

20 20

تقرير الاستدامة للعام 2020

الاستجابة للتحديات

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

أهلاً بكم في تقريرنا للاستدامة للعام 2020

يقوم هذا التقرير بتبسيط الضوء على نهجنا في تطبيق التزامنا بالاستدامة في نشاطاتنا من خلال توفير المعلومات عن إنجازاتنا والتزاماتنا الاجتماعية والبيئية والحاكمة حتى تاريخ 31 كانون الأول للعام 2020.

تمّ تصميم هذا التقرير للتركيز على الجوانب الأكثر أهمية والتي تمّ تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية للبنك والذي قمنا به هذا العام (للمزيد انظر الصفحة 11).

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

لقد قمنا في هذا التقرير بتغطية شاملة لأثر أنشطتنا في الأردن، والذي يُمثل سوق العمليات الرئيسي للبنك العربي، من خلال الفصول المختلفة في التقرير. وفي بعض الحالات، يُقدّم التقرير معلومات تتعلق بعمليات مجموعة البنك العربي بشكل عام، عوضاً عن معلومات عملياتنا في الأردن وذلك تماشياً مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي نعتدها في البنك. كما يتضمّن هذا التقرير استجابة البنك لأهداف التنمية المُستدامة (SDGs).

كما تضمّن تقرير هذا العام تغطية واسعة النطاق حول تأثير جائحة كورونا على عملياتنا وعملائنا ومجتمعنا، وكيفية استجابة البنك العربي للوباء.

تصفح هذا التقرير

لمزيد من المعلومات، اقرأ أكثر أو ارجع لتقرير آخر



وفي تقرير هذا العام، قمنا بتغيير طريقة عرض التقرير ليتمحور حول التزامنا بالاستدامة تجاه الجهات ذات العلاقة الرئيسية. تشمل هذه الالتزامات دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم، والعمل من أجل مستقبل مُستدام، ودعم موظفينا والمجتمع، وكل ذلك مبني على أساس من الثقة بين البنك وهذه الجهات.

قائمة المحتويات

3

كلمة المدير العام التنفيذي

4

استجابة البنك العربي لجائحة كورونا

9

الاستدامة في البنك العربي

13

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

18

العمل من أجل مستقبل مستدام

21

دعم موظفينا والمجتمع

32

بناء أساس من الثقة

36

مؤشرات أداء الاستدامة

39

ملحق (أ): أبعاد التقرير

39

ملحق (ب): التواصل مع الجهات ذات العلاقة

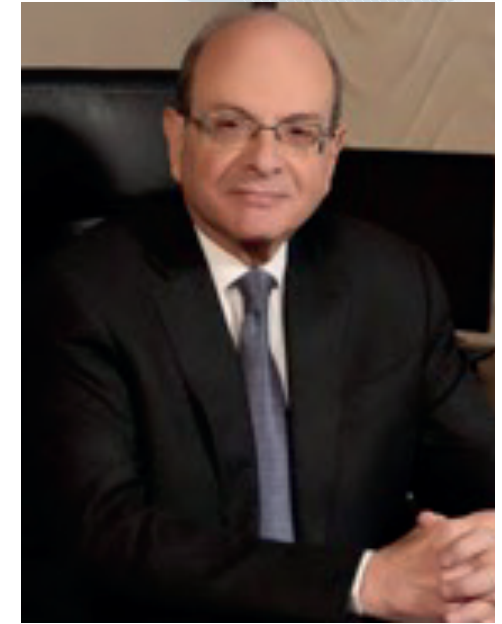
40

ملحق (ج): خطوات تحديد الأهمية النسبية ونطاقها

41

ملحق (د): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

كلمة المدير العام التنفيذي



في كل عام نقوم بالنظر في التحدّيات والفرص التي واجهها البنك وذلك ضمن التغيير المستمر الذي نشهده محلياً وعالمياً. وعلى الرغم من أننا قمنا في الماضي بإعداد تقارير تطرّقت إلى تعامل البنك مع أحداث وتحدّيات غير مسبقة، إلا أنه من الصعب التفكير في عام آخر في حياتنا شهد مثل هذا التحوّل العميق والعالمي في الطريقة التي يعمل بها العالم.

منذ ظهوره في بداية عام 2020، شكل COVID-19 تحدياً أساسياً للطريقة التي نعيش ونعمل ونتفاعل بها كبشر. لقد كان تأثير هذا الوباء العالمي واسع النطاق وبعيد المدى، ممّا تسبّب في اضطراب كبير في الاقتصاد العالمي والبيئة والمجتمع، وأجبرنا جميعاً على إعادة التفكير في الطريقة التي نعيش بها حياتنا اليومية.

وكمؤسسة تعمل وفق نهج إدارة مخاطر فعّال، فإننا نعمل بشكلٍ حثيث على إعداد خططٍ للتخفيف من تأثير المخاطر المتعددة والإعداد لسيناريوهات استثمارية الأعمال لضمان استمرارنا في خدمة عملائنا ومجتمعنا.

عندما وصل الوباء إلى الأردن لأول مرة في آذار من عام 2020، جعلنا في صلب أولوياتنا المساهمة في المجتمع بشكل عام وضمان صحة وسلامة موظفينا وعملائنا. وعلى الرغم من عمليات الإغلاق العام، إلا أننا قمنا بإيجاد طرق جديدة لتقديم الخدمات المالية الأساسية لعملائنا. وقد أثبتت حلولنا الرقمية التي تمّ وضعها على مدى السنوات القليلة الماضية أهميتها العالية في توفير الدعم لعملائنا من الأفراد والشركات لمواصلة أعمالهم.

لقد اختبرت جائحة كورونا البنك بطرق لم نعهدها من قبل، إلا أن قدرتنا على التصرف بشكل استراتيجي وحاسم عند مواجهة التحدّيات تبقى أحد مكامن قوة البنك.

تحديد ماهيّة هذه الفترة. وفي حين أن العديد من الأمور قد تبدو غير مؤكدة، إلا أن هذا لم ولن يمنعنا من إيجاد طرقٍ جديدةٍ للابتكار وتقديم المنتجات والخدمات التي سنساعد في إعادة بناء الحياة والمجتمعات والأعمال من أجل مستقبلٍ أكثر إشراقاً.

نعمة صباغ المدير العام التنفيذي

ومع انتشار الوباء عالمياً كانت احتمالية حدوث نتائج اقتصادية سلبية عالية، ولهذا فقد قام البنك بالتعاون مع الحكومة وجميع الجهات ذات العلاقة لتقديم الدعم للعملاء من الأفراد والشركات خلال أصعب فترات السنة. كما قمنا بتطبيق برنامج التمويل الخاص من البنك المركزي والموجّه للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي هي في أمس الحاجة له.

ولقد كان دعم موظفينا في صميم استجابتنا للوباء، حيث أنهم يمثلون إحدى ركائز المجتمع. كما قمنا بالتبرّع بمبلغ 21 مليون دولار لصندوق "همة وطن" لرؤد الجهود الوطنية في المملكة لمكافحة جائحة كورونا ودعم المجتمعات المتضررة من تأثيره.

وعلى الرغم من الوباء، فقد واصلنا تنفيذ العديد من جوانب برنامج البنك للاستدامة، مع الاستمرار في تحسين الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي الذي نحده كبنك.

على مر التاريخ، غالباً ما تأتي أكبر التحسينات في الطريقة التي نعمل بها كمجتمع كنتيجةً للتحدّيات التي نواجهها. وهذه التجربة قد تكون مثلاً على ذلك، وإنني أشعر بالاعتزاز وأنا أرى المجتمعات تعمل بطرق جديدة لدعم بعضها البعض. حيث نرى أعمالاً جديدة وفرصاً للنمو في المملكة يرافقها زخم جديد من ريادة الأعمال الرقمية في المنطقة، بعضها بدأت من الأردن.

ومع الجهود الحثيثة التي تبذل من قبل مختلف أطراف المجتمع الدولي للمضي قدماً لفترة ما بعد الجائحة، إلا أنه من الصعب

فيروس كورونا – جائحة وعام غيرا العالم

فيروس كورونا (COVID-19)

تم اكتشاف مرض فيروس كورونا، المسمى COVID-19 من قبل منظمة الصحة العالمية (WHO)، لأول مرة في مدينة ووهان الصينية في شهر ديسمبر من عام 2019. وهو مرض مُعد يُسببه فيروس يُعرف الآن باسم "متلازمة الالتهاب التنفسي الحاد (سارس)"، ويُرمز إليه بـ SARS-CoV-2. وقد انتشر هذا المرض في جميع أنحاء العالم مما تسبب في جائحة صحية لم يشهدها العالم من قبل.

الأثر العالمي للجائحة

نظراً لطبيعة العالم والترابط الموجود بين الدول الناتج عن وسائل التنقل العالمية، فقد امتد أثر جائحة كورونا ليشمل جميع دول العالم، حيث توسع انتشار الفيروس من عدد قليل من الحالات المؤكدة في بداية العام 2020، إلى ما يقارب 81 مليون حالة مؤكدة على مستوى العالم وأكثر من 1.8 حالة وفاة في نهاية العام 2020.

لقد كان لفيروس كورونا تداعيات تجاوزت الآثار الصحية؛ فعلى مستوى العالم، عانت القطاعات الصحية من الضغط المتزايد الذي أوصل بعضها إلى الطاقة القصوى، وفي بعض الأحيان وصلت للانهيار الكامل. كما أدت الجهود المبذولة لاحتواء انتشار الفيروس إلى وضع الحكومات قيوداً على السفر وفرض حظر التجول الكلي والجزئي وأشكال مختلفة من الإغلاقات على المستوى الإقليمي أو المحلي. كما تعطلت الأعمال والمجتمعات في جميع أنحاء العالم وكان لذلك تأثير كبير على الاقتصاد والمجتمع ككل.

لقد تسببت جائحة كورونا بواحدة من أعمق حالات الركود الاقتصادي العالمي منذ ما يقرب قرناً من الزمن؛ حيث يقدر صندوق

النقد الدولي (IMF) أن الاقتصاد العالمي انكمش بنسبة 3.5% في عام 2020، وكانت فئات النساء والشباب والفقراء والعاملين غير النظاميين من بين الأكثر تضرراً، بالإضافة إلى العاملين في القطاعات التي تتطلب تواجداً مباشراً مع الأشخاص. حيث قدّرت منظمة العمل الدولية (ILO) أن نسبة ساعات العمل التي تم خسارتها عالمياً بلغت 8.8% في عام 2020، أي ما يعادل خسارة 255 مليون وظيفة بدوام كامل، وهو رقم أعلى بكثير مما كان عليه خلال الأزمة المالية عام 2008.

أثر الجائحة على الأردن

كانت أول حالة مؤكدة لفيروس كورونا في الأردن في الثاني من شهر آذار 2020، وبحلول 17 آذار كان الأردن في حالة إغلاق كامل رسمياً مع فرض حظر التجول وإغلاق المطارات والحدود البرية والبحرية. وعلى الرغم من الجهود المستمرة خلال العام لوقف انتشار الفيروس، فقد سجل الأردن بحلول نهاية عام 2020 أكثر من 290 ألف إصابة و3,800 حالة وفاة.

إن الآثار السلبية للجائحة على الأردن شملت مختلف فئات المجتمع، حيث انكمش الاقتصاد الأردني بمقدار 1.6% خلال العام، أما الدخل السياحي، والذي يمثل مصدر رزق أساسي لفئة كبيرة من الشعب الأردني، فقد انخفض بما نسبته 75%. كما بلغت نسبة البطالة 24.7% خلال الربع الأخير من السنة، وبمعدل 22.7% خلال العام. الأمر الذي أثر على الإيرادات العامة وبالتالي مستوى الإنفاق على القطاع الصحي والدعم الاقتصادي، مما زاد من العجز الكلي للموازنة والدين العام.

ومع نهاية العام 2020، حصل انخفاض في معدل الإصابات، ولكن تجربة الدول الأخرى أظهرت أنه من الممكن حصول موجات أخرى من العدوى وإصابات بمتحورات الفيروس المختلفة، والتي ستستمر بالتأثير خلال العام 2021. وعلى الرغم من ذلك فإن اكتشاف اللقاحات المضادة لفيروس كورونا

يبعث الأمل بمستقبل أفضل وعودة الحياة الطبيعية.

تحدي الأعمال وقطاع البنوك

تأثرت الشركات وقطاعات الأعمال في جميع أنحاء العالم بسبب شدة جائحة كورونا، لا سيما تلك الشركات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل وجهاً لوجه. وقد تضررت الشركات في هذه القطاعات بشدة من عمليات الإغلاق، وفي بعض الأحيان لم تتمكن هذه الشركات من البقاء وتم إغلاق أعمالها. وحتى عندما تم رفع القيود، لم تعد الحياة إلى طبيعتها وكان على الشركات أن تفكر في حلول لكيفية تقديم الخدمات الحيوية مع ضمان سلامة الموظفين والعملاء والمجتمعات.

وقد كان لجائحة كورونا أثراً مباشراً وآخر غير مباشر على القطاع المصرفي، من خلال تأثير الجائحة على عملاء القطاع من الشركات والأفراد وأثره على المجتمع الأردني ككل.

وقد كان القطاع المصرفي فعّالاً في التعامل مع تداعيات الجائحة خلال العام 2020 من خلال التكيف وتعديل آلية أعماله. حيث تمكن موظفو البنوك من العمل عن بُعد في منازلهم خلال الإغلاق التام مع توفير التكنولوجيا والبنية التحتية اللازمة لاستمرار الأنشطة المهمة مثل خدمات التداول وخدمات الاستشارات المالية.

أذار من العام 2020

وصل فيروس كورونا الأردن

الاستجابة الأولية

- حماية موظفينا
- توفير الخدمات الحيوية لعملائنا
- ضمان استمرارية الأعمال

الإغاثة ودعم

التعافي

- دعم موظفينا
- دعم عملائنا
- دعم مجتمعنا

الوطني عن طريق تقديم الدعم المالي لصندوق "همة وطن".

الاستجابة الأولية

عندما أصبح خطر جائحة كورونا واضحاً في أوائل شهر آذار، اتخذنا في البنك العربي إجراءات فورية لضمان سلامة وصحة موظفينا. كما كنا مدركين لأهمية تمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية الحيوية والأساسية من خلال قنواتنا الرقمية وتطبيق إجراءات الوقاية والتعقيم لغفرونا لمنع انتشار الفيروس. إن كل هذه الإجراءات لم تكن لتتحقق لولا وجود ممارسات وسياسات استمرارية الأعمال والتي وضعت لضمان قوة واستمرارية البنك خلال الجائحة.

حماية موظفينا

إن حماية موظفينا قد كانت وما زالت أولى أولوياتنا منذ بدء جائحة كورونا، وبخاصة أولئك الذين يتفاعلون مع العملاء وجهاً لوجه. فمن خلال التواصل الفعّال والمستمر مع الموظفين دأب البنك لتعزيز الشعور بالثقة والأمان لدى الموظفين وبخاصة خلال فترة الإغلاق التام.

ومنذ رفع الحظر، اعتمدنا في البنك نهجاً مرناً للإبقاء على مكاتبنا وفروعنا مفتوحة وفقاً للحالة الوبائية والتوصيات الحكومية. ولنتأكد من أننا نساهم بتأمين الحماية القصوى والمساهمة في الحد من انتشار الوباء، فقد قمنا بتنفيذ الإجراءات التالية:

- تطبيق بيئة العمل المرنة واستخدام وسائل ومعدات الحماية وتكثيف إجراءات التعقيم والنظافة وفقاً للبروتوكولات المتبعة لتوفير أعلى درجات الحماية من فيروس كورونا، بالإضافة لوضع علامات التباعد الاجتماعي في جميع مكاتبنا وفروعنا.
- تطبيق نهج صارم في تتبع وتقصي حالات الإصابة بين الموظفين، وفي حال ثبوت حالة إيجابية أو مخالطة شخص مصاب،

كما أتاحت البنوك لعملائها إمكانية أكبر للحصول على القروض بالإضافة إلى قيامها بدور رئيسي في عمليات توزيع حزم الدعم المختلفة المقدمة من الحكومة.

على الرغم من ذلك، ما زال هناك العديد من التحديات التي يواجهها القطاع المصرفي في ضوء جائحة كورونا، والمتمثلة في أسعار الفائدة المنخفضة واستمرارية حدوث موجات عدوى جديدة للفيروس، الأمر الذي يزيد من استمرار حالة عدم اليقين.

ومع قيام بعض البلدان بفتح قطاعاتها تدريجياً، ومع حدوث موجات جديدة في بلدان أخرى، فإن كيفية تفاعل المستهلكين مع هذه السيناريوهات المتغيرة سيؤثر بشكل مباشر على النشاط الاقتصادي العالمي. ومن هنا فإنه من الضروري للقطاع المصرفي أن يلعب دوراً مهماً وحيوياً في تعافي الاقتصاد ومساعدة العملاء على إعادة بناء أعمالهم وأمنهم المالي.

البنك العربي وجائحة كورونا – الاستجابة والإغاثة والتعافي

لقد فرضت جائحة كورونا تحديات كبيرة على البنك العربي ويمكن تلخيص استجابة البنك من خلال مرحلتين، هما:

- **الاستجابة الأولية** من خلال الإجراءات الفورية التي اتخذت في الأيام الأولى للوباء لحماية موظفينا وعملائنا وتقديم الخدمات المالية الحيوية.
- **جهود الإغاثة ودعم التعافي** من خلال تقديم الدعم الاقتصادي للأفراد والشركات التي تعرضت لمصاعب بسبب الوضع الوبائي والمساهمة في الجهد

البروتوكولات والإرشادات الداخلية لتشديد الالتزام بتدابير السلامة والحماية مثل التعامل مع بروتوكولات التبّع والزائرين وإرشادات السفر.

توفير الخدمات الحيوية لعملائنا

إن الاستمرار في تقديم الخدمات للعملاء في الظروف الاستثنائية هو أمر في غاية الأهمية ويساهم في التخفيف من تبعات هذه الظروف بما يمكن العملاء من التعامل مع التحديات وتجاوزها. وقد لعب البنك دوراً حيوياً في ضمان حصول العملاء من الأفراد والشركات على الحلول والخدمات المالية التي يحتاجونها، حتى أثناء فترة الإغلاق. ولهذا قمنا بتوظيف قنواتنا المصرفية الرقمية اللاتلامسية المتعددة،

- يفرض العزل المنزلي للموظف على أن يعود للعمل فقط بعد الحصول على نتيجة فحص كورونا سلبي.
- عمل فحوصات كورونا (PCR) للموظفين على نطاق واسع في مباني البنك بالتعاون مع وزارة الصحة والمختبرات المعتمدة.
- تطبيق نهج العمل من المنزل للموظفين من غير العاملين في الفروع.
- تطبيق نظام الدوام المرن لساعات بدء وانتهاء الدوام لتجنّب الازدحام بين الموظفين.
- تطبيق قياس درجة حرارة الجسم عند الدخول لفروع ومباني البنك.
- بالنسبة للموظفين الذين يحتاجون الأدوية الدورية/المزمنة، حرص البنك على ضمان توفير هذه الأدوية أثناء فترة الإغلاق للموظفين في منازلهم أو في الصيدليات المجاورة لهم.

الإرشاد والتوعية

تم إطلاق مجموعة من حملات التوعية باستخدام طرق مختلفة لنشر وتعميم معلومات الصحة والسلامة بين الموظفين والعملاء. كما تم إعداد ونشر العديد من

والتي شهدت جميعها زيادة كبيرة في الاستخدام من قبل العملاء، وعند إعادة الفروع تم تطبيق إجراءات صارمة لتجنب انتشار الفيروس.

القنوات الرقمية

لقد استثمر البنك في الخدمات المصرفية الرقمية لسنوات عديدة لضمان حصول عملائنا على خدمات مصرفية سلسة ومريحة تعززها أحدث التقنيات المصرفية. وقد سهّلت خدمة "عربي أون لاين" وتطبيق "عربي موبايل" على العملاء إنجاز معاملاتهم مع البنك عن بُعد، مما ساهم في المحافظة على سلامتهم أثناء تفشي الوباء.

وشهدت عمليات الاشتراك والاستخدام الجديدة لهذه القنوات زيادة غير مسبوقه خلال الجائحة، وقد حرص البنك على تعزيز البنية التحتية لهذه القنوات لتبقى قوية ومستقرة وقادرة على استيعاب الزيادة في الطلب. كما قام البنك العربي أيضاً بتعزيز وظائف الدفع والتحويل عبر الإنترنت لتشجيع العملاء على الاستمرار في دفع فواتيرهم رقمياً أثناء الإغلاق ومساعدة الأشخاص على البقاء في منازلهم حفاظاً على سلامتهم.

