



بنك الإسكان
Housing Bank



تقرير الاستدامة

النسخة الرابعة 2020
ملتزمون بالاستدامة



تقرير الاستدامة

النسخة الرابعة 2020

الإدارة العامة

عمان - منطقة الشميساني - شارع الأمير شاکر بن زید - بناية رقم 37

ص.ب (7693) عمان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية

هاتف الإدارة العامة: +962 6 (5005555)

فاكسميلي: +962 6 (5691675 - 5678121)

هاتف مركز الخدمة الهاتفية (إسكان 7/24) والبنك الناطق:

080022111 أو +962 6 (5200400)

سويفت: HBHOJOAXXX

info@hbtf.com.jo

www.hbtf.com

جدول المحتويات

3	حول هذا التقرير
4	رسالة الرئيس التنفيذي
6	نبذة عن بنك الإسكان
7	تفرعنا
8	الأداء المالي للمجموعة
9	أبرز معالم الأداء والإنجاز
10	ملتزمون بالاستدامة
14	1. الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
24	2. خدمات مصرفية مسؤولة
36	3. كوادرننا
46	4. أثرنا المجتمعي
52	5. خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل
60	6. الابتكار والتحول الرقمي
66	7. الملاحق
68	ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
69	ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
71	ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

حول هذا التقرير

يمثل هذا التقرير رابع تقرير استدامة صادر عن بنك الإسكان للتجارة والتمويل، والذي نهدف من خلاله إلى تغطية وتوثيق مبادرات الاستدامة كافة بانتظام خلال الفترة الممتدة من 1 كانون ثاني إلى 31 كانون أول 2020، والإفصاح علناً عن مدى نجاحنا في تحقيق الاستدامة بشكل سنوي على مستوى المملكة الأردنية الهاشمية، حيث قمنا بتوجيه جميع أصولنا البشرية والفكرية والمادية للاستفادة من ثقافة الاستدامة لدينا في منتجاتنا وخدماتنا وعملياتنا وسياساتنا، وعملنا على توجيه وتوحيد جهودنا وممارساتنا لتعزيز طريقنا نحو الاستدامة وبما يكفل تحولنا الكامل نحو العمل المصرفي المستدام مستقبلاً، ونسخر جميع خبراتنا وجهودنا في سبيل خدمة مجتمعنا المحلي وخدمة الاقتصاد والبيئة في آن معاً، لتحقيق نموذج أعمال شامل تجارياً ورقمياً، وقد تم إعداد هذا التقرير للعام 2020 وفقاً للمستوى الأساسي لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-49-102-40).

ولمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على **الملحق ج** لفهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

نرحب بكل آرائكم وملاحظاتكم. لمزيد من التفاصيل حول نهج الاستدامة لدينا والأداء وحول أي من المعلومات الموجودة ضمن هذا التقرير، ندعوكم إلى التواصل معنا عبر صفحاتنا على مواقع التواصل الاجتماعي الآتية:

 TheHousingBank

 sustainability@hbtbf.com.jo

    HousingBank



رسالة الرئيس التنفيذي

أصحاب المصلحة المحترمون،

يسعدني أن أقدم لحضراتكم تقريرنا للاستدامة للعام 2020، معرباً عن امتناني لجميع أصحاب المصلحة لدينا الذين شاركوا باستمرار في دعم ممارساتنا المتعلقة بالاستدامة وتمكينها. ويركز تقريرنا لهذا العام على الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية ويتوافق بشكل وثيق مع أهداف الأمم

المتحدة للتنمية المستدامة (SDG)، ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، كما يدمج تقريرنا للعام 2020 مجالات تركيزنا الرئيسية الستة على الاستدامة، وهي:

- الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
- الخدمات المصرفية المسؤولة
- كوادرننا
- أثرنا المجتمعي
- خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل
- الابتكار والتحول الرقمي

لقد أجبرتنا الأحداث غير المسبوقة في الفترة الماضية جميعاً على التوقف والتفكير في أعمالنا وحياتنا وعالمنا، ولم يكن بإمكان أي منا أن يتخيل حجم أزمة COVID-19 ومدى تأثيرها على مختلف مناحي الحياة، وقد يكون من المستحيل تذكر فترة زمنية واجه فيها العالم أجمع نفس مجموعة التحديات، وهو ما يؤكد أننا نتشارك جميعاً في كوكب واحد ومصير مشترك. وهو ما دفعنا إلى التفكير في المصلحة المجتمعية قبل المصلحة الفردية، التي ستمكننا من بناء قيمة مشتركة تؤثر على سياساتنا وعملياتنا واستراتيجياتنا وتعزز مكانتنا بصفتنا بنكاً رائداً على المستوى المحلي والإقليمي.

وخلال العام 2020 نجحنا في تفادي آثار الجائحة والتزمنا بتنفيذ أوامر الدفاع ذات العلاقة وتعليمات البنك المركزي الأردني من خلال تنفيذ إجراءات عديدة منها تخفيض أسعار الفوائد على القروض وتأجيل الأقساط على العملاء، وساهمنا بفعالية في تنفيذ مبادرات البنك المركزي التي ركزت على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وواصلنا القيام بدورنا المجتمعي الفعّال، من خلال

تقديم الدعم والتبرع للمبادرات الرسمية لمواجهة فيروس كورونا، ومن أبرزها صندوق همّة وطن، بالإضافة إلى استمرارنا بتقديم الدعم والتبرع للعديد من المراكز والمؤسسات الصحية والتعليمية والاجتماعية.

نحن فخورون بأننا حدّدنا أسلوب العمل لنماذج أعمالنا، إذ لا نعطي الأولوية للربحية وتوفير التكاليف والكفاءة التشغيلية فقط، ولكن أيضاً لتأثيرنا الاجتماعي والبيئي، ونعمل على دعم عملائنا ومساعدتهم على تحقيق تطلعاتهم المالية وتنمية أعمالهم، ونسعى بشكل جاد إلى تمويل القطاعات المختلفة والعمل مع المشاريع الصغيرة والكبيرة على حد سواء وإقامة شراكات مع الكيانات ذات التفكير المماثل التي يمكنها الانضمام إلى جهودنا للمساعدة في بناء اقتصاد أكثر شمولية ومجتمعاً مستداماً.

وبصفتنا بنكاً رائداً في التحول الرقمي في القطاع المصرفي الأردني، فإننا نعمل باستمرار على تطوير الحلول الرقمية التي تلبي احتياجات عملائنا بكفاءة مع إجراء التحسينات المستمرة في الجودة. وقمنا بتقديم مجموعة شاملة من حلول الدفع الرقمية التي تقلل من الحاجة إلى استخدام النقد والحاجة إلى زيارة الفروع. وقد لمسنا بالفعل التغييرات الأساسية التي أحدثتها الرقمنة في الطريقة التي نلبي احتياجات عملائنا، وتمكننا من توجيه عملائنا بسلسلة نحو استخدام القنوات الرقمية لضمان صحة وسلامة موظفينا وعملائنا خلال أزمة فيروس كورونا من خلال تقليل التواجد في فروعنا.

وإنني على ثقة بقدرتنا على مواصلة رحلة الاستدامة، مستفيدين من خبراتنا وقدراتنا في خدمة الاقتصاد والمجتمع والبيئة.

وفي الختام، نأمل أن يكون تقرير الاستدامة هذا بمثابة أداة قيّمة لكم لمشاركتكم جهودنا في مجال التنمية المستدامة، ونتطلع إلى مشاطرة آرائكم معنا.

والله ولي التوفيق

عمار الصفدي
الرئيس التنفيذي

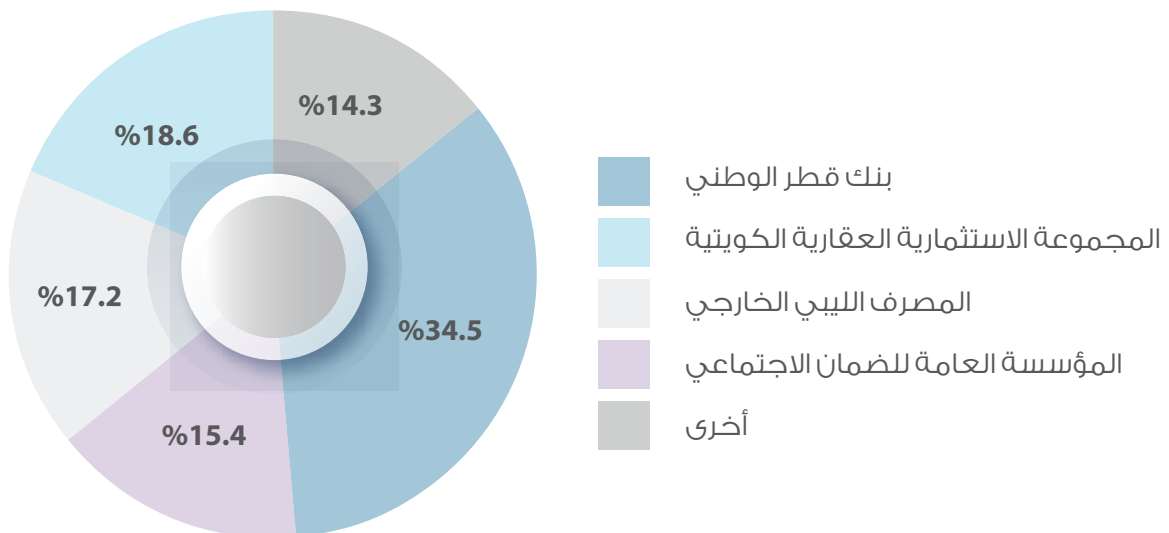
نبذة عن بنك الإسكان

تأسس بنك الإسكان - الذي يُعد اليوم واحداً من أكبر البنوك على الصعيدين الأردني والإقليمي وأكثرها تطوراً- في عام 1973، كأول بنك متخصص في تقديم التمويل الائتماني اللازم لدفع عجلة العمران السكاني في الأردن برأسمال قدره نصف مليون دينار، وبعد تحوله إلى بنك تجاري شامل في عام 1997 تمت زيادة رأسماله أكثر من مرة خلال السنوات الماضية، كان آخرها في عام 2017 حيث أصبح 315 مليون دينار أي ما يعادل (444 مليون دولار أمريكي).

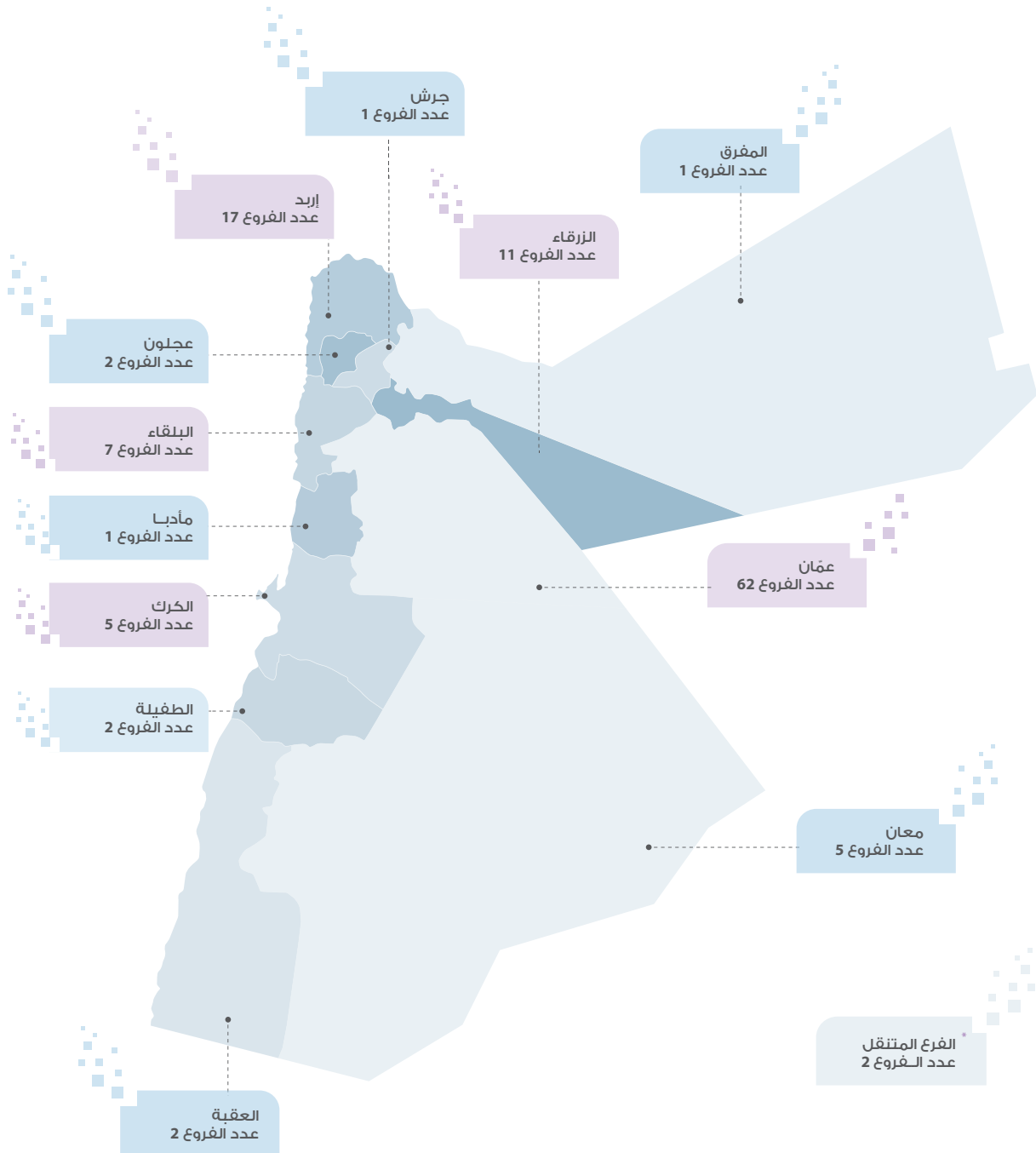
وبفضل أدائه المتنامي وجودة أصوله ومثانة قاعدته الرأسمالية واستراتيجيته الثابتة، رسخ البنك مكانته كصرح مصرفي يدعم عملائه من الأفراد والشركات ويقدم لهم مجموعة من الخدمات والحلول المصرفية والمالية والاستثمارية المبتكرة التي تُضاهي أفضل الخدمات المصرفية العالمية.

عُرف بنك الإسكان منذ تأسيسه بريادته في تقديم العديد من الخدمات المصرفية وتمكنه من إدخال مفاهيم مبتكرة في السوق المصرفي، ويقوم اليوم بدور رئيسي في التحول الرقمي الحديث الذي يشهده القطاع المصرفي الأردني. وينفرد البنك، الحائز على العديد من الجوائز وشهادات التقدير المحلية والإقليمية والعالمية، بشبكة فروع الداخلية والخارجية الواسعة في كل من الأردن وفلسطين والبحرين، إضافة إلى البنوك والشركات التابعة داخل وخارج الأردن في كل من الجزائر وسوريا ولندن، ومكاتب التمثيل في العراق والإمارات وليبيا.

