

البنك العربي  
ARAB BANK



الاستدامة في البنك العربي – التوجه الاستراتيجي  
سياسة المسؤولية الاجتماعية

## أهداف ودوافع الاستدامة

بدأت مسيرة البنك العربي على صعيد الاستدامة منذ تأسيسه في العام 1930 وتطورت مع الوقت كامتداد لغايات البنك ومساهماته المتواصلة نحو تمكين الوطن العربي ودعم الجهود الرامية الى تنميته وبناء قدراته. فمنذ تأسيسه، لعب البنك دوراً حيوياً في دعم طموحات الأفراد والشركات في الوطن العربي والعمل على تطوير الاقتصادات والمجتمعات التي يعمل بها من خلال دعم وتمويل المشاريع الاستراتيجية في المنطقة بالإضافة إلى الريادة في مجال المسؤولية المجتمعية عن طريق دعم وتطوير قدرات المجتمع والمساهمة في خلق قيمة مضافة للجهات ذات العلاقة لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتنامية التي تواجه هذه المجتمعات.

وإنطلاقاً من التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتزايدة على المستوى المحلي والعالمي، وإيماناً من البنك العربي بقدره القطاع المالي على التصدي لهذه التحديات، أدرك البنك العربي أهمية تبني منهج شمولي لإدارة الاستدامة في عملياته اليومية. حيث قام البنك بتحديد عدد من الأهداف الاستراتيجية للاستدامة للتعامل مع هذه التحديات وضمان استمرارية التزام البنك بالاستدامة المبنية على أفضل الممارسات العالمية، وهذه الأهداف تتضمن:

- موائمة نهج الاستدامة في البنك العربي مع توقعات وطموحات الجهات ذات العلاقة والتي تتميز بالتغير المستمر
- توسيع دور البنك وزيادة أثره ومساهمته في دعم التطور الاجتماعي والاقتصادي
- ضمان إدماج المخاطر البيئية والاجتماعية على المستوى الاستراتيجي للبنك
- تعزيز السمعة الريادية للبنك في المجالات البيئية والاجتماعية والاقتصادية

## الطريق إلى الاستدامة: استجابة البنك العربي

### رؤية ورسالة الاستدامة

لتحقيق أهداف الاستدامة، قام البنك بتطوير رؤية الاستدامة المتمثلة في أن يكون البنك العربي المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي في مجال المسؤولية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وقد تم تدعيم هذه الرؤية من خلال تطوير رسالة الاستدامة والتي تهدف إلى خلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة الأمد للبنك والجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحات وتطلعات هذه الجهات والمساهمة في تحقيقها.

إن تبني رؤية ورسالة الاستدامة كأساس توجيهي لإدارة الاستدامة في البنك سيساهم في تمكين البنك من تحقيق أهداف الاستدامة والوصول إلى الآثار الإيجابية المرجوة من تطبيق توجهه الإستراتيجي على صعيد الاستدامة.

### التواصل مع الجهات ذات العلاقة

يعد تحديد الجهات ذات العلاقة وفهم طموحاتهم وتطلعاتهم من العناصر الرئيسية في تصميم نهج الاستدامة في البنك. وفي هذا الإطار تم تحديد الجهات ذات العلاقة لتشمل:

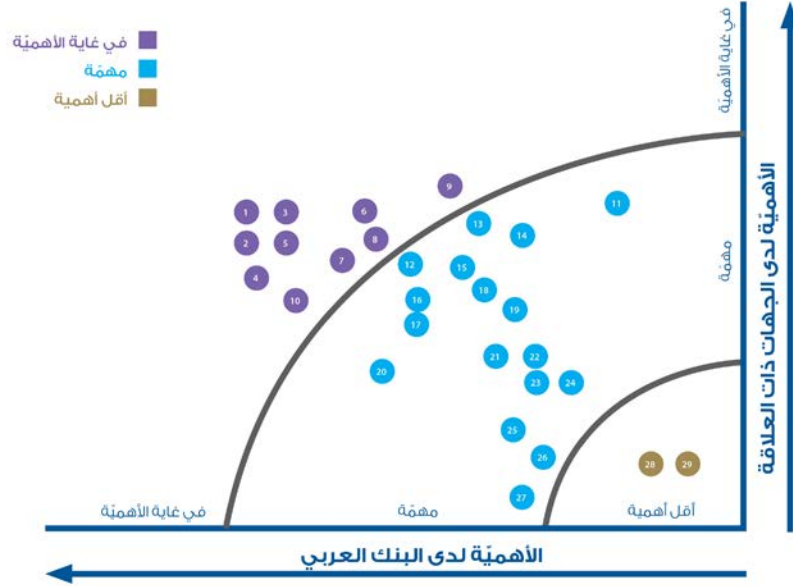
- الموظفين
- العملاء
- الموردين
- المساهمين
- المجتمعات التي نعمل بها
- الجهات الحكومية ذات العلاقة
- البيئة

تعد عملية تحديد الجهات ذات العلاقة وطموحاتهم ركناً أساسياً في توجيه جهود البنك لتلبية هذه الطموحات من خلال التوجه الاستراتيجي للاستدامة. حيث يلتزم البنك العربي بالعمل مع الجهات ذات العلاقة بهدف فهم وتحديد هذه الطموحات والتي تعد محدداً أساسياً لأهداف الاستدامة للبنك.

