

تقرير الاستدامة 2010

البنك العربي
ARAB BANK



البنك العربي
ARAB BANK

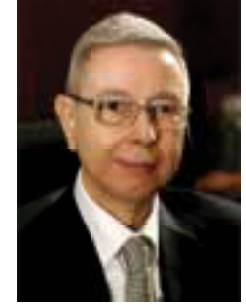


قائمة المحتويات

4 كلمة رئيس مجلس الإدارة
6 لمحة عن أداء الاستدامة
8 البنك العربي – ثمانون عاماً من النمو المتواصل
12 البنك العربي في الأردن
16 دورنا في مجال الاستدامة
20 أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
32 نحو تمويل مسؤول
38 نحو تمكين الموظفين

50	نحو تقارير شفافة
58	نحو نظام أمثل
66	نحو التعاون المجتمعي
82	ملحق أ: خارطة إحتياجات الجهات ذات العلاقة
84	ملحق ب: مؤشرات التقرير
86	ملحق ج: كتاب "مبادرة التقارير العالمية" لتحديد مستوى التقرير
88	ملحق د: فهرس المعايير (GRI)
90	ملحق هـ: قائمة المصطلحات
92	للاتصال بنا

كلمة رئيس مجلس الإدارة



تحية طيبة وبعد،

يسرنا أن نضع بين أيديكم أول تقرير استدامة متخصص يصدره البنك العربي والذي يشمل إنجازات البنك في النواحي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية ومساهماته على هذا الصعيد في الأردن. وكلنا فخر بأن نقدم لكم أداءنا في مجالات التنمية المستدامة، حيث أنه يمثل استثمارنا في تجسيد القيم التي وضعها مؤسس البنك العربي عبد الحميد شومان منذ تأسيس البنك وبداية عمله. شهد عام 2010 استمرار التحديات الناجمة عن الأزمة المالية العالمية بما حملته من آثار سلبية متعددة كان لها أثر عميق على مختلف نواحي الحياة الاقتصادية والمالية في معظم أنحاء العالم، فأصابت الدول والمؤسسات والأفراد على حد سواء. وعلى الرغم من هذه البيئة المعقدة

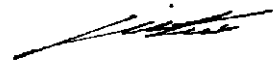
المليئة بالتحديات، فقد ارتفع إجمالي موجودات البنك العربي خلال عام 2010 فبلغت 51.1 مليار دولار أمريكي بالمقارنة مع 50.5 مليار دولار في نهاية عام 2009. كما بقيت ودائع العملاء المصدر الأكثر أهمية لتمويل البنك فارتفعت إلى 35.7 مليار دولار بعد أن كانت 34.9 مليار دولار في نهاية 2009؛ وهذا ما يعكس الثقة الكبيرة في مجموعة البنك العربي في مختلف المناطق والبلدان التي يمتد نشاطه إليها.

وعلى نحو مماثل، ازداد حجم حقوق المساهمين من 8 مليار دولار في نهاية 2009 فقارب 8.3 مليار دولار في نهاية 2010 وشكل 16% من إجمالي موجودات البنك. ومازالت إنجازات البنك العربي في الأردن تتصدر القائمة ضمن عمليات المجموعة، إذ بلغت موجودات البنك 10.4 مليار دولار، وشكل موظفوه 44% من مجموع موظفي البنك العربي ش.م.ع، كما يدير البنك في الأردن 43% من إجمالي الفروع على المستوى العالمي. يعتبر الأردن رابع بلد في

العالم من حيث شح المياه، وهو تحدٍ يضاف إلى كون الأردن أحد البلدان محدودة الموارد الطبيعية. واستجابةً إلى هذه الحاجة الوطنية للمساهمة في تحقيق الاستدامة البيئية، ساهم البنك العربي في تمويل مشاريع بيئية كثيرة واسعة المدى. ففي عام 2010 قام البنك العربي بتنظيم وإدارة التمويل المطلوب لتوسيع "محطة خربة السمرا لتنقية المياه العادمة"، حيث يعتبر هذا المشروع من أهم المشاريع الصديقة بالبيئة والتي تم إطلاقها من خلال شراكة بين القطاعين العام والخاص، مثل الجانب الحكومي فيها وزارة المياه والري. تعتبر هذه المحطة بديلاً صديقاً للبيئة بالمقارنة مع محطات معالجة مياه الصرف التقليدية، وهي مؤهلة لمنحة "ائتمان الكربون" من خلال آلية التنمية النظيفة الخاصة ببروتوكول كيوتو. ولدى البنك العربي أيضاً تاريخ راسخ فيما يخص الأداء البيئي المتقدم داخل المؤسسة والذي بدأ منذ فترة طويلة وشمل العديد من المبادرات الفعالة في هذا الخصوص

هو أدأؤنا والتزاماتنا في عام 2010، ونعمل من أجل إطلاق منتجات وخدمات جديدة ذات صلة بالاستدامة ونواصل الاستثمار في البنية التحتية الصديقة للبيئة في الأردن. يحدد هذا التقرير الخطوات المتقدمة التي خطاها البنك العربي في مجال الالتزام بقضايا الاستدامة. وكلنا ثقة بأن هذا أمر ممكن تحقيقه بفضل حماسة موظفينا والتزامهم الراسخ. وختاماً، أود أن أشكركم جميعاً على استمرارية ثقتكم في البنك العربي وأدعوكم إلى تقديم ملاحظاتهم وأرائكم التي من شأنها أن تدعم البنك العربي في سعيه ليكون المؤسسة المالية الأولى في العالم العربي من حيث المسؤولية الاجتماعية.

عبد الحميد شومان
رئيس مجلس الإدارة



للمسؤولية الاجتماعية بحيث تشمل دمج مفهوم الاستدامة على نطاق واسع من أعمالنا، وتم وضع استراتيجية لذلك من خلال النظر في الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية للبنك بالإضافة إلى النظر في توقعات جميع المساهمين. ولهذه الاستراتيجية هدف نهائي يتمثل في زيادة أثار البنك الإيجابية، وهذا ما يتم تحقيقه عبر دعم عملائنا من أجل تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم. ومع اعتمادنا لتلك الاستراتيجية وإصدارنا لهذا التقرير، فإننا نغز بأن نخطو خطواتنا الأولى باتجاه التزامنا بقضايا الاستدامة. وقد عمدنا في إعداد هذا التقرير إلى استخدام التوجهات التي تحظى بأوسع اعتراف عالمي فيما يخص تقارير الاستدامة (GRI G3)، وهي التوجهات التي وضعتها "مبادرة التقارير العالمية" (GRI). وقد تم مراجعة هذا التقرير من قبل مبادرة التقارير العالمية واعتباره تقريراً من الفئة ب. وسوف يكون عام 2011 عاماً هاماً لأننا نبدأ فيه قياس تقدمنا بالمقارنة مع خط الأساس الذي

بما فيها على سبيل المثال لا الحصر تجربة تركيب قطع توفير للمياه في مرافق البنك عام 1994. وقد كان عام 2010 أول عام يشهد تطبيقاً كاملاً لبرنامج "معاً"، وهو برنامج متعدد الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية أطلقه البنك بهدف المساهمة في التنمية الحيوية للحد من نسبة الفقر. من خلال هذا البرنامج قدمنا 150 ساعة عمل تطوعية وحققنا قدراً مهماً من التوعية في صفوف عملائنا من خلال افتتاح أربع قنوات للتبرع. وقمنا أيضاً بتعزيز العلاقات مع خمس جمعيات غير حكومية هم (الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، وصندوق الأمان، ومدرستي، وتكية أم علي، ومؤسسة الحسين للسرطان)، فقد تلقت هذه الجهات خلال عام 2010 بمجملاً 350 ساعة من التدريب في مجال بناء القدرات التنظيمية، بالإضافة إلى 39,650 ديناراً أردنياً كتبرعات من العملاء، إضافةً إلى 140,011 ديناراً أردنياً كتبرع من البنك العربي. وفي عام 2010 تم توسيع رؤية ومهمة البنك

لمحة عن أداء الاستدامة



نحو تقارير شفافية		
2009	2010	
82%	45%	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة
1	2	عدد الأعضاء الإناث في مجلس الإدارة
106,800,000	106,800,000	أرباح موزعة على المساهمين (دينار أردني)
0.69	0.33	الأرباح لكل سهم (دينار أردني)

نحو الوصول إلى نظام أمثل		
2009	2010	
9,712	9,291	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)
11,139,600	10,785,110	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو وات/ ساعة)
4,480	3,200	إجمالي استهلاك المياه (1000 لتر)
240,331	306,266	وفورات تخفيض استهلاك الكهرباء (دينار أردني)
2,880	5,120	وفورات تخفيض استهلاك المياه (دينار أردني)
	مؤشر جديد ²	عدد الموردين المشاركين في الاستدامة

نحو الشراكة المجتمعية		
2009	2010	
3.2%	3.1%	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل إقطاع الضريبة ³
مؤشر جديد ²	150	عدد الساعات التطوعية من جانب الموظفين
مؤشر جديد ²	350	عدد الساعات التدريبية لبناء القدرات لدى المؤسسات الغير ربحية

¹ لم يتم احتساب هذه المؤشرات

² هذه المؤشرات أُستحدثت في عام 2010

³ النسبة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية في الأردن بالمقارنة مع أرباح البنك العربي ش.م.ع.

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم		
2009	2010	
80	80	عدد الفروع في الأردن
220	222	عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن
81.6%	لا يوجد ¹	مستوى رضا العملاء
2	0	عدد ما تم إطلاقه من منتجات وخدمات متعلقة بالاستدامة
9.4 مليون	13.5 مليون	مقدار التمويل لمشاريع بنية تحتية صديقة للبيئة (دينار أردني)

نحو تمويل مسؤول		
2009	2010	
100%	100%	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير ESG

نحو تمكين الموظفين		
2009	2010	
2,687	2,776	إجمالي عدد الموظفين
7.74%	7.29%	إجمالي معدل دوران الموظفين
38%	38%	نسبة الإناث من عدد الموظفين
18.2%	21.2%	نسبة الإناث في الإدارة العليا
27.5%	28.8%	نسبة الإناث في الإدارة الوسطى
297	533	إجمالي عدد البرامج التدريبية
لا يوجد ¹	100%	نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم في أمور متعلقة بمكافحة الفساد
100%	100%	نسبة الموظفين الذين يتلقون تقييماً منتظمة بشأن الأداء
97%	97%	نسبة شكاوى الموظفين التي تم حلها

البنك العربي
ثمانون عاماً من النمو
المتواصل



والإدارة السليمة للمخاطر، إلى ترك أثر كبير من حيث تقليل تعرض البنك العربي للمصاعب الاقتصادية التي هزت العالم نتيجة الأزمة المالية الأخيرة.

في عام 2010، بلغت موجودات البنك العربي ش م ع 23,319 مليون دينار أردني، في حين إرتفع إجمالي موجوداته في الأردن بنسبة 18% لتصل إلى 6,708 مليون دينار أردني. كما شهدنا نمواً صحياً في ودائع العملاء التي ازدادت بنسبة 7.8% فبلغت 13,997 مليون دينار أردني. وهذا ما أفضى إلى زيادة الإيرادات الصافية بنسبة 4.3% رغم المشهد الاقتصادي الصعب. لكن الأرباح الصافية تراجعت في عام 2010 بالمقارنة مع أرباح عام 2009.

2008	2009	2010	القيمة الاقتصادية للبنك العربي ش م ع (مليون دينار أردني)
22,751	23,099	23,319	إجمالي الموجودات
5,075	5,708	6,708	إجمالي الموجودات في الأردن
770	764	797	الإيرادات الصافية
450	325	219	الأرباح الصافية قبل الضريبة
13,252	12,985	13,997	ودائع العملاء
18,6	19,1	35,5	أرباح غير موزعة
2008	2009	2010	القيمة الاقتصادية الموزعة (مليون دينار أردني)
176,50	168,76	165,02	نفقات الموظفين
89,67	74,62	73,67	المساهمة الضريبية الإجمالية
13,42	10,48	6,83	الاستثمارات المجتمعية الإجمالية
133,50	106,80	106,80	إيرادات موزعة على موردي رأس المال

للحصول على المزيد من المعلومات المالية التفصيلية، نرجو الاطلاع على التقرير المالي السنوي للبنك العربي على موقعنا www.arabbank.com.

في الحادي والعشرين من أيار 1930، قام عبد الحميد شومان بتأسيس البنك العربي برأسمال بلغ 15,000 جنيه فلسطيني مع مساندة من سبعة مستثمرين آخرين، فكان أول مؤسسة مالية خاصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. بدأ البنك أعماله في القدس يوم 14 تموز من العام نفسه وأصبح في عام 1978 أول شركة مساهمة عامة يجري إدراجها في سوق عمان للأوراق المالية التي أنشئت في ذلك الوقت.

يقع مركز البنك العربي في العاصمة الأردنية عمان، وله الآن حضورٌ في القارات الخمس وفي ثلاثين بلداً ضمن رؤية:

“أن يكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي”
مع هدف:

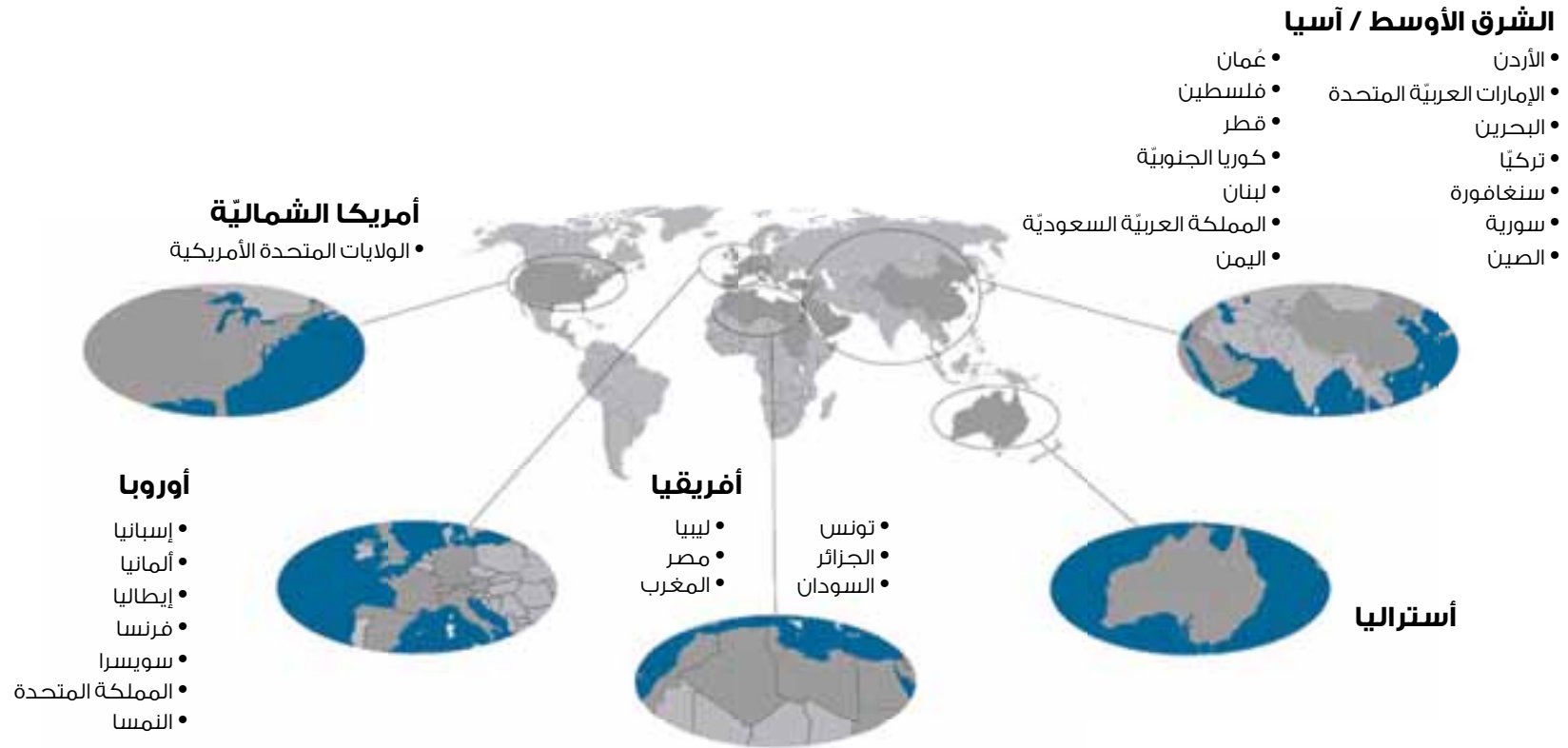
“تمكين العالم العربي من الوصول إلى التميز”

يعتبر البنك العربي ش م ع أحد أهم المؤسسات المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ويحظى التزامنا بالتميز باعتراف دولي تجلّى من خلال الجوائز التي تلقيناها في عام 2010 (انظر صفحة 11).

لقد انصب تركيز البنك عام 2010 على الإدارة الحكيمة الشاملة للميزانية من أجل الحفاظ على مستويات مرتفعة من السيولة. فضلاً عن هذا، أدى كل من الانتشار الجغرافي الواسع لعمليات البنك وتعدد مصادر الدخل المتوفرة، إضافةً إلى الاستراتيجية المحافظة التي ينتهجها البنك

التميز العالمي

خلال عام 2010 تميزت مجموعة البنك العربي عالمياً وحصدت العديد من الجوائز من الجهات المختلفة اعترافاً بإنجازاتها المميزة وأدائها الريادي على مختلف الأصعدة.



الجوائز العالمية

التكريم والجوائز الممنوحة عام 2010	الجهات المانحة
أفضل صندوق في منطقة الخليج	صندوق البنك العربي الدناميكي-آسيا
أفضل بنك استثماري في عُمان (بنك عُمان العربي)	مجلة وورلد فاينانس (World Finance Magazine)
أفضل مموّل تجاري في اليمن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل بنك للأسواق الناشئة في اليمن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل بنك في ليبيا (مصرف الوحدة)	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل مموّل تجاري في الشرق الأوسط	غلوبال فاينانس (Global Finance)
جائزة تقدير الجودة للإنجاز المتميّز في 2010-2009 في أحسن فئة (STP) - البنك العربي (سويسرا) المحدود	جي بي مورغان (J. P. Morgan)
الإنجازات المتميّزة في مجال الأعمال المصرفية والمساهمة البارزة في هذه الصناعة في المنطقة. (رئيس مجلس الإدارة)	المؤتمر السنوي لاتحاد المصارف العربية
أفضل مُنتج تمويل سكني في الشرق الأوسط	بانكر ميدل إيست (Banker Middle East / CPI Financial)
تكريم عائلة شومان لإسهاماتها وإنجازاتها المتميزة في قطاع الخدمات المالية والمصرفية	يوروموني (Euromoney)
أفضل مموّل تجاري في الشرق الأوسط	مجلة ترايد أند فورفيتنج ريفيو (Trade and Forfaiting Review)

البنك العربي في الأردن



لعب البنك العربي، على مدى العقود الثمانية الماضية، دوراً رئيسياً في العملية التنموية في الأردن، من حيث وجود مقر البنك الرئيسي بالإضافة إلى تشغيل عدد كبير من الموهوبين من بين أبناء الشعب الأردني. هذا وتمتد أعمال البنك العربي في كافة أرجاء الأردن، وقد حاز البنك في عام 2010 على جوائز تقديرية تمثّلت بالحصول على سبع جوائز متخصصة في مجال القطاع المالي.

فيما يلي أهم المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك العربي في الأردن:

- **مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد:** تتضمن الحسابات الجارية، حسابات التوفير، القروض والتسهيلات الشخصية، قروض الإسكان وتمويل السيارات، بطاقات الائتمان، الودائع لأجل، تحويل الأموال، تحويل العملات، التأمين المصرفي والفرص الاستثمارية.
- **مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات:** تتضمن خدمات الجاري مدين، القروض المتناقصة، القروض المتجددة، قروض التجمع البنكي، الكمبيالات المخصومة، تمويل المشاريع، والتمويل التجاري.
- **دائرة الخزينة:** تتضمن الأسواق المالية، وعمليات القطع الأجنبي، وأسواق رأس المال.

عدد الموظفين



عدد الفروع



المحافظة

عدد الموظفين	عدد الفروع	المحافظة
2577	54	عمّان (وتشمل المقر الرئيسي للبنك)
40	5	إربد
62	6	الزرقاء
19	2	العقبة
27	5	البلقاء
9	1	الكرك
9	1	المفرق
8	1	مأدبا
4	1	جرش
11	2	معان
6	1	الطفيلة
4	1	عجلون
2776	80	المجموع

إربد

عجلون

جرش

المفرق

الزرقاء

البلقاء

عمّان

مأدبا

الكرك

الطفيلة

معان

العقبة



الجهات المانحة

التكريم والجوائز الممنوحة عام 2010

أفضل بنك في الأردن	يورومني (Euromoney)
أفضل ممول تجاري في الأردن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل مقدّم لخدمات تداول العملات الأجنبية في الأردن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل بنك استثمار في الأردن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل خدمة مصرفية عبر الإنترنت للعملاء في الأردن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل بنك للأسواق الناشئة في الأردن	غلوبال فاينانس (Global Finance)
أفضل بنك لخدمات الأفراد في الأردن	آسيان بانكر (Asian Banker)



THE ASIAN BANKER
EXCELLENCE
IN RETAIL FINANCIAL SERVICES
BEST RETAIL BANK, JORDAN 2010

عضويات البنك العربي:

- جمعية المصدّرين الأردنيين
- جمعية البنوك في الأردن
- اتحاد المصارف العربيّة

دورنا في مجال الاستدامة



باشر البنك العربي منذ تأسيسه على العمل في إطار مهمة فعالة لتنمية المجتمعات المحلية ودعم اقتصادها في وقت تعُدّ خلاله على العديد من الأشخاص في البلاد العربيّة الوصول إلى الخدمات المصرفية. فمن خلال التزام مؤسس البنك العربي، الراحل عبد الحميد شومان، حظيت المبادرات الاجتماعية على أهمية خاصة.

خلال الفترة الواقعة ما بين 1940-1950، قام المؤسس الراحل بإنشاء كلية تدريب للمعلمين في قرية بيت حنينا، مسقط رأسه، بتكلفة بلغت 600,000 دولار أمريكي. وعلى مدى العقود الماضية، قام البنك وعائلة شومان باستثمار ملايين الدولارات من أجل دعم تعليم الطلاب. وحتى بعد وفاة المؤسس، واصل البنك العمل على تحقيق رؤية شومان، ففي العام 1978، تم تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان تكريماً له (انظر صفحة 68).

هذه المعالم التاريخية ميّزت بداية رحلة البنك العربي نحو التنمية المستدامة، والتي تتواصل حتى اليوم، من خلال تكريس رؤية المؤسس باتباع منهجية استراتيجية شاملة، وإدماج مبادئ الاستدامة ضمن العمليات الأساسية للبنك.

