تقرير الاستدامة

THIRD EDITION
النسخة الثالثة

ملتزمون بالاستدامة
SUSTAINABILITY REPORT 2019

بنك الإسكان
Housing Bank

بإمكاننا أن
نصنع فرقاً

بإمكاننا أن
نصنع تغييراً

بإمكاننا أن
نصنع تأثيراً

بإمكاننا أن
نصنع مستقبلاً

بنك الإسكان
Housing Bank

تقرير الاستدامة

النسخة الثالثة 2019

الإدارة العامة

عمان - منطقة الشميساني - شارع الأمير شاكر بن زيد - بناية رقم 37

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

هاتف الإدارة العامة: (5005555) 6 962+

فاكسميلي: (5678121 - 5691675) 6 962+

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

080022111 أو (5200400) 6 962+

سويفت: HBHOJOAXXXX

info@hbtf.com.jo

www.hbtf.com

جدول المحتويات

حول هذا التقرير 7

رسالة الرئيس التنفيذي 8

نبذة عن بنك الإسكان 10

تفرعنا 11

الأداء المالي للمجموعة 12

أبرز معالم الأداء والإنجاز 13

ملتزمون بالاستدامة 14

مراحل تطور تقارير وإفصاحات بنك الإسكان 14

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة 14

القضايا الجوهرية 15

إشراك أصحاب المصلحة 16

أهداف التنمية المستدامة 17

1. الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر 20

1.1 الحوكمة 22

2.1 الأخلاقيات والامتثال 25

3.1 إدارة المخاطر 28

4.1 عمليات التدقيق 31

2. خدمات مصرفية مسؤولة 32

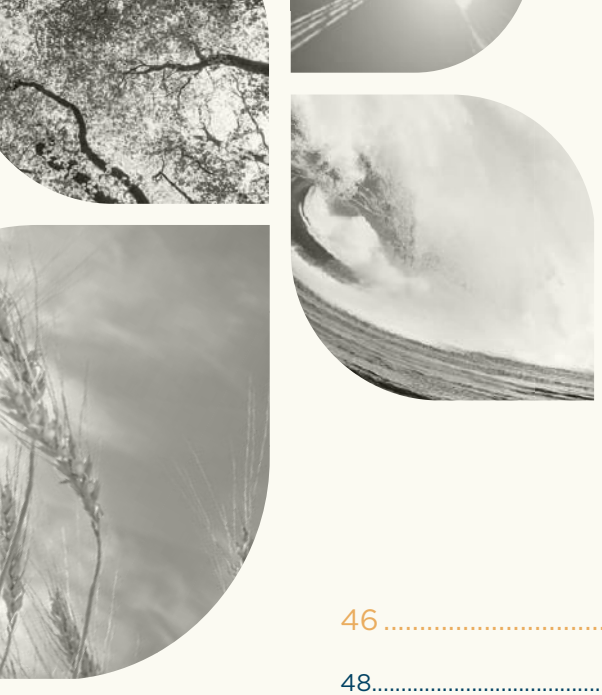
1.2 التمويل المسؤول 34

2.2 الشمول المالي 38

3.2 مكافحة الجرائم المالية 39

4.2 الحد من الآثار البيئية 39

5.2 المشتريات المحلية المستدامة 45



3. رأس المال البشري 46

1.3 موظفينا 48

2.3 التدريب والتطوير 48

3.3 المزايا التنافسية للموظفين 50

4.3 مشاركة الموظفين 51

5.3 التنوع وتكافؤ الفرص 51

6.3 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة 53

7.3 استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم 54

4. المسؤولية المجتمعية 56

5. خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل 64

1.5 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض 66

2.5 تعزيز شبكة البنك المحلية 67

3.5 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها 67

4.5 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا 69

5.5 رضا العملاء 69

6.5 مكافآت ولاء العملاء 71

7.5 قنوات التواصل الاجتماعي مع العملاء 71

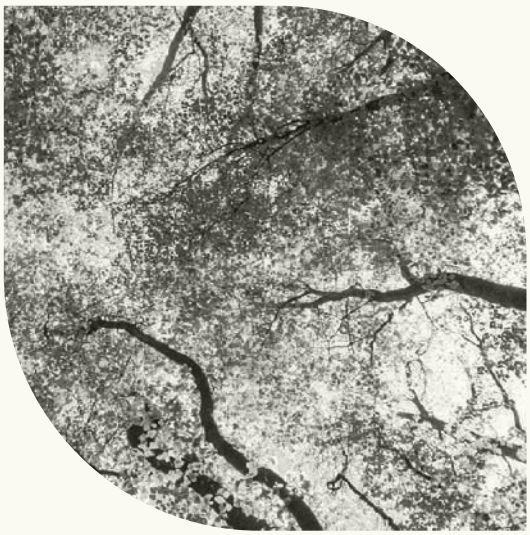
6. الابتكار والتميز الرقمي 72

7. الملاحق 76

ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده 78

ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة 79

ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير 82



من وحي هذا التصميم:

يركز تصميم تقرير الاستدامة الحالي على الأربعة عناصر الرئيسية للطاقة المتجددة، وهي: الطاقة الشمسية وطاقة الرياح وطاقة الكتلة الحيوية وطاقة المد والجزر. وقد تم توضيح كل واحدة من هذه العناصر من خلال الأيقونات المنحنية الشكل والتي تبدو كقطرات الماء لترمز للأمل والحياة. كما تجمع تدرجات الألوان المستخدمة بين الألوان الدافئة والمشرقة للحصول على تصميمٍ متكامل ومتوازن.

حـول
هـذا الـتقرير

حرصاً منا في بنك الإسكان على الالتزام بمواضيع الاستدامة وجوانبها (البيئية والاجتماعية والاقتصادية)، واصلنا للعام الثالث على التوالي إصدار تقرير خاص بالاستدامة، وتم إعداد هذا التقرير للعام 2019 وفقاً للمستوى الأساسي لمعايير المبادرة العالمية للتقارير Global Reporting Initiative (GRI)، والتي أكّدت صحة مواقع افصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40-102-49).

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

ويغطي تقرير الاستدامة الحالي نظرة شاملة على ما حققه البنك على مستوى الأردن من إنجازات، ووفاء بالالتزامات المتعلقة بالمجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والحوكمة للفترة الممتدة من 1 كانون ثاني 2019 إلى 31 كانون أول 2019.

ونضع هذا التقرير في متناول أصحاب المصالح الرئيسيين لدى البنك والذين يمثلون: العملاء، والمساهمين، والموظفين، والجهات الحكومية، والموردين، والمجتمع.

ولمزيد من المعلومات والتفاصيل، ندعوكم إلى التواصل معنا عبر صفحاتنا الآتية على مواقع التواصل الاجتماعي:

Housing Bank
for Trade and Finance

Housing Bank
for Trade and Finance

TheHousingBank

TheHousingBank

TheHousingBank

sustainability@hbtf.com.jo

رسالة الرئيس التنفيذي

أصحاب المصلحة المحترمون،

يسرني أن أقدم لحضراتكم تقرير الاستدامة الخاص ببنك الإسكان للتجارة والتمويل للعام الثالث على التوالي، والذي يعكس ثقافة الاستدامة لدى البنك، ويؤكد عزمنا والتزامنا وتقدمنا بنهج الاستدامة والمسؤولية المجتمعية، ويؤكد سعينا على المدى الطويل لضمان حق الأجيال القادمة في التمتع بحياة أفضل.

فقد واصلنا سعينا إلى تحقيق تقدم ثابت من خلال إنجاز خطط مستدامة طويلة الأجل مع وعي متزايد بأهمية أخلاقيات العمل والتحلي بالمسؤولية المجتمعية للشركات مع الالتزام التام بثقافة الحوكمة.

وحَرِصنا على استمرار استراتيجيتنا للاستدامة في مسارها الصحيح، من خلال تحديد أهداف واضحة قابلة للتحقيق، والتزامنا بدعم استدامة المجتمعات التي نعمل بها من خلال تبني أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

ويتوافق التقرير مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويدمج مجالات تركيز الاستدامة الست الرئيسية لدينا: الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر، الخدمات المصرفية المسؤولة، رأس مالنا البشري، المسؤولية الاجتماعية، خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل، الابتكار والتميز الرقمي.

وإن إنجازاتنا العديدة الموضحة في هذا التقرير هي مبعث فخرٍ لبنك الإسكان ولجميع الموظفين على حدٍ سواء، آملين استمرار التعاون والجهد المشترك مع جميع أصحاب المصلحة لتحقيق المزيد من الإنجازات والنجاحات مستقبلاً.

وخلال العام 2019 دأبنا على مراجعة وتحسين أسس الحوكمة وضمان توافقها مع أفضل الممارسات في هذا المجال، ملتزمين بأعلى معايير الشفافية والنزاهة في جميع ممارساتنا وأعمالنا.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة التي تشهدها المملكة والاقليم، إلا أننا جددنا التزامنا بدعم المجتمعات المحلية التي نعمل بها، من خلال تقديم الرعايات والتبرعات، ودعم الأنشطة المجتمعية المختلفة، والتي فاقت خلال العام 2019 المليون دينار أردني.

وشهد العام 2019 الانتقال إلى مبنى الإدارة العامة الجديد في منطقة الشميساني، والذي يتميز بتصميمه العصري الفريد الذي يراعي الإرشادات الخاصة بالتصميم المستدام، والواجهات الذكية المزودة بأنظمة داخلية مرنة تسمح للبنك باستيعاب التطورات الصناعية والتكنولوجية دون المرور بتجديدات مكثفة، وقد روعي في المبنى تطبيق أحدث معايير التكنولوجيا بعدة مجالات ومن أهمها تطبيق معايير LEED Principles والتي تساهم بأن يكون المبنى صديقاً للبيئة، ووفر المبنى بيئة عمل حديثة ومتطورة لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

وفي الختام أود أن أعرب عن امتناني لجميع أصحاب المصلحة الذين شاركوا في دعم وتمكين ممارسات البنك المستدامة باستمرار، وآمل أن يقدم هذا التقرير بصمة ثابتة في مجال الاستدامة، وأتطلع إلى المضي قُدماً في مجال الاستدامة لجميع جوانب عملنا، وبما يضمن حقوق أصحاب المصلحة ويعود بالنفع على المجتمع.