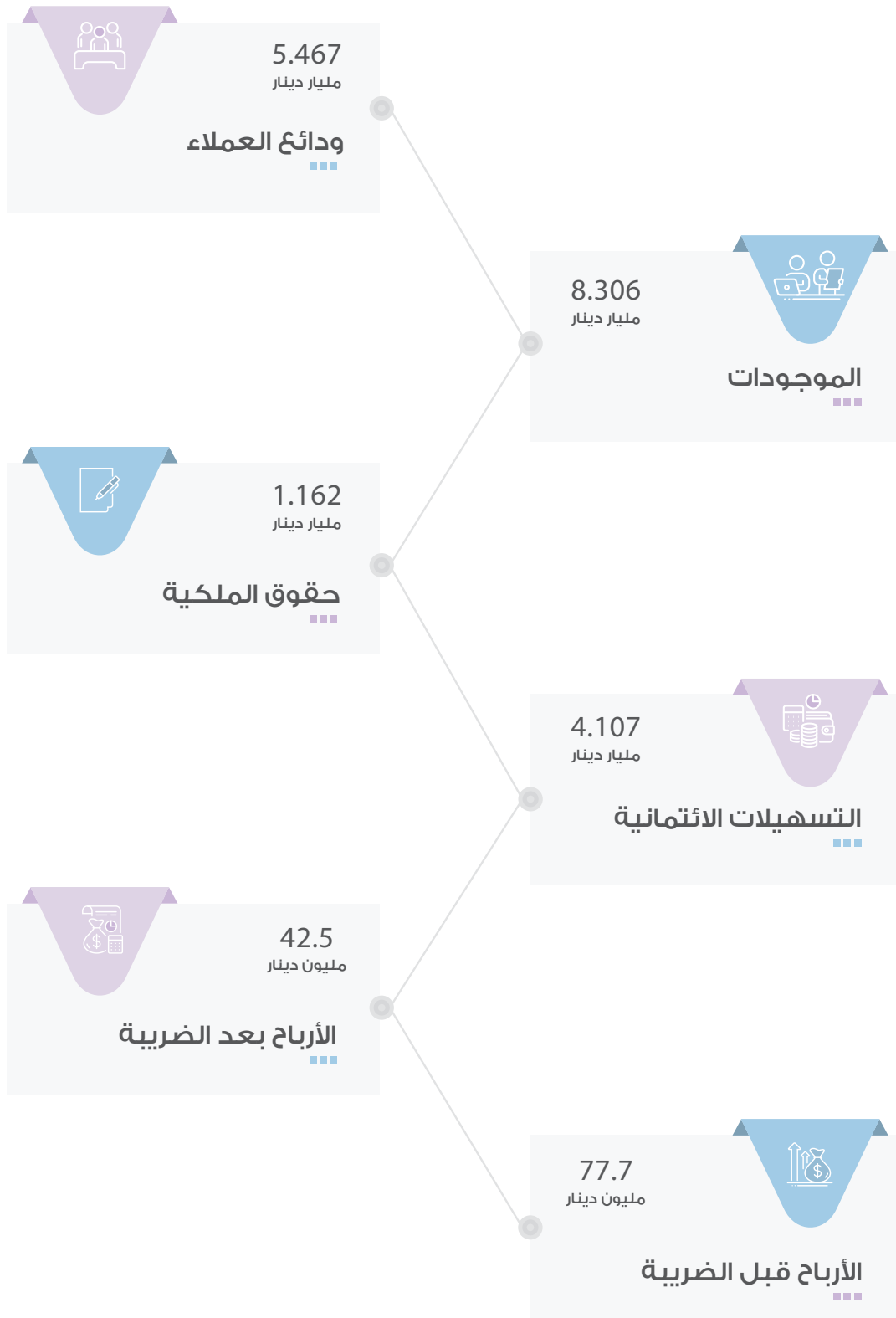
تركيبة مساهمي بنك الإسكان لعام 2020



تفرعنا



الأداء المالي للمجموعة



أبرز معالم الأداء والإنجاز

3.7 مليون دينار
إجمالي التبرعات



2,417 عدد الموظفين



573 ألف عميل من
الأفراد والشركات



58.6% نسبة
الورق المعاد تدويره



42.2% نسبة الإناث
من القوى العاملة



80.2% نسبة
رضا العملاء



74% نسبة الإنفاق على
المشتريات المحلية



50% نسبة الشباب
من القوى العاملة



118 عدد الفروع



3.2% نسبة نمو رصيد
القروض الخضراء



20.5 مليون
إجمالي عدد
معاملات العملاء



215 عدد أجهزة
الصراف الآلي



إطلاق الفرع الرقمي
للخدمات الذاتية
(Iskan Engage)



دعم 285 مورد محلي



28.3% نسبة نمو عدد
المعاملات عبر إسكان موبايل



ملتزمون بالاستدامة

نسعى على الدوام في بنك الإسكان إلى أن نظل مؤسسة مستدامة تؤثر بشكل فعال في قضايا مجتمعنا البيئية والاجتماعية والاقتصادية. ونعي أهمية التوجه نحو الاستدامة لما له من أثر كبير في تقليل حجم المخاطر التي نتعرض لها، ونسعى إلى دمج اعتبارات الاستدامة ضمن نطاق إفصاحاتنا وأعمالنا الرئيسية، وبما يعزز من نمو أعمالنا، ونسعى على الدوام أن نظل مؤسسة مستدامة ترتقي بطموحات عملائها وتلبي توقعاتهم بل وتتخطاها لتحقيق أعلى العوائد لمساهميها، والعمل عن كثب مع أصحاب المصالح الآخرين لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وخدمة مصالحهم، من خلال تشجيع الابتكار وتحفيز الإبداع، والحد من الآثار البيئية المباشرة وغير المباشرة.

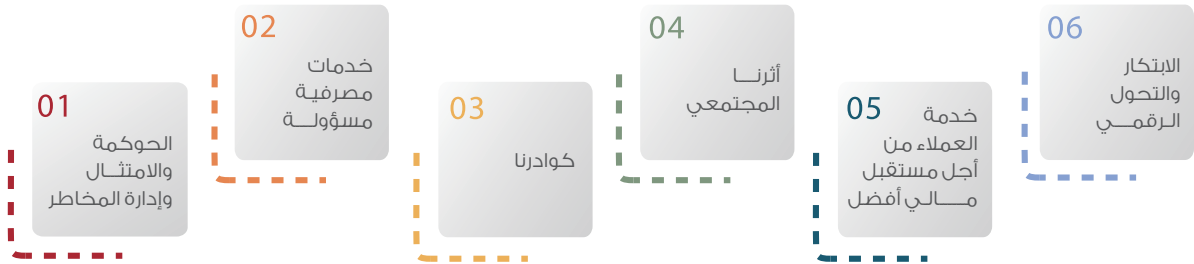
مراحل تطور تقارير الاستدامة لبنك الإسكان

في إطار نهجنا نحو الاستدامة، قمنا في عام 2017 بإصدار تقريرنا الأول للاستدامة على مستوى فروعنا العاملة في المملكة، وللعام الرابع على التوالي نقوم بإصدار التقرير تعبيراً عن التزامنا بعيد المدى تجاه الاستدامة من خلال دمج ممارسات الأعمال الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، بهدف إطلاع أصحاب المصلحة على أدائنا وممارساتنا فيما يتعلق بالاستدامة.

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

يتمحور إطار عملنا في مجال الاستدامة حول ست ركائز قمنا بتحديدنا تمثل مجالات التركيز الرئيسية للبنك وربطها بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ونفخر بكوننا أحد أوائل الشركات الأردنية التي تلتزم بإعداد تقرير الاستدامة، ومجالات التركيز الرئيسية لدينا هي على النحو التالي:

إطار الاستدامة لدى بنك الإسكان



القضايا الجوهرية

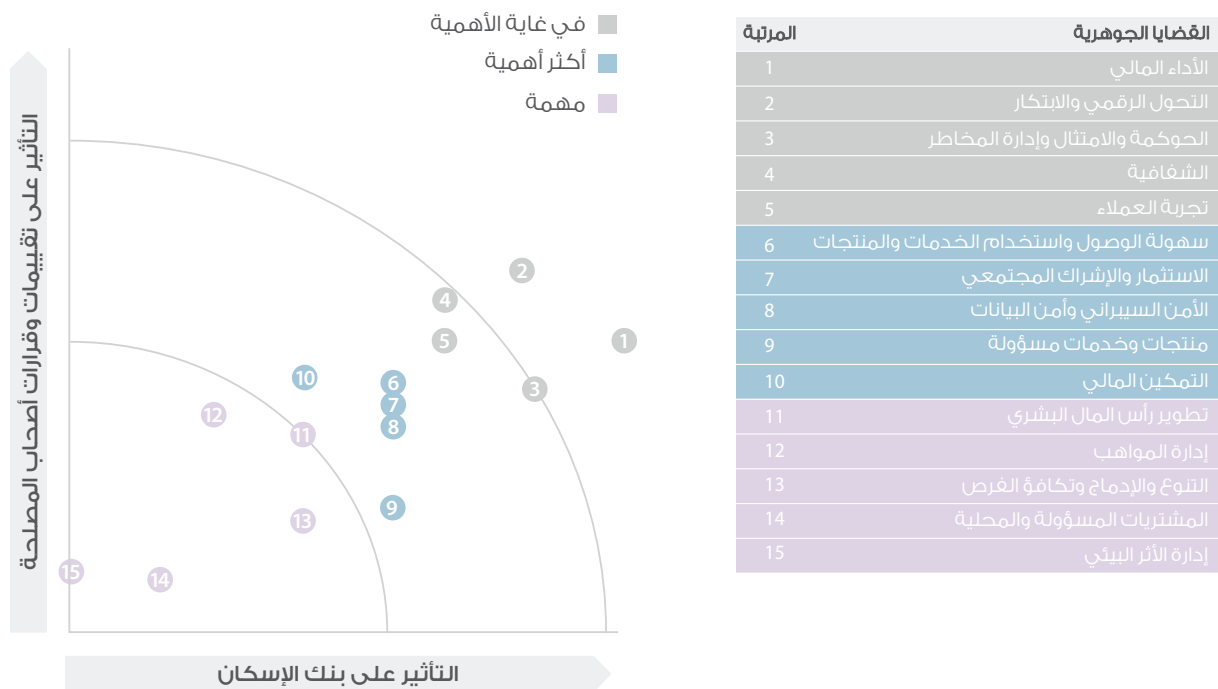
[GRI 102- 47]

يقوم فريق الاستدامة لدينا بمراجعة القضايا ذات الأهمية النسبية لدى البنك بشكل سنوي للتأكد من تغطية كافة المواضيع والمؤشرات التي تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة لدينا أو التي يمكنها ترك تأثير كبير على تقييمات أصحاب المصلحة وقراراتهم.

وتكمن الغاية من تحليل الأهمية النسبية بتحديد المواضيع التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على قدرة المؤسسة على إنشاء قيمة اقتصادية وبيئية واجتماعية أو المحافظة عليها أو إنقاذها، ليس للبنك فحسب، بل أيضاً لأصحاب المصلحة والمجتمع بأسره.

وعليه فقد عمل فريق الاستدامة في البنك وبمشاركة أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، على مراجعة وتحديد أولويات القضايا التي تعتبر ذات أهمية من خلال تحديد القضايا الأكثر جوهرية والتي بلغ عددها 15 قضية، وتم ترتيبها في المصفوفة الظاهرة أدناه، ومن خلال هذه المصفوفة يمكن لقارئ هذا التقرير فهم درجة الأهمية التي يعلقها أصحاب المصلحة على كل قضية وقدرة البنك على إحداث تغيير إيجابي في هذه القضايا ومستوى تأثير هذه القضايا على سمعة البنك.

مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان 2020



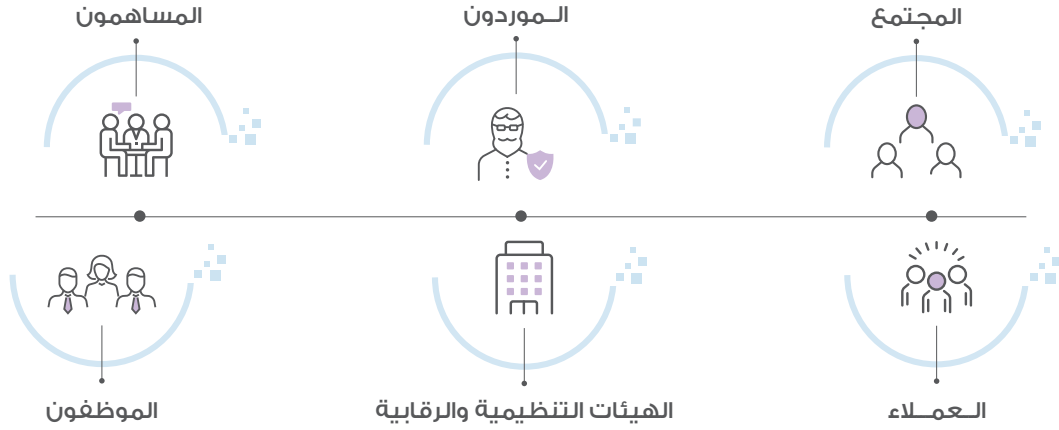
إشراك أصحاب المصلحة

[GRI 102- 40] [GRI 102- 42]

نعتبر فهم الاحتياجات المتنوعة والمتداخلة لأصحاب المصلحة لدينا أمراً حيوياً ومهماً جداً لنجاح استراتيجية استدامة الأعمال التي نتبناها، ويتوقف نجاحنا في المدى الطويل إلى حد كبير على قدرتنا على بث الثقة في نفوس أصحاب المصلحة لدينا. ويتم تحديد أصحاب المصلحة لدينا بشكل سنوي بناءً على نتائج المشاركة الداخلية لتحديد تأثير كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة في البنك وتأثير البنك على تلك المجموعات من أصحاب المصلحة، ونجد أن الانخراط البناء مع أصحاب المصلحة داخل وخارج البنك أساساً لنهج الاستدامة الخاص بنا.

ونعرف أصحاب المصلحة لدينا بأنهم مجموعات أو أفراد نؤثر عليهم من خلال أنشطتنا ومنتجاتنا وخدماتنا، والذين بدورهم يؤثرون على قدرتنا على تحقيق أهدافنا. للمزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة والأساليب التي نتبناها في إشراكهم والتواصل معهم، يرجى الاطلاع على الملحق ب.

أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك:



[GRI 102- 40] [GRI 102- 43]

أصحاب المصلحة	طريقة (أسلوب التواصل)
العملاء	• قنوات التواصل المختلفة. • الحملات الإعلانية والترويجية المختلفة. • رسائل البريد الإلكتروني. • الاستطلاعات والمسوحات الدورية. • استقبال وتحليل ومعالجة الشكاوى المحققة منها.
المساهمون	• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • الموقع الإلكتروني للبنك. • اجتماع الهيئة العامة السنوي.
الموظفون	• خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإسكان). • الاجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية. • الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين. • استقبال ومتابعة شكاوى الموظفين. • برامج المكافآت والحوافز. • التدريب والتطوير.
الهيئات الرقابية والتنظيمية	• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية. • اللوائح والقوانين. • دعم المبادرات ذات الاهتمام على المستوى الوطني.
الموردون	• الاجتماعات. • العقود.
المجتمع	• وسائل الإعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع). • وسائل التواصل الاجتماعي. • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • المبادرات المجتمعية. • دعم النشاطات البيئية والاجتماعية.

أهداف التنمية المستدامة

بصفتنا مؤسسة مالية أردنية رائدة، نؤكد التزامنا بأهداف التنمية المستدامة الصادرة عن الأمم المتحدة، وبما ينسجم مع قيمنا ورؤيتنا المستقبلية، ندرك بشكل تام أهمية استثمارنا في التوافق مع هذه الأهداف في المستقبل.

ونعمل على تضمين هذه الأهداف في نهجنا تجاه الاستدامة، وتغطي أعمالنا وأنشطتنا جميع الأهداف تقريباً ولكننا سنركز بشكل أكبر على تلك الأهداف التي لنا فيها أثر مباشر.





الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر



محمية ضانا

01

تمثل الحكومة الفعالة والمسؤولة ركيزة أساسية نستند إليها لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية مع الحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، ونسعى دوماً إلى تطبيق أعلى درجات المساءلة والشفافية على كافة مستوياتنا الإدارية؛ بما يضمن اتخاذ قرارات حكيمة تعزز من فعالية الأعمال وتحد من المخاطر المصاحبة لها.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة



- نسعى إلى وجود هيكل وسياسات وإجراءات تناسب كافة العمليات تضمن تطبيق ممارسات حوكمة سليمة.
- نسعى إلى تطبيق أعلى درجات المساءلة والشفافية، والحد بدرجة كبيرة من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما.



- نعمل على تعزيز الشراكة المجتمعية مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني الفاعلة بهدف دعم جهودها التنموية.