مسيرتنا نحو الاستدامة



حقق البنك العربي، من خلال خبرته الطويلة في مجال دعم الأعمال الخيرية والتزامه المستمر لتنمية المجتمع، العديد من الإنجازات والأعمال الريادية، وذلك باتباعه منهجاً استراتيجياً يرسّخ رؤية ورسالة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية.

لاحقاً، وبعد انتشار الوعي لمفهوم «التنمية المستدامة» على الصعيد العالمي، أدرك البنك العربي أيضاً أهمية تحقيق الاستدامة في أعماله الأساسية.

رؤية البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية

أن يكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية

مهمة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية

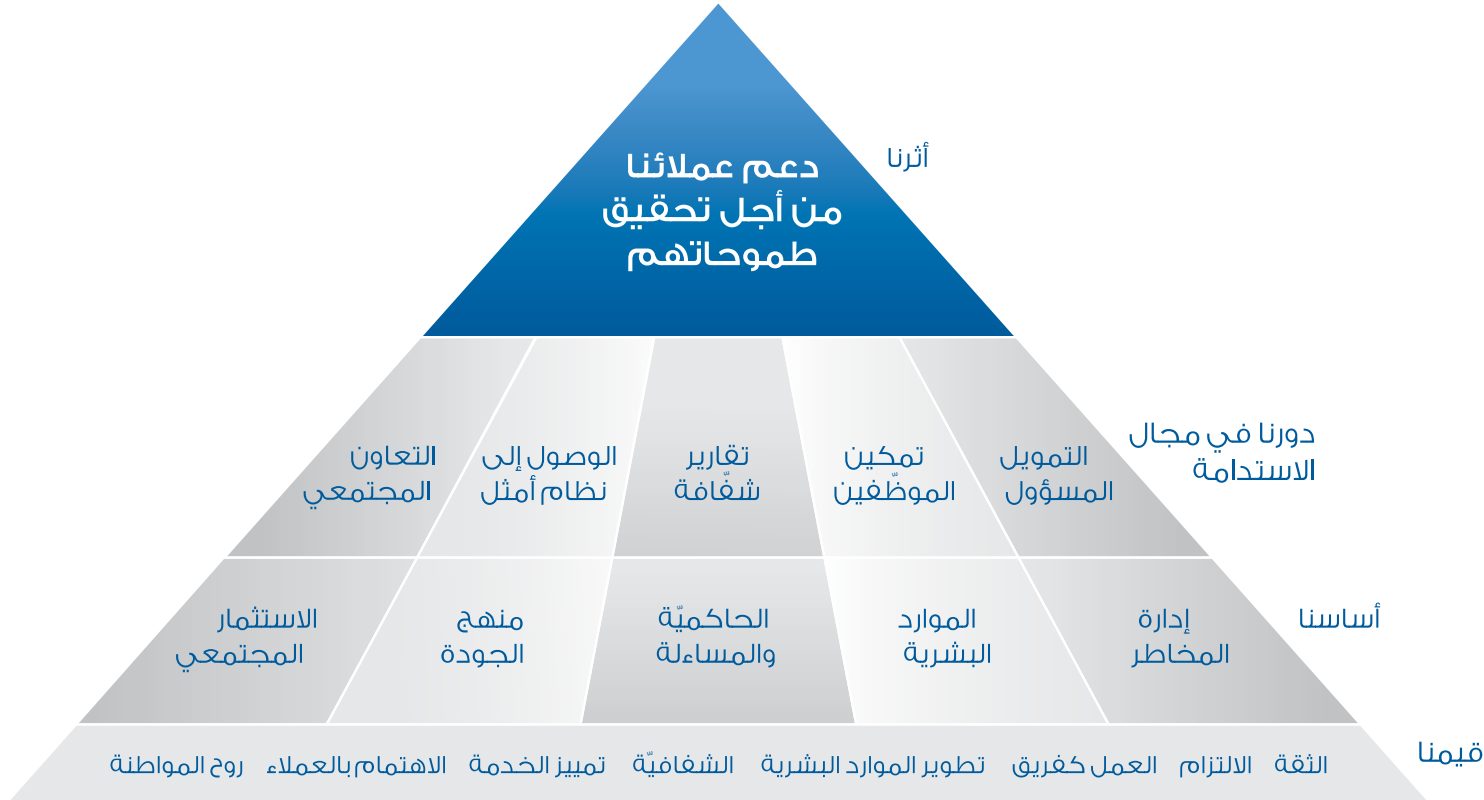
تقديم الدعم والمشاركة والمساهمة في تقدّمه ورفاه مجتمعا.

التنمية المستدامة

هي التنمية التي تلبي الحاجات في الوقت الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها الخاصة.

منهجنا نحو تحقيق الاستدامة

يوصل البنك العربي اليوم العمل على توسيع مبادراته المجتمعية، حيث أننا نسعى للعمل خارج إطار الاستثمارات المجتمعية فحسب وإدماج مبادئ الاستدامة في كافة الأعمال التي نقوم بها في إطار الاستراتيجية التي تم تحضيرها مؤخراً، والتي تسعى لتحقيق رؤية ورسالة البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية.



قيمنا هي التي تقود وتدعم **أساسنا** الراسخ لمعاملاتنا المصرفية، وبناءً على هذا الأساس، يسعى البنك لتفعيل دوره في مجال الاستدامة لترك الأثر الأكبر في مجال دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.

في العام 2010، بدأ البنك العربي العمل على تحضير استراتيجيه خاصة للاستدامة لمدة خمس سنوات، تتمحور حول إطار الاستدامة المذكور أعلاه. ويلتزم إطار الاستدامة هذا بمجموعة القيم التي يقوم عليها البنك ويوضح النهج الاستراتيجي الذي من شأنه تعزيز نقاط القوة لدى البنك من أجل تحقيق هدفه لتفعيل دوره في مجال الاستدامة.

تحقيق الإدارة المتكاملة للاستدامة

يؤمن البنك العربي بأن الإدارة الفعّالة للاستدامة تلعب دوراً مهماً في تعزيز وتحسين الأنظمة الإداريّة داخل البنك، وذلك من خلال دمج مجموعة واسعة من المخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي تواجه البنك. ومن شأن الكفاءة في إدارة هذه الجوانب أن تتيح للبنك الفرصة لتنفيذ استراتيجيته نحو تحقيق الاستدامة بشكل فعّال، حيث تشكل هذه الاستراتيجية جزءاً لا يتجزأ من سعي البنك إلى تحقيق التميّز في أدائه.

يقع قسم الاستدامة في البنك العربي تحت إدارة البراندنج (Branding) والذي يرأسه نائب الرئيس التنفيذي/براندنج والذي بدوره يقوم بطرح موضوعات الاستدامة أمام فريق الإدارة العليا، كموضوع ذي أولويّة. وبصفته عضو في مجلس الإدارة، يقوم النائب بتزويد أعضاء المجلس بآخر التطورات والمستجدات لكافة برامج الاستدامة التي ينفّذها البنك.

وفي إطار جهود البنك العربي المتواصلة لدمج مفهوم الإدارة الفعّالة للاستدامة في أعماله كلها، بدأ البنك بتحديد المسؤوليات المرتبطة بهذا المجال، علاوةً على تلك المنوطة بقسم الاستدامة، من أجل ربطها بالدوائر والعمليات الرئيسية الأخرى في البنك، حتّى يتسنى تطبيق الاستراتيجية بمجالاتها المختلفة.

وبالتعاون مع قسم الاستدامة، تقوم الدوائر التالية في البنك بإدارة تنفيذ المحاور الرئيسيّة لاستراتيجية الاستدامة:

- إدارة العقار والإنشاءات: تعمل على تطبيق مبادرات الكفاءة التشغيليّة والبيئيّة (انظر صفحة 61-64)
- إدارة الموارد البشريّة: تعمل على تمكين وتعزيز قدرات موظفي البنك (انظر صفحة 38)
- مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات: تعمل على تمويل المشروعات الصديقة للبيئة وتحقيق تطلّعات البنك للوصول إلى تمويل مسؤول (انظر صفحة 29 و37)
- مجموعة الخدمات المصرفيّة للأفراد: تعمل على تسهيل قنوات التبرّع للمؤسسات الغير ربحية المشاركة في برنامج "معاً" الخاص بعملاء البنك (انظر صفحة 27)

هذا وفي إطار تنفيذ استراتيجية الاستدامة، سوف يواصل البنك مساعيه لدمج الدوائر ذات العلاقة في المساهمة بتحقيق الالتزامات نحو قضايا الاستدامة.

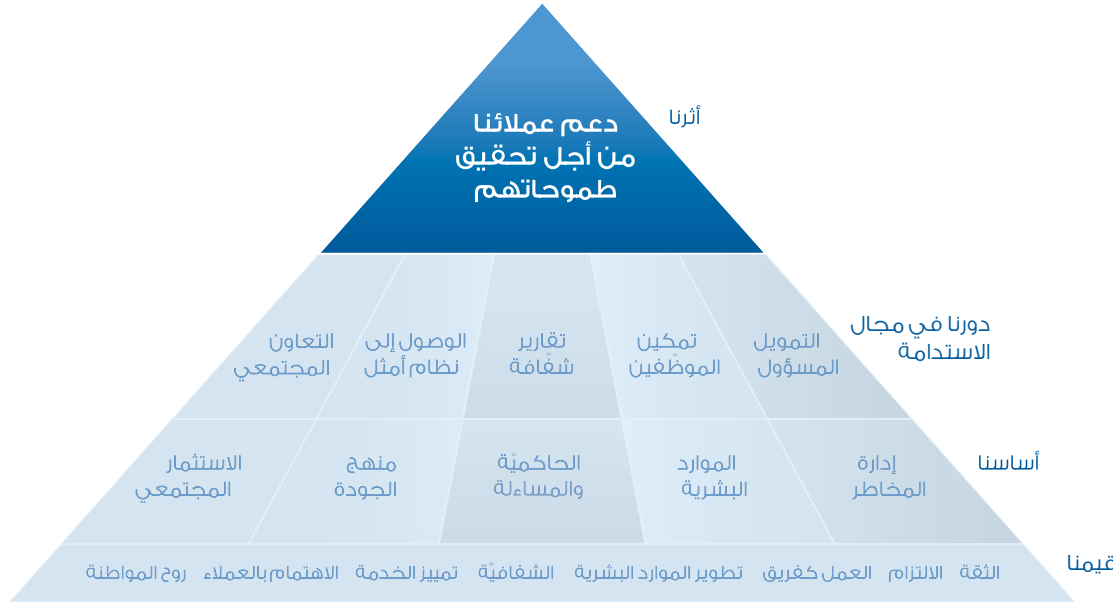
تقريرنا للاستدامة

يتقيّد هذا التقرير بالإطار الذي وضعه البنك للاستدامة من أجل تحديد مناهج الإدارة التي يتبناها، وتحديد أدائه للعام 2010 فيما يتعلّق بمعالجة القضايا الاقتصادية والبيئيّة والاجتماعية، الأقرب إلى مجال عمله. يمثّل تطوير البنك العربي لتقريره السنوي للاستدامة إحدى الوسائل العديدة التي يتبناها البنك من أجل ضمان التواصل الفعال مع الجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى معالجة أهم القضايا المرتبطة بشؤونهم. وبينما يسلط البنك الضوء على إنجازاته الموسّعة، فإن تقرير الاستدامة للعام 2010 يركّز على عمليّات البنك في الأردن.



لقد التزم البنك خلال عمليّة إعداد تقرير الاستدامة بالمبادئ التوجيهيّة الدوليّة التي وضعتها مبادرة التقارير العالمية (GRI)، بما فيها ملحق القطاع المالي، كدليل. وتوفّر "مبادرة التقارير العالمية" مبادئ توجيهيّة دوليّة رائدة في مجال إعداد تقارير الاستدامة، حيث قامت المبادرة بتقييم تقرير البنك لضمان أهليّته للحصول على المستوى ب. لتفاصيل أكثر حول مستويات التقارير نرجو الرجوع إلى ملحق ج، وللنظر في فهرس المعايير ومؤشرات الأداء، نرجو الرجوع إلى ملحق د. هذا ويحدونا الأمل بأن يقدّم هذا التقرير الفائدة والمعرفة للجهات ذات العلاقة، الذين نتطلع لتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم من أجل الاستفادة منها في إعداد التقارير اللاحقة.

أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم



في العام 1948، عندما فقد البنك فروعه في يافا وديفا بسبب الظروف السياسية، أصرّ البنك العربي على دفع تعويضات كاملة لكافة المطالبات التي قدّمها أصحاب الودائع. هذا ويواصل البنك الوفاء بالتزاماته تجاه العملاء، على الرغم من اختلاف طموحاتهم وتوقعاتهم اليوم عمّا كانت عليه في السابق.

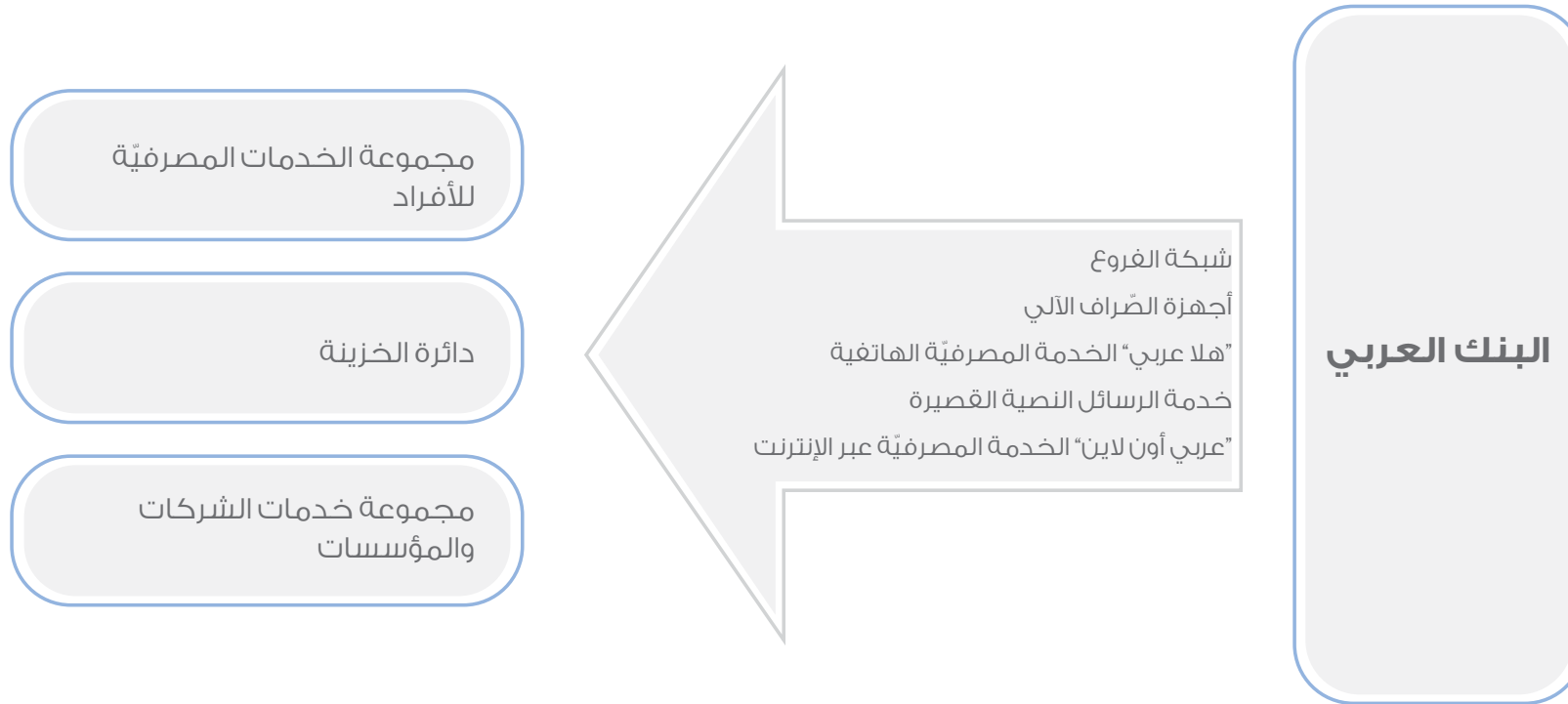
يتبع البنك عدة طرق من أجل التواصل مع عملائه، ومن ضمنها تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات وفتح قنوات التواصل للحصول على ملاحظات واقتراحات العملاء. ويمكننا من خلال قنوات التواصل هذه، تقييم رضا العملاء بانتظام. حيث أن النظر إلى احتياجات العملاء يساعد البنك في التحسين والتطوير المستمر لخدماته، ويعتبر بمثابة المحرك الأساسي وراء ابتكار المنتجات والخدمات الجديدة.

أدأنا المتميز

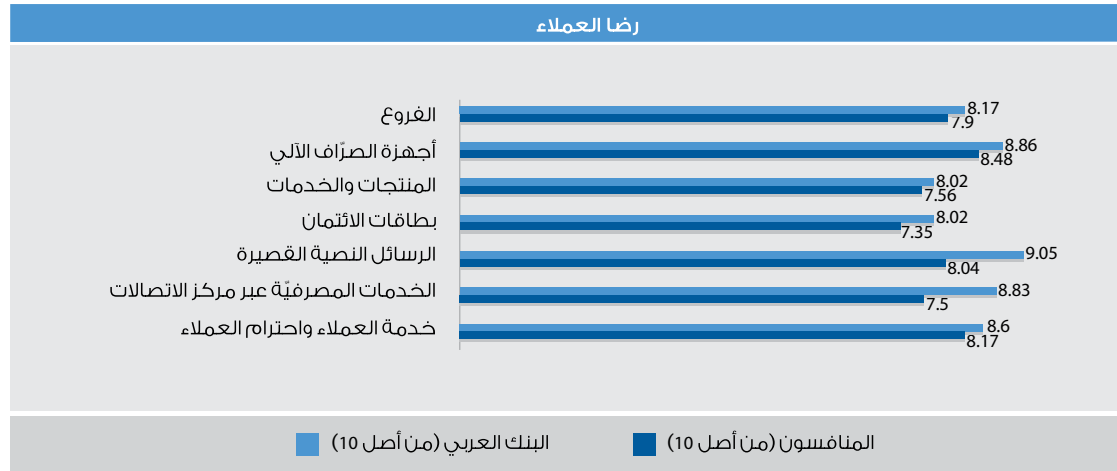


إشراك عملائنا

يقدم البنك العربي مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية تم إعدادها لتلبية الاحتياجات المختلفة لقاعدة العملاء المتنوعة، والتي يتم تطويرها دائماً بما يتناسب مع التغيير المستمر في بيئة العمل المصرفي وأدواته الحديثة. يقدم البنك خدماته للعملاء عن طريق خمس قنوات رئيسية، ويحاول دائماً إيجاد المزيد من الحلول لجعل العملية المصرفية فعّالة ومريحة. كما تتيح قنوات الخدمة في البنك عملية دمج العملاء من خلال التبرعات المباشرة للمؤسسات الغير ربحية المشاركة في برنامج البنك البارز في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات برنامج "معاً" (انظر صفحة 70).



تميز الخدمة



إن هدفنا في البنك العربي هو تحقيق رضا عملائنا في جميع جوانب تعاملاتهم المصرفية. وفي عام 2009، قامت إدارة البنك بتكليف مؤسسة أبحاث مستقلة لتقييم أداء البنك فيما يتعلق بخدمة العملاء، وقد أظهر التقييم الكلي بأن نسبة رضا العملاء بلغت 81.6%، مقارنة بنسبة 77.4% والتي تمثل المتوسط المسجل في نفس القطاع على الصعيد الوطني. وقد حققت جميع جوانب خدمات العملاء التي تم تقييمها في البنك أيضاً زيادة عن المعدل المسجل في القطاع⁴ بنسبة 6%.

من العملاء بزيارة فروع البنك أو بالاتصال بمركز الخدمة الهاتفية وتقييم مستوى الخدمة الفعلية المقدمة لهم باستخدام قائمة قياس معدة مسبقاً تشمل معايير الخدمة.

ويحصل البنك أيضاً على ملاحظات مباشرة من العملاء من خلال قنوات التواصل الاجتماعي، حيث يتم جمع التعليقات والملاحظات باستمرار من خلال صفحات البنك على الفيس بوك (Facebook) وتويتر (Twitter)، من أجل معالجة الشكاوى بفعالية، ثم يتم تحويل كافة الشكاوى مباشرة إلى دائرة تميز الخدمة لضمان توفير الحل الفوري لأية شكاوى.

إضافة إلى ما تم ذكره، يسعى البنك بشكل حثيث إلى تحسين مستوى وميزات المنتجات والخدمات مع التركيز على المزايا الإضافية مثل برنامج مكافآت بطاقات الائتمان، برامج التسديد المريح، والعروض المرنة للقروض السكنية، وخدمة حسابات الرّواتب، وخدمة حساب "شباب"، وكشوف الحسابات الإلكترونية، بالإضافة إلى حملات أخرى تهدف إلى زيادة رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم.

كما وملتزم في البنك العربي بمواصلة تحسين الأداء في كافة المجالات التي تؤثر على مستوى الخدمة المقدمة لعملائنا وذلك من خلال المتابعة الحثيثة لمجموعة من معايير الخدمة التي تم ابتكارها وفقاً لأفضل الممارسات في هذا القطاع. هذا ويستخدم البنك مزيجاً من أدوات الرصد والتقييم لضمان أعلى مستويات الجودة فيما يتعلق بتقديم الخدمات، مثل تبني نموذج "رأي العميل"، حيث يحصل البنك على ملاحظات مباشرة من العملاء حول منتجاته وخدماته الأساسية، ويستخدم البنك أيضاً وسيلة "العميل الخفي" من أجل تقييم أدائها الفعلي في خدمة العملاء، حيث تقوم مجموعة مختارة

⁴ يشمل سنة من البنوك المنافسة العاملة في الأردن



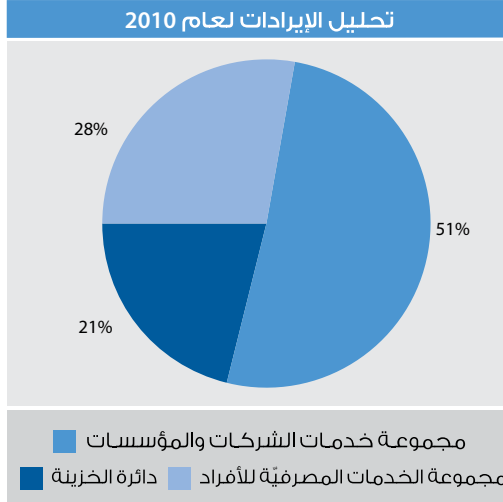
كيف نقيّم رضا عملائنا

المجال	المعايير
الفروع	إمكانية الوصول، الموقع، المظهر العام، الخصوصية والمعاملات، عدد الفروع، كفاءة نظام الطابور، مظهر صالة الانتظار.
أجهزة الصراف الآلي	الصيانة، المواقع، التوزيع الجغرافي، سهولة الاستخدام، الأمن، الخدمات المتاحة، الدقة، الثقة.
المنتجات والخدمات	التنوع، تلبية احتياجات العملاء.
بطاقات الائتمان	الكفاءة في التطبيق، ميزات بطاقة الائتمان.
الخدمة المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة	نطاق الخدمة، الدقة وتوقيت إرسال الإشعارات، سهولة الاشتراك في الخدمة.
مركز الاتصالات	مدّة الانتظار، مدى معرفة ووضوح الردود على الاستفسارات، مدى الاستجابة والاحترام اللذان يبديهما موظفو خدمة العملاء، سهولة الوصول إلى الوجهة المقصودة.
خدمة العملاء واللباقة في التعامل	سرعة تقديم الخدمة، مدى معرفة الموظف، اللباقة، الاستجابة، السلوك، الامتثال لإجراءات خدمة العملاء المتبعة، المظهر العام للفرع.