## أولويات الاستدامة للبنك العربي

تعرف أولويات الاستدامة من خلال معيارين أساسيين هما تأثير هذه الأولويات على تطلعات الجهات ذات العلاقة الداخليين والخارجيين من جهة ومدى أهميتها لأعمال البنك من جهة أخرى.

لتحديد أولويات الاستدامة تبنى البنك نهج يوازن بين حاجات وتطلعات الجهات ذات العلاقة وبين أهداف البنك وعملياته. حيث يركز هذا النهج على أفضل الممارسات العالمية المتبعة في تحديد أولويات الاستدامة للقطاع المالي مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومجلس المعايير المحاسبية للاستدامة. حيث يلتزم البنك بعمل تقييم شامل لأولويات الاستدامة بشكل سنوي. من خلال تطبيق هذا النهج، وفي هذا الإطار قام البنك بتحديد 29 أولوية استدامة في البنك العربي كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



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

## المحاور الرئيسية للاستدامة

لقد قام البنك بوضع الأساس للنهج الاستراتيجي للاستدامة مستنداً على أولويات الاستدامة وبما يتوافق مع قيم البنك الأساسية. حيث يتمحور نهج الاستدامة في البنك حول خمسة محاور رئيسية، وهي: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى النظام الأمثل، والتعاون المجتمعي.

وفي ضوء ذلك فقد تم تحديد هدف استراتيجي واضح لكل محور من هذه المحاور وذلك بهدف دفع جهود الاستدامة في البنك بشكل أكثر تركيزاً من خلال هذه المحاور بما يحقق الأثر الاقتصادية الإجتماعية والبيئية المرجوة وبشكل يساهم في تحقيق درجات أعلى من التناغم بين إدارة أعمال البنك والنهج الاستراتيجي للاستدامة ورؤية ورسالة الاستدامة.



المحور	الهدف
التمويل المسؤول	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير الخدمات المصرفية التي تدعم التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، اعتماداً على ممارسات التمويل المسؤول من خلال التزام البنك بالتصرف بمسؤولية وإدارة المخاطر والتقيّد بأعلى المعايير الأخلاقية.</li> </ul>
تمكين الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل على خلق بيئة عمل شاملة ومتنوّعةٍ تتيح للموظفين الحصول على فرصة للنمو الشخصي والمهنيّ والوصول إلى كامل إمكاناتهم.</li> </ul>
التقارير الشفافة	<ul style="list-style-type: none"> <li>ادماج قيم الأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات وضمان التواصل الفعال والشفاف مع الجهات ذات العلاقة.</li> </ul>
الوصول إلى النظام الأمثل	<ul style="list-style-type: none"> <li>تبني نهج يركز على الدمج الفعال لأولويات الاستدامة في عمليات البنك اليومية.</li> </ul>
التعاون المجتمعي	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعظيم أثر البنك وتعزيز مساهماته المجتمعية من خلال الاستثمار في البرامج والمبادرات المجتمعية ذات الأثر الأكبر والتي تساهم في دعم الجهود الرامية لتحقيق التنمية المستدامة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.</li> </ul>

## محور التعاون المجتمعي: النهج الاستراتيجي نحو تفعيل المسؤولية المجتمعية

يشكل التعاون المجتمعي احد المحاور الرئيسية في توجه البنك الإستراتيجي نحو الإستدامة. حيث يجسد هذا المحور الدور المجتمعي المباشر الذي يلعبه البنك ويعكس حجم الأثر الذي يتركه من خلال تفاعله وتجاوبه مع المعطيات التي تفرزها التحديات الاقتصادية والإجتماعية والبيئية.

وانطلاقاً من الأسس المتينة التي تقوم عليها الاستثمارات المجتمعية للبنك، عمل البنك على تطوير نموذج متكامل يساهم في دمج عدد من الجهات ذات العلاقة، بما فيها المجتمع والموظفين والعملاء بهدف خلق قيم مشتركة، وترك الأثر الإيجابي على المجتمع ككل وبشكل مستدام يضمن الاستغلال الأمثل لمساهمات واستثمارات البنك المجتمعية. ويعمل هذا النموذج على تطبيق محور التعاون المجتمعي من خلال مسارين استراتيجيين متوازيين، هما:

- برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك – برنامج "معاً"
- مؤسسة عبد الحميد شومان

### برنامج المسؤولية المجتمعية "معاً"

قام البنك بتأسيس برنامج متكامل للمسؤولية المجتمعية وهو برنامج "معاً" والذي يهدف 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 التي تخدم القضايا المجتمعية المهمة والتي تتسجم مع التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك.

فمن خلال برنامج "معاً"، يقوم البنك بالتركيز على خمسة مجالات رئيسة تعتبر من القضايا المجتمعية الملحة والتي تم تحديدها بناء على تقييم إحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية وقدرة البنك على تحقيق أثر إيجابي مستدام وطويل الأمد من خلالها. وتشمل هذه المجالات: الصحة، ومكافحة الفقر، وحماية البيئة، والتعليم، ودعم الأيتام.

