

تقرير الاستدامة للعام 2021 وتستمر المسيرة



البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة



تصفح هذا التقرير

لمزيد من المعلومات، اقرأ أكثر أو ارجع لتقرير آخر



أهلاً بكم في تقريرنا للاستدامة للعام 2021

يقوم هذا التقرير بتبسيط الضوء على نهجنا في تطبيق الاستدامة في نشاطاتنا من خلال توفير المعلومات عن إنجازاتنا والتزاماتنا الاجتماعية والبيئية والحاكمة حتى تاريخ 31 كانون الأول للعام 2021.

تمّ تصميم هذا التقرير للتركيز على الجوانب الأكثر أهمية للجهات ذات العلاقة داخل وخارج البنك والتي تمّ تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية للبنك والذي قمنا به هذا العام (لمزيد انظر الصفحة 9).

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

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).

قائمة المحتويات

2 كلمة المدير العام التنفيذي

4 التغير المناخي

6 الاستدامة في البنك العربي

11 دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

16 العمل من أجل مستقبل مستدام

20 دعم موظفينا والمجتمع

33 بناء أساس من الثقة

37 مؤشرات أداء الاستدامة

40 ملحق (أ): منهجية الحساب وتغيير المؤشرات

41 ملحق (ب): أبعاد التقرير

41 ملحق (ج): التواصل مع الجهات ذات العلاقة

42 ملحق (د): خطوات تحديد الأهمية النسبية ونطاقها

43 ملحق (هـ): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

كلمة المدير العام التنفيذي



إن التغير المناخي يعد أحد أكثر القضايا أهمية في عصرنا، وأولوية وطنية رئيسية ونتطلع إلى مواصلة العمل بشكل يلبي المتطلبات البيئية لاسيما بعد جائحة كورونا. وبصفتنا أحد أكبر المؤسسات المالية في المنطقة، فإننا نتفهم أهمية الدور الذي نمارسه في العمل عبر القطاعات لدعم الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.

واصلنا في البنك العربي تحقيق تقدم مهم على صعيد القضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية خلال العام 2021. حيث سعينا جاهدين لتحقيق أثر إيجابي على الاقتصادات والمجتمعات التي نعمل بها إيماناً منا والتزاماً بأن نكون قوة إيجابية في الأردن والمنطقة العربية.

وعلى الرغم من التخفيف التدريجي للقيود المفروضة، استمرت جائحة كورونا بالتأثير علينا جميعاً خلال العام 2021، حيث واصلنا التزامنا بدعم موظفينا وعملائنا خلال عام آخر من التحديات. وكان على رأس أولوياتنا الالتزام بحماية صحة موظفينا وعملائنا ومجتمعنا من خلال تنفيذ الصارم لسياسات السلامة الخاصة بمكافحة فيروس كورونا عبر عملياتنا.

وبينما نتطلع بتفاؤل لمرحلة ما بعد الجائحة، فإن النمو المستدام يشكل ركيزة رئيسة في مسيرتنا نحو المستقبل وهو محور تركيز رئيسي للأردن والمنطقة. وتعتبر الأولويات والمخرجات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) الموضحة في هذا التقرير ذات أهمية بالغة لأصحاب المصلحة لدينا. وخلال هذه المرحلة الهامة يتعزز إيماننا بأن ازدهارنا مرتبط بشكل وثيق بازدهار المجتمعات من حولنا، وسيواصل البنك العربي التزامه وجهوده نحو المساهمة في بناء مستقبل أفضل وأكثر استدامة لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

إن التغير المناخي يعد أحد أكثر القضايا أهمية في عصرنا، وأولوية وطنية رئيسية حيث نتطلع إلى مواصلة العمل بشكل يلبي المتطلبات البيئية لاسيما بعد جائحة كورونا. وبصفتنا أحد أكبر المؤسسات المالية في المنطقة، فإننا نتفهم أهمية الدور الذي نمارسه في العمل عبر القطاعات لدعم الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون. حيث يتجسد التزامنا في هذه القضية المهمة من خلال تمويلنا لمشاريع البنية التحتية الخضراء. فحتى نهاية العام 2021، بلغ إجمالي التسهيلات التي قدمناها لمشاريع البنية التحتية الخضراء أكثر من 293.8 مليون دولار منذ العام 2012. مساهمين بما يقارب من 777 ميغاوات من الطاقة المتجددة التي تضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية. كما أن حوالي 94% من

الكهرباء المستخدمة في عملياتنا يتم توريدها من مصادر طاقة متجددة. وعلى الرغم من الإنجازات التي تحققت حتى الآن إلا أننا نطمح إلى المزيد على صعيد مواجهة التغير المناخي، ونتطلع لإدراج إنجازاتنا في هذا المجال في تقاريرنا المستقبلية.

وفي الجانب الاجتماعي، نؤمن أن التزامنا تجاه مجتمعاتنا جزء من هويتنا ونقوم بتوجيه استثماراتنا ووقتنا وخبرتنا بشكل استراتيجي نحو دعم هذه المجتمعات. حيث بلغ مجموع استثماراتنا المجتمعية حوالي 11.6 مليون دولار في نهاية العام 2021. كما مكنا عملائنا من التبرع بما قيمته 2.6 مليون دولار عبر قنواتنا المالية لعدد من القضايا المجتمعية.

وتقديرًا لجهودنا في دمج الاستدامة في عملياتنا اليومية، فقد تم إدراج البنك العربي ضمن مؤشر رفينيتيف للأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة في المنطقة ضمن أفضل أربعة بنوك إقليمية، كما حصلنا على المرتبة الأولى ضمن الشركات المدرجة في بورصة عمان وفقاً لـ ESG INVEST وفقاً لأداء البنك المستدام.

وهنا يجب ألا ننسى أن كل هذه الإنجازات ما كانت لتتحقق لولا الجهود والشغف والالتزام الاستثنائي من موظفينا. أود أن أغتنم هذه الفرصة لأشكرهم على عملهم الجاد وتفانيهم، وأنا أعلم أن التزامهم أساسي لنجاحنا المستمر.

إنني فخورة بالتقدم الذي أحرزناه، وأنتطلع للمستقبل ولمزيد من التقدم للبنك على جميع الأصعدة.

رندة الصادق
المدير العام التنفيذي

التغير المناخي

إن مناخ الكرة الأرضية دائم التغير، وعلى مدى 650 ألف سنة الماضية اتبع دورة طبيعية من الاستقرار والتبريد حددتها مستويات ثاني أكسيد الكربون في الغلاف الجوي والتغيرات في الدورة الشمسية. إلا أنه خلال القرنين الأخيرين كانت الأنشطة البشرية سببا في ارتفاع مستويات ثاني أكسيد الكربون في الغلاف الجوي بمعدلات استثنائية، الأمر الذي أدى إلى تغييرات سلبية جذرية في المناخ يمكن أن تكون مدمرة للأجيال الحالية والمقبلة.

إن المصدر الرئيسي للتغير المناخي هو حرق الوقود الأحفوري مثل الفحم والنفط والغاز التي تطلق انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) في الغلاف الجوي. كما أن إزالة الأراضي والغابات وإلقاء النفايات في مدافن النفايات هي من العوامل الرئيسية المساهمة في إحداث التغير المناخي.

تشمل الآثار الأكثر أهمية للتغير المناخي الناتجة عن صنع الإنسان ارتفاع درجة حرارة الكوكب، حيث أصبحت الأرض الآن بالفعل أكثر دفئا بمقدار 1.1 درجة مئوية عما كانت عليه في أواخر القرن التاسع عشر. قد لا يبدو هذا الارتفاع كبيرا للوهلة الأولى، إلا أن ارتفاع متوسط درجة الحرارة العالمية بمقدار 1.5 درجة مئوية فقط يمكن أن يكون كارثيا ويؤدي إلى عواقب وخيمة بما في ذلك ارتفاع مستوى سطح البحر والجفاف والحرائق الشديدة والفيضانات والعواصف وانهيار التنوع الحيوي الضروري لاستدامة الجنس البشري.

إن تغير المناخ يعد أحد التحديات العالمية القليلة التي لها القدرة على التأثير في حياة كل شخص على الأرض وهو الأمر الذي بدأ بالحدوث فعلا في العديد من الحالات، وإلى جانب أنه يمثل تحدياً عالمياً، فإنه يؤثر على صحتنا كأفراد وعلى قدرتنا على زراعة الغذاء والسكن والسلامة والعمل والتقدم الاجتماعي والاقتصادي. إن الدليل واضح لا لبس فيه، ولا يمكن إنكار أن النشاط البشري قد غيّر بالفعل مناخ الأرض وسيواصل القيام بذلك في حال لم يحدث تحول عالمي في أسلوب حياتنا.

تحد عالمي يتطلب تحركاً عالمياً

تأتي انبعاثات غازات الدفيئة التي تسبب تغير المناخ من جميع أنحاء العالم، والجميع مسؤول على طريقته الخاصة. وعلى الرغم من أن بعض مناطق العالم تنتج انبعاثات أكثر بكثير من غيرها، وبالتالي فإنها تتحمل مسؤولية أكبر في جهودها لمواجهة التغير المناخي، إلا أنه يجب على كافة البلدان والأفراد تبني إجراءات مناخية إذا أردنا تجنب أسوأ الآثار التي ستأتي على الجميع.

لقد تم وضع الأطر العالمية مثل اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC) منذ عام 1994 وتحظى بدعم وتصديق عالميين تقريباً. كما أن هناك أهداف واضحة مرتبطة بالعمل المناخي واستخدام الطاقات المتجددة النظيفة بيئياً ضمن أهداف التنمية المستدامة (SDGs). إلا أن أهم الأطر العالمية على صعيد التعامل مع التغير المناخي هي إتفاقية باريس التي تم التوقيع عليها في مؤتمر الأمم المتحدة لتغير المناخ (COP21) في العام 2015، وهي معاهدة دولية ملزمة قانوناً تحدد أهدافاً طويلة الأجل يجب على جميع الدول اتباعها، من أجل:

- الحد من انبعاثات غازات الدفيئة العالمية لكبح زيادة درجة الحرارة العالمية في هذا القرن إلى درجتين مئويتين مع متابعة الجهود للحد من الزيادة بدرجة أكبر حتى 1.5 درجة؛
- مراجعة التزامات الدول كل خمس سنوات؛
- توفير التمويل للبلدان النامية للتخفيف من حدة تغير المناخ وتعزيز مرونة اقتصاداتهم وتعزيز قدرتهم على التكيف مع آثار المناخ.

هذه الاتفاقية العالمية، والعمل الجماعي المناخي وتأثيره في الحد من آثار تغير المناخ يتم مراقبتها عن كثب من قبل الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC) التابعة للأمم المتحدة، وتشير أحدث تقاريرها إلى أننا في طريقنا إلى ارتفاع درجة حرارة العالم بمقدار 3.2 درجة مئوية هذا القرن إذا لم نقم بشيء، وهو ما سيكون كارثياً. وللبقاء دون حد 1.5 درجة مئوية يجب أن تصل انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن

كل ما نقوم به أو نستخدمه أو نشتره أو نأكله إلى ذروتها بحلول عام 2025 وأن ننخفض بشكل كبير بحلول عام 2050 للوصول إلى صفر انبعاثات.

قد يبدو تحقيق هذا التحول شاقاً، لكنه ممكن، ومعه تأتي فرص جديدة كبيرة لمستويات متطورة من التنمية الاجتماعية والاقتصادية التي تغيد الكوكب وتحقق أرباحاً وعوائد بنفس الوقت.

الأردن والتغير المناخي

على الرغم من الأردن يعتبر من الدول ذات الانبعاثات القليلة نظراً لمناخه الجاف إلى شبه الجاف، إلا أن الأردن شديد التأثر بتأثيرات تغير المناخ. حيث يعد الأردن ضمن الدول الأكثر فقراً بالمياه في العالم وتنخفض موارده من المياه الطبيعية بسبب الاستهلاك وانخفاض هطول الأمطار نتيجة لتغير المناخ. وتشمل الأخطار الأخرى المرتبطة بالمناخ والتي تؤثر على الأردن درجات الحرارة الشديدة والجفاف والفيضانات المفاجئة والعواصف، والتي تتزايد وتيرتها وشدةها. ومن المتوقع أن يؤثر تغير المناخ بشكل مباشر على عدد من القطاعات بما في ذلك قطاعات الزراعة، المناطق الساحلية، والتنوع الحيوي، والمراكز الحضرية، والمجتمع، والمياه، والصحة.

وإدراكاً لهذا الوضع، فقد جعل الأردن من التعامل مع التحديات المناخية أولوية وطنية، وقام بدمج العمل المناخي في خطة التعافي من فيروس كورونا. لقد صادق الأردن على اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ ووقع وصادق على اتفاقية باريس في عام 2016، كما التزم الأردن بخفض انبعاثات غازات الدفيئة على مستوى الاقتصاد الكلي بنسبة 31% بحلول عام 2030. إن هذا الالتزام سيتطلب تنسيقاً كبيراً على المستوى الرسمي، بالإضافة إلى الدعم المالي الدولي ومشاركة القطاع الخاص.

تخضير الطاقة

أحد أكبر مجالات العمل المناخي في الأردن هو قطاع الطاقة الذي يعد أكبر مصدر لانبعاثات غازات الدفيئة في المملكة. حالياً، ووفقاً

استجابة البنك للتغير المناخي

قد لا يكون للبنك تأثير مباشر كبير على تغير المناخ من خلال الانبعاثات غازات الدفيئة المرتفعة، إلا أن للبنك دور رئيسي نلعبه في دعم الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون. وقد تم توضيح دعمنا في هذا التقرير بأربع طرق رئيسية.

المنتجات والخدمات المستدامة

نقوم بتوفير منتجات وخدمات تمكن عملائنا من شراء أنظمة الطاقة المتجددة والمنتجات الصديقة للبيئة. الأمر الذي يساعد عملائنا على المساهمة في الجهد العالمي لمواجهة التغير المناخي.

للمزيد عن هذا الموضوع، الإطلاع على
صفحة 18.

التمويل الأخضر البيئي لمشاريع البنية التحتية
قدم البنك قروضاً لأكثر مشاريع الطاقة المتجددة في الأردن ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ودعم التوسع في محطة معالجة المياه في السمرا - وهي واحدة من أكبر محطات معالجة المياه في المنطقة.

للمزيد عن هذا الموضوع، الإطلاع على
صفحة 18.

الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة في محفظة القروض والاستثمارات الخاصة بنا
من خلال إنشاء سياسة المخاطر البيئية سيتم إضفاء الطابع الرسمي على الجهود المبدولة لضمان عدم إقراض البنك لمن لديهم أثر بيئي سلبي.

للمزيد عن هذا الموضوع، الإطلاع على
صفحة 18.

لإحصاءات وزارة الطاقة والثروة المعدنية، يستورد الأردن حوالي 93% من طاقته، أي ما يمثل حوالي 8% من الناتج المحلي الإجمالي. إن الاستراتيجية الوطنية لقطاع الطاقة (2020-2030) والتي تم نشرها مؤخراً هي خطة عشرية تضع خارطة طريق لزيادة الاكتفاء الذاتي من خلال الاستفادة من المصادر الطبيعية والمتجددة المحلية، بالإضافة إلى تقليل استهلاك الطاقة من خلال تحسين تدابير كفاءة الطاقة في مختلف القطاعات وخفض الانبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 10% بحلول عام 2030. وبالتالي، فإن سيناريو الاكتفاء الذاتي سيققل الاعتماد على واردات الوقود الأجنبي المكلفة التي تثقل كاهل الاقتصاد الوطني مع تحقيق استراتيجية منخفضة منخفضة الكربون.

بحلول نهاية عام 2019، تم ربط 850 ميغاوات من الطاقة الشمسية و 375 ميغاوات من مشاريع الرياح بالشبكة، بما في ذلك 150 ميغاوات من مشاريع صافي الاستهلاك (من الطاقة المتجددة والطاقة الإعتيادية) و 130 ميغاوات من مشاريع نقل الطاقة المتجددة المنتجة والموصولة بالشبكة في مكان وحسابها للمستهلك في مكان آخر.

حماية مصادر المياه

في ضوء توقعات حدوث انخفاض في هطول الأمطار في فصل الشتاء وزيادة في متوسط درجات الحرارة السنوية وفقاً للنماذج المناخية الإقليمية، سيتم تقليل إمدادات المياه المتجددة، مما يؤدي إلى تفاقم ندرة المياه في الأردن. ولهذا السبب، أصبح الأردن من الدول الرائدة في استخدام مياه الصرف الصحي المعالجة التي يتم تخزينها داخل سدود الوديان. وقد حددت الاستراتيجية الوطنية للمياه في الأردن 2016-2025 مياه الصرف الصحي المعالجة، عند مزجها بالمياه السطحية، كمصدر لمياه الري في وادي الأردن. وفي عام 2017، تجاوزت كمية المياه المعالجة 163 مليون متر مكعب مع تلقي محطة معالجة مياه الصرف الصحي في السمرا أكثر من 70% من إجمالي مياه الصرف الصحي الناتجة في البلاد.

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا

لقد قمنا بقياس وإدارة انبعاثات غازات الدفيئة الخاصة بنا لأكثر من 10 سنوات، ونعمل باستمرار على تقليل تأثيرنا من خلال شراء الطاقة المتجددة وتحسين كفاءة الطاقة.

للمزيد عن هذا الموضوع، الإطلاع على
صفحة 19.

يدرك البنك أنه يمكن ويجب القيام بالمزيد لمعالجة تغير المناخ، ونحن ملتزمون باتخاذ مزيد من الإجراءات، جنباً إلى جنب مع أصحاب المصلحة لدينا، للتصدي لتغير المناخ، والقيام بذلك بشكل شفاف.

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.