حيث تمّ إضافة العديد من الخدمات والميزات الجديدة لتطبيق عربي موبايل خلال العام 2020، ومنها:

- ميزات بطاقة الائتمان مثل الاستعلام عن رقم التعريف الشخصي وتحليل الإنفاق لمساعدة العملاء على التخطيط المالي الفعّال.
- الميزات اللاتلامسية مثل خاصية السحب بدون البطاقة من الصّرافات الآلية وأساور الدفع التي تستخدم تقنية المجال القريب (NFC).
- توفير خيارات لتأجيل أقساط القرض عبر الإنترنت.

وفي هذا السياق، أضاف تقديم تطبيق "عربي موبي كاش" (Arabi MobiCash) وسيلة دفع سهلة ومريحة وآمنة لعملاء البنك

والتي تعتبر الأولى من نوعها في الأردن. وخلال الجائحة تضاعف عدد المرات التي تمّ فيها تحميل التطبيق وشهدت التعاملات باستخدام التطبيق زيادة غير مسبوقه حيث سعى العملاء إلى تجنب استخدام النقود والبطاقات من خلال استخدام هذا التطبيق.

قام البنك بإطلاق تطبيق "Arabi Pay" قبل حدوث جائحة كورونا، وخلال الجائحة شهدت هذه الخدمة إقبالا كبيرا من قبل عملاء البنك لما وفّرتهم من إمكانية إجراء التحويلات المالية بسهولة وأمان من خلال تطبيقات المراسلة (WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram).

البطاقات والقسائم الرقمية

ساعدت بطاقات الدفع والائتمان من البنك العربي العملاء على التسوق الإلكتروني وهم في بيوتهم خلال جائحة كورونا، الأمر الذي شكّل حماية لهم وساعد على الحد من انتشار الوباء. وفي حين أن البنك كان قد بدأ بتوفير بطاقات فيزا الدفع والبطاقات الائتمانية اللاتلامسية في أواخر العام 2019، فإن العام 2020 شهد زيادة هائلة في المعاملات اللاتلامسية التي تتم من خلال هذه البطاقات.

إن هذه البطاقات، والتي تحتاج فقط إلى أن يُمزّرها العميل على جهاز التاجر، مكّنت العملاء من القيام بعمليات الشراء ذات المبالغ الصغيرة أثناء الجائحة دون الحاجة إلى إدخال كلمة المرور الخاصة بهم على الجهاز، مما يساهم في الحفاظ على صحتهم ويمنحهم من إنجاز معاملاتهم بأمان.

المحفظة الإلكترونية

لقد تمّ تصميم المحافظ الإلكترونية لتحلّ محلّ المحفظة الفعليّة، لتمكّن العملاء من التسوّق شخصياً وإلكترونياً بالإضافة إلى تحويل الأموال إلكترونياً (لغاية حدّ معيّن) وهو الأمر الذي ساعد عملائنا كثيراً خلال جائحة كورونا، حيث يمكن لعملاء البنك العربي الوصول إلى المحافظ

الإلكترونية مثل JomoPay و CliQ من خلال حساباتهم في "عربي أون لاين" وتطبيق "عربي موبايل".

الفروع ومركز خدمة العملاء

على الرغم من توفّر القنوات البديلة للفروع، إلا أن فئات مختلفة من عملاء البنك يُفضلون زيارة الفروع والتعامل مباشرة مع موظفي البنك. وبالتالي فإن إيجاد طريقة لتقديم الخدمات من خلال فروعنا وأجهزة الصّراف الآلي ومركز خدمة العملاء بطريقة آمنة لموظفينا وعملائنا كان أمراً بالغ الأهمية. منذ اللحظة الأولى لفرص الإغلاق العام في الأردن في شهر آذار، عمل البنك على وضع استراتيجيات تمكّنه من تقليل فرص نقل العدوى من خلال الفروع عند إعادة فتحها. وهذا يعني تطبيق تدابير احترازية صارمة بالإضافة إلى تدابير حماية الموظفين التي تم تنفيذها بالفعل والمذكورة سابقاً، وقد شمل ذلك:

- تطبيق العمل بأقل عدد من الموظفين في فروع البنك وتطبيق المرونة في العمل مع زيادة وتقليل عدد الموظفين بالتناغم مع التوصيات الحكومية وفقاً للوضع الوبائي.
- إلزام الموظفين والعملاء بتطبيق التباعد الاجتماعي.
- فرض ارتداء الأقنعة والقفازات الوقائية على الموظفين والعملاء الذين يزورون الفروع.
- التعقيم المستمر للفروع.
- توفير الكميات اللازمة من معقّمات الأيدي للعملاء والموظفين على حدّ سواء.

لقد وفّرت فروع الخدمة الذاتية وأجهزة الخدمة الذاتية طرق إضافية ساعدت عملائنا على إنجاز معاملاتهم المصرفية والحصول على مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك القدرة على التحدّث مع ممثل البنك عبر مكالمة الفيديو. وبالتالي تجنب الحاجة إلى التفاعل وجهاً لوجه وتقليل احتمالية انتقال فيروس كورونا.

كذلك لعب مركز خدمة العملاء

البنك العربي دوراً حيوياً في تلبية طلبات العملاء ومساعدتهم على إتمام المعاملات بصورة آمنة عن بُعد أثناء الوباء. حيث زادت المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني ومراسلات وسائل التواصل الاجتماعي التي تعامل معها المركز بشكل كبير في عام 2020.

عربي كونكت

من خلال تطبيق "عربي كونكت"، يمكن لعملاء البنك من الشركات ومن خلال بوابة واحدة الاطلاع على حساباتهم ومعاملاتهم والوصول لرؤية متكاملة وشاملة عبر فروعهم المحلية والدولية. سمحت هذه القناة الرقمية لعملائنا من الشركات مشاهدة وضعهم المالي بشكل لحظي، وهو الأمر الذي كان أساسياً في تمكينهم خلال الجائحة من اتخاذ قرارات حاسمة تتعلق بالسيولة والتعامل بكفاءة مع أي نقص متوقع.

كما مكّن تطبيق "عربي كونكت" الشركات من اتخاذ قرارات فعّالة ودفع الرواتب عبر الإنترنت طيلة فترة الجائحة، بما في ذلك أثناء فترة الإغلاق العام. لقد ارتفعت معدلات الاشتراك في تطبيق "عربي كونكت" بنسبة 35.5% خلال العام 2020 مقارنة بعام 2019، مع زيادة كبيرة في معاملات الشركات التي تتم رقمياً.

منصة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة

إن إطلاق منصة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة الرقمية، والتي تمّ تصميمها داخلياً من قبل البنك كأول منصة إقراض متكاملة من نوعها في الأردن، مكّن كافة الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم في الأردن من التقدم بطلب للحصول على قروض البنك المركزي لمواجهة أزمة كورونا من المنزل أو المكتب ودون الحاجة إلى زيارة البنك أو الفرع. كما وفّرت المنصة العديد من المزايا لتسهيل وتحسين تجربة العملاء من خلال:

- تشجيع العملاء (وغير العملاء) على التقدم بطلب الحصول على القرض من خلال تعبئة بياناتهم بسهولة والتعرف فوراً على مدى أهليتهم للتقدم لهذه القروض.
- تقليل الوقت اللازم لمعالجة وتقييم الطلبات من خلال جمع جميع المستندات اللازمة ومعالجتها والموافقة عليها إلكترونياً داخل البنك.
- تقليل مخاطر نشر الوباء.

ضمان استمرارية أعمال البنك

خلال هذه الظروف الاستثنائية والتي تتسبب بعدم اليقين، قام البنك بتفعيل مجموعة من خطط وإجراءات استمرارية الأعمال التي تُحدد الممارسات الواجب اتباعها لضمان استمرار البنك في العمل في مثل هذه الظروف في المسبوقية. لقد تم اختيار هذه السياسات والإجراءات على نطاق واسع خلال الأيام الأولى لجائحة كورونا وأثبتت أنها أساسية في ضمان نجاح استجابة البنك.

وعلى الرغم من الظروف غير المسبوقية والتحديات الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا، إلا أن ارتكاز البنك العربي على ميزانية متينة مكنته من اتخاذ عدد من التدابير التي من شأنها الحفاظ على جودة التسهيلات الائتمانية وتوفير قاعدة الاستثمار في الحلول البنكية الرقمية والخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للأفراد والشركات والتي ساهمت بشكل فعال في استمرارية تقديم الخدمات المصرفية الحيوية لعملائنا من مختلف القطاعات دون انقطاع. كما تم تطبيق إجراءات أخرى لضمان استمرارية العمل، منها تفعيل المواقع البديلة لضمان سلامة الموظفين من خلال توزيع الموظفين والموارد بين هذه المواقع حتى يستمر العمل في حال تعرض أي من المواقع للإغلاق بسبب انتشار الوباء.

لم تتأثر عمليات سلسلة التوريد بالبنك جراء

الجائحة بسبب نظام المشتريات الإلكترونية الشامل المعمول به والذي يضمن استمرارية الأعمال لجميع الوظائف، حيث أتاح هذا النظام للبنك إتمام المعاملات التجارية ومكّنه من تأمين إمداد المنتجات والخدمات إلكترونياً، مما أدى إلى القضاء على أي مخاطر محتملة مرتبطة بالعمليات التقليدية.

الحوكمة

وبهدف تقليل المخالطة والحد من انتشار الوباء، عقد البنك العربي اجتماع الهيئة العامة العادية للتسعين واجتماع الهيئة العامة غير العادية لمساهمي البنك بتاريخ 2020/4/28 من خلال وسائل الاتصال المرئي والإلكتروني، وذلك استناداً إلى الإجراءات الصادرة عن معالي وزير الصناعة والتجارة والتموين بتاريخ 2020/4/9 بموجب أمر الدفاع رقم (5) لسنة 2020. وقد كان البنك العربي أول بنك في الأردن يعقد اجتماع الهيئة العامة عن بعد نظراً للظروف المتعلقة بانتشار فيروس كورونا وذلك باستخدام تقنية البث المباشر لوقائع الاجتماع.

وأتاح البنك العربي لمساهمي، وفقاً للإجراءات الحكومية المنصوص عليها بهذا الخصوص، الفرصة للتسجيل مسبقاً وبشكل إلكتروني سهل وميسر لحضور الاجتماع من خلال منصة رقمية متطورة وبشكل يتماشى وأحدث الممارسات العالمية في هذا المجال. كما أتاح البنك لمساهمي الذين يمتلكون نسبة تقل عن 10% من الأسهم طرح أسئلتهم بشكل مسبق قبل عقد الاجتماع ليتم الاجابة عليها من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بشكل مباشر وخلال الاجتماع، هذا إلى جانب آلية التصويت الإلكتروني التي وفرتها المنصة الرقمية للاجتماع والتي أتاحت للمساهمين التصويت بشكل مسبق أو فوري أثناء الاجتماع على البنود المدرجة على جدول أعمال الاجتماعين العادي وغير العادي للهيئة العامة، وبلغت نسبة المشاركة في اجتماع الهيئة العامة للبنك العربي 78.13% من الأسهم المسجلة المكونة لرأس المال للبنك.

لقد حافظ البنك على مركز قوي ومستقر خلال جائحة كورونا، ومع ذلك فقد كان هناك العديد من الدروس المستفادة من هذه الظروف غير المسبوقية. وخلال العام 2020 قمنا بدمج معايير محدّدة وسيناريوهات محتملة متعلقة بجائحة كورونا ضمن إطار الاختبارات الضاغطة للبنك، الأمر الذي سيجب لنا التأكد من قدرتنا على تقييم مستويات تحمل البنك لمجموعة أوسع من المخزجات المحتملة.

توفير الإغاثة ودعم التعافي

لقد أثّرت جائحة كورونا في حياة كل أردني، وقد تطلب ذلك قيامنا بتقديم الدعم والمساعدة لموظفينا وعملائنا ومجتمعنا للمساهمة في تجاوز هذه الأوقات الصعبة. لهذا قام البنك بتنفيذ العديد من المبادرات والإجراءات المصممة لتقديم الدعم لفئاتٍ مختلفة من المجتمع.

دعم موظفينا

موظفو البنك العربي هم عائلتنا ومركز اهتمامنا الدائم. لذا قام البنك بتطبيق التدابير التالية لمساعدتهم خلال الجائحة، وذلك إلى جانب استجابتنا الأولية في المحافظة على صحتهم وسلامتهم:

- سُمح للموظفين بالعمل من المنزل والاستمرار في ذلك في محاولة لوقف انتشار الفيروس، مع تزويدهم بالمعدات وأدوات الاتصال المطلوبة، لتسهيل وضمان أداء العمل بسلاسة واستمراره خلال العمل عن بعد.
- سمح البنك لموظفيه بتأجيل سداد أقساط قروضهم الشهرية خلال فترة الإغلاق وأصبحت عملية التسديد الجزئي لقروض الموظفين متاحة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- تمكين الموظفين من أخذ إجازاتهم السنوية المستحقة في أي وقت خلال الجائحة.
- تم الاستمرار بتقديم جميع خدمات

- الموظفين عن بُعد.
- تم تأخير العودة للعمل للموظفين من كبار السن والذين لديهم ظروف طبية خاصة، ضماناً لسلامتهم.
- إطلاق حملات توعية داخلية لزيادة الوعي بين الموظفين فيما يتعلق بالتعقيم وإجراءات الوقاية.
- مع تأثير جائحة كورونا على الاجتماعات والتفاعلات الوجيهة، نقل البنك جميع جهود التدريب والتطوير ليتم تقديمها عن بُعد عبر الإنترنت. كما استمر تقديم جميع الدورات التدريبية والدورات التدريبية التمهيدية للموظفين إلكترونياً وبشكل مرئي.

دعم العملاء

تتكوّن قاعدة العملاء في البنك من الأفراد والشركات، سواء الصغيرة أو الكبيرة، والتي بدورها تُوظف آلاف الأردنيين في مختلف أرجاء المملكة، وللمساعدة في تخفيف الآثار السلبية الناجمة عن جائحة كورونا، نفذ البنك العربي العديد من المبادرات والإجراءات التي أطلقتها الحكومة الأردنية، بالإضافة إلى الدعم المالي المباشر، ودعم عملائنا لتجاوز هذه الظروف الاستثنائية.

العملاء من الأفراد

لم يستطع الكثير من الأشخاص مواصلة أعمالهم بسبب الإغلاق العام، الأمر الذي أدى إلى إنخفاض كبير في دخولهم الشخصية، ولتقليل العبء المالي على الأفراد خلال هذا الوقت، ولضمان قدرتهم على إعالة أسرهم، تم تأجيل أقساط القروض المستحقة عليهم بموجب تعليمات صادرة عن البنك المركزي الأردني والقاضية بتأجيل القروض لجميع الأفراد في أشهر آذار ونيسان وأيار وحزيران؛ حيث قام البنك تلقائياً بتأجيل السداد لجميع القروض لهذه الأشهر، ما لم يطلب العميل على وجه التحديد عدم تأجيل السداد، وهو ما قامت به نسبة صغيرة من عملائنا. كما قام البنك بتخفيض أسعار الفائدة على تلك القروض بنسبة 1.5% على الأقل. ومن شهر حزيران ولبقية السنة، وتعليمات شهرية من

الحكومة، قام البنك بتأجيل القروض للأفراد الذين يعملون في القطاعات الأكثر تأثراً بالجائحة.

كما قام البنك بتمديد صلاحية بطاقات الدفع وبطاقات الائتمان لمدة شهرين من تاريخ انتهاء الصلاحية بالإضافة إلى تأجيل خصم الدفعات الشهرية للبطاقات الائتمانية لشهري آذار ونيسان.

وكون فحوصات كورونا من الوسائل المهمة ضمن الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار الوباء من خلال تحديد الأشخاص المصابين وعزلهم، فقد أتاح البنك لعملائه استرجاعاً نقدياً بقيمة 50% من تكلفة فحص كورونا في حال قيامهم بدفع قيمة الفحص بواسطة تطبيق الدفع من البنك العربي "عربي موبي كاش".

الشركات الصغيرة والمتوسطة

تعتبر الشركات الصغيرة والمتوسطة شريان أي اقتصاد، حيث تعمل على توفير الوظائف وتساعد المجتمعات على الازدهار، إلا أن هذا القطاع من أكثر القطاعات المتأثرة في أوقات الأزمات بسبب حجمه وموارده المالية المحدودة. ولهذا فقد جعلنا من أهم أولوياتنا في البنك تسهيل وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى برنامج القروض الميسرة المقدم من البنك المركزي. حيث تم توفير الوصول إلى هذه القروض المساندة لجميع عملاء البنك ومن غير عملاء البنك من الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر المنصة الرقمية التي تم إطلاقها في شهر نيسان من عام 2020.

العملاء من الشركات

توكلت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية من توفير آلية قوية لدعم عملائنا من الشركات عبر القطاعات المختلفة خلال فترات الإغلاق والفترات اللاحقة خلال جائحة كورونا. حيث اعتمد عملاء البنك من الشركات بشكل كبير على خدماتنا الرقمية والخدمات المقدمة

من خلال مراكز الأعمال وأيضاً من فريق الأعمال المخصص لهم، الأمر الذي عمل على ضمان استمرارية الأعمال والمعالجة الفعالة لطلبات الخدمة.

دعم المجتمع

للقطاع الخاص، والقطاع المصرفي تحديداً، دور حيوي في دعم المجتمعات خلال مرحلة التعافي من الآثار السلبية لجائحة كورونا.

وبالنسبة لنا فإن ذلك يعني التركيز على القيام بدورنا الذي نخضع به، وهو تقديم الخدمات المالية التي تساعد عملائنا على تحقيق أهدافهم المالية وطموحاتهم في الحياة. وكمؤسسة داعمة للنمو والازدهار، قدّمنا أيضاً دعماً مالياً مباشراً لجهود المجتمع للتعافي من الآثار السلبية لجائحة كورونا من خلال صندوق "همة وطن". ولا يزال العمل مستمراً لمواصلة دورنا وتطوير مؤسساتنا لضمان تعزيز جاهزيتنا لعالم ما بعد جائحة كورونا.

صندوق همة وطن

لقد قام كل من البنك وأعضاء مجلس إدارته وموظفيه وعملائه بالتبذع مباشرة لصندوق "همة وطن"، والذي تم تأسيسه من قبل الحكومة الأردنية كمظلة رئيسية تندرج تحتها عدة حسابات لاستقبال التبرعات المقدمة من المؤسسات والشركات والأفراد بهدف دعم المجهود الوطني لمكافحة جائحة فيروس كورونا المستجد والتخفيف من آثاره وتداعياته السلبية على الأردن؛ حيث قام البنك بالتبرع بمبلغ 15 مليون دينار أردني لصندوق "همة وطن"، متضمناً 3 ملايين دينار أردني لصالح وزارة الصحة الأردنية. كما تبرّع موظفو البنك بمبلغ 1.25 مليون دينار أردني فيما تبرّع أعضاء مجلس إدارة البنك بمبلغ 150,000 دينار أردني لصالح الصندوق. كما مكّن البنك عملاءه من التبرّع لصندوق "همة وطن" لصالح الجهات الحكومية المعنية بمواجهة جائحة كورونا في المملكة من

خلال قنواتنا الرقمية.

وفي فلسطين، قام البنك العربي بالتبرّع بمبلغ 2 مليون دولار لصالح صندوق "وقفه عز"، والذي تم إنشاؤه من قبل الحكومة الفلسطينية لمواجهة تداعيات الوباء في فلسطين، بهدف تركيز جميع الجهود الوطنية نحو المساهمة في تعزيز القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والصحية المتضررة من الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، تبرّع موظفونا في فلسطين بمبلغ 200,000 دينار أردني للصندوق.

كما قام البنك بالعديد من الجهود لمواجهة تبعات جائحة كورونا في مناطق عمل البنك الأخرى.

برنامج البنك العربي للمسؤولية المجتمعية - معاً

على الرغم من الظروف الاستثنائية التي فرضتها جائحة كورونا فقد واصل البنك جهوده في تقديم الدعم للمجتمع من خلال برنامجه للمسؤولية المجتمعية "معاً". للمزيد من المعلومات عن مبادرات برنامج "معاً"، يرجى الاطلاع على صفحة 25 من هذا التقرير.