والله ولي التوفيق

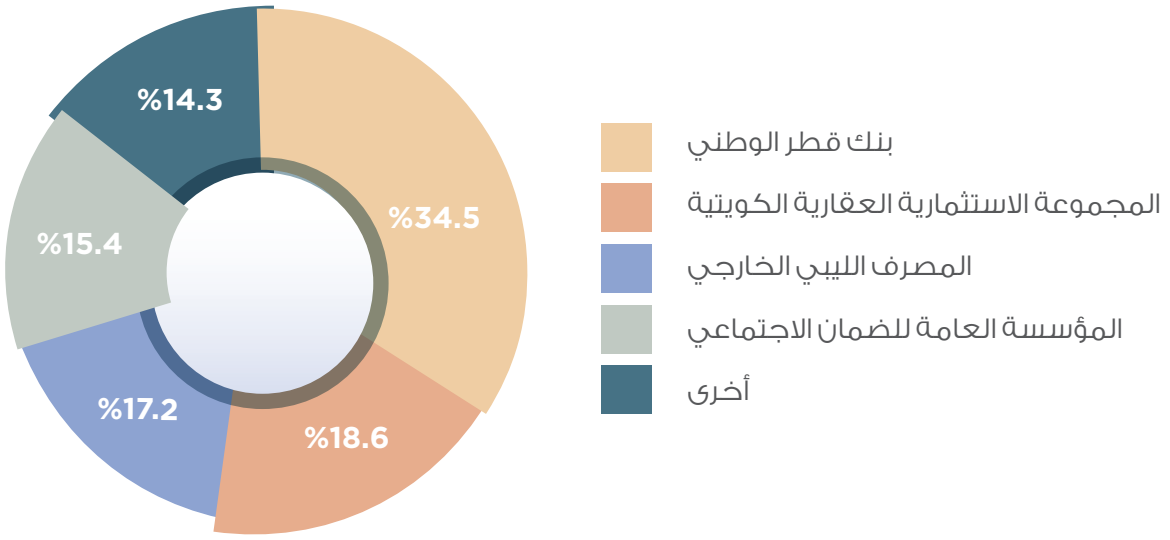
عمار الصفدي
الرئيس التنفيذي

نبذة عن بنك الإسكان

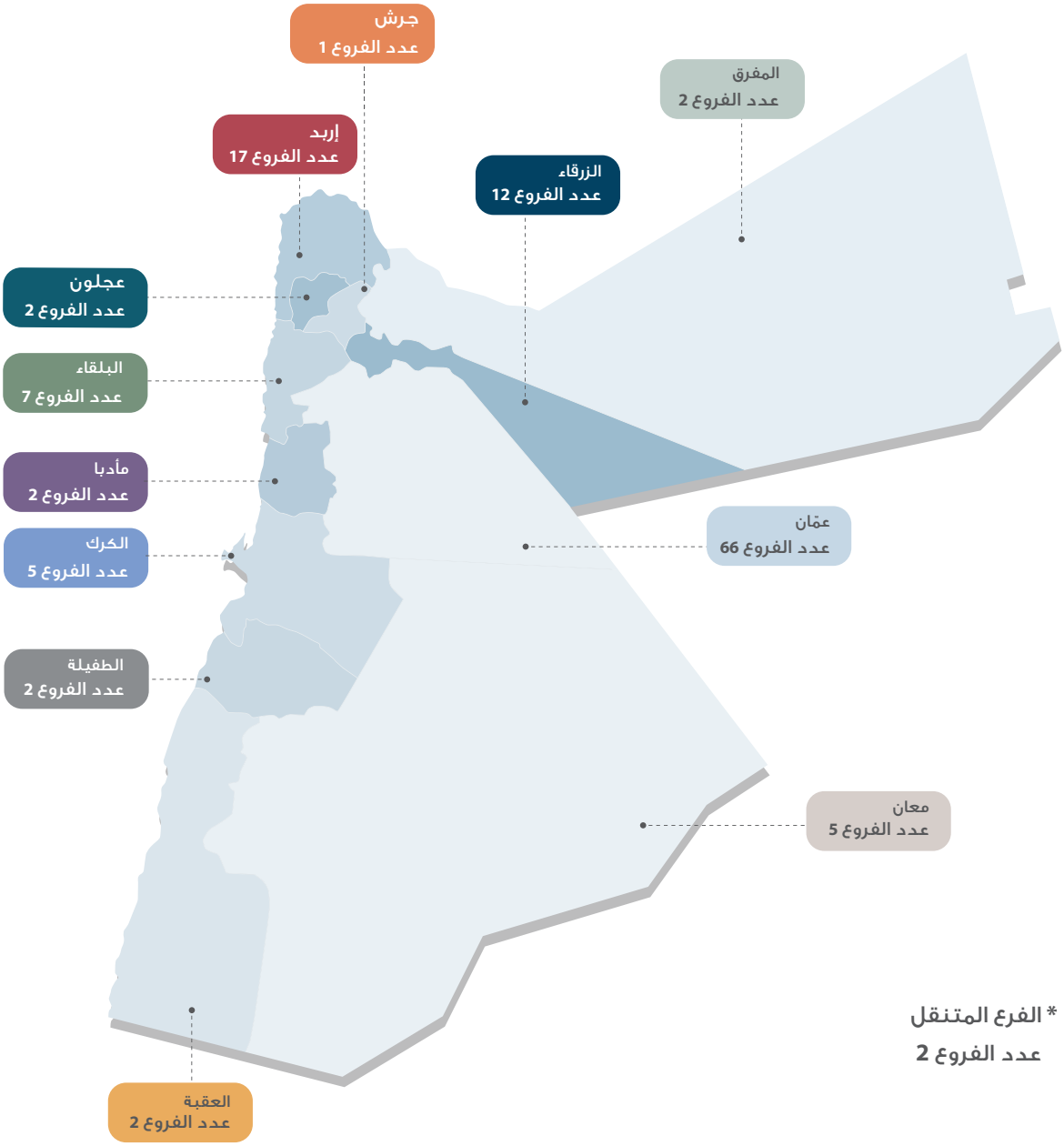
عانت المملكة خلال ستينيات وسبعينيات القرن العشرين من أزمة سكنية، ترافقت مع وجود شح في الموارد المالية اللازمة لحل هذه الأزمة، ولذلك فقد تم تضمين الخطة الثلاثية للأعوام 1973-1975 دعوة إلى تأسيس بنك متخصص في التمويل السكني في المملكة يقف إلى جانب المؤسسات الحكومية المعنية بتوفير التمويل السكني للمساهمة في الحد من الأزمة السكنية، واستجابةً لهذه الدعوة تم تأسيس بنك الإسكان بموجب قانون خاص رقم 41 لسنة 1973.

ومنذ التأسيس يعد بنك الإسكان مؤسسة مصرفية أردنية عربية بامتياز، جسدت قصة أخرى لنجاح التعاون الاقتصادي والاستثماري العربي المشترك، وحالياً يحتل البنك الصدارة على مستوى القطاع المصرفي الأردني في العديد من المؤشرات أهمها: حجم حقوق الملكية، وأرصدة حسابات التوفير، وعدد الفروع، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وعدد العملاء.

تركيبة مساهمي بنك الإسكان لعام 2019



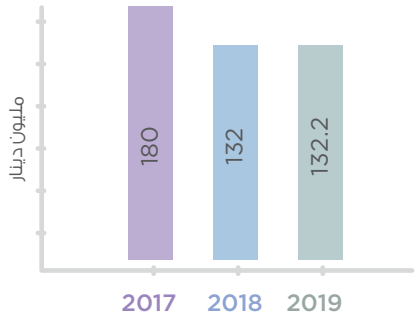
تفرعنا



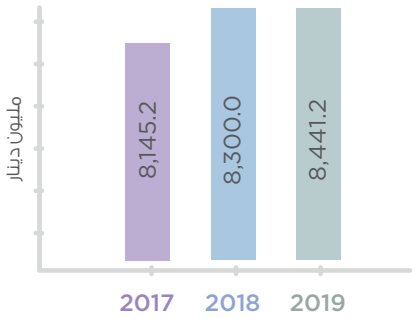
* الفرع المتنقل
عدد الفروع 2

الأداء المالي للمجموعة

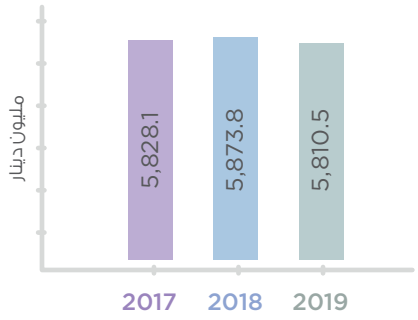
الأرباح قبل الضريبة



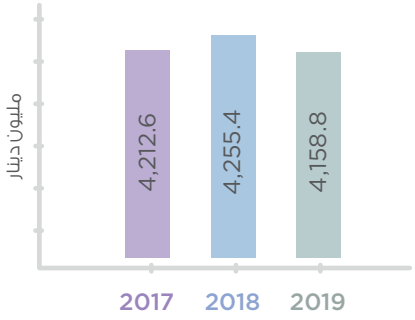
الموجودات



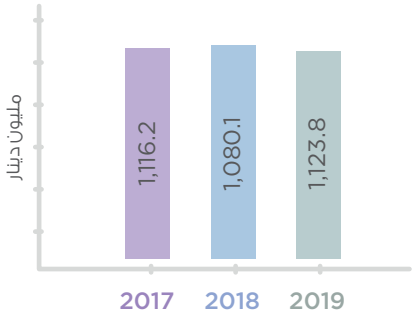
ودائع العملاء



التسهيلات الائتمانية (بالصافي)



حقوق الملكية



أبرز معالم الأداء والإنجاز

653 ألف عميل من الأفراد والشركات

81.8% نسبة رضا العملاء

226 عدد أجهزة الصراف الآلي

125 عدد الفروع

20.9 مليون
إجمالي عدد معاملات العملاء

فرعين متنقلين
لخدمة العملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً

65.6% نسبة الورق المعاد تدويره

زراعة 500 شجرة
مثمرة في منطقة الأغوار الوسطى لزيادة الرقعة الخضراء

9.2 مليون دينار
إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين

2,358 عدد الموظفين

42.1% نسبة الإناث
من القوى العاملة

54.2% نسبة الشباب
من القوى العاملة

171% نسبة نمو القروض الخضراء

44.2% نسبة نمو عدد المعاملات عبر إسكان موبايل

دعم 262 مورد محلي

تشغيل مقر بنك الإسكان الجديد المستدام

ملتزمون بالاستدامة

ندرك في بنك الإسكان 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 وتتخاطاها لتحقيق أعلى العوائد لمساهميها، والعمل عن كثب مع أصحاب المصالح الأخرين لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وخدمة مصالحهم، من خلال تشجيع الابتكار وتحفيز الابداع، والحد من الآثار البيئية المباشرة وغير المباشرة.

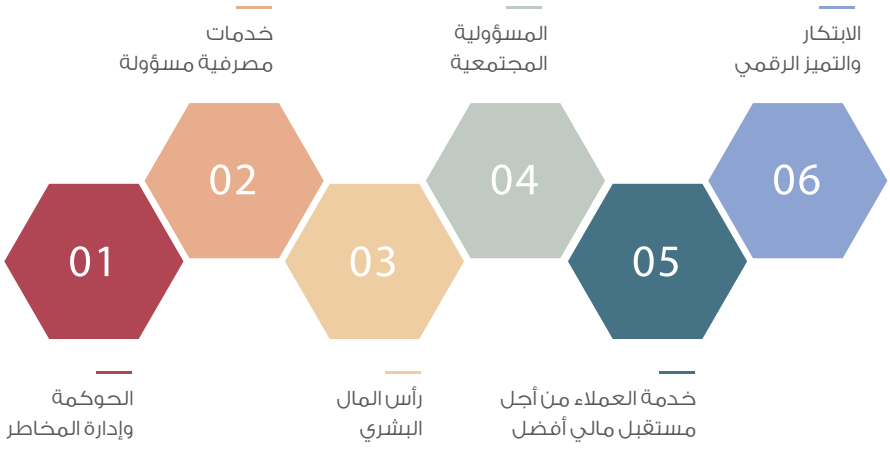
مراحل تطور تقارير الاستدامة لبنك الإسكان

في إطار نهجنا نحو الاستدامة، بدأنا منذ التأسيس في عام 1973 بتغطية ممارسات الحوكمة والأداء المالي في تقاريرنا السنوية، وفي عام 2014 بدأنا في نشر تقارير المسؤولية الاجتماعية السنوية بشكل منفصل والتي تركز في المقام الأول على المبادرات المجتمعية التي نفذناها في الأردن، وفي عام 2017 قمنا بإصدار تقريرنا الأول للاستدامة على مستوى الأردن، وهو ما يعكس التزامنا طويل المدى نحو الاستدامة من خلال دمج ممارسات الأعمال الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، بهدف اطلاع أصحاب المصلحة على أدائنا وممارساتنا فيما يتعلق بالاستدامة.

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

يتمحور إطار عملنا في مجال الاستدامة حول ست ركائز تمثل مجالات التركيز الرئيسة للبنك من دعم التزامنا بالتنمية المستدامة، ونستعرض في هذا التقرير نشاطنا وأدائنا والمبادرات الخاصة ببنك الإسكان في كل مجال من هذه المجالات بشكل تفصيلي.