600+
فرعاً عبر
5 قارات



تواجد البنك العربي

47.0%
من موظفي البنك العربي
شاهة متواجدون في الأردن

76
فرعاً في الأردن
(مع الإدارة العامة)

المنتجات والخدمات الأساسية

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

تركز مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير الخدمات والطلول المصرفية التي يقدمها البنك للأفراد عبر شبكة فروع والخدمات المصرفية الرقمية محلياً وإقليمياً. حيث يوفر 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 تقدم لهم مجموعة واسعة من الطلول المصرفية المتميزة.

دائرة الخزينة

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

الجوائز والتقدير

لا نزال نحظى بتقدير من قبل أطراف محلية وإقليمية ودولية مرموقة لمكانتنا كمؤسسة مالية رائدة في المنطقة العربية.

تلقى البنك العربي عدّة جوائز وتقديرات من جهات عالمية مرموقة خلال العام 2021، كان أهمّها جائزة أفضل بنك في الشرق الأوسط للجنة السادسة على التوالي من قبل مجلة غلوبال فاينانس العالمية (Global Finance).

غلوبال فاينانس - 2021

- أفضل بنك في الشرق الأوسط
- أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط
- الإنجاز المتميز في عمليات الخزينة خلال جائحة كورونا في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في خدمات إدارة النقد في الشرق الأوسط
- أفضل موقع إلكتروني متكامل للأفراد في الشرق الأوسط
- الأفضل في الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في الأردن
- أفضل بنك للخدمات الخاصة في الأردن
- أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن
- أفضل بنك في خدمات إدارة النقد في الأردن
- أفضل تصميم موقع إلكتروني في الأردن
- أفضل تطبيق بنكي للهواتف الذكية والتابلت (للشركات والمؤسسات المالية) في الأردن
- الأفضل في التسويق والخدمات عبر شبكات التواصل الاجتماعي في الأردن
- أفضل موقع إلكتروني متكامل للأفراد في الأردن
- الأفضل في المنتجات المقدمة عبر الإنترنت في الأردن
- الأفضل للإقراض في الأردن
- أفضل واجهة افتراضية لبرمجة التطبيقات في الأردن
- أفضل بنك تمويل تجاري عبر الإنترنت في الأردن
- الأفضل في الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن
- أفضل تطبيق بنكي للهواتف الذكية والتابلت (للأفراد) في الأردن

إيميا فاينانس - 2021

- أفضل بنك في خدمات إدارة النقد في الشرق الأوسط

- أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط
- أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في الأردن

آسيا موني - 2021

- أفضل بنك محلي في الأردن
- أفضل بنك للشركات والاستثمار في الأردن
- أفضل بنك رقمي في الأردن

غلوبال تريدي ريفيو - 2021

- أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن

يوروموني - 2021

- أفضل بنك في الأردن

ميد - 2021

- أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الأردن

ذا بانكر (التابعة لمجموعة الفاينانشال تايمز) - 2021

- بنك العام في الأردن

الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب - 2021

- أفضل بنك من حيث خدمات التمويل التجاري في الأردن

التقدير العالمي لجهود الاستدامة في البنك العربي

حظيت جهود البنك العربي على صعيد الاستدامة بالتقدير محلياً وعالمياً وذلك لتبنيه منهجاً فعالاً في إدارة الاستدامة والمواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة.

قائمة Fortune's Change the World

تم اختيار البنك العربي كواحد من أفضل 100 مؤسسة في قائمة Fortune's Change the World لعام 2021.

ريفينيتيف - ESG

قدمت ريفينيتيف للبنك العربي درجة "جيد" في الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وذلك وفقاً لتقييمها بتاريخ 31 ديسمبر 2021. وحقق البنك 65 درجة، متجاوزاً غالبية البنوك الإقليمية، ومصنفاً من بين أفضل 4 بنوك في المنطقة. وقد ضمنت نتائج Refinitiv ESG من أجل قياس أداء الشركات النسبي في المواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل موضوعي وشفاف وقياس أداؤها عبر 10 قضايا رئيسية، بناءً على البيانات المتاحة للجمهور والقابلة للتحقيق.

ESG Invest

وفقاً لـ ESG Invest، يحتل البنك العربي المرتبة الأولى في إدائه المتعلق بالمواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة مقارنة بجميع الشركات المدرجة في بورصة عمان. وتقوم ESG Invest بتجميع تقرير بحثي شامل حول أداء للشركات في المواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة في العالم العربي.

الاستدامة في البنك العربي

إن نهج الاستدامة في البنك العربي هو نهج شامل ومدمج بشكل جيد في عملياتنا اليومية لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.

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

استراتيجية البنك العربي للاستدامة
لقد تم 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 المتأتبة من دمج الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية ضمن استراتيجيتنا اليومية، وهذا يمثل محاور الاستدامة الرئيسية لنا وهي: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى النظام الأمثل، والتعاون المجتمعي.

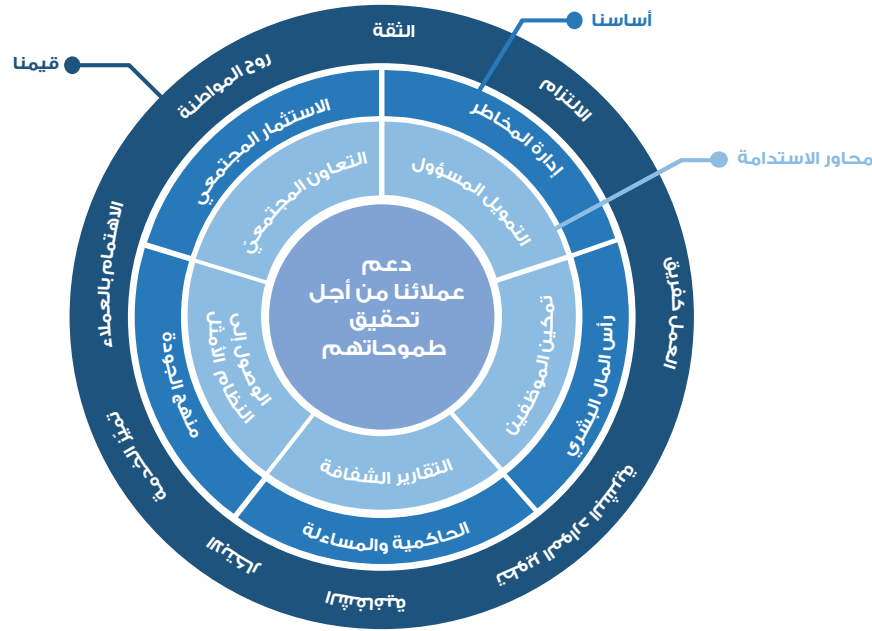
وقد تم تحديد هدف استراتيجي واضح لكل محور من هذه المحاور وذلك بهدف دفع جهود الاستدامة في البنك بشكل أكثر تركيزاً من خلال هذه المحاور بما يحقق الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المرجوة وبشكل يساهم في تحقيق درجات أعلى من التناغم بين إدارة أعمال البنك والنهج الاستراتيجي للاستدامة.

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

- خلال منتجاتنا وخدماتنا
- العمل من أجل مستقبل مستدام عن طريق تقديم خدمات مالية تمكنهم من تحقيق نتائج بيئية واجتماعية أفضل
- دعم موظفينا والمجتمع
- بناء أساس من الثقة من خلال الضوابط الداخلية والحوكمة الرشيدة ونهج إدارة المخاطر القوي



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

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 الحكومية وتسيير الاعمال والالتزام بالقوانين والإجراءات وإصدار تقارير دورية شفافة.

المجتمع

كيف نحقق لهم الفائدة

دعم المجتمعات التي نعمل بها لمعالجة القضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية فيها.

الموردون

كيف نحقق لهم الفائدة

إختيار الموردين بشكل مسؤول وداعم للمجتمع.

البيئة

كيف نحقق لهم الفائدة

دعم الانتقال إلى مستقبل قادر على التكيف مع تغير المناخ.

لشرح مفصل عن كيفية إشراك الجهات ذات العلاقة يرجى مراجعة الملحق (ج)

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 والتي تعكس 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 2021 ظهرت 11 موضوع متعلق بالاستدامة.

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

لشرح كامل ومفصل عن منهج وقيود الأهمية النسبية يرجى مراجعة الملحق (د)

الإمتثال للمتطلبات الرقابية والقانونية

سبب الأهمية النسبية

إن القوانين والمعايير الناطمة للقطاع المالي بتغير مستمر وعلى البنك الالتزام التام بها.

دعم عملائنا في أوقات الشدة

سبب الأهمية النسبية

إن دعم عملائنا في أوقات الرضاء والشدة لا سيما خلال جائحة كورونا يعكس التزام البنك ببناء الثقة والولاء لدى عملائنا.

التغير المناخي والأثر البيئي

سبب الأهمية النسبية

يلعب التمويل دوراً مهماً في إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ كما نتحمل أيضاً مسؤولية الحد من الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية كجزء من استدامة أعمالنا.

الحكومة وإدارة المخاطر والشفافية

سبب الأهمية النسبية

بعد نظام الحوكمة ونظام إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية لسمعة البنك وقوته المالية.

وصول العملاء لخدمات البنك بشكل يضمن سلامتهم

سبب الأهمية النسبية

بعد تمكين العملاء من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأمان وسهولة في صميم التزامات البنك لا سيما في ضوء جائحة كورونا.

الإهتمام بالموظفين وجذب الكفاءات

سبب الأهمية النسبية

بمساعدة توفير بيئة عمل آمنة ومرنة وداعمة على جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بهم وتطويرهم.

الشمول المالي

سبب الأهمية النسبية

إن التوسع في الخدمات المصرفية لتشمل جميع أفراد المجتمع الغير مخدومين حالياً يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي لمجتمعاتنا.

أمن المعلومات والأمن السيبراني وخصوصية العميل

سبب الأهمية النسبية

مع قيام الأفراد والشركات بإجراء المزيد من العمليات عبر الإنترنت يزداد خطر خرق البيانات يوماً لذيالك فإن أهمية الحفاظ على معلومات العملاء أمر بالغ الأهمية لنجاح البنك.

تجربة رضا العملاء

سبب الأهمية النسبية

إن تزويد عملائنا بخدمات مريحة وأكثر كفاءة سيساعد البنك في التعامل مع التوقعات المتغيرة للعملاء وجذب عملاء جدد.

التحول الرقمي للسلع والخدمات

سبب الأهمية النسبية

تعمل الرقمنة على إعادة تشكيل عرض القيمة المضافة للخدمات المالية الحالية وينظر البنك إليها على أنها فرصة لتحسين الكفاءة وتقديم خدمات جديدة ومحسنة تلاكب توقعات العملاء

دعم المجتمع المحلي

سبب الأهمية النسبية

يرتبط نجاح البنك ارتباطاً مباشراً بقوة مجتمعاتنا المحلية لذا يتوجب علينا تقديم الدعم المجتمعي خلال أوقات الرضاء والشدة.

أهداف التنمية المستدامة	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 يساهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في مكافحة الفقر.	25, 23, 17, 14, 13
	- 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.	25, 23, 22
	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.	25, 23
	- 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.	25, 21
	- الاستثمار في مشاريع مواجهة التغير المناخي والتي تساعد على تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. - العمل على تقليل الأثر البيئي لعمليات البنك وأثرها على التغير المناخي.	18, 4
	- 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 يساهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في مكافحة الفقر.	17, 14, 13
	- 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.	18, 17, 14
	- 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 ونشاطات البنك في مجال المسؤولية المجتمعية. - دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يساهم في تحسين المخرجات الاقتصادية للقطاع وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي في دعم تكافؤ الفرص وتقليل التمييز في المجتمع.	25, 23, 17, 14, 13
	- تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية التي تشجع عملاءنا على الوصول إلى نمط الاستهلاك المستدام وتحقيق كفاءة العمليات والتوريد. - دعم تحول عملائنا لأسلوب حياة أكثر استدامة من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تقلل من استهلاكهم للطاقة والمواد وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.	17, 14
	- الاستثمار في مواجهة التغير المناخي والذي يعمل على تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. - العمل على تقليل الأثر البيئي لعمليات البنك وأثرها على التغير المناخي.	18, 4

أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

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

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

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



دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

إن احتياجات ورغبات عملائنا الحاليين والمستقبليين تتغير باستمرار، سواء كانوا أفرادًا أو شركات أو مؤسسات أو غيرهم. وبالتالي فإن دعمهم لتحقيق طموحاتهم هو هدف أساسي بالنسبة لنا، حيث نعمل على تحقيق ذلك من خلال توفير مجموعة واسعة ودائمة التطور من الخدمات والحلول المصرفية.

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 وفريدة تواكب متطلباتهم 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 والمركزة على إثراء تجربة العملاء في مختلف المجالات المتعلقة بفتح الحسابات رقمياً والتواصل الرقمي وتطوير المنتجات والبرامج المقدمة للعملاء وإعادة هندسة العمليات المصرفية وغيرها. بالإضافة إلى ذلك، ركز البنك في عام 2021 على تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمة من خلال تقديم العديد من الخدمات الفورية عبر تطبيق "عربي موبايل".

أبرز إنجازات مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام 2021

- أصدر البنك العربي نسخة محدّثة من تطبيق "عربي موبايل" بتصميم جديد يتيح لعملاء البنك المزيد من المرونة والراحة لإتمام معاملاتهم المصرفية إلكترونياً في أي وقت ومن أي مكان من خلال الهواتف الذكية وأجهزة التابلت ضمن أعلى مستويات السهولة والمرونة والأمان.
- طرح ميزة جديدة تتيح للعملاء إصدار بطاقة فيزا دفع افتراضية على الفور من خلال "عربي موبايل"، واختيار الحساب المرتبط بالبطاقة واستخدامه على الفور للتسوق عبر الإنترنت.
- أطلق البنك خدمة القرض الفوري والتي تتيح للعملاء إمكانية تقديم طلب قرض شخصي من خلال خدمة "عربي موبايل" والحصول على الموافقة الائتمانية وصرف المبلغ بحساب العميل خلال عدة دقائق.
- تم طرح خدمة "عربي اي تداول" بالتعاون مع شركة مجموعة العربي للاستثمار التي تتيح للعملاء فتح حساب وساطة للتداول في البورصات العالمية من خلال تطبيق "عربي موبايل".

- قام البنك بإنشاء منصة "بيتي" والتي تقدم تجربة رقمية مميزة للعملاء لمساعدتهم في شراء العقار. حيث تمكن المنصة المتاحة على تطبيق "عربي موبايل" عملاء البنك من تخطيط ميزانياتهم باستخدام جاسبات القروض والمصاريف وكذلك تمكنهم من البحث عن منزل الأحلام حسب إمكانياتهم من خلال نفس المنصة بالتعاون من منصة "OpenSooq".
- توفير خدمة التقسيط الفورية لحاملي البطاقات المصرفية بالتعاون مع Amazon Payment Services
- من أجل تعزيز تجربة العملاء بشكل أكبر، أضاف البنك ميزة جديدة تسهل عملية التعرف على العميل عند الاتصال بمركز خدمة العملاء وذلك من خلال تمكينهم من التسجيل في الخدمة باستخدام بطاقة فيزا الدفع الخاصة بهم، وهذا أصبح العملاء قادرين على التسجيل في الخدمة باستخدام رقم الحساب أو بطاقة فيزا الدفع.
- يتم إرسال الإشعارات الإلكترونية للعديد من العملاء من خلال تطبيق عربي موبايل لإيقاظهم على دراية بأحدث ما يقدمه البنك من الخدمات والمنتجات والعروض الأكثر ارتباطاً بأهماء حياتهم. كما وتساعد هذه الإشعارات العملاء وتوجههم إلى البدائل التي يمكن اللجوء إليها والتصرف في حال كانت البطاقة غير نشطة عند محاولة استخدامها، أو رقم التعريف الشخصي غير صالح، أو نسيان تفاصيل البطاقة عند التسوق عبر الإنترنت.
- تم خلال العام 2021 زيادة عدد التجار الذين تتوفر لديهم ميزة قبول الدفعات بواسطة خدمة "عربي موبي كاش".

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 وتحلية المياه والزئبقية 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 وغير مراحل تطوّر أعمالهم 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، مما يسمح لهذه الشركات بزيادة كفاءتها. من الشركات والأفراد.

أبرز إنجازات مجموعة الأعمال المصرفية للشركات

والمؤسسات المالية خلال العام 2021

- حققت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية أداءً مميزاً واستمرت في تقديم خدمات حيوية لعملاء البنك مع إدارة منضبطة للأعمال ومستويات المخاطر الائتمانية على الرغم من التحديات السائدة في الأسواق الإقليمية والعالمية.
- استمر البنك بتطوير وتحديث الحلول المصرفية الرقمية الخاصة بقطاع الشركات والذي نجم عنه منصات متعددة وخدمات مصرفية متكاملة تلبي احتياجات عملائها المتنوعة في مختلف القطاعات الاقتصادية وغير مراحل تطور أعمالهم المختلفة، حيث يعد النظام الإلكتروني الخاص بقطاع الشركات «عربي كونكت» وخدمة «عربي سينك» للربط الإلكتروني من أبرز الخدمات المصرفية الرقمية والتي ساهمت بشكل رئيسي بإتاحة الخدمات المصرفية على مدار الساعة واستمرارية العمل وديمومته.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يُمثل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد العالمي، والذي يُشكل معظم شركات القطاع الخاص في الأردن. حيث يلعب هذا القطاع دوراً هاماً في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل والتشغيل. إلا أنه 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 احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير التدريب والدعم اللازم لهذا القطاع الحيوي بما يتناسب مع التطور الرقمي الحالي.