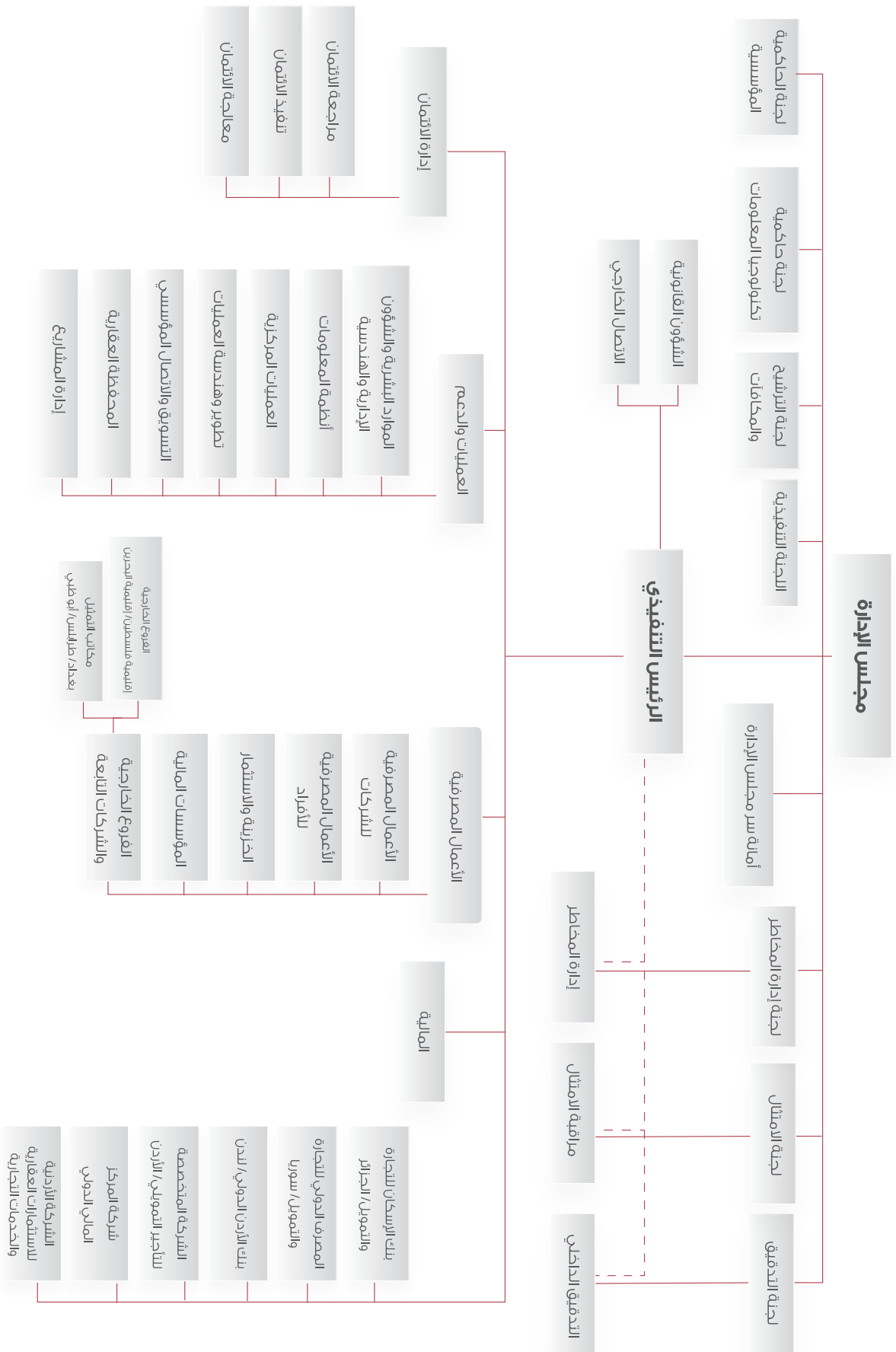
1.1 الحوكمة

نلتزم في بنك الإسكان على الدوام بأعلى معايير الحوكمة، وندرك أن الحوكمة السليمة للشركات أمر أساسي لاستمرارية وازدهار الأعمال، ولتحقيق هذه الغاية نتبنى أفضل الممارسات المعترف بها في مجال الحوكمة، ونقوم باستمرار بمراجعة هذه الممارسة بشكل دوري ومقارنتها مع الممارسات الأفضل المطبقة حول أنحاء العالم، ويتبع إطار الحوكمة لدينا بشكل وثيق قانون الشركات الأردني، وتعليمات حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية الأردنية، وتعليمات حوكمة البنوك الصادر عن البنك المركزي الأردني، وغيرها من اللوائح والتعليمات ذات الصلة محلياً والدول التي يعمل بها البنك.

ويشمل نطاق الحوكمة لدينا جميع العمليات التي تساهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل لمساهميننا، مع مراعاة أصحاب المصلحة الآخرين، ويسعى مجلس إدارتنا لتحسين ممارسات وعمليات الحوكمة لدينا لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة التشغيلية شديدة التغير، ولضمان وتعزيز قدراتنا التنافسية في الأسواق التي نعمل بها.

إضافة إلى امتلاكنا لهيكل تنظيمي يضمن التزامنا التام بأفضل الممارسات المستدامة التي تأخذ في الاعتبار التأثير الأوسع الذي نحدثه على جميع مجموعات أصحاب المصلحة لدينا.

الهيكل التنظيمي لمجموعة بنك الإسكان للتجارة والتمويل



مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه

نسعى على الدوام إلى تبني ممارسات الحوكمة الرشيدة، ومجلس إدارتنا هو المسؤول أمام أصحاب المصلحة وهو الوصي على مراقبة ممارسات الحوكمة في البنك، والمسؤول عن تحديد مسار البنك وتقييم أدائه في مجال الحوكمة.

ويتكون مجلس إدارتنا من ثلاثة عشر عضواً جميعهم غير تنفيذيين، منهم أربعة أعضاء مستقلين، ومنهم أيضاً ثلاث سيدات، ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للمساهمين بالاقتراع السري.

ويتسم أعضاء مجلس إدارتنا بالتنوع في الخبرات والمؤهلات، إضافة إلى امتلاكهم لمعرفة كبيرة في الأعمال المالية والمصرفية والتجارية المختلفة.

لمعرفة المزيد من التفاصيل حول نهج وسياسة الإدارة فيما يتعلق بالحوكمة المسؤولة وملخص مهام ومسؤوليات مجلس إدارة البنك واللجان المنبثقة عنه يرجى مراجعة دليل الحوكمة المؤسسية المنشور على الرابط التالي:

<https://www.hbt.com/ar/InvestorRelations/Pages/HBTF-Governance-Manual.aspx>

وانبثق عن مجلس إدارتنا سبع لجان فرعية، لكل منها أدوار ومسؤوليات وصلاحيات محددة ومكتوبة، وتم تشكيل هذه اللجان لاتخاذ قرارات تخدم مصلحة البنك في مجالات مختلفة، وتعمل هذه اللجان على مراقبة الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لعملياتنا، وتسهم هذه اللجان في زيادة فعالية أداء مجلس الإدارة وتمكنه من القيام بمهامه وواجباته بكفاءة وشفافية.

مجلس الإدارة

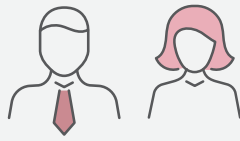


تركيبة مجلس الإدارة

نسبة الأعضاء المستقلين (%)

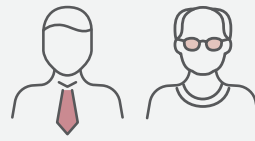


التوزيع حسب الجنس



	ذكور	إناث
2016	12	1
2017	12	1
2018	12	1
2019	10	3
2020	9	3

التوزيع حسب الفئة العمرية



	أقل من 30 سنة	30-50 سنة	أكبر من 50 سنة
2016	0	5	8
2017	0	5	8
2018	0	4	9
2019	0	6	7
2020	0	6	6

1.2 الأخلاقيات والامتثال

نلتزم في بنك الإسكان بأعلى مستوى من السلوك وأخلاقيات العمل بما يتوافق والمعايير الدولية، وتعتبر النزاهة أحد قيمنا الأساسية. وهي قيم مترسخة بعمق في ثقافتنا وتتناقلها على نطاق واسع في مراكز عملنا المختلفة وفروعنا الممتدة في مختلف مناطق المملكة. وجميع موظفينا على علم تام بمسؤولياتهم للحفاظ على بيئة عمل أخلاقية. وهم يلعبون دوراً أساسياً في الحفاظ على نزاهتنا من خلال القيام بالعمل المسؤول وتحمل المسؤولية.

وخلال عام 2020، لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري في أوساط موظفينا خلال عام 2020. وملتزم ببيئة عمل خالية من السلوك غير اللائق أو التمييز أو المضايقة على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو أية عوامل أخرى.

ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يمثل ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل وثيقة أساسية تحدد أخلاقيات العمل والقيم والضوابط والتوجيهات التي يتوجب على كافة موظفينا التقيد التام بها في ممارسة مسؤولياتهم وواجباتهم مع الالتزام بالمتطلبات القانونية والأخلاقية.

ويتم مراجعة الميثاق بشكل سنوي، ويُمكن لجميع الموظفين الاطلاع على الميثاق بسهولة عبر موقعنا الإلكتروني الداخلي، وينبغي على جميع الموظفين توقيع التزام يفيد باطلاعهم على ما ورد في الميثاق.

معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني

2020	2019	2018	2017	2016
%100	%100	%100	%100	%100

الامتثال

نتبنى في بنك الإسكان نظام امتثال فعال لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية المختلفة التي يخضع لها البنك، ولدينا ثقافة امتثال تقوم على أساس إدارة مخاطر الامتثال بشكل استباقي، ونلتزم بشكل تام بمزاولة أنشطتنا المصرفية بما يتوافق مع جميع القوانين واللوائح المعمول بها في المملكة والمتعلقة بالعمل المصرفي، ونتوقع من جميع موظفينا الالتزام بها، وتقع عليهم مسؤولية تعلم وفهم هذه القوانين واللوائح.

ونلتزم بشكل تام بمنع استخدام البنك في أي نشاط غير قانوني من خلال وضع سياسات خاصة بالجرائم المالية ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ونوفر مجموعة مبادئ موحدة لإدارة مخاطر الجرائم المالية، وننتهج في عملنا سياسة "اعرف عميلك"، ونحرص من خلال هذه السياسة على تلبية كافة المتطلبات القانونية المتعلقة ببذل العناية المهنية الواجبة وعلى أساس مستمر لتحديد الهوية الحقيقية لعملاء البنك، والتحقق من أسماء العملاء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم، إضافة إلى الإبلاغ عن الأنشطة غير الاعتيادية أو المشبوهة.

وخلال العام 2020 استلمت وحدة معالجة شكاوى العملاء (1,824) شكوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الإلكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، تسويق الخدمات والمنتجات، الضمانات والكفلاء، والاستعلام الائتماني)، وقد قامت الوحدة بدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها وتصنيفها في سجلات البنك كشكاوى (محقة أو غير محقة) والإجراءات المتخذة حيالها.

وتقوم الوحدة برفع تقرير ربع سنوي إحصائي للجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة بكافة الشكاوى التي تم استلامها والإجراءات التي تم اتخاذها وتوصيات الوحدة للقيام بأي تعديلات أو تحسين في الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء لتخفيض عدد الشكاوى، ويقوم مجلس الإدارة بمناقشة هذه التقارير وتقييم الشكاوى ومعرفة أسبابها وتقييم مدى تأثيرها على سمعة البنك وتقييم الإجراءات المتخذة لمعالجة الشكاوى المتكررة ومدى كفايتها لضمان عدم تكرارها مستقبلاً.

وواصلنا خلال العام 2020 تقديم برامج تدريبية خاصة بأفضل الممارسات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل مكافحة الإرهاب والامتثال للعقوبات، وقد استهدفت البرامج كافة الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية، وتم خلال العام عقد ما مجموعه 7 دورات Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعدد 106 موظف وموظفة بالإضافة إلى تغطية عدد 2,536 موظف تلقوا تدريب في نفس المجال من خلال التعليم الإلكتروني وبعدد 6 دورات تدريبية.

التدريب في مجال الامتثال

2020	2019	2018	2017	2016	
106	610	350	908	943	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
7	21	23	19	22	عدد الدورات
2,536	2,015	-	-	-	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
6	2	-	-	-	عدد الدورات

1.3 إدارة المخاطر

ترتكز ممارسات إدارة المخاطر لدينا على إدارة تعرضنا للمخاطر وحماية أصولنا من خلال تقييم المخاطر المستقبلية المحتملة والتخفيف منها حال حدوثها، ولدينا منظومة متكاملة ومحكمة للرقابة والضبط وإدارة المخاطر، تساهم في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية وضمان مصالح جميع أصحاب المصلحة لدينا.

وتشمل هذه المنظومة الهيكل التنظيمي، والدور الذي يؤديه مجلس الإدارة ولجانه الرقابية كلجنة إدارة المخاطر ولجنة التدقيق، ودور الإدارة التنفيذية، ودور الدوائر الرقابية (إدارة المخاطر، التدقيق، مراقبة الامتثال، المالية، القانونية)، وسياسات الرقابة والضبط الداخلي، وسياسات إدارة المخاطر وأنظمة التقييم الذاتي للمخاطر، إضافة إلى أدلة السياسات والإجراءات ولوائح شؤون الموظفين.

وتتوقع مسؤولية إدارة المخاطر لدينا على جميع دوائر ومراكز العمل المختلفة لدينا، وهي مسؤولة عن تحديد وإدارة المخاطر المتعلقة بنشاطاتهم ووضع الضوابط الرقابية المناسبة، وضمان استمرارية فعالية هذه الضوابط.

ولدينا خطة خاصة للتعافي وإدارة الأزمات Recovery & Resolution Plan (RRP) تهدف إلى تحديد الإطار العام والخيارات المتاحة أمامنا للتعامل مع الظروف الاقتصادية الصعبة ومواجهة الأزمات المالية المحتملة، والتي يمكن قياسها من خلال مؤشرات الإنذار المبكر وبما يضمن استمرار البنك بالقيام بأعماله بشكل اعتيادي وتقليل احتمالات التعثر، وتساهم خطة التعافي وإدارة الأزمات بشكل فعال في إدارة الأزمات المحتملة والتصدي لها، وهي متلائمة مع حجم عمليات وتعقيد أنشطة البنك.

ومنذ بدء جائحة كورونا عملنا على توفير بيئة عمل مرنة تضمن استمرار أعمالنا وحماية موظفينا وعملائنا، خاصة أولئك الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر. وعملنا أيضاً على زيادة مستويات التعقيم والنظافة في جميع مبانينا وفقاً للبروتوكولات المتبعة لتوفير أعلى درجات الحماية والوقاية، وإجراء فحوصات كورونا (PCR) لمعظم موظفينا بالتعاون مع وزارة الصحة والمختبرات المعتمدة، بالإضافة إلى تطبيق مبدأ بيئة العمل المرنة من خلال السماح للعديد من موظفينا العاملين في الإدارة بالعمل عن بعد وفقاً للحالة الوبائية والتوجيهات الحكومية.

ونعمل بانتظام على تحديد وتحليل أهم المخاطر التي نواجهها من خلال مراجعة عوامل البيئة الداخلية والخارجية بشكل مستمر وتصنيفها داخل مصفوفة المخاطر المعتمدة لدينا، وخلال العام 2020، تضمنت مصفوفة المخاطر الرئيسية التالية:

المخاطر التي تم تحديدها في عام 2020



أمن المعلومات

ندرك بشكل تام التهديدات والتحديات المحتملة للأمن والخصوصية الناشئة لدى إدخال تقنيات جديدة في العصر الرقمي وإننا نطبق إجراءات تضمن حماية معلومات وبيانات عملائنا الشخصية والمالية. وخلال عام 2020 لم نسجل أية حالة انتهاك أو فقدان للبيانات وإننا نعمل على استخدام تقييمات مخاطر أمن المعلومات بهدف ضمان مراقبة البنك للمسائل الأمنية ذات الأهمية وتحديدتها ومعالجتها بشكل مستمر، ويتم من خلال مركز أمن المعلومات لدينا إرسال العديد من الرسائل التوعوية لفريق موظفينا فيما يخص أمن المعلومات.

ولدينا إطار خاص ينظم كيفية تصنيف المعلومات والتعامل معها واستخدامها والإفصاح عنها وحفظها وتأمينها.



خدمات مصرفية مسؤولة



محمية وادي الموجب

02



نهدف في بنك الإسكان إلى توفير حياة أفضل لعملائنا، وتمكين المجتمعات التي نعمل بها مالياً، من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصممة بشكل يمكن الجميع من الوصول إليها بعدالة وبشفافية ودون تمييز والاستفادة منها بكل سهولة ويسر، ويعد توفير أعلى معايير الرعاية والخدمة لعملائنا أحد أهم أولوياتنا.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة



- نسعى لدعم النمو الاقتصادي في المملكة من خلال تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، ودعم ممارسات الشراء المحلية.
- نعمل على تحسين كفاءتنا في استخدام الموارد العالمية في مجال الاستهلاك والإنتاج.



- نسعى لضمان حصول الجميع على مساكن وخدمات أساسية ملائمة وأمنة وميسورة التكلفة من خلال طرح برامج تمويلية تناسب مختلف شرائح العملاء.
- نسعى إلى الحد من الأثر البيئي السلبي الفردي للمدن، عن طريق إيلاء اهتمام خاص لنوعية الهواء وإدارة نفايات البلديات وغيرها.



- نعمل على تعزيز الاتجاهات الحالية للاستهلاك والإنتاج المستدامين نحو مستقبل أكثر استدامة.
- نعمل على تطوير الخدمات المصرفية وبما يعزز كفاءة العمليات وسلسلة التوريد لدينا.