إطار الاستدامة لدى بنك الإسكان



القضايا الجوهرية

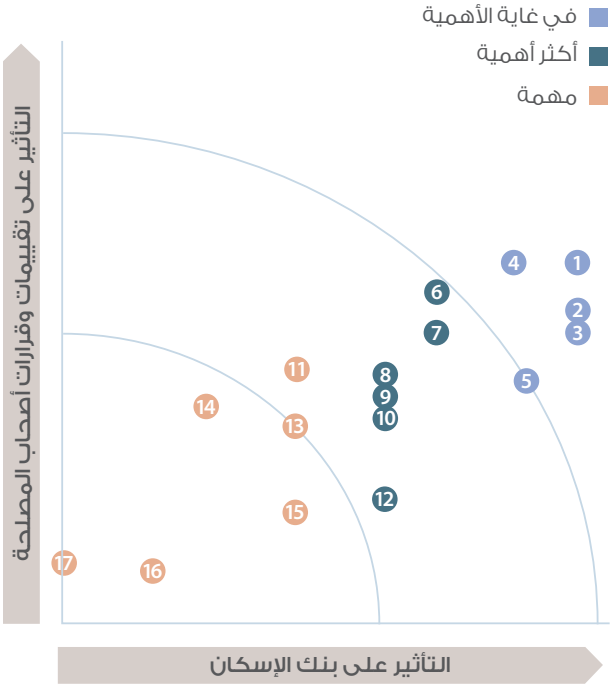
[GRI 102- 47]

نحرص في بنك الإسكان على مراجعة ودراسة قضايا التنمية المستدامة على المستويين الوطني والدولي، ويشمل ذلك المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والمعايير الخاصة بإفصاحات قطاع الخدمات المالية التي تضمنتها الحزمة الرابعة من أطر المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وبنود الإفصاح لدى مجلس معايير محاسبة الاستدامة ذات الصلة بالقطاع المالي والمقارنات المرجعية للقطاع والوثائق الداخلية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs).

قام فريق عمل تقرير الاستدامة في البنك وبمشاركة أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بمراجعة وتحديد أولويات القضايا التي تعتبر ذات أهمية وتلبي توقعات أصحاب المصلحة، من خلال تحديد القضايا الأكثر جوهرية والتي بلغ عددها 17 قضية ذات أهمية وصلة مناسبة للبنك، وتم ترتيبها في المصفوفة الظاهرة أدناه، إذ يمثل المحور الأفقي مستوى الأهمية لعمليات أعمال البنك والمحور الرأسي مستوى الأهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة.

كما ويقوم فريق عمل تقرير الاستدامة في البنك بمراجعة قضايا الأهمية النسبية بشكل سنوي للتأكد من أن القضايا المادية لا تزال ذات صلة بإطار عمل الاستدامة المعتمد لدى البنك، ووفقاً لتوقعات جميع أصحاب المصلحة.

مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان 2019



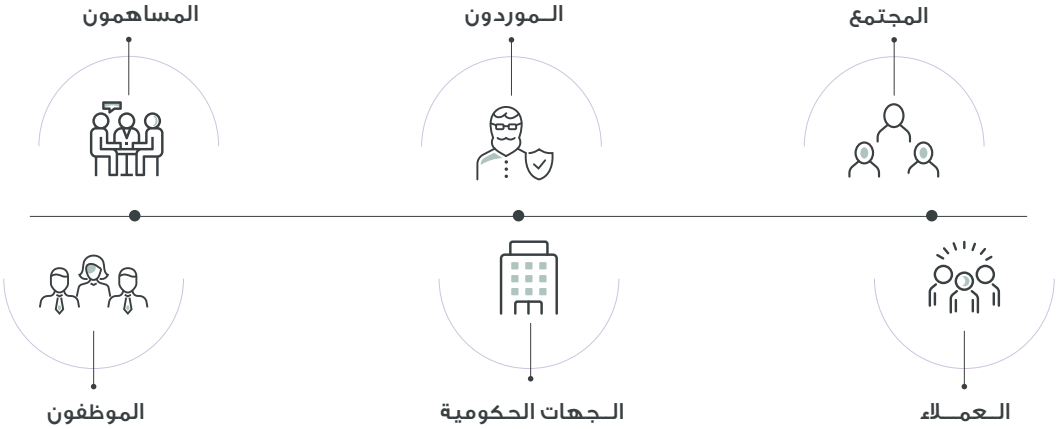
القضايا الجوهرية	المرتبة
مكافحة الجرائم المالية	1
الأداء المالي	2
الحوكمة، أخلاقيات العمل والامتثال	3
الإفصاح الشفاف عن الأداء	4
تجربة العملاء ورضاهم	5
الاستقرار المالي وإدارة المخاطر	6
خصوصية العميل وأمن البيانات	7
الاستثمار، والإقراض، والمنتجات والخدمات المستدامة	8
التواصل مع العملاء بشفافية والتسويق المسؤول	9
جذب المواهب وتنميتها والاحتفاظ بها	10
الابتكار الرقمي	11
الإدماج المالي وإمكانية الوصول الى مختلف الخدمات البنكية ومحو الأمية المالية	12
الاستثمار والإشراك المجتمعي	13
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال	14
التنوع والإدماج وتكافؤ الفرص	15
المشتريات المسؤولة والمحلية	16
إدارة الأثر البيئي	17

إشراك أصحاب المصلحة

[GRI 102- 40]

يعد الانخراط البناء مع أصحاب المصلحة داخل وخارج البنك أساساً لنهج الاستدامة الخاص بنا، لمساعدتنا على معرفة وتحديد أولويات أصحاب المصلحة وفهم تأثيرنا على تقييماتهم وقراراتهم بشكل أوسع وأشمل، ويظهر الشكل أدناه فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا، ولمعرفة المزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة والأساليب التي نتبعها في إشراكهم والتواصل معهم، يرجى الاطلاع على **الملحق ب**.

أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك هم:



أصحاب المصلحة	طريقة (أسلوب التواصل)
العملاء	• قنوات التواصل المختلفة. • الاستطلاعات والمسوحات الدورية. • استقبال وتحليل ومعالجة الشكاوى المحقة منها.
المساهمون	• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • الموقع الإلكتروني للبنك. • اجتماع الهيئة العامة السنوي. • تصنيف البنك من قبل قبل وكالات التصنيف الدولية.
الموظفون	• خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإسكان). • الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين. • التفاعل الدوري عبر المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والاجتماعات. • استقبال ومتابعة شكاوى الموظفين. • تقييم الأداء السنوي. • التدريب والتطوير.
الجهات الحكومية	• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية. • اللوائح والقوانين. • دعم المبادرات ذات الاهتمام على المستوى الوطني.
الموردون	• الاجتماعات. • العقود.
المجتمع	• وسائل الاعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع). • وسائل التواصل الاجتماعي. • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • المبادرات المجتمعية. • دعم النشاطات البيئية والاجتماعية.

أهداف التنمية المستدامة

وهي مجموعة من الأهداف وضعتها الأمم المتحدة والتي تعرف أيضاً باسم الأجندة العالمية 2030، وتمثل دعوة لجميع البلدان الفقيرة والغنية والمتوسطة الدخل للعمل على تحقيق وتعزيز الازدهار مع الأخذ بعين الاعتبار حماية كوكب الأرض.

وتتناول الأهداف مجموعة من الاحتياجات الاجتماعية بما في ذلك القضاء على الفقر والتعليم والصحة والحماية الاجتماعية وفرص العمل مع معالجة تغير المناخ وحماية البيئة، والتي تمثل 17 هدف عالمي.

وبصفتنا مؤسسة مالية أردنية، ندرك تمام الإدراك الفرصة المهمة التي يتعين علينا لعبها في دعم التوجهات الحوكمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ونعتقد أن أرشيف أعمالنا خلال السنوات الماضية يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة الدائمة، ونتوقع أن تستمر عملياتنا في التوافق مع هذه الأهداف في المستقبل، وعلى الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة، إلا أننا نؤكد التزامنا بها كمؤسسة تؤمن بأهمية الدور الذي نؤديه في تحسين حياة المجتمعات التي نعمل بها، وتنسجم هذه الأهداف مع قيمنا في مجال الاستدامة ورؤيتنا المستقبلية.

وبدأنا في العام 2019 بتحديد كيفية مساهمة أنشطتنا وأعمالنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى المملكة، والجدول أدناه يبين الأهداف التي أسهمنا بتحقيقها في المملكة.

المشاركة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

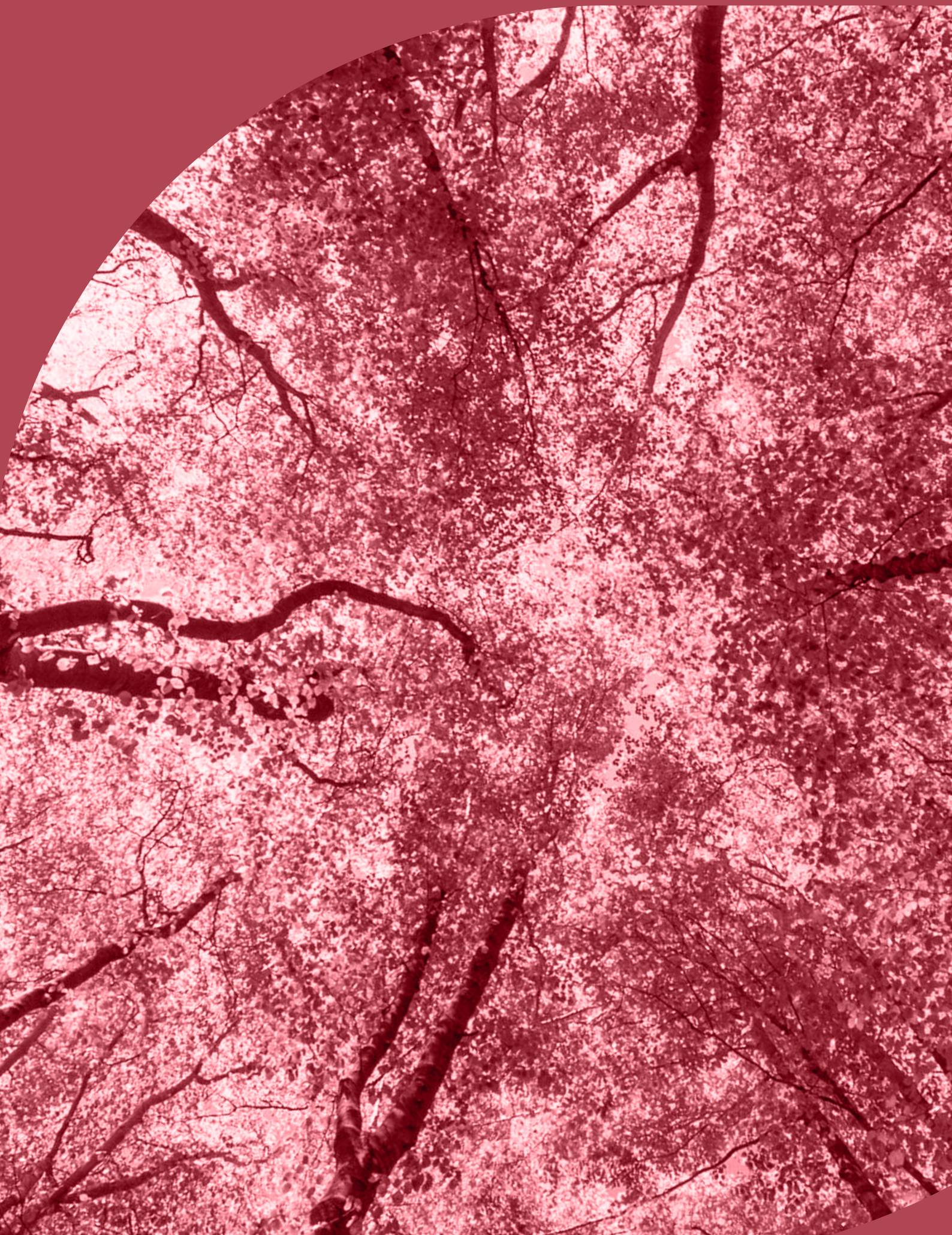
إطار الحوكمة (ركائز)	مساهمة البنك في تحقيق الأهداف الإنمائية	أهداف التنمية المستدامة
الحوكمة و إدارة المخاطر	**السلام والعدل والمؤسسات القوية** وجود هياكل وسياسات وإجراءات تناسب كافة العمليات تضمن تطبيق ممارسات حوكمة سليمة مع الحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، وتطبيق أعلى درجات المساءلة والشفافية.	١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية
	عقد الشراكات لتحقيق الأهداف تعزيز الشراكة المجتمعية مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني الفاعلة بهدف دعم جهودها التنموية.	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
خدمات مصرفية مسؤولة	**العمل اللائق ونمو الاقتصاد** تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم نموها وتوظيفها للعمالة المحلية، إضافة إلى دعم ممارسات الشراء المحلية.	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد