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، ممّا مكّنها من الحصول على تسهيلات عديدة من البنك العربي بغرض تنمية وتوسيع أعمالها. لقد واصل البنك خلال العام جهوده في تسهيل وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى برنامج القروض الميسرة المقدم من البنك المركزي، بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض. وساهم هذا البرنامج في تلبية احتياجات العملاء لمواجهة عواقب جائحة كورونا كتمويل رأس المال العامل ورواتب الموظفين والمصاريف التشغيلية المختلفة.

منصة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة

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، فمنذ إطلاق المنصة في العام 2020، تمكنت الشركات الصغيرة والمتوسطة التقدم بشكل كامل للحصول على قرض من خلال المنصة دون الحاجة لزيارة البنك لتقديم طلب القرض.

ومع إطلاق هذه المنصة، قام البنك بتسهيل عملية الحصول على تمويل وتقليل الوقت اللازم لمعالجة الطلبات مما شجّع العملاء الحاليين والمحتملين من الشركات الصغيرة والمتوسطة على التقدم بطلب للحصول على قروض.

أبرز إنجازات منصة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة خلال العام 2021

- عمل البنك على تطوير المنصة لتتوفر على الهواتف الذكية، وتمكين العملاء من استخدامها كقناة رئيسية لطلبات الإقراض.
- تم تقديم منتجين إئتمانيين جديدين للمنصة هما: (1) قرض الأعمال التشغيلي، والذي يدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في تغطية الاحتياجات التشغيلية المتنوعة، و (2) قرض نقاط البيع، والذي يمكّن الشركات الصغيرة والمتوسطة طلب مبالغ مختلفة من القروض التي تلبي احتياجات الشركة حسب حركات نقاط البيع الخاصة بها.
- تم تحديث منصة الإقراض لتتضمن نظاماً موحداً لتقييم العملاء، مما يسهل عملية مراجعة الائتمان ويقلل الوقت اللازم للوصول لقرار ائتماني.
- تم تطوير المنصة أيضاً لتمكين العملاء من التقدم لفتح الحساب رقمياً في أي وقت ومن أي مكان، من خلال خطوات سهلة وسريعة وأمنة.

كما استمر البنك بتوسيع شبكة التجار المستفيدين من خدمات الدفع عبر أجهزة نطاق البيع وتوفير حلول مالية متخصصة ضمن برنامج قروض نقاط البيع.

وبهدف توفير خدمة مصرفية منافسة ومميزة لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة تمكّنهم من النمو والتطور، تتواجد عشرة مراكز خدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة حول المملكة، والتي توفر العديد من الخدمات المميزة والمخصصة لهذا القطاع بهدف المساهمة في دعمه وتطويره.

خلال العام الماضي، تم تقدير البنك العربي وخصيصاً قطاع خدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة من قبل العديد من الجهات العالمية، حيث حصل البنك على جائزة أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط من مجلة إيميا فاينانس للعام 2021 وجائزة البنك الأفضل في الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن وفي الشرق الأوسط من مجلة غلوبال فاينانس.

تميّز الخدمة

إن توافر المنتجات المناسبة للعملاء هو جزء واحد فقط من تحقيق الريادة والتميز في الخدمة، بينما يتضمن الجزء الآخر حصول العملاء على خدمات متكاملة في كل تفاعل لهم مع البنك. تبدأ رحلة الخدمة المتميزة للعميل بتوفر الموظفين المتمكنين والمُحفّزين لتلبية 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 وتفاعلهم مع العملاء لتحقيق أعلى مستويات الخدمة التي نعدّ بها عملائنا.

أبرز إنجازات تميز الخدمة خلال العام 2021

- قام البنك بعمل مجموعة من الفيدوهات التوعوية و التعليمية لإرشاد العملاء حول كيفية انجاز الخدمات المتنوعة من خلال تطبيق عربي موبايل و غيرها من الخدمات المقدمة عبر القنوات الرقمية الأخرى التي يوفرها البنك.
- تم إجراء العديد من استطلاعات الرأي التقليدية والرقمية من خلال "عربي أون لاين" وتطبيق "عربي موبايل" بهدف الحصول على آراء العملاء حول البرامج والقنوات الرقمية والمنتجات والخدمات المختلفة و تطوير مستوى الخدمة بناء على ملاحظات وآراء العملاء.

- شارك موظفو iHub بستة أنشطة متعلقة بالابتكار تقديراً لخبراتهم العالية.
- تم إطلاق البرنامج الداخلي للابتكار (Intra-preneur Program) في الأردن لقطاع الأعمال، بهدف زيادة الوعي بمناهج الابتكار لرقمنة الخدمات المقدمة لعملاء البنك من قطاع الأعمال. هذا بالإضافة إلى تمكين الموظفين من تحويل أفكارهم الإبداعية إلى نماذج عمل أولية لهم وفحصها ومن ثم إطلاقها لعملاء البنك. ضمن هذا البرنامج، تم عقد العديد من الندوات لموظفي مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية لفضح الفكر الابتكاري لديهم، والتي تم من خلالها تقديم 240 فكرة من قبل الموظفين ترشح وقبل منهم 9 أفكار لتدخل البرنامج.

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.



أبرز إنجازات iHub خلال العام 2021

- تم إطلاق منتجين: عربي e مارت (Arabi e-Mart)، وريفلكت (Reflect) أول نيو بنك في الأردن.
- تم عقد خمس ندوات عبر الإنترنت مع متحدّثين متميّزين في مجالات الابتكار بمشاركة أكثر من 200 من موظفي البنك.

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

نهجنا للتحوّل الرقمي

نؤمن في البنك العربي أن الابتكار الرقمي هو 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. وبناء عليه، فقد قمنا بتطوير نهج شمولي للابتكار وتطوير المنتجات يعتمد على نموذج عمل يبحث ويُسرّع ويوسّع الابتكار.

AB 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.

التحوّل الرقمي
يواصل العالم تحوّلَه الرقمي، ويعتزم البنك العربي أن يكون في طليعة الخدمات المصرفية الرقمية في الأردن والمنطقة العربية لمواكبة التغيّر في احتياجات العملاء، الآن وفي المستقبل.

عربي e مارت

وجهتك للتسوق عبر الانترنت

عربي e مارت (Arabi e-Mart)

تهدف منصة Arabi e-Mart التي أطلقت عام 2021 إلى إنشاء مركز للباة الرئيسيين في الأردن لعرض بضائعهم وخدماتهم عبر الإنترنت ليتمكن جميع الأشخاص من استعراضها والقيام بشرائها بسهولة وأمان.

ويتم ذلك من خلال المشروع الرقمي (ACABES) الذي يهدف إلى رقمنة وإحداث تحول في تجربة التجارة التقليدية للمتاجر في الأردن وذلك من خلال إدخالها إلى عصر التجارة الإلكترونية وربطها بملايين المتسوقين عبر الإنترنت بأكثر قدر ممكن من السهولة والسلاسة.

AB Accelerator

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

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



أبرز إنجازات AB Accelerator خلال العام 2021

- سبعة شركات ناشئة في مجال الابتكار في كل من أمريكا الشمالية وأوروبا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- تم الانتهاء من مرحلة «إثبات المبدأ» (Proof of Concept) مع أربعة من الشركات الناشئة في كل من الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا.
- إكمال الاستثمار في خزنة (Khazna) التي تم تأسيسها في شهر نيسان للعام ٢٠١٩. تهدف هذه الشركة الناشئة إلى تحسين الرفاه المالي لأكثر من ٢٠ مليون مصري ليس لديهم وصول لخدمات مالية مؤسسية وذلك من خلال توفير خدمة مالية مرنة وفعالة من خلال الهواتف الذكية.

ABVENTURES

لقد تم إنشاء AB Ventures، والتي تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجيات 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 ثم العمل على دمجها في سلسلة الخدمات والمنتجات المقدمة من القطاع المالي في عدد من الأسواق.

أبرز إنجازات ABVENTURES خلال العام 2021

- على الرغم من قيود السفر بسبب جائحة كورونا، نجحت ABVENTURES في بناء علاقات عمل أكثر من ٧٠ مستثمراً عبر مناطق جغرافية متعدّدة.
- إكمال العديد من الاستثمارات اللاحقة والتركيز على المحافظ الراجعة.
- تم إدراج أحد استثمارات ABVENTURES في سوق ناسداك (NASDAQ First North) للأوراق المالية، وهي (NORD.Investments).
- المشاركة في إدارة استثمارات البنك في الصناديق الاستثمارية الأخرى.

نيوبنك ريفلكت

أول نيوبنك في الأردن

ريفلكت أول Neobank في المملكة يستهدف بشكل أساسي جيل الشباب من الأعمار 18 وحتى 35 عاماً. ويقدم (ريفلكت) للعملاء ضمن هذه الشريحة مفهوم مبتكر لمنصة رقمية مصرفية ذكية وشخصية صُممت خصيصاً لمنحهم تجربة مصرفية بسيطة ومتكاملة من خلال الهواتف الذكية.

ويوفر تطبيق ريفلكت حلول مصرفية رقمية مبتكرة وبسيطة للشباب تتسجم مع أسلوب حياتهم العصري وتواكب التطور المضطرب الذي يشهده العالم على صعيد الخدمات المصرفية الرقمية ووسائل الاتصال والتكنولوجيا. وتشمل خدمات (ريفلكت) إرسال واستلام الأموال بين عملائه المعرفين مسبقاً، وإمكانية التسوق والدفع الإلكتروني من خلال المنصة مما يوفر على العميل الوقت والجهد، هذا بالإضافة إلى تمكين العميل من إدارة أهدافه الشخصية المالية وتنسيق خطة الادخار المناسبة له وفقاً لاحتياجاته وأهدافه الشخصية.

كذلك يتميز (ريفلكت) بتزويد عملائه من خلال التطبيق بمستجدات وتحديثات يومية تشمل العروض والخصومات الحصرية التي يتم تصميمها بناءً على نمط الحياة والاهتمامات الشخصية لكل عميل على حدة. كما يمنح (ريفلكت) عملائه مزايا عديدة منها: إمكانية إجراء عمليات السحب والإيداع النقدي يومياً باستخدام الخاصية اللاتلامسية وذلك عبر صرافات البنك العربي الآلية والمدمجة بهذه التقنية، إضافة إلى تحويل نقاط الولاء إلى نقد، ودفع الفواتير، وغيرها من المزايا الأخرى.



العمل من أجل مستقبل مُستدام

نحن نؤمن أن الخدمات المالية يمكن أن تساعد في معالجة تغير المناخ وخلق عالم أفضل للأجيال القادمة. لهذا يلتزم البنك بتوفير الخدمات والمنتجات المصرفية التي تحقق أثراً اجتماعياً وبيئياً إيجابياً لكل المجتمع وتقديمها بشكل فعال.

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



تمويل لإحداث أثر

إن توافر رأس المال والخدمات المصرفية يزيد من القدرة على مواجهة القضايا الاجتماعية والبيئية المعقدة. لهذا فإننا ندعم مجموعة من البرامج التي تحقق أثراً إيجابياً مستداماً، إلى جانب الأثر الاقتصادي.

المنتجات والخدمات المالية المستدامة

تجسد سياسة التمويل المسؤول في البنك العربي التزامنا بالمساهمة في القضايا البيئية والاجتماعية حيث نعمل على تحقيق طموحات عملائنا من خلال تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات المستدامة لهم.

إن برنامج التسديد المريح المقدم لمستخدمي البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يمكن العملاء من شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة البديلة من المحلات المشاركة في البرنامج دون أية فوائد وعلى فترة سداد تصل لغاية 12 شهراً عند استخدام بطاقة البنك العربي الائتمانية وفترة سداد تصل إلى 24 شهراً بفائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج.

التمكين المالي

يحرص البنك على دعم الجهود الرامية إلى تحقيق الشمول المالي للفتات غير المخدومة مصرفياً والعمل على رفع ثقافتهم المالية إنطلاقاً من إيمانه بأثر ذلك في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لهذه الفتات وبالتالي التنمية المجتمعية المستدامة.

حيث يقوم البنك بدعم الأفراد بالمعرفة والقدرات والثقة اللازمة، ليقوموا باتخاذ القرارات المالية المسؤولة وتوفير المعلومات والأدوات بشكل وجاهي أو من خلال الإنترنت لتناسب 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.



العمل المناخي

يدرك البنك العربي التهديد الذي يشكله التغير المناخي على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والجيوسياسي العالمي. ولهذا فإننا نؤمن بدورنا في المساهمة في الحد من التغير المناخي بهدف تأمين مستقبل كوكبنا للأجيال القادمة.

تعد أزمة المناخ واحدة من أكبر التحديات التي تواجه مجتمعاتنا والاقتصاد العالمي في القرن الحادي والعشرين. إن تأثيره على البيئة وصحة الإنسان وقدرته على التأثير سلباً على النمو الاقتصادي مثبت من خلال البيانات والدراسات التي لا شك فيها. حيث كانت السنوات السبع الماضية هي الأكثر دفئاً على الإطلاق، وشهدنا خلال العام 2021 العديد من حرائق الغابات الشديدة والأعاصير والفيضانات الكبرى في جميع أنحاء العالم.

ووفقاً للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ (IPCC) يجب خفض انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (GHG) بنسبة 45% بحلول العام 2030 وأن نصل إلى صفر انبعاثات بحلول العام 2050 من مستويات الانبعاثات للعام 2010، وذلك إذا أردنا تجنب الآثار الكارثية المترتبة على تغير المناخ.

ندرك حجم التحدي في البنك العربي ونحن ملتزمون تماماً بأن نكون جزءاً من الحل. وبصفتنا مؤسسة مالية رئيسية في المنطقة، فإن لدينا دور مهم نلعبه في تحقيق الانتقال المطلوب إلى اقتصاد منخفض الكربون.

يتمحور عملنا المناخي حول أربعة محاور رئيسية، هي:

- تقديم منتجات وخدمات صديقة للبيئة لعملائنا
- التمويل الأخضر والمستدام
- الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة في محفظة القروض والاستثمارات الخاصة بنا
- الحد من الأثر البيئي لأعمالنا الداخلية

المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة

نواصل العمل على تمكين عملائنا من تقليل الأثر البيئية الناتجة عن خدماتنا ومنتجاتنا المقدمة لهم.

فمع برنامج التسديد المريح من خلال بطاقات البنك الائتمانية، يُمكن لعملاء البنك العربي شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة النظيفة من الموزعين المشاركين في البرنامج دون أي فوائد وعلى فترة سداد تصل إلى 12 شهراً عند استخدام بطاقات البنك الائتمانية، بالإضافة إلى فترة سداد تصل لـ 24 شهراً بفائدة 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 يُقلل من استهلاك الموارد والطاقة المرتبطة بها.

التمويل الأخضر (البيئي)

نؤمن في البنك العربي بأن لنا دوراً فعالاً في تمويل المشاريع المُستدامة 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 تُساهم في الجهود العالمية لمكافحة التغير المناخي وتساهم إيجابياً في جهود تحقيق أهداف التنمية المُستدامة (SDGs).

فمنذ العام 2012 قدم البنك أكثر من 294 مليون دولار كتسهيلات لمشاريع البنية التحتية الخضراء.

حوالي 1,226,800 طن
كمية خفض الذي تم
تحقيقه من انبعاثات الغازات
الدفيئة بشكل سنوي



الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة في محفظة القروض والاستثمارات الخاصة بنا نحن ندرك أن أنشطة الإقراض لدينا لها تأثير على البيئة والمجتمع. ولذلك فإننا نستخدم ممارسات إدارة المخاطر السليمة لتحديد وتقييم وتخفيف الآثار البيئية لأنشطة الإقراض والتمويل لدينا بأقصى حد عملي لا يؤثر على أعمالنا. كما نتجنب أيضاً التعامل مع المقترضين الذين لديهم سجلات سيئة لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

سياسة المخاطر البيئية

قام البنك في العام 2021 بوضع سياسة المخاطر البيئية والتي تهدف إلى تعزيز قدرة البنك على تحديد وإدارة المخاطر البيئية. يتم ذلك من خلال تحديد وتقييم المخاطر البيئية لعملاء البنك بالإضافة إلى الحفاظ الائتمانية للبنك، مع التركيز على الموضوعات التي قد تكون ذات صلة بقطاعات محددة تتميز بوجود مخاطر بيئية أعلى فيها.

إننا ندرك أن هناك المزيد من العمل الذي يتعين علينا القيام به وأن هذه هي إحدى الخطوات الأولى في معالجة تغير المناخ من خلال محفظتنا.

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا

مع أكثر من 3,381 موظفاً موزعين على 80 منشأة في جميع أنحاء الأردن، نلتزم في البنك العربي بتقليل الأثر البيئي لعملياتنا، مما يساعد على الحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة ومكافحة التغير المناخي.

ولتحقيق هذا الهدف، نعمل على قياس وإدارة الأثر البيئي المباشرة لعملياتنا، بما في ذلك استخدام الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة، واستخدام المياه واستهلاك المواد.

استهلاك الطاقة وانبعاثات غازات الدفيئة

على الرغم من أن طبيعة عملياتنا لا تستوجب استهلاك الكثير من الطاقة، إلا أننا نعمل باستمرار على ترشيده هذا الاستهلاك في البنك. إن استهلاكنا للطاقة يأتي من المصادر التالية، والتي تعتبر أيضاً مصادر انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري:

نطاق 1 - استهلاك الطاقة المباشر: الوقود المستخدم في تدفئة الإدارة العامة والفروع وجميع مباني البنك بالإضافة إلى الوقود المستخدم في التنقل في وسائل النقل المملوكة للبنك.

نطاق 2 - استهلاك الطاقة غير المباشر: استهلاك الكهرباء، حيث يتم شراء الطاقة المستخدمة في البنك من شركات توزيع الكهرباء.