المنتجات والخدمات لعالم متغيّر

يقدم البنك العربي مجموعة متنوعة من الخدمات الماليّة، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المنتجات للأفراد والشركات والمؤسسات الحكوميّة، ومؤسسات ماليّة دوليّة أخرى، صُممت جميعها لتلائم الاحتياجات المتغيّرة للعملاء.

لدى البنك ثلاثة قطاعات رئيسيّة للأعمال: مجموعة الخدمات المصرفيّة للأفراد، ودائرة الخزينة، ومجموعة خدمات الشركات والمؤسسات. حالياً، تشكّل مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات المصدر الأبرز للإيرادات.



مجموعة الخدمات المصرفيّة للأفراد

تقدّم الخدمات المصرفيّة للأفراد كافة أنواع الحسابات الشخصيّة في جميع العملات الرئيسيّة، القروض والتسهيلات الشخصيّة، خدمات تحويل الأموال والعملات، قروض سكنية وتمويل السيارات، بطاقات الائتمان، الودائع لأجل، التأمين المصرفي، والفرص الاستثمارية. في السنوات الأخيرة، عمل البنك على زيادة تنوّع المنتجات والخدمات المقدّمة من خلال تلبية الحاجات المتخصّصة للعملاء في مختلف القطاعات.

في عام 2010، أصدر البنك منتجات محدّثة من بطاقات الائتمان، بالإضافة إلى حزم جديدة من حسابات الرواتب. كما أطلق البنك برنامج "مكافآت العربي" الخاص ببطاقات الائتمان وذلك بالتزامن مع حملات تسويقية للخدمات المصرفيّة عبر الإنترنت، والتي قدّمت جوائز وحوافز للعملاء عن طريق السحب. كما قام البنك أيضاً بإطلاق عدّة برامج للقروض السكنية، منها Flexi و Easy وذلك من أجل تلبية حاجات العملاء حسب الدخل الشهري، بالإضافة إلى عروض تحسين المساكن وتوحيد الديون والحصول على وسيلة نقدية.

في السنوات الأخيرة، عمل البنك على زيادة تنوّع المنتجات والخدمات المقدّمة من خلال تلبية احتياجات العملاء في قطاعات معيّنة.

استطاع البنك العربي زيادة قاعدة الودائع لديه من خلال تقديم خدمات إضافية للمغتربين العرب، تضمنت الخدمات الإضافية وقروض عقارية والحوالات المالية المجانية، ومزايا بطاقة ائتمان البلد الأم، بالإضافة إلى بطاقة الائتمان برعاية أكثر من علامة تجارية مع برامج للمكافآت.

يلبّي قطاع عملاء النخبة لدينا احتياجات عملاءنا المميزين من خلال تقديم خدمات بنكية شخصية خاصة تشمل منتجات إدارة الثروات والاستثمارات.

تقدّم هذه الاستثمارات بالتعاون مع شركات مجموعة البنك العربي بما فيها بنك أوروبا العربي، والبنك العربي (سويسرا)، وشركة مجموعة العربي للاستثمار، وشركة العربي كابيتال. ويتمكن عملاء النخبة من الاستفادة من منتجات وخدمات فريدة في إدارة الأصول تشمل الصناديق الاستثمارية، والأدوات المالية المركبة، وخدمات إدارة الاستثمارات، وخدمات الوساطة.

في عام 2010، تمّ إعادة تقييم معايير تأهيل العملاء لفئة النخبة، لتشمل دراسة مستوى دخل العملاء ومثانة علاقتهم بالبنك. وفقاً لهذه المعايير الجديدة تمّ التعرّف على عملاء جدد وتقديم الخدمات المشمولة ضمن هذا القطاع المصرفي. هذا وتتطابق عملية إعادة التقييم هذه مع بدء تشغيل بطاقات السحب الآلي البلاستيكي المقدمة حصرياً إلى فئة عملاء النخبة.

في عام 2010، عمل البنك على توسيع خدماته المصرفية الخاصة بالشباب والأطفال، كجزء من استراتيجية التطور التي يتبناها بخصوص الخدمة المصرفية للأفراد.

يقدم حساب شباب لدى البنك العربي حزمة متميزة من الخدمات التي صُممت خصيصاً ليمنح مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية وغير المصرفية لفئة الشباب، بالإضافة لسحوبات دورية وبرامج خصومات وجوائز تهتم هذه الفئة العمرية، مثل جوائز المنح الدراسية.

يعمل حساب جيل العربي على غرس وتنمية حس التوفير والوعي المالي في سن مبكرة. فقد تمّ تصميم الحساب ليلانهم فئة الأطفال (حتى سن 18 عاماً) ليجعل من موضوع الإدارة المالية موضوعاً مسلياً ومشوقاً.

شباب
shabab
من البنك العربي

جيل العربي
نكبر مع البنك العربي

وتماشياً مع إستراتيجية الاستدامة، شرع البنك بتصميم مُنتجاته وخدماته بشكل يتلاءم مع هدفه نحو تحقيق الاستدامة. تعمل هذه المُنتجات على تمكين ودعم الاستدامة في سلوك العميل، وتشمل بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية، والخدمات المصرفية الخالية من الورق، بما فيها كشوف الحساب وحسابات التوفير الإلكترونية.

قنوات تبرع برنامج "معاً"

تم إطلاق قنوات التبرع عام 2009 لتسهيل عملية لإشراك العملاء في المجتمع ومنحهم الفرصة للتبرع من خلال توفير أربع قنوات خاصة للتبرع للمؤسسات المشاركة ضمن برنامج "معاً" (انظر المزيد صفحة 22).

بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية

في عام 2009، تم إصدار هذه البطاقة البلاستيكية، وهي الأولى من نوعها في الشرق الأوسط، وأفريقيا، ووسط أوروبا. ويقضي نظام هذه البطاقة بالتبرع بنسبة بسيطة مقدارها 0.5% من قيمة مشتريات العملاء للمؤسسات الغير ربحية الخمس المشاركة في برنامج "معاً" (انظر صفحة 71). ويضيف البنك بالمقابل نفس قيمة هذه التبرعات، كما يخصص نسبة 50% من رسوم العضوية السنوية ليتم توزيعها بالتساوي على تلك المؤسسات. وقد وصل المبلغ الذي تم جمعه من خلال هذا المنتج في العام 2010 إلى 8,826.38 دينار أردني.

كشوف الحسابات الإلكترونية

كجزء من التزام البنك المستمر بقضايا الاستدامة البيئية، وجهوده المتواصلة من أجل المحافظة على الطبيعة ومواردها والتقليل من استهلاك الورق، سيقوم البنك العربي بإطلاق خدمة كشف الحساب الإلكتروني في 2011، حيث أصبح الآن بإمكان عملاء البنك الحصول على كشوفات حساباتهم وبطاقتهم الائتمانية إلكترونياً بدلاً من الكشوفات الورقية التقليدية.

حسابات التوفير الإلكترونية

سوف يتم إطلاق هذه الخدمة المُصممة خصيصاً لحسابات التوفير في العام 2011. ولا تقتصر ميزة هذه الخدمة على منح نسبة فوائد عالية للعملاء الذين ينجزون معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت، بل يعتبر أيضاً الحساب الوحيد في البنك العربي الذي يصدر بموجبه كشوف حسابات إلكترونية كصفة إلزامية.

دائرة الخزينة

يتمتع البنك العربي، بصفته جزءاً من شبكة عالمية لمراكز الخزينة، بمستوى لا يواهي من الخبرة في السوق الإقليمية. تتميز فرق العمل بخبرة متنوعة ورفيعة المستوى في مجال تخصصاتهم بقطاعات السوق المختلفة، بما يمكنهم من تقديم الدعم اللازم وخدمات قيمة. وتتوفر منتجات الخزينة وخدماتها لكل من عملاء قطاع الشركات والأفراد وتتضمن: المعاملات في السوق النقدية، والأوراق المالية ذات الدخل الثابت، وعمليات القطع الأجنبي الفورية والآجلة، ومشتقات سعر الفائدة، وخدمات المتاجرة في السلع والمعادن الثمينة، والمنتجات المهيكلة وحلول التحوط المركبة.

وعلى الرغم من استمرار التقلبات في الأسواق المالية العالمية والاقتصاديات خلال عام 2010، إلا أن دائرة الخزينة في البنك العربي تمكنت من الاستمرار في إدارة وتعزيز وضع السيولة في البنك بنجاح كما أنها واصلت تقديم منتجات وخدمات ونتائج ذات ربحية للبنك وعملائه. في عام 2010، اشترك البنك العربي مع مجموعة من البنوك الاستثمارية العالمية الرئيسية في إدارة الإصدار المشترك لإسناد قروض دولية لصالح المملكة الأردنية الهاشمية بقيمة 750 مليون دولار، مدتها 5 سنوات. وفي عام 2011 سيتم التركيز على تطوير عروض البنك وقدرته على التنفيذ في مجالات الأوراق المالية ذات الدخل الثابت وتوفير حلول التحوط للعملاء.



مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات:

يعد البنك العربي من أهم البنوك في المنطقة التي تقدّم مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية للشركات والمؤسسات، والتي تدعمه الحضور الواسع لمجموعة البنك العربي عبر القارات الخمس.

ومن أجل تلبية الاحتياجات التمويلية المستقبلية لعملائه، يعمل البنك بشكل متواصل على تعزيز قدراته ليقى الخيار الأفضل في مجال الخدمات المصرفية للسنوات المقبلة. وفي هذا المجال، أطلق البنك بعض المبادرات والمشاريع الاستراتيجية في العام 2010، والتي تركّز على توحيد النظم والسياسات، وتعزيز الكفاءة وتحسين خدمة العملاء والمضي قدماً في كل ما يمكن أن يحقق مكاسب إضافية للمساهمين، مع احتفاظ البنك بقدراته التنافسية في سوق الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات لمواءمة المتطلبات الديناميكية للعملاء.

في الأردن، يقدّم البنك مجموعة من خدمات التسهيلات مثل: الجاري مدين، القروض المتناقصة، القروض المتجددة، قروض التجمع البنكي، الكمبيالات المخصومة، تمويل المشاريع، والتمويل التجاري.

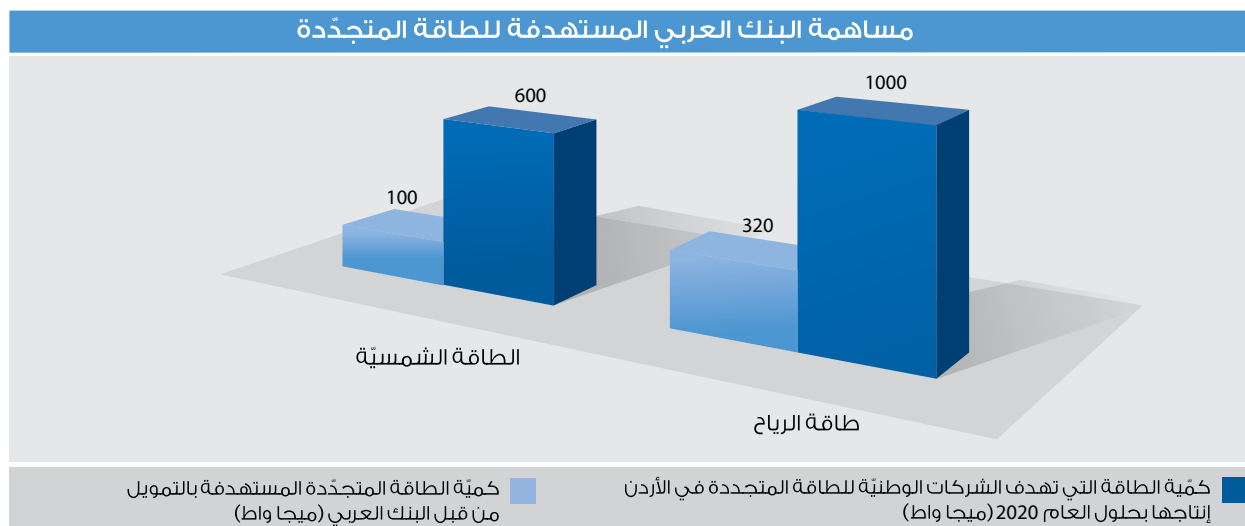
ولدى البنك اهتمام خاص بالمشاريع الصديقة للبيئة في الأردن، بما فيها شركات تصنيع سخانات الماء التي تعمل على الطاقة الشمسية، محطة السمرات لتنقية المياه العادمة، وأول منتج نظام كهروضوئي في الأردن والعالم العربي. ويعمل هذا النظام كهروضوئي على توليد الكهرباء من أشعة الشمس مباشرة.

يعمل البنك بشكل متواصل على تعزيز قدراته ليقى الخيار الأفضل في مجال الخدمات المصرفية للسنوات المقبلة.

لدى البنك اهتمام خاص بالمشاريع الصديقة للبيئة في الأردن.

وفي ضوء دعم البنك المتواصل لقضايا إدارة البيئة، والجهود المبذولة لتخفيض الانبعاثات الكربونية في شتى نواحي الإقتصاد الأردني، يسعى البنك أيضاً إلى الحصول على عدد من فرص الاستثمار في مجال الطاقة المتجددة والنظيفة، ويشمل ذلك:

المشروع	كمية الطاقة المضافة إلى الشبكة الوطنية (ميغاواط)
محطة توليد شرق عمان (محطة توليد كهرباء بالشراكة مع القطاع الخاص - انظر صفحة 31)	370
محطة القطرانة (محطة توليد كهرباء بالشراكة مع القطاع الخاص - انظر صفحة 31)	370
مشروع «الكمشه» لتوليد الكهرباء من الرياح	40-30
مشروع «الفجيج» لتوليد الكهرباء من الرياح	90-80
مشروع «الحرير» لتوليد الكهرباء من الرياح	200
مشروع «شمس معان» لتوليد الكهرباء باستخدام الطاقة الشمسية	100



وفي حال استكمال كافة هذه المشاريع، سيضاف لشبكة الطاقة الأردنية 1160 ميغاواط من الطاقة المتجددة الصديقة للبيئة، والتي تكفي لإنارة أكثر من مليون منزل في الأردن.

كما ستساهم هذه الاستثمارات في تحقيق الهدف الوطني في مجال الطاقة، بإضافة 600 ميغاواط من الطاقة الشمسية، و1000 ميغاواط من طاقة الرياح إلى مجموع الطاقة في الأردن بحلول العام 2020.

لمزيد من التفاصيل حول منتجاتنا وخدماتنا، تفضلوا بزيارة موقعنا الإلكتروني www.arabbank.com

دراسة حالة: دعم بروتوكول كيو تو

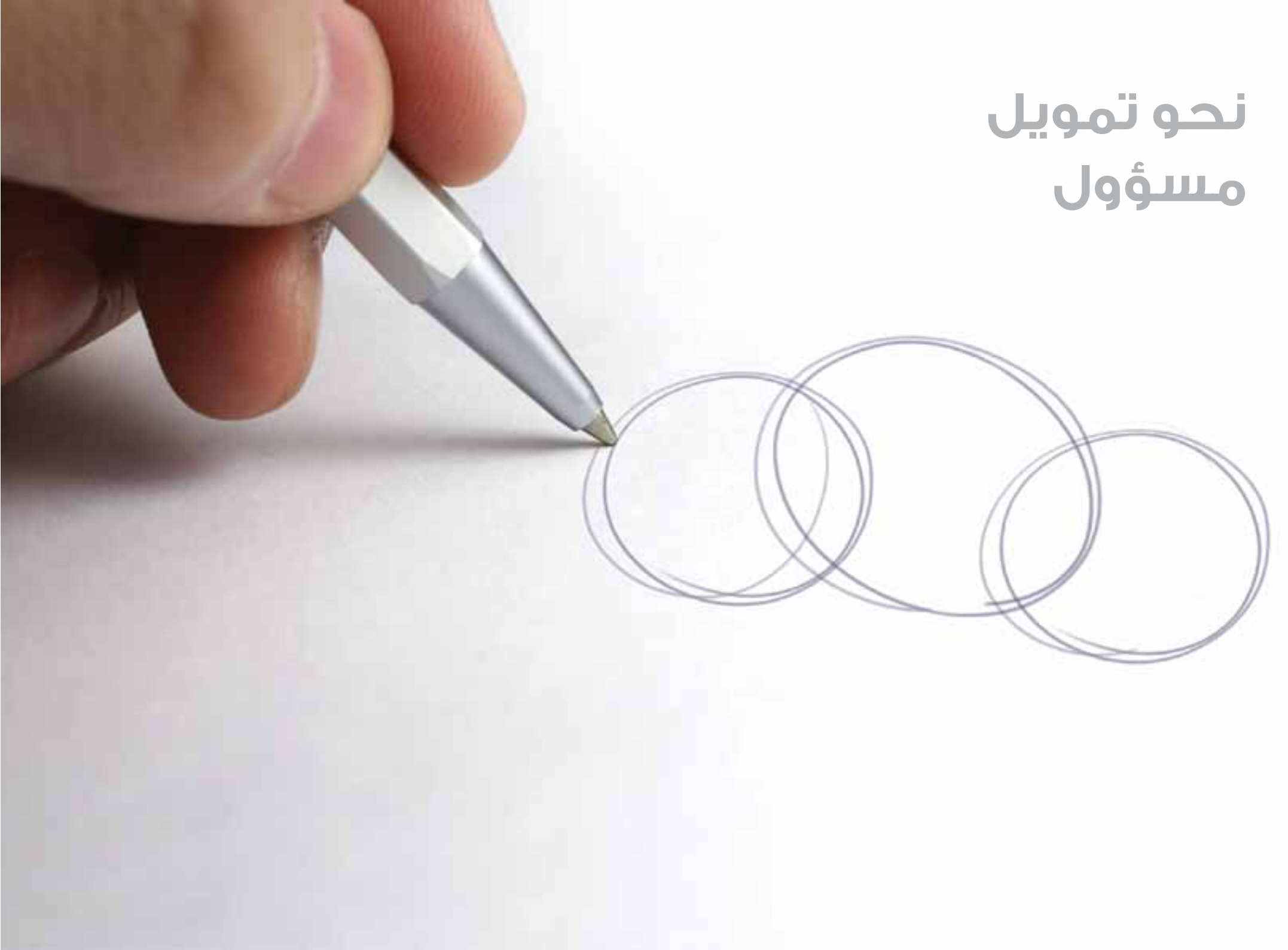
لعب البنك العربي دوراً بارزاً في تمويل المشاريع الرائدة في الأردن، والتي تأهلت للحصول على عائدات ائتمان الكربون، من خلال آلية التنمية النظيفة في إطار بروتوكول كيو تو.

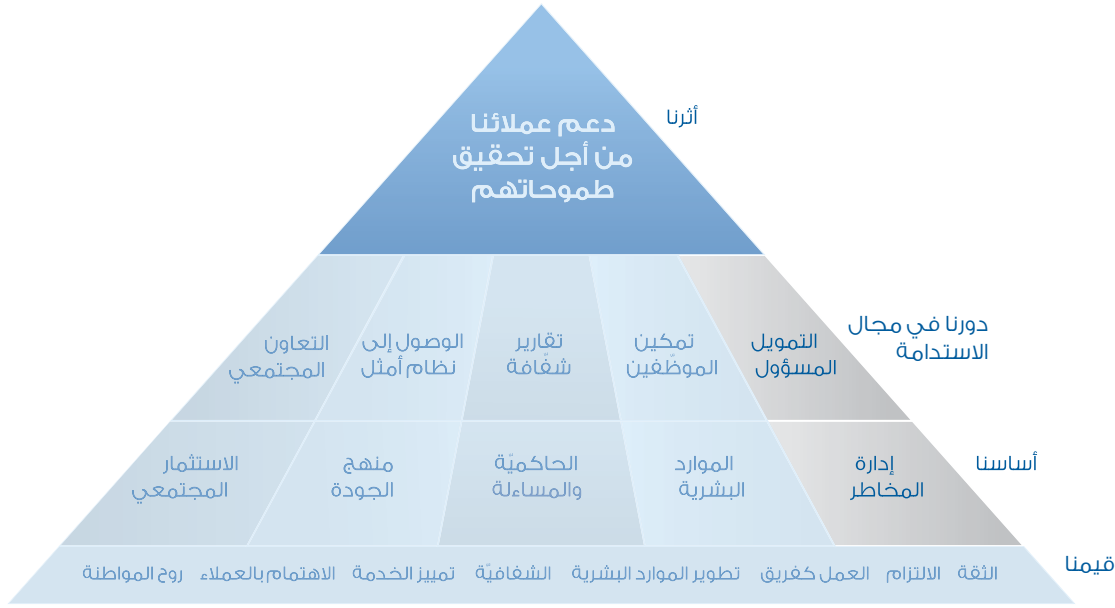
عمل البنك العربي كبنك للحسابات المصرفية ووكيل ضمانه محلي خاضع للقواعد الوطنية من أجل تمويل أول محطة توليد كهرباء بالشراكة مع القطاع الخاص (IPPs) في الأردن، والتي تمّت هيكلتها استناداً إلى قاعدة "البناء والتملك والتشغيل". وستضيف كل محطة 370 ميغا واط للقدرة الوطنية للتوليد، وبذلك تزيد القدرة الكلية بنسبة 14%. وتستخدم المحطات اثنان من توربينات الغاز الطبيعي، ودورة مركبة من خلال توربين بخاري ثالث، والذي يجمع الطاقة الحرارية من أجل الحصول على طاقة كهربائية إضافية. ومن المعلوم أن احتراق الغاز الطبيعي هو أنظف من احتراق الوقود التقليدي ويتميز ببصمة كربونية أقل تأثيراً.

إضافة إلى ذلك، يقوم البنك العربي بتمويل احدي الجوانب الرئيسية لتنمية البنية التحتية في عمان والزرقاء، من خلال برنامج شراكة القطاعين العام والخاص بالتعاون مع وزارة المياه والري. حيث قام البنك بتنظيم التمويل البنكي بأسلوب تمويل المشاريع لإنشاء محطة حديثة لمعالجة المياه العادمة، وذلك من خلال قرض مشترك بالعملية المحلية، وهو مشروع محطة السمرا لتنقية المياه العادمة. بلغت قيمة هذا المشروع 120 مليون دينار، وهي أكبر محطة لمعالجة مياه الصرف الصحي في الأردن، وتتميز هذه المحطة أيضاً بآثارها البيئية المنخفضة حيث يتم استخدام الرواسب البيولوجية لتخصيب المزروعات المخصصة للاستهلاك غير البشري، كما يتم إعادة بيع المياه المعالجة للمزارعين لأغراض الري. ويستخدم الغاز الحيوي لتوليد ما نسبته 80% من احتياجات المحطة من الطاقة الكهربائية. وكان هذا أول مشروع يتم تطويره على أساس "البناء والتشغيل ثم النقل" في الأردن. ويعمل البنك العربي على تنظيم وتمويل توسعة المحطة، ويتوقع أن تدخل التوسعة حيز التشغيل التجاري بحلول عام 2013.