إطار الحوكمة (ركائز)	مساهمة البنك في تحقيق الأهداف الإنمائية	أهداف التنمية المستدامة
رأس المال البشري	**الصحة الجيدة والرفاه** تقديم الدعم المادي والعيني للعديد من الجهات الطبية والمساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي في المملكة.	٣ الصحة الجيدة والرفاه
	التعليم الجيد تبني عدد من المؤسسات التعليمية غير الربحية بهدف تقديم منح للطلاب مما يسهم في تحقيق أكبر أثر في مخرجات التعليم وبما يعود بالنفع على المجتمع ككل.	٤ التعليم الجيد
	المساواة بين الجنسين نتبنى ثقافة مؤسسية تهدف إلى دعم وتعزيز عمل الإناث لدينا وعدم التسامح مع أي تمييز على أساس الجنس.	٥ المساواة بين الجنسين
	الحد من أوجه عدم المساواة نقوم بمعاملة جميع موظفينا وعملائنا بالتساوي ودون تمييز لأي سبب، ولا نقبل أي شكل من أشكال التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان لدينا.	١٠ الحد من أوجه عدم المساواة

إطار الحوكمة (ركائز)	مساهمة البنك في تحقيق الأهداف الإنمائية	أهداف التنمية المستدامة
المسؤولية المجتمعية	**القضاء على الفقر** من خلال تعزيز نشاطنا الدائم مجتمعياً، وشراكتنا مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني.	١ القضاء على الفقر
	العمل المناخي من خلال انتقالنا إلى مبنى الإدارة العامة الجديد الذي روعي فيه تطبيق أحدث معايير التكنولوجيا بعدة مجالات والتي تسهم بجعل المبنى صديقاً للبيئة.	١٣ العمل المناخي
	الصحة الجيدة والرفاه تقديم الدعم المادي والعيني للعديد من الجهات الطبية والمساهمة في رفع مستوى الوعي المجتمعي في المملكة.	٣ الصحة الجيدة والرفاه
خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل	**طاقة نظيفة وبأسعار معقولة** يزداد فهمنا للمخاطر البيئية يوماً بعد يوم، ونعمل على تقديم العديد من الحلول البيئية من خلال طرح منتجات وخدمات صديقة للبيئة يمكن لعملائنا الاستفادة منها، ونعمل على دعم توجهاتهم في الاستثمار في مجالات صديقة للبيئة أو الطاقة المتجددة وبالتالي تقليل الآثار البيئية في المجتمع ككل.	٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
	الحد من أوجه عدم المساواة نقوم بمعاملة جميع موظفينا وعملائنا بالتساوي ودون تمييز لأي سبب، ولا نقبل أي شكل من أشكال التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان لدينا.	١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
الابتكار والتميز الرقمي	**الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية** نعمل على توظيف أفضل التقنيات المبتكرة في الصناعة المالية والمصرفية، وبما يحسن من خدماتنا المقدمة لعملائنا ويحسن تجربتهم المصرفية مما يمكنهم من إنجاز معاملاتهم بسهولة ويدعم نموهم.	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

01

الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر



نحرص في بنك الإسكان على وجود هياكل وسياسات وإجراءات مناسبة لكافة عملياتنا، بما يضمن تطبيق ممارسات حوكمة سليمة مع الحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، ونسعى دوماً إلى تطبيق أعلى درجات المساءلة والشفافية على كافة مستوياتنا الإدارية؛ بما يضمن تحقيق الثقة والمشاركة الفاعلة فيما بيننا وبين أصحاب المصلحة لدينا.

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 بشكلٍ دوري ومقارنتها مع الممارسات الأفضل المطبقة حول أنحاء العالم، ويتبع إطار الحوكمة لدينا بشكلٍ 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 وفي الدول التي يعمل بها البنك.

ويشمل نطاق الحوكمة لدينا جميع العمليات التي تساهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل لمساهمينا، 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.
ومن خلال هذا القسم سنتعرف على الإطار الشامل لجهود الحوكمة المبذولة من أجل تحقيق الاستدامة والأخلاقيات والسلوك المهني وإدارتنا للمخاطر.

1.1.1 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 أداءه 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.

ويتم اتخاذ القرارات من خلال المجلس ولجانه بأغلبية الأصوات دون وجود صلاحيات منفردة للأعضاء ويوجد فصل واضح بين منصبي رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، وبين مهام مجلس الإدارة ومهام الإدارة التنفيذية.

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 الحاكمية المؤسسية المنشور على الرابط التالي:

https://www.hbtf.com/ar/InvestorRelations/Lists/HBTFDocumentsInstance/202018%المؤسسية20%الحاكمية20%دليل.pdf

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

- لجنة الامتثال
- لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات
- لجنة الحاكمية المؤسسية
- لجنة إدارة المخاطر
- لجنة الترشيح والمكافأة
- لجنة التدقيق
- اللجنة التنفيذية

نسبة الأعضاء المستقلين (%)

2014	2015	2016	2017	2018	2019
23	0	23	31	31	31

التوزيع حسب الفئة العمرية

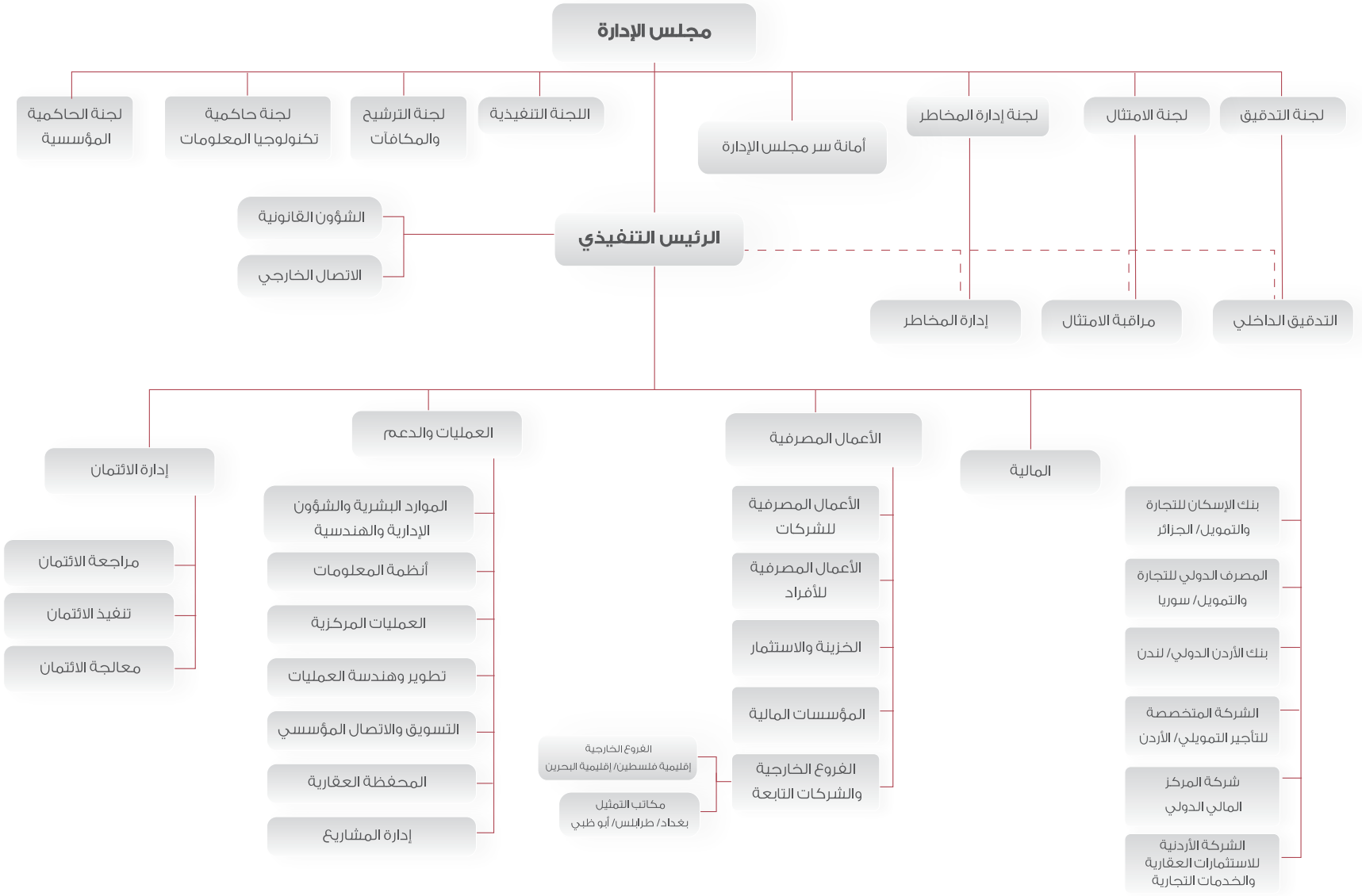
	أكبر من 50 سنة	30-50 سنة	أقل من 30 سنة
2014	8	5	0
2015	8	5	0
2016	8	5	0
2017	8	5	0
2018	9	4	0
2019	7	6	0

التوزيع حسب الجنس

	إناث	ذكور
2014	0	13
2015	0	13
2016	1	12
2017	1	12
2018	1	12
2019	3	10

2.1.1 الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي لمجموعة بنك الإسكان للتجارة والتمويل



2.1 الأخلاقيات والامتثال

نعمل جميعاً في بنك الإسكان بحس عالٍ من المسؤولية للحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والقانوني، إذ أن الأرباح أو أي دافع آخر لا يكون له الأولوية على جانب الامتثال كسياسة ننتهجها في أعمالنا، ونستمد حسنا العالي بالمسؤولية من قيمنا الراسخة على مدار أكثر من 45 عاماً من النزاهة والاحترام والشمول والتنوع والتي تشكل طابع دائم لنا كبنك وجزء مهم من تراثنا، وهي تمثل البوصلة الأخلاقية لكل ما نقوم به.

ونمتثل في بنك الإسكان لجميع القوانين والضوابط واللوائح التنظيمية سارية المفعول وذات الصلة ببيئة العمل لدينا، وبجميع القوانين المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إضافة إلى التزامنا بتوفير بيئة عمل خالية من السلوك غير اللائق أو التمييز أو المضايقة على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو أية عوامل أخرى.

ونركز في بنك الإسكان على تعزيز واستدامة ثقافة النزاهة لدينا ضمن إطار عملنا القائم على وجود المخاطر بشكل دائم، من خلال تمكين كافة الموظفين بالموارد والأدوات اللازمة للعمل بنزاهة، وندرك أن التزامنا بالسلوك الأخلاقي في الأعمال يوفر لنا ميزة تنافسية عن باقي منافسينا، إذ تلتزم إدارتنا التنفيذية بتعزيز ثقافتنا الأخلاقية في جميع الفروع والإدارات وتضرب المثال والقدوة لبقية الموظفين.

ولدينا العديد من السياسات المتعلقة بممارسات الأخلاقيات والامتثال، أهمها:

- سياسة الاحتيال
- سياسة الامتثال
- سياسة التعامل مع شكاوى العملاء
- السياسة العامة لإفصاح الموظفين
- سياسة التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية

1.2.1 ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يرسي ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل لدينا في بنك الإسكان معايير سلوك الأعمال الأخلاقي والمسؤول والقيم الأخلاقية والسياسات، ونلتزم بممارسة الأعمال بشكل أخلاقي ونزيه، ويتوجب على جميع موظفينا التعامل بنزاهة وحيادية مع جميع أصحاب المصلحة لدينا وفي جميع الأوقات، ووفقًا للميثاق فإن على الموظفين مسؤولية تعلم وفهم القوانين واللوائح التي تنطبق على القطاع المصرفي بشكل عام وعلى نشاط إداراتهم بشكل خاص.

ويمثل الميثاق 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.

أهم المواضيع التي يعالجها ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل:

- واجبات الموظف
- تضارب المصالح
- المحظورات السلوكية
- الإفصاح الخاص بالموظفين
- أمن المعلومات وسريتها
- السرية المصرفية
- خط الإبلاغ (Hot Line)
- الامتثال للقوانين والتعليمات
- مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

ويتم مراجعة الميثاق بشكل سنوي، ويُمكن لجميع الموظفين الاطلاع على الميثاق بسهولة عبر موقعنا 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

2014	2015	2016	2017	2018	2019
%100	%100	%100	%100	%100	%100

وحمايةً 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 بالعملاء ذوي الإعاقة وعدم اطلاع 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.