نطاق 3 - استهلاكات الطاقة غير المباشرة

الأخرى: والتي تتضمن رحلات العمل وتنقلات الموظفين لمواقع العمل والاستهلاكات التي تتأثر من محفظة قروضنا وتمويلنا للأعمال المختلفة، إلا أننا حتى الآن نقوم بالإفصاح عن رحلات العمل فقط.

منذ العام 2019، قام البنك بتحويل معظم استهلاك الكهرباء في البنك لتكون من مصادر متجددة وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء من المصادر التقليدية. ففي العام 2021، بلغت نسبة الطاقة الكهربائية المستخدمة في البنك والتي يتم توريدها من مصادر متجددة حوالي 94% من مجمل استهلاك الكهرباء في البنك مع المحافظة على هدفنا في تقليل استهلاك الطاقة في عملياتنا، المباشرة وغير المباشرة.

خلال العام 2021، عمل البنك على استبدال جميع وحدات الإنارة المستخدمة في المباني إلى (LED)، بالإضافة إلى تطبيق نظام تتبع المركبات الجغرافي لأسطول مركبات البنك بهدف تقليل استهلاك وقود المركبات والانبعاثات المترتبة منها. كما يعتمد البنك الصيانة الوقائية للمركبات لتقليل الانبعاثات منها.

للتفاصيل الكاملة عن أثرنا واستهلاكاتنا للطاقة والانبعاثات المترتبة منها، يرجى الإطلاع على صفحة 37 من هذا التقرير - قسم مؤشرات أداء الاستدامة.

93.6%

استهلاك الكهرباء في البنك من مصادر طاقة متجددة

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 لعملياتنا مع تعزيز عملياتنا الداخلية. إن استراتيجيتنا لتقليل استهلاك الورق تتكوّن من

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

خلال العام 2021، 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 التّقل.

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 لعملياتنا.

للمزيد من المعلومات عن التحوّل الرقمي في البنك، يرجى الإطلاع على صفحة 14 من هذا التقرير.

كما تمكن البنك من إعادة تدوير 52 طن من الورق خلال العام 2021.

استهلاك المياه

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

دعم موظفينا والمجتمع

إن البنك العربي أكثر من مجرد أرقام وفروع وأجهزة صراف آلي، إنه يتعلق بالأفراد والمجتمعات. عملاؤنا وموردونا وموظفونا هم الذين يبعثون الحياة في البنك، ولذا فإننا نعتبر أن دعمهم ودعم المجتمعات في جميع أنحاء الأردن والمنطقة هو في صلب أولوياتنا.

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



موظفونا
تتميز عائلة البنك العربي بالحيوية والتنوع والكفاءة – مما يعكس أفضل المواهب التي يقدمها الأردن. ويتمثل دورنا في تمكين هذه المواهب والطاقات، وتزويدها بالتدريب والدعم المناسبين، ووضعها في البيئة المناسبة حتى يتمكن الفرد وفريقه من الإزدهار، الأمر الذي يؤدي إلى إزدهار البنك.

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 تمكنا من بناء طاقم عمل متنوع ومنتمي، يتبنى 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.

وتوفر سياساتنا الداخلية إرشادات واضحة بخصوص احترام حقوق الإنسان، وعلى رأسها ميثاق السلوك المهني. حيث لا يسمح البنك بأي شكل من الأشكال التمييز على أساس العرق أو الجنس أو اللغة أو الأصل القومي أو الاجتماعي أو الوضع الاقتصادي أو الدين أو المعتقد. ونقوم بتنفيذ عملياتنا اليومية بما يتماشى مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان. في العام 2021، لم يتم رفع أي حوادث أو شكاوى إلى "لجنة علاقات الموظفين" فيما يتعلق بالتمييز أو حقوق الإنسان.

كما نلتزم بالبنك بدعم توظيف المواطنين كجزء من جهود البنك في المساهمة في التمكين الاقتصادي للمجتمعات المحلية. ففي العام 2021، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 3,381 موظفاً، حيث أن 99.7% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. وهذا بدوره يعكس التزام البنك بتطوير المواهب المحلية والاستثمار فيها.

كذلك فإننا نهدف إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك، حيث نعمل على جذب وتطوير قدرات موظفاتنا. حيث يُركز 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 2021 بلغ عدد الإناث اللاتي كنّ في إجازة الأمومة 124 موظفة، في حين بلغت نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة 79%. 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 98 من الأمّهات من هذا البرنامج خلال عام 2021، حيث تمّ استقبال 117 طفلاً في هذه الحضانات. كما يوفر البنك للموظفات ساعة رضاة يومية مدفوعة الأجر لحين بلوغ الطفل عامه الأول.

38.5%

مشاركة الإناث من مجمل الموظفين

بالإضافة إلى ذلك، بدأ البنك في تقديم إجازة أبوة مدتها 3 أيام متتالية مدفوعة الأجر تبدأ من يوم ولادة الطفل لموظفينا الذكور اعتباراً من يونيو 2019.

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 2021، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة 92 موظفاً.

البنك العربي ضمن قائمة فوربس العالمية لأفضل الشركات للعمل فيها لعام 2021
صنفت مجلة "فوربس" العالمية البنك العربي ضمن أفضل 11 شركة للعمل فيها على مستوى الشرق الأوسط لعام 2021. وجاء هذا التصنيف ضمن القائمة السنوية العالمية التي تصدرها مجلة "فوربس" في هذا المجال والتي ضمت 750 شركة عالمية. وشملت القائمة العالمية 11 شركة من الشرق الأوسط.

المزايا التنافسية

إن نظام المزايا والمنح المقدّم من البنك للموظفين قد تمّ تصميمه لتحفيز 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 تقدّم لموظفينا حزم رواتب ومزايا مرنة وعادلة ضمن أفضل المستويات في سوق القطاع المصرفي الأردني.

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

لقد تمّ تقديم منح دراسية جامعية إلى 122 طالب من أبناء الموظفين خلال العام 2021، ضمن برنامج البنك العربي للمنتح الجامعية لأبناء الموظفين، حيث يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة أبناء الموظفين على متابعة تعليمهم الجامعي، وقد بلغت قيمة المنح 260,706 دينار أردني.

التواصل مع الموظفين والاهتمام بهم
نحن نؤمن أن تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في رفع انتمائهم للبنك ورسالته وقيمه ويشكل دعماً مهماً لجهودهم في تحقيق أهدافه، الأمر الذي يجعلنا جادّين 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 "عربنا". كما يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك الشكاوى من خلال "جناة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية والملاحظات والاقتراحات.

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 بالسلامة والصحة 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.

طوال جائحة كورونا، عمل موظفونا بجد لدعم عملائنا والحفاظ على استمرارية خدماتنا. وفي الوقت نفسه، ركزت استجابتنا الداخلية على حماية موظفينا وتزويدهم ببيئة عمل تدعم سلامتهم. ومع دخولنا في العام الثاني للجائحة والرجوع الجزئي للموظفين إلى المكاتب، قام البنك بتبني نهج مرّن لضمان سلامة موظفينا، متضمناً:

- 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 تنبّع وتقصي حالات الإصابة بين الموظفين، وفي حال ثبوت حالة إيجابية أو مخالطة شخص مصاب، يفرض العزل المنزلي للموظف على أن يعود للعمل فقط بعد الحصول على نتيجة فحص كورونا سلبي.
- تطبيق نهج العمل من المنزل للموظفين من غير العاملين في الفروع.
- تطبيق نظام الدوام المرّن لساعات بدء وانتهاء الدوام لتجنب الازدحام بين الموظفين.
- تطبيق قياس درجة حرارة الجسم عند الدخول لفروع ومباني البنك.

المفاوضة الجماعية

يضمن البنك العربي حرية وحقوق الموظفين في الارتباط بنقابات عمالية قانونية في الأردن. امتثالاً للإجراءات الداخلية، يُطالب كل موظف بإلاغ مديره والموارد البشرية عما إذا كان عضواً في أي نقابة. 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 تمكّننا من مواكبة هذه التطورات، ولذا فإننا نستثمر في تطوير وتدريب موظفينا من خلال بيئة عمل محفزة على التعلم. لذلك، نشجّع الموظفين باستمرار على المضي لتعلم مهارات جديدة على امتداد مسيرتهم المهنية والتي تمكن البنك من مواجهة التطور والتغير المستمر في القطاع المالي.

تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين

بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم بشكل يؤدّي 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 بعدّة طرق منها: إدارة المواهب وخطط التعاقب الوظيفي وسدّ الفجوات في مجال الكفاءة.

في العام 2021، قام البنك بعمل "أجندة التدريب" تماشياً مع توجهنا للتحويل من أساليب التعلم والتطوير التقليدية إلى التعلم الافتراضي والرقمي. تشمل أجندة التدريب دورات تدريبية متخصصة، ودورات لتطوير المهارات الشخصية ومساقات للمعرفة الرقمية. كما أطلق البنك خمس أكاديميات للتحويل الرقمي وتكنولوجيا المعلومات وذلك في محاولة منه لتوسيع قاعدة المواهب الرقمية وتوفير الأدوات اللازمة لتحقيق رحلة التحويل الرقمي للبنك.

وفي ضوء القيود التي فرضتها جائحة كورونا على الاجتماعات والتفاعلات الواجهية، استمر البنك بتوفير التدريب عن بعد عبر الإنترنت. حيث استمر تقديم جميع الدورات التذكيرية والدورات التدريبية التمهيدية للموظفين إلكترونياً وبشكل مرئي. فقد بلغ إجمالي ساعات التدريب المقدمة 35,448 ساعة، بزيادة مقدارها 170% مقارنة بالعام 2020 وبمتوسط 10.5 ساعة تدريب لكل موظف.

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 المُستدامة من خلال مشاركتهم في عددٍ 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 الرئيسية 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 المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء.

111,625

عدد أفراد المجتمع المتفاعلين من نشاطات البنك المجتمعية خلال العام 2021

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

لقد كنا وما زلنا من أهم مؤسسات القطاع الخاص التي تساهم في التنمية المجتمعية وذلك من خلال 11,639,663 دولار من الاستثمارات المجتمعية التي تم توجيهها لخدمة مجتمعاتنا.

أكثر من 11.64 مليون دولار

قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك خلال العام 2021

3.9%

نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل الضريبة للعام 2021

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 نوّقرها 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 الموردين، 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.



مجتمعنا

باعتبارنا إحدى المؤسسات المالية الرائدة في المملكة والمنطقة، تساعد منتجاتنا وخدماتنا في تحسين الأثر الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع، كذلك فإننا نقوم بتوظيف الخبرات والموارد المتاحة لدينا لدعم هذه المجتمعات وخلق قيمة مضافة لهم بشكل يساهم في تحقيق مستقبل أفضل.

للمزيد من المعلومات حول المصاريف التشغيلية والأرباح والمدفوعات الضريبية، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2021.



تطوع الموظفين

إننا نشجّع موظفينا على التبرّع بوقتهم وجهدهم وخبراتهم في المبادرات والبرامج التي تتناسب مع رؤيتنا ومجالتنا الرئيسية الخمسة.

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 تنميته وفي الوقت نفسه زيادة وعيهم بالمواضيع الاجتماعية والبيئية التي تواجه المجتمع.

وبسبب جائحة كورونا، قام البنك بتحويل جميع أنشطته التطوعية لتكون عن بُعد من خلال الإنترنت، الأمر الذي أثر على العدد الكلي للأنشطة ولكن حافظ على أولوية البنك في ضمان سلامة المتطوعين والمستفيدين على حد سواء من انتشار فيروس كورونا. وبلغ عدد مشاركات موظفي البنك في النشاطات التطوعية 44 مشاركة، ساهموا بما يقارب 240 ساعات تطوع من خلال 19 نشاطاً تطوعياً.

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 أداء موظفي هذه المؤسسات 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 احتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معاً». حيث قام موظفونا خلال العام 2021 بتدريب 89 من موظفي هذه المؤسسات بمقدار 330 ساعة تدريبية.

89

عدد موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح الذين استفادوا من برنامج بناء القدرات

330 ساعة تدريبية

تم تقديمها لموظفي المؤسسات غير الهادفة للربح ضمن برنامج بناء القدرات

تبرعات العملاء

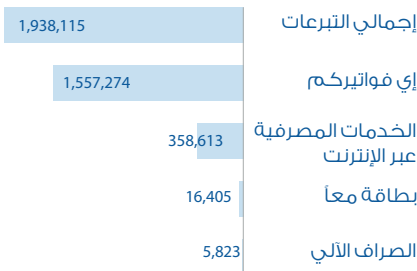
بهدف تحقيق أعلى أثر مستدام، نقوم بإتاحة العديد من قنواتنا البنكية ليمكن عملائنا من دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح من خلال إدراج آلية التبرّع ضمن بعض قنوات البنك المصرفية المختلفة وهي: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)، والصرافات الآلية، والفروع، وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية، بالإضافة إلى خدمة "إي فواتيركم".

حيث نتيح لعملائنا آليات للتبرّع عبر قنوات خدماتنا المصرفية 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 1,938,000 دينار أردني

مجموع تبرعات عملاء البنك العربي خلال العام 2021

تبرعات العملاء (دينار أردني) 2021



الرعاية والتبرعات

قمنا خلال العام 2021 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 2021.



دعم التعليم الجامعي للأيام 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.

البرنامج	وصف البرنامج	البرنامج	وصف البرنامج	البرنامج	وصف 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.	البرنامج	فعاليات الاحتفاء بملوية تأسيس الدولة الأردنية	البرنامج	تبرع البنك بعدد من أجهزة الحاسوب الحديثة الى وزارة التربية والتعليم والتي تم توزيعها على عدد من المدارس الحكومية في مختلف مناطق المملكة، إضافة الى مساهمته في تحديث عدد من مختبرات الحاسوب لعدد من المدارس الحكومية
هدف من أجل الحياة - مؤسسة الحسين للسرطان	شارك البنك بهذه البطولة التي تهدف إلى رفع درجة وعي الموظفين حول أهمية عيش نمط حياة صحي وممارسة الرياضة كوسيلة لعمل الخير	البرنامج	برنامج بيئة آمنة ومحفزة - مبادرة مدرستي	البرنامج	تجديد المرافق والبنية التحتية لأربع مدارس، من أجل توفير بيئة تعليمية صحية وآمنة للطلاب
برنامج الأمن السيبراني - مؤسسة إنجاز	دعم مؤسسة إنجاز في تطبيق برنامج الأمن السيبراني لطلاب 11 جامعة أردنية	البرنامج	برنامج أفتخر أنني معلم - مبادرة مدرستي	البرنامج	دعم البرنامج الذي يشجع التطوير الشخصي للمعلمين، وتزويدهم بالمهارات الاجتماعية والشخصية، مع زيادة اعترازهم بمهنتهم
دورات إنجاز - مؤسسة إنجاز	سأهم موظفونا بإعطاء دورات خاصة للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تتطرق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات، من خلال هذا البرنامج، اكتسب الطلاب الثقة بالنفس ومجموعة من المهارات الأساسية	البرنامج	برنامج الأندية الطلابية «مساحتي» - مبادرة مدرستي	البرنامج	دعم برنامج مساحتي الذي يوفر مساحات تعليمية حديثة داخل المدرسة تساعد الطلبة على اكتشاف إمكاناتهم البدنية والإبداعية والاجتماعية
مركز الإسعاف الجوي	يهدف الدعم الى رفع مستوى وجودة نقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة	البرنامج	برنامج حماية الطفل - مؤسسة نهر الأردن	البرنامج	زيادة الوعي حول مواضيع حماية الطفل وسلامته مع تقوية التفاعل الأسري الإيجابي لضمان توفير بيئة سليمة لنمو الطفل
برنامج الصحة المدرسية - الجمعية الملكية للتوعية الصحية	دعم تطبيق برنامج المدارس الصحية في ستة مدارس وبناء قدرات الطلاب والمعلمين على تطبيق المعايير الصحية الوطنية، لتشجيع الطلاب على اتباع أسلوب حياة صحي	البرنامج	متحف الأطفال الأردني	البرنامج	دعم برنامج التواصل مع المجتمع والذي يهدف إلى رفع وعي الأطفال حول القضايا المحلية والدولية الهامة من خلال البرامج التعليمية والتفاعلية
برنامج تمكين المرأة - مؤسسة نهر الأردن	يهدف البرنامج إلى تمكين الإناث الأقل حظاً اقتصادياً من خلال مشاريع إنتاجية والمحافظة على التراث.	البرنامج	صندوق الأمان لمستقبل (الأيام) الأردن	البرنامج	دعم التعليم الجامعي للأيام 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

التحول الرقمي للمؤسسة

استمرت مسيرة التطوير خلال العام 2021 استكمالاً لنهج المؤسسة منذ نشأتها، فقد قامت مؤسسة عبد الحميد شومان منذ مطلع العام 2021 بالمضي في تنفيذ رؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي، فقامت بالتوسع في دمج وتحويل برامجها المتعددة إلى العالم الافتراضي (رقمياً وعن بُعد) لتحقيق عدة أهداف استراتيجية، منها تسهيل الوصول للمعلومات، وتبسيط وتكامل الإجراءات ضمن منظومة واحدة، إضافة لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من جميع برامج المؤسسة المتعددة.

في إطار هذه الرؤية العصرية والمتكاملة، قامت المؤسسة في العام 2021 بتحسين الخدمات التي تم إضافتها في 2020 وربطها مع خدمات إلكترونية أخرى، مثل خدمة الفهرس الإلكتروني للأطفال والبالغين، إضافة إلى العديد من الخدمات مثل: عملية البحث في محتويات المكتبة عبر شبكة الإنترنت، الخدمات الذاتية كالاستعارة والتجديد والحجز، الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية عبر مختلف الأجهزة وتطبيقات الهاتف بسهولة ويسر، وغيرها.