مؤسسة عبد الحميد شومان

من أجل بناء أراضية ثقافية علمية، مع الاعتناء بالبحث العلمي والتنوير الثقافي والابتكار وتشجيع القراءة، تم تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 1978، كمبادرة غير ربحية وكخطوة ريادية من قبل البنك العربي، للمساهمة في بناء منارة الثقافة والإبداع في الأردن والوطن العربي، وأيضاً حتى تكون المؤسسة ذراعاً للمسؤولية الثقافية والاجتماعية والفكرية.

وبعد الإغلاق الأولي، عملت المؤسسة على استئناف أنشطتها ومبادراتها ضمن الحدود المسموح بها، وقد توجت المؤسسة إنجازاتها خلال هذا العام عبر التحول نحو الأنشطة الرقمية الافتراضية التي تم اللجوء إليها

لضمان استمرار جميع برامجها وأنشطتها في ظل جائحة كورونا والإغلاقات الناجمة كتبعات لها. وخير مثال على ذلك هو النمو في المحتوى الإلكتروني الذي تقدّمه مكتبة عبد الحميد شومان العامة. حيث تمّ تجهيز المكتبة بالعديد من الكتب الإلكترونية لتمكين روادها وقراءها من الوصول إلى مصادر المعلومات بسهولة.

للمزيد عن مبادرات وبرامج مؤسسة عبد الحميد شومان، يرجى الاطلاع على صفحة 27 من هذا التقرير.

الأعمال المصرفية لما بعد جائحة كورونا

ليس من الواضح بعد كيف سيبدو عالم ما بعد جائحة كورونا، لكننا نواصل تطوير منتجاتنا وخدماتنا والطريقة التي نعمل بها داخلياً لضمان استعدادنا لما قد يحمله المستقبل. في عام 2020، ركّزنا على تسريع التوسع في خدماتنا وفنوتنا الرقمية وضمان أن تكون خطط استمرارية الأعمال محدّثة وجاهزة لتأخذ في الاعتبار تجربتنا خلال الأشهر الـ 12 الماضية.

لقد كان العام 2020 مليئاً بالكثير من الظروف الاستثنائية والتي بيّنت لنا مدى قوة البنك وقدرته على الاستجابة للسيناريوهات الجديدة التي تحدّي كل جانب من جوانب البنك والاقتصاد والمجتمع والتي لا بد أن نأخذها بعين الاعتبار في جهودنا للبقاء في أعلى مستويات الجاهزية والاستعداد لعالم الغد بفرصه وتحدياته.

الاستدامة في البنك العربي

انتشارنا العالمي

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

تواجد البنك العربي في الأسواق
والمراكز المالية الرئيسية في العالم



لندن



جنيف



فرانكفورت



باريس



سنغافورة



سيدني



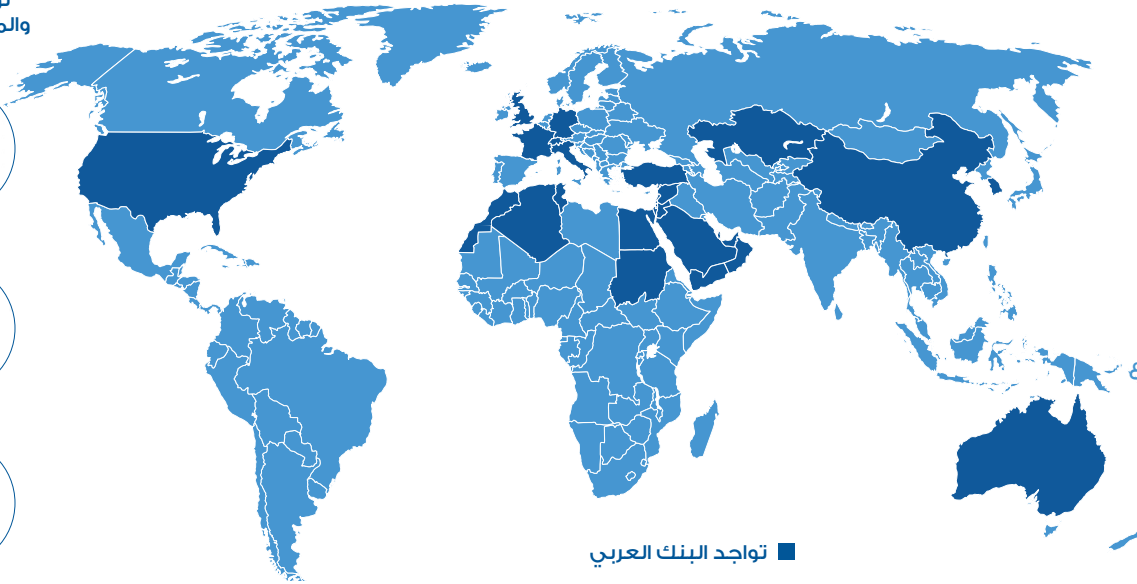
البحرين



دبي



شنغهاي



600+

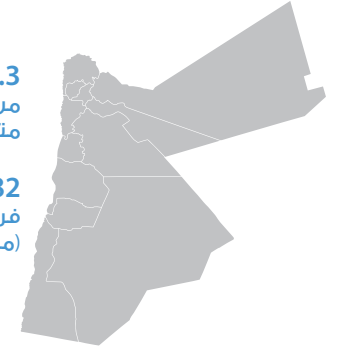
فرعاً عبر

5

قارات

47.3%
من موظفي البنك العربي شغور
متواجدون في الأردن

82
فرعاً في الأردن
(مع الإدارة العامة)



المنتجات والخدمات

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

تُركز مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير الخدمات والحلول المصرفية التي يُقدّمها البنك للأفراد عبر شبكة فروع والخدمات المصرفية الرقمية محلياً وإقليمياً. حيث يُوفّر قطاع الخدمات المصرفية للأفراد باقة متكاملة من البرامج المصممة خصيصاً لتلبية قطاعات مختلفة من العملاء عبر مراحل حياتهم.

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

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

دائرة الخزينة

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

- طريق تقديم خدمات مالية تمكّنهم من تحقيق نتائج بيئية واجتماعية أفضل
- دعم موظفينا والمجتمع
 - بناء أساس من الثقة من خلال الضوابط الداخلية والحوكمة الرشيدة ونهج إدارة المخاطر القوي

الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المرجوة وبشكل يساهم في تحقيق درجات أعلى من التناغم بين إدارة أعمال البنك والنهج الاستراتيجي للاستدامة.

التزامنا بالاستدامة

- لقد قمنا بصياغة هذا التقرير حول التزامات الاستدامة الخاصة بنا تجاه الجهات ذات العلاقة والتي تتمحور حول التزاماتنا المتعلقة بالاستدامة تجاههم. وهي:
- دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم من خلال منتجاتنا وخدماتنا
 - العمل من أجل مستقبل مستدام عن

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

استراتيجية البنك العربي للاستدامة

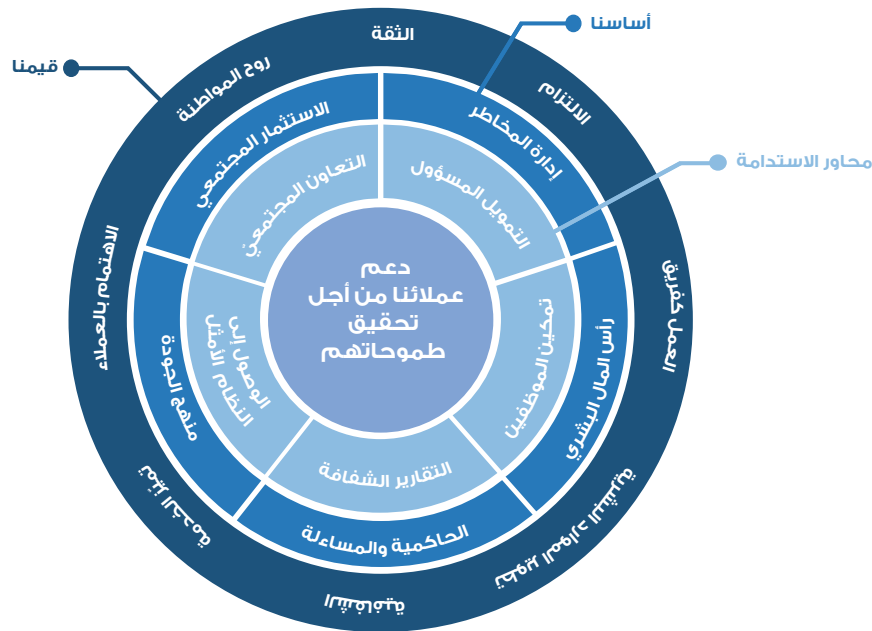
لقد تمّ بناء استراتيجيتنا للاستدامة والموضحة في إطار الاستدامة للبنك، وفقاً "لقيمنا" التي يقوم عليها "أساسنا" والتي تتمحور حول الممارسات المصرفية والعمليات المؤسسية المستقرة والراسخة، مع بذل أقصى الجهود لدمج مفهوم الاستدامة في العمليات الأساسية للبنك.

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

وبالتالي فقد قمنا بتحديد دورنا في مجال الاستدامة والفائدة المتأتمية من دمج الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية ضمن استراتيجية عملياتنا اليومية. وهذا يمثل محاور الاستدامة الرئيسية لنا وهي: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى النظام الأمثل، والتعاون المجتمعي.

وقد تمّ تحديد هدف استراتيجي واضح لكل محور من هذه المحاور وذلك بهدف دفع جهود الاستدامة في البنك بشكل أكثر تركيزاً من خلال هذه المحاور بما يحقق الآثار

في البنك العربي، ندرك أهمية اعتماد نهج الاستدامة الشامل والمدمج بشكل جيد في عملياتنا اليومية لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.



إطار عمل البنك العربي في مجال الاستدامة

تحقيق الفائدة للجهات ذات العلاقة

يقوم البنك بالتواصل مع الجهات ذات العلاقة بشكل دائم لفهم احتياجاتهم وطموحاتهم وتلبيةها والتي تمثل جوهر أهداف الاستدامة لدينا؛ حيث نعمل في البنك العربي على متابعة احتياجات الجهات ذات العلاقة باستمرار لتتمكن من فهمها وتلبيةها.

ومن أجل ذلك نقوم بشكل دوري بتحديد احتياجاتهم وطموحاتهم، بالشكل الذي يسهم في تحسين قدراتنا على التواصل الفعّال معهم بما ينسجم مع دور البنك وأولوياته، مع متابعة آلية تعامل البنك مع هذه الاحتياجات من خلال الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التي ننفّذها.

العملاء



كيف نحقق لهم الفائدة
تقديم خدمات مالية للعملاء والشركات والمؤسسات سلسلة ومبتكرة وأمنة وتلبي احتياجاتهم

المساهمون



كيف نحقق لهم الفائدة
خلق عائد مناسب على المدى الطويل وفقاً لأفضل الممارسات الأخلاقية والحوكمة الرشيدة

الموظفون



كيف نحقق لهم الفائدة
خلق بيئة عمل متكاملة حيث يرغب أصحاب أفضل المهارات العمل والتطور فيها

الحكومات



كيف نحقق لهم الفائدة
تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة وتسيير الأعمال والالتزام بالقوانين والإجراءات وإصدار تقارير دورية شفافة

المجتمع



كيف نحقق لهم الفائدة
دعم المجتمعات التي نعمل بها لمعالجة القضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فيها

المورّدون



كيف نحقق لهم الفائدة
اختيار الموردين بشكل مسؤول وداعم للمجتمع

البيئة



كيف نحقق لهم الفائدة
دعم الانتقال إلى مستقبل قادر على التكيف مع تغير المناخ

التركيز على الأولويات

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

من خلال تقييمنا للمواضيع الأكثر أهمية للعام 2020 ظهرت عشرة مواضيع تتعلق بالاستدامة.

وتُركز بعض المواضيع التي تمّ إضافتها في ظل جائحة كورونا في العام 2020 على الصحة والسلامة والتي تتضمن: سلامة العملاء وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، ودعم عملائنا في أوقات الشدّة، والاهتمام بالموظّفين وجذب الكفاءات ودعم المجتمعات المحلية.

إن منهج البنك العربي في تحديد المواضيع الأكثر الأهميّة يتماشى مع منهج المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2016 (GRI).

لشرح كامل ومفصّل عن منهج وقيود الأهمية النسبية يرجى مراجعة الملحق (ج)



الامتثال للمتطلبات الرقابية والقانونية سبب الأهمية النسبية إن القوانين والمعايير النازمة للقطاع المالي بتغير مستمر، لذلك فإن البنك بحاجة إلى الالتزام التام بها	الحوكمة وإدارة المخاطر والشفافية سبب الأهمية النسبية يعد نظام الحوكمة ونظام إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية لسمعة البنك وقوته المالية	أمن المعلومات والأمن السيبراني وخصوصية العميل سبب الأهمية النسبية مع قيام الأفراد بإجراء المزيد من المعاملات عبر الإنترنت، يزداد خطر خرق البيانات يوماً بعد يوم، لذلك فإن أهمية الحفاظ على معلومات العملاء أمر بالغ الأهمية لنجاح البنك
دعم عملائنا في أوقات الشدة سبب الأهمية النسبية إن دعم عملائنا في أوقات الرخاء والشدّة، لا سيما خلال جائحة كورونا، يعكس التزام البنك ببناء الثقة والولاء لدى عملائنا	وصول العملاء لخدمات البنك بشكل يضمن سلامتهم سبب الأهمية النسبية يعد تمكين العملاء من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأمان وسهولة في مصيهم التزامات البنك، لا سيما في ضوء جائحة كورونا	تجربة رضا العملاء سبب الأهمية النسبية إن تزويد عملائنا بخدمات مريحة وأكثر كفاءة سيساعد البنك في التعامل مع التوقعات المتغيرة للعملاء وجذب عملاء جدد
التغير المناخي والأثر البيئي سبب الأهمية النسبية يلعب التمويل دوراً مهماً في إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ. كما تتحمل أيضاً مسؤولية الحد من الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية كجزء من استخدام أعمالنا	الالتزام بالموظفين وجذب الكفاءات سبب الأهمية النسبية يساعد توفير بيئة عمل آمنة ومرنة وداعمة على جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بهم وتطويرهم	التحول الرقمي للمنتجات والخدمات سبب الأهمية النسبية تعمل الرقمنة على إعادة تشكيل عرض القيمة المضافة للخدمات المالية الحالية، وينظر البنك إلى هذا كفرصة لتحسين الكفاءة وتقديم خدمات جديدة ومحسنة تواكب توقعات العملاء وتمنحهم تجربة سلسلة
دعم المجتمع المحلي سبب الأهمية النسبية يرتبط نجاح البنك ارتباطاً مباشراً بقوة مجتمعاتنا المحلية، لذا يتوجب علينا تقديم الدعم المجتمعي خلال أوقات الرخاء والشدّة		

لشرح مفصّل عن كيفية إشراك الجهات ذات العلاقة يُرجى مراجعة الملحق (ب)



أهداف التنمية المُستدامة (SDGs)

في البنك العربي، نؤمن أن نجاح تحقيق أهداف التنمية المُستدامة يعتمد على جهود جميع الأطراف، بما في ذلك القطاع الخاص. حيث نعمل دائماً على تضمين هذه الأهداف العالمية في نهج الاستدامة والعمليات اليومية للبنك لتعزيز الآثار الإيجابية التي يمكن أن تحدثها أعمالنا على المجتمع والبيئة.

في هذه القسم، نوضح كيف ترتبط أنشطتنا ونهجنا للاستدامة بأهداف التنمية المُستدامة وتساهم فيها. بينما تغطي أعمال البنك جميع أهداف التنمية المُستدامة تقريباً، فإننا نركز جهودنا على 12 هدفاً منها والتي نعتقد أن لدينا فيها أثراً مباشراً وأكثر تأثيراً.

حدّدت خطة الأمم المتحدة للتنمية المُستدامة للعام 2030 سبعة عشر هدفاً و169 غاية في المجالات ذات الأهمية لاستدامة الإنسان والبيئة. حيث تمثل أهداف التنمية المُستدامة دعوة عالمية للعمل الفعلي والتي تلتزم بها كل الدول والمؤسسات.



الأهداف	مساهمتنا	رقم الصفحة
	- استخدام الابتكار الرقمي للمساعدة في تحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية لتشمل الفئات غير المخدومة عن طريق دعم الابتكار وريادة الأعمال وخصوصاً بين فئة الشباب. - دعم عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح في مجالات مكافحة الفقر وذلك من خلال الاستثمارات المجتمعية للبنك ونشاطات البنك في مجال المسؤولية المجتمعية. - دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يسهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في مكافحة الفقر.	26-24, 16, 15
	- دعم عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح في مجالات تحسين الوضع الصحي في المجتمع من خلال الاستثمارات المجتمعية للبنك ونشاطات البنك في مجال المسؤولية المجتمعية. - تشجيع نمط حياة صحي بين موظفي البنك والعمل على توفير بيئة عمل صحية لهم.	26, 23
	دعم عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح في مجالات تحسين البنية التحتية التعليمية وتحسين مخرجات النظام التعليمي وضمان التعليم المنصف والشامل للجميع من خلال استثمارات البنك المجتمعية ونشاطات البنك في مجال المسؤولية المجتمعية.	26-24
	- دعم المساواة بين الجنسين والعمل على تمكين الموظفات الإناث من خلال ضمان المشاركة الكاملة والفعالة للمرأة في البنك وتكافؤ الفرص للوصول إلى المناصب العليا. - العمل على تحقيق المساواة بين الجنسين وخلق فرص عمل متساوية بالتعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح.	26, 22
	- الاستثمار في مشاريع مواجهة التغيّر المناخي والتي تساعد على تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. - العمل على تقليل الأثر البيئي لعمليات البنك وأثرها على التغيّر المناخي.	20, 19
	- استخدام الابتكار الرقمي للمساعدة في تحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية لتشمل الفئات غير المخدومة عن طريق دعم الابتكار وريادة الأعمال وخصوصاً بين فئة الشباب. - دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يسهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في مكافحة الفقر.	16, 15
	- استخدام الابتكار الرقمي للمساعدة في تحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية لتشمل الفئات غير المخدومة عن طريق دعم الابتكار وريادة الأعمال وخصوصاً بين فئة الشباب. - ضمان أن جميع استثمارات البنك في البنى التحتية تراعي الآثار البيئية الاجتماعية لهذه الاستثمارات.	19, 16
	- استخدام الابتكار الرقمي للمساعدة في تحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية لتشمل الفئات غير المخدومة. - تعزيز الدمج المجتمعي وتقليل التمييز من خلال استثمارات البنك المجتمعية ونشاطات البنك في مجال المسؤولية المجتمعية. - دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يسهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في دعم تكافؤ الفرص وتقليل التمييز في المجتمع.	26-24, 16, 15
	- تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية التي تشجّع عملاءنا على الوصول إلى نمط الاستهلاك المُستدام وتحقيق كفاءة العمليات والتوريد. - دعم تحوّل عملائنا لأسلوب حياة أكثر استدامة من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تُقلّل من استهلاكهم للطاقة والمواد وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.	19, 16
	- الاستثمار في مواجهة التغيّر المناخي والذي يعمل على تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. - العمل على تقليل الأثر البيئي لعمليات البنك وأثرها على التغير المناخي.	20, 19

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

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

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



الريادة في تميز الخدمة

تتمحور استراتيجية البنك حول تزويد عملائنا بحلول مصرفية متكاملة وسريعة الاستجابة. وتتجلى هذه الاستراتيجية من خلال تقديم مجموعة شاملة من الحلول القيمة والمدمجة بقنوات واسعة عبر الإنترنت وغيرها وذلك لضمان تجربة مصرفية سلسلة طوال الوقت.

تجربة مصرفية مثالية

بصفتنا إحدى المؤسسات المالية الرائدة في المنطقة، فإننا نواصل الوفاء بالتزاماتنا تجاه عملائنا، وذلك عن طريق تقديم تجربة مصرفية مثالية وسلسلة تلبي احتياجاتهم المتغيرة في كل مرحلة من مراحل حياتهم. حيث قمنا بإطلاق عدد من المنتجات والخدمات التي تم تصميمها لتلبي الاحتياجات المختلفة لعملائنا من الشركات والأفراد.