نحو تمويل مسؤول





يقوم البنك العربي على أسس تاريخية متينة من حيث الإدارة السليمة للمخاطر، والتي تطوّرت على مدى عقود من الزمن لتواكب التطورات والتغيرات المستمرة في هذا المجال.

تطرح الاستدامة في وقتنا الحاضر مخاطر وفرص إضافية أمام الشركات، بغض النظر عن طبيعة القطاع أو الموقع الجغرافي. والبنك العربي كمؤسسة لها تأثيرها الكبير، لا تقتصر مسؤوليتها على الالتزام بقضايا الاستدامة في ممارساتها، بل تتعدى ذلك، وعلى درجة أكثر أهمية لتشمل التأكد من التزام الشركات والأفراد الذي يتم تمويلهم على أساس يومي، بأعلى المعايير السلوكية فيما يتعلق بمسؤولياتهم الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

يقوم البنك العربي حالياً بالتحضير لتبني مبادئ التمويل المسؤول بشكل منهجي كجزء لا يتجزأ من ممارساته لأعماله، ويعمل في نفس الوقت على الاستفادة من الفرص المواتية لقيادة التقدم نحو بلد واقتصاد أكثر استدامة.

أداؤنا المتميز

نسبة الموظفين الذين أكملوا التدريب على مدونة قواعد السلوك

100%

شهادة تطوير أمن بيانات الدفع بالبطاقة (PCI)

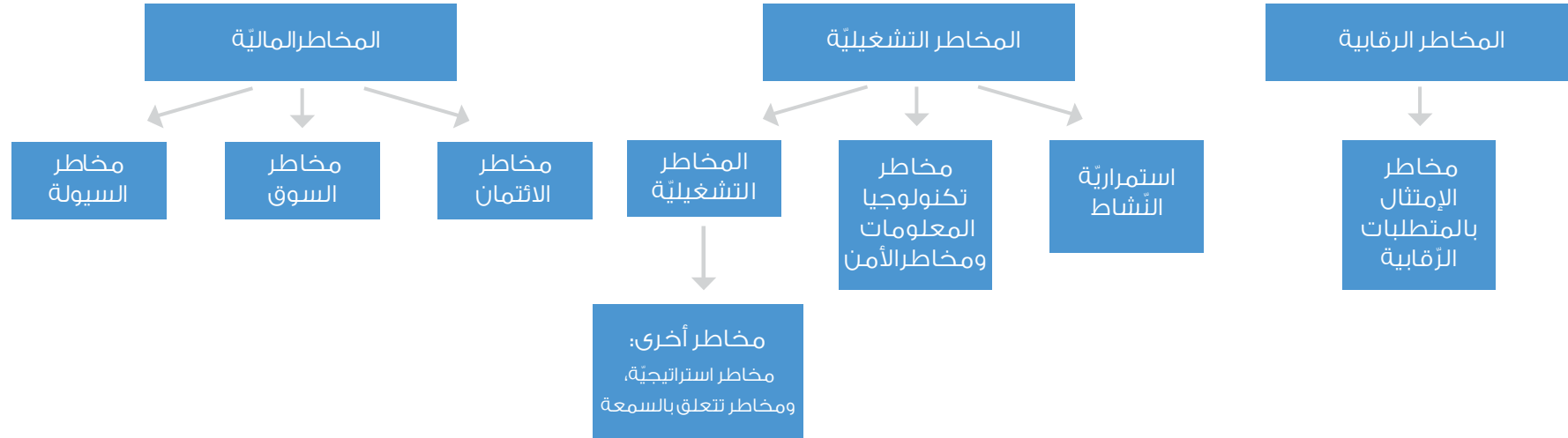
الرائد في الأردن
للحصول على هذه الشهادة

إدارة المخاطر

يقوم البنك العربي بالتعامل مع التحديات المتعلقة بالمخاطر على أساس سليمة تركز على السياسة الحكيمة للإقراض، وقاعدة رأسمال متينة، والتركيز على السيولة، والحرص في عمليات التمويل، واليوم يقوم البنك بتطبيق استراتيجية شاملة لتحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر، وعلى كافة المستويات في المؤسسة، بما فيها الجريمة المالية، وخصوصية العملاء، والأمن.

منهجنا في إدارة المخاطر

تتجسد إستراتيجية البنك العربي لإدارة المخاطر في إطار كلي وذلك إستناداً لأفضل المعايير والممارسات المصرفية، والتي تساعد البنك على تحديد الفرص المناسبة لتحسين الأداء فيما يتعلّق بمجالات المخاطر الكبرى، والتي تصنّف كمخاطر مالية ومخاطر تشغيلية ومخاطر رقابية كما يبيّن الشكل البياني أدناه:



تتمثل مسؤوليات إدارة المخاطر للبنك، وهي الإدارة المسؤولة عملياً عن تطوير نظام محكم للتعرف على المخاطر التي قد يتعرض لها البنك، في وضع سياسات وإجراءات إدارة المخاطر، رفع مستوى المعرفة داخل البنك حول أفضل معايير الصناعة المصرفية، تطوير وتطبيق الأطر المختلفة والمتعددة لإدارة المخاطر، تطوير أدوات قياس ونماذج مناسبة لإدارة المخاطر، تقييم ومراقبة المخاطر مقارنة بالضوابط المقررة ورفع التقارير المناسبة إلى الإدارة التنفيذية للبنك في الوقت المناسب.

ضمن هيكل إدارة المخاطر، ينبغي على كل وحدة عمل في البنك الالتزام بأهداف محددة لضمان استمرار تطوير إدارة المخاطر المالية والتشغيلية في البنك وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية والتعليمات والأنظمة النافذة التي يقرها البنك المركزي الأردني. لمزيد من المعلومات حول التعرّض للمخاطر، يمكن الإطلاع على التقرير السنوي لعام 2010.

أمن المعلومات

تتبع دائرة إدارة مخاطر أمن المعلومات واستمرارية النشاط في البنك منهجاً قائماً على الاهتمام بالمخاطر ويهدف إلى حماية سرية وسلامة أصول معلومات البنك العربي وضمان توافرها بسهولة، وذلك من خلال ضمان توفّر الضوابط اللازمة للإشراف على الوسائل التكنولوجية والعنصر البشري والعمليات المختلفة في البنك. وقد تم إعداد برامج أمن المعلومات واستمرارية الأعمال في البنك من أجل تخفيض مخاطر المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها، وزيادة مستوى الامتثال للمتطلبات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، بالإضافة إلى ضمان استمرارية تشغيل العمليات الهامة خلال الأزمات. وتغطي هذه البرامج السياسات والممارسات، وعمليات تقييم المخاطر ومراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، ومعالجة نقاط الضعف، وإدارة الحوادث والأزمات، والتخطيط لحالات الطوارئ، وزيادة مستوى الوعي، وعمليات الرقابة وإعداد التقارير.

وبذلك، عمل البنك على تحسين مجموعة شاملة من المتطلبات لتطوير أمن بيانات الدفع بالبطاقة (PCI) وسيكون الرائد في الأردن للحصول على هذه الشهادة، كما استمر البنك بالمحافظة على أعلى مستويات الثقة بين شبكته الواسعة من العملاء.

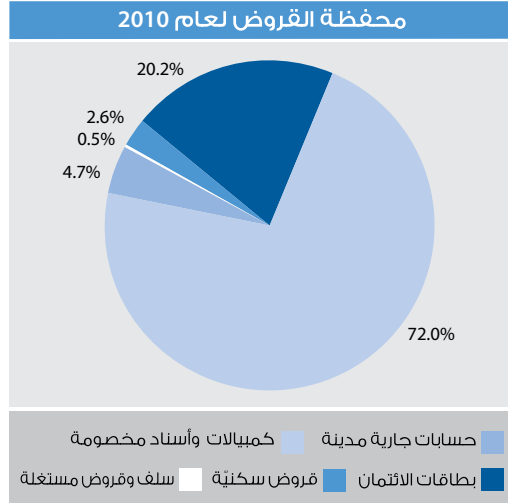
إدارة مخاطر الامتثال بالمتطلبات الرقابية

يعطي البنك العربي أهمية خاصة للالتزام بكافة التشريعات المعنية بإدارة مخاطر الامتثال، فمن خلال الدعم المستمر المقدم من قبل الإدارة العليا التنفيذية للبنك العربي، وحرص إدارة مراقبة الامتثال وقطاعات الأعمال وفرق الدعم الأخرى، يستمر البنك العربي في تلبية وتجاوز التوقعات المفروضة من قبل التغييرات المستمرة في البيئة الرقابية، وبالتالي تعزيز برنامج مراقبة الامتثال أخذاً بعين الاعتبار واقع العمل المصرفي.

يشتمل الإطار العام لمراقبة الامتثال مواضيع الالتزام بالمتطلبات الرقابية مثل حماية البيانات، وخصوصية معلومات العملاء ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتعد المبادرات التالية من أهم المبادرات التي تم القيام بها لتعزيز برنامج مراقبة الامتثال بالإضافة إلى نشر التوعية في هذا الموضوع في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا:

منهجنا في عمليّة الإقراض

اتبّع البنك العربي على الدوام منهجاً محافظاً في عمليات الإقراض يقوم على توكي الحيطة والحذر حيال القروض التي تُصنّف ضمن فئة القروض المتعثّرة أو قائمة القروض قيد المراقبة.



ويعمل البنك على تقييم مدى جودة حاكميّة الشركات المقترضة، كجزء من عمليّة الدراسة الائتمانية للقروض. هذا ويقوم البنك دائماً بعمليّة مسح للأسواق من أجل إيجاد طرق جديدة وفعّالة لإدارة مخاطر التخلف عن سداد القروض، حيث تشكّل القروض والسلف القسم الأكبر من محفظة القروض في البنك (72.0% في عام 2010). وقد ساعد هذا النهج في الإقراض البنك العربي على الصمود في وجه الأزمة الماليّة التي عصفت بالعالم.

يتعامل البنك العربي بحذر وتحفّظ عند تقديم القروض للعملاء الأفراد؛ حيث تتركز سياسة البنك المتعلّقة بالمصادقة على القروض حول تقييم قدرة العميل

على السداد. وتقوم هذه السياسة على: أولاً، السماح للعملاء من ذوي الوظائف المستقرة ومستوى مقبول من الدخل بالحصول على تسهيلات الائتمان من البنك. ثانياً، يضمن البنك أن لا تتجاوز أقساط سداد القرض جزءاً معيناً من الدخل الصافي للعميل. وبهذه الإجراءات وغيرها، يعزّز البنك الممارسة المسؤولة في منح القروض، ويحاول إبقاء عبء الديون في مستويات معقولة يمكن التحكم بها من قبل جميع العملاء.

• تطوير وتطبيق برنامج تدريبي بواسطة الحاسوب لكافة موظفي البنك حول مواضيع ميثاق السلوك المهني ومكافحة عمليات غسل الأموال.

• تطبيق برامج آلية متطورة في مراقبة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك مقارنة الأسماء مع الكيانات المدرجة على قوائم المحظور التعامل معهم.

• التعاون مع وحدات التحليل الماليّة وجمعيات البنوك بهدف نشر الوعي في مواضيع مكافحة غسل الأموال ومراقبة الامتثال.

التمويل المسؤول

تلعب البنوك دوراً كبيراً في تمكين وتوجيه التنمية الاقتصادية، مما أعطى البنك العربي فرصة فريدة وهامة لتشجيع التنمية المستدامة للاقتصاد الأردني. ويعمل البنك حالياً على إيجاد طرق جديدة لتشجيع ممارسات الاستدامة من خلال المشاريع التي يقوم بتمويلها، وقد بدأ بإجراءات منهجيّة من شأنها دمج مبادئ عمليّات الإقراض المسؤول بممارسات التمويل الخاصة به.

دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض

تماشياً مع طموحات البنك العربي لإقراض المشاريع المستدامة، يقوم البنك حالياً بدراسة أفضل منهج يمكن اتباعه من أجل دمج تحليل المخاطر البيئية والاجتماعية بسياسات الإقراض. وقد عمد البنك فعلياً لدى تقييمه لعمليات تمويل المشاريع إلى تطبيق معايير البيئية والاجتماعية الخاصة. وتتماشى هذه المعايير البيئية والاجتماعية مع تسعة من مبادئ "Equator Principles" العشر، بحيث أن أغلبية قرارات منح تمويل المشاريع تقوم على هذه المبادئ. وبناءً على متطلبات عملية العناية الواجبة (Due Diligence) لدى البنك العربي، يتوجب على كافة المشاريع التي يمولها البنك تقديم الوثائق التالية لمستشارين فنيين رفيعي المستوى يعيّنهم البنك لمراجعة:

- تقييم الأثر البيئي للمشروع
- تقييم أثر المشروع على الحركة المرورية
- خطط الحد من مخاطر الأثر الاجتماعي للمشروع
- خطط الصحة والسلامة لمراحل عمليتي البناء والتشغيل من عمر المشروع

وبالإضافة إلى مراجعة هذه الخطط والتقييمات، يقوم المستشار الفني بالتأكد من الالتزام بمتطلبات ومعايير إعداد التقارير اللازمة لسلامة التوثيق القانوني للمشروع والتمويل، بالإضافة إلى تقييم مدى الالتزام بمتطلبات القوانين البيئية الأردنية (وبشكل خاص قانون حماية البيئة رقم 52 لسنة 2006) وفيما يلي بعض الأمثلة على هذه الضوابط والمعايير البيئية:

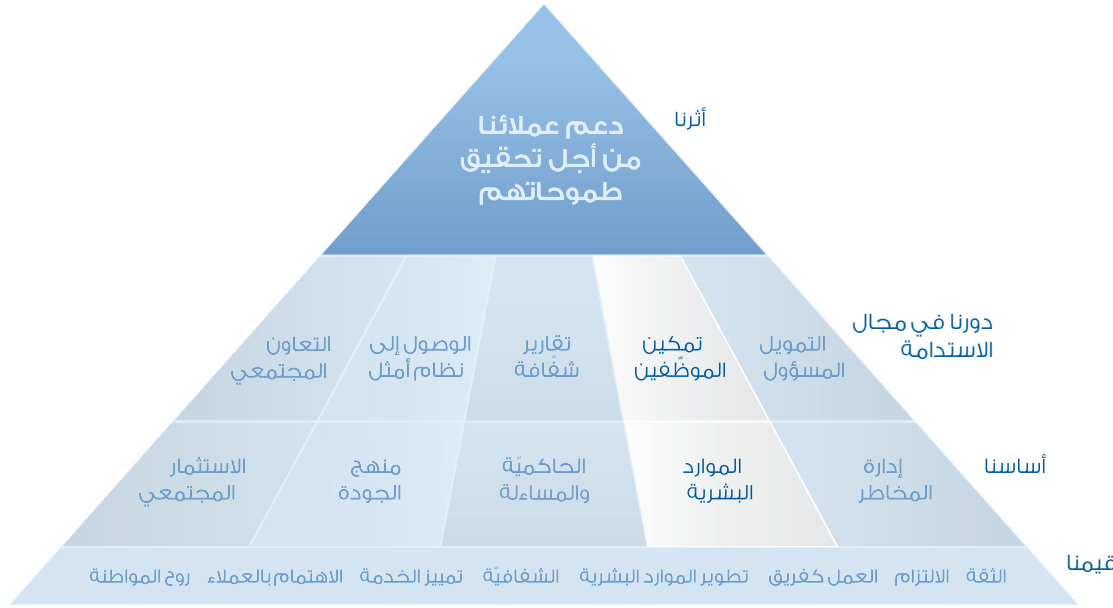
- JS893/2006 متطلبات لمياه الصرف الصحي المستصلحة
- JS202/2002 متطلبات تصريف النفايات الصناعية السائلة
- JS1140/1996 معايير جودة الهواء المحيط
- JS1563/2004 معايير مياه الاستحمام الأردنية

يتم استخدام كافة المعايير ذات العلاقة لتقييم أية فرصة جديدة للإقراض. إضافة إلى ذلك، فأغلبية اتفاقيات القروض تشتمل على الجوانب البيئية في فقرات التمثيل والضمانات والمعلومات والتعهدات، من أجل ضمان استصدار المقترض التصاريح والتراخيص القانونية اللازمة والمتعلقة بالقوانين البيئية ذات العلاقة قبل البدء بالمشروع. ويسعى البنك جاهداً لمواصلة تحسين عملية دمج المعايير البيئية والاجتماعية في سياسته الائتمانية من أجل الحد من المخاطر المرتبطة بهذه القضايا والتقليل من الآثار المحتملة للمشروع.

تمثل "Equator Principles" المعايير الأساسية للقطاع المالي من أجل تمويل المشاريع المستدامة. يتم استخدام هذه المبادئ لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية في عملية تمويل المشاريع، وتنطبق هذه المبادئ على أي مشروع برأسمال إجمالي يصل إلى 10 مليون دولار أو أكثر. في عام 2010، أكثر من 65 مؤسسة مالية استخدمت هذه المبادئ على الصعيد العالمي.

نحو تمكين الموظفين





أداؤنا المتميز



في نهاية عام 2010، ضُمَّت إدارة الموارد البشرية في البنك العربي 80 موظفاً موزعين على تسعة دوائر مختلفة. تعمل هذه الدوائر مجتمعة على اجتذاب واستبقاء أفضل الكفاءات وتحقيق أعلى مستويات الرضا لكافة الموظفين.

وهذه المواهب والكفاءات، هي من يعبر عن دور البنك المتميز في دعم العملاء لتحقيق طموحاتهم. وهكذا، فالبنك العربي يتطلع لأن يكون رأسماله البشري يمثل قطاعات مجتمعية مختلفة، ويحرص على التنوع الثقافي وممارسة أعماله في مكان آمن وصحي ومريح ينبض بالحياة.

بناءً على هذا الأساس، يستثمر البنك العربي في موظفيه من أجل تعزيز مشاركتهم، وزيادة رضاهم، ورفع قدراتهم، ويحرص على تمكينهم وتدريبهم من أجل توفير أعلى مستويات الجودة في خدمة العملاء.

رأس المال البشري

استطاع البنك العربي على مدى الثمانين عاماً الماضية، إعداد كادر من الموظفين يتميّز بتنوع الكفاءات والإخلاص للعمل، والذي يعتبر استثماراً للبنك في الشباب والكفاءات المحليّة. كما استطاع البنك أن يخلق بيئة عمل سليمة وأمنة وتنافسيّة لضمان معاملة كافّة الموظفين بإنصاف واحترام، مع الحفاظ على أعلى معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى مستويات الرضا.

لمحة عن الكادر الوظيفي

نما الكادر الوظيفي لدى البنك العربي بنسبة 3.3%، بتعيين 89 موظّفاً ليصل العدد إلى 2,776 موظّفاً في عام 2010. هذا ويشكّل الموظفون العاملون في فروع الأردن العمود الفقري لأعمال البنك، بحيث تقدّر بنسبة 44% من إجمالي عدد موظّفي البنك العربي ش م ع. وقد ارتفعت نسبة الموظّفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18-40 عاماً ما بين 76% إلى 78%، مما يدلّ على مواصلة البنك التزامه بتوظيف العمالة الوطنيّة الشابة. ويعتمد البنك على الكفاءات المحليّة بنسبة 99% من إجمالي عدد الموظفين من المواطنين الأردنيين. ومما يبيّن اهتمام البنك بالاستثمار في تنمية الكفاءات الوطنيّة، أن ما نسبته 60% من موظّفي الإدارة العليا و100% من مدراء الفروع في مناطق الأردن المختلفة هم من المواطنين الأردنيين.

الموظفون حسب المستوى الوظيفي		
2009	2010	
2687	2776	إجمالي عدد الموظفين
33	33	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
287	292	عدد الموظفين في المناصب الإداريّة المتوسطة
2086	2153	عدد الموظفين في المناصب المكتبيّة غير الإداريّة
281	298	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبيّة
إجمالي عدد الموظفين حسب العمر		
1191	1331	18-30
856	834	31-40
530	503	41-50
105	104	51-60
5	4	فوق 60

يعتمد البنك العربي على قاعدة تكافؤ الفرص في مجال التوظيف، ويعمل على تعزيز ثقافة تدعم الإنثا في مكان العمل. وفي عام 2010، شكّلت نسبة الإنثا العاملات في البنك حوالي 38% من إجمالي عدد الموظّفين و 35% في كافّة فروع البنك العربي ش م ع، مقارنة بالمعدل المتوسط في القطاع الخاص الأردني والذي بلغ 16.4% في نفس العام.

” ينبع تميّز البنك من تميّز المسؤولين عن عملياته على كافة المستويات وفي كل مواقعها الجغرافية “

عبد الحميد شومان
رئيس مجلس الإدارة

يتيح البنك بيئة عمل شمولية تفسح المجال أمام الإناث للتنافس على المناصب الإدارية، وهذا ما تعكسه نسبة الإناث في المناصب الإدارية المتوسطة التي وصلت إلى 28.8%، وفي المناصب الإدارية العليا إلى 21.2%.

2009	2010	نسبة الإناث بين الموظفين
38%	38%	نسبة الإناث بين الموظفين (%)
18.2%	21.2%	نسبة الإناث في المناصب الإدارية العليا (%)
27.5%	28.8%	نسبة الإناث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

المزايا والمكافآت

يقدم البنك العربي حزم رواتب تنافسية مع أجر ابتدائي يصل إلى أكثر من ضعف الحد الأدنى للأجور في الأردن. وتتفاوت حزم الرواتب بناءً على التحصيل العلمي والخبرة العملية ولا تنطوي على أي شكل من أشكال التمييز على أساس الجنس أو أي عامل آخر. كما يتم إعداد دراسات سنوية حول مستويات الأجور في السوق للتأكد من أن الأجور التي يدفعها البنك تحافظ على مكانتها التنافسية مقارنة مع الأجور السائدة في السوق وتتماشى مع نسبة غلاء المعيشة ومعدل التضخم.

هذا ويقدم البنك أيضاً للموظفين مجموعة امتيازات تنافسية ودورات تدريبية محلية ودولية وفرص إعاره، بالإضافة إلى منح للدراسات العليا. جميع موظفي البنك العربي مؤهلون للحصول على الامتيازات المقدمة، بما فيها التأمين الطبي الشامل. هذا وتختلف بعض الامتيازات بحسب اختلاف الحزم والمستويات الوظيفية.