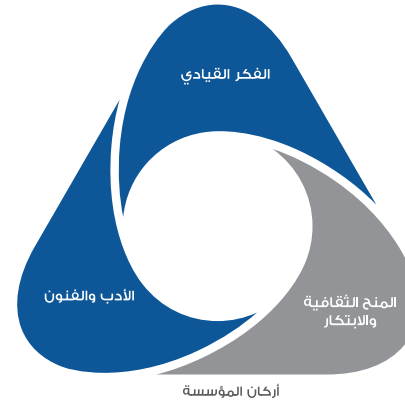
وفيما يلي أبرز الإنجازات والبرامج التي قامت المؤسسة باستحداثها لتحقيق رؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي:

- إطلاق النظام الإلكتروني لكافة جوائز المؤسسة ومسابقاتها.
- إطلاق نظام التسجيل الموحد والذي يهدف لتوحيد حسابات المستفيدين من خدمات المؤسسة الإلكترونية ضمن حساب واحد.
- إطلاق منصة إلكترونية لتقديم الاقتراحات من قبل المستفيدين ومتابعتها إلكترونياً.
- إطلاق نظام إدارة الاتصال والعملاء.
- إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد والذي يشكل بوابة الخدمات الإلكترونية التفاعلية مع المستفيدين.
- إطلاق نظام التسجيل الإلكتروني لمستفيدي المكتبة العامة ومكتبة درب المعرفة وبدء استخدام بطاقات العضوية الإلكترونية.
- إطلاق نظام نقاطي الإلكتروني والذي يمنح رواد المكتبة العامة والفعاليات والمستفيدين من الخدمات الإلكترونية للمؤسسة حوافز يحصلون عليها بعد تجميع عدد معين من النقاط.
- إطلاق نظام الأرشيف الإلكتروني.
- إطلاق الإصدار الجديد لنظام الموارد البشرية وتطبيق الهاتف التفاعلي مع موظفي المؤسسة.
- إطلاق نظام دعم القرار.
- إطلاق الإصدار الجديد للنظام المالي وإتاحة خدمات جديدة لموظفي المؤسسة.

وتُسهّل هذه الأنظمة المذكورة عملية التقدم للجوائز من خلال تقديم الطلبات إلكترونياً عوضاً عن استخدام الأساليب التقليدية، وتيسّر أيضاً استكمال عمليات التحكيم واستخراج التقارير التنفيذية والتحليلية إلكترونياً بشكل يساهم في تطوير القرارات والرؤى المستقبلية للمؤسسة.

هذا وقد وصلت المؤسسة عبر قنوات تواصلها المجتمعي خلال العام إلى 28 مليون حساب، ونصف مليون متابع، كما حققت 11,5 مليون مشاهدة للمقاطع المرئية التي نشرتها على كافة حساباتها وتضمنت محتوى ثقافي، وتعريف ببرامج وخدمات المؤسسة، ولرفع قدرات الموظفين وتطوير مهاراتهم وزيادة مخزونهم المعرفي، قدمت المؤسسة 73 من التدريبات استفاد منها 28 من الموظفين الذكور، 38 من الموظفات الإناث.

رقمنة الخدمات وإثراء المحتوى الرقمي، في ظل الخشية الدائمة من الإغلاقات، للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين، إيماناً منها بأن الثقافة والتعلم حق للجميع.



مؤسسة عبد الحميد شومان
من أجل بناء أرضية ثقافية علمية،
مع الاعتراف بالبحث العلمي والتطوير
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
للثقافة والإبداع في الأردن والوطن
العربي، وحتى تكون المؤسسة ذراعاً
للمسؤولية الثقافية والاجتماعية
والفكرية.

وترتكز مؤسسة عبد الحميد شومان على أركان
أساسية ثلاثة هي: الفكر القيادي، الأدب والفنون،
المنح الثقافية والابتكار. وعليه، واصلت مؤسسة
عبد الحميد شومان في العام 2021 مسيرتها
بتنفيذ برامجها وتقديم خدماتها المتعددة والتي
تهدف إلى تعميم رسالتها 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. كما شارك فريق العمل
بـ 39 من المناسبات الثقافية والمؤتمرات كمحكمين
ومندوبين ومشاركين.

خلال العام 2021، واصل العالم التأثر بجائحة
كورونا وتداعياتها العديدة على كل القطاعات
والأعمال. ورغم صعوبة استمرار تنفيذ البرامج
وتقديم الخدمات، إلا أن المؤسسة استطاعت
تطوير خدماتها وبرامجها والاستمرار في تقديمها
كالمعتاد، مع الالتزام بجميع تدابير الصحة العامة.
استطاعت المؤسسة تحقيق إنجازات لافتة في
هذا العام، والوصول للأهداف الموضوعة في

وفيما يلي التفاصيل لكل برنامج وما حققه خلال هذا العام.

الفكر القيادي

البحث العلمي

قامت مؤسسة عبد الحميد شومان بالعديد من الإنجازات خلال هذا العام للمساهمة في التقدم العلمي على المستويين المحلي والعربي. فاستكمالاً لمشوار أول جائزة عربية تعنى بالبحث العلمي «جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب» كرّمت المؤسسة الفائزين بها، حيث فاز (7) باحثين من مختلف الجنسيات العربية، بستة مواضيع. فمُنذ إطلاق الجائزة عام 1982 أصبح عدد الفائزين بها 454 باحثاً وباحثة من مختلف الجنسيات العربية.

واستكمالاً لعمل صندوق دعم البحث العلمي؛ الذي يقوم على دعم مشاريع البحث العلمي التطبيقي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية (وهو الأول من نوعه كونه صندوق يدعم البحث العلمي وممول من القطاع الخاص) تتابع المؤسسة تنفيذ 33 مشروعاً بحثياً كان قد سبق لها أن دُعِمت من الصندوق في السنوات السابقة، ثماني منها تهدف إلى دراسة تأثيرات جائحة كورونا. هذا وقد قام باحثون بنشر ست أوراق علمية ناتجة عن أبحاث مدعومة من الصندوق في مجلات علمية عالمية وعربية محكمة، وبهذا وصل عدد الأوراق العلمية المنشورة من الأبحاث المدعومة من الصندوق إلى 150 ورقة علمية منذ العام 2000.

ولتحسين وضع البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عملت المؤسسة على خطة متكاملة تقف على التحديات التي تواجهه وكيفية تطويره بالتعاون مع وزارة التعليم العالي، وتبعتها رفع القدرات البحثية للباحثين فيه من كافة الجامعات الأردنية وزيادة مخزونهم المعرفي والمهاراتي، حيث قامت المؤسسة بتدريب ١٥ متدرباً ومتدربة على البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

وكخطوة ريادية تساهم في التقدم العلمي عبر شركات هادفة وضمن رسالة المؤسسة في مجال الاستثمار في البحث العلمي، أطلقت المؤسسة نهاية العام الماضي صندوق دعم جديد للأبحاث العلمية بالتعاون مع معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا MIT وذلك لتقديم التمويل الأولي للبحوث العلمية المشتركة بين باحثين وباحثات من المعهد ونظرائهم من الأردن. حيث تم دعم 6 مشاريع بحثية بقيمة إجمالية بلغت تقريباً 100 ألف دينار، والعمل جارٍ على تنفيذها.

مختبر المبتكرين الصغار

يهدف مختبر المبتكرين الصغار إلى تعزيز التفكير الناقد والابتكار لدى الأطفال واليا فعين وتطوير مهاراتهم وتنمية قدراتهم على البحث والتحليل. ويهدف استمرار أعمال المختبر، عقدت المؤسسة في بداية هذا العام معرضين لمختبر المبتكرين الصغار في دورته الخامسة لعام 2020 في مدينتي عمان والزرقاء، تم خلالها عرض مشاريع الأطفال المشاركين وعددها 11 مشروعاً.

ورشة الابتكار

ورشة الابتكار هي مساحة شاملة وآمنة تهدف إلى خلق بيئة متكاملة لتطوير الحلول المبتكرة وتنمية مهارات التفكير لدى الأطفال واليا فعين، من خلال إقامة ورش تدريبية وإتاحة أدوات البحث والتجربة وترسيخ العلوم والتكنولوجيا، إضافة إلى ربط جميع الأنشطة والتدريبات مع مصادر معرفية متوفرة في مكتبة عبد الحميد شومان العامة ومكتبة درب المعرفة.

ومن بداية عام 2021 ولنهاية شهر تشرين الثاني 2021 تم تنفيذ سبع ورش ابتكار وصل عدد المستفيدين منها إلى 165 طفلاً.

هذا وقد استمرت الشراكة بين المؤسسة و(Techworks) التابع لمؤسسة ولي العهد لعامها الثاني على التوالي، والتي تهدف إلى دعم الأطفال واليا فعين والشباب والمجتمع المحلي من خلال

الإبداع والابتكار، وضمان حصولهم على الدعم والإرشاد اللازمين بمساعدة الخبراء والمختصين، من أجل تسريع بناء قدراتهم ونمو مشاريعهم، وتعزيز بيئة الابتكار في الأردن.

المنتدى الثقافي

لإتاحة الفرصة لجمهور واسع للتفاعل مع العلماء والمفكرين والأدباء والمبدعين والخبراء والسياسيين، تواصلت فعاليات منتدى عبد الحميد شومان الثقافي ضمن برنامج الإثنين، حيث عقد المنتدى منذ بداية هذا العام 38 فعالية ثقافية بمواضيع ومحاو ر شتّى، أهمها التعليم، والسياسة، والبيئة، والاقتصاد، والشأن العام، والأدب والثقافة، تابعها وجاهياً وعن بُعد أكثر من 6,955 شخصاً على الرغم من تحديات جائحة كورونا.

كما نظم المنتدى عدة فعاليات أخرى بالتعاون مع البنك الدولي. كما استضاف المنتدى حوارية «أموال الضمان الاجتماعي: هل هي في خطر؟»، شاركت فيها أخصائية الحماية الاجتماعية في البنك الدولي، ومدير عام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي. وخلال العام استضاف المنتدى العديد من الفعاليات المميزة التي لاقت استحساناً وإشادة.

وبهدف تعزيز ثقافة الأدب والفنون، وسعيًا لتنمية المواهب الأدبية والفنية، نظم المنتدى ورشتي عمل، من خلال التسجيل من موقع المؤسسة باستمارة تسجيل خاصة بالورشة، الأولى حول الكتابة الإبداعية حضرها 10 مشاركين، والثانية حول كتابة المقالة، وحضرها 13 مشاركاً، قدّمهما مدير المنتدى الثقافي والجوائز الأدبية.

الأدب والفنون

جائزة عبد الحميد شومان للأطفال واليافعين «أبدع»

في دورة العام 2021، فتحت الجائزة باب الإبداع من خلال سبعة حقول، هي: الرسم، النحت والخزف، المقالة، الشعر، الموسيقى، الرقص والابتكارات العلمية. وقد استقطبت الجائزة بدورها الحالية ما مجموعه 902 مشاركة مكتملة من جميع محافظات المملكة من الطلبة الأردنيين والعرب، ليتم فيما بعد تأهيل المتنافسين لورشات تدريبية متخصصة، فيما سيحصل الفائزون منهم على مكافأة مالية تبلغ قيمتها ألف دولار للفائز الواحد، إضافة إلى تكريمهم بحفل خاص.

وتنبع فلسفة الجائزة من إيمان مؤسسة عبد الحميد شومان بدور الجيل الجديد من الأطفال واليافعين في صياغة المستقبل، التي تأتي انسجاماً مع دور المؤسسة المعرفي والتنويري في خدمة الأجيال القادمة، هذا وتهدف الجائزة إلى المساهمة في الارتقاء بالإنتاج الإبداعي للأطفال واليافعين في المجالات الأدبية، والأدائية، والفنية، والابتكار العلمي، والذي يسهم في تنمية عقل الطفل، وصولاً إلى جيل واع يقضيا العصر. كما تهدف إلى خلق روح المنافسة الإيجابية بين الأطفال واليافعين، وإبراز مواهبهم وإثراء معلوماتهم، وتنمية قدراتهم، والارتقاء بمهاراتهم الأدبية والفنية، ودعم الابتكار العلمي لديهم، والإسهام في تشجيع الاستنباط في ميادين الأدب والفن والعلم، وتوظيف مهارات الطلبة الإبداعية وقدراتهم على التعبير عن آرائهم ومواقفهم، مما يسهم في إعداد جيل واع بألوان المعرفة والمهارات الأدبية بلغة عربية سليمة، وتعزيز ثقافة الإبداع من خلال اكتشاف الموهوبين والتميزين من الأطفال واليافعين في مرحلة مبكرة. وتشرف عليها لجنة عليا من ذوي الخبرة والكفاءة في موضوع الجائزة، وتعيّن سنوياً لجان تحكيم ومدرّبين من ذوي الخبرة والكفاءة في الحقول المطروحة.

جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال للارتقاء بالأدب العربي الذي يُكتب للأطفال وللمساعدة على تحفيز روح الإبداع لديهم وتشجيعهم على القراءة، أطلقت مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 2006 جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال، ومنذ إطلاقها فاز بها 45 كاتباً وكاتبة من مختلف الجنسيات العربية، وأصدرت المؤسسة من الأعمال الفائزة 17 إصداراً.

واستكمالاً لأعمال الجائزة هذا العام، حددت اللجنة العلمية موضوع الدورة الـ 15 للجائزة ليكون «يوميات فتى وفتاة» وقد كان اختيار الموضوع مغامرة لكون الموضوع لا يزال غير معروف بشكل جيد على المستوى العربي، إلا أنها تلقت عدد جيد من المشاركات كمّاً ونوعاً. فقد بلغ عدد المشاركات المكتملة التي وردت إلى بريد الجائزة 435 مشاركة من 31 دولة عربية وغير عربية و86 مشاركة محلية من الأردن. هذا وفاز بالجائزة لهذه الدورة 3 كاتبات من مصر والأردن والسعودية كرّمتهن المؤسسة خلال حفل الكتروني. كما تعمل الجائزة على إصدار الأعمال التي فازت خلال العام 2020 ورقياً ورقمياً.

ولتطوير أدب الأطفال وقدرات رواده محلياً، نظمت المؤسسة ورشة عمل "أساسيات كتابة قصة للطفل" امتدت لأربعة أيام شارك فيها 19 كاتباً وكاتبة برفقة أدباء وناشرين وكتاب قصة أردنيين على يد أفضل المدربين الأردنيين بهدف تعليم المشاركين المزيد من تقنيات الكتابة لفنص الأطفال وتعريفهم بأهمية البعد التربوي للكتابة في أدب الأطفال وتعريف المشاركين على التمييز بين الكتابة للطفل أو عن الطفل، بالإضافة إلى تقنيات الكتابة وعناصر القصة، من اللغة، والشخصية، والحبكة، والخاتمة، فضلاً عن تدريبهم على مراحل بناء الفكرة وكتابة القصة.

مكتبة عبد الحميد شومان العامة/ جبل عمان والأشرافية

حرصت مكتبة عبد الحميد شومان على استمرار وتطوير الخدمات والبرامج المقدّمة لخدمة الرّواد وأفراد المجتمع لتعود أفضل مما كانت عليه خلال عام 2020 وما تبعها من قيود مع الحفاظ على إجراءات الصحة والسلامة، وكانت جزءاً من جهود الدولة لمواجهة الجائحة ابتداءً من عمل مجموعات متكررة من فحوصات كورونا المجانية للرّواد والموظفين وانتهاءً بتقديم مطعوم كورونا بجرعته لغريق مؤسسة عبد الحميد شومان وللراغبين من رواد المكتبة على حد سواء.

نفّذت المكتبة العامة جميع البرامج والأنشطة المدرجة ضمن خططها الاستراتيجية، وهي:

- الورش والتدريبات: عقدت المكتبة العديد من الدورات التدريبية وورش العمل خلال العام حول موضوعات تغطي كيفية استخدام موارد المكتبة، لتدريب طلاب الجامعات على أعمال وبرامج المكتبات، من بين أمور أخرى.
- نفّذت المكتبة برنامج كاتب وكتاب حيث عقدت خمسة لقاءات عن بُعد وواحدة مدمجة (وجاهية وعن بُعد) مع كتاب مرموقين.
- أتمت إشهار وتوقيع 12 كتاباً وعقدت أمسياتين شعريتين ضمن أجواء ثقافية وأدبية مميزة.
- نفّذت المكتبة فعالية «ماراثون القراءة» شارك فيه 164 شخص قرؤوا خلالها 25,986 صفحة.
- روّجت المكتبة لـ 32 كتاباً ونشاطاً متعلقاً بالقراءة عبر فيديوهات أمين المكتبة التي تبث عبر قنوات التواصل الاجتماعي.
- استضافت المكتبة 22 جلسة لثلاثة أندية قراءة لمناقشة كتب ثقافية وأدبية متنوعة.
- كما تروّج المكتبة بصفة دائمة ومستمرة لكتب وصلت حديثاً والكتب الأكثر إعاره وكتب الأسبوع.
- أطلقت المكتبة مسابقة القراءة «اقرأ في 10»، وللبقاء على تواصل مع المستفيدين أُنشئت خدمة "أسأل أمين المكتبة" و"أنسب لكم" وتم استحداث المساحة الحرة.
- أطلقت المكتبة البطاقة الإلكترونية بدلاً من البطاقة العادية وأصبح التسجيل إلكترونياً.
- هذا وقد استحدثت المكتبة اشتراك الطلاب الذي سهل على الطلاب الحصول على عضوية

- المكتبة بمبلغ اشتراك رمزي.
- عقدت المكتبة اتفاقية شراكة مع نادي الإبداع في الكرك وبناءً عليه أُنشئت خدمات مكتبة شومان العامة لخدمة أبناء محافظة الكرك والمناطق المحيطة بها من خلال مكتبة النادي.
- أطلقت المكتبة حزمة من البرامج الجديدة التي شملت بودكاست "س" حيث تحاورت المكتبة مع 11 شخصية قيادية ومؤثرة وريادية حول تجربتهم المهنية والشخصية والتحديات العامة لمجال عملهم لتعميم الفائدة والتعريف بنخبة من القدوات عبر حوارات صوتية تبث في منصات عالمية.
- على المستوى العالمي، شاركت المكتبة في دورية جمعية المكتبات العالمية IFLA من خلال مقال يتحدث عن جهود الوصول بخدمات وبرامج المكتبة العامة ومكتبة الأطفال (درب المعرفة) إلى مختلف مناطق المملكة الأردنية الهاشمية.