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

واصلت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد العمل على تحقيق رؤيتها الاستراتيجية للتحوّل الرقمي والمبتكرة على إثراء تجربة العملاء في مختلف المجالات المتعلقة بفتح الحسابات رقمياً والتواصل الرقمي وتطوير المنتجات والبرامج المقدمة للعملاء وإعادة هندسة العمليات المصرفية وغيرها.

أبرز إنجازات مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام 2020

- تم إطلاق خدمة فتح الحساب إلكترونياً في الأردن عن طريق تطبيق "عربي موبايل" كخدمة رئيسية تمكن العملاء الجدد من الحصول على رقم حساب بسهولة وأمان. وتم كذلك تمكين عملاء "عربي بلا حدود" من فتح حساب في بلد غير بلد الإقامة حيث يستطيع العميل الحصول على رقم حساب فوراً في الأردن ومصر والإمارات العربية المتحدة وفلسطين.
- قام البنك بإعادة إطلاق برنامج المخصص للأطفال والبالغين والذين تقل أعمارهم عن 17 عاماً "عربي جونيور". ومن خلال برنامج "عربي جونيور"، يُقدّم البنك مجموعة واسعة من المزايا البنكية وغير البنكية، صُممت لتشجّع الآباء والأمهات على الأذكار لمستقبل أبنائهم بالإضافة إلى تقديم تجربة مالية تعليمية شائعة للأطفال في

- مرحلة مبكرة. حيث يُمكن البرنامج أولياء الأمور من الاطلاع على حسابات أبنائهم ووضع خطط توفير فورية تُعزّز ثقافة التوفير لدى الأبناء، إضافة إلى إصدار بطاقات خاصة بهم بتصميم مميز أعد خصيصاً لهذه الفئة إلى جانب إمكانية الاشتراك المجاني بمنصات التعليم الإلكترونية "اقرأ بالعربية" و"أبواب" تماشياً مع احتياجاتهم. احتاج العديد من عملائنا إلى استخدام خدماتنا أثناء الحظر الشامل لمواجهة جائحة كورونا أو استخدام خدماتنا بأقل قدر من التلامس. حيث قام البنك بتعزيز الحلول الرقمية والحلول اللاتلامسية الموجودة لديه ليسهل على العملاء التعامل مع البنك عن بعد.

المزيد من المعلومات عن جهود البنك لضمان استمرارية الخدمات خلال الجائحة، يرجى الاطلاع على صفحة 5 من هذا التقرير.

- تم تطوير العديد من الاتفاقيات مع عدد من مقدمي الخدمات بهدف توفير الخيارات المتعددة للعملاء وتسهيل الوصول إلى الخدمات ويشمل ذلك: إصدار القسائم الرقمية بأقل الأسعار، والاشتراك الرمزي في خدمات أوبر، وشبكة "طبي" وشبكة "وفي"، وخدمات شركة "توتال" للمحروقات، و Belnq Rentalcars.com، و Connect، ومنصة نون للتسوق الإلكتروني، ومنصة شاهد، ومنصة Toghi.com، وإمكانية الاطلاع على مستندات أحوال الطقوس.
- تم إطلاق خدمات خاصة بالمحفظة الإلكترونية تمكن العملاء من السحب والإيداع من حساباتهم دون الحاجة إلى بطاقة.
- تم تطوير العديد من التنبهات الهادفة إلى البقاء على تواصل من العملاء سواء للمساعدة الفورية لإنجاز المعاملات على مستوى الحسابات والبطاقات أو توجيههم للاستفادة من مختلف العروض وغيرها.
- تقديم خدمة طلب السحب النقدي من الصّرافات الآلية التابعة للبنك في الأردن

- بسهولة وأمان دون الحاجة لاستخدام بطاقة الدفع لهذه الغاية.
- أطلق البنك العربي بنجاح تطبيق الدفع الاجتماعي "Arabi Pay" في الأردن، والذي يسمح للعملاء بإجراء المدفوعات من خلال تطبيقات المراسلة مثل Facebook Messenger و WhatsApp و Instagram عبر لوحة مفاتيح خاصة مصممة خصيصاً للهواتف الذكية.

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

واصل البنك العربي ريادته في توفير التمويل التجاري للشركات الكبرى العاملة في التجارة والمشاريع المتعلقة بالطاقة والكهرباء ومعالجة المياه وتحتية المياه والبنية التحتية للطرق في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

كما قامت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية بتعزيز وتطوير منتجاتها وخدماتها المصرفية وتحديث عروضها الرقمية لتلبية احتياجات عملائها المتنوعة في مختلف القطاعات الاقتصادية وعبر مراحل تطوّر أعمالها المختلفة، حيث تمثل شبكة البنك العربي المتكاملة بفروعه المنتشرة حول العالم ركيزة أساسية تستند عليها استراتيجية البنك لخدمة عملائه من الشركات والمؤسسات المحلية والعالمية على حد سواء، وتمكنه من تقديم حلول تمويلية ومصرفية متكاملة تتيح لهم إدارة أعمالهم وإنجاز معاملاتهم المصرفية بشكل فعال، ممّا يسمح لهذه الشركات بزيادة كفاءتها لا سيما في ظل التحديات السائدة والإغلاقات التي شهدتها دول العالم مع تفشي فيروس كورونا.

تمكنت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية من مواجهة التحديات المرتبطة بجائحة كورونا بشكل أسهم في استمرارية العمل وإتاحة الدعم اللازم للعملاء جنباً إلى جنب مع الإدارة المنتظمة والمنضبطة للمحفظة الائتمانية عبر فروع البنك العربي.

الاحتياجات المالية وغير المالية لعملائنا. ونسعى إلى تحقيق ذلك من خلال تمكين موظفينا والعمل بشكل متواصل على تطوير قدراتهم ومستوى معرفتهم، هذا بالإضافة إلى مراقبة تواصلهم وتفاعله مع العملاء لتحقيق أعلى مستويات الخدمة التي نعدُّ بها عملائنا.

للمزيد من التفاصيل حول دور المنصة خلال جائحة كورونا، يُرجى الإطلاع على صفحة 6 من هذا التقرير.



تميّز الخدمة

تبدأ رحلة الخدمة المتميزة للعميل بتوفير الموظفين المتمكنين والمُحفّزين لتلبية

الصغيرة والمتوسطة على التقدّم يطلب للحصول على قروض. بالإضافة إلى ذلك، عملت المنصة كقناة اتصال مع عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة أثناء جائحة كورونا، ممّا قلّل من المخاطر المرتبطة بالتفاعل وجهاً لوجه.

ممّا مكّنها من الحصول على تسهيلات عديدة من البنك العربي بغرض تنمية وتوسيع أعمالها.

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

كما يواصل البنك عقد ورش العمل التعريفية حول أساسيات عمل الشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية التي يوفرها البنك لخدمة هذا القطاع الحيوي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على عدة محاور تعريفية ذات علاقة بطبيعة أعمال هذا القطاع من الشركات، من ضمنها أساسيات إدارة المشاريع، التحوّل والتواجد والتسويق الرقمي وتحسين إدارة الموجودات والمطلوبات ورأس المال العامل. وتأتي هذه الورش تأكيداً على الأهمية التي نوليها لتوطيد علاقتنا مع عملائنا، حيث يُشكّل عقد مثل هذه الورشات التفاعلية فرصة قيّمة للغاية وتعريفهم بالحلول المصرفية والتمويلية المُتاحة لهم وخلق فرص للتعاون فيما بين العملاء.

منصة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة

خلال عام 2020، كان البنك العربي من أوائل البنوك في الأردن التي أطلقت منصة إقراض رقمية كاملة مخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة من عملاء البنك وأيضاً لغير عملاء البنك. من خلال هذه المنصة، يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة التقدّم بشكل كامل للحصول على قرض.

ومع إطلاق هذه المنصة، قلّل البنك من الوقت اللازم لمعالجة الطلبات وشجّع العملاء الحاليين والمحتملين من الشركات

الحلول الرقمية لمجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية
تماشياً مع مع استراتيجية البنك العربي الرامية إلى تسهيل التحوّل الرقمي في القطاع المصرفي، تقدّم مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية عدداً من الحلول الرقمية لعملائها منها النظام الإلكتروني الخاص بقطاع الشركات "عربي كونكت" والذي يوفر منصة إلكترونية متكاملة تشتمل على وظائف إدارة التعاملات المالية والتجارية. كما تشمل هذه الحلول الرقمية خدمة "عربي سينك" والتي تُتيح ميزة الربط الإلكتروني بين البنك وعملائه من قطاع الشركات.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يُشكّل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد الأردني والعالمي، حيث يلعب دوراً هاماً في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل والتشغيل. إنّ هذا القطاع يواجه تحديات عديدة من حيث الحصول على التمويل والخدمات البنكية الأخرى المناسبة لطبيعة أعمالهم، ولذلك فقد قام البنك بتوفير عدد من الخدمات والمنتجات التي تلبي الاحتياجات الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير التدريب والدعم اللازم لنمو هذا القطاع الحيوي.

لقد قمنا بالتعاون مع عدد من الجهات ذات العلاقة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال المساهمة في برامج ضمان القروض. وقد فتحت هذه البرامج آفاقاً جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة،

للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول برامج القروض المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة، يُرجى الاطلاع على تقرير الاستدامة للعام 2019، صفحة رقم 27.



أبرز إنجازات iHub خلال العام 2020

- تم عقد حلقتي نقاش حضرها 150 موظفاً في بداية العام 2020 قبل بدء الجائحة.
- تم عقد خمس ندوات عبر الإنترنت مع متحدّثين متميّزين في مجالات الابتكار.
- من خلال برنامجنا الداخلي للابتكار، قام البنك بتمكين موظفين من تصميم أفكارهم الإبداعية وعمل النماذج الأولية لهم وفحصها ومن ثم إطلاقها لعملاء البنك.
- إنشاء مركزين جديدين للابتكار في مصر والإمارات العربية المتحدة.

يعتمد نهجنا على إيماننا بأن الابتكار يبدأ من داخل البنك ولذا فنحن ملتزمون باحتضان مستقبل الابتكار الرقمي من خلال موظفينا.

للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول نهج AB Innovation Hub، يرجى الاطلاع على تقرير الاستدامة للعام 2019، صفحة رقم 15.



لقد تسارع التحوّل الرقمي خلال جائحة كورونا مدفوعاً بزيادة أهمية القدرات المصرفية عن بعد للعملاء في ضوء الإجراءات الوقائية المتمثلة في البقاء بالمنزل والإلتزام بالتباعد الاجتماعي. إن تبني البنك العربي للتحوّل الرقمي في مراحل مبكرة منذ عدة سنوات وضع البنك في موقع متميز لتلبية التوقعات الرقمية المتزايدة لعملائنا.

المزيد من التفاصيل حول دور التحوّل الرقمي في تلبية احتياجات عملائنا خلال جائحة كورونا، يرجى الإطلاع على صفحة 6 من هذا التقرير.

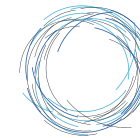


نهجنا للتحوّل الرقمي

نؤمن في البنك العربي أن الابتكار الرقمي من الوسائل التي تمكّننا من تحديث بنيتنا التحتية وتطوير الخدمات والمنتجات المبتكرة التي تلبي احتياجات عملائنا ومتطلبات حياتهم المتغيرة. ولتحقيق هذه الرؤية، لا بدّ لنا من التعاون مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف تطوير الحلول المبتكرة لعملائنا. وبناءً عليه، فقد قمنا بتطوير نهج شمولي للابتكار وتطوير المنتجات يعتمد على نموذج عمل يبحث ويسرع ويكبر الابتكار.

Innovation Hub - iHub

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



AB iHub
Powered by Arab Bank



يعتبر تطبيق "عربي جونيور" منصة وأداة إشراك مالي رقمي تم تصميمها للعملاء الصغار الحاليين والمستقبليين من الأعمار 12 سنة إلى 18 سنة.



تطبيق يتيح الوصول إلى خدمات تحويل الأموال الخاصة بالبنك من خلال أي تطبيقات المراسلة (WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram)

ABVENTURES

لقد تمّ إنشاء ABVENTURES، والتي تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية البنك للابتكار الرقمي، في العام 2018 ليكون الصندوق الاستثماري المغامر المستقل للبنك العربي. حيث يمثل هذا الصندوق التزام البنك نحو الابتكار الرقمي وذلك من خلال الاستثمار المباشر في الحلول الرقمية المستقبلية في مجال الخدمات المالية، ومن ثمّ العمل على دمجها في سلسلة الخدمات والمنتجات المقدّمة من القطاع المالي في عدد من الأسواق.

للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول نهج ABVENTURES، يرجى الاطلاع على تقرير الاستدامة للعام 2019، صفحة رقم 18.

أبرز إنجازات ABVENTURES خلال العام 2020

- على الرغم من قيود السفر التي فرضت خلال العام 2020 بسبب جائحة كورونا، نجحت ABVENTURES في بناء علاقات عمل مع 17 مستثمراً عبر مناطق جغرافية متعدّدة.
- شهد ما يقرب من 90% من استثمارات ABVENTURES نمواً ملحوظاً خلال عام 2020، على الرغم من تأثير جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي.
- أحدثت استثمارات ABVENTURES كانت VEEM، وهي شبكة مدفوعات عالمية تم إنشاؤها للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم.



للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول نهج AB Accelerator، يرجى الاطلاع على تقرير الاستدامة للعام 2019، صفحة رقم 17.

أبرز إنجازات AB Accelerator خلال العام 2020s

- خمسة شركات ناشئة في مجال الابتكار في كل من أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- أحدثت استثمارات AB Accelerator في العام 2020 كانت "Tabby" والتي تقدّم للعملاء أقساط سداد من 3 إلى 6 أشهر بدون فائدة. كما استثمرت AB Accelerator في "InvestSuite" وهي مجموعة من منتجات B2B Wealthtech ذات العلامة البيضاء.



AB Accelerator

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

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



العمل من أجل مستقبل مُستدام

يلتزم البنك بتوفير الخدمات المصرفية التي تدعم تحقيق مستقبل مُستدام، يشمل تحقيق أثر اجتماعي وبيئي إيجابياً لكل المجتمع. إن هذا الالتزام يشمل تقليل الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية.

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



تمويل لإحداث أثر

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

إدارة الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة

إننا ندرك أثر أنشطتنا الإقراضية على البيئة والمجتمع. لذلك فإننا نقوم بتطبيق نظام لإدارة المخاطر يهدف إلى تحديد وتقييم وتخفيف أي آثار بيئية أو اجتماعية قد تنجم عن نشاطات الإقراض وإبقائها ضمن المستويات المقبولة. كما أننا نتجنب التعامل مع المقترضين الذين لديهم نظام ضعيف في إدارة المخاطر البيئية أو الاجتماعية أو الحكومية.

كجزء من منهج الحوكمة المؤسسية للبنك العربي، يقوم البنك بتحديد وإدارة مخاطر الإقراض والتمويل التي قد يتعرض لها أثناء ممارسة نشاطات التمويل. حيث يتم ذلك من خلال التطرق إلى المخاطر البيئية والاجتماعية وفقاً لسياسات الإقراض في البنك.

التمويل الأخضر (البيئي)

نؤمن في البنك العربي بأن لنا دوراً فعالاً في تمويل المشاريع المستدامة في الأردن؛ حيث تمثل نشاطاتنا في قطاع البنية التحتية الخضراء فرصة نمو لأعمالنا ولعملائنا والتي بدورها تعود على المجتمع بأثر بيئي إيجابي. كما أن هذه النشاطات تساهم في الجهود العالمية لمكافحة التغير المناخي ونسهم إيجابياً في جهود تحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

تمويل مشاريع البنية التحتية الخضراء
منذ العام 2012 قدّم البنك ما يقارب 267 مليون دولاراً كتسهيلات لمشاريع البنية التحتية الخضراء.

أكثر من 1,350 ميغاوات

السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من هذه المشاريع والتي تُضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية



حوالي 905,000 طن

كمية الخفض الذي تم تحقيقه من انبعاثات الغازات الدفيئة بشكل سنوي



توفير خدمات ومنتجات مُستدامة

يتجسّد مفهوم "التمويل لإحداث فرق" في البنك على عدّة مستويات من بينها مساهمتنا في تحقيق الطموحات البيئية والاجتماعية لعملائنا عن طريق توفير عددٍ من الحلول والمنتجات المُستدامة.

فمع برنامج التسديد المُريح من خلال بطاقات البنك الائتمانية، يُمكن لعملاء البنك العربي شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة النظيفة من الموزعين المشاركين في البرنامج دون أيّ فوائد وعلى فترة سداد تصل إلى 12 شهراً عند استخدام بطاقات البنك الائتمانية، بالإضافة إلى فترة سداد تصل لـ 24 شهراً بغرامة 1% عند الشراء من موزعين من غير المشاركين في البرنامج. كما نعمل على دعم جهود عملائنا نحو تقليل أثرهم البيئي الناجم عن استعمال خدماتنا عن طريق التحول الرقمي لمعظم خدماتنا، الأمر الذي يُقلّل من استهلاك الموارد.

التمكين المالي

يحرص البنك على دعم الجهود الرامية إلى تحقيق الشمول المالي للفئات غير المخدومة مصرفياً. كما ويعمل البنك على المساهمة في رفع ثقافتهم المالية إنطلاقاً من إيمانه بأثر ذلك في تحقيق التنمية المجتمعية المُستدامة.

حيث يقوم البنك بدعم الأفراد بالمعرفة والقدرة والثقة اللازمة، ليقوموا باتخاذ القرارات المالية المسؤولة وتوفير المعلومات والأدوات بشكل وجاهي أو من خلال الإنترنت لتتناسب الاحتياجات الخاصة لكل فرد في الوقت والمكان المناسب لهم.

البرنامج الوطني للتعليم المالي

واصل البنك دعمه للبرنامج الوطني للتعليم المالي، والذي أطلقه البنك المركزي الأردني بهدف رفع مستوى الوعي والثقافة المالية بين طلبة المدارس وتشجيعهم على تطوير سلوكيات التوفير الذكي واتخاذ القرارات المالية السليمة. كما دعم البنك هذه المبادرة من خلال مؤسسة عبد الحميد شومان. ويهدف البرنامج إلى جسر الفجوة بين المعرفة والممارسات المالية مع تعريف الطلاب بالمفاهيم الاقتصادية والمالية الأساسية مستهدفاً الطلبة من الصف السابع إلى الصف الثاني عشر.

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا

نؤمن بمسؤوليتنا تجاه تقليل الأثر البيئي لعملياتنا كوسيلة للحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة وأيضاً في جهود مكافحة التغير المناخي.

استهلاك الورق

نظراً لطبيعة أعمالنا فإن الورق هو أكثر الموارد الطبيعية استخداماً في مكاتبنا وفروعنا، حيث نقوم باستخدامه لتنفيذ العمليات والعقود وتبادل المراسلات والخدمات والمواد الترويجية المقدمة إلى العملاء. وبالتالي فإننا نلتزم بتقديم وتحسين الخدمات التي تهدف إلى تقليل ووقف استهلاك الورق لعملائنا مع تعزيز عملياتنا الداخلية.

إن استراتيجيتنا لتقليل استهلاك الورق تتكون من شقين: تعزيز عملياتنا الداخلية عن طريق السعي نحو بيئة داخلية خالية من استعمال الورق، وتوفير منتجات وخدمات تهدف إلى تقليل ووقف استهلاك الورق لعملائنا من خلال التحوّل الرقمي.

خلال العام 2020، واصلنا نهجنا في خلق بيئة عمل خالية من الورق، حيث قام البنك بتطبيق العديد من المبادرات لتقليل ووقف استهلاك الورق من ضمنها أتمتة العديد من المعاملات الورقية في البنك كطلبات السفر والعمل الإضافي وطلبات التقليل. وقد ساهمت هذه المبادرات في خفض استهلاك الورق بمقدار نصف مليون ورقة في العام 2020.

كما نواصل التركيز على تقديم حلول مصرفية صديقة للبيئة من خلال التحوّل الرقمي بهدف تقليل الأثر البيئي الناجم عن الخدمات الورقية، مع تقديم تجربة مصرفية سلسلة لعملائنا.

للمزيد من المعلومات عن التحوّل الرقمي في البنك، يرجى الإطلاع على صفحة 16 من هذا التقرير.



استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

على الرغم من أن طبيعة عملياتنا لا تستوجب استهلاك الكثير من الطاقة، إلا أننا نعمل باستمرار على ترشيد هذا الاستهلاك في البنك. إن مصادر استهلاكنا للطاقة تأتي من استهلاك الكهرباء، حيث يتم شراء الطاقة المستخدمة في البنك من شركات توزيع الكهرباء بالإضافة إلى الوقود المستخدم في تدفئة الإدارة العامة والفروع وجميع مباني البنك. كما أن استهلاك الطاقة لدينا ينتج أيضاً عن الوقود المستخدم لعمليات التنقل من وإلى البنك والرحلات الجوية المتعلقة بالعمل، هذه الاستهلاكات تمثل مصادر الغازات الدفيئة المنبعثة من عملياتنا.

استخدام مصادر الطاقة المتجددة لعملياتنا

منذ العام 2019، قام البنك بتحويل 97.7% من استهلاك الكهرباء في البنك لتكون من مصادر متجددة وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء من المصادر التقليدية.

كما وفر هذا المشروع ما يقارب 2.5 مليون دينار من كلفة شراء الطاقة الكهربائية.

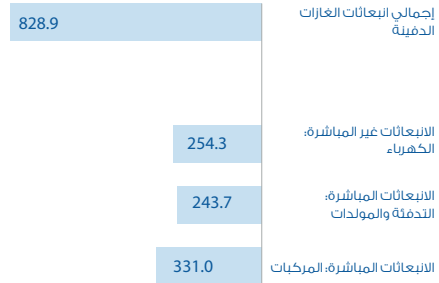
97.7%

استهلاك الكهرباء في البنك من مصادر طاقة متجددة

93.4% انخفاض

في انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عمليات البنك منذ العام 2019

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن) 2020
انخفاض بمعدل 73.6% مقارنة بالعام السابق



استهلاك المياه

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

دعم موظفينا والمجتمع

كواحدة من أكبر المؤسسات في الأردن، فإننا نعمل دائماً على المساهمة في الجهود الرامية إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في الأردن من خلال التركيز على دورنا كأحد جهات العمل الرائدة والوجهة المفضلة للعمل، ومن خلال استثمارنا ونشاطاتنا المجتمعية.

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



موظفونا

يمثل الاستثمار في موظفينا أحد أهم أولوياتنا في البنك العربي. لذلك، فنحن نعمل على خلق بيئة تتكاتف فيها جهود الموظفين مع قيم البنك ورؤيته من أجل تحقيق التزامنا نحو عملائنا والجهات ذات العلاقة والمجتمع ككل. ونحقق ذلك من خلال خلق بيئة عمل شاملة ومتنوعة تُتيح لموظفينا الحصول على فرص النمو على المستوى الشخصي والمهني وتمكينهم من تحقيق طموحاتهم وأهدافهم.

التنوع والشمول

نؤمن في البنك العربي بضرورة توفير بيئة عمل تدعم التنوع بين موظفينا وتوفر العدالة لهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى بناء مؤسسة مستدامة وقادرة على التكيف مع التغيرات المستقبلية. إن المحافظة على قوى عمل متنوعة وبيئة عمل عادلة يُعتبر أمراً أساسياً في خلق تنوع في الأفكار والمنظور، مما يمنح قيمة إضافية لكافة الجهات ذات العلاقة.

في إطار عملنا المؤسسي تمكّنا من بناء طاقم عمل متنوع ومنتمي، يتبنّى ويحرص على تحقيق رؤيتنا المتمثلة في تلبية احتياجات العملاء، حيث يُؤمن البنك نجاح موظفيه، ويعمل بشكل منهجي على تشجيعهم وتمكينهم من خلال عدّة وسائل من بينها منحهم فرص متكافئة، وحزم مزايا تنافسية، إضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم.

التزامنا بتوظيف الأردنيين

في العام 2020، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 3,244 موظفاً، حيث أن 99.6% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. وهذا بدوره يعكس التزام البنك بتطوير المواهب المحلية والاستثمار فيها.

نهدف إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك، حيث نعمل على جذب وتطوير قدرات موظفينا من الإناث. حيث يركز نهجنا على دعم الإناث وتوفير بيئة عمل عادلة لهنّ تمكّنهن من الوصول إلى أفضل قدراتهن، الأمر الذي انعكس على نسبة عالية من الإناث ضمن فريق العمل في البنك.

كما يهتم البنك بالأمّهات ضمن قوى العمل، فخلال العام 2020 بلغ عدد الإناث اللاتي كنّ في إجازة الأمومة 100 موظفة، في حين بلغت نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة 81%. وبهدف دعم الأمّهات العاملات في البنك العربي ومساعدتهن في توفير الرعاية اللازمة لأبنائهنّ أثناء ساعات العمل، بادر البنك إلى إبرام اتفاقيات مع بعض الحضانات لرعاية أبناء الموظفات تحت سن الخامسة. وقد استفادت 90 من الأمّهات من هذا البرنامج خلال عام 2020؛ حيث تمّ استقبال 104 أطفال في هذه الحضانات.

39.6%

مشاركة الإناث من مجمل الموظفين

12.8%

مشاركة الإناث في المناصب الإدارية العليا

بالإضافة للمساواة بين الجنسين يسعى البنك إلى دعم التنوع في الخبرات والعمر والأفكار والقدرات ضمن كادرنا الوظيفي. كما نؤمن بأهمية توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن بيئة أعمالنا، والتي تعتمد على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية. وفي نهاية عام 2020، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة 86 موظفاً.



التواصل مع الموظفين والاهتمام بهم

نحن نؤمن أن تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في رفع انتمائهم للبنك ورسالته وقيمه وبشكل دعماً مهماً لجهودهم في تحقيق أهدافه، الأمر الذي يجعلنا جاذبين في التواصل معهم بشفافية والعمل على تحسين مستوى الرفاه لهم. وفي هذا السياق فإننا نعمل على إشراك موظفينا من خلال عدد من القنوات المختلفة، من ضمنها عملية مراجعة الأداء السنوي والنشرة الداخلية ونظام الإنترنت الداخلي "عربينا". كما يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك الشكاوى من خلال "لجنة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية والملاحظات والاقتراحات. خلال عام 2020، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالتمييز العنصري أو أي خرق لحقوق الإنسان. في البنك العربي نلتزم بتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة ومنتجة، مع ضمان معاملة جميع الموظفين بإنصاف واحترام، إضافة إلى تبني أعلى معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى درجات رضا الموظفين. كما تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية، والمؤلفة من ستة أعضاء يمثلون دوائر مختلفة في البنك لتتولى مهام تطوير أنظمة وخطط متعلقة بالصحة والسلامة المهنية في البنك وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع، بناءً على مؤشرات الصحة والسلامة. كما يتم مراجعة جميع الشكاوى والقضايا المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية من قبل اللجنة، إضافة إلى تسجيل نتائج أي استطلاعات أو حوادث أو تقارير أو حتى خطط إجراءات متعلقة بهذا المجال.

**للمزيد من المعلومات عن حماية
البنك لصحة موظفيه خلال جائحة
كورونا، يرجى الإطلاع على صفحة 7
من هذا التقرير.**

المزايا التنافسية

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

كما نحرص في تحديدنا للرواتب على عدم التمييز على أساس الجنس، والتركيز على عوامل رئيسية تشمل التناسب مع متطلبات العمل وقيمة الوظيفة والخبرة العملية للموظف ومهاراته.

على الرغم من الركود الاقتصادي الناجم عن جائحة كورونا، حرصنا على حماية موظفينا من خلال اعتماد العديد من التدابير الفعالة للحفاظ على صحتهم واستقرارهم المالي.

**للمزيد من المعلومات عن دعم
البنك لموظفيه خلال جائحة كورونا،
يرجى الاطلاع على صفحة 5 من هذا
التقرير.**

لقد تم تقديم منح دراسية جامعية لـ 104 طلاب من أبناء الموظفين خلال العام 2020، ضمن برنامج البنك العربي للمنهج الجامعية لأبناء الموظفين. حيث يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة أبناء الموظفين على متابعة تعليمهم الجامعي، وقد بلغت قيمة المنح 237,410 دينار أردني خلال العام 2020.

في ضوء القيود التي فرضتها جائحة كورونا على الاجتماعات والتفاعلات الواجهية، وجّه البنك جهود التدريب والتطوير ليقدم تقديم جميع الدورات التدريبية والدورات التمهيدية للموظفين إلكترونياً وبشكل مرئي. إن هذا الانتقال إلى التدريب عن بُعد، والذي يهدف إلى المحافظة على سلامة موظفينا كأحد أولوياتنا، كان له أثر على العدد الإجمالي للبرامج التدريبية وساعات التدريب المنجزة خلال العام 2020. فقد بلغ إجمالي ساعات التدريب المقدمة 13,137 ساعة بمؤشر 4.05 ساعة لكل موظف.

المفاوضة الجماعية

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

بناء القدرات للتحديات المستقبلية

نحن نعمل في قطاع خدماتي دائم التطور، حيث تعتبر مهارات موظفينا من ضمن العناصر الأساسية التي تمكننا من مواكبة هذه التطورات، ولذا فإننا نستثمر في تطوير وتدريب موظفينا من خلال بيئة عمل محفزة على التعلم. لذلك، نشجع الموظفين باستمرار على المضي لتعلم مهارات جديدة على امتداد مسيرتهم المهنية والتي تمكن البنك من مواجهة التطور والتغيير المستمر في القطاع المالي.

تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم بشكل يؤدي إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة من خلال العديد من البرامج التدريبية والدورات الداخلية والخارجية. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط تطوير المسار الوظيفي بعدة طرق منها: إدارة المواهب وخطط التعاقب الوظيفي وسدّ الفجوات في مجال الكفاءة.

مجتمعنا

باعتبارنا أحد المؤسسات الماليّة الرائدة في المملكة والمنطقة، فإن للبنك دور أساسي وفعل في إحداث أثر إيجابي في المجتمعات التي يعمل بها، ومن خلال نهجنا الاستراتيجي على هذا الصعيد، فإننا نقوم بتوظيف الخبرات والموارد المتاحة لدينا لخلق قيمة مضافة لهذه المجتمعات بشكل يساهم في تحقيق مستقبل أفضل.

للمزيد من المعلومات حول المصاريف التشغيلية والأرباح والمدفوعات الضريبية، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2020.

القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة

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

الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي

تأخذ الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي أوجهاً عديدة من خلال تركيزها على دعم القضايا المجتمعية والمنبثقة من استراتيجيتنا للاستدامة. حيث تشمل هذه الاستثمارات التبرعات الخيرية المباشرة والرعايات المجتمعية والمبادرات المجتمعية، بالإضافة إلى تطوع موظفينا. كما نقوم بتحقيق أثر مباشر في المجتمع من خلال مؤسسة عبد الحميد شومان والتي تعتبر ذراع المسؤولية الثقافية والاجتماعية للبنك.

لقد كان لجائحة كورونا تأثير عميق على مجتمعنا في العام 2020، متمثلاً بارتفاع معدلات البطالة إلى جانب الآثار الاقتصادية والاجتماعية والصحية الناشئة عن هذا الوباء.

وقد لعب البنك العربي دوراً مهماً في مواجهة آثار الجائحة على مجتمعنا من خلال تقديم الدعم المالي المباشر لصندوق "هبة وطن" والذي تم تأسيسه لمكافحة الآثار الاقتصادية والاجتماعية والصحية للجائحة.

للمزيد من المعلومات عن جهود البنك المجتمعية لمواجهة آثار جائحة كورونا، يرجى الاطلاع على صفحة 8 من هذا التقرير.

أكثر من 26.2 مليون دولار
قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك خلال العام 2020



برنامج المسؤولية الاجتماعية "معاً"

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

ويُركّز برنامج "معاً" في نشاطاته على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناءً على تقييم شامل لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحليّة، والتي تشمل على: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام، وتماشياً مع المحاور الرئيّسيّة التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية، يحرص برنامج "معاً" على تحقيق الأهداف التالية:

- مشاركة الموظفين في النشاطات التطوعية.
- التعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح.
- استخدام القنوات المصرفيّة لتشجيع تبرّعات العملاء.

125,234

عدد أفراد المجتمع المتفاعلين من نشاطات البنك المجتمعية خلال العام 2020

تطويع الموظفين

حيث نعمل بشكل متواصل مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح، لخلق فرص تطوع فعالة ذات أثر، لتمكين موظفينا وعائلاتهم من خدمة المجتمع والمساهمة في نميته وفي الوقت نفسه زيادة وعيهم بالمواضيع الاجتماعية والبيئية التي تواجه المجتمع.

وبسبب جائحة كورونا، قام البنك بتحويل

بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

نقوم باستخدام مهارات وخبرات موظفي البنك في تدريب موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح والتي يقوم البنك العربي بدعمها بطريقة من شأنها أن ترفع من مستوى أدائهم وكفاءتهم.

ومنذ انطلاقة برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح في العام 2012، عمل البرنامج على توظيف خبرات المدربين الداخليين في البنك لتقديم دورات تدريبية متخصصة، تلبي لاحتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". حيث قام موظفونا خلال العام 2020 بتدريب 87 من موظفي هذه المؤسسات استغرقت 369 ساعة تدريبية.



تبرّعات العملاء

بهدف تحقيق أعلى أثر مستدام، نقوم بإتاحة العديد من قنواتنا البنكية ليمكن عملائنا من دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرّعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح من خلال إدراج آلية التبرّع ضمن بعض قنوات البنك المصرفيّة المختلفة وهي: الخدمة المصرفيّة عبر الإنترنت "عربي أون لاين"، والصّرافات الآليّة، والفروع، وبطاقة "معاً" الائتمانيّة البنائين، بالإضافة إلى خدمة "إي فواتيركم".

حيث نتيح لعملائنا آليات للتبرّع عبر قنوات خدماتنا المصرفيّة لتمكينهم من التبرّع للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" في الأردن، والتي تركز على مجالات الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام.

أكثر من 1,789,000 دينار أردني

مجموع تبرّعات عملاء البنك العربي خلال العام 2020

تبرّعات العملاء (دينار أردني) 2020

إجمالي التبرّعات	1,789,168
إي فواتيركم	1,484,307
الخدمات المصرفيّة عبر الإنترنت	269,384
الصراف الآلي	25,215
بطاقة معاً	6,262

الرعاية والتبرعات

قمنا خلال العام 2020 بدعم عدد من مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات غير الهادفة للربح والبرامج والمبادرات المجتمعية. هذا بالإضافة إلى رعاية ودعم عدد من المؤتمرات الاقتصادية والمالية بهدف دعم النمو الاقتصادي في الأردن.

للمزيد من المعلومات حول تبرعات ورعايات البنك العربي والمؤتمرات التي تمت رعايتها، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2020.



تعاون البنك خلال العام 2020 مع عدد من المؤسسات غير الهادفة إلى الربح، لتفعيل برامج ذات أثر إيجابي على المجتمعات. حيث عمل البنك عن قرب مع هذه المؤسسات، والتي لديها الخبرة والمعرفة في المحاور الرئيسية لبرنامج "معاً". يشمل هذا التعاون تطوير وتنفيذ المبادرات والبرامج المجتمعية في إطار استثمارات البنك المجتمعية. فيما يلي قائمة ببعض المبادرات التي دعمها البنك خلال العام 2020:

البرنامج	هدف البرنامج	البرنامج	هدف البرنامج
العودة للمدرسة - مؤسسة الحسين للسرطان	منح مرضى السرطان الأطفال الفرصة الملائمة لمتابعة تعليمهم خلال مراحل تلقي العلاج وتوفير رعاية شاملة لهم مع التركيز على احتياجاتهم البدنية والاجتماعية والعاطفية.	برنامج تبني المدارس - مبادرة مدرستي	تجديد المرافق والبنية التحتية لأربع مدارس، من أجل توفير بيئة تعليمية صحية وأمنة للطلاب.
مركز الإسعاف الجوي	بهدف رفع مستوى وجودة نقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة.	دورات إدراك	دعم ثلاثة مساقات لمنصة إدراك الإلكترونية.
برنامج الصحة المدرسية - الجمعية الملكية للتوعية الصحية	دعم تطبيق برنامج المدارس الصحية في ثماني مدارس وبناء قدرات الطلاب والمعلمين على تطبيق المعايير الصحية الوطنية، لتشجيع الطلاب على اتباع أسلوب حياة صحي.	برنامج تمكين المرأة - مؤسسة نهر الأردن	يهدف البرنامج إلى تمكين الإناث الأقل حظاً اقتصادياً من خلال مشاريع إنتاجية والمحافظة على التراث.
دورات إنجاز - مؤسسة إنجاز	ساهم موظفونا بإعطاء دورات خاصة للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تنطرق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات. من خلال هذا البرنامج، اكتسب الطلاب الثقة بالنفس ومجموعة من المهارات الأساسية.	برنامج حماية الطفل - مؤسسة نهر الأردن	زيادة الوعي حول مواضيع حماية الطفل وسلامته مع تقوية التفاعل الأسري الإيجابي لضمان توفير بيئة سليمة لنمو الطفل.
متحف الأطفال الأردني	دعم برنامج التواصل مع المجتمع والذي يهدف إلى رفع وعي الأطفال حول القضايا المحلية والدولية الهامة من خلال البرامج التعليمية والتفاعلية.	برنامج كفاءة العائلات - تكية أم علي	دعم العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر عن طريق توفير طرود غذائية شهرية لمدة عام كامل.
مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية - تطبيق كريم وجنى	دعم إطلاق تطبيق كريم وجنى والذي يهدف إلى تشجيع النمو العاطفي والاجتماعي للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3-7 سنوات وأهاليهم.	صندوق الأمان لمستقبل الأيتام (الأردن)	دعم التعليم الجامعي للأيتام المقيمين في مراكز العناية الذين تجاوزوا سن الرعاية من أجل مواصلة تعليمهم الجامعي بهدف مساعدتهم على الاندماج في المجتمع كأفراد منتجين وتأمين مستقبل أفضل لهم.
مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية - برنامج تعليم الآباء والأمهات	يهدف البرنامج إلى التركيز على تحويل ممارسات التربية الأسرية لتكون داعمة لنمو الأطفال وتعليمهم في السنوات الأولى.	مشروع تطوير قرية فيفا - الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	زيادة الوعي البيئي للقرية، بالتزامن مع تطبيق برنامج تطوير بيئي واقتصادي يهدف تحسين الظروف المعيشية لسكان القرية من خلال عدد من المشاريع الصديقة للبيئة والتي سترد دخلاً مستداماً للعائلات.

مؤسسة عبد الحميد شومان

من أجل بناء أرضية ثقافية علمية، مع الاعتناء بالبحث العلمي والتنوير الثقافي والابتكار وتشجيع القراءة، تم تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 1978، كمبادرة غير ربحية وكخطوة ريادية من قبل البنك العربي، للمساهمة في بناء منارة الثقافة والإبداع في الأردن والوطن العربي، وأيضاً حتى تكون المؤسسة ذراعاً للمسؤولية الثقافية والاجتماعية والفكرية.

وترتكز مؤسسة عبد الحميد شومان على أركان أساسية ثلاثة هي: الفكر القيادي، الأدب والفنون، والابتكار المجتمعي. وعليه، واصلت مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 2020 مسيرتها بتنفيذ برامجها المتعددة والتي تهدف إلى دعم رسالة ونشرها لأكثر عدد ممكن من شرائح المجتمع لدعم الإبداع والتعليم والابتكار والبحث العلمي، إضافة لتكريس وترسيخ ثقافة القراءة في المجتمع، ما يؤدي إلى رفع السوية العلمية والثقافية.

وقد توجت المؤسسة إنجازاتها خلال هذا العام عبر التحول نحو الأنشطة الرقمية الافتراضية الذي تم اللجوء إليه لضمان استمرار جميع برامجها وأنشطتها في ظل جائحة كورونا والإغلاقات الناجمة كتبعات لها. هذا التحول الرقمي أسفر عن زيادات ملحوظة وبارزة في جميع المؤشرات المتعلقة بمختلف نشاطات المؤسسة، خصوصاً في رفد المحتوى الإلكتروني الخاص بالمكتبة العامة.

جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار 2020

أطلقت المؤسسة في العام 2020 الدورة الثانية لـ "جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار" لدعم الابتكارات ذات الأثر المجتمعي الواسع، وذلك بهدف تمكين مجتمع الثقافة والمعرفة والإبداع ودفع عجلة النمو الاقتصادي وتسريع المنافع المجتمعية، ما يؤدي إلى خلق فرص العمل وإنشاء مشاريع تحسن نوعية الحياة والنهوض بالمجتمعات. خلال إطلاق الدورة الثانية من الجائزة التي استمرت من 23 حزيران إلى 4 آب، استقبلت المؤسسة أكثر من 1,200 طلب تقبل للجائزة، وتمكنت 207 طلبات من تحقيق كامل شروط التقدم. ومع نهاية العام وبداية 2021 سيتم اختيار المشاريع الفائزة بالجائزة التي تقدر قيمتها الإجمالية بمليون دينار أردني، والتي تعد أكبر قيمة تمويلية للمشاريع المبتكرة على مستوى المملكة. وبسبب جائحة كورونا وتبعاتها التي أضرت بالعديد من القطاعات، ارتأت الجائزة تبني موضوعات ذات صبغة راهنة، فطرحتها في حقول: "التكنولوجيا الخضراء والاستدامة البيئية" و"الزراعة" و"الرعاية الصحية" والتكنولوجيا الطبية" و"سوق العمل وحلول الإنتاجية الاقتصادية" و"الحلول التعليمية" و"الثقافة والفنون".

جائزة عبد الحميد شومان للأطفال والياfecين "أبداع"

جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي للأطفال والياfecين "أبداع"، تستهدف الأطفال والياfecين من الفئات العمرية (8-18 سنة) من جميع محافظات المملكة. وتنبع فلسفة الجائزة من إيمان مؤسسة عبد الحميد شومان بدور الجيل الجديد من الأطفال والياfecين في صياغة المستقبل.

في دورة العام 2020، فتحت الجائزة باب الإبداع من خلال سبعة حقول، هي: الرسم،

والخط العربي، والمقالة، الشعر، والموسيقى، والرقص والابتكارات العلمية. واستطاعت استقطاب 745 مشاركة مكتملة من جميع محافظات المملكة من الطلبة الأردنيين والعرب، لتقوم فيما بعد بتأهيل 207 متنافس ومتنافسة لورشات تدريبية متخصصة، فيما سيفوز 20 منهم بجوائز تبلغ قيمتها ألف دولار للفائز الواحد، إضافة إلى تكريمهم بحفل خاص.

البحث العلمي

خلال العام 2020، كُرمت المؤسسة الفائزين بالدورة السابعة والثلاثين من "جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب" بمشاركة نخبة متميزة من الباحثين والعلماء والمختصين العرب وممثلي بعض الجوائز العربية، حيث كُرمت ثلاثة عشر فائزاً وفائزة بجائزة الدورة للعام، وبذلك يصبح عدد الفائزين بالجائزة منذ إطلاقها 447 باحثاً وباحثة من مختلف الجنسيات العربية.

هذا وتواصل المؤسسة دعمها لمشاريع البحث العلمي التطبيقي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية من خلال "صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي"، والذي يُعَدُّ الصندوق الأول الممول من القطاع الخاص. حيث قامت المؤسسة في العام 2020 بتوقيع أربع عشرة اتفاقية دعم مع أربعة عشر باحثاً وباحثة من عشر مؤسسات بحثية، وقيمة إجمالية تقارب 200 ألف دينار أردني. وتم الإعلان عن نسخة خاصة من طلبات الدعم تخضع الأبحاث المتعلقة بجائحة كورونا.

وضمن رسالة المؤسسة في مجال الاستثمار في البحث العلمي، تم إطلاق صندوق دعم جديد للأبحاث العلمية بالتعاون مع معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا MISTI لدعم التمويل الأولي للبحوث العلمية المشتركة بين

باحثين/ باحثات من المعهد ونظرائهم من الأردن، حيث ستقوم المؤسسة بتقديم دعم بقيمة إجمالية مقدارها 100 ألف دينار أردني سنوياً لدعم 5-7 أبحاث مشتركة.

جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال

تهدف جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال التي تم إطلاقها في العام 2006، إلى الارتقاء بالأدب الذي يُكتب للأطفال للمساعدة على تحفيز روح الإبداع لديهم وتشجيعهم على القراءة.

في نهاية 2019، تم تشكيل لجنة علمية جديدة للجائزة تخلف اللجنة السابقة، حيث اعتمدت اللجنة الجديدة "القصة الخيالية" الموجهة للأطفال بسن (4-7) سنوات كموضوع للدورة الحالية. حيث استقبلت الجائزة 1,436 مشاركة مكتملة الشروط، منها 814 مشاركة لكاتبات و622 لكاتبين من 19 جنسية عربية، موزعة على 35 بلداً حول العالم. ومن خلال حفل إلكتروني برعاية سعادة السيد صبيح المصري رئيس مجلس إدارة البنك العربي ورئيس مجلس إدارة مؤسسة عبد الحميد شومان، تم منح الجائزة لثلاثة أعمال، واحد من الأردن، واثنين من سورية. وتعمل المؤسسة الآن على تحرير وتدقيق القصص الفائزة، تهيئاً لإصدارها في طبعة أولى، ورقياً وإلكترونياً.

مكتبة عبد الحميد شومان العامة/ جبل عمان والأشرفية

شهدت المكتبة العامة، كما هو الحال مع باقي دوائر وأقسام المؤسسة، عدّة تحولات وتغييرات بسبب الواقع الذي فرضته جائحة كورونا. في المرحلة الأولى خلال الربع الأول من العام ولغاية منتصف آذار، كانت أبواب المكتبة مفتوحة واستقبلت أكثر من 68,000 مستفيد في فرع جبل عمان و12,400 في فرع الأشرفية. وبالرغم من فرض الحظر والإغلاق، تابعت المكتبة أعمالها بشكل إلكتروني من خلال إطلاق وتفعيل منصة المكتبة الإلكترونية. واستمرت المكتبة بتقديم خدمات قواعد البيانات الإلكترونية للمشاركين وغير المشتركين من المنزل. وتمّ تمديد إعارة 8,229 كتاباً، منها 1,320 كتاباً في فرع الأشرفية، كما استمرّ فريق المكتبة خلال عملهم من المنزل بتطوير مقتنيات المكتبة.

المرحلة الثالثة جاءت بعد إعادة الفتح التدريجي للمكتبة في بداية أيار، حيث حوّلت المكتبة هذه الجائحة إلى فرصة لتطوير استراتيجيتها الإلكترونية واستأنفت فعاليتها وتمّ إطلاق برنامج "كاتب وكتاب" واستضافة خمس كتاب وكاتبات، كما غفدت أربعة إشهارات للكتب وثلاث جلسات تثقيفية في مواضيع تكنولوجية مختلفة. كما عقدت 3 ورشات تدريبية عن بعد، وأمسيتين شعريتين، واستضافة أندية القراءة بمجموع 11 جلسة، وتدريب تسعة طلاب لعلم المكتبات على جميع أعمال وخدمات وبرامج المكتبة.

كما تمّ عقد ندوة المكتبة الخامسة عن بعد بنسختها الخاصة حول إدارة عمل المكتبات العامة ومكتبات الأطفال في مواجهة جائحة كورونا، وتحت عنوان "المكتبة كمحرك للتغيير في الوضع الطبيعي الجديد"، تمّ استضافة خبراء من أميركا وهولندا وبريطانيا لنقل تجربة مكتباتهم في إدارة الأزمة ومشاركة الدروس المستفادة،

حيث قرّر البعض أن يغلق مكتباته ويطور خدماته ويخلق الفرص الجديدة لإيصال المعرفة وتقديم البرامج والفعاليات عن بعد، وهناك من أعاد فتح مكتبته وعمل بصورة هجينة مع اتخاذ التدابير الصحية اللازمة، كما تمّ عرض تجربة المكتبة العامة ومكتبة درب المعرفة للأطفال واليافعين، وبلغ عدد الحضور الإجمالي على مدار يومي الندوة 336 شخصاً من 28 دولة.

أطلق برنامج الابتكار المؤسسي في المكتبة العامة، لإيجاد حلول مبتكرة لبعض التحديات التي تواجه المكتبة، ومنها زيادة نسبة القراء ورؤاد المكتبات في الأردن، فتمّ إطلاق مجموعة من الأنشطة في المكتبة مثل الشطرنج وبرنامج تدريبي منوع شمل تصويراً فنياً باستعمال الهاتف، لغة الإشارة، الإسعافات الأولية، أساسيات الرسم، والمساحة الحرة، إضافة إلى إطلاق ماراثون القراءة الذي أقيم في المكتبة وشارك فيه 82 مشاركاً قاموا بقراءة 11,404 صفحة، وكهداية داخلية لتشجيع القراءة تم إطلاق نادي قراءة شومان، وتم عقد 14 جلسة قرائية.

المكتبة في أرقام

رغم صعوبات الجائحة والإغلاقات المتكررة، إلا أن عدد رؤاد المكتبة خلال العام الحالي بلغ 131,514، منهم 20,359 في فرع الأشرفية، بنسبة أقل بـ 66% عن العام الماضي. بلغ عدد المشتركين الجدد 1,376 مشتركاً، منهم 245 في فرع الأشرفية، وبلغ عدد المستعيرين للكتب الورقية 19,255 بنسبة أقل بـ 85% عن العام الماضي، وللمكتبة الإلكترونية 1,128 شخصاً. وتم استعارة 41,148 كتاباً ورقياً، بنسبة أقل بـ 75% عن العام الماضي. واستعارة 2,054 كتاباً إلكترونياً، في حين كان نصيب استخدام قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة 16,720 كتاباً، حيث زادت نسبة المستفيدين من قواعد البيانات الخاصة بالأبحاث 122% عن العام الماضي.

مكتبة "درب المعرفة" للأطفال واليافعين (فرعي جبل عمان والأشرفية)

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

منذ بداية جائحة كورونا في الأردن، عانت مكتبة درب المعرفة كثيراً من الإغلاقات المستمرة والتباعد الاجتماعي وتخوف الأهالي من إرسال أطفالهم إلى درب المعرفة واختلاطهم بأطفال آخرين، ومن عدم وجود حضور للأطفال على منصات التواصل الاجتماعي. رغم ذلك، أصرت درب المعرفة على استئناف تقديم خدماتها وفعاليتها الثقافية كالتالي:

- استقطبت المكتبة الأهالي إلكترونياً من خلال عقد خمس ورشات متخصصة لهم، تطرقت لمواضيع متعلّقة بالأطفال ومواهبهم وطرق إشغالهم خلال الحجر، وأهمية القراءة، إضافة لتدريب حول كيفية إنشاء بيت قارئ هدفه الرئيسي تعزيز دور الأهل في تنشئة جيل محب للقراءة في هذه الفعاليات 1,879 مشاركاً ومشاركة من أهالي الأطفال عبر منصتي زووم وفيسبوك.
- تنفيذ 323 قراءة قصصية ونشاط بشكل مدمج (وجاهي وإلكتروني) واستضافة ثمانية كتاب وكاتبات أطفال أردنيين وعرب لإشهار إصداراتهم الجديدة من خلال العالم الافتراضي (إلكترونياً عن بعد).
- تقديم عدد من البرامج التي تعزز مهارة التفكير الناقد وحل المشكلات وتنمي فضول الأطفال واليافعين تجاه العلوم، ومنها مهرجان الفيلم العلمي الذي

- تقيم مكتبة درب المعرفة بالتعاون مع معهد غوته، حيث استضافت مكتبة "درب المعرفة" هذا العام النسخة السابعة على التوالي من مهرجان الفيلم العلمي، وهو مهرجان دولي تقوم فكرته على عرض مجموعة من الأفلام العلمية يتبعها العديد من التجارب العلمية.
- إطلاق نسخة جديدة من مسابقة (16 قبل 16) للقراءة للأطفال واليافعين، حيث تمّ تنفيذها بشكل مدمج (وجاهي وإلكتروني) لتصل إلى جميع محافظات المملكة.
- زيارات ميدانية بالتعاون مع مستشفيات ومدارس الأطفال.
- أطلقت المكتبة برنامج "منتدى اليافعين" لتشجيع اليافعين على التفكير الناقد والتفكير الإبداعي والفلسفة، كما تشجّعهم على القراءة عن طريق طرح الأسئلة ومناقشة الإجابات.
- أخيراً، تمّ عقد اتفاقية مع شركة نهجي لتنفيذ برنامج الثقافة المالية لرؤاد مكتبة درب.

مكتبة "درب المعرفة" للأطفال واليافعين في أرقام

خلال العام 2020، وبالرغم من تحديات جائحة كورونا، استقبلت المكتبة 34,052 طفلاً وطفلة، بواقع 17,010 في المكتبة فرع جبل عمان، و17,042 في فرع جبل الأشرفية، استعاروا 34,602 كتاباً في شتّى المواضيع، بواقع 20,859 في مكتبة فرع جبل عمان 13,743 في فرع الأشرفية، إضافة لقراءة 52,244 كتاباً داخل فرعي المكتبة، 25,060 في فرع جبل عمان و27,184 في فرع الأشرفية، وتوّت استعارة ما يقارب 1,216 كتاباً إلكترونياً من مكتبة درب المعرفة الإلكترونية من شتّى محافظات المملكة.

مكتبة درب المعرفة / فرع الأشرفية، وبسبب إغلاقها لفترة طويلة، انخفضت فيها أعداد الرؤاد بنسبة 80%، بينما انخفضت الكتب المعارة حوالي 60%.

مختبر المُبتكرين الصغار

عملت مكتبة درب المعرفة للأطفال واليا فاعين، بالتعاون مع "واحة التفكير"، على إنجاز الدورة الخامسة من مختبر المبتكرين الصغار في محافظة العاصمة، ودورته الأولى في محافظة الزرقاء، للشغوفين من الأطفال بالعلوم والابتكار ضمن الفئة العمرية 10-13 عاماً، بهدف تحفيز التفكير الناقد وتعزيز حب العلوم عبر تجارب ومشاريع علمية. وكانت نسخة المشاريع تحت عنوان كوفيد-19.

ورشة الابتكار – استوديو الابتكار

ورشة الابتكار هي مساحة شاملة وأمنة، تهدف إلى خلق بيئة متكاملة لتطوير الحلول المبتكرة وتنمية مهارات التفكير لدى الأطفال واليا فاعين، من خلال إقامة ورش تدريبية وإتاحة أدوات البحث والتجربة وترسيخ العلوم والتكنولوجيا، إضافة لربط جميع الأنشطة والتدريبات مع مصادر معرفية متوفرة في مكتبة عبد الحميد شومان العامة ومكتبة درب المعرفة، وتم تنفيذ ست ورش ووصل عدد المستفيدين من الورشات 70 طفلاً وطفلة ويا فاع ويا فاعة.

كما تم عقد شراكة بين المؤسسة و(Techworks) التابع لمؤسسة ولي العهد ستستمر على مدار 3 سنوات، وتهدف إلى دعم الأطفال واليا فاعين والشباب والمجتمع المحلي من خلال الإبداع والابتكار، وضمان حصولهم على الدعم والإرشاد اللازمين بمساعدة الخبراء والمختصين، من أجل تسريع بناء قدراتهم وتموئهم، وتعزيز بيئة الابتكار في الأردن.

المنتدى الثقافي

تواصلت الفعاليات الثقافية في المنتدى على مدار العام بمشاركة نخبة من أبرز الباحثين والخبراء، حيث عقد المنتدى ضمن برنامج

السينما

منذ بداية عام 2020 واصل قسم السينما في مؤسسة شومان تقديم عروض أفلام من مختارات مختلفة من السينما العالمية والعربية، إضافة لعقد العديد من النقاشات حول الأفلام، وكتابة النشرات التحليلية لها، وذلك ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء، وتابع قسم السينما تزويد مكتبة الأفلام بأفلام عالمية جديدة يضيف لها الترجمة العربية، إضافة لإقامة ورشات عمل متخصصة في السينما. عقد القسم قبل جائحة كورونا 10 عروض سينمائية داخل قاعة السينما في المؤسسة، حضرها 1,131 شخصاً. وأقام ورشة تثقيفية بعنوان "كيف تقرأ الفيلم؟" قدمها الناقد السينمائي اللبناني محمد رضا، وشارك فيها 68 شخصاً.

خلال فترة جائحة كورونا، ونظراً لانقطاع العروض السينمائية الجاهزة، عمل قسم السينما على دمج أسابيع السينما مع العروض الأسبوعية في برنامج (العروض الأسبوعية الإلكترونية). وتم إنجاز ذلك بالتعاون مع عدد من شركات التوزيع السينمائية، أهمها (ماد سوليوشنز) في مصر و(ميك فيلم) في ألمانيا، إضافة للعديد من المخرجين وصناع الأفلام العرب الذين أتاحوا لنا عرض أفلامهم على موقع المؤسسة الإلكتروني.

وتم تقديم 25 عرضاً سينمائياً حتى نهاية تشرين الثاني. حيث سبق كل عرض فيديو ترويجي من مستشار السينما في مؤسسة عبد الحميد شومان.

وللتأكيد على أهمية الثقافة السينمائية، استحدث قسم السينما منشوراً سينمائياً أسبوعياً بعنوان "مشاهد مبدعة"، يحوي مشهداً مبدعاً من فيلم، مرفقاً بنص يوضحجماليات المشهد والبراعة التقنية والسردية فيه. ويتم مشاركته مع الجمهور عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وقد لاقى المنشور السينمائي نجاحاً كبيراً حيث تجاوز عدد المشاهدات عتبة الثلاثين ألف مشاهدة.

أمسيات عبد الحميد شومان الموسيقية

في بداية العام 2014، أطلقت المؤسسة برنامجاً يهدف لتقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية واحدة، ويحتفي برواد الموسيقى الأردنية والتعريف بالموسيقى العربية والعالمية وأنواعها المتعددة، والعمل على إتاحتها لجمهور أوسع. تقام الأمسيات الموسيقية المجانية في آخر خميس من كل شهر. كما يتم أيضاً الاحتفاء بالموسيقين والفنانين العرب والعالميين البارزين وتشجيع التعاون بينهم وبين الفنانين الأردنيين من خلال فعاليات سنوية ضمن برنامج الأمسيات الموسيقية في وسط عمان.

في مطلع العام 2020، نفذت المؤسسة أمسيات موسيقى وجاهيتين داخل المؤسسة، تم خلالها استضافة مواهب محلية أردنية شابة وفنانين أردنيين محترفين، وتم التعاون مع مهرجان "عمان جاز" لدعم المواهب المحلية، وقد حضر الأمسيات أكثر من 500 مشاهد.

خلال فترة جائحة كورونا، ونظراً لانقطاع عروض الموسيقى بسبب الإغلاق، قامت المؤسسة بإعادة صياغة البرنامج ليصبح موسيقى مباشرة تبث من قلب مكتبة عبد الحميد شومان العامة تحت مسمى "موسيقى في المكتبة" وذلك لتعزيز أهمية دور المكتبة كمساحة ثقافية وفنية لجمع فئات المجتمع. أطلقت المؤسسة ستة عروض تم بثها بشكل مباشر عبر قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة، ولاقت بقلتها المدمجة الجديدة أصداءً كبيرة واستحساناً من المتابعين الذين بلغت أعدادهم حوالي 98,000 شخص.

برامج المنح والدعم خلال الأعوام (2014-2020)

انطلاقاً من استراتيجية الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي، تقدّم مؤسسة عبد الحميد شومان مجموعة من المنح السنوية التي تصب في مصلحة تحقيق نهضة المجتمعات، ما يسهم بتحقيق الرؤية الأساسية للمؤسسة في السير نحو مجتمع الثقافة والإبداع. وهنا يأتي دور المؤسسة في تقديم الدعم والتسهيلات لهؤلاء المبدعين في كل من الأردن وفلسطين، بهدف التغلب على بعض التحديات التي تواجههم من خلال برامج المنح والدعم التي تشتمل على برنامج (1) "الآدب والفنون" بدعم أكثر من 147 مشروعاً بين الأعوام 2014-2020 (منها 13 مشروعاً خلال العام 2020)، ضمن قطاعات ستة، هي: "الفنون الأدائية" و"الفنون السمعية والبصرية" و"الأنشطة الثقافية والمهرجانات" و"مشاريع حفظ الإرث الوطني" و"المساحات الفنية والأدبية" و"دعم تطوير المكتبات".