رفاه الموظفين

مع أن نسبة مخاطر الحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة منخفضة في قطاع الخدمات، إلا أن البنك العربي يلتزم بالعمل على تخفيض هذه النسبة من المخاطر بشكل مطّرد حتى تصل نسبة الإصابات والوفيات المرتبطة بمكان العمل إلى الصفر. يستخدم البنك معايير مقرّرة وفعّالة كدليل بهذا الشأن، بما فيها اللوائح التنظيمية للسلامة والصحة المهنية (OSHA) وتعليمات السلامة والصحة المهنية الموجودة في قانون العمل الأردني.

يتم التحقيق في كافة الحوادث ذات الصلة بالعمل وإعداد تقارير بالنتائج تتضمن معلومات حول ظروف الحوادث ومسبباتها، واتخاذ التدابير العلاجية اللازمة لمنع تكرارها مستقبلاً. ففي عام 2010، وصل العدد الإجمالي للحوادث المُبلّغ عنها في البنك العربي في الأردن إلى أربع حالات، أي ما يعادل حوالي حالة واحدة لكل 1000 موظّف. شملت هذه الحالات حادث حريق بسيط، حالتي إغماء بسبب استنشاق رائحة قوية لمواد تنظيف تستخدم في أعمال البناء، وعطل في عمل أحد المصاعد. تمّت معالجة جميع هذه الحوادث على وجه السرعة، ولم ينتج عن أي منها أية إصابات خطيرة. يحتفظ البنك، في إطار التزامه بتأمين السلامة، بسجل خاص يشمل معلومات حول كافة الحوادث والإصابات التي تشهدها فروع البنك العربي شاملاً جميع الدول. وهناك طبيب مكلف بالعمل في الإدارة العامة للبنك لتأمين الاستجابة السريعة عند حصول أية إصابات أو حوادث أو مشكلات تتعلق بصحة وسلامة الموظفين.

الأثار الصحيّة للتدخين، ودعم تدريب 15 موظّفة على برنامج تدريب المدربين حول سرطان الثدي. وبموجب هذا البرنامج تمكّن المشاركون بدورهم من تدريب 150 من الموظّفات الإناث في البنك حول أهمية وطرق الكشف المبكر لسرطان الثدي.

وضع البنك ضمن إستراتيجيته لعام 2011 تنفيذ مبادرتين إضافيتين في المجال الصحي، من شأنهما تغطية مواضيع صحيّة مهمّة لكل من موظّفي البنك وأفراد عائلاتهم.

صحي ومتوازن، وانطلاقاً من هذه الرؤيا، قام البنك العربي في عام 2010 برعاية 442 من موظّفي البنك في سباق ألترا ماراثون البحر الميت مع عائلاتهم وأصدقائهم بالإضافة إلى 1100 موظّف شاركوا مع عائلاتهم أيضاً في سباق ماراثون عمّان الدولي. كما قدّم البنك لموظّفيه لقاحات مجانيّة ضد فيروس H1N1 (أنفلونزا الخنازير)، بالإضافة إلى تقديم توجيهات ونصائح حول كيفية منع انتشار الفيروس. هذا وقد استضاف البنك العربي أيضاً ورشات عمل حول مكافحة التدخين من أجل نشر الوعي حول

وتماشياً مع التزام البنك العربي بمواصلة تحسين الأداء في مجال المحافظة على الصحة والسلامة، فقد وضع البنك خطط إخلاء احترازيّة من أجل تطبيقها في حال حصول حوادث ذات شأن. وشكّل البنك فريق متخصص بالإسعافات الأوّلية في العام 2010، بحيث تمّ تدريب وتأهيل حوالي 270 موظّفاً في مجال تقديم الإسعافات الأوّلية، وسيستمر تدريبهم بشكل دوري كل أربعة أشهر من أجل تحديث معلوماتهم في مجال الإسعافات الأوّلية. يشجّع البنك العربي المحافظة على نمط حياة

حقوق الإنسان

يحترم البنك العربي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ويطبّق أنظمة داخلية واضحة للموارد البشرية التي من شأنها التأكيد على توفير بيئة عمل خالية من أي شكل من أشكال التحرّش، وبخاصّة التحرّش الجنسي، والوساطة والتمييز العنصري على أساس العرق أو الجنس أو اللون أو اللغة أو المعتقدات السياسيّة، أو الأصول القوميّة أو الاجتماعيّة أو الملكيّة، أو الأصول العرقيّة، أو الإعاقة، أو العمر، أو الوضع الصحي، أو الوضع الاجتماعي. ويحظر البنك العربي أيضاً عمالة الأطفال أو العمل القسري أو الإجباري.

تُقدّم الواجبات والمسؤوليات الوظيفيّة لكل موظّف بشكل خطّي. ولا يعمل البنك على احتجاز وثائق سفر أي موظّف أو فرد، كما يحق لأي موظّف أن يقدّم استقالته من العمل في البنك في أي وقت.

” حماية رأس مالي وحماية
مجتمعي وحماية طاقمي
وحماية اسمي... انطلاقاً من
ذلك سنحقق كل شيء

الراحل عبد المجيد شومان
(1912-2005)

“

يلتزم البنك العربي بجميع القوانين المحليّة واللوائح والتعليمات الداخليّة فيما يتعلّق بالإجازات السنويّة مدفوعة الأجر، والإجازات المرضيّة وأيّة إجازات أخرى. ويمنح البنك أيضاً إجازة أمومة للموظفات دون تعريضهن لاحتماالية فقدان عملهنّ أو مراكزهنّ الوظيفية، بالإضافة إلى منحهنّ مغادرات خاصة لإرضاع المواليد تماشياً مع قانون العمل الأردني. ويوفّر البنك أيضاً لجميع الموظّفين برامج الرعاية الاجتماعيّة، وتغطية العجز والتقاعد والتزامات الضمان الاجتماعي طبقاً لأنظمة الضمان الاجتماعي.

ومن أجل تطبيق مبدأ المساءلة، يتوجّب على جميع الموظّفين الجدد التوقيع على وثيقة تؤكّد أنّهم قاموا بقراءة وفهم الأنظمة الداخليّة لقسم الموارد البشريّة في البنك، بما فيها النقاط المتعلّقة بحقوق الموظّفين. هذا ويتم مراجعة هذه اللوائح كل عام للتأكد من أنّها تعالج القضايا والمخاطر المستجدة.

تعزيز النزاهة والثقة

تعتبر النزاهة والثقة من صلب ثقافة البنك العربي كقيم أساسية يقوم عليها نجاح المؤسسة، وهو ما يعزّز من ثقة العملاء والمستثمرين في البنك.

يلتزم جميع موظّفي البنك العربي بمعرفة وفهم مدوّنة قواعد السلوك، التي تمّ وضعها كمرشد للسلوكيات. وهذه المدوّنة تغطّي مجموعة واسعة من المواضيع، بما فيها الامتثال للمتطلّبات القانونيّة والتنظيميّة وتشمل (مكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب، والاحتيال، والفساد والتحرّش)، بالإضافة إلى تأكيدها على السريّة التامة، وقضايا تضارب المصالح، والمعلومات الداخليّة، وتداول الأوراق الماليّة وأمن المعلومات.

ويجري تدريب جميع الموظّفين على هذه السياسة إلكترونياً. وقد تمّ إطلاق هذا التدريب الإلكتروني الإلزامي، الذي صمّم بهدف مساعدة الموظّفين على إدراك ومنع أي سلوك لا يتماشى والأنظمة والتعليمات، باللغات العربيّة والإنجليزيّة والفرنسيّة في تشرين أول من عام 2010. واستكمل موظّفو البنك التدريب بنسبة 100%، وينبغي على جميع الموظّفين الجدد استكمال هذا التدريب بشكل الإلزامي.



تمكين الموظفين

إن ما يميّز البنك العربي هو رأسماله البشري الاستثنائي، ولذلك فهو يواصل الاستثمار في تمكين موظفيه من خلال برامج التواصل والتميز والتدريب والتنمية، لضمان تحقيق أعلى مستوى من السعادة ورفاه الموظفين، والتي تتضمن ورشات عمل تعنى بالصحة العامة وفرص للاشتراك بأعمال تطوعية فريدة.

التواصل مع الموظفين

يتبع البنك العربي منهجاً فعالاً للتواصل مع موظفيه، من خلال توفير العديد من قنوات الاتصال المباشرة. يخضع أداء جميع الموظفين لتقييمات سنوية منتظمة من قبل المشرف أو المدير المباشر لتحديد مدى التقدم في عملية التطور والوقوف على مواطن التحسين. وهذا يسهل عملية التواصل والحوار بين الموظفين ومشرفيهم، ويساعد البنك على تحديد الفرص التدريبية المناسبة وفق الأهداف المقررة، كما سيتم توضيحه لاحقاً.

في عام 2010، قام البنك العربي بإجراء استطلاع واسع لتقييم مستوى التواصل الداخلي في البنك، لقياس وتقييم مدى إمكانية وصول الموظفين إلى المعلومات والأخبار واستخدام الإنترنت. وقد عززت نتائج الاستطلاع الإستراتيجية الشاملة للاتصال الداخلي للبنك، والتي تهدف إلى ضمان التواصل الفعال والشفاف. وقد أطلق البنك العربي مؤخراً نشرة داخلية يتم تعميمها على كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع. بحيث تغطي هذه النشرة أخبار البنك في جميع أنحاء الشبكة، وتبقي الموظفين على اطلاع دائم وتواصل مع جميع التطورات الداخلية والخارجية.



ويعالج البنك أيضاً اهتمامات واقتراحات الموظّفين بشكل منهجي من خلال شبكة التواصل الداخلية "عربينا"، والتي تمّ إنشاؤها بهدف تحسين وسائل التواصل والتعاون مع الموظّفين، وتشمل نظام إدارة الشكاوى (Complaint Management System) وأداة اقتراحات الموظّفين (Employee Suggestion Tool).

وقد صمّم البنك العربي نظام إدارة الشكاوى بهدف حماية هويّة الموظّفين وتوفير قناة اتصال مباشرة مع قسم الموارد البشرية ومكتب المدير العام التنفيذي في الحالات الضرورية. وقد بلغت نسبة الموظّفين الذين تقدّموا بشكاوى للبنك في الأردن عام 2010 إلى 5.5% من إجمالي عدد الموظّفين في الأردن، و2.8% من إجمالي عدد موظّفي البنك العربي ش.م.ع. 97% من هذه الشكاوى تمّت معالجتها فوراً، وصُنّفت نسبة 3% الباقية كقضايا غير قابلة للمعالجة لأنها انطوت على ملاحظات اتسمت بالعمومية.

تهدف أداة اقتراحات الموظّفين إلى إتاحة الفرصة لهم للتواصل والمشاركة بأفكارهم واقتراحاتهم حول عمليّات وإجراءات البنك العربي. وقد ركّزت معظم الاقتراحات التي تمّ استلامها في العام 2010 على أفكار جديدة من أجل تطوير أداة التواصل الداخلي (عربينا). كما ركّزت اقتراحات أخرى على إيجاد طرق جديدة لتسهيل العمليّات الداخليّة وتعزيز إجراءات العمل. لقيت جميع هذه الاقتراحات المعالجة المطلوبة من خلال دائرة الاتصال المؤسسي، وذلك عن طريق تحويل الاقتراحات إلى الأقسام المختصة، أو بالاتصال المباشر مع الموظّفين ومناقشة طلباتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يستطيع الموظّفون الوصول إلى نظام إدارة الموارد البشرية (HRMS)، والذي تمّ تصميمه خصيصاً من أجل إشراك الموظّفين في عمليّات إدارة الأداء، والتعلّم ورفع القدرات، وتخطيط القوى العاملة، وتحديد نماذج للمسارات الوظيفية، بالإضافة إلى عدد من الأنشطة الخاصة بقسم الموارد البشرية. ويعمل هذا النظام على تحديد منهج منظم لإدارة الموارد البشرية، من خلال تصميم نماذج إلكترونيّة يستطيع الموظّفون الوصول إليها بسهولة، مما يمكن الموظّفين من الإطلاع على تطوّرهم الشخصي بشكل ملموس ويعزّز بيئة الشفافيّة.



معدل دوران الموظفين

يعتبر معدل دوران الموظفين أحد الإجراءات الرئيسية التي يعتمدها البنك العربي للوقوف على مستوى رضا الموظفين. وقد وصل إجمالي معدل دوران الموظفين في عام 2010 إلى 7.29%، محققاً بذلك انخفاضاً بنسبة 0.45% عنه في عام 2009، وذلك بالرغم من استمرار ازدياد عدد الموظفين عاماً بعد آخر.

2009		2010		معدل الدوران
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
7.74%	215	7.29%	196	إجمالي معدل دوران الموظفين
5.7%	158	5.10%	136	إجمالي معدل الدوران الطوعي للموظفين
2.1%	57	2.23%	60	إجمالي معدل الدوران الغير طوعي للموظفين
إجمالي معدل دوران القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي				
6.06%	2	3.3%	1	معدل الدوران في المناصب الإدارية العليا
6.51%	19	6.62%	19	معدل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى
8.69%	187	7.53%	157	معدل الدوران في الوظائف المكتبية غير الإدارية
2.35%	7	6.76%	19	معدل الدوران في الوظائف غير المكتبية
إجمالي معدل دوران القوى العاملة حسب الجنس				
2.41%	67	3.1%	82	معدل دوران الموظفات الإناث
5.33%	148	4.2%	114	معدل دوران الموظفين الذكور
إجمالي معدل دوران القوى العاملة حسب العمر				
1.11%	31	1.5%	40	30-18
4.53%	126	4.1%	109	40-31
1.7%	46	1.2%	32	50-41
0.43%	12	0.5%	15	60-51

التدريب والتطوير

تعمل دائرة التدريب والتطوير في البنك العربي على توفير عدد من البرامج والخدمات التعليمية للموظفين بهدف تخفيض الفجوة بين الكفاءات الفعلية والكفاءات المستهدفة من أجل تطور الموظفين ومساعدتهم على أداء أعمالهم اليومية بكفاءة.

يعتبر الفرع الافتراضي في البنك العربي بيئة تحاكي الواقع، بحيث يستطيع المتدربون من خلاله التمرن على العمليات المصرفية المتنوعة قبل شروعهم بأداء وظيفتهم الفعلية. يحصل الموظفون والملاحظون بالعمل حديثاً على التدريبات الفنية الخاصة بالفرع بهدف اكتساب المعرفة والمهارات الضرورية. ومن أجل تعزيز المهارات الفنية القائمة على استخدام الإنترنت، يمكن للموظفين استخدام حلول "التدريب الإلكتروني"، وهو نظام لإدارة التعليم عن طريق الإنترنت، يوفر إمكانيات واسعة لإدارة وتطوير ونشر دورات تدريبية إلكترونية تحت إشراف مدربين مختصين.

شهد عام 2010 زيادة في إجمالي عدد البرامج التدريبية في الأردن ليصل إلى 533 برنامج مقارنة بـ 297 برنامج في عام 2009. يوضح الجدول أدناه أنواع البرامج التدريبية وعدد الجلسات لكل دورة، بالإضافة إلى عدد المتدربين المشاركين في الدورات في الأردن.

أنواع البرامج التدريبية		عدد الجلسات		عدد المتدربين	
		2010	2009	2010	2009
برامج مجدولة		179	5	3330	65
برامج غير مجدولة		35	191	643	1021
برامج تأهيل القيادات الوسطى		105	1	2045	11
البرامج والمؤتمرات الخارجية		169	62	1186	178
البرامج عبر شبكة الإنترنت		2	2	2	2
الدورات التي عقدت في الإدارة العامة		6	1	75	1
برامج اللغة الإنجليزية والكمبيوتر		27	35	128	97
الشهادات المهنية		10	0	23	0
المجموع		533	297	7432	1375

برامج التدريب المتقدمة

برنامج المدرب الداخلي المعتمد

يؤمن البنك العربي بمفهوم «تدريب المدربين» من أجل نشر ثقافة استمرارية التدريب والتطور داخل المؤسسة، وتعزيز روح الفريق والتعاون بين الموظفين. وقد قام البنك بتنظيم برنامج المدرب الداخلي المعتمد بهدف تسهيل عملية نقل المعرفة بشكل منظم، وبناء الكفاءات والخبرات التدريبية في مختلف المجالات. في عام 2010، أكمل 23 موظفاً الدورة التدريبية، بالإضافة إلى 11 موظفاً آخرين سيحصلون على شهادات التدريب في عام 2011.

23
خريج في عام
2010

برنامج المرشد المعتمد

يتيح هذا البرنامج المجال للموظفين ليصبحوا مرشدين معتمدين من خلال منهج تعليمي منظم، في ظل إشراف ودعم دائرة التدريب والتطوير في البنك. وهذا من شأنه إيجاد خطوط اتصال إضافية، وخلق فرص نمو شخصية وتعزيز إمكانية إشراك الموظفين الجدد في بيئة العمل بشكل فعال. ويوجد لدى البنك حالياً 12 موجه معتمد من مناطق مختلفة وفي مجالات متعددة.

12
خريج في عام
2010

برنامج مدير الفرع المعتمد

وهو برنامج تدريب شامل لمدة 6 أشهر، التحق به 54 مدير فرع في الأردن بهدف بناء قدراتهم الإدارية، وتعزيز جودة الخدمات، وزيادة التركيز على العملاء، وتسهيل عملية التواصل بين فروع البنك المختلفة.

54
خريج في عام
2010

برنامج الرواد

يهتم هذا البرنامج بالتعرف على المصرفيين المحتملين الواعدين من كوادر البنك العربي وإعدادهم للالتحاق ببرامج تدريب نظرية وعملية مكثفة لمدة 3-4 أشهر. ويتم اختيار المرشحين المحتملين لهذا البرنامج على أساس كفاءاتهم السلوكية. وقد تخرج من هذا البرنامج حوالي 123 موظفاً منذ إنطلاقه في عام 2002 ويتوقع تخريج 28 موظفاً آخرين في عام 2011.

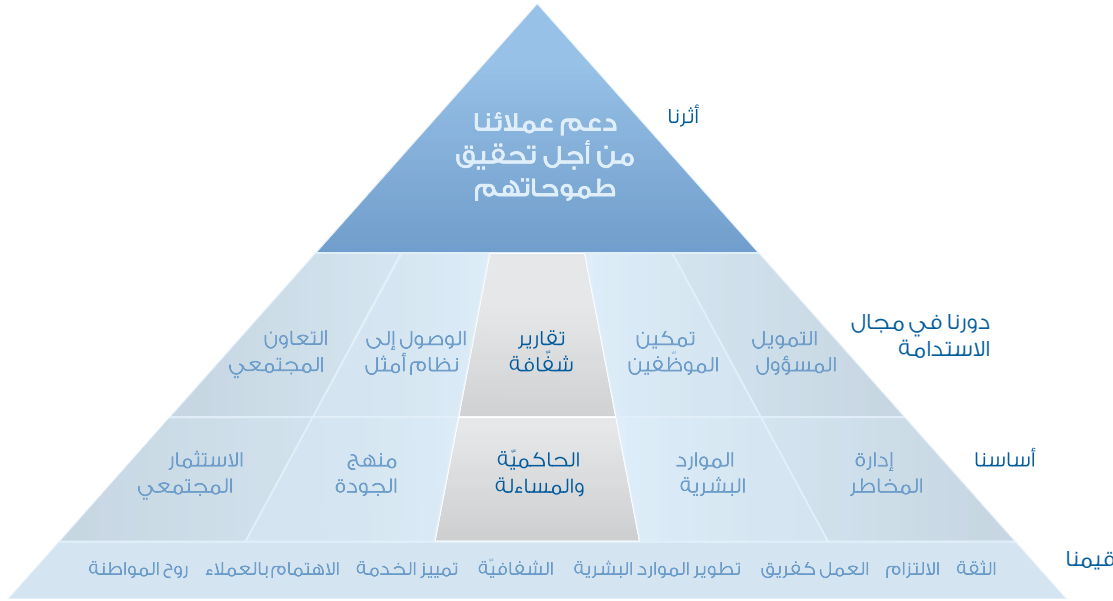
123
خريج في عام
2010

الموظفون في المجتمع

تلعب برامج العمل التطوعي دوراً هاماً في نشاطات البنك العربي، حيث تهدف هذه البرامج إلى تحفيز الموظفين وتعزيز التواصل بينهم. استثمر في عام 2010، ما مجموعه 150 ساعة في نشاطات مجتمعية قام بها 498 متطوعاً. وتعتبر النشاطات التطوعية في البنك العربي عنصراً استراتيجياً من برنامج «معاً»، وهو منصة متكاملة للمسؤولية الاجتماعية تتناول خمسة مجالات رئيسية في إطار التطور البيئي والاجتماعي. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول برنامج «معاً» ومدى مساهمة موظفي البنك فيه على الصفحة 72.

نحو تقارير شفافة





شكلت الممارسات السليمة في مجال **الحوكمة والمساءلة** عناصر هامة لنجاح البنك العربي على مدى الثمانين عاماً الماضية، ويقدم إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بالبنك العربي توجيهات واضحة لصنع القرار في البنك، كما يشجع على التواصل والمشاركة الفعالة لكافة المساهمين من أجل ضمان التزامه بجميع مسؤولياته نحو تحقيق طموحاتهم.

يتمتع البنك العربي بتاريخ طويل من **الشفافية**، وبناءً على ذلك، يسعى البنك إلى زيادة ذلك المستوى من خلال عملية إعداد التقارير، والإفصاح عن تفاصيل حول أدائه في مجال الاستدامة من خلال تقرير الاستدامة الذي نضعه اليوم بين أيديكم. ويتطلع البنك العربي إلى فتح المجال للحوار البناء وتوسيع مدى المساءلة ليتجاوز مجلس الإدارة والمساهمين، ويشمل أيضاً جميع الجهات ذات العلاقة.

وبفتح مجال الحوار هذا حول أداء البنك والآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعملياته، ويسعى البنك إلى التقدم باتجاه الابتكار المشترك والتعاون مع الجهات ذات العلاقة من أجل تعزيز أثره الإيجابي على مستوى العملاء والمجتمع بشكل عام.

أداؤنا المتميز





الحاكمية المؤسسية والمساءلة

خالد الإيراني، وزير البيئة الأردني السابق، خلفاً للشريف فارس عبد الحميد شرف. ورغم أن الموظفين لا يتمتعون باتصال مباشر مع مجلس الإدارة، إلا أن بإمكانهم تقديم اقتراحاتهم للمجلس عن طريق لجنة علاقات الموظفين.

تم إقرار تشكيلة مجلس الإدارة رسمياً لفترة أربع سنوات، ويتم انتخاب أعضاء المجلس من قبل الهيئة العامة، ويراعى في اختيار أعضاء المجلس وجود تنوع متميز من المهارات والخبرات ذات الصلة بأعمال البنك. ويتم تقييم أداء المجلس ككل سنوياً بشكل غير رسمي، بناءً على مدى مئبرتهم ونوعية وفاعلية مشاركتهم في أعمال المجلس. يتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدمتهم. ويتم تحديد مبلغ المكافأة من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997).

ويقوم المجلس بمهامه ومسؤولياته ضمن لجان خاصة للحاكمة المؤسسية، والإنتقاء والمكافآت، والتدقيق، والإستراتيجية المؤسسية، وإدارة المخاطر. يمكن الإطلاع على المزيد من المعلومات حول مهام اللجان في المجلس ودليل الحاكمة المؤسسية في التقرير السنوي لعام 2010.