وتضم منظومة عمل برنامج "معاً" ثلاث آليات يقوم البنك من خلالها بإشراك الموظفين والعملاء والمؤسسات غير الهادفة للربح في محور التعاون المجتمعي:

- **مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية:** يشجع البنك العربي موظفيه على التبرع بوقتهم وجهدهم وخبراتهم في المبادرات والبرامج التي تتناسب مع رؤية البنك والمجالات الرئيسية الخمسة لبرنامج "معاً". حيث يتم قياس أثر برنامج التطوع من خلال مجموعة من المؤشرات الرئيسية والتي يتم إدارتها من قبل نظام إداري متكامل يعمل على رفع أثر البرنامج ومتابعة إنجازاته ومخرجاته.
- **التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح:** يحرص البنك على التعاون مع مجموعة من المؤسسات غير الهادفة للربح، والتي لديها الخبرة والمعرفة في المجالات الخمسة لبرنامج "معاً". هذا التعاون يشمل تطوير وتطبيق العديد من البرامج والمبادرات المجتمعية المعتمد على الاستثمار المجتمعي للبنك والمبني على مجموعة من المؤشرات الرئيسية والمخرجات التي تتناغم مع توجهات البنك الاستراتيجية للاستدامة. وكجزء من التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح، يقوم البنك كذلك بتطبيق برنامج "بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح"، الذي يهدف إلى بناء القدرات الوظيفية والتقنية والسلوكية لموظفي هذه المؤسسات بشكل يساهم في تحقيق الأثر الإيجابي من خلال تعزيز أداء ودور هذه المؤسسات في المجتمع.
- **استخدام القنوات المصرفية لتسهيل عمليات تبرع العملاء لبرنامج "معاً":** يهدف برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية "معاً" إلى إشراك وتشجيع عملاء البنك ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع من خلال تمكينهم من المساهمة المالية المباشرة في المجالات الخمسة الرئيسية للبرنامج. ويتم ذلك من خلال توفير آليات للتبرع عبر قنوات خدمات البنك وهي: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، وأجهزة الصراف الآلي، والفروع وبطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية. حيث يتم تحديد مبلغ التبرع المستهدف تحقيقه سنوياً، ويقوم البرنامج بضمان تحقيق هذا الهدف من خلال حملات التواصل مع العملاء.

## مؤسسة عبدالحميد شومان

أسس البنك العربي مؤسسة عبد الحميد شومان عام 1978، كمبادرة غير ربحية. ويقوم البنك بتخصيص جزء من أرباحه سنوياً لتمكين المؤسسة من تأدية دورها المجتمعي نحو تشجيع البحث العلمي والدراسات الإنسانية والفكر النقابي والابتكار المجتمعي. وتتسجم رسالة المؤسسة مع توجه البنك على صعيد الاستدامة والمسؤولية الإجتماعية من خلال الأركان الثلاثة التي تقوم عليها المؤسسة وهي:

- الفكر القيادي
- الأدب والفنون
- الابتكار المجتمعي

## دائرة الاستدامة

قام البنك بتأسيس دائرة الاستدامة بهدف ضمان تطبيق توجه البنك الإستراتيجي نحو الاستدامة لتصبح جزءاً من منظومة الأعمال اليومية في البنك. حيث تعنى هذه الدائرة بتنظيم جهود الاستدامة في البنك كما تقوم بإعداد كافة التقارير الخاصة بمختلف التطورات والإنجازات في برامج ومبادرات الاستدامة وتتبع هذه الدائرة الى إدارة البراندنج.

كذلك فقد تم إطلاق برنامج "ممثلو الاستدامة" بهدف المساهمة في تنفيذ استراتيجية الاستدامة من قبل دوائر البنك المختلفة وتضمينها بالشكل الملائم من خلال دمج محاور الاستدامة الرئيسية في عمليات البنك اليومية. ويساهم هذا البرنامج في زيادة فهم احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، كما يعمل على تطوير برامج الاستدامة وتوجيهها لتلبية هذه التوقعات والاحتياجات. ويضم برنامج "ممثلو الاستدامة" 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 الاستدامة في أقسامهم المختلفة. هذا ويشترك "ممثلو الاستدامة" أيضاً في إعداد تقرير الاستدامة السنوي للبنك.

## تقارير الاستدامة

يتبنى البنك معايير إعداد تقارير الاستدامة الحديثة والتي تم إطلاقها من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ الأكثر استخداماً عالمياً لإعداد تقارير الاستدامة. حيث يلتزم البنك العربي بإصدار تقريراً للاستدامة بشكل سنوي واستخدامه كمنصة للتواصل مع الجهات ذات العلاقة عن إنجازات الاستدامة وأثرها. حيث يقوم البنك من خلال إصدار تقارير الاستدامة بقياس أدائه الاقتصادي والبيئي والاجتماعي وتقييمه بشكل أفضل وبالتالي يتمكن البنك من إدارة التغيير بشكل أكثر فعالية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية بهذا الصدد.