المكتبة في أرقام

وعلى الرغم من تحديات جائحة كورونا، فقد بلغ عدد الرواد 91,628 منهم 14,725 في الأشرفية، وبلغ عدد الاشتراكات الجديدة في المكتبة 1,552 اشتراكاً، منها 219 اشتراك في فرع الأشرفية وبلغ عدد الكتب المعارة 38,217 وعدد المستعيرين 15,907 منهم 2,529 في الأشرفية، وبلغ عدد الكتب الإلكترونية المعارة 1,273 كتاب والكتب المستخدمة في المكتبة 34,100 كتاب منها 8,222 كتاب في مكتبة الأشرفية، وبلغ عدد قواعد البيانات المستخدمة 14,615 قاعدة منها 1,879 تمت من خلال أجهزة قواعد البيانات في الأشرفية.

مكتبة «درب المعرفة» للأطفال واليا فاعين (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 بذاته ومتمكن من قدراته عبر الأنشطة القرائية والإبداعية.

مكتبة «درب المعرفة» وجائحة كورونا

مع بداية هذا العام، عانت مكتبة درب المعرفة من تقليل ساعات الدوام بسبب ساعات الحظر والتباعد الاجتماعي وتخوف الأهالي من إرسال أطفالهم إلى المكتبة واختلاطهم بأطفال آخرين. رغم ذلك، أصرت المكتبة على استئناف تقديم خدماتها وفعاليتها الثقافية داخل المكتبة مع اتخاذ جميع الإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس كورونا من حيث ارتداء الكمامات، والمحافظة على التباعد الجسدي، واستخدام المعقمات إضافة إلى العمل الدائم على تطوير الأنشطة والبرامج الرقمية الافتراضية لإتاحة الوصول للفعاليات عبر التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمؤسسة وإثراء المحتوى الرقمي الموجه للطفل.

قامت مكتبة درب المعرفة بزيادة جهودها الإعلامية والتسويقية عبر منصات التواصل الاجتماعي وتجربة العديد من الأنشطة عن بعد للوصول إلى أكبر عدد من الرواد الأطفال وأولياء أمورهم أينما كانوا. أما عن مكتبتنا الإلكترونية التي تم إطلاقها في منتصف عام 2020، فقد تم تزويدها بما يقارب 192 كتاباً خلال هذا العام ليصل إجمالي ما تحتويه من كتب إلى 394 كتاباً إلكترونياً، تم طرحها مجاناً للجميع لتسهيل وصول القراء للكتب أينما كانوا.

لقد قامت مكتبة «درب المعرفة» بتطبيق العديد

- من البرامج خلال العام، وهي:
- **أندية مكتبة «درب المعرفة»:** كما قامت المكتبة بتنفيذ 12 نادياً صيفياً وشتوياً، أربعة أندية وجاهية في المكتبتين بلغ عدد الحضور فيها 3,375 من الأطفال واليا فاعين، ونادين رقميين واحد صيفي وواحد شتوي تم خلالها تصوير وعرض 10 حلقات مصورة، وستة أندية في المحافظات (الزرقاء، الكرك، إربد، مادبا، المفرق) لتحقيق التوسع الجغرافي الذي تطمح

- له المؤسسة. أما عن أندية القراءة للأطفال واليا فاعين، فقد شارك ما مجموعه 951 من الأطفال واليا فاعين فيها بإجمالي عدد جلسات وصل 124 جلسة نفذت على مدار العام.
- **برامج الأهالي:** أقامت المكتبة عدة فعاليات لإشراك وتفعيل دور الوالدين، تضمنت دورة تدريبية حول «مهارات الطفولة المبكرة»، وبرنامج تدريبي بعنوان «منزل يقرأ» يهدف إلى مساعدة الآباء على غرس قيمة القراءة داخل الأسرة، من بين أمور أخرى.
- **الأنشطة القرائية:** في الأنشطة القرائية نفذت المكتبة 1,319 قراءة قصصية ونشاط بشكل مدمج (وجاهي ورقمي) لجميع الفئات العمرية ولغاية 16 سنة. وواستضافت ثمانية كتاب وكاتبات أطفال أردنيين لإشهار إصداراتهم الجديدة، خمس منها وجاهية، واثان بشكل مدمج (وجاهي ورقمي).
- **مهرجان العلوم:** قامت مكتبة درب المعرفة بتنفيذ «مهرجان العلوم» وهو مهرجان تقوم فكرته على عرض مجموعة من الأفلام العلمية يتبعها العديد من التجارب العلمية، كما تم تنفيذ 129 نشاطاً علمياً داخل المكتبة بفرعها بالإضافة إلى تنفيذ مهرجان العلوم في محافظة الكرك ومحافظه الزرقاء.
- **إطلاق مسابقة "16 قبل 16" للقراءة للأطفال واليا فاعين** بدورتها الرابعة، والتي تم تنفيذها بشكل مدمج (وجاهي وإلكتروني) لتصل إلى جميع محافظات المملكة.
- **الزيارات الميدانية:** واصلت المكتبة زياراتها الميدانية لمستشفيات الأطفال وزيارتين مدرستين للمكتبة بالإضافة إلى 45 زيارة ميدانية للمدارس وتنفيذ جلسات دروس التقوية ومحو الأمية لعدد من المواد الدراسية.
- **منتدى اليا فاعين:** تنفيذ برنامج منتدى اليا فاعين والذي يهدف إلى تشجيع اليا فاعين على التفكير الناقد والتفكير الإبداعي والفلسفة، حيث تم تنفيذ ما مجموعه سبع جلسات خلال العام الحالي.
- **ليلة في المكتبة:** قامت المكتبة بتنفيذ ليلة في المكتبة حيث استضافت 17 يافعاً يهدف خلق علاقة وطيدة بين الأطفال واليا فاعين والمكتبة، وتعزيز عدد من المهارات الحياتية لديهم وتعزيز ثقة الأطفال بأنفسهم من

- خلال تجربة المبيت خارج المنزل وتعريضهم لعدد من التجارب والأنشطة الثقافية الهادفة.
- **برنامج السينما:** أعادت المكتبة إطلاق برنامج السينما ونتم خلاله تنفيذ عشرة عروض لخمسة أفلام في المكتبة بفرعها.
- **اتفاقية مع مجموعة رؤيا:** وقعت المكتبة اتفاقية مع شركة وطن الفضائية (مجموعة رؤيا التلفزيونية)، لتوفير محتوى رقمي منتج من قبل مكتبة درب المعرفة وهي عبارة عن حلقات مصورة سيتم بثها على منصات رؤيا كيدز الإلكترونية.
- **أهلا سمس:** توقيع اتفاقية أخرى مع شركة أهلا سمس يهدف إثراء المحتوى التعليمي الحالي للأنشطة وبرنامج مؤسسة عبد الحميد شومان للمساهمة في خلق جيل يتمتع بالوعي الذاتي ويشجعهم على القراءة ومهارة التفكير الناقد والإبداعي.
- **شركة برافو سوفتوير:** توقيع اتفاقية مع شركة برافو سوفتوير بهدف منح رواد مكتبة درب المعرفة حق الوصول المجاني إلى تطبيق «برافو برافو»، والذي يهدف إلى تمكين مهارات اللغة العربية لدى الأطفال من عمر 7 أعوام ولغاية 11 عام.
- **برنامج نموذج الأمم المتحدة للشباب:** للعام الثاني على التوالي قامت المكتبة بتقديم دعمها لفريق برنامج نموذج الأمم المتحدة للشباب، وهو مؤتمر دولي يعقد سنوياً على مدى ثلاثة أيام.

المنح الثقافية والابتكار

جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار 2021

نظراً لأهمية تعزيز بيئة داعمة للثقافة والإبداع والابتكار في الأردن، استُمرت المؤسسة في العام 2021 بالعمل على استكمال الدورة الثانية لجائزة 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.

تم اختيار تسعة مشاريع فائزة بالجائزة بعد تجاوزهم لجميع مراحل التقييم الستة وحصولهم على أعلى العلامات ضمن مراحل التقييم المختلفة. وقد توزعت المشاريع الفائزة على خمسة حقول.

علماً بأن قيمة الاستثمار في المشاريع مادياً وعينياً في دورة الجائزة لعام 2020 والممتدة لعامين تقارب المليون دينار أردني، والتي تعد أكبر قيمة تمويلية للمشاريع المبتكرة على مستوى المملكة.

وضمن سياق الاستثمار في المشاريع الفائزة بجائزة الابتكار، قامت المؤسسة بإطلاق والبدء بالبرنامج التدريبي (Deep II Dive) خلال العام 2021 والذي هدف إلى تقديم مجموعة من الدورات التدريبية المتخصصة للفائزين وفرق عملهم من خلال توفير عدة مواضيع تدريبية تنفذ على مدار ستة شهور تساعد الفائزين على تطوير مشاريعهم لتحقيق أفضل المخرجات. بالإضافة إلى تقديم جلسات إرشادية للفائزين من قبل مختصين بما يساعدهم على تحقيق أهدافهم ورؤيتهم تجاه المجتمع.

علماً بأن المشاريع التسعة قد بدأت بالعمل على تنفيذ المراحل الأولى من أهدافها خلال هذا العام، وستعمل على تحقيق أهدافها كاملة خلال العام 2022.

محبى السينما للحديث عن موضوعات سينمائية مختلفة تحت عنوان «نادي السينما» والذي يعقد شهرياً. بالإضافة إلى استضافة عروض الأفلام المحلية مع منظمات المجتمع المدني.

كما استفاد قسم السينما من وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لثقافة السينما من خلال المنشورات الشهرية «فيلم الشهر» و «المشاهد السينمائية الإبداعية».

أمسيات عبد الحميد شومان الموسيقية

تقام الأمسيات الموسيقية المجانية بشكل دوري كل شهر. كما يتم أيضاً الاحتفاء بالموسيقيين والفنانين العرب والعالميين البارزين، وتشجيع التعاون بينهم وبين الفنانين الأردنيين من خلال فعاليات سنوية ضمن برنامج الأمسيات الموسيقية وسط عمان.

في العام 2021، أقامت المؤسسة شكلاً جديداً من الأمسيات تهدف إلى مزج أشكال مختلفة من الفن سوية وهي مجموعة أمسيات «صوت ولون»؛ وهي أمسيات موسيقية أقامتها المؤسسة في الهواء الطلق وللفنون البصرية نصيب معتبر منها، حيث سُلط خلالها الضوء على أعمال فنية بصرية من مقتنيات المؤسسة لفنانين تشكيليّين أردنيين وعرب. (حيث أقيمت في الهواء الطلق أعلى مبنى المؤسسة لأول مرة) وتحتفي المؤسسة هذا العام بوصولها إلى إقامة 100 أمسية منذ بدء البرنامج.

خلال هذا العام نفذت المؤسسة ست أمسيات داخل مبناها تم خلالها استضافة مواهب محلية أردنية شابة وفنانين أردنيين محترفين، وتسليط الضوء على فنانين تشكيليّين محليين وعرب من خلال معرض فني لأعمالهم التي تفتتها المؤسسة، وقد حضر هذه الأمسيات وجاهايا -رغم تحديات جائحة كورونا- داخل المؤسسة أكثر من 920 شخصاً، وعن بُعد عبر البث المباشر 30,686 شخصاً.

مكتبة درب المعرفة في أرقام

على الرغم من تحديات جائحة كورونا خلال هذا العام، فقد استقبلت المكتبة 29,599 طفلاً، بواقع 15,628 في المكتبة فرع جبل عمان، و13,971 في فرع جبل الأشرفية، استعاروا 34,693 كتاباً في شتى المواضيع، بواقع 17639 في مكتبة فرع جبل عمان 17,054 في فرع جبل الأشرفية، وتمت استعارة ما يقارب 1,290 كتاباً إلكترونياً من مكتبة درب المعرفة الإلكترونية من شتى محافظات المملكة.

السينما

لجعل الفن السينمائي جزءاً أصيلاً من المشهد الثقافي في الأردن؛ واصل قسم السينما في المؤسسة تقديم عروض أفلام من مختارات السينما العالمية والعربية، وعقد نقاشات حول روائع الأفلام العالمية، وكتابة النشرات التحليلية للأفلام، ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء. خلال العام 2021 تم تقديم 40 عرض سينمائي، 39 وجاهي وعرض واحد الكتروني. كما تم عرض أفلام في الهواء الطلق للمرة الأولى، كبداية لعروض صيفية خلال العام المقبل.

يتابع قسم السينما تزويد مكتبة الأفلام بأفلام عالمية جديدة مترجمة إلى العربية. إضافة إلى إقامة ورشات العمل المتخصصة في السينما، حيث تم إقامة ورشة واحدة في العام 2021 «ورشة التقنيات الرقمية في السينما المعاصرة»، والتي عقدت في المؤسسة. كما عقد البرنامج أسبوع أفلام غني بعنوان «ليالي الفيلم الأفريقي»، حيث تم عرض مجموعة من أهم الأفلام الأفريقية خلال الأعوام القليلة الماضية، بلغ عدد حضور الليالي 236 شخصاً على مدى ثلاثة أيام.

خلال العام 2021 تم استحداث برنامج يعزز الحوار وخلق بيئة تفاعلية عبر حوارات سينمائية تجمع

برامج المنح والدعم خلال الأعوام (2014-2021)

للاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي، تقدم مؤسسة عبد الحميد شومان مجموعة من المنح السنوية التي تصب في مصلحة تحقيق نهضة المجتمعات، وتساهم بتحقيق الرؤية الأساسية للمؤسسة في السير نحو مجتمع الثقافة والإبداع.

ولوجود مجتمعات ثرية بقدراتها الإبداعية ومتعطشة لإحداث التغيير ومجارات التطور، تسعى المؤسسة إلى تكريس العديد من الطاقات لتجاوز الصعوبات والمعوقات، والمضي في خلق مبادرات ومشاريع رائدة للإسهام في تطوير المشهد الحضاري والثقافي والعلمي. 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 برنامجين:

1. **برنامج منح الأدب والفنون:** ساهم برنامج «الأدب والفنون» بدعم 149 مشروعاً بين الأعوام 2014-2021، ضمن قطاعات ستة، وهي: الفنون الأدائية، والفنون السمعية والبصرية، والأنشطة الثقافية والمهرجانات، ومشاريع حفظ الإرث الوطني، والمساحات الفنية والأدبية، ودعم تطوير المكتبات. وتسعى المؤسسة من خلال هذا البرنامج للمساهمة في تنمية المواهب والمهارات الأدبية والفنية، وتعزيز التنوع الثقافي، وتوفير الفنون للجميع وذلك من خلال دعم المشاريع التي تهدف إلى إثراء ونشر المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز عبر جميع الوسائط الواقعية والافتراضية وتشمل المساحات الفنية والأدبية، إضافة إلى دعم العاملين في القطاع الثقافي من فنانين وأدباء، وخصوصاً الشباب.

2. **برنامج منح الفكر القيادي:** ساهم برنامج «الفكر القيادي» بدعم 81 مشروعاً بين الأعوام 2014-2021، ضمن أربع قطاعات، وهي: المؤتمرات العلمية البحثية، والأنشطة العلمية، والمساحات العلمية والتطبيقات التعليمية، والمننديات الشبابية. وتسعى المؤسسة خلال هذا البرنامج لتعزيز الفكر الحر والقيادي من خلال دعم

Hult Prize، وذلك لرفع قدراتهم الفنية والمالية والإدارية ومساعدتهم في تخطي المراحل النهائية للجائزة والتي ستعقد في بريطانيا.

التحديات والعوائق الناتجة عن الجائحة والقرارات التي لحقت بها والتي أدت أحياناً إلى التأثير على الإنجازات المطلوب تحقيقها بشكل أو بآخر. ولكن رغم جميع الصعوبات حققت 14 من المشاريع (من أصل 18 مشروع مدعومة خلال عام 2020-2021) كافة أهدافها ومخرجاتها الرئيسية.

إضافة إلى ما سبق، قدّمت المؤسسة في العام 2021 دعماً مالياً لمكتبة الأسرة الأردنية في دورتها الخامسة عشرة (دورة مئوية الدولة الأردنية) التابعة لوزارة الثقافة بقيمة 10,000 دينار أردني. علماً بأن مؤسسة عبد الحميد شومان دعمت هذا المشروع على مدار الـ 15 عاماً الماضية وقد وصلت فيه قيمة الدعم إلى الآن ما يزيد عن 130,000 دينار أردني.

وأخيراً، قدّمت المؤسسة مجموعة من التدريبات في إدارة المشاريع، وريادة الأعمال لـ 12 طالباً من عدة جامعات أردنية ضمن ثلاث فرق متأهلة لجائزة

المشاريع التي تهدف لتشجيع العلم والبحث العلمي، ودعم المسيرة التعليمية وتطويرها وذلك عبر برامج تنمي آفاق ومدارك الأفراد المعرفية والفكرية وتلبي احتياجاتهم العلمية والتعليمية بتوفير تطبيقاتها المتعددة، بما يحقق -في المحصلة- منفعة مجتمعية وتعليمية للجميع.