2.1 التمويل المسؤول

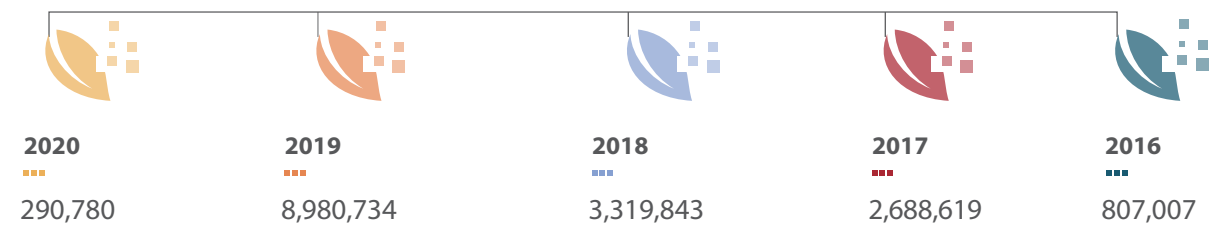
مع الصعوبات التي واجهها المجتمع خلال أزمة كورونا وما رافقها من فقدان للوظائف وارتفاع تكاليف المعيشة، فقد ازداد عدد الأفراد الراغبين في الحصول على التمويل وازداد عدد الأفراد الذين واجهوا صعوبات جمة في الوفاء بالتزاماتهم القائمة.

ونحن في بنك الإسكان وكجزء من مسؤوليتنا تجاه مجتمعنا قمنا بتطوير عدد من الحلول للمساعدة في التحكم في طلبات السداد وفي عودة عملائنا إلى التعافي المالي، وعملنا على تقديم الحوافز المختلفة من تخفيض لأسعار الفوائد على التسهيلات القائمة بما لا يقل عن نسبة 1.5% وذلك لتخفيف عبء الدين الشهري على العملاء، وتأجيل أقساط العملاء ضمن منتجات القروض السكنية والقروض الاستهلاكية وكذلك قروض السيارات، وتقديم العديد من الخدمات إلكترونياً دون حاجة العملاء لزيارة فروع البنك كخدمة الراتب المقدم من خلال خدمة الاتصال الهاتفي إسكان 7/24، إذ يتمكن العميل من تقديم طلب الحصول على الخدمة عبر الهاتف ودون الحاجة لزيارة الفروع والذي كان شرطاً أساسياً للحصول على هذه الخدمة سابقاً.

القروض الخضراء

شهد رصيد القروض الخضراء - لمشاريع خاصة توفر منافع بيئية للتنمية المستدامة - نمواً خلال الأعوام 2016 - 2020، وهو ما يؤكد توجهنا نحو تقديم العديد من الحلول البيئية لعملائنا من خلال طرح منتجات وخدمات صديقة للبيئة يمكن لعملائنا الاستفادة منها ودعم توجههم نحو الاستثمار في مجالات صديقة للبيئة أو الطاقة المتجددة وبالتالي تقليل الآثار البيئية في المجتمع ككل.

إجمالي الإقراض "الأخضر" * (دينار)



إجمالي قيمة الأصول "الخضراء": الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والعقارات الخضراء / المباني الفعالة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع تغير المناخ، وتقنيات إزالة الكربون

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

ندرك في بنك الإنسان الدور الهام الذي تلعبه الشركات الصغيرة والمتوسطة في دعم النمو الاقتصادي في المملكة وتحقيق الازدهار، وهدفنا في بنك الإنسان المساهمة في دعم نمو هذه الشركات ومساعدتها على خلق فرص عمل جديدة، وخلال عام 2020، وعلى الرغم من تفشي وباء كورونا والصعوبات الكبيرة التي واجهتها الشركات خلال هذه الفترة، عملنا على التخفيف من حدة الجائحة وساهمنا بشكل كبير في برنامج البنك المركزي لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لمواجهة أزمة كورونا بهدف تمكين هذه الشركات من الحصول على التمويل اللازم للتعامل مع الآثار السلبية لفيروس كورونا على أعمالهم وللحفاظ على الأيدي العاملة لديهم وتمكينهم من المحافظة على سير أعمالهم ومواصلة نشاطهم بالمستويات الطبيعية وتوسيعها خلال المراحل القادمة، إضافة إلى مواصلة المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة المختلفة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة.

القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)

2020	2019	2018	2017	2016	
6,706,813	8,120,067	8,198,923	9,468,115	7,594,108	برامج البنك المركزي
35,970,588	12,250,691	10,015,379	4,598,526	3,562,209	السلف الصناعية متوسطة الأجل
937,709	837,701	333,525	248,273	16,116	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة
29,484,408	0	0	0	0	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا

توفير الوصول إلى المنتجات المالية الأساسية للأشخاص ذوي الدخل المحدود

نقدم في بنك الإسكان عدداً من المنتجات لدعم الأشخاص ذوي الدخل المحدود وعلى رأسها الحساب البنكي الأساسي وبرنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط.

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة (دينار)*

2020	2019	2018	2017	2016	
36,836,881	38,203,616	39,707,220	40,563,467	41,305,912	سكن كريم
351,410	363,428	414,227	473,071	403,727	برنامج التقسيط (سلف) **
227,270	897,965	-	-	-	الحساب البنكي الأساسي***

(*) الأرقام الواردة أعلاه تمثل أرصدة القروض الممنوحة ضمن كل منتج

(**) يعود انخفاض حجم برنامج تقسيط المشتريات إلى عروض التقسيط بشكل مباشر من الشركات بالإضافة إلى ارتباطها بالتزامات العملاء مقارنة بدخولهم.

(***) تم البدء بتطبيق الحساب البنكي الأساسي خلال عام 2019.

2.2 الشمول المالي

نؤيد في بنك الإسكان وبقوة التثقيف المالي لمختلف فئات المجتمع، على اعتبار ذلك الطريقة المثلى التي تتيح لهم اكتساب الممارسات المالية السليمة والصحيحة والمساهمة في الاستقرار المستقبلي للاقتصاد بشكل عام، ونعمل جاهدين على تشجيع الشمول المالي وبما يلبي احتياجات السوق، ونسعى إلى تمكين الأفراد ممن ليس لديهم حساب بنكي، أو الوصول إلى خدماتنا ومنتجاتنا إلى المناطق النائية التي لا تتوفر فيها الخدمات المالية.

وخلال عام 2020 واصلنا سعيينا لإيصال خدماتنا ومنتجاتنا لعملائنا وتقديمها لهم أينما كانوا بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة من جهة وبشروط ميسرة وبأسعار فائدة وعمولات تنافسية ومقبولة من جهة أخرى.

وعززنا خلال عام 2020 جهودنا تجاه التمكين والشمول المالي من خلال:

- شبكة فروع وصرافات آلية منتشرة في مختلف مناطق المملكة وتغطي كافة المحافظات والمناطق الأقل حظاً التي لا تتوفر فيها الخدمات المالية.
- عقد العديد من الدورات التثقيفية للعملاء بخصوص القنوات الإلكترونية وآلية استخدامها لغايات الحصول على الخدمات المالية.
- تعيين فريق متخصص لدى فروع البنك لاستقبال العملاء وتثقيفهم بآلية استخدام القنوات الإلكترونية.
- تسخير فرعين متنقلين وخمسة صرافات آلية متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة وحسب الحاجة لذلك.

وحماية لحقوق العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد اتخذنا العديد من الإجراءات والتدابير بهذا الخصوص، وبما يتوافق مع أحكام تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ومن هذه الإجراءات:

- تجهيز عدد من فروعنا بالتدابير اللازمة والمناسبة وبما يراعي سهولة الوصول وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة.
- حظر الامتناع عن تقديم خدمات مصرفية للعملاء ذوي الإعاقة وتحت أي ذريعة في أي من فروعنا.
- الحفاظ على السرية المصرفية الخاصة بالعميل ذوي الإعاقة وعدم إطلاع الغير عليها.
- ضمان النزاهة والمساواة بين العملاء كافة بمن فيهم العملاء ذوي الإعاقة في الحصول على الخدمات المصرفية المتنوعة، واستخدامها باستقلالية تامة دون تحميلهم أي نفقات أو رسوم إضافية.

الشمول المالي (%)

2020	2019	2018	2017	2016	
6.9	8.2	8	8.8	8.8	النسبة المئوية للحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة
45.5	55.6	42.8	34.2	35.6	النسبة المئوية للحسابات الجديدة لحاملي بطاقات الائتمان لأول مرة
30.4	29.9	29.5	29.3	28.5	النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً*

* النسب الواردة أعلاه تمثل القروض الممنوحة ضمن منطقتي الشمال والجنوب لمحفظتي الشركات الصغيرة وقروض الأفراد.

2.3 مكافحة الجرائم المالية

تعتبر الجرائم المالية كالاحتيال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب عوامل مدمرة للاقتصاد، وتترك آثاراً سلبية عديدة، وقام البنك بوضع آليات محكمة لتفادي وقوع مثل هذه الجرائم، ولدينا سياسة خاصة وإجراءات مطبقة لكشف الاحتيال ومنعه، ونتبع في بنك الاسكان أسس عمل واضحة وإجراءات احترازية للوقاية من المخاطر المتوقعة، بما في ذلك التحقق من إثبات هوية العملاء "اعرف عميلك" وتقييم مصدر الثروة والأموال، إضافة إلى استخدامنا للأنظمة متطورة خاصة بمكافحة السلوكيات المشتبه بها لغسل الأموال، وملتزم بكافة أحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2007/46) وتعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2018/14)، والإبلاغ عن أي أنشطة مشتبه بها وفقاً لما هو مطلوب بموجب برنامج الامتثال الخاص به والقوانين المنظمة للقطاع المصرفي في الأردن والدول الأخرى التي يمارس بها البنك أعماله، ونعمل على تدريب موظفينا من خلال بوابة التعلم الإلكترونية حول اكتشاف الاحتيال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب أو الأنشطة المشتبه بها والإبلاغ عنها.

2.4 الحد من الآثار البيئية

تعبيراً عن دورنا الريادي في اقتصاد المملكة، نسعى بشكل جاد إلى إدارة الآثار البيئية لدينا والمخاطر الناجمة عنها لخفض كلفة ممارسة الأعمال وزيادة كفاءتها، وحماية البيئة، ونسعى إلى الالتزام بالمطلوبات البيئية المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية وفي الأسواق الأخرى التي نعمل بها من خلال المراقبة والإبلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة للتقليل ما أمكن من استخدام الطاقة والانبعاثات، واستهلاك الورق، واستهلاك المياه وإنتاج النفايات، وإدارة النفايات وإعادة الاستخدام والتدوير، ومنع التلوث والاستثمار في تقنيات كفاءة استخدام الطاقة.

والبنك عضو بلاتيني لدى المجلس الأردني للأبنية الخضراء، والذي يهدف إلى توسيع وزيادة رقعة البيئة الخضراء المبنية في الأردن، وتشجيع تبني الحلول والممارسات الخضراء في تخطيط وتصميم وتطوير المباني والمدن، وتمكين الأفراد من الحصول على بيئة مبنية صحية ومستدامة.

استهلاك الطاقة

شهد استهلاك الطاقة لدى البنك خلال عام 2020 ارتفاعاً نسبتهما ما يقارب 16.4% ليصل إلى حوالي 85 ألف جيجا جول.

فعلى صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتنقلات الموظفين)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2020 زيادة بلغت نسبتها 27.6% ليصل إلى 235.6 ألف لتر، ومن أسباب هذا قيام البنك بتشغيل مبنى الإدارة العامة في الشميساني واسكانه بالموظفين وكذلك تشغيل أكثر من مبنى خلال جائحة كورونا (الإدارة العامة في الشميساني ومبنى الأمانة في وسط البلد).

أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد ارتفع استهلاك البنك منها خلال عام 2020 بنسبة قدرها 11%، ويُعزى هذا الارتفاع إلى تشغيل أكثر من مبنى خلال جائحة كورونا (الإدارة العامة في الشميساني ومبنى الأمانة في وسط البلد) وزيادة عدد الموظفين خلال العام بواقع 59 موظفاً، بالإضافة إلى استمرار النهج المتبع فيما يتعلق بـ:

- اعتماد المكيفات التي تعمل بتقنية الإنفيرتر لما فيه من توفير في استهلاك الطاقة الكهربائية.
- استبدال وحدات الإنارة لدى فروع ومباني البنك لنظام الصمام الثنائي الباعث للضوء (LED).
- إيقاف تشغيل شاشات الحاسوب تلقائياً في الأوقات التي لا يتم فيها استخدام أجهزة الحاسوب.
- التعميم بشكل دوري على جميع موظفي البنك بتثبيت درجات الحرارة على الثيرموستات الخاص بالمكيفات على درجة حرارة 24 درجة مئوية لما فيه توفير في استهلاك الطاقة.

إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

2020	2019	2018	2017	2016	
84,581	72,677	54,894	57,503	62,342	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
9,472	7,422	3,488	3,726	3,153	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
75,109	65,255	51,460	53,777	59,090	استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)

استهلاك الطاقة المباشرة

2020	2019	2018	2017	2016	
10,731	20,563	21,370	16,401	14,018	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
224,906	164,076	72,362	82,928	70,054	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)
235,637	184,639	93,732	99,329	84,072	إجمالي استهلاك الوقود (لتر)

استهلاك الطاقة غير المباشرة

2020	2019	2018	2017	2016	
20,863,624	18,126,327	14,294,496	14,938,000	16,414,000	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط / ساعة)
75,109	65,255	51,460	53,777	59,090	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجاجول)
31.1	28	21	22.2	24.7	كثافة الطاقة (جيجاجول / موظف)

انبعاثات غازات الدفيئة

تشمل انبعاثات غازات الدفيئة كل من انبعاثات النطاق 1 (الانبعاثات المباشرة الناتجة عن استخدام المولدات ومركبات النقل المزودة بالديزل والبنزين)، وانبعاثات النطاق 2 (الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية). شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة ارتفاعاً نسبته 15.6% خلال عام 2020 لتصل إلى حوالي 17 ألف طن، إضافة إلى ارتفاع كثافة انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف لتصل إلى 7 طن / موظف.

انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئات ثاني أكسيد الكربون)

2020	2019	2018	2017	2016	
628.8	488.8	244.6	261.3	221.1	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
16,231.9	14,102.30	11,121.10	11,622.30	12,770.70	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
16,860.7	14,591.10	11,365.70	11,883.60	12,991.80	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
7.0	6.2	4.6	4.9	5.4	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف

استهلاك المياه

نبذل في بنك الإسكان جهوداً كبيرة نحو إدارة استهلاكنا للمياه لما في مبنى الإدارة العامة وفي كافة فروعنا ونشجع جميع موظفينا إلى الانتباه إلى استهلاكهم من المياه، ونضمن من خلال برنامج دوري للصيانة عدم إهدار أي كمية من المياه، ونعمل على مراقبة فواتير الاستهلاك لملاحظة أي تغييرات تطرأ على الاستهلاك وتحديد الأسباب لذلك. وخلال العام 2020 سجل إجمالي استهلاك المياه في البنك انخفاض بلغ حوالي 5,947 ألف م³ أو ما نسبته 15.1% ويرجع ذلك الانخفاض إلى تقليص عدد الموظفين المتواجدين في مباني البنك خلال جائحة كورونا.

إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (M³)

2016	16.8
2017	14.9
2018	13.5
2019	16.64
2020	13.77

إجمالي استهلاك المياه (M³)

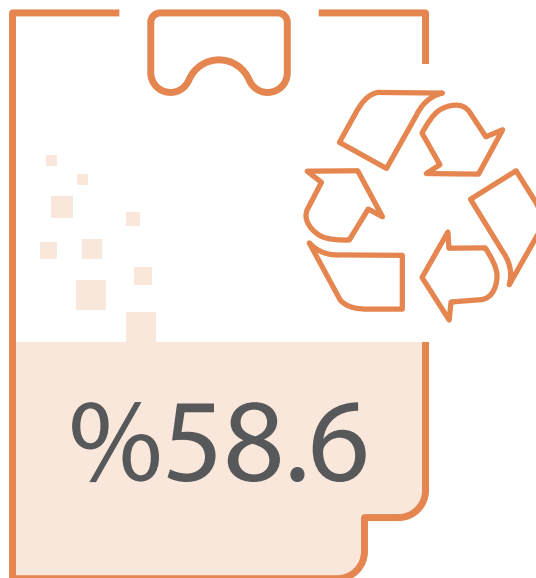
2016	40,229
2017	36,055
2018	33,241
2019	39,239
2020	33,292

استهلاك المواد

نظراً لطبيعة عمل البنك، فإن أعلى المواد استخداماً هي الورق، وعملنا بشكل جاد لتقليل استهلاك هذه المادة عن طريق تشجيع موظفينا على التقليل من المعاملات الورقية واعتماد النماذج الإلكترونية وتقليل أعمال الطباعة، واستخدام الورقة على وجهيها قدر الإمكان، وإلى تشجيع عملائنا على عدم طباعة الإشعارات الورقية الناجمة عن عمليات السحب والإيداع في صرافاتنا، ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن البنك يقوم بشراء ورق (قياس A4) قابل لإعادة التدوير، إضافة إلى قيامنا خلال العام 2020 بالتبرع لمبادرة سمو الأميرة عالية الخيرية لإعادة تدوير الورق بكمية من ورق التصوير A4 والتي بلغت (3,021) ماعون ورق.