(2) برنامج منح الفكر القيادي: ويشتمل على أربعة قطاعات تشتمل "المؤتمرات العلمية البحثية" و"الأنشطة العلمية" و"المساحات العلمية والتطبيقات التعليمية" و"المننديات الشبابية والمناظرات"، حيث تمّ دعم أكثر من 81 مشروعاً بين الأعوام 2014-2020 (منها 7 مشاريع خلال 2020).

ومن خلال هذه البرامج تمّ الاستثمار في أكثر من 220 مشروعاً ثقافياً وتعليمياً على مدار السنوات الست الماضية، وبحوالي ثمانية ملايين دينار أردني، عملت وساهمت بتحقيق الأثر المطلوب، إضافة لتقديم الدعم لعدد من المكتبات ومشاريع تشجّع على القراءة، مثل دعم 14 مكتبة في فلسطين.

التحول الرقمي للمؤسسة

استكمالاً لنهج التطوير الذي زاولته المؤسسة

منذ نشأتها، مضت مؤسسة عبد الحميد شومان منذ مطلع العام 2020 قدماً في تنفيذ رؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي، فقامت بدمج وتحويل برامجها المتعددة إلى العالم الافتراضي (إلكترونياً عن بُعد) لتحقيق عدة أهداف استراتيجية. وفي عام 2020 أضافت المؤسسة خدمات جديدة، مثل إطلاق الفهرس الإلكتروني للأطفال والبالغين: خدمة البحث في محتويات المكتبة عبر شبكة الإنترنت، الخدمات الذاتية كالاستعارة والتجديد والحجز، الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية عبر مختلف الأجهزة وتطبيقات الهاتف بسهولة ويسر.

وفيما يلي أبرز الإنجازات والبرامج التي قامت المؤسسة باستحداثها لتحقيق رؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي:

- جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي.
- جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب.
- جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال.
- جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار.
- إطلاق نظام التسجيل الموحد المرحلة الأولى والذي يهدف لتوحيد حسابات المستفيدين من خدمات المؤسسة الإلكترونية ضمن حساب واحد.
- إطلاق نظام الدفع الإلكتروني لمكتبة عبد الحميد شومان والتسجيل على نظام المكتبة الإلكترونية والاستفادة من هذه الخدمات.
- إطلاق منصة إلكترونية لتقديم الاقتراحات من قبل المستفيدين ومتابعتها إلكترونياً.
- إطلاق المرحلة الثانية من نظام إدارة الاتصال والعملاء.

وتقوم المؤسسة حالياً بتطوير نظام دعم القرارات الإدارية بما يسهم باستخراج التقارير واتخاذ القرارات الصائبة المتعلقة بمخرجات برامجها المتعددة.

وتماشياً مع ظروف جائحة كورونا وتوقف الصحف المطبوعة والإغلاقات المتكررة، قامت المؤسسة بتوسيع جهودها في

الترويج والتسويق لبرامجها وخدماتها من خلال العالم الافتراضي (إلكترونياً عن بُعد)، كما عززت وجودها عبر المنصات الإلكترونية، ليصل لزيادة المتابعين بنسبة 40% وزيادة الوصول بنسبة 90% عن العام الماضي.

مورديننا

يُدرِك البنك أثر عمليات الشراء التي تتم من خلال إدارة المشتريات والتزويد على مجتمعنا اقتصادياً وبيئياً. لذلك نلتزم بدعم الموردين المحليين المسؤولين بيئياً.

تقييم الموردين

تتطلب مشاركة وتقييم عدد كبير من الموردين موارد كبيرة، ومع ذلك، فقد أدخلنا مجموعة من نقاط المراقبة ضمن إجراءات عمليات الشراء والتي تضمن تقليل الآثار البيئية للمشتريات بالإضافة إلى تخفيض التكلفة. كما تقوم إدارة المشتريات والتزويد بإشراك الموردين لتحقيق هذه الأهداف من خلال رفع مستوى الوعي بمفهوم المشتريات المستدامة ودعمهم في المساهمة اجتماعياً وبيئياً.

ميثاق السلوك المهني للموردين

إن ميثاق السلوك المهني يُجسّد مفهومنا لاستدامة المشتريات من خلال تحديد كيفية ممارسة الموردين لأعمالهم بما يتماشى مع المعايير الأخلاقية التي نتبنها، حيث يحتوي هذا الميثاق على بنود تغطي شؤون التوظيف والصحة والسلامة، بالإضافة إلى ضرورة الالتزام بالقوانين والمعايير البيئية والاجتماعية بحيث نتمكن من مورديننا من تحقيق متطلباتنا التي تتواءم مع توقعات الجهات ذات العلاقة بالإضافة أثر إيجابي في المجتمع.

عقود الموردين

واصلت إدارة المشتريات والتزويد مبادراتها بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام أوامر وعقود الشراء التي يتم عقدها مع الموردين تحت عنوان "القوانين والأنظمة المطبقة"، وذلك لضمان التزام الموردين بالقيم الاجتماعية وحقوق الإنسان. حيث تشكل هذه القيم والمبادئ جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

دعم المشتريات المحلية

واصلنا في العام 2020 مساهمتنا في دعم هذا القطاع الحيوي في الاقتصاد الوطني من خلال التعاقد مع الموردين المحليين. حيث بلغ إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية ما يعادل 70% من نسبة الإنفاق الإجمالية للبنك على الموردين.



بناء أساس من الثقة

إن ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة التي نتبناها منذ تأسيسنا تمكّنا من تبني استراتيجية ملائمة لعملياتنا اليومية ومن إدماج قيم الأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات. بناءً على تلك الأسس السليمة، فإننا نحرص على إدماج محور التقارير الشفافة في عملياتنا كأحد المحاور الرئيسية لاستراتيجيتنا للاستدامة؛ حيث نحرص على إصدار التقارير الدورية حول أدائنا في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وبأعلى مستويات الشفافية بهدف تعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.

أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم



الهاكمية المسؤولة

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

مجلس إدارة البنك العربي

مجلس الإدارة هو أعلى هيئة للهاكمية
المؤسسية في البنك وهو المسؤول عن
تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالهاكمية
المؤسسية بما في ذلك تحديد الأهداف
الاستراتيجية للبنك وتوجيه الإدارة التنفيذية
على إعداد الخطط والاستراتيجيات لتحقيق
هذه الأهداف. ويحرص مجلس الإدارة أيضاً
على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين
والمقترضين والموظفين وغيرهم من
الجهات ذات العلاقة. ومن مهام مجلس
الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة
الرقابة الداخلية وامتثال أنشطة البنك
للوائح والتعليقات المعمول بها ضمن
المناطق التي يعمل بها البنك.

عمليات التدقيق الداخلي

تعمل إدارة التدقيق الداخلي للمجموعة على
التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات البنك
بشكل صحيح وفعال، وبأن عمليات الرقابة
وإدارة المخاطر والهاكمية تعمل بفعالية
للحد من المخاطر. كما تقوم إدارة التدقيق
الداخلي بإعداد تقارير دورية يتم عرضها خلال
الاجتماعات المنعقدة للجنة التدقيق المنبثقة
عن مجلس الإدارة.



للمزيد من التفاصيل والمعلومات
حول أنظمة التدقيق الداخلية، يرجى
الاطلاع على تقرير الاستدامة للعام
2019، صفحة رقم 38.



للمزيد من التفاصيل والمعلومات
حول أعضاء مجلس الإدارة وكافة
التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان
وأعضائها، يرجى الاطلاع على التقرير
السنوي لعام 2020.



السلوك والثقة

إنّ ممارسة أعمالنا بشكل أخلاقي
يُمكننا من الوفاء بالتزامنا نحو
الجهات ذات العلاقة. حيث يتّبع
البنك منهجاً صارماً ملتزماً بنص
وروح المتطلبات الرقابية، بالإضافة
إلى مراقبة العمليات باستمرار،
للتأكد من أمن الأنظمة وفعالية
منهج إدارة المخاطر.

ميثاق السلوك المهني

يُمثل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا
التي تُشكل الأساس للالتزام بتنفيذ عملياتنا
بأعلى المتطلبات الأخلاقية والنزاهة ضمن
المناطق التي نعمل بها والتي يجب الالتزام
بها من قبل الموظفين في أداء واجباتهم
اليومية. إن ميثاق السلوك المهني متوفر
لكافة الموظفين للاطلاع عليه عبر الشبكة
الداخلية للبنك "عربينا"، حيث يقوم الموظفون
بالتأكيد سنوياً على التزامهم به.

السياسات الداعمة

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

هذه السياسات هي:

- سياسة مكافحة الفساد والرشوة.
- سياسة "اعرف عميلك" ومكافحة غسل
الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول
السياسات الداعمة، يُرجى الاطلاع على
تقرير الاستدامة للعام 2019، صفحة رقم
38.



لجنة الأخلاقيات

إن إنشاء لجنة الأخلاقيات في العام 2013،
يؤكد على التزام البنك العربي بتطبيق أعلى
المعايير الأخلاقية ضمن عملياته في جميع
الدول التي يمارس فيها أعماله. وتهدف لجنة
الأخلاقيات إلى تطبيق وتفسير ميثاق السلوك
المهني والتحقق في أي مخالفات قانونية
ورقابية محتملة، إضافة إلى حالات الإبلاغ عن
أي مخالفات أخرى عبر شبكة البنك العربي ش
م.ع. ويرأس هذه اللجنة التنفيذية مدير إدارة
مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وعضوية
كل من مدير إدارة الموارد البشرية ومدير إدارة
الشؤون القانونية. هذا وترفع اللجنة تقاريرها
مباشرة للمدير العام التنفيذي للبنك.

الامتثال

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

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

نقوم بنشر ثلاث نشرات داخلية متعلّقة
بالامتثال لتعزيز فهم الموظفين وإدراكهم
لمفهوم الامتثال وهي: نشرة أخلاقيات
العمل ونشرة الالتزام ونشرة مكافحة غسل
الأموال. كما نسعى دائماً إلى تعزيز وعي
الموظفين وإدراكهم لمحاول الحاكمية
والسياسات الداخلية حيث أننا الطريق

إلى تحقيق الامتثال الكلي. ولتعزيز فهم
الموظفين لمفهوم الامتثال، نعمل على توفير
برامج تدريبية عن بعد للموظفين الحاليين
والجُدد متعلّقة بمواضيع الامتثال.

أبرز إنجازات الامتثال لعام 2020:

- خلال العام 2020، طوّر البنك العربي دورة
تدريبية جديدة عن غسل الأموال في
تمويل التجارة والمداولات المالية. تم
تصميم هذه الدورة الجديدة لزيادة الوعي
بمخاطر الجرائم المالية وضوابط أفضل
الممارسات المطبقة على التمويل التجاري؛
والتي تُعد عروة للاستغلال الإجرامي، بما
في ذلك ما يتعلّق بالتهرب من العقوبات.
- قام البنك بتحديث التدريب الإلكتروني
المُتعلّق بسياسة اعرف عميلك ومكافحة
غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب
لتعكس التغييرات في متطلبات "اعرف
عميلك" المتعلّقة بتحديد مخاطر مكافحة
غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب
للحسابات، وسياسة قبول العميل وملكّة
الفوائد.

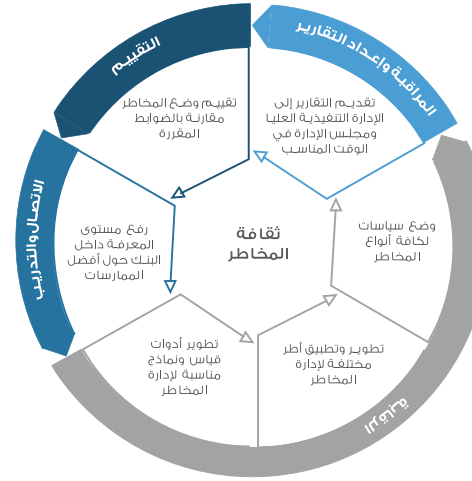
دقّ ناقوس الخطر (الإبلاغ)

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

المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

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

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



الشفافية والثقة

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

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

أمن المعلومات والخصوصية

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

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

المتوفرة في فروع البنك والمعلومات المقدمة من خلال قنواتنا المصرفية الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.

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



للحصول على معلومات إضافية حول إنجازاتنا في إدارة المخاطر، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2020.



مؤشرات أداء الاستدامة

إلتزاماً منا بالشغافية أمام الجهات ذات العلاقة، نقوم بالإفصاح عن أدائنا من خلال عددٍ من مؤشرات الأداء الأساسية والتي تتناسب مع توجهاتنا الاستراتيجية في البنك.

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

قنواتنا				
2020	2019	2018	2017	
عدد الأفرع (متضمناً الإدارة العامة)	80	79	74	82
عدد أجهزة الصراف الآلي	210	198	182	216
خدمة الرسائل النصية للتبنيح للمعاملات والتسويق (بالآلاف)	43,181	38,722	30,353	56,412
المكالمات الواردة والصادرة والتي تم التعامل معها من قبل مركز خدمة العملاء (بالآلاف)	954*	880	842	1,131

* تم تعديل أرقام العام 2019 نتيجة لتعديل في الحسابات

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

2020	2019	2018	2017	
1,032	1,023	1,069	1,001	التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون دولار)

العمل من أجل مستقبل مستدام التمويل الأخضر

أثر استثمارات مجموعة البنك العربي من خلال تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة		
2020		
267	التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012 (مليون دولار)	
1,352	السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من مشاريعنا والتي تخز في الشبكة الكهربائية الأردنية (ميغاوات)	
905,000	كمية التخفيض الذي تم تجنبه من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي (طن)	

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا

استهلاك الطاقة المباشرة				
2020	2019	2018	2017	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
60,670	73,961	71,999	76,227	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
90,076	99,909	115,425	117,323	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
2,002	2,441	2,376	2,516	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)

استهلاك الطاقة المباشرة				
2020	2019	2018	2017	
3,243	3,597	4,156	4,224	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)
2020	2019	2018	2017	استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
90,574	110,509	137,500	143,931	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
2,989	3,647	4,538	4,750	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)
8,234	9,685	11,069	11,489	كمية استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
استهلاك الطاقة غير المباشرة				
2020	2019	2018	2017	
400,000	3,795,015	18,387,154	19,077,475	إجمالي الاستهلاك من مصادر الوقود الأحفوري (كيلو واط / ساعة)
17,000,000	14,190,561	-	-	إجمالي الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة (كيلو واط / ساعة)
17,400,000	17,985,575	18,387,154	19,077,475	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط / ساعة)
97.7%	79%	0%	0%	نسبة الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة
62,640	64,748	66,194	68,679	إجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
5,364	5,558	5,869	6,204	إجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد (كيلو واط لكل موظف)
137,812	135,812	133,278	132,401	المساحة المستغلة (متر مربع)
126	132	138	144	استهلاك الطاقة لكل متر مربع من المساحة التشغيلية (كيلو واط لكل متر مربع)
انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)				
2020	2019	2018	2017	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة
126	198	193	204	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل
205	227	262	267	الانبعاثات المباشرة من استهلاك البنزين
331	425	455	471	مجموع الانبعاثات من وقود المركبات
244	297	370	387	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
2020	2019	2018	2017	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة
254	2,412	11,687	12,126	الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء
829	3,314	12,512	12,984	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة
0.3	1.0	4.0	4.2	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف
استهلاك المياه				
2020	2019	2018	2017	
45,732	59,503	47,437.33	39,742.46	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
14.1	18.5	15.1	12.9	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)

دعم موظفينا والمجتمع موظفونا

القوى العاملة من الإناث				
2020	2019	2018	2017	
39.6%	39.6%	38.9%	38.6%	الإناث في القوى العاملة
12.8%	14.6%	14.6%	15.0%	الإناث في المناصب الإدارية العليا
35.3%	34.7%	34.3%	33.0%	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى
إجازة الأمومة				
2020	2019	2018	2017	
100	103	106	NA	عدد الإناث اللاتي كن في إجازة الأمومة
81	88	90	NA	عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة
81.0%	85.4%	84.9%	NA	نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
برنامج الحضانات				
2020	2019	2018	2017	
90	103	80	75	عدد الموظفات اللاتي استغدن من برنامج الحضانات
104	121	94	89	عدد الأطفال من أبناء الموظفات الذين استفادوا من برنامج الحضانات
الموظفون من ذوي الإحتياجات الخاصة				
2020	2019	2018	2017	
86	76	75	64	الموظفون من ذوي الإحتياجات الخاصة
برنامج دعم التعليم الجامعي لأبناء الموظفين				
2020	2019	2018	2017	
237,410	189,756	169,121	122,584	قيمة دعم التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية لأبناء الموظفين (دينار أردني)
87	78	59	108	عدد الموظفين المستفيدين من البرنامج
104	97	65	127	عدد الطلاب المستفيدين من البرنامج
دوران القوى العاملة				
2020	2019	2018	2017	
5.5%	7.2%	9.4%	7.2%	إجمالي دوران القوى العاملة
2020	2019	2018	2017	
5.1%	6.5%	9.3%	6.9%	الإناث
5.9%	7.6%	9.5%	7.4%	الذكور
2020	2019	2018	2017	
7.8%	10.7%	11.8%	11.4%	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية 30-18
3.2%	4.6%	5.8%	3.9%	40-31

القوى العاملة وفقاً للجنس				
2020	2019	2018	2017	
1,284	1,283	1,220	1,187	الإناث
1,960	1,953	1,913	1,888	الذكور
3,244	3,236	3,133	3,075	مجموع القوى العاملة
إجمالي القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي				
2020	2019	2018	2017	
47	48	48	40	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
1,039	1,020	1,009	982	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,890	1,892	1,799	1,777	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
268	276	277	276	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية
القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية				
2020	2019	2018	2017	
1,092	1,154	1,096	1,056	30-18
1,296	1,270	1,270	1,257	40-31
614	581	550	559	50-41
229	219	208	197	60-51
13	12	9	6	أكبر من 60 عاماً
التوظيف				
2020	2019	2018	2017	
99.6%	99.6%	99.6%	99.0%	معدل التوظيف بين الموظفين
85.1%	85.4%	83.3%	72.5%	معدل التوظيف بين الموظفين في المناصب الإدارية العليا
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	معدل التوظيف بين مدراء الفروع ومدراء المناطق
عدد الموظفين الجُدد وفقاً للجنس والفئة العمرية				
2020	2019	2018	2017	
64	145	151	118	الإناث
112	197	203	185	الذكور
2020	2019	2018	2017	
141	295	293	246	عدد الموظفين الجدد وفقاً للفئة العمرية 30-18
30	37	50	41	40-31
3	6	3	7	50-41
1	2	8	9	60-51
1	2	0	0	أكبر من 60 عاماً

الصفحة الرئيسية	البنك العربي وجائحة كورونا	الاستدامة في البنك العربي	دعم طموحات عملائنا	العمل من أجل مستقبل مستدام	دعم موظفينا ومجتمعنا	بناء أساس من الثقة
-----------------	-------------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------------------	-------------------------	--------------------

مؤشرات التطوع ضمن برنامج معاً				
2020	2019	2018	2017	
204	3,587	3,418	3,704	عدد ساعات التطوع لجميع المبادرات
42	395	405	370	عدد المتطوعين
57	898	1,001	983	عدد الفرص التطوعية
11	73	61	59	عدد النشاطات التطوعية
125,234	289,500	260,823	257,602	عدد المستفيدين
برنامج بناء القدرات				
2020	2019	2018	2017	
87	126	119	55	عدد موظفي المؤسسات غير الربحية الذين شاركوا في البرنامج
7	7	7	4	عدد الدورات التدريبية
369	753	680	-	عدد الساعات التدريبية
تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني				
2020	2019	2018	2017	
269,384	255,712	266,843	241,769	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
25,215	9,165	11,228	6,779	التبرعات من خلال الصرافات الآلية
9,262	2,659	2,364	2,762	التبرعات من خلال بطاقة "معاً"
1,485,307	392,230	243,498	--	التبرعات من خلال إي فواتيركم
1,789,168	659,765	524,278	251,670	مجموع تبرعات العملاء

الموَّدين

المشتريات المحلية				
2020	2019	2018	2017	
%70	%69	%65	%73	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
575	498	313	323	إجمالي عدد الموردين
400	317	241	241	إجمالي عدد الموردين المحليين