ومن خلال هذه البرامج تم الاستثمار في 230 مشروعاً ثقافياً وتعليمياً على مدار السنوات الثمانية الماضية، وبحوالي 8 ملايين دينار أردني، عملت وساهمت بتحقيق الأثر المطلوب، وساعدت على التقليل من الاحتياج الموجود في كل من الأردن وفلسطين.

ومع استمرار الجائحة صبّت المؤسسة جل تركيزها على مراقبة وتسهيل عمل المستفيدين من الدعم لتنفيذ مشاريعهم لضمان تحقيق كامل أهدافهم المخطط لها خلال عامي 2020-2021 في الأردن وفلسطين بنجاح، وتخطي أغلب



مورديننا

إن السلع والخدمات التي نشترها لها أثر اقتصادي واجتماعي وبيئي يتجاوز بكثير حدود البنك. لذلك نلتزم بدعم الموردين المحليين المسؤولين بيئياً واجتماعياً بقدر الإمكان.

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 للمساهمة 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 يمكن مورديننا من تحقيق متطلباتنا التي تتواءم مع توقعات الجهات ذات العلاقة بالإضافة أثر إيجابي في المجتمع.

عقود الموردين

واصلت إدارة المشتريات والتزويد مبادراتها بالإضافة بنّـد 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 تُشكل هذه القيم والمبادئ جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

دعم المشتريات المحلية

واصلنا في العام 2021 مساهمتنا في دعم هذا القطاع الحيوي في الاقتصاد الوطني من خلال التعاقد مع الموردين المحليين. حيث بلغ إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية ما يُعادل 70% من نسبة الإنفاق الإجمالي للبنك على الموردين.



بناء أساس من الثقة

إن ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة والأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات تعتبر اللبنة الأساسية لتعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.

أهداف التنمية المُستدامة في هذا القسم



المالية والمصرفية.

تم عقد العديد من الجلسات التوعوية لأعضاء مجلس الإدارة لتزويدهم بالمعرفة حول الموضوعات الجديدة ذات الأهمية بالنسبة للبنك خلال العام 2021. وشمل التدريب القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، ومخاطر الأمن السيبراني وأفضل الممارسات الدولية بهذا الموضوع. لقد تم تقديم ما مجموعه 44 ساعة تدريب لمجلس الإدارة في العام 2021.

للمزيد من التفاصيل والمعلومات حول أعضاء مجلس الإدارة وكافة التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان وأعضائها، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2021.



مجلس إدارة البنك العربي

مجلس الإدارة هو أعلى هيئة للحوكمة المؤسسية في البنك وهو المسؤول عن تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالحوكمة المؤسسية بما في ذلك تحديد الأهداف الاستراتيجية للبنك وتوجيه الإدارة التنفيذية العليا لإعداد الخطط والاستراتيجية لتحقيق هذه الأهداف. ويحرص مجلس الإدارة أيضاً على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين والمقرضين والموظفين وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. ومن مهام مجلس الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وامتثال أنشطة البنك للقوانين والتعليمات المعمول بها ضمن المناطق التي يعمل بها البنك.

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سبعة اجتماعات خلال العام 2021، من أحد عشر عضواً، أربعة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم أعضاء غير تنفيذيين، يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة والذين هم جميعهم مساهمون، خلال الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناءً على المهارات والكفاءات والخبرات

الحوكمة المسؤولة

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

عمليات التدقيق الداخلي

تعمل إدارة التدقيق الداخلي للمجموعة على التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات البنك بشكل صحيح وفعال، وبأن عمليات الرقابة وإدارة المخاطر والحوكمة تعمل بفعالية للحد من المخاطر. كما تقوم الإدارة 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.



السلوك والثقة

إنَّ ممارسة أعمالنا بشكل أخلاقي يُمكننا من الوفاء بالتزامنا للجهات ذات العلاقة. حيث يتَّبَع البنك منهجاً صارماً ملتزماً بنص وروح المتطلبات الرقابية، بالإضافة إلى مراقبة العمليات باستمرار، للتأكد من أمن الأنظمة وفعاليتها منهج إدارة المخاطر.

ميثاق السلوك المهني

يُمثِّل 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. إنَّ ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للاطلاع عليه عبر الشبكة الداخلية للبنك «عربنا»، حيث يقومون بالتأكد 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 مجالات 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 يُؤكِّد 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، وبعضوية كل من مدير إدارة الموارد البشرية ومدير إدارة الشؤون القانونية. هذا وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة

للمدير العام التنفيذي للبنك.

الامتثال

نبتنئ نظاماً فعّالاً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية في كافة الدول التي نتواجد فيها؛ حيث يساهم برنامج الامتثال على المستوى المؤسسي في تعزيز رأسمنا 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 المعنية.

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 لمحاوِر الحاكِمية والسياسات الداخلية حيث أنّها الطريق إلى تحقيق الامتثال الكلي. ولتعزيز فهم الموظفين لمفهوم الامتثال، نعمل على توفير برامج تدريبية عمّن خلال شبكة الحاسوب للموظفين الحاليين والجُدد متعلّقة بمواضيع الامتثال.

أبرز إنجازات الامتثال لعام 2021

- تم إطلاق «أكاديمية الامتثال للتعلم» والتي تهدف إلى الاستفادة من خبرة موظفي الامتثال من أجل بناء القدرات الفردية وتعزيز فهم الموظفين لمسؤوليات الامتثال.
- إطلاق نسخة محدّثة من التدريب من خلال شبكة الحاسوب على متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل

الإرهاب - البرنامج المتقدم للموظفين المعنيين عبر شبكة البنك العربي ش.م.ع. يهدف البرنامج التدريبي والذي تم تحديثه ليعكس التحديثات الأخيرة للمتطلبات الرقابية، إلى توفير وعي معزز حول نقاط الضعف في مختلف المنتجات والخدمات التي قد تتعرض للاستغلال الجرمي، بما في ذلك الضوابط المطبقة للتخفيف من هذه المخاطر.

- إطلاق نسخة محدّثة من برنامج التدريب بواسطة الحاسوب الخاص بمعاملة العملاء بعدالة للموظفين المعنيين عبر شبكة البنك العربي ش.م.ع. تهدف النسخة المعدلة، التي تعكس سياسات وإجراءات البنك المحدثة، إلى تعزيز التزام الموظفين بهذه القيمة الأساسية وزيادة الوعي بالنهج الذي يعتمد عليه البنك لضمان وضع مصالح العملاء في صميم الأعمال ودمجها في عمليات البنك.

حقّ ناقوس الخطر (الإبلاغ)

حرصاً منّا 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، مع الحفاظ على سرية المبلغين. 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.

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

الشفافية والثقة

نحن نحرص 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 اتبعنا 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.

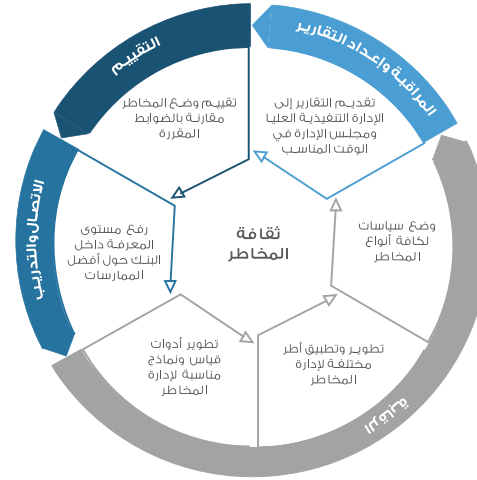
أمن المعلومات والخصوصية

نولي أمن المعلومات والخصوصية أهمية قصوى وبالتالي فإننا نضع الضوابط الأمنية والإجراءات التي تنظم 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 ومعرفةاتهم 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.

المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

نظراً لوجود مخاطر في جميع أعمال المؤسسات المصرفية، تعتبر إدارة المخاطر السليمة 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 مُصممة لتوفر للبنك آلية للتعرف على المخاطر، المالية وغير المالية، وقياسها والرقابة عليها.



للحصول على معلومات إضافية حول إدارة المخاطر، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2021.



مؤشرات أداء الاستدامة

إلتزاماً منا بالشفافية أمام الأطراف 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				
2021	2020	2019	2018	
76	82	80	79	عدد الأفرع (متضمناً الإدارة العامة)
227	216	210	198	عدد أجهزة الصراف الآلي
73,147	56,412	43,181	38,722	خدمة الرسائل النصية للتنبيه للمعاملات والتسويق (بالآلاف)
1,360	1,131	954	880	المكالمات الواردة والصادرة والتي تم التعامل معها من قبل مركز خدمة العملاء (بالآلاف)

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

2021	2020	2019	2018	
996	1,032	1,023	1,069	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		
2021		
294	التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012 (مليون دولار)	
777	السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من مشاريعنا والتي تضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية (ميغاوات)	
1,226,855	كمية التخفيض الذي تم تجنبه من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي (طن)	

تقليل الأثر البيئي لعملياتنا

استهلاك الطاقة المباشرة				
2021	2020	2019	2018	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
94,506	60,670	73,961	71,999	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
100,878	90,076	99,909	115,425	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
3,119	2,002	2,441	2,376	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)
3,632	3,243	3,597	4,156	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)

استهلاك الطاقة المباشرة (يتبع)				
15.2	--	--	--	معدل استهلاك الوقود - ديزل (لتر/100 كم)
22.9	--	--	--	معدل استهلاك الوقود - بنزين (لتر/100 كم)
2021	2020	2019	2018	استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
102,255	90,574	110,509	137,500	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
3,374	2,989	3,647	4,538	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)
10,312	8,234	9,685	11,069	كمية استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
استهلاك الطاقة غير المباشرة				
2021	2020 ⁽¹⁾	2019	2018	
1,149,276	1,740,000	3,795,015	18,387,154	إجمالي الاستهلاك من مصادر الوقود الأحفوري (كيلوواط/ساعة)
16,850,692	16,258,000	14,190,561	-	إجمالي الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة (كيلوواط/ساعة)
17,999,968	17,998,000	17,700,000	18,387,154	إجمالي الاستهلاك (كيلوواط / ساعة)
93.6%	90.3%	78.9%	0%	نسبة الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة
64,800	62,640	63,720	66,194	إجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
5,324	5,364	5,470	5,869	إجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد (كيلوواط لكل موظف)
133,367	137,812	135,812	133,278	المساحة المستغلة (متر مربع)
135	126	130	138	استهلاك الطاقة لكل متر مربع من المساحة التشغيلية (كيلوواط لكل متر مربع)
انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)				
2021	2020	2019	2018	نطاق 1
253	126	198	193	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل
229	205	227	262	الانبعاثات المباشرة من استهلاك البنزين
275	244	297	370	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
732	575	722	825	مجموع انبعاثات النطاق 1
406	--	--	--	معدل انبعاثات المركبات - الديزل (غرام/كم)
521	--	--	--	معدل انبعاثات المركبات - البنزين (غرام/كم)
2021	2020	2019	2018	نطاق 2 - منهجية الموقع
8,852	8,851	8,845	8,144	الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء (2)
2021	2020	2019	2018	نطاق 3 ⁽³⁾
63	--	--	--	الانبعاثات غير المباشرة من رحلات العمل
9,673	9,426	9,568	8,969	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة
2.9	2.9	3.0	2.9	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

(1) تم تعديل استهلاك الكهرباء للعام 2020

(2) تم تعديل الانبعاثات. لمزيد من التفاصيل، يرجى الإطلاع على ملحق أ

(3) رحلات العمل تتضمن رحلات العمل التي تمت ابتداءً من آذار للعام 2021

القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية				
2021	2020	2019	2018	
1,158	1,092	1,154	1,096	30-18
1,319	1,296	1,270	1,270	40-31
657	614	581	550	50-41
234	229	219	208	60-51
13	13	12	9	أكبر من 60 عاماً
التوطين				
2021	2020	2019	2018	
99.7%	99.6%	99.6%	99.6%	معدل التوطين بين الموظفين
87.0%	85.1%	85.4%	83.3%	معدل التوطين بين الموظفين في المناصب الإدارية العليا
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	معدل التوطين بين مدراء الفروع ومدراء المناطق
عدد الموظفين الجدد وفقاً للجنس والفئة العمرية				
2021	2020	2019	2018	
447	176	342	354	عدد الموظفين الجدد الكلي
2021	2020	2019	2018	
127	64	145	151	الإناث
320	112	197	203	الذكور
2021	2020	2019	2018	
384	141	295	293	عدد الموظفين الجدد وفقاً للفئة العمرية
51	30	37	50	30-18
5	3	6	3	40-31
7	1	2	8	50-41
0	1	2	0	60-51
0	1	2	0	أكبر من 60 عاماً
القوى العاملة من الإناث				
2021	2020	2019	2018	
38.5%	39.6%	39.6%	38.9%	الإناث في القوى العاملة
11.1%	12.8%	14.6%	14.6%	الإناث في المناصب الإدارية العليا
34.3%	35.3%	34.7%	34.3%	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى
إجازة الأمومة والأبوة				
2021	2020	2019	2018	
124	100	103	106	عدد الإناث اللاتي كن في إجازة الأمومة
98	81	88	90	عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون) – يتبع				
2021	2020	2019	2018	
52,710	45,732	59,503	--	الانخفاض في الانبعاثات نتيجة الكهرباء من طاقات متجددة المشتراة
1,385	1,430	2,589	8,969	صافي الانبعاثات من عمليات البنك الداخلية
استهلاك المياه				
2021	2020	2019	2018	
52,710	45,732	59,503	47,437	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
15.6	14.1	18.5	15.1	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)
استهلاك المواد وإدارة النفايات				
2021	2020	2019	2018	
624	--	--	--	مجموع النفايات (طن)
52	--	--	--	مجموع النفايات المعاد تدويرها – ورق (طن)

• لا ينتج البنك نفايات سامة أو خطيرة

دعم موظفينا والمجتمع موظفونا

القوى العاملة وفقاً للعقود				
2021	2020	2019	2018	
3,381	3,244	3,236	3,133	الموظفون بعقود دائمة
17	12	18	52	الموظفون بعقود مؤقتة
القوى العاملة وفقاً للجنس				
2021	2020	2019	2018	
1,300	1,284	1,283	1,220	الإناث
2,081	1,960	1,953	1,913	الذكور
3,381	3,244	3,236	3,133	مجموع القوى العاملة
إجمالي القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي				
2021	2020	2019	2018	
54	47	48	48	عدد الموظفين في المناصب الإدارية العليا
1,094	1,039	1,020	1,009	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,975	1,890	1,892	1,799	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
258	268	276	277	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية

معدل ساعات التدريب لكل موظف				
2021	2020	2019	2018	
10.5	4.0	18.9	11.5	معدل ساعات التدريب لكل موظف
2021	2020	2019	2018	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس
10.6	4.5	21.9	11.8	الإناث
10.4	3.8	17.0	11.4	الذكور
2021	2020	2019	2018	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب المستوى الوظيفي
8.9	0.3	3.2	3.4	المناصب الإدارية العليا
4.5	2.7	11.9	17.4	المناصب الإدارية الوسطى
15.2	5.5	25.9	10.2	المناصب المكتبية غير الإدارية
0.1	--	--	--	المناصب غير المكتبية
التدريب والتطوير				
2021	2020	2019	2018	
15,676	9,772	27,029	12,826	عدد الفرص التدريبية المقدمة
1,029	599	664	453	عدد الدورات التدريبية المقدمة
35,448	13,137	61,278	34,792	العدد الكلي لساعات التدريب
957.4	--	--	--	الكلفة الكلية للتدريب (ألف دينار)

مجتمعنا

الاستثمارات المجتمعية				
2021	2020	2019	2018	
11,640	26,195	24,950	25,419	قيمة الاستثمارات المجتمعية (ألف دولار)
3.9%	27.1%	3.2%	3.3%	نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي أرباح البنك قبل الضريبة*

مؤشرات التطوع ضمن برنامج معاً				
2021	2020	2019	2018	
240	204	3,587	3,418	عدد ساعات التطوع لجميع المبادرات
23	42	395	405	عدد المتطوعين
44	57	898	1,001	عدد الفرص التطوعية
19	11	73	61	عدد النشاطات التطوعية
111,625	125,234	289,500	260,823	عدد المستفيدين
برنامج بناء القدرات				
2021	2020	2019	2018	
89	87	126	119	عدد موظفي المؤسسات غير الربحية الذين شاركوا في البرنامج
7	7	7	7	عدد الدورات التدريبية
330	369	753	680	عدد الساعات التدريبية

79.0%	81.0%	85.4%	84.9%	نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
128	79	56	--	عدد الموظفين الذكور الذين حصلوا على إجازة أبوة
برنامج الحضانات				
2021	2020	2019	2018	
98	90	103	80	عدد الموظفات اللاتي استغدن من برنامج الحضانات
117	104	121	94	عدد الأطفال من أبناء الموظفات الذين استفادوا من برنامج الحضانات
الموظفون من ذوي الإحتياجات الخاصة				
2021	2020	2019	2018	
92	86	76	75	الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة
برنامج دعم التعليم الجامعي للبناء الموظفين				
2021	2020	2019	2018	
260,706	237,410	189,756	169,121	قيمة دعم التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية للبناء الموظفين (دينار أردني)
106	87	78	59	عدد الموظفين المستفيدين من البرنامج
122	104	97	65	عدد الطلاب المستفيدين من البرنامج
دوران القوى العاملة				
2021	2020	2019	2018	
7.0%	--	--	--	دوران القوى العاملة – الطوعي
2.0%	--	--	--	دوران القوى العاملة – غير الطوعي
9.0%	5.5%	7.2%	9.4%	إجمالي دوران القوى العاملة
2021	2020	2019	2018	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للجنس
8.5%	5.1%	6.5%	9.3%	الإناث
9.1%	5.9%	7.6%	9.5%	الذكور
2021	2020	2019	2018	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية
15.1%	7.8%	10.7%	11.8%	30-18
4.8%	3.2%	4.6%	5.8%	40-31
2.9%	3.7%	4.6%	10.4%	50-41
18.4%	12.6%	9.1%	16.8%	60-51
0.0%	7.7%	16.7%	0.0%	أكبر من 60 عاماً
2021	2020	2019	2018	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي
5.6%	2.1%	2.1%	8.3%	دوران الموظفين في المناصب العليا
5.8%	5.4%	7.6%	10.3%	دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
11.4%	5.9%	7.8%	9.2%	دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
3.1%	4.1%	1.8%	7.9%	دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية

الملحقات

ملحق (أ): منهجية الحساب وتغيير المؤشرات

استهلاك الكهرباء:

تم تعديل استهلاك الكهرباء لعام 2020 وتفصيله بسبب الأرقام المعدلة المقدمة من مزود الكهرباء.