استهلاك الورق

2020	2019	2018	2017	2016	
216,321	213,876	280,938	306,282	304,154	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
126,662	140,402	129,565	122,932	136,900	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
%58.60	%65.60	%46.10	%40.10	%45.00	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

نسبة إجمالي الورق
المعاد تدويره

وعلى صعيد آخر، وكجزء من استراتيجية إدارة الأجهزة، فقد قام البنك بعدد من الإجراءات التي من شأنها تعزيز البيئة المستدامة، ومنها:

- إعادة تدوير أجهزة الكمبيوتر أو التبرع بها.
- التبرع بمعدات وموجودات قديمة وغير مستخدمة ولكنها لا تزال تعمل وبحالة جيدة إلى المؤسسات والجمعيات الخيرية للاستفادة منها.
- استبدال البطاريات السائلة القديمة بجميع أنواعها، حيث يكون التعاقد مع الموردين على أساس أخذ البطاريات القديمة وإتلافها بالطرق الرسمية.

2.5 الأبنية الخضراء

في إطار جهودنا لخفض بصمتنا البيئية قمنا بتصميم مقر الإدارة العامة الجديد في منطقة الشميساني لمعايير التصنيف الذهبي لنظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED Principles، والتي قام بوضعها المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء USGBC، إذ تحقق المباني التي يتم إنشاؤها بناءً على هذه المعايير وفراً كبيراً في الطاقة والمياه والموارد، كما تولد كمية أقل من النفايات وتساهم في المحافظة على صحة الإنسان.



2.6 المشتريات المحلية المستدامة

تعكس ممارساتنا الشرائية المسؤولية جوهر أعمالنا وتبرز على طول سلسلة القيمة لدينا، ونعمل بشكل متواصل على مراجعة وتحسين عملياتنا الشرائية من خلال اختيارنا للموردين بشكل دقيق بعد تقييمهم وتهيئتهم وبما يضمن التزامهم بشروط وأحكام البنك وقيمه من جهة وفيما يتعلق باحترام الأنظمة واللوائح المحلية منها والدولية من جهة أخرى، ونتوقع من جميع مورديننا التزامهم التام بحقوق الإنسان وحقوق العمال.

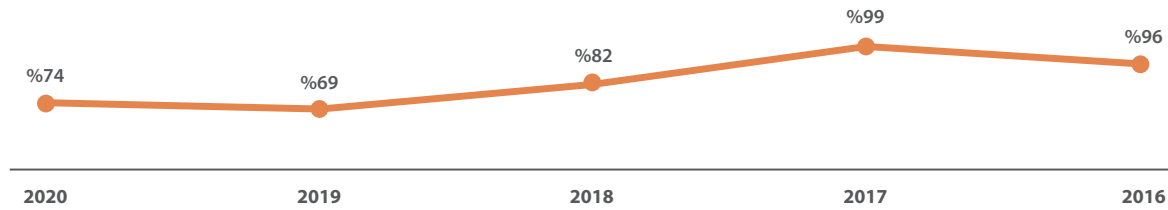
وعلى الرغم من الآثار السلبية التي خلفتها جائحة كورونا على مناخ الاقتصاد بشكل عام، واصلنا خلال العام 2020، العمل مع الموردين المحليين في المملكة من خلال إعطاء الأهمية القصوى لدعمهم، إيماناً منا بدورهم الهام في تحقيق النمو الاقتصادي في المملكة، وخلق فرص العمل وتعزيز القدرات، مما يساهم في خلق مناخ مستدام لتوافر فرص العمل المحلية وأمن الاستثمار.

وقد بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يعادل 5.2 مليون دينار من إجمالي نفقات الشراء للبنك أو ما يعادل 74% من إجمالي مشتريات البنك خلال العام 2020، وقام البنك بدعم 285 مورد محلي عبر شبكته.

المشتريات المحلية

2020	2019	2018	2017	2016	
289	285	262	219	205	إجمالي عدد الموردين المشاركين
285	262	257	214	200	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
6,945,698	13,376,576	20,666,320	11,386,762	8,555,811	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار الأردني
5,152,706	9,166,805	17,016,048	11,250,061	8,226,783	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار الأردني
74%	69%	82%	99%	96%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

نسبة الإنفاق على الموردين المحليين





کوادرناس



محمية غابات عجلون

03



نلتزم في بنك الإسكان بإيجاد بيئة عمل مؤسسية يشعر فيها كوادرننا بالراحة والرضا من جميع النواحي لحثهم بأقصى طاقاتهم وأفضل جهودهم لتحقيق أهداف البنك. وتعمل دائرة الموارد البشرية على تحديد مواطن التحسين الممكنة لبرامجنا بمستويات عالية وبقدرة كبيرة على تلبية احتياجات كوادرننا، وهذا ما يجعلنا خياراً مفضلاً كجهة للتوظيف على مستوى المملكة ككل.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة



- نعمل على رفع مستوى الوعي المجتمعي في المملكة.
- تقديم الدعم المادي والعيني للعديد من الجهات الطبية والمساهمة في الحد من انتشار فيروس كورونا.



- نسعى إلى تحقيق أكبر أثر في مخرجات التعليم وبما يعود بالنفع على المجتمع ككل من خلال تبني عدد من المؤسسات التعليمية غير الربحية.



- نسعى إلى تعزيز المساواة بين الجنسين من خلال تبني ثقافة مؤسسية تهدف إلى دعم وتعزيز عمل الإناث لدينا وعدم التسامح مع أي تمييز على أساس الجنس.



- تعزيز أوجه المساواة من خلال معاملة جميع موظفينا وعملائنا بالتساوي ودون تمييز لأي سبب، ولا نقبل أي شكل من أشكال التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب.

3.1 كوادرن

لنتهج في بنك الإسكان استراتيجية واضحة في التوظيف مستهدفين الخريجين الجدد لنقدم بدورنا فرصاً مهنية تساهم في التنمية والنمو المتواصل. ففي نهاية عام 2020 بلغ عدد كوادرن العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية 2,417 موظف وموظفة منهم 1,398 موظف و1,019 موظفة، وجميع موظفينا يعملون بعقد دائم، ويشرف على الموظفين 36 موظف وموظفة من مدراء الإدارة العليا، و409 من مدراء الإدارة الوسطى، فيما بلغت نسبة العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة 1.65% من عدد موظفي البنك.

2020	2019	2018	2017	2016	إجمالي عدد الموظفين
2,417	2,358	2,463	2,426	2,393	حسب الفئة
1,972	1,960	1,974	1,998	1,922	غير إداريين
409	367	458	383	419	إدارة وسطى
36	31	31	45	52	إدارة عليا
2,417	2,358	2,463	2,424	2,384	حسب نوع التوظيف
-	-	-	2	9	عقد دائم
					عقد مؤقت

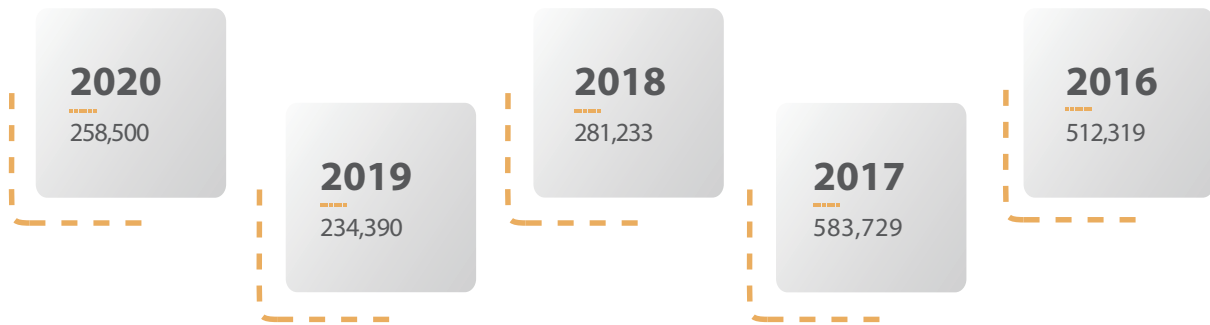
3.2 تطوير كوادرن

على الرغم من اعتبار عام 2020 عاماً استثنائياً لما شهده العالم من تغيرات نتيجة جائحة كورونا، والاعتماد بشكل كبير على العمل عن بعد نظراً لقرارات الحظر الجزئي والكامل ومنع التجمعات، إلى أننا في بنك الإسكان حرصنا كل الحرص على منح كوادرن حقهم في تطوير وتنمية مهاراتهم من خلال تنظيم 159 دورة تدريبية إلكترونية وصفية وحسب الاحتياج شملت كافة موظفي البنك وبعدها إجمالي (2,449) موظف وموظفة.

وانطلاقاً من إيماننا بأن كوادرن هم أعلى أصولنا قيمة، فإننا نستثمر بشكل كبير في تطوير مهاراتهم ورفع مستوى الكفاءة الوظيفية لديهم، وقد حرصنا في هذا العام الاستثنائي على تناول عدة موضوعات تساهم بشكل فاعل في تمكين كوادرن من التعامل مع التحديات التي واجهت القطاع المصرفي خلال جائحة كورونا، كان من أبرزها فيما يخص جانب التدريب والتطوير، إيقاف التدريب الوجيه خلال هذه الفترة بسبب صعوبة تغطية كافة الخطط التدريبية المتخصصة Technical Skills Training بشكل إلكتروني أو عن بعد لخصوصية هذه المواضيع.

فنحن في بنك الإسكان نستثمر بشكل كبير في تدريب كوادرنا وتطويرهم وتنمية قدراتهم، إذ تمكّننا برامج التدريب المتنوعة التي يطبقها البنك سنوياً من تعزيز مهارات موظفينا وتمكّنهم من الحصول على الترقّيات عبر سلم التسلسل الوظيفي، الأمر الذي يزيد من ولاء الكوادر للبنك ويمنحهم الطاقة على المزيد من البذل والعطاء لتحقيق التميز.

إجمالي مصاريف التدريب (دينار)



برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)

2020	2019	2018	2017	2016	
3	2	3	2	7	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
49	48	11	8	15	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة

التدريب (الساعات)

2020	2019	2018	2017	2016	
12.34	22.6	24.1	78.4	10.3	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
12.04	23.8	25	18.1	113.6	ذكور
12.36	20.5	17.7	74.2	81.2	إناث
12.1	18.3	15.8	109.1	153	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاماً
12.5	14.5	8.1	57	95.7	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاماً
5.17	8.7	1.3	34	14	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

برنامج التدريب (عدد المشاركين)

2020	2019	2018	2017	2016	
872	1,433	999	2,270	1,012	برامج التدريب التي عقدت في المركز التدريبي للبنك
22	200	265	165	298	برامج التدريب التي عقدت بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
1	16	17	37	29	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
0	750	650	1,128	802	عدد المشاركين باللحوات الخارجية
2,463	2,733	-	-	-	عدد المشاركين بدورات E-learning

3.3 مزايا التنافسية

نوفر في بنك الإسكان رواتب ومزايا ذات قيمة تنافسية عالية لاستقطاب أفضل الكفاءات في القطاع والحفاظ عليهم، دون أي تمييز على أساس الجنس، أو العرق أو الدين أو أي صفة أخرى، ونعمل على مقارنة حزمة مكافآتنا ومزاياها مع البنوك الأخرى العاملة في المملكة بشكل دوري حتى نضمن الحفاظ على ميزتنا التنافسية.

وبشكل سنوي نعمل على تخصيص نسبة من أرباحنا بعد الضريبة تصل إلى 5% لمكافأة وتحفيز الأداء المتميز، وتوزع على الموظفين استناداً إلى نظام خاص يربط نسب الإنجاز ومتحققات الأهداف ومستويات الأداء مع المكافأة.

ونستمر بتوفير امتيازات أخرى لكوادرنا كقروض سكنية بشروط ميسرة وبأسعار فائدة تفضيلية، وتوفير برنامج تأمين صحي خاص بهم وأسرههم وبسقوف مالية مريحة.

3.4 صحة وسلامة كوادرننا

إن الاستثمار في صحة كوادرننا وسلامتهم من بين أهم أولويات البنك. ووجود بيئة عمل آمنة يساعد الكوادر دائماً على التركيز على مهامهم الرئيسية، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، فنحن في بنك الإسكان نأخذ على محمل الجد مسؤوليتنا في الحفاظ على بيئة عمل صحية ومراقبة المخاطر التي تؤثر على الصحة والسلامة، خاصة لما شهده عام 2020 من ضرورة الحفاظ على سلامة كوادرننا خوفاً من تفشي وباء كورونا. ومن أهم الإجراءات التي قمنا بها لتحقيق ذلك:

- توجيه الكوادر للعمل عن بعد أثناء تفشي العدوى من فيروس كورونا.
- توزيع الكوادر على مباني البنك المختلفة لتقليل أكبر عدد ممكن من التجمعات.
- فحص الكوادر المصابين بفيروس كورونا والمخالطين وعائلاتهم على نفقة البنك ومتابعة حالتهم للحد من انتشار وتفشي الوباء.
- توفير البيئة المناسبة من حيث الإضاءة والتهوية داخل مباني البنك المختلفة.
- تبني دليل فريق الإخلاء والسلامة لضمان إخلاء وسلامة الأشخاص والممتلكات في البنك قبل وأثناء مواجهة المخاطر والكوارث.

- إصدار التعاميم التي تتضمن رسائل توعية ونصائح عامة للحفاظ على سلامة العاملين كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- توظيف طبيب عام لتقديم العلاج الطبي اللازم للكوادر وعائلاتهم من خلال مراجعة عيادة البنك أثناء الدوام وخارجه.
- تقديم كامل نفقات المعالجة الطبية ونفقات الاستشفاء وأجور المختبرات والفحوص بأنواعها لجميع كوادر البنك وعائلاتهم، وفقاً لشروط وأحكام محددة.
- تغطية تأمين علاج السرطان لجميع كوادر البنك وعائلاتهم عن طريق أحد برامج مؤسسة الحسين للسرطان.
- عمل تدريبات على عمليات الإخلاء للمباني في الحالات الطارئة.
- تعيين ضباط ارتباط مسؤولين عن عمليات الإخلاء للطوارئ حال حدوثها.
- وجود فريق إسعافات أولية في مبنى الإدارة مسؤول عن تقديم العون اللازم في حال احتاج أي موظف أو موظفة لذلك.
- تنظيم الأنشطة الرياضية وحث الكوادر على المشاركة بها لما لها من فائدة كبيرة على صحتهم.

وفيما يخص إجازات الأمومة والأبوة تضمن سياستنا قيام جميع موظفينا، وخاصة الإناث منهم، بالحصول على فرصة التفرغ للتمتع بتلك الإجازة ثم العودة للانخراط مجدداً في القوى العاملة. وفي عام 2020، حصل 81 موظفاً و99 موظفة على إجازة أبوة وأمومة على التوالي، وقد عادوا جميعاً للعمل بعد انقضاء إجازاتهم.

ومن الجدير ذكره أن البنك قد أقر خلال عام 2018 إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة يومين في حال ولادة الزوجة، التزاماً من البنك بقانون العمل الأردني.

2020	2019	2018	2017	2016	
99	108	120	112	89	إجمالي عدد الموظفات اللواتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات إلى العمل بعد إجازة الأمومة
81	84	-	-	-	إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة أبوة

3.5 إشراك كوادرنّا

ندرك في بنك الإسكان أن تحقيق هدف زيادة معدل مشاركة كوادرنّا يتطلب بالضرورة تحفيزهم والوقوف إلى جانبهم وتقديم الدعم والمساعدة لهم، لذا فنحن نسعى إلى مساعدتهم خلال مسيرة عملهم في البنك من خلال إطلاعهم على المعلومات المتعلقة بأداء البنك في مجال الصحة والسلامة والبيئة والمسؤولية الاجتماعية والنتائج التشغيلية والمالية وعلى أي تغييرات وتطورات أخرى.