2.2.1 الامتثال

نلتزم 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.

ونتبنى في بنك الإسكان من خلال دائرة مراقبة الامتثال نظام فعال لتحديد وإدارة متطلّبات الامتثال للمتطلبات الرقابية المختلفة، وقمنا بتشكيل لجنة خاصة بالامتثال تابعة لمجلس الإدارة، وتتألف من ثلاثة أعضاء من مجلس الإدارة غالبيتهم من الأعضاء المستقلين، وتتولى اللجنة

مهام الإشراف على كفاءة وفاعلية واستقلالية دائرة مراقبة الامتثال، واتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز قيم الاستقامة والممارسة المهنية السليمة، والإشراف على متابعة الامتثال لتعليمات الجهات الرقابية المختلفة.

وانطلاقاً من الأهمية التي نوليها للتعامل مع شكاوى العملاء والمحافظة على أعلى مستويات رضى العملاء، قمنا بتأسيس وحدة خاصة بالعناية بشكاوى العملاء، واستلمت الوحدة خلال العام 2019 ما مجموعه (1,057) شكوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الإلكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، وتسويق الخدمات والمنتجات)، وقد قامت الوحدة بدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها وتصنيفها في السجلات كشكوى (محقة أو غير محقة) والإجراءات المتخذة حيالها، ومن الجدير ذكره أن عدد الشكاوى المُحقة التي تطلبت اتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجتها بلغ (324) شكوى.

وتقوم الوحدة بشكل ربعي برفع تقرير إحصائي للجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة بكافة الشكاوى التي تم استلامها والإجراءات التي تم اتخاذها وتوصيات الوحدة للقيام بأي تعديلات أو تحسينات في الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع شكاوى العملاء لتخفيض عدد الشكاوى، وقد قام 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 تقديم برامج تدريبية خاصة بأفضل الممارسات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل مكافحة الإرهاب والامتثال للعقوبات، إيماناً منا بضرورة تعزيز وعي موظفينا في هذا الجانب، وقد استهدفت البرامج كافة الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية، وتجدر الإشارة إلى أنه تم خلال العام 2019 عقد ما مجموعه (21) دورة - Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ، وبعدد (610) موظف وموظفة بالإضافة إلى تغطية عدد (2,015) موظفاً تلقوا تدريب في نفس مجال من خلال التعليم الإلكتروني وبعدد دورات (2) دورة تدريبية.

التدريب في مجال الامتثال

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room	105	214	943	908	350	610
عدد الدورات	10	16	22	19	23	21
عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الارهاب E-learning	-	-	-	-	-	2,015
عدد الدورات	-	-	-	-	-	2

3.1 إدارة المخاطر

ندرك أنَّ العمل في القطاع المصرفي والمالي يعتبر نشاطاً محفوفاً بالمخاطر، وعليه تركز ممارسات إدارة المخاطر لدينا على إدارة تعرضنا للمخاطر وحماية أصولنا من خلال تقييم المخاطر المستقبلية المحتملة والتخفيف منها حال حدوثها، وتُشرف دائرة المخاطر لدينا على إدارة المخاطر المختلفة على مستوى البنك من خلال إنشاء وتطوير استراتيجيات وسياسات تعنى بالمخاطر، مع تطوير عمليات تقييم ورصد مستقلة.

ولدى دائرة المخاطر منظومة متكاملة ومحكمة للرقابة والضبط وإدارة المخاطر، تسهم في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية وضمان مصالح جميع أصحاب المصلحة لدينا.

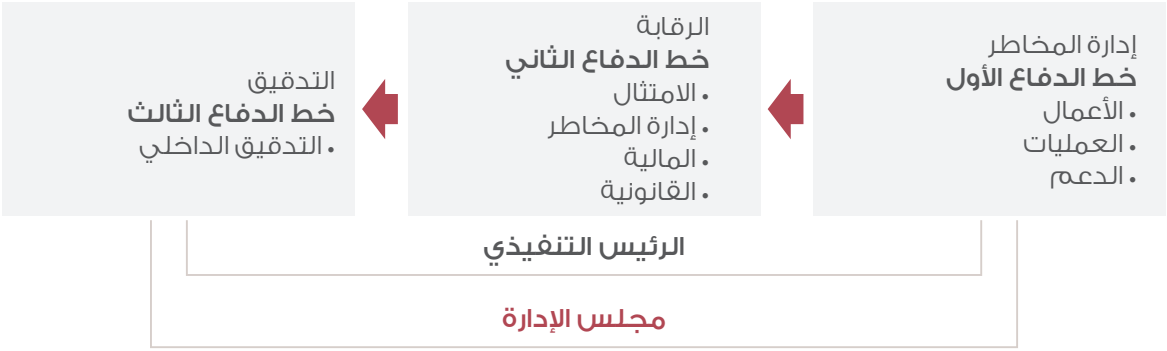
وتشمل هذه المنظومة الهيكل التنظيمي، والدور الذي يؤديه مجلس الإدارة ولجانه الرقابية كلجنة المخاطر ولجنة التدقيق، ودور الإدارة التنفيذية، ودور الدوائر الرقابية (المخاطر، التدقيق، الامتثال، المالية، القانونية)، وسياسات الرقابة والضبط الداخلي، وسياسات إدارة المخاطر وأنظمة التقييم الذاتي للمخاطر، إضافة إلى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

ولدى دائرة المخاطر مصفوفة مخاطر مؤسسية، وتعرِّف هذه المصفوفة المخاطر الرئيسية التي ممكن من أن نتعرض لها، والآلية التي يتم من خلالها الاستجابة لهذه المخاطر والتقليل من حجمها، وبانتظام تعمل الدائرة باشراف مباشر من لجنة إدارة المخاطر على مراجعة عوامل البيئة الداخلية والخارجية الرئيسية لتحديد أهم المخاطر، بما في ذلك المخاطر المالية وغير المالية، وبعد تحديد وتحليل المخاطر، يتم تحديد طريقة/ خطة عمل لمعالجة هذه المخاطر المحتملة، وفي عام 2019، حددت المصفوفة المخاطر المؤسسية التالية:

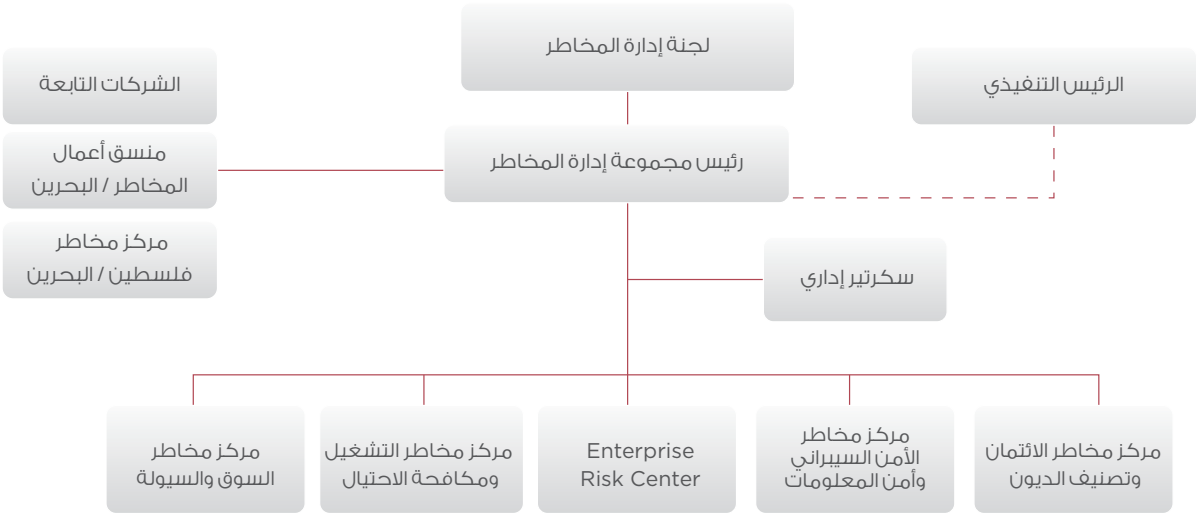
يعتمد إطار إدارة المخاطر لدينا على نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لإدارة المخاطر، وهي:

- **خط الدفاع الأول** ويمثل جميع دوائر الأعمال والعمليات والدعم المسؤولة عن إدارة المخاطر المتعلقة بأعمالها.
- **خط الدفاع الثاني** ويمثل جميع دوائر الرقابة (الامتثال، وإدارة المخاطر، والمالية، والقانونية) المستقلة، التي تساعد خط الدفاع الأول في إدارة المخاطر الخاصة بأنشطتها والامتثال إلى القوانين والتعليمات المحلية والدولية.
- **خط الدفاع الثالث** ويمثل دائرة التدقيق الداخلي المسؤولة عن التأكد من تطبيق إطار إدارة المخاطر ومشاركتها مع لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة، وذلك بهدف ضمان فعالية عناصر التحكم لدى البنك.

وينطبق هذا النموذج على جميع مستويات البنك، كما أن جميع خطوط الدفاع مستقلة عن بعضها البعض.



ولدينا في بنك الإسكان استراتيجية وسياسة معتمدة من مجلس الإدارة لإدارة المخاطر، إذ تقع المسؤولية العامة لإدارة المخاطر في البنك على عاتق رئيس مجموعة إدارة المخاطر (CRO)، وتشرف على التنفيذ لجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، ودائرة المخاطر لدينا مستقلة بشكل تام، وترتبط إدارياً بالرئيس التنفيذي، ووظيفياً بلجنة إدارة المخاطر، ويظهر الشكل التالي الهيكل التنظيمي لدائرة إدارة المخاطر:



نحن ملتزمون في بنك الإسكان بمنع استخدام البنك في أي نشاط غير قانوني، ولقد قمنا بوضع سياسات خاصة بالجرائم المالية ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لتحقيق أعلى معايير الامتثال، ونوفر مجموعة مبادئ موحدة لإدارة مخاطر الجرائم المالية، وننتهج في عملنا سياسة "إعرف 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 و/أو المشبوهة.

وفي إطار تعزيز مستوى المعرفة ونشر ثقافة المخاطر بين الموظفين، فقد قدمنا خلال العام 2019 مجموعة من البرامج التدريبية في مجال إدارة المخاطر، حيث تم من خلالها تسليط الضوء على مختلف الإجراءات الواجب اتخاذها في المواقف الطارئة أو الأزمات، بالإضافة إلى نشر المواد التعليمية ذات العلاقة بالمخاطر على الموقع الداخلي للبنك.

1.3.1 أمن المعلومات

نطمح لأن نكون البنك الرقمي المفضل للعملاء، من خلال تطوير علاقات رقمية عميقة مع كافة عملائنا، وفي سبيل تحقيق هذه الغاية نواجه العديد من التحديات وجزء كبير منها يتعلق بالأمن السيبراني، وقد قمنا بدمج الأمن السيبراني في هيكلنا التنظيمي، وأولينا إدارة المخاطر السيبرانية الأولوية القصوى من خلال العمل على تحديد هذا النوع من المخاطر والكشف عن التهديدات السيبرانية وتعزيز استجابة أنظمتنا ومرونتها إزاء الأحداث ذات الصلة بالإنترنت، ونقوم على مدار العام بتنظيم العديد من حملات التوعية بالأمن السيبراني داخلياً وخارجياً، ونعمل بانتظام على تحديث بنيتنا التحتية للسماح بالتحديثات دون التأثير على توفر خدماتنا، ونحرص دوماً على الالتزام بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات، ورفع مستوى النضوج في الأمن السيبراني والتصدي للهجمات السيبرانية.

ومن أهم الأنشطة التي قمنا بها مجال أمن وسلامة المعلومات ما يلي:

- تحليل مخاطر تكنولوجيا المعلومات ووضع الضوابط الأمنية الملائمة للحد من المخاطر المحتملة.
- اعتماد استراتيجية وخطة عمل لإدارة أمن المعلومات بما يتوافق مع المعايير العالمية.
- بناء الوعي حول الأمن السيبراني لمكافحة الهجمات مثل التصيد والبرامج الضارة.
- إجراء ترقيات مستمرة للبنية التحتية لأمن المعلومات.
- المراجعة والتقييم المستمر لعمليات تكنولوجيا المعلومات لضمان الامتثال بشكل تام للمتطلبات التنظيمية.