حساب انبعاثات الغازات الدفيئة:

لقد قمنا بتعديل وتحديث النطاق 2 من انبعاثات الغازات الدفيئة لتتواءم مع (GHG Protocol Scope 2 Guidance) حيث يتم اعتبار الطاقة الكهربائية المنتجة من مصادر طاقة متجددة جزءاً من النطاق 2. كما تم تعديل الأرقام بناءً على المعاملات الجديدة للانبعاثات والتي تم الحصول عليها من هيئة الطاقة العالمية (IEA) والتي تحتوي على المعاملات الأحدث. حيث تم استخدام معاملات الانبعاثات للعام 2019 وتطبيقها على استهلاكات الطاقة للعامين 2020 و 2021 لعدم وجود معاملات لهذه الأعوام ضمن قاعدة بيانات هيئة الطاقة العالمية.

كما تضمن التقرير الانبعاثات المترتبة عن رحلات العمل ضمن النطاق 3 لانبعاثات الغازات الدفيئة للعام 2021، وتم حساب الانبعاثات باستخدام أداة حساب الانبعاثات لـ ICAO:

<https://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx>

تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني				
2021	2020	2019	2018	
358,613	269,384	255,712	266,843	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
5,823	25,215	9,165	11,228	التبرعات من خلال الصرافات الآلية
16,405	9,262	2,659	2,364	التبرعات من خلال بطاقة "معاً"
1,557,274	1,485,307	392,230	243,498	التبرعات من خلال إي فواتيركم
1,938,115	1,789,168	659,765	524,278	مجموع تبرعات العملاء

الموردين

المشتريات المحلية				
2021	2020	2019	2018	
68%	70%	69%	65%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
630	575	498	313	إجمالي عدد الموردين
432	400	317	241	إجمالي عدد الموردين المحليين

بناء أساس من الثقة

الأكاديمية المسؤولة

الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة				
2021	2020	2019	2018	
36.4%	54.5%	54.5%	58.0%	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

ملحق (ب): أبعاد التقرير

مبادئ تعريف محتوى التقرير
في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2021 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 تقييمهم وقرارات الجهات ذات العلاقة. ويشمل ذلك القضايا المتعلقة بأقسامنا الداخلية والقضايا التي طرحت من قبل الجهات ذات العلاقة وتلك التي تم الإلغا عنها من قبل شركائنا، إضافة إلى مبادئ وتوجهات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. الشمولية والقيود: يسعى البنك العربي في الأردن إلى إعداد تقرير شامل ومتكامل. ويُلخص هذا التقرير أداء البنك العربي للعام 2021، بالنهاية السنة المالية في 31 كانون الأول 2021. ويغطي هذا التقرير جميع عمليات البنك العربي في الأردن فقط، دون التطرق إلى عملياته في البلدان الأخرى. وفي بعض الحالات، استخدمت معلومات البنك العربي شاملاً 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 تقييمهم الأهمية النسبية. وتلخص استجابتنا لقضاياهم في هذا التقرير عن طريق تحديد المنهج المتبع في التعامل مع كل من هذه القضايا. سياق الاستدامة: قمنا بتحديد سياق الاستدامة بناءً على السياقات المحلية والإقليمية، بالإضافة إلى أنماط الاستدامة العالمية.
مبادئ تحديد جودة التقرير
التوازن: نطمح إلى إعداد التقارير بشفافية، ولؤمن بأن هذا التقرير يعكس الجوانب الإيجابية من أدائنا، إضافة إلى تلك التي تحتاج إلى التحسين. المقارنة: بناءً على توفر المعلومات لدينا، قمنا بعقد مقارنات سنوية تتلاءم مع بروتوكول مؤشّر المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بهدف تسهيل مقارنة تقريرنا بنتائج أقراننا العاملين في مجال الخدمات أو الشركات الأخرى التي تمارس عمليات الاستدامة. كما تتوفر المزيد من التفاصيل والشروحات في حال وجود مقاييس إضافية أو اتباع منهجيات وأنظمة مُستحدثة. الدقة والوضوح: نطمح إلى تحقيق الدقة القصوى في إعداد تقاريرنا، بما في ذلك توفير معلومات دقيقة ومعتمدة وتحديد التقديرات والمحددات الأخرى لمعلوماتنا. وبما أن الاستدامة مفهوم جديد نسبياً في الأردن، فنحن نصب جهودنا في تقديم معلومات إرشادية وسياقية لتسهيل فهم قرائنا لمحتوى التقرير. وقد عملنا على ملاءمة احتياجات جميع فئات القراء؛ حيث أن تقريرنا يستهدف فئة واسعة من الجهات ذات العلاقة. تقنيات المصادقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة إدارة وتتبع المعلومات المتعارف عليها في إصدار البيانات الخاصة بالبنك العربي. ولكننا قمنا في بعض الحالات بتعديل منهجيتنا في التتبع والقياس تماشياً مع أفضل المعايير العالمية ولضمان المزيد من الدقة؛ حيث تمثل المعلومات المطروحة أقصى حدود فهمنا لتأثيرنا. وقد قمنا بتوسعة محاور القياس في بعض الأحيان كما ذكرنا سابقاً، كما تم حساب معدلات انبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام آلة حساب الغازات الدفيئة المعدلة لتتوافق مع عوامل الانبعاث الخاصة بالأردن، ولتتماشى كذلك مع بروتوكول الغازات الدفيئة. التدقيق: لم يتم تدقيق هذا التقرير من قبل أي جهة أو طرف آخر.

ملحق (ج): التواصل مع الجهات ذات العلاقة

في البنك العربي، نقوم بإشراك الأطراف ذات العلاقة بهدف الاستجابة لأولوياتهم وتوقعاتهم من البنك. ولفهم 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	- تجربة مصرفية فريدة وسلسة - التحول الرقمي لخدمات البنك - أمن المعلومات والخصوصية
المساهمون	- الاجتماعات السنوية - التقارير السنوية والنصف سنوية والفصلية	- الموقع الإلكتروني الخاص بعلاقات المستثمرين - دائرة أمانة السر
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 المقدمة 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 عبدالحميد شومان - الرعايات والتبرعات والفعاليات
الموردون	- الدعوة لتقديم العطاءات - العقود والاتفاقيات	- منصة الموردين - الاجتماعات
البيئة	- مبادرات إعادة الترميم - دعم المؤسسات غير الهادفة للربح العاملة في المجال البيئي - التحسينات التشغيلية	- الإفراض الأخضر - المواءمة مع الأهداف العالمية للتنمية المستدامة

محددات القضايا ذات الأهمية

القضايا المتصلة	Aspects Boundaries					
	الموظفون	العملاء	المجتمع	البيئة	الحكومات	المساهمون
الامتثال للمتطلبات الرقابية والقانونية	✓	✓	✓		✓	✓
الحكومة وإدارة المخاطر والشفافية	✓	✓			✓	✓
أمن المعلومات والأمن السبراني وخصوصية العميل	✓	✓			✓	✓
تجربة ورضا العملاء	✓	✓				
وصول العملاء لخدمات البنك بشكل يضمن سلامتهم	✓	✓	✓		✓	✓
دعم عملائنا في أوقات الشدة		✓	✓		✓	
التحول الرقمي للسلع والخدمات	✓	✓	✓	✓	✓	✓
الاهتمام بالموظفين وجذب الكفاءات	✓		✓		✓	
التغير المناخي والأثر البيئي			✓	✓	✓	
دعم المجتمع المحلي	✓	✓	✓	✓	✓	
الشمول المالي		✓	✓		✓	✓

ملحق (د): خطوات الأهمية النسبية ومحددات نطاقها

في عام 2021، 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. ويتركز في الأسفل وصف لكل خطوة من خطوات تحديد الأهمية النسبية، والمتوائمة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

الخطوة الأولى: التحديد

بهدف وضع قائمة من المواضيع المطروحة، عمل فريق إدارة الاستدامة في البنك على إجراء بحث يحتوي على تحقيق داخلي مفضل لضمان تحديد أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنك ومحاو دعم الشركات. كما يشمل 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. ولإكمال هذه الخطوة، قمنا بتحديد عدد من الموضوعات المطروحة ثم اختيار الأنسب منها وتصنيفها إلى خمسة محاور رئيسية. وكانت هذه القائمة هي نقطة الانطلاق نحو تنفيذ الخطوة الثانية لإعداد التقرير.

الخطوة الثانية: تحديد الأولويات
قمنا بتطوير أداة من شأنها أن تساعد على قياس أهمية كل من الموضوعات المقترحة في الخطوة الأولى. وتشرح هذه الأداة أهمية المواضيع بناءً على محورين أساسيين هما: أهميتها لقرارات البنك العربي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المتعلقة 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 المستحدثة 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 صفحة 12.

الخطوة الرابعة: المراجعة

نذكر طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغير 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 اقتراحاتهم وملاحظاتكم حول تقرير هذه السنة على البريد الإلكتروني الذي يحمل عنوان: Together*arabbank.com.jo

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.



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 41, 9	102-40	
صفحة 22	102-41	
صفحة 41, 9	102-42	
صفحة 39, 11	102-43	
صفحة 41, 9, 8	102-44	
ممارسات إعداد التقارير		
صفحة 2	102-45	
صفحة 41, 9	102-46	
صفحة 9	102-47	
صفحة 40	102-48	
صفحة 41, 9	102-49	
صفحة 41, 2	102-50	
تقرير الاستدامة للعام 2020	102-51	
صفحة 41	102-52	
صفحة 45	102-53	
صفحة 43, 2	102-54	
صفحة 43 – 45	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 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 23, 22-21, 19-16	103-2	
صفحة 24, 23, 20-18	103-3	
صفحة 23, التقرير السنوي 2021	201-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :201 الأداء الاقتصادي 2016
صفحة 19-18	201-2	
صفحة 22-21, 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	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 101: الأساسيات 2016		
الحوكمة (تابع)		معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات
صفحة 34	102-32	
صفحة 34، 35	102-33	
صفحة 34، 35، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات) الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-34	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-35	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-36	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-37	
التقرير السنوي 2021 الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن معذل التعويضات، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-38	
التقرير السنوي 2021 الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن إجمالي التعويضات السنوية، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-39	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 101: الأساسيات 2016		
الحوكمة (تابع)		
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-19	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات
صفحة 34	102-20	
صفحة 41، 34، 9	102-21	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-22	
صفحة 34	102-23	
صفحة 34	102-24	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-25	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-26	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-27	
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-28	
صفحة 34، 8	102-29	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات
صفحة 36، التقرير السنوي 2021 (قسم إدارة المخاطر)	102-30	
صفحة 36، 34، 19، 7، 8، التقرير السنوي 2021 (قسم إدارة المخاطر)	102-31	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 101: الأساسيات 2016		
الملف التنظيمي		
صفحة 2	102-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات العامة 2016
صفحة 15-12، 6	102-2	
صفحة 6	102-3	
صفحة 6	102-4	
التقرير السنوي 2021 (قسم أسماء كبار مالكي الأسهم)	102-5	
صفحة 6	102-6	
صفحة 39، 38، 21، التقرير السنوي 2021	102-7	
صفحة 39-38	102-8	
صفحة 32	102-9	
لا تغييرات مهمة خلال عام 2021 في أي من الحجم أو الهيكل أو الملكية أو سلسلة الإمداد	102-10	
صفحة 8، 3	102-11	الاستراتيجية
صفحة 34، 33، 31	102-12	
التقرير السنوي 2021	102-13	
صفحة 3	102-14	الأخلاقيات والنزاهة
صفحة 10، 8، 42-41	102-15	
صفحة 8، تقرير الاستدامة 2014 (صفحة 10)	102-16	
صفحة 35	102-17	الحوكمة
صفحة 34، التقرير السنوي 2021 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-18	

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
التوظيف		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 22، 21	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 22، 21	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 39-38	401-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 22-21	401-2	للتقارير (GRI)
صفحة 22-21	401-3	401: التوظيف 2016
التدريب والتعليم		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 22	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 22	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 39، 22	404-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 39، 22	404-2	للتقارير (GRI)
صفحة 39، 22	404-3	404: التدريب والتعليم 2016
التنوع تكافؤ الفرص		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 34، 22-21	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 34، 22-21	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 39-38، 22-21	405-1	معايير المبادرة العالمية
بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)	405-2	للتقارير (GRI) 405: التنوع وتكافؤ الفرص
عدم التمييز		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 22-21	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 22-21	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير	406-1	معايير المبادرة العالمية 406: عدم التمييز 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
الانبعاثات		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 19-18، 5-4	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 19-18، 5-4	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 40، 38-37، 19-18	305-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 40، 38-37، 19-18	305-2	للتقارير (GRI)
صفحة 40، 38-37، 19-18	305-3	305: الانبعاثات 2016
صفحة 40، 38-37، 19-18	305-4	
صفحة 40، 38-37، 19-18	305-5	
لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله	305-6	
	305-7	
الامتثال البيئي		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 19-17	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 19-17	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	معايير المبادرة العالمية 307: الامتثال البيئي 2016
التقييم البيئي للمورد		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 32	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 32	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 32	308-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 32	308-2	للتقارير (GRI) 308: التقييم البيئي للمورد 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) الطاقة		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 19-18	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 19-18	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 37، 19-18	302-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 40، 37، 19-18	302-2	للتقارير 302: الطاقة 2016
صفحة 40، 37، 19-18	302-3	
صفحة 40، 37، 19-18	302-4	
الاجزاء المحذوفة والشروحات: لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض حيث أن البنك مقدم خدمات ولا يوجد علاقة مباشرة بين استهلاك الطاقة والمنتجات المقدمة للعملاء	302-5	
المياه والنفائات السائلة		
صفحة 42	303-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 19-18	303-2	للتقارير (GRI)
صفحة 19-18	303-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 19-18	303-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 19-18، يتم توفير المياه من قبل سلطة المياه في الأردن. هذا الموضوع ليس ذي أهمية نسبية للبنك	303-2	للتقارير 303: المياه والنفائات السائلة 2018
لا يقوم البنك العربي بسحب أية مياه إرتوائية أو المشاركة بأية نشاطات من هذا النوع	303-3	
صفحة 35، يتم توفير المياه من قبل سلطة المياه في الأردن. هذا الموضوع ليس ذي أهمية نسبية للبنك	303-4	
	303-5	

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI) (تابع)		
التواجد في السوق		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 22-21	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 22-21	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 22-21، الراتب الأساسي للموظفين الجدد في البنك أعلى بـ 30% من الحد الأدنى للأجور	202-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202: التواجد في السوق 2016
صفحة 38، 21	202-2	
ممارسات الشراء		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 32	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 32	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 40، 32	204-1	معايير المبادرة العالمية 204: ممارسات الشراء
مكافحة الفساد		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 35	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 35	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 35، تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1	معايير المبادرة العالمية 205: مكافحة الفساد 2016
صفحة 35	205-2	
لم يكن هنالك أي حوادث متعلقة بالفساد	205-3	
السلوك المناهض للمنافسة		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية
صفحة 35، 33	103-2	للتقارير (GRI)
صفحة 35، 33	103-3	103: منهجية الإدارة 2016
لا تحركات قانونية لمحاربة الفساد أو انتهاكات الثقة في الأردن خلال فترة إعداد التقرير	206-1	معايير المبادرة العالمية 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016



للتواصل معنا على الإيميل:
TOGETHER@ARAB BANK.COM.JO

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للأجزاء المحذوفة والشروحات
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (تابع) (GRI)		
التسويق والملصقات التعريفية		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 6، 11-15، 36	103-2	
صفحة 6، 11-15، 36	103-3	
صفحة 11-15	417-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016
لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلقة بعدم الامتثال في 2021	417-2	
خصوصية العميل		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 35-36	103-2	
صفحة 35-36	103-3	
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته	418-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 32-36	103-2	
صفحة 32-36	103-3	
لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2021	419-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 419: الامتثال الاجتماعي والاقتصادي 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للأجزاء المحذوفة والشروحات
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (تابع) (GRI)		
عمالة الأطفال		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 21-22، 32	103-2	
صفحة 21-22، 32	103-3	
صفحة 21-22، 32، إن خطورة عمالة الأطفال قليلة للغاية في قطاعنا	408-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 408: عمالة الأطفال 2016
العمل الجبري أو القسري		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 21-22، 32	103-2	
صفحة 21-22، 32	103-3	
صفحة 21-22، 32، 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 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 4-5، 17-18، 23-31	103-2	
صفحة 4-5، 17-18، 23-31	103-3	
صفحة 4-5، 17-18، 23-31	413-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 413: المجتمعات المحلية 2016
لم يتم التعرف على أي تأثيرات سلبية	413-2	
التقييم الاجتماعي للمورد		
صفحة 42	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016
صفحة 32	103-2	
صفحة 32	103-3	
صفحة 32	414-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
صفحة 32، لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-2	