كما نسعى لإلهام كوادرنّا للتفكير بطرق إبداعية من خلال تشجيعهم على تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل؛ وذلك من خلال تخصيص زاوية إلكترونية في الموقع الإلكتروني. فقد قمنا خلال عام 2020 بتكريم عدد من كوادرنّا ممن أسهموا بشكل مباشر في تطوير العمل من خلال مشاريع تم دراستها وتنفيذها وكان لها الأثر الإيجابي على عمل البنك، ومن أبرزها: مبادرة الفرع المتميز، مبادرة التميز في خدمة العملاء، بالإضافة إلى منح مكافآت فورية Spot Bonus للموظفين أصحاب الأداء المتميز ضمن شروط وأحكام معينة تقديرًا لجهودهم الاستثنائية.

آليات الشكاوى الداخلية

يوجد لدينا إجراءات رسمية داخلية للتظلم والشكاوى وذلك لحل أي تظلم من الموظف له علاقة بأوضاع العمل أو الانضباط أو تعامل غير منصف من قبل الإدارة أو من أحد الزملاء، ويمكن للموظف أن يقدم شكواه إما بشكل شفهي أو بشكل كتابي للمدير المباشر. أما إذا كانت الشكاوى على المشرف نفسه، فيمكن للموظف أن يتواصل مع مديره المباشر أو مع مدير دائرة الموارد البشرية أو باستخدام الخط الساخن لدائرة التدقيق الداخلي، ويتم رفع الشكاوى من خلال التسلسل الإداري حتى يتم التوصل لحل منصف. ويوجد لدينا سياسة لإدارة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك المهني، كذلك يوجد لدينا لجنة تحكيم داخلية تعمل على التحقيق في أي حوادث تمييز أو مضايقة في مكان العمل ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في ضوء نتائج ما يسفر عنه التحقيق.

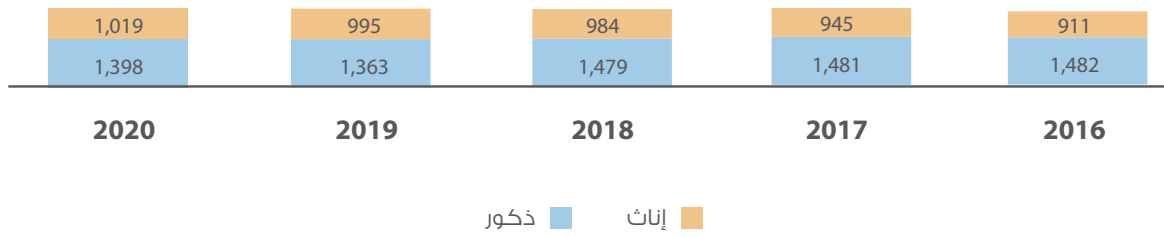
3.6 تنوعنا وشموليتنا

إن مبدأ التنوع والشمول أولوية استراتيجية بالنسبة لنا في بنك الإسكان، ونحن حريصون دوماً على دمج مبدأ التنوع في كل جانب من جوانب عملنا، وبما يشمل جميع إداراتنا وفروعنا ومراكز العمل المختلفة لدينا، وذلك إدراكاً منا للقيمة المضافة للبنك عند مراعاة احتياجات جميع كوادرنّا وتطبيق مبدأ الشمول.

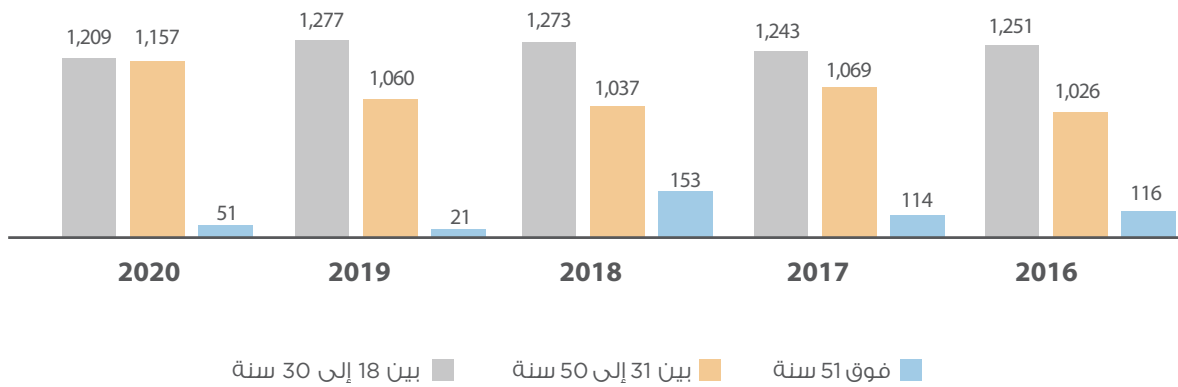
فنحن ملتزمون بالحفاظ على مكان عمل خالٍ من كل أشكال التمييز غير القانوني وغير العادل على أساس الجنس أو العرق أو الجنسية أو الأصل الإثني أو القومي أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو الإعاقة أو المعتقدات الدينية، ولا نقبل أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان في بيئة العمل لدينا.

كما نسعى بشكل جاد لضمان المساواة بين الموظفين والاحتفاء بالتنوع في إطار من الاحترام المتبادل والشمول في مكان العمل، وبما يعزز من قدرتنا على الحفاظ وتعزيز ميزتنا التنافسية، وتمثل المرأة ما نسبته 42.15% من القوى العاملة لدينا، ونعمل على تكريس كل طاقاتنا لتمكين المرأة ورفع مشاركتها في القوى العاملة، وأيضاً على تمكين فئة الشباب وزيادة تمثيلهم، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 50% من إجمالي القوى العاملة لدينا.

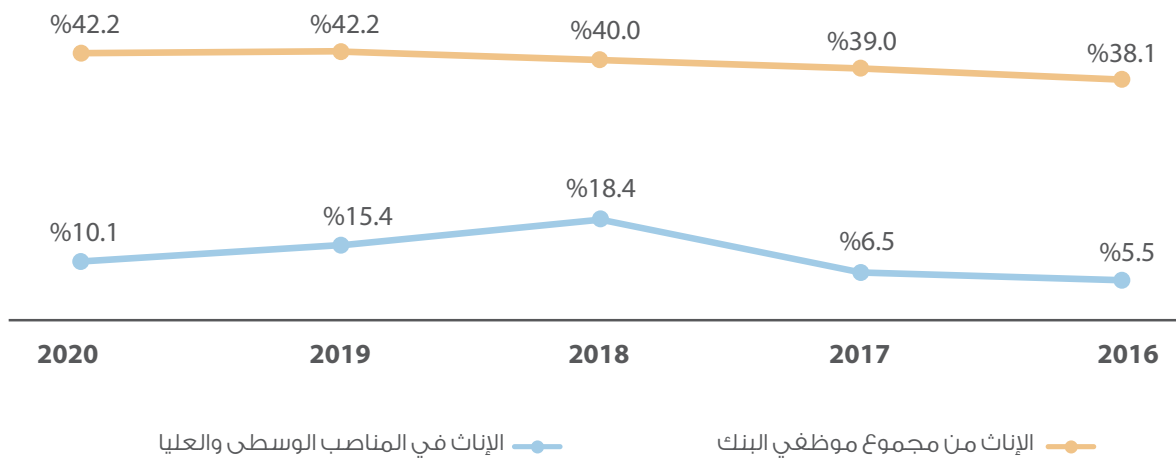
القوى العاملة حسب الجنس



القوى العاملة حسب الفئة العمرية



مشاركة الإناث في القوى العاملة



3.7 استقطاب الكوادر والاحتفاظ بها

نعمل في بنك الإسكان على استقطاب وتحفيز وتطوير والحفاظ على أفضل المواهب لدينا ونهدف إلى أن نصبح الخيار المفضل كجهة توظيف للباحثين عن فرص عمل في المملكة. ولتحقيق ذلك، نقدم لكوادرنا الفرصة كي يكونوا جزءاً من فريق متنوع وفَعَّال، مع توفير فرص كبيرة للنمو والتطور، إضافة إلى تقديم مكافآت ومزايا تنافسية على مستوى القطاع المصرفي الأردني ككل. إضافة إلى المشاركة الدائمة في معارض التوظيف (Job Fairs) ورعايتها على اختلاف الجهات المنظمة لها من شركات توظيف أو جامعات أو وزارة العمل بهدف استقطاب أفضل الكفاءات، وتعيين أصحاب التحصيل العلمي المتميز من حديثي التخرج من الجامعات والمعاهد المحلية والعربية والعالمية، وجذب أفضل الكفاءات من ذوي الخبرات المتوفرة في سوق العمل. ونعمل بشكل جاد على تعزيز العلاقات مع الجامعات الرسمية من خلال طلب البنك كشوفات دورية عن الخريجين بهدف استقطاب المتفوقين منهم من التخصصات ذات العلاقة بعمل البنك.

وفي عام 2020، ركزنا في بنك الإسكان على تعيين الكوادر البشرية النسائية والشبابية وبلغت نسبة توظيف النساء حوالي 27.8% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عمر 18-30 حوالي 43%.

التوظيف

2020	2019	2018	2017	2016	
230	235	202	177	220	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:					
166	134	123	99	122	ذكور
64	101	79	78	98	إناث
99	182	180	166	202	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
113	50	20	10	15	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
18	3	2	1	3	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

أما معدل الدوران الوظيفي، فقد بلغ في نهاية عام 2020 ما نسبته 7.7% مقابل 4.31% في نهاية عام 2019، وهو مؤشر إيجابي لقياس نجاح البنك في الحفاظ على كوادره من جهة ورضا الكوادر من جهة أخرى.

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس

2020	2019	2018	2017	2016	
7.99%	14.25%	7.30%	5.70%	6.70%	معدل الدوران الوظيفي العام
10.15%	18.50%	8.90%	6.10%	7.40%	ذكور
4.12%	8.90%	4.50%	5.10%	5.50%	إناث
3.88%	4.90%	5.10%	5.40%	7.20%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
9.90%	12%	6.90%	4.00%	4.70%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
62.74%	87.90%	31.60%	24.60%	19.00%	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 50 عاماً



أثرنا المجتمعي



مزرعة الطفيلة للرياح

04

نتميز في بنك الإسكان بأننا مؤسسة نشطة اجتماعياً ليس من خلال خدماتنا ومنتجاتنا المصرفية فقط، وإنما بالتزامنا الدائم بخدمة مجتمعنا في مختلف المجالات، إيماناً منا بأهمية المساهمة في تقديم الدعم والرعاية للعديد من القطاعات لتحقيق الأثر الإيجابي على مختلف الفئات والشرائح المجتمعية، وبما يكفل تحقيق الاستقرار الاجتماعي ويسهم في عملية التنمية المستدامة ودفع عجلة التنمية قدماً، إضافة إلى خلق شراكات استراتيجية على المدى البعيد.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة



١ القضاء على الفقر



• نساهم في القضاء على الفقر من خلال تعزيز نشاطنا المجتمعي وشاركنا مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني.

٢ القضاء التام على الجوع



• نسعى إلى القضاء على الجوع وضمان حصول الجميع على ما يكفيهم من الغذاء المأمون والمغذي من خلال تعزيز نشاطنا المجتمعي وشاركنا مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني.

٣ الصحة الجيدة والرفاه



• نسعى إلى الحفاظ على صحة وسلامة المجتمع من خلال تقديم الدعم المادي والعيني للعديد من الجهات الطبية. • المساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي في المملكة.

٤ التعليم الجيد



• نسعى إلى تحقيق أكبر أثر في مخرجات التعليم وبما يعود بالنفع على المجتمع ككل من خلال تبني عدد من المؤسسات التعليمية غير الربحية بهدف تقديم منح للطلاب.

٥ الحد من أوجه عدم المساواة



• نسعى إلى تعزيز أوجه المساواة من خلال معاملة جميع موظفينا وعملائنا بالتساوي ودون تمييز لأي سبب، ولا نقبل أي شكل من أشكال التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب.

وننتهج في بنك الإسكان سياسة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تتلخص أبرز أهدافها بتوحيد جهود البنك المبذولة ضمن برامج مسؤولية اجتماعية تتضمن محاور محددة ومدرسة تعود بالفائدة الإيجابية على المجتمع، وتعزيز الانتماء للمجتمع وترسخ مفهوم العطاء والتنمية المستدامة، وتحقيق أهداف البنك وقيمه ومكانته المجتمعية كداعم ومعزز للتنمية المستدامة، بالإضافة إلى غرس قيم العمل التطوعي والإنساني لدى الموظفين وتنمية روح المبادرة لديهم. وخلال الفترة (2016-2020) بلغت مساهمتنا المجتمعية في الأردن ما يزيد عن 7 مليون دينار أردني، وخلال العام 2020 بلغت مساهمة البنك المجتمعية ما مجموعه 3.7 مليون دينار.

وقد تبيننا في بنك الإسكان خلال العام 2020 مجموعة من القطاعات لتكون في أولى سلم أولوياتنا لما لها من أثر مباشر على المجتمع في المدى القريب والبعيد وتلخصت بالتالي: قطاع التعليم، قطاع الصحة، قطاع الريادة والشباب، قطاع خدمة المجتمع بالإضافة إلى مجموعة من الشراكات الاستراتيجية مع كبرى المؤسسات التي تعنى بالخدمة الاجتماعية.

كما استطعنا تطويع خطتنا واستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية باستجابتنا الفاعلة لمساندة المؤسسات الوطنية في الوقوف أمام تداعيات جائحة كورونا وما خلفته من تداعيات على الاقتصاد الوطني وأثرها على العديد من القطاعات، الأمر الذي جعلنا نضاعف ميزانية المسؤولية الاجتماعية ونوجه جل انفاقنا لتقديم الدعم اللازم لوزارة الصحة الأردنية، وصندوق همة وطن لمواجهة تداعيات الأزمة. إلا أن هذا لم يثنينا عن تطبيق استراتيجيتنا واستمرارنا في دعم القطاعات التي تم تبنيها خلال العام الحالي وتمثل ذلك بدعم كل من:

قطاع الصحة:



استحوذ قطاع الصحة على حيز هام في خطة المسؤولية الاجتماعية لدينا، وذلك إيماناً بأهمية الصحة وتأثيرها على مختلف شرائح المجتمع، "فالمجتمع بخير إذا كان سليماً ومعافى". وقد قمنا خلال العام 2020 بدعم مؤسسة الحسين للسرطان من خلال شراكة استراتيجية نقوم من خلالها بدعم برامج المؤسسة على مدار العام ومن أبرز هذه البرامج (حملة أكتوبر لمكافحة سرطان الثدي، المسابقة الإعلامية للتوعية بسرطان الثدي، برنامج سوار التطوعي وغيرها).

كما تم إضاءة مبنى الإدارة الرئيسي باللون الأزرق لدعم مرضى السرطان في اليوم العالمي لمكافحة السرطان في الرابع من شباط لعام 2020، والمشاركة في تقرير Landmark Report 2020 الرسمي المتضمن أبرز الدول المشاركة في حملة الاحتفاء باليوم العالمي لمكافحة السرطان.

وانطلاقاً من واجبنا الوطني وحرصنا المستمر على ممارسة دورنا المجتمعي ودعم الجهود الحكومية في مواجهة فيروس كورونا والحد من انتشاره والحفاظ على صحة وسلامة المواطنين، ودعمًا للفئات الأكثر تأثراً وتضرراً من هذه الجائحة، فقد قدمنا تبرعات بقيمة 3.1 مليون دينار لصندوق "همة وطن"، ووزارة الصحة ودعم جهود الدولة في مواجهة كورونا.

إضافة إلى ذلك، فقد تبرعت أسرة موظفي بنك الإسكان بما مقداره نصف مليون دينار من رواتبهم لصالح صندوق همة وطن، دعماً من أسرة موظفي البنك للجهود المبذولة في مواجهة فيروس كورونا والحد من تأثيراته السلبية، بما يعكس حسهم الوطني العالي وإدراكهم لحجم المسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتقهم تجاه الوطن ومختلف مؤسساته، كما واصل البنك دعمه للقطاع الصحي من خلال التبرع بغرفة عناية متوسطة في مستشفى البشير ضمن مبادرة جمعية هممتنا، بالإضافة إلى دعم البنك لإنشاء غرفة علاج فيزيائي خاصة بالنساء الحوامل بالتعاون مع المركز الوطني لصحة المرأة في الطفيلة.

قطاع خدمة المجتمع:

دأبنا على تقديم الدعم اللازم للمؤسسات التي تعنى بخدمة المجتمع لإيماننا بضرورة تكاتف الجهود في هذا المجال وبما يعود بالخير على المجتمع ككل. فقمنا بتقديم الدعم لتكية أم علي، ومبادرة "يوميتهم علينا" من خلال تبرع لجنة النشاط الاجتماعي في البنك بـ 16.6 ألف دينار لمبادرة "يوميتهم علينا" التي أطلقت عن طريق ائتلاف مؤسسات خيرية على منصة نوى - إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد وأمانة عمان الكبرى وجمعية قرى الأطفال SOS ومؤسسة نهر الأردن [برنامج المشاريع الإنتاجية (الحرف اليدوية ومطبخ الكرملة)] وبرنامج حماية الطفل وبرنامج خط المساعدة 110 للأسرة والطفل وبنك الملابس الخيري والمركز الوطني للدراسات والبحوث الزراعية وجمعية الإخاء العراقية.