بناء أساس من الثقة الحاكمية المسؤولة

الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة				
2020	2019	2018	2017	
%54.5	%54.5	%58.0	%50.0	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

دوران القوى العاملة				
2020	2019	2018	2017	دوران القوى العاملة
%3.7	%4.6	%10.4	%3.9	50-41
%12.6	%9.1	%16.8	%14.2	60-51
%7.7	%16.7	%0	%16.7	أكبر من 60 عاماً
2020	2019	2018	2017	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي
%2.1	%2.1	%8.3	%2.5	دوران الموظفين في المناصب العليا
%5.4	%7.6	%10.3	%5.4	دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
%5.9	%7.8	%9.2	%9.2	دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
%4.1	%1.8	%7.9	%1.5	دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية
معدل ساعات التدريب لكل موظف				
2020	2019	2018	2017	
4.1	18.9	11.51	14.0	معدل ساعات التدريب لكل موظف
2020	2019	2018	2017	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس
4.5	21.9	11.8	14.9	الإناث
3.8	17.0	11.4	10.1	الذكور
2020	2019	2018	2017	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب المستوى الوظيفي
0.3	3.2	3.4	2.5	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
2.7	11.9	17.4	12.4	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
5.5	25.9	10.2	13.8	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
التدريب والتطوير				
2020	2019	2018	2017	
9,772	27,029	12,826	12,527	عدد الفرص التدريبية المقدمة
599	664	453	1,215	عدد الدورات التدريبية المقدمة
13,137	61,278	34,792	36,842	العدد الكلي لساعات التدريب

مجتمعنا

الاستثمارات المجتمعية				
2020	2019	2018	2017	
26,195	24,950	25,419	13,724	قيمة الاستثمارات المجتمعية (ألف دولار)
%27.1	%3.2	%3.3	%3.2	نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي أرباح البنك قبل الضريبة

ملحق (أ): أبعاد التقرير

مبادئ تعريف محتوى التقرير
في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2020 قمنا باتباع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيث كانت هذه المعايير هي المبادئ التي ساعدت على تعريف محتوى التقرير وتحديد إنجازات البنك في العام الماضي. ويتطرق هذا التقرير إلى أدائنا في مختلف المحاور المتعلقة بالجهات ذات العلاقة واستراتيجية الاستدامة ضمن خمسة محاور رئيسية وبذات الأهمية لعملية الاستدامة.
الأهمية النسبية: نؤمن بأننا قد أخذنا بعين الاعتبار جميع المواضيع المهمة المتعلقة بأثرنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، بما فيها تلك العناصر التي قد تؤثر على تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة. ويشمل ذلك القضايا المتعلقة بأقسامنا الداخلية والقضايا التي طرحت من قبل الجهات ذات العلاقة وتلك التي تم الإبلاغ عنها من قبل شركائنا، إضافة إلى مبادئ وتوجيهات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.
الشمولية والقيود: يسعى البنك العربي في الأردن إلى إعداد تقرير شامل ومتكامل. ويُلخّص هذا التقرير أداء البنك العربي للعام 2020، بانتهاء السنة المالية في 31 كانون الأول 2020، ويغطي هذا التقرير جميع عمليات البنك العربي في الأردن فقط، دون التطرق إلى عملياته في البلدان الأخرى. وفي بعض الحالات، استُخدمت معلومات البنك العربي ش م ع والمجموعة عوضاً عن المعلومات الخاصة بالأردن، تماشياً مع سياسات البنك في إعداد التقارير.
إشراك الجهات ذات العلاقة: نؤمن بأننا قد قمنا بتحديد جميع الجهات ذات العلاقة الرئيسية، كما قمنا بتحديد قنوات التواصل معهم ودمج قضاياهم في عملية تقييم الأهمية النسبية. وتتلخّص استجابتنا لقضاياهم في هذا التقرير عن طريق تحديد المنهج المتبع في التعامل مع كل من هذه القضايا.
سياق الاستدامة: قمنا بتحديد سياق الاستدامة بناءً على السياقات المحليّة والإقليمية، بالإضافة إلى أنماط الاستدامة العالمية.
مبادئ تحديد جودة التقرير
التوازن: نطمح إلى إعداد التقارير بشفافية، ونؤمن بأنّ هذا التقرير يعكس الجوانب الإيجابية من أدائنا، إضافةً إلى تلك التي تحتاج إلى التحسين.
المقارنة: بناءً على توفّر المعلومات لدينا، قمنا بعقد مقارنات سنوية تتلاءم مع بروتوكول إفصاحات المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بهدف تسهيل مقارنة تقريرنا بنتائج أقرّاننا العاملين في مجال الخدمات أو الشركات الأخرى التي تمارس عمليات الاستدامة. كما تتوفّر المزيد من التفاصيل والشروحات في حال وجود مقاييس إضافية أو اتباع منهجيات وأنظمة مُستحدثة.
الدقة والوضوح: نطمح إلى تحقيق الدقة القصوى في إعداد تقاريرنا، بما في ذلك توفير معلومات دقيقة ومعتمدة وتحديد التقديرات والمحدّدات الأخرى لمعلوماتنا. وبما أنّ الاستدامة مفهومٌ جديد نسبياً في الأردن، فنحن نصبّ جهودنا في تقديم معلومات إرشادية وسياقية لتسهيل فهم قراءنا لمحتوى التقرير. وقد عملنا على ملاءمة احتياجات جميع فئات القراء؛ حيث أنّ تقريرنا يستهدف فئة واسعة من الجهات ذات العلاقة.
تقنيات المصادقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة إدارة وتنبّغ المعلومات المتعارف عليها في إصدار البيانات الخاصة بالبنك العربي، ولكننا قمنا في بعض الحالات بتعديل منهجيتنا في التنبّغ والقياس تماشياً مع أفضل المعايير العالمية ولضمان المزيد من الدقة؛ حيث تمثّل المعلومات المطروحة أقصى حدود فهمنا لتأثيرنا. وقد قمنا بتوسعة محاور القياس في بعض الأحيان كما ذكرنا سابقاً، كما تمّ حساب معدلات الانبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام آلة حساب الغازات الدفيئة المعدّلة لتتوافق مع عوامل الانبعاث الخاصة بالأردن، ولتتماشى كذلك مع بروتوكول الغازات الدفيئة.
التدقيق: لم يتمّ تدقيق هذا التقرير من قبل أي جهةٍ أو طرفٍ آخر.

ملحق (ب): التواصل مع الجهات ذات العلاقة

في البنك العربي، نقوم بإشراك الأطراف ذات العلاقة بهدف الاستجابة لأولوياتهم وتوقعاتهم من البنك. ولغهم هذه الأولويات والتوقعات، نقوم بعمل دراسة للمواضيع المهمة للبنك وللأطراف ذات العلاقة بشكلٍ دوري، ونقوم بمتابعة استجابتنا لهذه المواضيع بالإضافة إلى متابعة قنوات تواصلنا معهم.

الجهة ذات العلاقة	كيفية إشراكهم	المواضيع المهمة
العملاء	- الموقع الإلكتروني - المؤتمرات والفعاليات - نظام الشكاوى - الفروع ومراكز الخدمات - خدمة العملاء	- قنوات الخدمات - وسائل التواصل الاجتماعي - أدوات ووسائل تقديم - الملاحظات والتعليقات - التقارير السنوية وتقارير الاستدامة
المساهمون	- الاجتماعات السنوية - التقارير السنوية والنصف سنوية والفصلية	- الموقع الإلكتروني الخاص بعلاقات المستثمرين - دائرة أمانة السز
الموظفون	- الاجتماعات المنتظمة - تقييم الأداء السنوي - شبكة الاتصال الداخلي "عربينا" - نظام إدارة الموارد البشرية	- الورش والتدريبات - التقدير والجوائز - النشرات الداخلية - اللجان الداخلية - نظام التطوع
الحكومات	- اللوائح والقوانين - التقارير الشهرية المقدّمة للجهات الرقابية	- تقارير دوائر التدقيق والامتثال - للمتطلبات القانونية - المراجعات الرقابية
المجتمع	- الحملات التطوعية - وسائل التواصل الاجتماعي - الموقع الإلكتروني - التقارير السنوية وتقارير الاستدامة	- برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح - مؤسسة عبد الحميد شومان - الرعايات والتبزعات والفعاليات
الموثرّون	- الدعوة لتقديم العطاءات - العقود والاتفاقيات	- منصة المؤثرين - الاجتماعات
البيئة	- مبادرات إعادة التزيم - دعم المؤسسات غير الهادفة للربح العاملة في المجال البيئي - التحسينات التشغيلية	- الإقراض الأخضر - المواءمة مع الأهداف العالمية للتنمية المستدامة

محددات القضايا ذات الأهمية

محددات المحاور							القضايا المتصلة
المساهمون	الموزعون	الحكومات	البيئة	المجتمع	العملاء	الموظفون	
✓		✓			✓		الامتثال للمتطلبات الرقابية والقانونية
✓		✓			✓	✓	الحكومة وإدارة المخاطر والشفافية
✓		✓			✓	✓	أمن المعلومات والأمن السيبراني وخصوصية العميل
					✓	✓	تجربة ورضا العملاء
✓		✓		✓	✓	✓	وصول العملاء لخدمات البنك بشكل يضمن سلامتهم
		✓		✓	✓		دعم عملائنا في أوقات الشدة
✓		✓		✓	✓	✓	التحول الرقمي للمنتجات
		✓		✓		✓	الاهتمام بالموظفين وجذب الكفاءات
		✓	✓	✓			التغير المناخي والأثر البيئي
		✓	✓	✓	✓	✓	دعم المجتمع المحلي

ملحق (ج): خطوات الأهمية النسبية ومحددات نطاقها

GRI: 102-46

GRI: 102-49

بالأعمال، وأهميتها بالنسبة للجهات ذات العلاقة. علاوة على ذلك، فقد قمنا بالتواصل مع ممثلي الاستدامة في البنك من خلال استبيان يهدف إلى تصنيف المواضيع حسب أولويتها، حيث طلب من كل ممثل تصنيف أهمية كل موضوع بالنسبة للبنك وللجهات ذات الأهمية، ويتم التصنيف على مقياس من 1 إلى 10، حيث تمثل الدرجة 10 أعلى درجات الأهمية. بعد ذلك، تم إدراج هذه القيم في الأداة المُستخدمة ليتم حساب متوسط المعدلات لكل قضية من القضايا المطروحة.

الخطوة الثالثة: المصادقة

تمت مراجعة نتائج الخطوة الثانية والموافقة عليها من قبل فريق دائرة الاستدامة في البنك، وقد أدرجنا أهم القضايا التي يتعامل معها البنك في فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير في صفحة 41 من هذا التقرير.

الخطوة الرابعة: المراجعة

نُدرِك طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغيّر أهمية القضايا المطروحة لأعمالنا وللجهات ذات العلاقة. لذلك، نستقبل ردود الجهات ذات العلاقة خلال عام 2021، بهدف أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار عند تنفيذ عمليات الأهمية النسبية لتقرير الاستدامة العام المقبل، لذا نستقبل اقتراحاتكم وملاحظاتكم حول تقرير هذه السنة على البريد الإلكتروني الذي يحمل عنوان: Together@arabbank.com.jo

في عام 2020، عملنا على تحسين خطوات الأهمية النسبية عن طريق إجراء المزيد من البحوث أثناء التعرف على القضايا المهمة) كما هو موضح أدناه)، وصنع أداة لتطبيق منهجية الأولويات والتحاور مع الجهات الداخلية ذات العلاقة بهذا الخصوص. وقد أدى ذلك إلى تشكيل مخطط الأهمية النسبية (الموضح في صفحة 12 من هذا التقرير) والذي يوفر المزيد من التفاصيل حول تصنيف القضايا وفق الأولوية إلى ثلاث مجموعات: قضايا في غاية الأهمية، قضايا مهمة، والقضايا الأقل أهمية. ويُرفق في الأسفل وصف لكل خطوة من خطوات تحديد الأهمية النسبية، والمتوائمة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

الخطوة الأولى: التحديد

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

الخطوة الثانية: تحديد الأولويات

قمنا بتطوير أداة من شأنها أن تساعد على قياس أهمية كل من الموضوعات المقترحة في الخطوة الأولى. وتطرّح هذه الأداة أهمية المواضيع بناءً على محورين أساسيين هما: أهميتها لقرارات البنك العربي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المتعلقة

ملحق (ج): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

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



معايير المبادرة العالمية لعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الأساسيات 2016		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): 102: الإفصاحات	الحكومة (تابع)	
	102-19	صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (صفحة 47، قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-20	صفحة 33
	102-21	صفحة 7، 11، 33، 39
	102-22	33، التقرير السنوي 2020 (صفحة 22-33، قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-23	صفحة 33
	102-24	صفحة 33
	102-25	صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-26	صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-27	33، التقرير السنوي 2020 (صفحة 22-33، قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-28	صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)
	102-29	صفحة 10، 33
	102-30	صفحة 35، التقرير السنوي 2020 (قسم إدارة المخاطر)
	102-31	صفحة 10، 19، 33، 35، التقرير السنوي 2020 (قسم إدارة المخاطر)

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الأساسيات 2016		
الحوكمة (تابع)		
صفحة 33	102-32	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الإفصاحات العامة 2016
صفحة 33، 34	102-33	
صفحة 33، 34، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-34	
لم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-35	
صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-36	
صفحة 33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-37	
37، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-38	
التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-39	
لم يتم الإفصاح عن معدل التعويضات، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-40	
33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-41	
33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-42	
33، التقرير السنوي 2020 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-43	
33، 10، 11، 39	102-44	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 101: الأساسيات 2016		
إشراك أصحاب المصلحة		معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات
صفحة 39، 11	102-40	
صفحة 23	102-41	
صفحة 39، 11	102-42	
صفحة 39، 11	102-43	
صفحة 39، 11، 10	102-44	
ممارسات إعداد التقارير		
صفحة 2	102-45	
صفحة 40، 11	102-46	
صفحة 11	102-47	
لم يتم إعادة الإفصاح عن المعلومات المقدمة في التقارير السابقة بشكل مختلف	102-48	
صفحة 40، 11	102-49	
صفحة 39، 2	102-50	
تقرير الاستدامة للعام 2019	102-51	
صفحة 39	102-52	
صفحة 43	102-53	
صفحة 41، 2	102-54	
صفحة 43 – 41	102-55	
لم يتم التأكيد على تقرير الاستدامة من قبل أي جهة خارجية	102-56	
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
الأداء الاقتصادي		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 24، 23، 20، 18	103-2	
صفحة 24، 23، 20، 18	103-3	
صفحة 24، 19، التقرير السنوي 2020	201-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
صفحة 20-18	201-2	
صفحة 23، يقوم البنك بدفع ما قيمته 14.25% من الضمان الاجتماعي للموظفين والمشمول في خطة التقاعد	201-3	
لم يتم تلقي المساعدة من الحكومة	201-4	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
التوظيف		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 22, 21
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 22, 21
معايير المبادرة العالمية	401-1	صفحة 38-37
للتقارير (GRI)	401-2	صفحة 23
401: التوظيف 2016	401-3	صفحة 22
التدريب والتعليم		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 23
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 23
معايير المبادرة العالمية	404-1	صفحة 38, 23
للتقارير (GRI)	404-2	صفحة 38, 23
404: التدريب والتعليم 2016	404-3	صفحة 38, 23
التنوع تكافؤ الفرص		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 33, 23-21
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 33, 23-21
معايير المبادرة العالمية	405-1	صفحة 37, 33, 22, التقرير السنوي 2020
للتقارير (GRI)	405-2	بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)
عدم التمييز		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 23-21
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 23-21
معايير المبادرة العالمية	406-1	لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير
406: عدم التمييز 2016		

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
الانبعاثات		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 19
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 19
معايير المبادرة العالمية	305-1	صفحة 36, 19
للتقارير (GRI)	305-2	صفحة 36, 19
305: الانبعاثات 2016	305-3	الاجزاء المحذوفة والشروحات: لا يقوم البنك بمتابعة انبعاثات المحور الثالث في الوقت الحالي
	305-4	صفحة 36, 19
	305-5	صفحة 36, 19
	305-6	لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله
	305-7	
الامتثال البيئي		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 19-17
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 19-17
معايير المبادرة العالمية	307-1	لا غرامات مالية أو غير مالية
للتقارير (GRI)		
307: الامتثال البيئي 2016		
التقييم البيئي للمورد		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 31
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 31
معايير المبادرة العالمية	308-1	صفحة 31
للتقارير (GRI)	308-2	صفحة 31
308: التقييم البيئي للمورد 2016		

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) الطاقة		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 20
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 20
معايير المبادرة العالمية	302-1	صفحة 36, 20
للتقارير 302: الطاقة 2016	302-2	الاجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن السفر المتعلق بالأعمال حيث لا يمتلك البنك النظام المناسب لحساب هذه الأرقام بدقة
	302-3	صفحة 36, 20
	302-4	صفحة 36, 20
	302-5	الاجزاء المحذوفة والشروحات: لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض حيث أن البنك مقدم خدمات ولا يوجد علاقة مباشرة بين استهلاك الطاقة والمنتجات المقدمة للعملاء
المياه والنفايات السائلة		
معايير المبادرة العالمية	303-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	303-2	صفحة 20
103: منهجية الإدارة 2016	303-3	صفحة 20
معايير المبادرة العالمية	303-1	صفحة 20
للتقارير 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-2	صفحة 20, يتم توفير المياه من قبل سلطة المياه في الأردن. هذا الموضوع ليس ذي أهمية نسبية للبنك
	303-3	لا يقوم البنك العربي بسحب أية مياه إرتوائية أو المشاركة بأية نشاطات من هذا النوع
	303-4	صفحة 35, يتم توفير المياه من قبل سلطة المياه في الأردن. هذا الموضوع ليس ذي أهمية نسبية للبنك
	303-5	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
التواجد في السوق		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 32-31
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 32-31
معايير المبادرة العالمية	202-1	صفحة 23, الراتب الأساسي للموظفين الجدد في البنك أعلى بـ 30% من الحد الأدنى للأجور
للتقارير 202: التواجد في السوق 2016	202-2	صفحة 37
ممارسات الشراء		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 31
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 31
معايير المبادرة العالمية	204-1	صفحة 38, 31
للتقارير (GRI)		
204: ممارسات الشراء		
مكافحة الفساد		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 34
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 34
معايير المبادرة العالمية	205-1	صفحة 34, تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد
للتقارير (GRI)	205-2	صفحة 34
205: مكافحة الفساد 2016	205-3	لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالفساد
السلوك المناهض للمنافسة		
معايير المبادرة العالمية	103-1	صفحة 40
للتقارير (GRI)	103-2	صفحة 34, 32
103: منهجية الإدارة 2016	103-3	صفحة 34, 32
معايير المبادرة العالمية	206-1	لا تحركات قانونية لمحاربة الفساد أو انتهاكات الثقة في الأردن خلال فترة إعداد التقرير
للتقارير (GRI)		
206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016		

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
التسويق والملصقات التعريفية		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 9، 13-17	103-2	
صفحة 9، 13-17	103-3	
صفحة 31	417-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016
لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلقة بعدم الامتثال في 2020	417-2	
خصوصية العميل		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 34-35	103-2	
صفحة 34-35	103-3	
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبته حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته	418-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 32-35	103-2	
صفحة 32-35	103-3	
لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2020	419-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 419: الامتثال الاجتماعي والاقتصادي 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
عمالة الأطفال		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 21، 23-31	103-2	
صفحة 21، 23-31	103-3	
صفحة 23، 31، إن خطورة عمالة الأطفال قليلة للغاية في قطاعنا	408-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 408: عمالة الأطفال 2016
العمل الجبري أو القسري		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 21، 23-31	103-2	
صفحة 21، 23-31	103-3	
صفحة 22، 23، إن خطورة العمالة الإجبارية أو القسرية قليلة للغاية في قطاعنا	409-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 409: العمل الجبري أو القسري 2016
المجتمعات المحلية		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 18، 19، 21، 24-30	103-2	
صفحة 18، 19، 21، 24-30	103-3	
صفحة 19، 24-30، 38	413-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 413: المجتمعات المحلية 2016
لم يتم التعرف على أي تأثيرات سلبية	413-2	
التقييم الاجتماعي للمورد		
صفحة 40	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 31	103-2	
صفحة 31	103-3	
صفحة 31	414-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
صفحة 31، لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-2	