يفتخر البنك العربي بكونه رائداً في مجال حاكمية المؤسسات والمساءلة في المنطقة، وفقاً لأفضل الممارسات على المستوى الدولي. ويضع البنك إطاراً شاملاً لمفهوم الحاكمة يخضع لأعلى معايير الشفافية والإفصاح، من أجل تعزيز ثقة المساهمين.

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة في البنك هو المسؤول عن إدارة البنك العربي، والتي تشمل عمليات البنك في الأردن. عقد المجلس في عام 2010 ستة اجتماعات، ويضم 11 عضواً؛ خمسة منهم أعضاء مستقلون (كما هو معرف في دليل الحاكمة المؤسسية الخاص بالبنك العربي)، واثنان منهم من الإناث. وفي شهر كانون أول من عام 2010، كان هناك عضو واحد فقط تحت سن 40 عاماً، وأربعة أعضاء بين 40-60 عاماً، بينما تجاوز الأعضاء الستة الباقون 60 عاماً من العمر. ويترأس السيّد "محمد عبد الحميد" عبد المجيد عبد الحميد شومان مجلس الإدارة. ويتم الفصل بين منصب رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال حاكمية المؤسسات. وقد شهدنا في هذا العام خروج السيّد محمّد ثابت طاهر والتحاق الأنسة دينا شومان، نائب الرئيس التنفيذي/ براندنج في البنك العربي. بالإضافة إلى ذلك، تمّ تغيير ممثّل مؤسّسة عبد الحميد شومان، ليصبح السيّد



السيدة نارك أسعد عودة الحريري
عضو مجلس الإدارة



السيد سمير فرحان خليل قعوار
عضو مجلس الإدارة



السيد صبيح طاهر درويش المصري
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد "محمد عبد الحميد" عبد المجيد عبد الحميد شومان
رئيس مجلس الإدارة



السادة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
يمثلها السيد إبراهيم يوسف إبراهيم عز الدين
عضو مجلس الإدارة



الآنسة دينا محمد عبد الحميد، عبد المجيد شومان
عضو مجلس الإدارة



السيد محمد أحمد مختار الحريري
عضو مجلس الإدارة



السادة وزارة مالية، المملكة العربية السعودية
يمثلها الأستاذ السيد صالح بن سعد بن عبد الله المهنا
عضو مجلس الإدارة



السيد وهيب عبد الله وهيب تماري
عضو مجلس الإدارة



السيد رياض برهان طاهر كمال
عضو مجلس الإدارة



السادة مؤسسة عبد الحميد شومان
يمثلها السيد خالد أنيس محمد "زند الإيراني"
عضو مجلس الإدارة

المساءلة والمساهمين

يسعى البنك العربي باستمرار إلى الحفاظ على كميّة وافرة من السيولة لدعم عمليّاته وحماية مساهميّه، بالإضافة إلى ضمان تحقيق عائِدات جيّدة للمستثمرين على المديين القصير والطويل.

ولم تتغيّر أرباح المساهمين في البنك العربي في عام 2010، حيث تمّ تحقيق عائِدات على الأسهم بنسبة 3.83% لمساهمي البنك العربي ش م ع، مقارنة مع 6.57% في العام 2009. ويخطّط البنك في السنوات القليلة المقبلة لإحداث نموّ فعال من خلال توسيع شبكة فروعه وزيادة نوعيّة وكميّة منتجاته وخدماته.

2008	2009	2010	
3,579	3,801	3,786	حقوق المساهمين (مليون دينار أردني)
133,500	106,800	106,800	أرباح موزّعة على المساهمين ("000 دينار أردني)
1.06	0.69	0.33	الأرباح للسهم الواحد (الدينار الأردني)

تتضمن مجموعة المساهمين الأساسيين للبنك العربي في عام 2010 من المؤسسة العامّة للضمان الاجتماعي في الأردن (بنسبة 15.29%)، وشركة سعودي أوجيه المحدودة في المملكة العربيّة السعوديّة (بنسبة 9.68%)، وشركة أوجيه الشرق الأوسط القابضة في لبنان (بنسبة 7.11%). هذا ويشجّع البنك كافة المساهمين، وبخاصّة أولئك الذين يشكّلون الأقلّيّة، على المشاركة في الاجتماع السنوي للهيئة العامّة، والمشاركة في التصويت سواءً بالأصالة أو بالإبابة في حال غيابهم.

وتماشياً مع حرص البنك على زيادة نسبة الشفافيّة، قام بنشر دليل الحاكميّة المؤسسية، والذي يغطّي عدّة مجالات، بما فيها تجنّب تضارب المصالح. ويضع البنك تفاصيل تتعلّق بمدى الامتثال لهذه الضوابط في التقرير السنوي، وقد تمّ إعداد هذا الدليل وفقاً لدليل الحاكميّة المؤسسية (التحكّم المؤسسي) للبنوك في الأردن، والذي يصدره البنك المركزي الأردني.

التدقيق

التدقيق الداخلي هو نشاط محايد، موضوعي، استشاري يهدف إلى زيادة قيمة عمليات البنك وتحسينها. ويساعد التدقيق الداخلي في تحقيق أهداف البنك عن طريق أسلوب منظم ومنضبط لتقييم وتحسين فعالية إجراءات إدارة المخاطر والرقابة والحاكميّة المؤسسية. تصادق لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة على ميثاق التدقيق الداخلي، والذي يحدد بوضوح مهام، أهداف، ونطاق عمل التدقيق الداخلي.

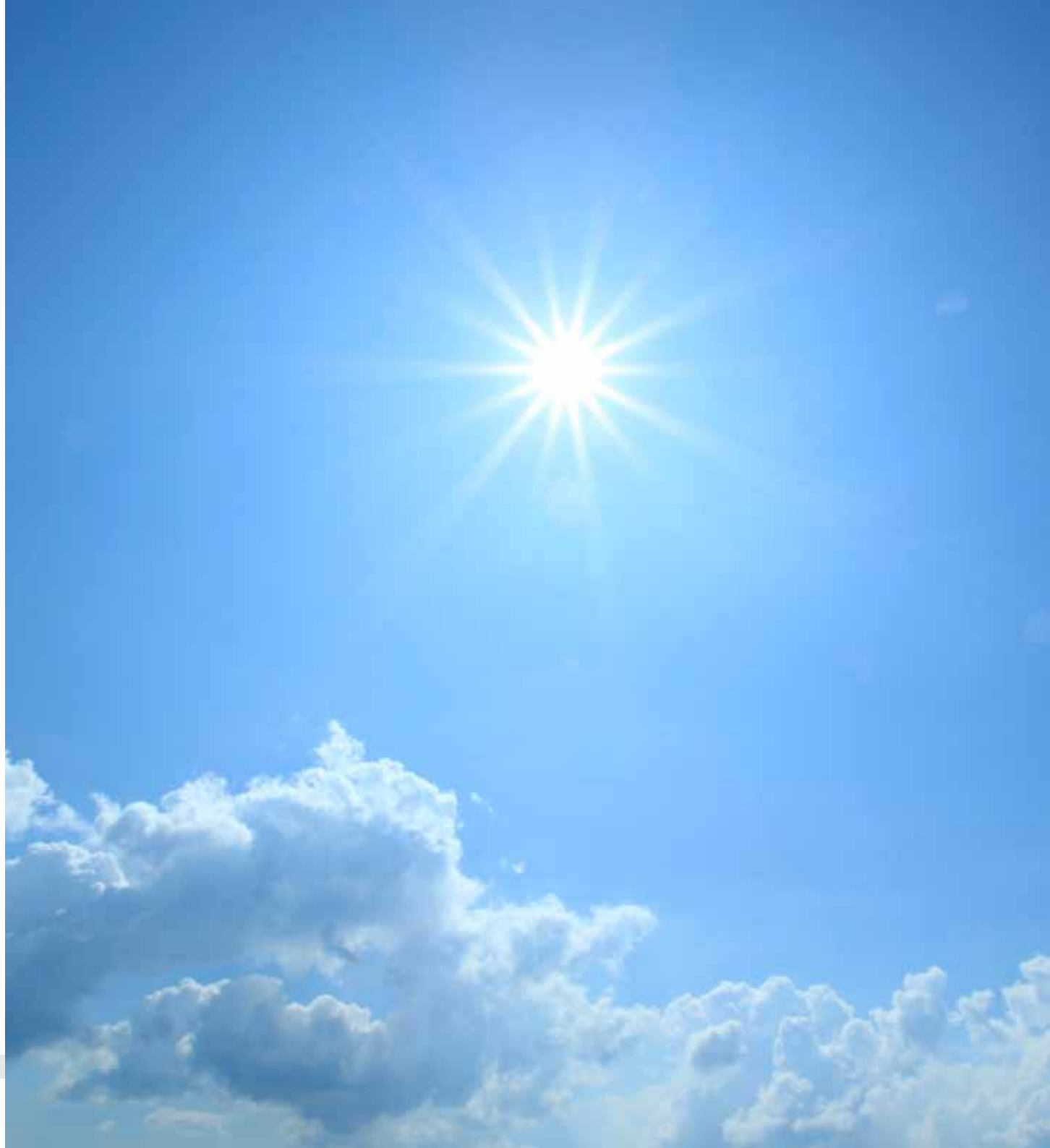
أما عن التدقيق الخارجي، يعرض المدقق الخارجي تقاريره على لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة. حيث يتم عقد اجتماع بين المدقق الخارجي ولجنة التدقيق دون حضور إدارة البنك التنفيذيّة مرة واحدة على الأقل سنوياً.

الشفافية في إعداد التقارير

يوصل البنك العربي ومنذ سنوات عديدة احتلال مركز الصدارة في مجال الشفافية في المنطقة، وذلك بحرصه على نشر تقارير مالية وتنظيمية شاملة بشكل منتظم. وقد خطا البنك في هذا العام، خطوة للأمام نحو توسيع نطاق تقاريره لتشمل مواضيع اقتصادية وبيئية واجتماعية من خلال تقرير الاستدامة هذا.

الالتزام بالشفافية

يصدر البنك تقارير سنوية ونصف سنوية حول أدائه المالي وغير المالي، ويواصل تحقيق مستويات أعلى من الشفافية والإفصاح خلال إعداد هذه التقارير، معزراً بذلك تقدير المساهمين والعملاء لقدرته المتنامية على النجاح، وانخفاض مستويات المخاطرة ومثانة مركزه المالي.



إعداد تقرير الاستدامة

انطلاقاً من إدراكه لأهمية الوقوف عند جميع تطلّعات الجهات ذات العلاقة، قام البنك العربي بتوسيع نطاق علاقاته لتشمل مجموعة كبيرة من المواضيع في العام 2010. وقد قام البنك بتحديد وتقييم تطلّعات الجهات ذات العلاقة من وجهة نظر البنك (انظر صفحة 82 و83)، ومن هذا المنطلق، تم إيجاد إطاراً للعمل من أجل تحقيق الاستدامة من خلال تصميم النموذج الهرمي، المستخدم في هذا التقرير، ليعمل كأداة يتمكّن البنك من خلالها من التواصل والاستجابة لحاجات الجهات ذات العلاقة.

يعتبر عدم الإلتزام بمبادئ الشفافية من أبرز التحديات أمام إمكانية وصول العالم العربي إلى التّفوّق. تقرير الاستدامة هذا يتيح للبنك العربي الفرصة لعرض تحدياته وأدائه من النواحي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية بطريقة استراتيجية ومنهجية لجميع الجهات ذات العلاقة. وبذلك، يأمل البنك نشر قدر أكبر من الوعي لمفهوم الاستدامة والتنمية المستدامة، وتسهيل الضوء على حاجة المنطقة العربية لإدراك مدى أهمية إدارة الاستدامة وإعداد التقارير.

البنك العربي في الأردن هو أوّل بنك على المستوى الوطني يصدر تقريراً يعتمد مبادئ وتوجيهات مبادرة التقارير العالمية (GRI) والذي تأهل للحصول على المستوى ب. بالإضافة إلى ذلك، هناك أربع مؤسسات فقط من بين مئات المؤسسات العاملة في الأردن قامت بإصدار تقارير استدامة معتمدة من قبل مبادرة التقارير العالمية، عند نشر هذا التقرير. ويفتخر البنك العربي بانضمامه إلى هذه المؤسسات الرائدة في عام 2011، ويشجّع المؤسسات الأخرى على اعتماد ممارسات إدارة الاستدامة وإعداد التقارير في الأردن والمنطقة العربية.



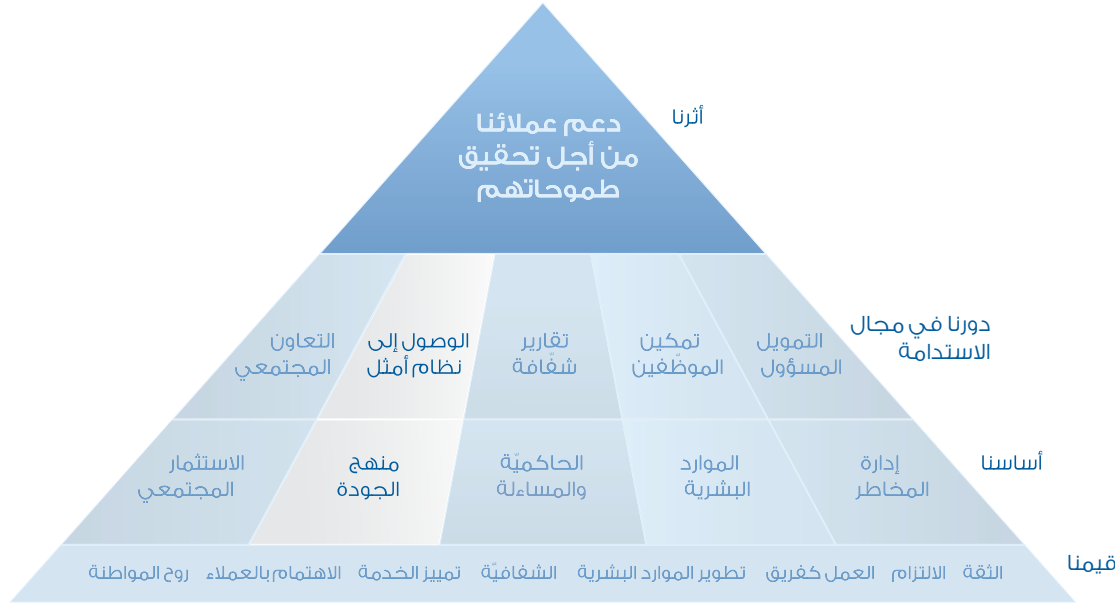
نحو نظام أمثل



هونغ كونغ

نيويورك

لندن



إنّ كفاءة البنك العربي في تطبيق نظامه الداخلي وعملياته بشكل سلس ومسؤول من شأنه تعزيز مسيرته المتميزة في خدمة العملاء.

إنّ **منهج الجودة** في تطوير أنظمة الإدارة الداخليّة وتطبيقها هو مكون راسخ في البنية الأساسية للبنك العربي، بما يضمن إدارة كافة جوانب عمليات البنك بشكل منهجي ومسؤول.

ومع التطوّر المتواصل والالتزام بتطبيق أنظمة إدارة الجودة، يتمكّن البنك العربي من التركيز في أعماله لتبني **أفضل الأنظمة** الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، التي تتيح له فرصة تقديم أفضل الخدمات للعملاء، وتحقيق عائدات مالية كبيرة، والتواصل مع المجتمعات المحليّة ودعمها، وفي نفس الوقت التقليل من التأثير السلبي على البيئة.

أداؤنا المتميز





إدارة الجودة

عملت الأنظمة الإدارية العديدة التي طوّرها البنك داخلياً، على تنظيم عمليات البنك بفعالية لسنتين عديدة. وتخضع إدارة المخاطر في البنك لسياسات وإجراءات محددة (انظر صفحة 34)، بينما تمّ تحديد إجراءات الحاكمية المؤسسية في دليل الحاكمية المؤسسية الخاص بالبنك (انظر التقرير السنوي). وفي إطار تركيز البنك على خدمة العملاء، فقد طوّر مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية تتماشى مع القوانين المحلية ومعايير التسويق التي تمّ تطويرها داخلياً. ويتم تقييم مدى رضا العملاء حول جودة خدمات البنك بواسطة استطلاعات منتظمة وقنوات تواصل خاصة بهدف الحصول على ملاحظات العملاء وآرائهم في هذا الإطار (انظر صفحة 23).

يعمل قسم الموارد البشرية بإدارة شؤون الموظفين بخبرة وكفاءة عاليتين على ضمان رضا الموظفين وتخفيض نسبة دوران موظفي البنك (انظر صفحة 47)، بينما تتم إدارة نشاطات البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار هيكلي من خلال تطوير وإطلاق برنامج "معاً" (انظر صفحة 70). وقد بدأ البنك العربي مؤخراً بتقييم وإدارة أدائه في المجال البيئي (انظر صفحة 61).

وفي استعراض عام لنهج الجودة الذي يتبعه البنك، يعمل قسم التدقيق على التأكد من التزام كافة خطوط أعمال البنك التجارية وعملياته بسياسات البنك الداخلية، والضوابط والإجراءات المقررة.

منهج الجودة

يتبنى البنك العربي عدة أنظمة إدارية لضمان الجودة في عملياته الداخلية، وفي تطوير منتجاته وخدماته، وفي علاقاته التجارية، بالإضافة إلى بصمته البيئية. ويتجلى منهج الجودة هذا بوضوح في ممارسات البنك الأساسية، والتي تتيح له فرصة تعزيز هذا الأساس من أجل دعم قضايا الاستدامة.

الإدارة البيئية

يدرك البنك العربي مدى حساسية العمل ضمن بلدان محدودة الموارد مثل الأردن، والتي تحتل المرتبة الرابعة بين بلدان العالم من حيث شح المياه. ويدرك البنك أيضاً بأن استهلاك الطاقة من خلال حرق الوقود الأحفوري يساهم في زيادة الانبعاثات الغازية في الغلاف الجوّي وتفاقم لظاهرة الاحتباس الحراري، مسبباً تغيّراً في المناخ، والذي بدوره يتسبب في خلق آثار اقتصادية وبيئية واجتماعية كبيرة، وهي بدورها تخلق أمام البنك تحديات وفرص على حدّ سواء. وقد بدأ البنك العربي فعلياً بمعالجة هذه التحديات والفرص من خلال ابتكار منتجات وخدمات تأخذ بعين الاعتبار النواحي البيئية (انظر الصفحات 27 و 65)، سعياً إلى التقليل من بصمته البيئية، كما سيتم تفصيله لاحقاً.

تشرف إدارة العقار والإنشاءات اليوم على إدارة ومراقبة استهلاك البنك من المياه والطاقة بأنواعها، محققة بذلك أهداف البنك لترشيد الاستهلاك ورؤيته المستقبلية للمحافظة على المصادر الطبيعية، وذلك باعتماد وسائل فعّالة لتقييم الأداء والإدارة البيئية في كافة مقارّه الرئيسية منها والفروع في الأردن. وتعزيزاً لالتزامه في هذا المجال، يهدف البنك إلى تطوير و تطبيق سياسة بيئية خاصة في العام 2011.

تغيّر المناخ هو ظاهرة يتم فيها تغيّر مناخ منطقة ما على المدى الطويل بسبب الأنشطة البشرية التي تتسبب في الانبعاثات الغازية، مثل قيادة السيّارات وتوليد الكهرباء. وتعمل هذه الانبعاثات الغازية على احتجاز الطاقة الحرارية في الطبقات السفلى من الغلاف الجوي مانعةً فقدانها إلى الفضاء الخارجي، مما يؤدي إلى تفاقم ظاهرة الاحتباس الحراري. وتشمل هذه الانبعاثات بخار الماء، وثنائي أكسيد الكربون، وغاز الميثان، وأكسيد النيتروز، والأوزون. وإن لم يتم تدارك ما يجري على صعيد التغيّر المناخي أو التكيف معه، فإنّ ذلك سيؤدي إلى كوارث طبيعية تهدّد الحياة التي نعرفها اليوم.



تحسين أنظمة العمل

يسعى البنك، من خلال استخدام أفضل النظم لإدارة الجودة، إلى تحسين عدة جوانب تتعلق بالأداء التشغيلي، وذلك لضمان المثابرة والتركيز المستمر على توفير خدمات متميزة للعملاء.

هذا ويواصل البنك العربي مسيرة نجاحه في مجال دمج الممارسات الصديقة للبيئة في عملياته، وتم ابتكار طرق جديدة لتحسين النظم الإدارية التي يطبقها من المنظور البيئي والاجتماعي، من خلال تنفيذ الخدمات المصرفية الخالية من الورق، وتحسين سياسة سلسلة الإمدادات التي يتبناها.

” نستمر في سعيينا نحو جعل البنك العربي أكثر فاعلية في خدمة البيئة فهذه المبادرات لا تساهم فقط في تخفيض التكاليف وإنما تساهم بشكل مباشر وعملي في المحافظة على الموارد الثمينة من مياه وطاقة في الوقت الذي يزداد الضغط عليها بحكم المستجدات والظروف الإقليمية والعالمية. نعمه صباح، المدير العام التنفيذي

العمليات الصديقة للبيئة

أخذ البنك العربي زمام القيادة في تنفيذ مبادرات تهدف إلى الحد من الأثر البيئي. حيث أنه ومنذ عام 1994، قام البنك بتركيب قطع توفير المياه، والتي ساهمت في خفض استهلاك المياه بنسبة 47%.

ووصولاً إلى عام 2010، تمكّن البنك من تخفيض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة في الإدارة العامة بنسبة 4.3%، وفي استهلاك الكهرباء بنسبة 3.2%، واستهلاك المياه بنسبة 28.6%، رغم الازدياد المتطرد في عدد الموظفين ومساحات الإشغال. ويعتبر توسّع قاعدة الموظفين وزيادة الإيرادات في البنك دليلاً على التحسّن الطارئ على الموارد البيئية بسبب انخفاض معدل الاستهلاك المقاس لكل موظف، وبالتالي زيادة الناتج المالي لكل وحدة استثمار في الموارد البيئية.

المؤشر	2010	2009	التوفير (الدينار الأردني)
إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة (طن) ⁵	9,291.27	9,712.37	-
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط)	10,785,110	11,139,600	306,266
إجمالي استهلاك الماء (لتر مكعب)	3,200	4,480	5,120
انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف (طن)	3.35	3.61	-
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط)	3,885	4,146	-
إجمالي استهلاك الماء (لتر مكعب)	1,153	1,667	-
العائد بالدينار الأردني لكل كيلو من غاز الدفيئة تمّ انبعاثه ⁶	85.78	78.67	-
العائد بالدينار الأردني لكل كيلوواط من الكهرباء تمّ استهلاكه	73.90	68.58	-
العائد بالدينار الأردني لكل لتر من الماء تمّ استهلاكه	249.06	170.54	-

⁵ يشمل انبعاثات غازات الدفيئة المرتبطة باستهلاك الكهرباء، وديزل التدفئة، ووقود أسطول المركبات، وتعتمد طريقة الحساب على بروتوكول الغازات الدفيئة.