4.1 عمليات التدقيق

عملت دائرة التدقيق الداخلي لدينا خلال العام 2019 على تعزيز دورها الاستشاري وبحيث يكون التدقيق بمثابة Trusted Advisor، من خلال تقديم التوصيات الضرورية واللازمة لتطوير عمليات التحكم المؤسسي وإدارة المخاطر ونظم الرقابة والتأكد من التوافق مع القوانين والتعليمات والتشريعات التي تحكم أنشطة البنك المختلفة، وبما يضمن تحسين عمليات التحكم المؤسسي وإدارة المخاطر وتعزيز الضوابط الرقابية.

وعملت الدائرة على تطبيق مفهوم التدقيق المستمر Continuous Audit المعتمد على محورين أساسين وهما: تقييم المخاطر بشكل مستمر، تقييم الضوابط الرقابية بشكل مستمر، وسيسهم تطبيق هذا المفهوم في رفع مستوى التأكيد على كفاية وفعالية الضوابط الرقابية لدينا، والمساهمة في عملية تقييم المخاطر على مستوى البنك ككل بشكل مستمر.

وتتبنى دائرة التدقيق الداخلي منهجية تستند على المخاطر بحيث تخضع كافة عملياتنا وأنشطتنا لنطاق التدقيق الداخلي، ووفقاً لدرجة مخاطرها، وبما يضمن التوافق التام مع متطلبات الجهات الرقابية ومعايير التدقيق الدولية التي تمتثل لها دائرة التدقيق الداخلي، ويتم مراجعة مدخلات التدقيق الداخلي بشكل دوري لعكس أي مستجدات أو متغيرات وشمولها ضمن استراتيجية التدقيق.

وتقوم دائرة التدقيق الداخلي برفع تقارير دورية إلى لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة، ويتم عرض أهم ملاحظات التدقيق المثارة خلال فترة محددة، ويتم متابعة نسب الإنجاز في تطبيق خطط المعالجة الموضوعة من قبل الدائرة بشكل دوري، ورفعها إلى لجنة التدقيق.

02

خدمات
مصرفية مسؤولة

تم خلال العام 2019 إقرار مبادئ المصرفية المسؤولة من قبل الأمم المتحدة بالاتساق مع أهداف التنمية المستدامة، واتفاقية باريس للتغير المناخي، والقوانين والأطر الإقليمية والوطنية.

وتهدف المبادئ إلى تمكين البنوك من لعب دور هام في تحقيق أهداف المجتمع، من خلال العمل بمسؤولية مع العملاء، وتشجيع الممارسات المستدامة وتمكين الأنشطة الاقتصادية التي تجلب الرخاء والازدهار للأجيال الحالية والمستقبلية.

ونحن كمؤسسة مالية نريد توفير حياة يومية أفضل لأكبر عدد ممكن من الناس، وتمكين المجتمعات التي نعمل بها مالياً، من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصممة لعملائنا بشكل خاص يستطيع الجميع الوصول إليها بعدالة وشفافية.

1.2 التمويل المسؤول

نتبع في بنك الإسكان ممارسات التمويل المسؤول في جميع أنشطتنا الرئيسية، ونسعى إلى معالجة التحديات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في المجتمع من خلال توفير الائتمان، وتسهيل تدفقات التجارة والاستثمار، ونحدد بشكل مستمر الأهداف الرئيسية لتحسين وصول جميع العملاء بمن فيهم غير المقتدرين إلى خدماتنا ومنتجاتنا المالية، ونسعى إلى تقديم المنتج المناسب للعملاء المناسبين من خلال القنوات المناسبة.

وندرك أن التمويل المسؤول ينطوي على الإقراض بطريقة توازن ما بين تخفيف مخاطر الائتمان، وضمان قدرة العملاء على سداد قروضهم والتزاماتهم، ولضمان توفير التمويل المسؤول نعمل بجد على إدارة المخاطر على مستوى أصولنا وعملاءنا ومحافظنا المالية.

ونلتزم بعدم تمويل أية أنشطة محظورة بموجب أحكام القانون والاتفاقيات الدولية، والمشاريع التي قد يكون لها تأثيرات اجتماعية أو اقتصادية سلبية على المجتمع أو البيئة.

1.1.2 دعم عملائنا في معالجة المخاطر البيئية

ندرك كمؤسسة مالية أن الشركات التي نقرضها ونستثمر فيها قد يكون لها تأثير على البيئة، لكن في المقابل فإن فهمنا للمخاطر البيئية يزداد يوماً بعد يوم، ونعمل على تقديم العديد من الحلول البيئية من خلال طرح منتجات وخدمات صديقة للبيئة يمكن لعملائنا الاستفادة منها ودعم توجهاتهم في الاستثمار في مجالات صديقة للبيئة أو الطاقة المتجددة وبالتالي تقليل الآثار البيئية على المجتمع ككل.

القروض الخضراء

شهدت القروض الخضراء - لمشاريع خاصة توفر منافع بيئية للتنمية المستدامة - نمواً كبيراً خلال الأعوام 2015-2019، وسجّل العام 2019 نسبة نمو بلغت 171% عن العام 2018، وهو ما يؤكد جدية البنك لتنفيذ تدابير تتعلق بتحسين البيئة والتنمية المستدامة عن طريق القروض التي يمنحها لعملائه.

إجمالي الإقراض "الأخضر"* (دينار)

2014	2015	2016	2017	2018	2019
-	78,539	807,007	2,688,619	3,319,843	8,980,734

*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

2.1.2 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

كمؤسسة مالية مسؤولة نهدف في بنك الإسكان إلى المساهمة في دفع عجلة الاقتصاد والتنمية والمساعدة على خلق فرص عمل جديدة من خلال دعم رواد الأعمال وتقديم قروض لتأسيس مشاريع صغيرة ناشئة وتوسيعها ورفع كفاءتها الإنتاجية. وخلال عام 2019 واصلنا المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة، ومن هذه البرامج والمنتجات:

- برنامج قرض الأعمال
- برنامج قرض مركبات الأعمال
- برنامج القروض الصناعية
- برنامج القروض الإنتاجية
- برنامج دعم القطاعات الاقتصادية
- برنامج القرض السياحي
- برامج البنك المركزي لدعم الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة
- برنامج قروض المشاريع الصغيرة الناشئة

القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
برامج البنك المركزي	3,367,908	6,548,474	7,594,108	9,468,115	8,198,923	8,120,067
السلف الصناعية متوسطة الأجل	0	1,529,415	3,562,209	4,598,526	10,015,379	12,250,691
اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة	0	0	16,116	248,273	333,525	837,701

استخدام موقع تمويلي

وقّع البنك اتفاقية عمل مع مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار (MEII) لاستخدام موقع "تمويلي" الذي تم إطلاقه لمساعدة طالبي التمويل من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى المؤسسات المالية والاستفادة من سرعة وسهولة الوصول إلى الدعم الفني المقدم من طاقم عمل المبادرة لتحسين جودة المعلومات المقدمة وطرق تقديمها، ويعمل الموقع على الربط ما بين الراغبين في الحصول على تمويل مع المؤسسات المالية التي توفر التمويل مع الحفاظ على سرية بيانات جميع المسجلين على الموقع، ويعد بنك الإسكان من البنوك الرائدة في دعم أصحاب المشاريع للوصول لأكبر قاعدة ممكنة من المستفيدين.

برنامج التشغيل الذاتي (انهض)

هو برنامج مخصص لتمويل مشاريع رواد الأعمال من خلال تعزيز نهج التشغيل الذاتي عوضاً عن التوظيف، ويمكن البرنامج الشباب الريادي من إقامة مشاريع تنموية تحقق لهم مصادر دخل دائمة وتوفر لهم فرص العمل، وفقاً لمعايير وخطوات خاصة للانضمام للبرنامج، ويستهدف البرنامج الفئات العمرية ما بين 18-45 سنة، من كلا الجنسين، وتتراوح قيمة التمويل بين 5 آلاف دينار إلى 250 ألف دينار، بالإضافة إلى تقديم البرنامج الدعم الفني والتدريب وصقل مهاراتهم وتطويرها، ويؤهل البرنامج أصحاب الأفكار للاستفادة من القروض الميسرة التي تقدمها البنوك الإسلامية والتجارية المشاركة في البرنامج، وفقاً لشروط واحكام البنك، ضمن فائدة بنكية منخفضة وفترة سماح تصل إلى عام واحد.

3.1.2 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.

الحساب البنكي الأساسي

هو عبارة عن حساب جاري بعملة الدينار الأردني فقط للعملاء المقيمين الأردنيين بشروط ومميزات خاصة يستهدف الأفراد المؤهلون قانونياً للتعامل مع البنوك ولا يمتلكون أي نوع من الحسابات المصرفية لدى أي من البنوك العاملة بالمملكة الأردنية الهاشمية ويرغبون في التعامل المصرفي ضمن حدود وكلف تتناسب مع دخلهم وظروفهم.

سكن كريم لعيش كريم

برنامج القروض السكنية المدعومة والذي يقوم على أساس توفير التمويل للعملاء ذوي الدخول المحدودة بأسعار فائدة مدعومة من قبل الحكومة بحيث تتحمل الحكومة جزء من الفائدة.

برنامج التقسيط

برنامج يوفر إمكانية التقسيط من خلال السلف الشخصية أو البطاقات الائتمانية بدون فائدة وذلك للعملاء أصحاب الدخول المحولة إلى البنك والذين لا يملكون القدرة على شراء احتياجاتهم الشخصية والمنزلية بهدف تنويع الخيارات المتاحة أمام العملاء في اختيار السلع والخدمات التي تلبي احتياجاتهم ومستلزماتهم بشروط تمويلية ميسرة.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
سكن كريم	40,384,348	41,493,287	41,305,912	40,563,467	39,707,220	38,203,616
برنامج التقسيط (سلف)**	813,244	566,401	403,727	473,071	414,227	363,428
الحساب البنكي الأساسي***	-	-	-	-	-	897,965

(*) 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

يوجد العديد من الحواجز التي تمنع العديد من الأفراد من الحصول على حساب مصرفي، ومنها عدم توفر أموال لفتح حساب، تكلفة الحساب العالية، الحاجة إلى السفر لمسافات طويلة للوصول إلى أماكن تقديم الخدمات المالية، إضافة إلى نقص التعليم المالي.

ونعي تماماً أن توفير خدمات مالية في متناول الجميع يسهل أمور الحياة اليومية، ويساعد الأفراد على التخطيط لأهداف قصيرة وطويلة الأجل، ومن المرجح أن يتطور استخدامهم للخدمات والمنتجات المالية ليشمل منتجات وخدمات أخرى، كبطاقات الائتمان والقروض والخدمات الإلكترونية، لبدء أعمال تجارية والتوسع بها، والاستثمار في التعليم، وهو ما يمكن أن يحسن حياة الأفراد ويحقق الازدهار والنمو في المجتمع ككل. ونحن في بنك الاسكان في الأردن وفي الأسواق الأخرى التي نعمل بها، نعمل جاهدين على تشجيع الشمول المالي وبما يلبي احتياجات السوق، ويستند منهجنا إلى تمكين الأفراد ممن ليس لديهم حساب بنكي، أو الوصول بخدماتنا ومنتجاتنا إلى المناطق النائية التي لا تتوفر فيها الخدمات المالية، ونعمل على تقديم خدماتنا ومنتجاتنا بأسعار عادلة ومقبولة.

ويعد تعزيز الشمول والتمكين المالي أولوية استراتيجية لنا، حيث نعمل جاهدين على ضمان استمرار وصول خدماتنا المالية إلى أبعد مدى ممكن من الأسواق التي نعمل بها وخاصة المناطق المحرومة أو النائية، وخلال عام 2019 واصلنا سعينا لإيصال خدماتنا ومنتجاتنا لعملائنا وتقديمها لهم أينما كانوا بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة من جهة وبشروط ميسرة وبأسعار فائدة وعمولات تنافسية ومقبولة من جهة أخرى. وعزّزنا خلال عام 2019 جهودنا تجاه التمكين والشمول المالي:

- 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.
- تسيير فرعين متنقلين وخمس صرافات آلية متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة.