كما تم دعم مجموعة سيدات يعملن في المشاريع الإنتاجية من خلال تطبيق "بالفرن" من خلال تنظيم فعالية في البنك بمناسبة يوم المرأة العالمي قبل جائحة كورونا بهدف تمكين السيدات من تسويق منتجاتهن في البنك.



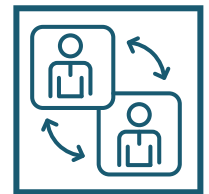
قطاع التعليم:

إيماناً منا بأن التعليم مسؤولية وطنية مشتركة، حرصنا على تقديم الدعم اللائق بهذا القطاع فنحن لا نغفل أبداً أهمية دعم قطاع التعليم فهو حجر الأساس في تنمية المجتمعات وتمكينها. وقد قمنا بتقديم الدعم وبناء الشراكات مع العديد من المؤسسات التي تعنى بتقديم منح تعليمية على اختلاف المستويات والفئات العمرية، كان أبرزها: مؤسسة إيليا نقل، صندوق منحتي، مركز البنيات للتربية الخاصة - جمعية الشباب المسلم، King's Academy، وغيرها من المؤسسات المعنية بالتعليم إيماناً منا بأهمية منح أكبر عدد من الطلبة فرصة التعليم الجامعي لتأهيلهم لسوق العمل.

كما نحرص على دعم الأنشطة والبرامج التي تنظمها المدارس والجامعات في المناسبات المختلفة، عدا عن حرصنا الدائم على نشر الثقافة المصرفية من خلال المشاركة بالبرامج التي يطلقها البنك المركزي بهذا الخصوص.

قطاع الرياضة والشباب:

نؤمن بأن الشباب هم بناءة الغد وعماد المستقبل ونسعى جاهدين لتبني ودعم البرامج والمؤسسات التي تعنى بالشباب والرياضة، فقمنا هذا العام بتقديم الدعم لنادي السلط الرياضي، ومؤسسة الملك حسين / مدارس اليوبيل.



خدمة العملاء من أجل
مستقبل مالي أفضل



وادي رم

05

بلغ عدد عملائنا (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات حوالي 573 ألف عميل في عام 2020، ونسعى جاهدين إلى الاهتمام بهم ومساعدتهم على الازدهار والنمو، من خلال فهم احتياجاتهم ورغباتهم المتعددة والعمل على تلبيتها، وجعل الخدمات المصرفية المقدمة لهم أكثر سهولة وأماناً، مع ضمان الحفاظ على خصوصيتهم.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

• تعزيز أوجه المساواة من خلال معاملة جميع موظفينا وعملائنا بالتساوي ودون تمييز لأي سبب، ولا نقبل أي شكل من أشكال التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب.

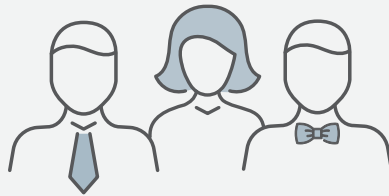
الحد من أوجه عدم المساواة



5.1 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

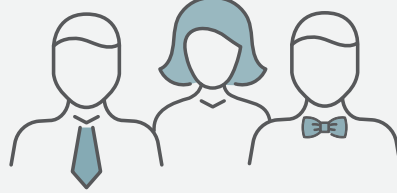
سجلت محفظة قروض الأفراد وقروض الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة نمواً من حيث القيمة بلغ 3.3%، 9.9%، 0.6% على التوالي خلال العام 2020.

عدد العملاء الحاصلين على قروض



	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2016	103,993	3,227	423
2017	108,477	3,285	424
2018	108,187	3,037	432
2019	103,512	6,610	559
2020	98,922	2,941	563

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني)



	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2016	1,295	157	1,659
2017	1,379	149	1,820
2018	1,389	155	1,898
2019	1,414	134	1,822
2020	1,460	147.3	1,833

5.2 شبكة فروعنا

خلال العام 2020 تمكنا من الحفاظ على ريادتنا للقطاع المصرفي الأردني في مؤشر حجم شبكة الفروع المصرفية والتي بلغ حجمها 118 فرعاً في نهاية عام 2020 والتي تشمل فرعين متنقلين وفرعاً متخصصاً للأطفال، إضافة إلى ريادتنا في مؤشر حجم شبكة أجهزة الصراف الآلي البالغ عددها 215 جهازاً في نهاية عام 2020 من ضمنها 5 أجهزة صراف آلي متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية لعملائنا في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة.

5.3 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها

نبذل في بنك الإسكان جهدنا لتوفير خدمات لعملائنا من خلال قنوات توزيع تقليدية وإلكترونية سهل الوصول إليها قدر الإمكان، ولدينا 118 فرعاً منتشرة في كافة أنحاء المملكة، إلى جانب 215 جهاز صراف آلي. ولتمكين العملاء من الوصول إلى خدماتنا في أي مكان وفي أي وقت حتى خارج أوقات العمل الرسمية، فقد استثمرنا بشكل كبير في تهئية حلول رقمية خاصة بالأجهزة المحمولة، ونسعى إلى تحقيق أفضل تجربة مصرفية ممكنة لجميع عملائنا والمحافظة على قنوات مفتوحة معهم للاستجابة لرغباتهم واحتياجاتهم.

أداء قنوات التعامل المصرفي لبنك الإسكان خلال عام 2020*



* عدد المعاملات يمثل عدد الحركات المالية، باستثناء معاملات مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 التي تمثل المكالمات الواردة له.

عدد المعاملات عبر قنوات التوزيع المختلفة

2020	2019	2018	2017	2016	
122,633	104,601	99,518	149,890	124,590	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)
2,546,403	1,985,218	1,377,134	987,486	469,373	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
412,309	300,452	288,686	218,577	41,189	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
11,600,673	11,634,802	11,578,748	11,273,955	10,950,800	عدد المعاملات عبر الصرافات الآلية
5,798,918	6,919,462	7,322,580	7,671,210	7,475,261	عدد المعاملات عبر الفروع

5.4 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا

لدينا في بنك الإسكان رؤية واضحة مفادها أن نكون البنك المفضل للمساهمين والعملاء والموظفين والمجتمع. ولتحقيق ذلك عمدنا إلى اعتماد مبدأ مركزية العميل، وعملنا على الاستفادة من مواردنا المتاحة المتنوعة إلى أقصى حد والاستثمار في فرص نمو جديدة وخلق الفرص لعملائنا. ونذكر أن عميلنا اليوم أكثر تطوراً من أي وقت مضى واختلغت احتياجاته ورغباته ومستوى الخصوصية والأمان الذي يطلبه، وعملنا على توفير مجموعة خدمات متكاملة وشاملة تلبي كافة احتياجات عملائنا العملية، وعلى تحسين تجربة عملائنا المصرفية. خلال العام 2020 قمنا بإجراء العديد من التحديثات الهامة للخدمات التي نقدمها، لتعزيز علاقاتنا مع العملاء الحاليين والمحتملين.

5.5 رضا العملاء

نسعى في بنك الإسكان جاهدين إلى تقديم أفضل تجربة مصرفية ممكنة لعملائنا أفراداً ومؤسسات، ونعمل على تقديم خدمات سهلة وملائمة لكافة العملاء، ومن خلال تواصلنا الدوري مع عملائنا وتقييم أداء الخدمة المقدمة لهم، نعمل على توظيف النتائج في تحديد التحسينات اللازمة وإجرائها، كي نرتقي بمستوى الخدمات التي نقدمها لعملائنا، وتمكينهم من إجراء عملياتهم البنكية بسهولة ويسر.

ونحرص على المحافظة على قنوات تواصل مفتوحة لاستقبال ملاحظات وآراء وشكاوى عملائنا لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم المتنامية وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا من خلال خمس قنوات لاستقبال هذه الملاحظات والآراء والشكاوى، وهي:

- الموقع الإلكتروني.
- شبكات التواصل الاجتماعي.
- مركز العناية وخدمة العملاء.
- مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24.
- قسم الشكاوى (دائرة مراقبة الامتثال).

واصلنا خلال العام 2020 إعداد دراسات تختص بتقييم مستوى الخدمة المقدمة لعملائنا كدراسة رضا العملاء ودراسة المتسوق الخفي من خلال الاستعانة بشركات استشارية متخصصة بإجراء استطلاعات الرأي. وتم إجراء العديد من الاختبارات لتقييم مستوى معرفة الموظفين بمنتجات البنك وخدماته، إضافة إلى التواصل المباشر مع عملاء البنك والتعرف على أبرز المعوقات التي تواجههم ودراسة أسبابها ورفع تقارير يومية وأسبوعية بشكل دوري.

وأظهرت دراسة رضا العملاء لعام 2020، التي شملت حوالي 7 آلاف عميل، العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة. وبلغ معدل رضا العملاء عن البنك 80.2% مقارنة مع 78% معدل رضا العملاء عن البنوك على مستوى الأردن، ووفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ معدل الأداء العام لغرونا 76.8%.

المتسوق الخفي

2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	
%76.8	%85.4	%89.1	%85.5	%72.0	%65.4	%78.5	دراسة المتسوق الخفي لغرونا الأردن
%84.4	%89.6	%96.1	%92.7	%77.5	%68.0	%88.2	دراسة المتسوق الخفي لمركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24



5.6 مكافآت ولاء العملاء

نلتزم في بنك الإسكان بمكافأة عملاء البنك على ولائهم تجاه البنك، حيث عملنا على تقديم برنامج Iskan Coins وهو برنامج لحاملي بطاقات الدفع المباشر والبطاقات الائتمانية، يشترك فيها حامل البطاقة بشكل آلي بالبرنامج ويتم احتساب Iskan Coins عند استخدام بطاقات الدفع المباشر والائتمانية لتنفيذ حركات المشتريات على الإنترنت ولدى المحلات التجارية المنتشرة داخل الأردن وخارجها وحسب نوع البطاقة، بالإضافة إلى التحضير لإطلاق برنامج Iskan Gain، وهو برنامج سيشمل خصومات فورية ومميزة تمكن حاملي بطاقات الدفع المباشر والبطاقات الائتمانية، إضافة إلى استمرار البنك خلال العام 2020 بتقديم عدد من برامج المكافآت والجوائز، وهي:

- نظام جوائز حسابات التوفير، الذي بدأ العمل به منذ عام 1977.
- منتج الودائع لأجل بجوائز، والذي يتيح لأصحاب حسابات الودائع الجديدة الحصول على فائدة منافسة وفرصة لربح جائزة نقدية أسبوعية.

5.7 قنوات التواصل الاجتماعي مع العملاء

نسعى لمد جسور التواصل مع عملائنا بمختلف الوسائل الممكنة والإجابة عن استفساراتهم وإتاحة المجال لهم لإبداء ملاحظاتهم وإيقائهم على اطلاع دائم على كافة الخدمات والمنتجات التي نقدمها لهم وذلك في إطار حرصنا على إتاحة الفرصة لعملائنا للتواصل معنا على مدار الساعة من خلال حساباتنا على كافة مواقع التواصل الاجتماعي.



الابتكار والتحول الرقمي



محمية الأزرق المائية

06

عملنا في بنك الإسكان على مدار السنوات القليلة الماضية على تبني استراتيجية ونهج واضح تجاه التحول الرقمي إيماناً منا بأن التطوير بالابتكار الرقمي هو الوسيلة التي ستقودنا لرفع كفاءتنا وزيادة إنتاجيتنا، واستثمرنا بشكل كبير عبر قنوات وتقنيات متعددة لدمج خدماتنا المصرفية بصورة سهلة وسلسة في الحياة اليومية لعملائنا، ونفخر بكوننا من البنوك الرائدة في المملكة في هذا المجال وبكوننا البنك صاحب أحد أكبر قواعد المتعاملين بالخدمات الرقمية.

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة



- نسعى إلى تحسين خدماتنا المقدمة لعملائنا من خلال توظيف أفضل التقنيات المبتكرة في الصناعة.
- نسعى إلى تحسين تجربة عملائنا المصرفية مما يمكنهم من إنجاز معاملاتهم بسهولة ويدعم نموهم.



وفيما يلي بعض من أبرز مظاهر عمليات التحول الرقمي لدينا خلال العام 2020:

الفرع الرقمي للخدمات الذاتية (Iskan Engage)

دشّن البنك فرعاً رقمياً للخدمات الذاتية (Iskan Engage) في مبنى الإدارة العامة في منطقة الشميساني لتوفير خدمات مصرفية رقمية تفاعلية لعملائه تمكّنهم من إتمام كافة معاملاتهم البنكية بشكل فوري وبكل يسر وسهولة وأمان وبما يشري تجربتهم المصرفية. ويوفّر الفرع عدداً من الأجهزة التفاعلية التي تمكّن العملاء من التعرّف على العديد من المنتجات والخدمات البنكية، وأساليب الإدارة المالية، وتمكّنهم من التفاعل مع محتوى نوعي وتوضيحي حول كيفية الاستفادة من مختلف قنوات البنك المصرفية من خلال شاشات لمس ذكية (Smart Screens) متاحة على هيئة شاشات تفاعلية (Interactive Pods) وطاولات رقمية (Digital Tables).

ويمكّن الفرع الرقمي العملاء من التواصل مع أحد مسؤولي خدمة العملاء في البنك ومناقشة كافة احتياجاتهم المصرفية عن بعد باستخدام قنوات الاتصال المرئي دون الحاجة لزيارة الفرع. ويتيح الفرع للعملاء أيضاً استخدام صناديق الأمانات الحديدية الآلية (Safety Deposit Box) الخاصة بهم، بطريقة آلية حديثة ومبتكرة من خلال البصمة والبطاقة الممغنطة، وبما يمكنهم من الوصول إلى ممتلكاتهم الثمينة ذاتياً وفي أي وقت (7/24) وبكل سهولة وخصوصية.

تطبيق إسكان موبايل بحلته الجديدة

أطلق البنك خلال العام 2020 تطبيق "إسكان موبايل" بحلته الجديدة، وبما يمكن ويتيح للعملاء، مستخدمي الهواتف الذكية التي تعمل بنظامي أندرويد وiOS، تجربة مصرفية سهلة وسريعة وأمنة ومتطورة.

ويوفر التطبيق بحلته الجديدة منصة مصرفية مبتكرة تضمن التفاعل السلس والآمن بين العملاء والبنك بفعالية وكفاءة، ويمتاز بكونه تطبيقاً متكاملًا للخدمات المصرفية على الهواتف الذكية يقدم البنك من خلاله بعداً مصرفياً متطوراً يلبي كافة رغبات واحتياجات العملاء، ويواكب أحدث التطورات التكنولوجية. ويمكن عملاء البنك من التواصل المستمر مع حساباتهم وإجراء معاملاتهم المصرفية ببسر وسهولة في أي وقت، مع توفير أعلى درجات الحماية والسرية.

ومن خلال التطبيق سيتمكن العملاء من الاستمتاع بواجهة استخدام سهلة ومرنة وتجربة بنكية متكاملة، مع إمكانية الدخول إلى التطبيق باستخدام البصمة البيومترية. ويتيح أيضاً الاستفادة من مجموعة جديدة وحصرية من الخدمات المصرفية، ويؤسس التطبيق لقاعدة تقنية متطورة ومرنة قادرة على استيعاب ومواكبة كافة التحديثات والخدمات البنكية التي يقدمها البنك مستقبلاً، مع العمل على تطوير التطبيق وزيادة الخدمات البنكية الرقمية المقدمة من خلاله في مراحل قادمة.

إسكان V-Card

أطلق البنك خلال العام خدمة إصدار بطاقات ماستركارد البلاستيكية الرقمية المدفوعة مسبقاً (Iskan V-Card) والتي تعد الأولى من نوعها في المنطقة، من خلال تطبيق إسكان موبايل (Iskan Mobile) وبشكل آلي وفوري، مما يسهل تعاملات العملاء ويوفر عليهم الوقت والجهد. ويأتي إطلاق الخدمة بهدف تمكين العملاء من إصدار البطاقة بكل يسر وسهولة، وشحنها بالمبالغ المالية التي تناسب احتياجاتهم، وإيقافها أو إعادة تفعيلها، وسهولة استرجاع بيانات البطاقة آلياً والقيام بعمليات الشراء عبر المواقع الإلكترونية دون الحاجة إلى زيارة أي من فروع البنك. وتتمتع البطاقة بمزايا البطاقة البلاستيكية مثل التغطيات التأمينية للسفر والحصول على خصومات على رحلات الطيران والفنادق عند الحجز باستخدام البطاقة.

