

البنك العربي
ARAB BANK



التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك العربي
سياسة المسؤولية الاجتماعية

أهداف ودوافع الاستدامة

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

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

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

الطريق إلى الاستدامة: استجابة البنك العربي

رؤية ورسالة الاستدامة

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

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

التواصل مع الجهات ذات العلاقة

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

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

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

أولويات الاستدامة للبنك العربي

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

يتم تحديد أولويات البنك العربي في مواضيع الاستدامة من خلال النظر في الأمور الاجتماعية والبيئية حول البنك، حيث يقوم البنك العربي بعمد تقييم شامل لقضايا البنك المهمة والتي تعكس أثارنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والحاكمية، أو تلك التي تؤثر على تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية على حد سواء. إن تحديد هذه القضايا يمكّننا من فهم طموحات الجهات ذات العلاقة وبالتالي نكون أكثر تركيزاً في المواضيع التي يجب أن نعمل عليها ضمن استراتيجيتنا للاستدامة.

من خلال تقييم البنك للمواضيع الأكثر أهمية، ظهر 11 موضوعاً مهماً يجب التركيز عليه.

| | | |
|--|---|--|
| <p>أمن المعلومات والأمن السيبراني وخصوصية العميل</p> | <p>الحوكمة وإدارة المخاطر والشفافية</p> | <p>الإمتثال للمتطلبات الرقابية والقانونية</p> |
| <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>مع قيام الأفراد والشركات بإجراء المزيد من المعاملات عبر الإنترنت ، يزداد خطر خرق البيانات يومياً. لذلك ، فإن أهمية الحفاظ على معلومات العملاء أمر بالغ الأهمية لنجاح البنك.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>بعد نظام الحوكمة ونظام إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية لسمعة البنك وقوته المالية.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>إن القوانين والمعايير المنظمة للقطاع المالي بتغير مستمر وعلى البنك الالتزام التام بها.</p> |
| <p>تجربة ورضا العملاء</p> | <p>وصول العملاء لخدمات البنك بشكل يضمن سلامتهم</p> | <p>دعم عملائنا في أوقات الشدة</p> |
| <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>إن تزويد عملائنا بخدمات مريحة وأكثر كفاءة سيساعد البنك في التعامل مع التوقعات المتغيرة للعملاء وجذب عملاء جدد.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>بعد تمكين العملاء من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأمان وسهولة في صميم التزامات البنك، لا سيما في ضوء جائحة كورونا.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>إن دعم عملائنا في أوقات الرخاء والشدة، لا سيما خلال جائحة كورونا، يعكس التزام البنك ببناء الثقة والولاء لدى عملائنا.</p> |
| <p>التحول الرقمي للسلع والخدمات</p> | <p>الإهتمام بالموظفين وجذب الكفاءات</p> | <p>التغير المناخي والأثر البيئي</p> |
| <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>تعمل الرقمنة على إعادة تشكيل عرض القيمة المضافة للخدمات المالية الحالية، وينظر البنك إليها على أنها فرصة لتحسين الكفاءة وتقديم خدمات جديدة ومحسنة تواكب توقعات العملاء وتمنحهم تجربة سلسة.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>يساعد توفير بيئة عمل آمنة ومرنة وداعمة على جذب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بهم وتطويرهم.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>يلعب التمويل دوراً مهماً في إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ. كما تتحمل أيضاً مسؤولية الحد من الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية كجزء من استدامة أعمالنا.</p> |
| <p>دعم المجتمع المحلي</p> | <p>الشمول المالي</p> | |
| <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>يرتبط نجاح البنك ارتباطاً مباشراً بقوة مجتمعاتنا المحلية، لذا يتوجب علينا تقديم الدعم المجتمعي خلال أوقات الرخاء والشدة.</p> | <p>سبب الأهمية النسبية</p> <p>إن التوسع في الخدمات المصرفية لتشمل جميع أفراد المجتمع الغير مخدومين حالياً يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي لمجتمعاتنا.</p> | |

محور التعاون المجتمعي: النهج الاستراتيجي نحو تفعيل المسؤولية المجتمعية

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

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

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

برنامج المسؤولية المجتمعية "معاً"

قام البنك بتأسيس برنامج متكامل للمسؤولية المجتمعية وهو برنامج "معاً" والذي يهدف إلى تمكين الموظفين والعملاء والمؤسسات غير الهادفة للربح من المشاركة الفاعلة في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة من خلال مشاركتهم في عدد من الأنشطة والمبادرات المتنوعة التي تخدم القضايا المجتمعية المهمة والتي تتسجم مع التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك.

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

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

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

مؤسسة عبدالحميد شومان

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

- الفكر القيادي
- الأدب والفنون
- الابتكار المجتمعي

دائرة الاستدامة

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

كذلك فقد تم إطلاق برنامج "ممثلو الاستدامة" بهدف المساهمة في تنفيذ استراتيجية الاستدامة من قبل دوائر البنك المختلفة وتضمينها بالشكل الملائم من خلال دمج محاور الاستدامة الرئيسية في عمليات البنك اليومية. ويساهم هذا البرنامج في زيادة فهم احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، كما يعمل على تطوير برامج الاستدامة وتوجيهها لتلبية هذه التوقعات والاحتياجات. ويضم برنامج "ممثلو الاستدامة" موظفين من عدة أقسام مختلفة في البنك بما فيها: إدارة المشتريات والتزويد، ومجموعة إدارة المخاطر، ومجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية، والخدمات المصرفية للأفراد، والموارد البشرية، وإدارة العقار والإنشاءات، وإدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، والعمليات، وإدارة التدقيق الداخلي، حيث يعمل الممثلون جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتطبيق الاستدامة في أقسامهم المختلفة. هذا ويشترك "ممثلو الاستدامة" أيضاً في إعداد تقرير الاستدامة السنوي للبنك.

تقارير الاستدامة

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