الشمول المالي (%)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
النسبة المئوية للحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة*	14.4	9.6	8.8	8.8	8.0	8.2
النسبة المئوية للحسابات الجديدة لحاملي بطاقات الائتمان لأول مرة**	38.6	46.2	35.6	34.2	42.8	55.6
النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومة أو الأقل حظاً***	28.5	28.6	28.5	29.3	29.5	29.9

* يعود سبب انخفاض نسبة عدد العملاء بعد عام 2014 نتيجة تطبيق النظام البنكي الجديد.

** يعود سبب ارتفاع البطاقات في عام 2015 إلى إطلاق حملة البطاقات الموافق عليها مسبقاً.

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

3.2 مكافحة الجرائم المالية

نتبع في بنك الاسكان أسس عمل واضحة وإجراءات احترازية للوقاية من المخاطر المتوقعة، بما في ذلك التحقق من إثبات هوية العملاء "إعرف عميلك" وتقييم مصدر الثروة والأموال، إضافة إلى استخدامنا لأنظمة متطورة خاصة بمكافحة السلوكيات المشتبه بها لغسل الأموال، وتخضع جميع تعاملاتنا وعملياتنا لأحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2007/46) وتعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2018/14)، ونلتزم بالإبلاغ عن أي أنشطة مشتبه بها وفقاً لما هو مطلوب بموجب برنامج الامتثال الخاص به والقوانين المنظمة للقطاع المصرفي في الأردن والدول الأخرى التي نمارس بها أعمالنا، ونلتزم بتدريب موظفينا على إجراءات وسياسات الوقاية بما في ذلك كيفية اكتشاف النشاط المشتبه به والإبلاغ عنه.

4.2 الحد من الآثار البيئية

كمؤسسة مالية تتطلب أنشطتنا وأعمالنا استخدام الموارد الطبيعية والتعامل مع النفايات والانبعاثات، سواءً كان بذلك بصورة مباشرة عبر عملياتنا أو بشكل غير مباشر من خلال سلسلة القيمة لدينا، ونسعى بشكل جاد إلى إدارة الآثار البيئية لدينا والمخاطر الناجمة عنها لخفض كلفة ممارسة الأعمال، وتعزيز العوائد للمساهمين على المدى البعيد، وحماية البيئة التي نعمل بها واستدامتها، وندرك أهمية الدور الذي نؤديه في التأثير على السلوكيات والممارسات البيئية لأصحاب المصلحة لدينا.

ونفخر بامتثالنا والتزامنا للمتطلبات البيئية المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية وفي الأسواق التي نعمل بها، والتزامنا لإدارة الآثار البيئية المباشرة لعملياتنا من خلال القيام بالمراقبة، والحد، والإبلاغ واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من استخدام الطاقة والانبعاثات، واستهلاك الورق، واستهلاك المياه وإنتاج النفايات، وإدارة النفايات الناتجة عن عملياتنا وفقاً لمبادئ الحد منها، وإعادة الاستخدام والتدوير، ومنع التلوث والاستثمار في تقنيات كفاءة استخدام الطاقة، مع الاهتمام بقضايا البيئة وأداء الطاقة في شراء وتصميم وتجديد المباني المستخدمة.

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

1.4.2 استهلاك الطاقة

شهد استهلاك الطاقة لدى البنك خلال عام 2019 ارتفاعاً نسبته ما يقارب 41% ليصل إلى حوالي 73 ألف جيجاجول.

فعلى صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتنقلات الموظفين)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2019 ارتفاعاً بلغت نسبته 97% ليصل إلى 185 ألف لتر، ومن أسباب هذا (الارتفاع) هوا قيام البنك بتشغيل المبنى الجديد في الشميساني وإسكانه بالموظفين خلال عام 2019.

أمّا بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد ارتفع استهلاك البنك منها خلال عام 2019 بنسبة قدرها 26.8%، ويُعزى هذا الارتفاع إلى قيام البنك بتشغيل مبنى الإدارة العامة/ الشميساني وإسكانه بالموظفين خلال عام 2019 مع استمرار البنك باتباع نهجه السابق 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)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)	68,759	53,452	62,243	57,503	54,894	72,677
إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)	1,885	1,263	3,153	3,726	3,488	7,422
استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)	66,874	52,189	59,090	53,777	51,406	65,255

استهلاك الطاقة المباشرة

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي استهلاك البنزين (لتر)	10,465	7,513	14,018	16,401	21,370	20,563
إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)	40,055	26,397	70,054	82,928	72,362	164,076
إجمالي استهلاك الوقود (لتر)	50,520	33,910	84,072	99,329	93,732	184,639

استهلاك الطاقة غير المباشرة

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط /ساعة)	18,576,000	14,497,000	16,414,000	14,938,000	14,294,496	18,126,327
استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجاجول)	66,874	52,189	59,090	53,777	51,460	65,255
كثافة الطاقة (جيجاجول/ موظف)	29.6	22.1	24.7	22.2	21	28

2.4.2 انبعاثات الغازات الدفيئة

تشمل انبعاثات الغازات 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 28% خلال عام 2019 لتصل إلى 14,591 طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف ارتفاعاً لتصل إلى 6.2 طن/ موظف.

انبعاثات الغازات الدفيئة (مكافئات ثاني أكسيد الكربون)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"	132.2	88.6	221.1	261.3	244.6	488.8
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"	14,452.8	11,279.2	12,770.7	11,622.3	11,121.1	14,102.3
مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"	14,585.0	11,367.8	12,991.8	11,883.6	11,365.7	14,591.1
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف	6.5	4.8	5.4	4.9	4.6	6.2

3.4.2 استهلاك المياه

لطالما كانت الإدارة الفعالة للمياه أمراً بالغ الأهمية في المملكة، كونها تعد من أكثر 5 دول حول العالم تعاني من شح المياه، وكمؤسسة وطنية مسؤولة يبذل بنك الإسكان جهوداً كبيرة للمحافظة على المياه، وخلال العام 2019 سجل إجمالي استهلاك المياه في البنك ارتفاعاً بلغ حوالي6 آلاف م^3 أو ما نسبته 18%، وجاء هذا الارتفاع نتيجة قيام البنك بتشغيل مبنى الإدارة العامة/ الشميساني وإسكانه بالموظفين خلال عام 2019 مع التأكيد على استمرار البنك باستخدام أحدث التقنيات الخاصة بتوفير المياه في كافة مواقعه وقيامه بالتوعية المستمرة بضرورة المحافظة على المياه في كافة فروعه العاملة في المملكة وتركيب مضخات تدفق المياه، وإجراء الصيانة المستمرة لأنظمة السباكة وغيرها.

إجمالي استهلاك المياه (M^3)

2014	37,780
2015	24,178
2016	40,229
2017	36,055
2018	33,241
2019	39,239

إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (M^3)

2014	16.7
2015	10.2
2016	16.8
2017	14.9
2018	13.5
2019	16.64

4.4.2 استهلاك المواد

يشكل الورق المصدر الرئيس لإنجاز الأعمال المكتبية للبنك وفروعه المختلفة، وهو المورد الطبيعي الأكثر استخداماً لدينا ومن أكبر المؤثرات البيئية لنا كونه يؤثر على الصحة العامة من جهة ويُشكل هدراً للموارد من جهة أخرى، ومن الطبيعي أن تكون هناك مخلفات لأي شركة تعمل وتنتج، ولكن الفرق أن موظفينا لديهم الوعي الكافي تجاه البيئة ويتبعون خطوات تمكننا من زيادة حجم إعادة التدوير للورق المستخدم لنكون أكثر صداقة للبيئة.

ويعمل موظفونا من جانبهم بجد لتقليل كمية الورق المستخدمة، وأعمال الطباعة، واستخدام الورقة على وجهيها قدر الإمكان، وأدّت هذه الممارسات إلى التقليل والتخفيف من استهلاك الورق بشكل كبير. ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن البنك يقوم بشراء ورق (قياس A4) قابل لاعادة التدوير.

استهلاك الورق

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي استهلاك الورق (كغ)	301,576	295,149	304,154	306,282	280,983	213,876
إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)	223,955	148,830	136,900	122,932	129,565	140,402
نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق	%74.3	%50.4	%45.5	%40.1	%46.1	%65.6

وخلال العام 2019 استمر البنك بالمشاركة في مبادرة سمو الأميرة عالية بنت الحسين الخيرية لإعادة تدوير الورق التي تحمل عنوان (بصمات خضراء لإعادة تدوير الورق)، من خلال التبرع بـ 2,726 ماعون ورق تصوير A4، وتهدف هذه المبادرة إلى دعم المدارس الحكومية، وذلك من خلال استبدال كافة عوائد الورق المعاد تدويره بمواعين ورق تصوير A4 وتسليمها إلى المبادرة لتقوم بدورها بتوزيعها على المدارس الحكومية المحتاجة في المملكة مجاناً وذلك من خلال مديريات التربية المختصة.

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.

5.4.2 مقر بنك الإسكان الجديد المستدام

يعد مبنى الإدارة الجديد لبنك الإسكان في منطقة الشميساني والذي تم تشغيله في الربع الثالث من العام 2019 صرحاً معمارياً ومعلماً مميزاً لمدينة عمان بشكل عام وللقطاع المصرفي بشكل خاص لما فيه من مزايا هندسية ومعمارية وتكنولوجية تتوافق مع آخر تطورات العصر ويمكن تلخيص ذلك كما يلي:

من الناحية الحضرية:

شيد مبنى الإدارة الجديد على قطعة أرض تبلغ مساحتها تقريباً 12,500م^2 وراعى التصميم ترك مساحات حضرية للجمهور أضافت لسكان الحي مساحات حضرية حيث لم يتم وضع أسوار أمام المبنى بحيث أصبح هناك تكامل بين أرض المشروع والأرصفة الخارجية وتم تصنيف المناطق من Public إلى Semi private إلى Private وتم تزويد المناطق ال Public بأثاث حضري (عبارة عن مقاعد حجرية) وبحيث يستطيع أي شخص استخدامها.

من الناحية المعمارية والهندسية:

تبلغ مساحة المبنى 78,000م^2 وهو مصمم كمبنى إداري لمعظم دوائر بنك الإسكان، بالإضافة إلى فرع رئيسي يقدم كامل الخدمات المصرفية، والمبنى عبارة عن منشاة معدنية Steel Structure وهو الأكبر والأضخم في المملكة كمبنى إداري منفذ بالكامل Steel Structure، ومن الناحية الإنشائية فإن المبنى يحتوي على واحدة من أكبر الـ Cantilevers على مستوى الشرق الأوسط تبلغ مساحته تقريباً 2,700 م^2 ويحمل ثلاثة طوابق فوقه وبدون أن يكون محملاً على أي عمود، وتصميم الواجهات الزجاجية للمبنى عبارة عن محاكاة للوحات الفسيفساء التي يشتهر بها الأردن وتم التنفيذ بزجاج خاص من شركة Viracon العالمية، وتم تزويد الـ Cantilever بسقف صناعي مميز صمم ونفذ خصيصاً للمبنى تحت مسمى Wind Sculpture (منحوتة الريح) حيث يضفي هذا العنصر جواً مميزاً للموقع يجمع جمالية المنظر وصوت حركة الرياح المصاحبة له.

وتم تجهيز المبنى بالكامل بجميع متطلبات التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من توفيره بالمنحدرات اللازمة لسهولة دخولهم وخروجهم من المبنى إضافة إلى تخصيص مواقف سيارات خاصة بهم وتزويد مناطق الخدمات في المبنى بالاحتياجات الخاصة بهم وفق الكودات والمعايير العالمية بهذا المجال. كما تم تصميم الفراغات المعمارية الخاصة بالموظفين وفقاً لأفضل الممارسات من ناحية تحديد أنماط محددة للمكاتب Standardization وتزويد تلك الفراغات بالخدمات اللازمة لها من مرافق مختلفة مثل غرف التدخين المخصصة بالطوابق تطبيقاً لتعليمات منع التدخين في الأماكن العامة، وتزويدهم بكفاتيريا مجهزة بأعلى المواصفات، ومناطق مخصصة للوضوء والصلاة ... إلخ.