⁶ مقارنة آثار الإدارة العامة للبنك في الأردن بعائدات البنك العربي ش م ع.



وبالإضافة إلى ذلك، قام البنك بتخفيض استهلاك وقود المركبات بشكل فعّال بنسبة 7%، من خلال تجديد وتحسين جداول الصيانة وتحديث الأسطول، مما ساهم في تخفيض إجمالي استهلاك الطاقة بنسبة 5.9%.

2009	2010	استهلاك الوقود (جيجا جول)
583.4	528.7	الديزل (أسطول المركبات)
832.2	786.0	البنزين (أسطول المركبات)
8,459.0	6,899.7	الديزل (التدفئة)
9,874.6	8,214.4	المجموع المباشر
40,102.6	38,826.4	الكهرباء
40,102.6	38,826.4	المجموع غير المباشر
49,977.1	47,040.8	إجمالي استهلاك الطاقة

يتطلّع البنك العربي في عام 2011 إلى زيادة تخفيض استهلاك الكهرباء والانبعاثات الغازية في الإدارة العامة بمقدار 3%، مع الاحتفاظ بإجمالي مستوى استهلاك الماء كما كان عليه في عام 2010، والتقليل من معدل الاستهلاك لكل فرد. ومن أجل تحقيق ذلك، يقوم البنك العربي حالياً بإجراء دراسة جدوى لمشروع تركيب خلايا شمسية كهروضوئية لأغراض خدمة وتشغيل بعض مرافق الأبنية، مثل الإضاءة والمصاعد.

هذا وقد تمكن البنك العربي من خفض النفقات من خلال تبني العديد من التقنيات الصديقة للبيئة داخل الإدارة العامة، الذي يمثّل موقعا اختبارياً لتطبيق هذه التقنيات البيئية الحديثة في فروع الأخرى وشركات المجموعة.

وبالإضافة إلى المقر الرئيسي، يهدف البنك العربي إلى زيادة تحسين الأداء البيئي في بقية الفروع. حيث تم تثبيت سخانات مياه تعمل بالطاقة الشمسية في كافة فروع البنك في العقبة بهدف تخفيف الطلب على الكهرباء من أجل تسخين الماء بنسبة 70%، ويعمل البنك حالياً على تقييم إمكانية توسيع هذه الممارسة لتشمل بقية الفروع في الأردن.

وعلاوة على ذلك، يتم حالياً تصميم واتباع سياسة مشتريات حكيمة تتعلق بكافة الفروع حديثة البناء، بحيث تأخذ بعين الاعتبار استخدام المواد الأقل تأثيراً على البيئة والأقل استهلاكاً للطاقة بقدر المستطاع. كما يقوم البنك حالياً بتقييم المعايير الفنية التي يعتمدها في البناء للتأكد من ملاءمتها لمنهج تقييم مؤسسية بحوث البناء البريطانية⁷ (BREEAM) المعتمدة دولياً وذلك من أجل تحسين الأداء البيئي لفروع البنك العربي القديمة منها والحديثة.



- جهاز تهوية خاص بصنوبر المياه (تخفيض 50%)
- مجسّات للصنوبر تعمل بالأشعة تحت الحمراء (تخفيض 30%)
- صمّامات لتخفيض تدفق المياه في صناديق الطرد الصحي (تخفيض 40%)
- نوافذ مزدوجة الألواح (تخفيض بنسبة 30% من خلال تقليل أو زيادة الحرارة حسب الطقس)
- تركيب أنظمة تكييف التبريد المتغيّر (VRV) (تخفيض في استخدام الطاقة بنسبة 40-60%)
- التوزيع الأمثل لأنظمة التكييف
- تركيب أجهزة التحكم بالوقت، و/أو مجسّات الحركة (تخفيض بنسبة 60%-70% على استخدام الإنارة في مواقف السيارات والطوابق الأرضية، وفي المناطق المفتوحة وعلى الأسطح 30%)
- استخدام المصابيح الفلورية المدمجة متدرّجة الإضاءة مع العاكسات ضوئية والمشعّات (تخفيض بنسبة 25% في معدل الطلب على الطاقة لكل مصباح)

⁷ من أهم الوسائل العالمية للتقييم والتصنيف البيئي الخاص بالأبنية.

عمليات مصرفية خالية من الورق

بالإضافة إلى الأمور المتعلقة بالبناء، يعمل البنك على إجراء تحسينات فيما يتعلق بجودة المنتجات والخدمات وأثرها على البيئة.

سيقوم البنك العربي في العام 2011 بإطلاق نظام مصرفي خالي من الورق يتيح للعملاء إمكانية الوصول إلى بياناتهم المالية بشكل أوسع مع التقليل من استهلاك الورق، بحيث يتمكن العملاء من استلام كشوفات حساباتهم ومراجعتها عبر الإنترنت، بدلاً من طباعتها على الورق.

مسؤولية سلسلة الإمداد

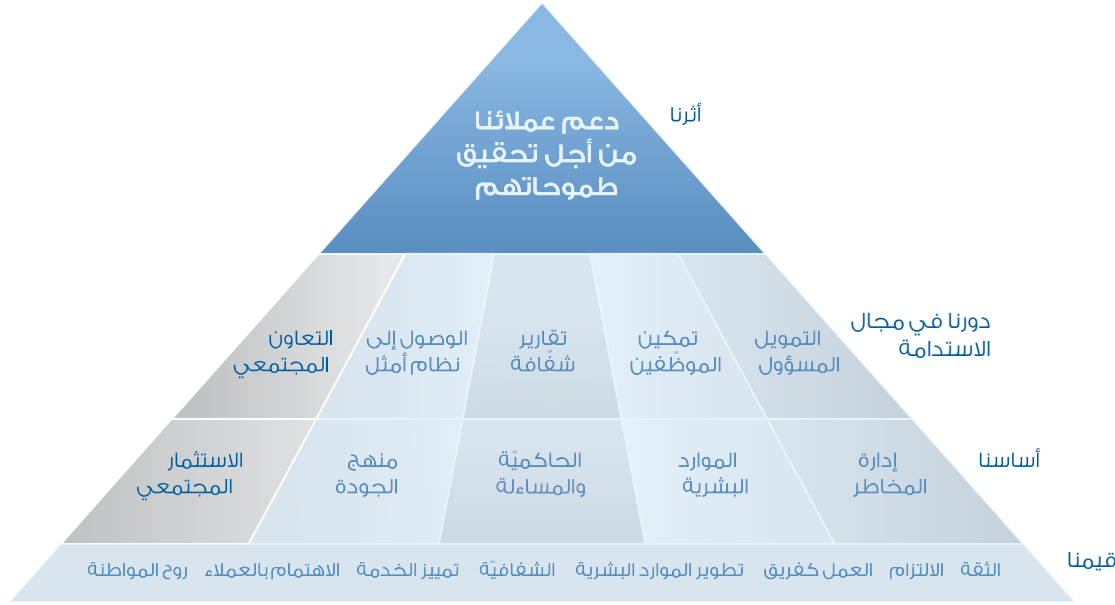
قسم المشتريات في البنك هو المسؤول عن إدارة العلاقات التجارية مع الموردين. ومن مهام قسم المشتريات ضمان الالتزام بالمعايير التي وضعتها مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية. ومع ذلك، يفضل البنك العربي التعامل مع الموردين المحليين بهدف دعم تنمية الاقتصاد المحلي، بشرط التزام الموردين بكافة القوانين المحلية المطبقة، بما فيها القوانين المتعلقة بحقوق الإنسان.

على الرغم من تركيز البنك، أثناء عملية اختيار الموردين، على اعتبارات التكلفة والجودة، إلا أنه يسعى إلى أخذ عوامل أخرى بعين الاعتبار تتعلق بكفاءة استهلاك الطاقة واستخدام المواد الصارة لدى اتخاذه لأي قرارات بشأن المشتريات، كلما أمكنه ذلك. حيث أن جميع أجهزة الكمبيوتر المتوفرة حالياً متوافقة مع معايير برنامج كفاءة الطاقة (Energy Star).

بعد رفع المعوقات المرتبطة بالتكلفة والجودة والتوفر، بخصوص سياسة المشتريات المستدامة، سيواصل البنك العربي تبني هذه الاعتبارات بشكل متزايد في جميع قراراته بشأن المشتريات. ويتطلع البنك في عام 2011 إلى التواصل مع كبار الموردين لديه بشأن موضوع الأداء الاجتماعي والبيئي، وبحث إمكانية التعاون في مجال الابتكار والنمو المتعلقان بقضايا الاستدامة.

نحو التعاون
المجتمعي





على مدى تاريخ البنك العربي الحافل بدعم وتنمية المجتمع، يعمل البنك دائماً على زيادة **استثماراته المجتمعية**، بغض النظر عن قيمة الميزانية المخصصة للمسؤولية الاجتماعية.

واستطاع البنك تحقيق ذلك بتركيز الاستثمارات في مجالات محدّدة، وعبر الانتقال من منهج خيري إلى منهج يستند أكثر على التعاون، من خلال العمل بشكل وثيق مع المؤسسات الغير ربحية لتحقيق الأهداف المشتركة. ويؤمن البنك بأنّ **التعاون المجتمعي** يضيف قيمة جديدة لكل دينار أردني وتمكّنه من تحقيق المزيد من الآثار الاجتماعية الإيجابية.

أداؤنا المتميز



الاستثمارات المجتمعية

في بداية الأربعينات من القرن الماضي، قام مؤسس البنك العربي الراحل عبد الحميد شومان بالتبرّع بالملايين من أموال البنك العربي ومن أمواله الخاصة، لتقديم منح دراسية لمئات من الطلاب العرب للدراسة في جامعات أوروبية، حيث مستوى التعليم الأفضل في ذلك الوقت.

مؤسسة عبد الحميد شومان

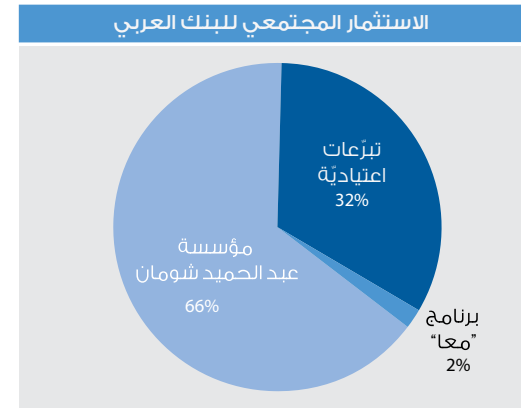
التزاماً بالإيمان الراسخ لدى المؤسس الراحل بأنّ البحث العلمي والدراسات الإنسانية تشكّل أساس التنمية الاقتصادية الوطنية، قام البنك العربي في العام 1978 بإنشاء مؤسسة عبد الحميد شومان، نسبةً إلى المؤسس.

وباعتبارها واحدة من المؤسسات الفريدة التي أنشأها القطاع الخاص في الأردن، تقدّم مؤسسة عبد الحميد شومان جوائز سنوية للأبحاث، وتدعم إنشاء مكتبات عامّة، وأنظمة معلومات للبحث في جميع أرجاء الأردن.

وعلى المستوى الثقافي، أنشأت المؤسسة منتدى عبد الحميد شومان الثقافي، لإتاحة الفرصة للقاء النخبة من المثقّفين والعلماء والمرّيين والمبدعين العرب، وذلك بهدف تعزيز الحوار والتبادل الثقافي. وتستضيف المؤسسة أيضاً عدداً من الحلقات الدراسية السنوية من أجل دعم نشر ومناقشة المؤلفات البحثية للعلماء العرب. هذا وتتعاون المؤسسة أيضاً مع جمعيات ومؤسسات تعليمية أخرى ومراكز أبحاث ومكتبات.

ويواصل البنك العربي اليوم تحقيق رؤية عبد الحميد شومان من خلال المساهمات السنوية للمؤسسة، والتي بلغت بمجموعها 4,487,169 ديناراً أردنياً في العام 2010. أي حوالي 66% من الميزانية السنوية التي يخصصها البنك للاستثمار المجتمعي.

إضافةً إلى الدعم المالي السنوي للمؤسسة، يتعاون البنك مع المؤسسة بطرق أخرى من أجل تحقيق رسالتها. ففي عام 2010، على سبيل المثال، أطلق البنك العربي برنامج "كتابي" بالشراكة مع مبادرة "مدرستي"، حيث قدّم البنك الدعم المالي للمشروع وأجرى تقييماً للاحتياجات بالتعاون مع مبادرة "مدرستي" من أجل تحديد المدارس التي تحتاج إلى إنشاء مكتبة فيها. وساهمت المؤسسة بخبرتها في اختيار الكتب وإنشاء المكتبات، وتمّ تخصيص حوالي 15,000 كتاب للتبرّع بها لهذه المدارس. علاوةً على ذلك، تبرّع موظفو البنك العربي أيضاً بما يقارب 1,000 كتاب لدعم إنشاء المكتبات في المدارس الأقل حظاً.



برامج الرعاية والتبرعات

يواصل البنك العربي مساهماته في دعم مجموعة واسعة ومتنوعة من المبادرات على شكل تبرعات وبرامج رعاية. بلغت التبرعات الاعتيادية للبنك العربي في العام 2010 ما نسبته 32% من الميزانية السنوية المخصصة للاستثمار المجتمعي. وفيما يلي أسماء المنظمات التي حصلت على دعم البنك العربي في العام 2010:

’بلغت نسبة التبرعات الاعتيادية للبنك العربي في العام 2010 ما نسبته 32% من الميزانية السنوية المخصصة للاستثمار المجتمعي.“

- صندوق الأمان
- ماثون عمان الدولي
- جمعية الصداقة الأردنية
- إنجاز
- الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة (JITOA)
- الجمعية الوطنية للهلال الأحمر الأردني
- مؤسسة الحسين للسرطان
- نادي الملك حسين
- كينغز أكاديمي
- نادي سيدات سلاح الجو الملكي
- مدرستي
- مبادرة نخوة
- رنين
- برنامج تحدي البقاء والاستمرارية
- الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية (JOHUD)
- الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
- دائرة السير المركزية
- تكيّة أم علي

الارتقاء بالكفاءات

يواصل البنك العربي دعمه لذوي الكفاءات من أجل منفعة وتنمية المجتمع. ففي عام 2010، تلقى 15 طالب جامعي تدريباً وإرشاداً على نحو مكثف من قبل أحد موظفي البنك في مجال تخطيط الأعمال وإنجاز العمليات الداخلية. وقد حاز هذا الفريق الطلابي، المدعوم من البنك، على لقب أفضل شركة طلابية في الأردن في مسابقة لأفضل خطة أعمال وطنية.

بالإضافة إلى ذلك، تشغل الأتسة دينا شومان، نائب الرئيس التنفيذي/براندنج، منصب عضو مجلس الإدارة في مؤسسة نهر الأردن ومبادرة رنين، وعضو مجلس أمناء في إنجاز، وعضو المجلس الاستشاري لمبادرة نخوة، وتنشط في تقديم خبراتها الإستراتيجية لتلك المؤسسات، كما تتواصل معها من أجل تسخير الفرص المتاحة لتحقيق المزيد من الفوائد للمجتمع.

التعاون المجتمعي



إلى جانب نشاطاته في تبيّعاته السنويّة والتزاماته تجاه العديد من المؤسّسات الغير ربحية المحلية وتأسيس مؤسّسة عبد الحميد شومان، أطلق البنك العربي في عام 2009، برنامج "معاً"، وهو برنامج متعدد الأوجه، يركّز على التنمية المستدامة ومكافحة الفقر في الأردن.

يهدف برنامج "معاً" إلى المساهمة في التنمية المستدامة ومكافحة الفقر عن طريق توظيف الاستثمارات في خمسة مجالات رئيسية تشمل الفقر، والبيئة، والتعليم، والأيتام، والصحة. وفي عام 2010، ساهم البنك العربي بمبلغ 140,011 دينار أردني، وجمع مبلغاً مقداره 39,649.88 دينار أردني من خلال عملائه لدعم برنامج "معاً".

تمّ تطوير البرنامج بالتعاون مع خمسة مؤسسات غير ربحية وبمشاركة العديد من الجهات ذات العلاقة الرئيسيّن. حيث يستطيع الموظفون في البنك التبرّع بساعات من العمل التطوّعي، ويستطيع العملاء التبرّع من خلال بطاقة الائتمان "معاً" الخاصة بالبنك العربي بالإضافة إلى قنوات خدمة العملاء. كما تعمل المؤسسات الغير ربحية مباشرة في المجالات الخمس المذكورة باستمرارية وعلى نحو مستدام.

المساهمات المباشرة للبنك العربي في عام 2010:

350 ساعة تدريبية في
بناء قدرات المؤسسات
الغير ربحية

140,011 دينار أردني
من الدعم المالي

498 متطوع

بالتعاون مع:



بناء قدرات المؤسسات الغير ربحية

يهتم البنك العربي في تطوير وبناء قدرات المؤسسات الغير ربحية بهدف تعزيز أثر الاستثمارات المجتمعية.

في عام 2010، دعم البنك العربي 70 ساعة تدريب لكل من المؤسسات الغير ربحية الخمس، من أجل استكمال دورتين تدريبيتين حول جمع التبرعات والتسويق الاجتماعي، والتي قام بتقديمهما برنامج تحدي البقاء والاستمرارية. ويعمل البنك العربي أيضاً بشكل مباشر ومتواصل مع المؤسسات الغير ربحية في تحديد المجالات الرئيسية للتنمية المؤسسية، والتي تفتح أبواب جديدة لتطوير علاقاتنا مع المؤسسات على المدى الطويل.

مشاركة الموظفين

ساعد موظفو البنك العربي في تحضير أكثر من 5,000 وجبة خلال شهر رمضان، لتوزعها على العائلات من ذوي الدخل المحدود في عمان وإربد والكرك. وبالتعاون مع طاقم عمل تكيّة أم علي، قام موظفو البنك بتوزيع 200 وجبة إفطار يومياً طيلة أيام الشهر الفضيل.

استجابة الموظفين

”إنّ مساعدة العائلات الأقل حظاً وتزويدهم بالمعونات الغذائية التي هم بأمرس الحاجة إليها خلال شهر رمضان المبارك، يعطيني شعوراً كبيراً بالوفاء والتقدير. ويسعدني أيضاً أن أشارك في هذا الجهد الجماعي الكبير.“
مجدي مصطفى، دائرة الموارد البشرية

”مشاركتي في مثل هذه المبادرة هي تجربة رائعة. إنه لشرف لي بأن أكون جزء من هذه المجموعة الملهمة والمتميزة بمهنية عالية والتي تركز جزء كبير من وقتها لتنمية المجتمع. إنني متأثرة فعلياً بالالتزام والتوجه الغير أناني لخدمة وتحسين حياة الآخرين، وأتطلع للمشاركة في مثل هذه المبادرات وبأن أكون عضو في هذه المجموعة الرائعة من المتطوعين.“
نادية التلهوني، إدارة النقد والتمويل التجاري



استجابة المجتمع

”كان موظفو البنك العربي من أقوى فرق العمل التي تطوّعت في تكيّة أم علي. فقد عملوا بحماس كبير، والأهم من ذلك، فقد عملوا معاً بروح الفريق ليتمكّنوا من تجهيز هذه الكميات من الطعام.“
محمّد طه، تكيّة أم علي

النتائج المجتمعيّة

- تبنّي 12 عائلة في الرويشد (من مناطق جيوب الفقر الرئيسيّة في الأردن)، وتزويدها بالطعام لمُدّة سنة واحدة
- توزيع أكثر من 9,000 وجبة على العائلات ذات الدخل المحدود، 6,000 منها تمّ توزيعها خلال شهر رمضان



مشاركة الموظفين

قام طاقم من موظفي البنك العربي بإعادة تأهيل محمية واحة الأزرق المائية، حيث قاموا بإعادة طلاء الممرات، وزراعة 40 شجرة، وتنظيف قنوات الماء، وإزالة الأعشاب الضارة. وعمل الموظفون أيضاً على دعم حملة تنظيف جرش ضمن مبادرة "لا تعيث بالطبيعة"، وحملة تنظيف العالم، بالإضافة إلى المشاركة في احتفالات "ساعة الأرض"، وتبني شجرة في يوم الأرض وعرض أفلام تتناول قضايا بيئية مختلفة.

استجابة الموظفين

"إنه لأمر محزن... كان المكان أجضر وأصبح الآن رمادي... أشعر أننا مسؤولون عن إعادة الخضرة إليه. سوف يكون عملاً شاقاً، إلا أنه يستحق ذلك العناء. يبدو عظيماً أن ترى الفرق الذي يمكن أن تصنعه."

شروق القيسي، إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

"إنّ العمل من أجل إعادة الحياة للطبيعة المتضررة، وإتاحة الفرصة لزراعة الأشجار أو حتى التنظيف، يمنحك شعوراً بالعطاء. لقد شاركت في عدّة ورشات عمل تطوعية من قبل، لكن هذه المرة كانت الأروع."

رنا الفار، دائرة الائتمان



استجابة المجتمع

”الجمعية الملكية لحماية الطبيعة ممتنة للبنك العربي على مبادرته في دعم جهود الجمعية في المحافظة على الطبيعة في الأردن، ونتطلع إلى اليوم الذي تصبح فيه هذه الشراكة الرائدة مثالاً يُحتذى من كافة البنوك والمؤسسات وذلك من أجل خدمة مجتمعنا والتعامل مع قضاياها الهامة مثل حماية البيئة.“
يحيى خالد، الجمعية الملكية لحماية الطبيعة

النتائج المجتمعية

- حملتان لنشر التوعية البيئية في غابات دبين وجرش
- إعادة تأهيل محمية واحة الأزرق المائية، والتي تعتبر الموطن الطبيعي لعدد من الحيوانات النادرة المهددة بالانقراض مثل سمك السرحاني
- تمت زراعة 70 شجرة في محمية واحة الأزرق المائية ومدرسة الصوانية
- يوم تنظيف في جرش، شمل تركيب 40 صندوق إعادة تدوير النفايات



مشاركة الموظفين

تطوَّع ما يقارب 100 موظف في أربع مدارس يتبنّاها البنك العربي في منطقة جبل النصر. قدّم الموظفون ورشات عمل أسبوعية حول صقل المهارات، وشاركوا في برامج "وظيفة ليوم" وبرنامج "الشهر الوظيفي"، وقدّموا التدريب والإرشاد لأكثر من 250 طالب في هذه المدارس. كما ساهم الموظفون ضمن مبادرة مدرستي، بإعطاء دروس تقوية في مادّتي اللغة الإنجليزية والرياضات في مدرسة الصوّانية، التي يتبنّاها البنك، بالإضافة إلى العمل على تحسين مظهر المدرسة من خلال أعمال التنظيف، وطلاء الجدران، وزراعة الزهور والأشجار في حديقة المدرسة.

استجابة الموظفين

"كنت أنتظر الدروس الأسبوعية بفارغ الصبر، حتى أتمكن من الالتقاء بالطلاب مرّة أخرى وتعليمهم شيئاً جيّداً حول الحياة. لقد ساعدني ذلك على النظر إلى الأمور بشكل مختلف".