وتوفر البطاقة أعلى درجات الحماية والأمان عبر خدمة حماية المشتريات على المواقع الإلكترونية من خلال استلام العميل لرمز تحقق لمرة واحدة (One Time Password) على رقم الهاتف الخليوي الخاص به المسجل لدى البنك عند استخدام البطاقة على المواقع المشاركة بالخدمة.

البطاقات اللائقسية

عمل البنك خلال العام 2020 على تطوير كافة بطاقات الائتمان والدفع المباشر الصادرة عن البنك بكافة فئاتها وتوفيرها لعملائه بالتقنية اللائقسية (Contactless)، استمراً لنهجه في توفير حلول مصرفية عصرية تناسب العملاء، وتصميم عصري مميّز يحمل صورة مبنى البنك الجديد في منطقة الشميساني، وبما يعكس الطابع الرقمي والمتطور للخدمات التي يقدمها البنك.

ووسّع البنك من نطاق بطاقاته المعززة بالتقنية اللائقسية التي كان سابقاً في طرحها منذ عامين لتشمل كافة فئات البطاقات الصادرة عن البنك وتصميم عصري جذاب.

وتمكّن خاصية الدفع اللائقسية -من خلال تقنية الاتصال قريب المدى (NFC)- العملاء من إجراء عمليات الدفع لمشترياتهم بمجرد تمرير البطاقة على أجهزة نقاط البيع (POS) المجهزة بهذه الخاصية، بحيث يتم خصم مبالغ المشتريات مباشرة من البطاقة دون قيام العملاء بإدخال رقم سري (Pin Code) وضمن السقوف المحددة لهم. كما تتمتع بطاقات الائتمان والدفع المباشر الجديدة بالتقنية اللائقسية بأعلى مقاييس الحماية والأمان.

وتعتبر التقنية اللائقسية من أحدث تقنيات الدفع الرقمي حيث تستخدم لتسريع عمليات الدفع الإلكتروني للمشتريات معتدلة القيمة، وبسقف يومي 150 ديناراً، بعدد 3 حركات وبحد أقصى 50 ديناراً للحركة الواحدة. وفي حال رغب العميل بتجاوز هذه السقوف فيتوجب عليه إدخال رقمه السري الخاص به.

وتتميّز بطاقات الدفع المباشر والائتمانية التي يوفرها بنك الإسكان بتقديم مجموعة من الخدمات ذات القيمة المضافة لحامليها، ومنها مزايا برنامج المكافآت المتطور إسكان كوينز (ISKAN COINS) التي يمكن استبدالها بالعديد من المكافآت المتعددة التي تتناسب مع احتياجاتهم، بالإضافة إلى مزايا أخرى على هذه البطاقات تضم برامج الخصومات والتقسيط المميزة.

خدمة Easy Tawfeer

تعتبر خدمة Easy Tawfeer إحدى الحلول الادخارية المبتكرة التي يقدمها بنك الإسكان لعملائه بهدف تعزيز تجربة الادخار بشكل آلي وتحفّز العميل على الادخار للمستقبل بطريقة مبتكرة. وتعمل الخدمة على أساس الاحتفاظ بباقي الرصيد على حركات الشراء عند إجراء حركة مشتريات على بطاقات الدفع المباشر (POS Transactions) وبشكل آلي، من خلال تقييد قيمة التقريب التي قام العميل باختيارها مسبقاً بما يتناسب مع حركات مشترياته إلى حساب التوفير الخاص به. وتمكّن الخدمة العميل من معرفة كافة الحركات التي تمّ تقريبيها على كشف الحساب الذي تمّ التحويل منه والحساب الذي تمّ التحويل إليه حتى يكون العميل على اطلاع دائم على كافة حركات الادخار الخاصة به.

نظام الروبوت المصرفي (إسكان روبوت)

تجسيدا لرؤيتنا نحو التحول الرقمي قمنا بإطلاق نظام إسكان روبوت، بحيث تتم أتمتة الجزء الأكبر من الأعمال المصرفية التقليدية بما يتيح الوقت الكافي للعنصر البشري للعمل على الجانب الابتكاري وتطوير منتجات ترقى إلى تطلعات العملاء إن لم تتجاوزها والتركيز بالدرجة الأولى على مستوى الخدمة المقدمة لهم.

يعتبر نظام الروبوت المصرفي أحد أحدث الأنظمة البنكية المستخدمة في العديد من البنوك العالمية والإقليمية القائم مفهومه على تحويل جزء كبير من العمل اليومي التقليدي لموظفي البنك ليتم إنجازه بصورة آلية دون تدخل العنصر البشري وهو ما يطلق عليه Robotic Process Automation، ويقوم (إسكان روبوت) بكافة العمليات المصرفية الروتينية اليومية بكفاءة ودقة وسرعة، بما يتيح المزيد من الوقت للموظفين لخدمة العملاء وابتكار حلول وخدمات مصرفية تلبي احتياجاتهم وتحقق طموحاتهم.

أجهزة الصراف الآلي الحديثة

حرصاً منا في بنك الإسكان نحو تقديم أفضل الحلول التقنية والمبتكرة لعملائنا وإثراء تجربتهم المصرفية، قمنا خلال عام 2020 بتحديث 185 صرافاً آلياً من أجهزة الصراف الآلي لدينا واستبدالها بأجهزة حديثة ومتطورة مزودة بأحدث التقنيات التكنولوجية.

وستمكن هذه الخطوة عملاء بنك الإسكان وكافة مستخدمي أجهزة الصراف الآلية من الحصول على باقة من الخدمات الجديدة والمتميزة بسرعة وسهولة ودون الحاجة لزيارة الفروع، وتمتاز هذه الأجهزة بكونها أجهزة عصرية مزودة بشاشات متعددة اللمس، تدعم تقنية "دون لمس"، إضافة إلى دعم خدمات الاتصال بالمدى القريب وخدمات رمز الاستجابة السريع QRCode، إضافة إلى دعم خدمات الصراف من خلال بصمة الأصبع، كما ستتيح هذه الأجهزة لعملاء البنك الاستفادة من مجموعة من الخدمات الجديدة مثل الإيداع النقدي الفوري، وإيداع الشيكات الفوري وغيرها.



الملاحق



فسيفساء مادبا

07



ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

(GRI 102- 46) (GRI 102- 50)

نطاق التقرير وحدوده	ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل بنك الإسكان في الأردن، ما لم يرد خلاف ذلك. كما أنه لا يحتوي على أية بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقها البنك خلال السنوات الماضية.
عملية تحديد المحتوى	وتماشياً مع مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، يستخدم بنك الإسكان أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي: (1) تحديد المواضيع ذات الصلة. (2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وأثارهما. (3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديد ما من خلال المراجعة والتقييم. (4) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الإفصاح من مواضيع إفصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 15 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 11.
دورة تقديم التقارير	تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2020 .
الضمانات	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية

ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

(GRI 102- 40) (GRI 102- 42) (GRI 102- 43) (GRI 102- 44)

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال (Communication) (Channels)	استجابة بنك الاسكان
العملاء يشمل عملاء البنك ما يقرب من 573,000 عميل خدمات مصرفية للأفراد (مودعين ومقترضين)، بالإضافة إلى حوالي 3,000 شركة صغيرة ومتوسطة، و563 شركة كبيرة تستخدم الخدمات المصرفية للشركات والخزينة والاستثمار.	• خدمة ممتازة وسهل الوصول إليها • خدمات مبتكرة • البقاء على اطلاع • على أحدث الخدمات والعروض الجديدة • الشفافية والوضوح • وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم • أمن المعلومات وحماية البيانات • استخدام خدمات مصرفية إلكترونية آمنة وسهلة • أسعار ورسوم تنافسية • الخبرة في التخطيط المالي	• الفروع • مركز العناية بالعملاء • الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول • الموقع الإلكتروني • قنوات التواصل الاجتماعي • استبيان رضا العملاء السنوي	• الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الاعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر • آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية
المساهمون • يعتمد نجاح ونمو بنك الاسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محليا ودوليا. • يوفر مساهمين البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي. • نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنوعة من الأسواق المتنوعة.	• الأداء المالي القوي • ارتفاع سعر وأرباح الأسهم • الاستثمار في النمو والابتكار والمنتجات المتنوعة والأسواق الجديدة • تحليل المخاطر الديناميكية وإدارتها • الشفافية والإفصاح • العلامة التجارية الإيجابية	• اجتماعات مجلس الإدارة • تقارير سنوية وفصلية • ملخصات إدارية • اجتماعات الهيئة العامة	• تقارير سنوية وفصلية • نمو صافي الدخل

(GRI 102- 40) (GRI 102- 42) (GRI 102- 43) (GRI 102- 44)

• برامج تنمية الافراد • التقدم الوظيفي • والخيارات الوظيفية • جلسات توعية عن - سياسات وإجراءات البنك • حملات صحية لأننا - نحرص على موظفينا - وذلك باتباع أسلوب حياة - صحي داخل وخارج البنك • خطط الاحلال الوظيفي	• استبيان سنوي حول - مشاركة الموظفين • اجتماعات مفتوحة • تدريب وتطوير شامل - يوفر فرص عديدة • للتحسين بشكل شامل • تغطية تأمينية لجميع - الموظفين. • قنوات الاتصال مع الإدارة • الإنصاف وتكافؤ الفرص • المكافآت • سياسة الموارد البشرية • التقدير والجوائز المعنوية - والمادية • ورشات عمل • نشرات وتعميمات داخلية	• قنوات مشاركة متعددة - مع البنك • الأمن والرضا الوظيفي • رواتب وامتيازات موظفين - منافسة • فرص للتطوير والنمو - وتنمية المهارات • بيئة عمل منسجمة - وجاذبة • الصحة والسلامة	الموظفون تضم القوى العاملة لدينا حوالي 2,417 موظف في الأردن.
• تقارير دوائر التدقيق - والامتثال للمتطلبات - القانونية • التقارير الشهرية - المقدمة للهيئات - الرقابية	• اللوائح والقوانين • التقارير الشهرية - المقدمة للهيئات الرقابية • المراجعات الرقابية • مدونة قواعد السلوك	• الامتثال لجميع - المتطلبات القانونية - والتنظيمية • حماية العميل • المواءمة مع الرؤية - الوطنية	الهيئات التنظيمية والرقابية (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات...الخ)
• الفروع المتنقلة • محفظة المال المحمول، - بطاقة النقد الإلكترونية • التدريبات القصيرة - والطويلة الأجل، والتدريب - أثناء العمل، وبرامج - التوعية المهنية	• أنشطة المسؤولية - المجتمعية والحملات - التطوعية • المنتجات المصممة - للطلاب والأطفال • وسائل التواصل - الاجتماعي • التقارير السنوية • برامج تطوير القدرات	• خلق فرص العمل • إثراء الموارد البشرية - المحلية • تنمية المشاريع الصغيرة - والمتوسطة • التعليم المالي • الإدماج المالي • العناية البيئي	المجتمع نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا
• الحفاظ على اختيار عادل - وتنافسي • الحفاظ على علاقات - تعاونية ذات مصالح - مشتركة	• المناقصات والعطاءات • العقود والاتفاقيات	• دعوة لتقديم عطاءات - بكل شفافية وعدالة • فرص عمل جديدة • قنوات اتصال مفتوحة	الموردون (نشارك أكثر من 285 مورد ومقاول لدعم عملياتنا)



ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لأعداد التقارير

(GRI 102- 54) (GRI 102- 55)

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الأساسي. ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة العالمية في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة الإفصاحات الجوهرية (Materiality Disclosure service)، فقد أكدت GRI صحة فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير وافصاحات الجوانب الجوهرية 40 - 102 إلى 49 - 102 وتتوافق مع الأجزاء الخاصة بها في متن التقرير. وقد أجريت هذه الخدمة على النسخة العربية من التقرير.

مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

مقياس المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط و/أو إجابة مباشرة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016 الإفصاحات المعيارية العامة		
الملف المؤسسي		
GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016	102-1 اسم المنظمة	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات	6
	102-3 موقع المقر الرئيسي	الأردن، عمان
	102-4 موقع العمليات	المملكة الأردنية الهاشمية، فلسطين، الجزائر، سوريا، بريطانيا، العراق، الإمارات وليبيا
	102-5 الملكية والشكل القانوني	6
	102-6 الأسواق التي تخدمها المنظمة	يملك البنك 118 فرعاً موزعة على جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية، و 15 فرعاً في فلسطين وفرعاً واحداً في البحرين، وثلاثة بنوك تابعة في كل من الجزائر وسوريا وبريطانيا، وشركتين تابعتين في الأردن، إضافة إلى مكاتب تمثيل في كل من العراق والإمارات وليبيا.
	102-7 حجم المنظمة	8-6
	102-8 معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين	38
	102-9 سلسلة التوريد	35-34
	102-10 التغييرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	لم تكن هناك تغييرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
	102-11 مبدأ أو منهج التحوط	23-22
	102-12 المبادرات الخارجية	51-48, 34, 30, 13
	102-13 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الأردني، نقابة العاملين في المصارف

الاستراتيجية		
5-4	102-14 بيانات من كبار صناع القرار	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016
الأخلاقيات والنزاهة		
https://www.hbtf.com/ar/VisionandMission	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016
43	102-17 آليات تقديم المشورة والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات	
الحوكمة		
19-17	102-18 هيكل الحوكمة	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016
19-18	102-22 تكوين أعلى هيئة إدارة ولجانها	
18	102-26 دور أعلى هيئة إدارة في تحديد رسالة المنظمة وقيمها واستراتيجيتها	
إشراك أصحاب المصلحة		
70-69, 13-12	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016
يلتزم البنك بالقوانين والتعليمات المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية، بما في ذلك القوانين المتعلقة باتفاقيات المفاوضات الجماعية.	102-41 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
70-69, 12	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	
70-69, 13	102-43 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
70-69	102-44 الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	
ممارسة تقديم التقارير		
تتضمن البيانات المالية أنشطة بنك الإسكان ولا تشمل أي كيان آخر.	102-45 الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016
68	102-46 تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	
11	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	
لم تكن هناك أي إعادة صياغة للمعلومات خلال هذه الفترة.	102-48 إعادة صياغة المعلومات	
لم تكن هناك أي تعديلات مادية خلال هذه الفترة.	102-49 التغييرات في إعداد التقارير	
68	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	
تقرير الاستدامة 2019	102-51 تاريخ آخر تقرير	
سنوي	102-52 دورة إعادة التقرير	
Sustainability@hbtf.com.jo	102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	
71	102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير	
71	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير	
لا يطلب بنك الإسكان ضمانات خارجية عند إعداد تقرير الاستدامة	102-56 التحقق الخارجي	

الأداء الاقتصادي		
26	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
8	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201 : الأداء الاقتصادي 2016
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
49-48	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
ممارسات الشراء		
34	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
35	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد		
29, 21-20	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
21	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016
	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
لا يوجد حالات مؤكدة للفساد ولا يوجد أي دعاوى قانونية تتعلق بالفساد ضد بنك الإسكان أو أحد من موظفيه خلال فترة إعداد التقرير.		
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
المواد		
33, 30	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
33	301-1 المواد المستخدمة بالوزن أو الحجم	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 301: المواد 2016
	301-2 المواد المُدخلة المُعاد تدويرها المستخدمة	

الطاقة		
30	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
31	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016
31	302-3 كثافة الطاقة	
31	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
المياه والنفايات السائلة		
32, 30	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
32	303-5 استهلاك المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه والنفايات السائلة 2018
الانبعاثات		
32, 30	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
32	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
45, 39	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
	103-3 تقييم منهج الإدارة	
45	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016
	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدَّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	401-3 إجازة رعاية الطفل	

الصحة والسلامة المهنية		
41	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
41	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
41	103-3 تقييم منهج الإدارة	
41	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
42 , 41	403-3 خدمات الصحة المهنية	
42 , 41	403-6 تعزيز صحة العمال	
42 , 41	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	
التدريب والتعليم		
40-39	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
40-39	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
40-39	103-3 تقييم منهج الإدارة	
40	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
41	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع وتكافؤ الفرص		
43	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
43	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
44-43	103-3 تقييم منهج الإدارة	
44	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

عدم التمييز		
43	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
43	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
43	103-3 تقييم منهج الإدارة	
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية		
49-48	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016
49-48	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
49-48	103-3 تقييم منهج الإدارة	
51-49	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 413: المجتمعات المحلية 2016