ميساء عابدين، إدارة المشاريع التنفيذية

"سوف أواصل المشاركة في هذه المبادرات، التي تنعكس إيجابياً على شخصيتي، ورؤيتي للأمور وتشعرنني بالرضا".

لمى جمعة، إدارة العمليات



استجابة المجتمع

”دعم البنك العربي مكن مبادرة مدرستي من تجديد البنية التحتية للمدرسة الابتدائية في السلط (مدرسة الصيوانية). وبالإضافة إلى ذلك، قدم موظفوا البنك العربي وقتهم وجهدهم الكبير لطلاب وتحسين الأثاث الصفّي ليطلائم مع التحسينات العامة التي حدثت في المدرسة. ونحن في مدرستي نشكر البنك العربي لما قدموه من مساهمات ونطلع إلى المزيد من المبادرات والشراكات المثمرة لمساعدة المجتمع المحلي في الأردن خلال السنوات القادمة“
دانا الدجاني، مبادرة مدرستي

النتائج المجتمعية

- تلقى 69 طالباً من أبناء موظفي البنك منح دراسية
- رفع الوعي حول الخيارات الوظيفية في قطاع البنوك من خلال ورشات عمل، برامج وظيفية ليوم والشهر الوظيفي، لأكثر من 250 طالب في مدارس جبل النصر الخمس التي يتبناها البنك العربي
- تقديم ستة دروس تقوية في مادتي اللغة الإنجليزية والرياضيات لأكثر من 40 طالباً في مدرسة الصوانية
- فاز 15 طالب جامعي في مسابقة الأعمال الوطنية بتلقي الدعم التوجيهي من موظفي البنك العربي
- تقديم 15 ورشة عمل في مجال الدراما والفن لـ 550 طالباً ينتمون إلى 10 من المدارس الأقل حظاً
- التبرع بـ 1,000 كتاب لإنشاء مكتبات مدرسية في المدارس الأقل حظاً



مشاركة الموظفين

قام فريق من الموظفين بمرافقة 20 طفلاً يتيماً من دار الحنان في رحلة إلى مواقع أثرية أردنية، بما فيها منطقة الحزانة، وقصر عمره، ومحمية واحة الأزرق المائية. واشتملت أهداف الرحلة على الحصول على المتعة والتفاعل والأنشطة التعليمية من أجل رفع الوعي البيئي لدى الأطفال. وساعد الموظفون أيضاً في التحضير لمخيّم صيفي استضاف أكثر من 150 طفلاً من الأيتام. واشتملت مشاركة الموظفين في التحضيرات للمخيّم على طلاء الجدران وزراعة الأشجار وتجهيز مناطق اللعب.

استجابة الموظفين

”قدّم للمجتمع أفضل ما لديك، وسوف تحصل بالمقابل على أكثر من ذلك. إبدأ بعقل متفتح، وبدون أحكام مسبقة، وسوف تُفاجأ بما ستشاهد.“
رجائي عجور، تمييز الخدمة

”أدخلت الأعمال التطوعية الفرحة إلى قلبي، ورسمت البسمة على وجهي.“
ديما عرفات، دائرة الموارد البشرية



استجابة المجتمع

”أظهر موظفو البنك العربي نموذجاً مهنيّاً للعمل التطوّعي. وقد تجلّت أهمية إيمانهم في ضرورة دعم الأيتام ورغبتهم في الاستفادة من مهاراتهم في سياق هذا النشاط.“
مأمون القضاة، صندوق الأمان

النتائج المجتمعية

- تلقى 20 يتيماً التعليم البيئي من خلال نشاطات ممتعة وتفاعلية مع 27 موظفاً في رحلة ميدانية لمحمية الأزرق المائية
- تنظيم مخيم صيفي لأكثر من 150 طفلاً يتيماً من الأردن ومجموعة من الدول العربية
- يتلقى أربعة أيتام حالياً التعليم الجامعي لمدة أربع سنوات في الأردن من خلال التبرع بمبلغ 50,000 دينار أردني، تمّ تقديمها في عام 2009



مشاركة الموظفين

في عام 2010، تم تدريب 12 موظفاً ليصبحوا بدورهم مدربين حول الوعي بسرطان الثدي. فقد حصل 130 موظفاً في البنك العربي على 13 جلسة تدريبية في عام 2010، حول العلامات والأعراض وخيارات العلاج، بالإضافة إلى طرق الفحص الذاتي. وأجرى الموظفون أيضاً دراسة استقصائية لتقييم مدى وعي المجتمع لسرطان الثدي في منطقة عين الباشا، دعماً لحملة التوعية الوطنية التي نظمتها مؤسسة الحسين لسرطان. هذا، وتطوع 15 موظفاً لطباعة التقرير السنوي للمؤسسة "تقرير الأمل". علاوة على ذلك، تطوع الموظفون في الحملة الوطنية للتبرع بالدم، وجلسات نشر الوعي الصحي لمكافحة التدخين، وماراثون عمان الدولي السنوي وألتراماراثون البحر الميت.

استجابة الموظفين

"المشاركة في هذا النشاط يزيد من وعي الشخصي لسرطان الثدي، ويمكنني من نشر الوعي حول هذا المرض بين أفراد عائلتي وأصدقائي، وهي معلومات يحتاجها كل شخص."
محمد ناجي، إدارة الخدمات المصرفية للأفراد



استجابة المجتمع

”لقد ساعدت جهود متطوعي البنك العربي الاستثنائية لدعم برامج مؤسّسة ومركز الحسين للسرطان، في إحداث تغيير حول مفهوم مكافحة مرض السرطان والذي انعكس علينا إيجابياً، وبخاصة أن مكافحة مرض السرطان غير محدودة بشخص واحد أو مؤسسة واحدة، وإنما تتطلب مشاركة المجتمع بأكمله. المتطوعون بشكل عام هم شريان الحياة النابض للمؤسسة والمركز، ونحن فخورون بأن يكون موظفو البنك العربي ضمن هؤلاء المتطوعين.“

صاحبة السمو الملكي الأميرة دينا مرعد، المدير العام لمؤسسة الحسين للسرطان

النتائج المجتمعية

- توزيع ثمرة تفاح لكل موظفي فروع البنك العربي في الأردن إحتفالاً بيوم الصحة العالمي
- رعاية 1,642 مشاركاً في سباق ألترا ماراثون البحر الميت وسباق ماراثون عمّان الدولي
- التبرّع بسيارة إسعاف حديثة لمؤسسة الحسين للسرطان
- التبرّع بمبلغ 100,000 دينار أردني كراعي بلاتيني لحفل عشاء أقامته مؤسسة الحسين للسرطان تحت عنوان ”تقرير الأمل“
- التبرّع بـ 50 وحدة دم لبنك الدم الوطني



الملحق أ: خارطة إحتياجات الجهات ذات العلاقة

أولويات الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	الجهات ذات العلاقة
تحقيق الأرباح شفافية الاتصالات الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين	اجتماعات منتظمة تقارير سنوية	المساهمون
أمن وظيفي بيئة عمل صحية وأمنة التدريب والتطوير حزم رواتب ومزايا تنافسية توزيع عادل للمسؤوليات وفرص التطور وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول	شبكة الاتصال الداخلية "عربينا" البريد الإلكتروني استطلاع الاتصالات الداخلية التقارير السنوية اللقاءات وورشات العمل مراسم منح الجوائز النشرة الداخلية الفصلية	الموظفون
توفير دعم وخدمات عالية الجودة قروض ميسرة مُنتجات وخدمات مبتكرة ومستدامة وعالية الجودة	الموقع الإلكتروني وسائل الإعلام التقارير السنوية	العملاء
الشفافية والمساءلة الاتصالات المفتوحة والحوار المتبادل تحقيق الأهداف المؤسسية	عقود العمل والاتفاقيات الاجتماعات التخطيط المشترك التقارير السنوية	المؤسسات الغير ربحية
مسؤولية الشركات تطوير ودعم المجتمع	الحملات وسائل الإعلام المناسبات التقارير السنوية	المجتمع
التقليل من كمّية النفايات الحد من استخدام الموارد المحدودة تحسين الوضع البيئي	مبادرات إعادة الترميم دعم المؤسسات الغير ربحية العاملة في مجال البيئة التحسينات التشغيلية	البيئة
المساءلة والنزاهة في التعاملات اتفاقيات مجدية مالياً، وطويلة الأمد وأمنة الدفع في الوقت المناسب عند التسليم	العقود والاتفاقيات الاجتماعات	الموردون
الالتزام بالسياسات والمعايير الوطنية دعم النشاطات الحكومية مالياً و/أو تقنياً	اللوائح والقوانين	الحكومات

استجابتنا	أولويات البنك العربي
الحفاظ على مستوى ثابت من الربحية والنمو (انظر صفحة 9) منهج سليم لحاكمة المؤسسة (انظر صفحة 52)	الحفاظ على الربحية وتعزيزها اجتذاب المزيد من المساهمين
نראה إدارة الموارد البشرية (انظر صفحة 38) تكافؤ الفرص (انظر صفحة 40-41) الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (انظر صفحة 42) التواصل مع موظفينا (انظر صفحة 45-46) التدريب والتطوير (انظر صفحة 48-49)	تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم اجتذاب الكفاءات والاحتفاظ بها ضمان سلامة وأمن الموظفين
مُنتجات وخدمات ذات جودة عالية (انظر صفحة 25) تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (انظر صفحة 22) حماية العملاء (انظر صفحة 23)	توسيع قاعدة العملاء رضا العملاء
الحفاظ على علاقات تعاون متبادلة المنفعة (انظر صفحة 70-71) فعالية وشفافية التواصل (انظر صفحة 56-57)	تعزيز المنافع المتبادلة
علاقات تعاون مجتمعية محلية قوية (انظر صفحة 66) مشاركة الموظفين في الأعمال التطوعية (انظر صفحة 49) دعم المشاريع المجتمعية ذات العلاقة (انظر صفحة 69)	ترك آثار إيجابية من خلال الدعم والتبرعات تسهيل الوصول للخدمات المالية
دعم المشاريع البيئية (انظر صفحة 30) تشجيع العمليات ذات الكفاءة العالية (انظر صفحة 61-65)	تقليل الآثار السلبية على البيئة إلى أقصى الحدود والسعي المستمر نحو تحسين الوضع البيئي خفض التكلفة التشغيلية
الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (انظر صفحة 65) تعزيز أداء الموردين (انظر صفحة 65)	الحصول على أفضل المنتجات والخدمات المتوقعة للشراء توصيل البضاعة في وقتها الاستقرار الاقتصادي والسمعة الجيدة من نواحي الجودة والنزاهة الأخلاقية
منهج فعال لحاكمة المؤسسات (انظر صفحة 52) دعم الاقتصاد المحلي (انظر صفحة 31, 40) الامتثال للوائح المحلية والوطنية (انظر صفحة 35, 37)	الالتزام بحاكمة القوانين واللوائح ذات العلاقة تنمية الاقتصاد المحلي دعم الأجندة الوطنية الأردنية لعام 2015

تحديد محتويات التقرير

تمّ اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (GRI) خلال عملية تحديد محتويات التقرير من أجل إدماج قضايا الاستدامة ذات الأولوية بالنسبة للبنك العربي بطريقة منهجية. وقد نتج عن هذه العملية تحديد خمسة مجالات أساسية تتسم بالأولوية وتشكل العناصر الرئيسية لاستراتيجية الاستدامة لدى البنك، ويتناول هذا التقرير جميع المجالات الأساسية هذه، والتي تتساوى في أهميتها لتحقيق نجاح البنك في أعماله. كما حدّد البنك مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكل مجال من المجالات الخمسة من أجل تحديد الأولويات والاحتكام إلى أفضل الوسائل لتحقيق الاستدامة.

الأهمية النسبية: نعتقد بأننا قد تناولنا جميع المواضيع الرئيسية المتعلقة بالآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الكبرى المترتبة على أعمال البنك، بما فيها تلك الآثار التي لا بدّ وأن تؤثر بشكل جوهري على تقييمات وقرارات الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل المواضيع الرئيسية التي تطرحها هذه الجهات، والمواضيع التي يثيرها أقراننا، بالإضافة إلى المعايير والتوجيهات، بما فيها معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI G3).

إدماج الجهات ذات العلاقة: نعتقد بأننا قمنا بتحديد واعتبار جميع الجهات الرئيسيين كما أنّ خارطة إحتياجات الجهات ذات العلاقة توجز كيفية تواصلنا معهم، ومدى فهمنا لتطلعاتهم، واستجابتنا لذلك. المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع تجدونها مفضّلة في كل قسم من أقسام هذا التقرير.

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

جودة التقرير

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

المقارنة: لقد قمنا بتقديم معلومات على أساس سنوي، حيثما كان ذلك ممكناً، وبما يتوافق مع بروتوكولات مؤشر مبادرة التقارير العالمية، وذلك من أجل تسهيل عملية مقارنة تقريرنا بأداء أقراننا في هذا القطاع، بالإضافة إلى الشركات الأخرى التي تتبنى قضايا الاستدامة.

الدقة والوضوح: لقد سعينا إلى توحّي أعلى درجات الدقة في تقريرنا، بما في ذلك تقديم معلومات معتمدة وموثوقة. وتمّت الإشارة إلى أية تقديرات أو قيود أخرى تحيط بالبيانات المذكورة. وبما أنّ موضوع الاستدامة هو نسبياً مفهوم جديد في الأردن، فقد عمدنا إلى تقديم معلومات تمهيدية ومعلومات تقوّم على الفرائض حيثما تطلّب ذلك من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أنّ تقريرنا يستهدف نطاق واسع من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلبات جميع الفئات من القراء.

المصداقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة التتبع وإدارة قواعد البيانات المتوفرة من أجل الحصول على البيانات. وفي حال عدم توقّر هذه البيانات، لجأنا إلى استخدام سجلاتنا الخاصة من أجل جمع المعلومات بطريقة يدوية. البيانات التي تمّ تقديمها في هذا التقرير تمثّل أفضل فهم لدينا فيما يتعلّق بتأثيرنا.

الاعتماد والمصادقة: لم تتمّ مصادقة هذا التقرير من قبل طرف ثالث.

محددات التقرير

مجال التقرير: يغطّي هذا التقرير المعلومات والنشاطات التي تتعلّق بعمليات البنك العربي في الأردن، أكبر منطقة عمليات للبنك العربي ش.م.ع. ونتطلع إلى توسيع مجال التقرير فيما يتعلّق بنشاطات البنك العربي ش.م.ع في المستقبل لتشمل بلدان أخرى من البلدان التي يزاول فيها البنك عملياته وبطمح لإعداد التقرير مستقبلاً على مستوى البنك العربي ش.م.ع ككل.

محددات واكتمال التقرير: يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2010 للسنة المالية المنتهية في 31 كانون الأول من عام 2010، ويشمل في حالات كثيرة، مؤشّرات تقرير تعود إلى العام 2008. ويغطّي التقرير كافة عمليات البنك العربي في الأردن فقط، ولا يتطرق إلى أية نشاطات في الخارج. تمّ إدراج معلومات حول البنك العربي ش.م.ع، حيثما لا يتسنّى إدراج معلومات حول البنك العربي في الأردن على مستوى الدولة تبعاً لسياسات إعداد التقارير المتعلقة بالبنك.



Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Same as requirement for Level B.	Same as requirement for Level B.
	G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Report Externally Assured Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured Management Approach Disclosures for each Indicator Category
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report Externally Assured Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report Externally Assured Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.

الملحق د: فهرس المعايير (GRI Index/Profile Disclosures)

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
52	4.4	19	3.3	4	1.1
52	4.5	الغلاف الخلفي	3.4	61 ,19	1.2
55	4.6	84 ,57	3.5	9	2.1
52	4.7	84	3.6	13	2.2
17	4.8	84	3.7	54 ,13 ,10	2.3
52	4.9	84	3.8	13	2.4
52	4.10	84	3.9	10	2.5
37 ,18	4.11	لا يوجد. هذا التقرير الأول	3.10	55	2.6
37 ,19	4.12	لا يوجد. هذا التقرير الأول	3.11	36 ,25 ,22	2.7
15	4.13	86	3.12	36 ,13 ,9 ,7	2.8
83-82	4.14	84	3.13	لا يوجد تغييرات كبيرة	2.9
57	4.15	52	4.1	15 ,11	2.10
83-82	4.16	52	4.2	84	3.1
83-82	4.17	52	4.3	هذا التقرير الأول	3.2

مؤشرات الأداء (GRI Performance Indicators)

GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات
	43-44; صفر	HR7	غير معروف	EN23	إيضاح حول النهج الإداري - الاقتصادي: صفحات 18-19
EC1	43-44; لم يتم تقديم أي تدريب رسمي	*HR8	73, 65	*EN26	9
EC3	إيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - المجتمع: صفحات 18-19, 67		30, 7	*EN30	يدفع البنك العربي 11% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 5.5% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتبهم المحددة في الأول من كانون الثاني من كل عام لصالح الخطة الوطنية للضمان الاجتماعي.
EC4	67, 36, 26	SO1	الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - ممارسات العمالة والعمل اللائق: صفحات 18-19, 39		لا نتلقى أية مساعدات مالية من الحكومة.
EC5	43	SO3	13%; 100% من الموظفين بدوام كامل، وأكثر من 95% منهم يعملون بعقود غير محدودة	LA1	2.3:1
*EC6	الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - المسؤولية عن المنتج، صفحات 18-19, 60		47	LA2	الأولوية للمؤثرين المحليين
EC7	24-23	PR5	41%; 100% موظفين بدوام كامل	LA3	40; تعطى أولوية التوظيف لمناصب الإدارة العليا للمواطنين الأردنيين
EC8	لا يوجد لدينا أية انتهاكات لخصوصية العملاء	PR8	42-43	*LA7	29-31
	الإيضاح حول النهج الإداري - ملحق القطاع المالي، صفحات 18-19, 36		43	LA8	إيضاح حول النهج الإداري - البيئي: صفحات 18-19, 62
	37-36	FS1	49	LA11	63-62
	37-36	FS2	45	LA12	63-62; تتألف شبكة الكهرباء من الغاز (80.6%)، النفط (18.9%) ومصادر الكتلة الحيوية، والطاقة المائية وطاقة الرياح (أقل من 1% لكل منها)
	37-36	FS3	53-52	LA13	62
	37	FS5	1:1 عبر فئات الموظفين	LA14	64-62
	30, 7	FS8	الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - حقوق الإنسان: صفحة 18-19, 43-44		62; يتم نقل المياه بواسطة مزودي خدمات من القطاع الخاص.
	36	FS15	43-44	*HR3	62
			صفر	HR4	غير معروف
			43-44; صفر	HR5	غير معروف
			43-44; صفر	HR6	غير معروف

* المؤشرات التي تم الإفصاح عنها جزئياً.

الملحق هـ: قائمة المصطلحات

Term	المصطلح	التعريف
Azraq Killifish	سمك كيليفيش	من الأنواع النادرة من الحيوانات الفقاريّة المهدّدة بالانقراض في الأردن.
Bio-Sludge	الرواسب الحيويّة	البقايا النشطة بيولوجياً بعد معالجة المياه العادمة.
Endangered	المهدّد بالانقراض	أنواع الكائنات الحيّة التي تواجه خطر الانقراض.
Endemic	المتوطّنة	أنواع الكائنات الحيّة التي تتواجد في منطقة جغرافيّة معيّنة ولا يمكن أن تتواجد في غيرها.
Fertilizer	الأسمدة	مواد تركيبية أو طبيعية تضاف إلى التربة بهدف زيادة خصوبتها وإنتاجيتها.
Financial Crime	الجريمة الماليّة	عملية حيازة الأموال غير المشروعة من أجل الاستخدام والمنفعة الشخصية. وتشمل الجرائم الماليّة: السرقة، الرشوة، غسل الأموال التزوير والتزييف، وغيرها.
Greenhouse Gas	غازات الدفيئة	الغازات المتواجدة في الغلاف الجوّي والتي تمتص وتطلق إشعاعات حراريّة وأشعّة تحت الحمراء، فتعمل على احتباس الحرارة في داخل الغلاف الجوّي. وتشمل غازات الاحتباس الحراري: بخار الماء، ثاني أكسيد الكربون، غاز الميثان، أكسيد النيتروز، والأوزون.
H1N1	فيروس H1N1	نوع ناشئ عن فيروس الإنفلونزا أ، الأكثر شيوعاً بين الفيروسات المسببة للإنفلونزا البشريّة. في عام 2009، تسببت سلالة جديدة من فيروس H1N1، في انتشار الوباء الذي استمرّ حتى شهر آب من العام 2010.

Term	المصطلح	التعريف
Immunization	التحصين	هو عملية خلق المناعة عند الكائنات الحيّة، غالبا عن طريق تقديم اللقاحات.
Irrigation	الري	عملية سقي المحاصيل بالماء بطرق صناعية لضمان منتج أفضل.
Jordanian Guidelines for Occupational Health and Safety	تعليمات السلامة والصحة المهنية الموجودة في قانون العمل الأردني	هو مجموعة من معايير الصحة والسلامة وضعتها الحكومة الأردنية.
Money Laundering	غسل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهتها، حيث أنه في أغلب الأحيان قد تمّ الحصول عليها بطرق غير مشروعة.
Occupational Safety and Health Administration	الإدارة التنظيمية للسلامة والصحة	الإدارة الأمريكية المسؤولة عن تنفيذ التشريعات المتعلقة بالصحة والسلامة. وتضع المؤسسة أيضا معايير الصحة والسلامة التي تتبعها العديد من المنظمات.
Pandemic	الوباء	هو انتشار مرض معدٍ عن طريق البشر عبر منطقة جغرافية واسعة.
Payment Card Industry	بيانات الدفع بالبطاقة	هو مجلس تشكّل أساسا عن الأميركيين اكسبريس، ديسكوفر للخدمات المالية، جي سي بي، ماستر كارد العالمية، والفيزا الدولية. والهدف من تشكيل المجلس هو العمل على تطوير معايير أمن المعلومات المتعلقة بصناعة بطاقات الدفع، لإتاحة الفرصة للشركات لقياس توجهات وإجراءات سياساتها الأمنية المتعلقة ببطاقات الدفع.
Project Finance	تمويل المشاريع	تمويل المشاريع هو عملية التمويل طويلة الأجل لمشاريع البنية التحتية والمشاريع الصناعية التي تعتمد على التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع، بدلا من الميزانيات العامة التي يرصدها المشرّفون على المشروع. عادة، ينطوي هيكل تمويل المشاريع على عدد من المستثمرين في الأسهم، الذين يعرفون باسم الراعين أو المشرّفين، بالإضافة إلى مجموعة البنوك التي تقدّم القروض لهذه العملية.

للاتصال بنا

دائرة الاستدامة

براندنج

البنك العربي – الإدارة العامة

ص.ب 950545

عمّان 11195 الأردن

هاتف: +962 6 5600000 فرعي 5755

E-mail: sustainability@arabbank.com.jo



arabank.com