من الناحية التكنولوجية:

قد روعي في المبنى تطبيق أحدث معايير التكنولوجيا بعدة مجالات ومن أهمها تطبيق معايير LEED Principles والتي تساهم بأن يكون المبنى صديقاً للبيئة حيث تم تزويد المبنى بما يلي:

- نظام Solar Track الذي يقوم بالتحكم بجميع البرادي بالمبنى إلكترونياً من خلال خلايا شمسية خاصة تقوم برفع وإنزال البرادي حسب حركة الشمس والضوء.
- تزويد الفراغات بحساس خاص لإنارة الشمس ومرتبط بنظام الإنارة حيث يقوم هذا الحساس برفع قدرة الإنارة وتخفيضها حسب كمية الشمس التي تدخل إلى المبنى نتيجة التحكم بالبرداي وحسب ما ذكر بالبند أعلاه، فعلى سبيل المثال إذا ارتفعت البرادي يتم إرسال إشارة من الحساس إلى نظام الانارة بتخفيض مستوى الإنارة كونه يوجد إنارة طبيعية كافية والعكس صحيح تماماً.
- تم تزويد الفراغات بحساسات تواجد Occupation Sensors تقوم باشعال وإطفاء الإنارة اعتماداً على تواجد الأشخاص بالفراغ من عدمه.
- تطبيق مبدأ Zero Scape للمناطق المزروعة في المشروع وذلك لإضافة مناطق خضراء تستهلك الحد الأدنى من المياه.
- المبنى مزود بأحدث التكنولوجيا في مجال أنظمة كاميرات المراقبة والتحكم والسرقة والحريق وجميع هذه الأنظمة يتم مراقبتها مركزياً من خلال غرفة تحكم مركزية Control Room بالإضافة إلى أن الأنظمة بالمشروع يتم التحكم بها عن طريق Building Management System (BMS).

5.2 المشتريات المحلية المستدامة

واصلنا خلال العام 2019، العمل مع الموردين المحليين في المملكة من خلال إعطاء الأهمية القصوى لدعمهم، إدراكاً منا لدورهم الهام في تحقيق النمو الاقتصادي في المملكة، وخلق فرص العمل وتعزيز القدرات، مما يسهم في خلق مناخ مستدام لتوافر فرص العمل المحلية وأمن الاستثمار.

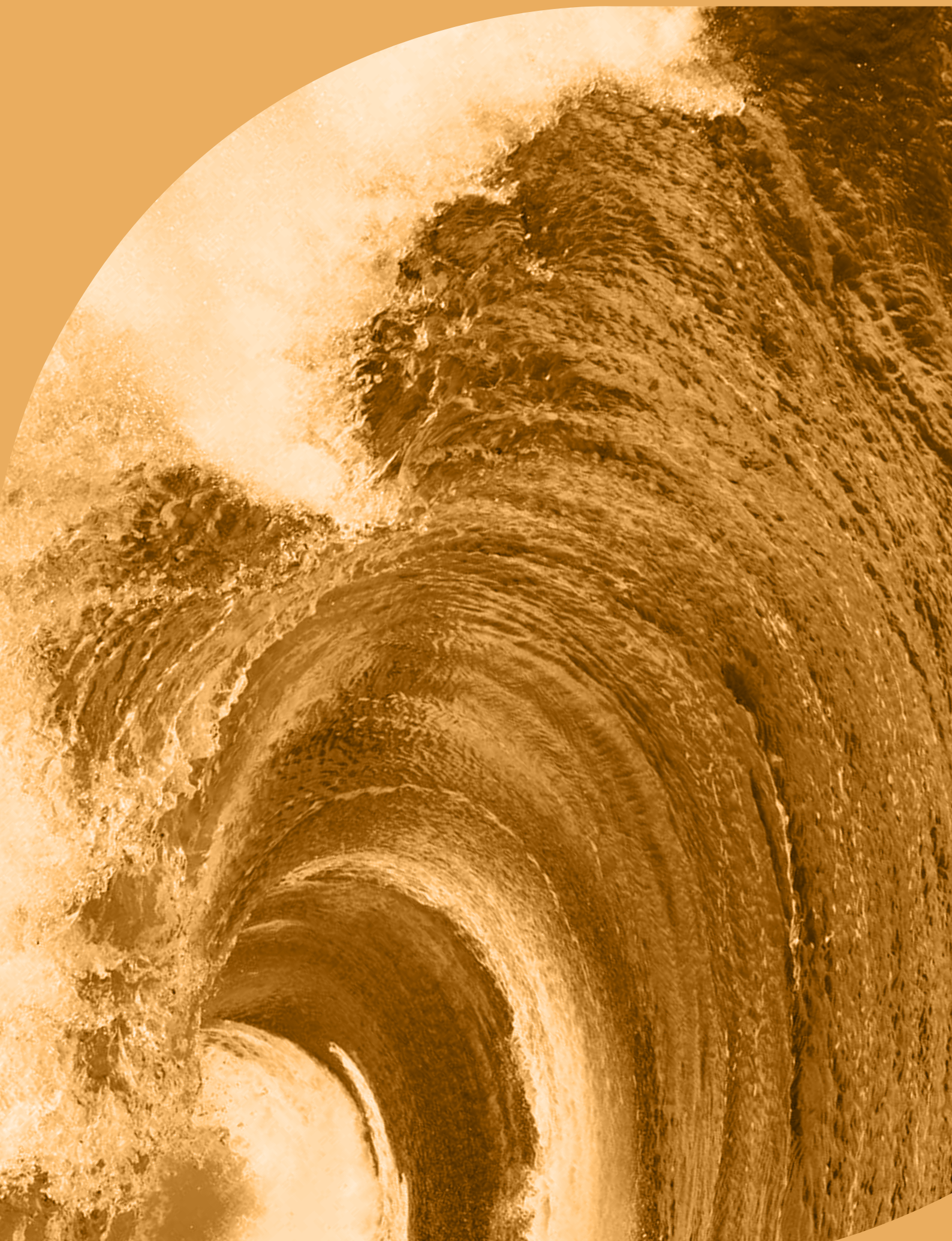
وفي عام 2019، بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يعادل 9.2 مليون دينار من إجمالي نفقات الشراء للبنك وقام البنك بدعم 262 مورد محلي عبر شبكته.

المشتريات المحلية

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي عدد الموردين المشاركين	198	203	205	219	262	285
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	193	198	200	214	257	262
إجمالي إنفاق المشتريات بدينار الأردني	7,760,251	10,713,673	8,555,811	11,386,762	20,666,320	13,376,576
إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار أردني	7,587,519	8,860,746	8,226,783	11,250,061	17,016,048	9,166,805
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	98%	83%	96%	99%	82%	69%

03

رأس
المال البشري



نتميز في بنك الإسكان بتطوير الكفاءات البشرية لدينا، من خلال امتلاكنا لسياسات وحزم مكافآت تتميز بالتنافسية العالية مقارنة مع جهات التوظيف الأخرى في المملكة، كما نعمل بشكلٍ جاد على ضمان تمتع برامجنا بمستويات عالية وقدرة كبيرة على تلبية احتياجات موظفينا، وهذا ما يجعلنا خياراً مفضلاً كجهة للتوظيف على مستوى المملكة ككل.

1.3 موظفينا

في نهاية عام 2019 بلغ عدد أفراد فريقنا العامل في المملكة الأردنية الهاشمية 2,358 موظفاً وموظفة، أو ما نسبته 11.6% من إجمالي عدد العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وجميع موظفينا يعملون بعقود دائمة، ويشرف على الموظفين 31 موظفاً وموظفة من مدراء الإدارة العليا، و367 من مدراء الإدارة الوسطى.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي عدد الموظفين	2,260	2,363	2,393	2,426	2,463	2,358
حسب الفئة						
غير إداريين	1,745	1,871	1,922	1,998	1,974	1,960
إدارة وسطى	455	440	419	383	458	367
إدارة عليا	60	52	52	45	31	31
حسب نوع التوظيف						
عقد دائم	2,248	2,353	2,384	2,424	2,463	2,358
عقد مؤقت	12	10	9	2	0	0

2.3 التدريب والتطوير

يعتبر التدريب أحد الوسائل الهامة لتطوير رأس المال البشري التي يعتمد عليها في رفع مستوى الكفاءة الوظيفية للموظفين، ويعتبر التدريب والتطوير بمفهومه الحديث إطار عمل متكامل وخياراً استراتيجياً لتنمية مواردنا البشرية التي نسعى لتحقيقها لمواكبة التحديات.

يشكل موظفونا العنصر الرئيسي لنجاح وكفاءة عملياتنا المتنوعة، وإدارة أماكن العمل المختلفة، ونعمل بشكل متواصل على بناء وتعزيز معارف وخبرات موظفينا عن طريق تقييم المجالات التي تتطلب التحسين من خلال مراجعة الأداء ومن ثم الاستثمار في تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وبما يسهم في تعزيز الوضع التنافسي للبنك في القطاع المصرفي.

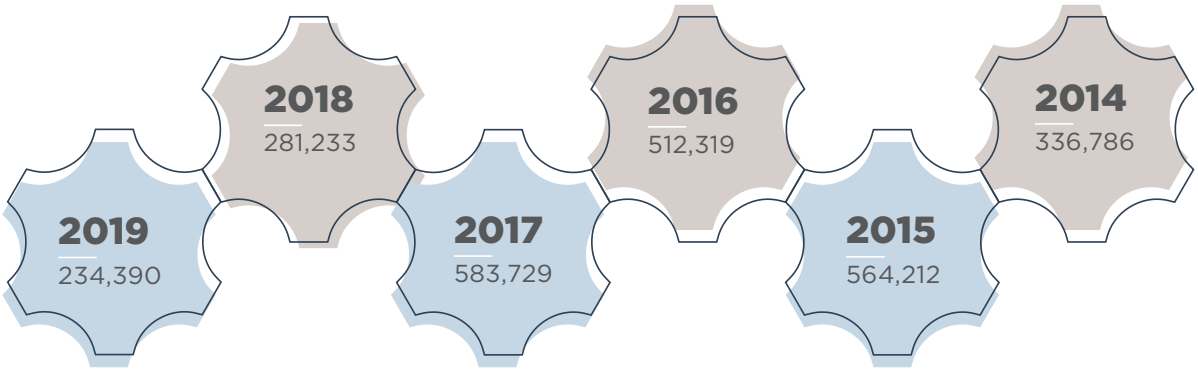
ونعتمد على التدريب النظري والعملي لإعداد وتأهيل الموظفين ورفع مستويات أدائهم المهني، لتمكينهم من القيام بالأعمال المصرفية المختلفة، وذلك بإتاحة الفرص التدريبية لهم داخل المملكة وخارجها وفي مختلف مجالات العمل المصرفي والمالي والاستثماري

والإداري، وحضور المؤتمرات والندوات والملتقيات المتخصصة. وقد أثمرت البرامج والدورات التدريبية عن تقديم ما يقارب (22.6) ساعة تدريب لكل موظف بالمتوسط خلال عام 2019.

كما قمنا خلال عام 2019 بتوفير دورات تدريبية لتعزيز المعرفة بالمواضيع البيئية والاجتماعية مثل المؤتمر السنوي للمسؤولية الاجتماعية، وتصميم وتركيب أنظمة الطاقة الشمسية، وبدائل الطاقة المتجددة.

وفي إطار ممارستنا لمسؤوليتنا الاجتماعية، قمنا خلال العام بتدريب عدد كبير من طلبة الجامعات الرسمية والخاصة زاد عن (94) طالب في عدد من دوائر وفروع البنك من أجل إكسابهم الخبرة العملية في العمل المصرفي من خلال التدريب العملي On Job Training، وقد أثبتت هذه المبادرة بأنها أداة فعالة في تقليص الفجوة بين القطاع المصرفي وبين المؤسسات التعليمية.

إجمالي مصاريف التدريب (دينار)



برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية	11	11	7	2	3	2
الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة	16	15	15	8	11	48

التدريب (الساعات)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	**33.7**	**174.7**	**101.3**	**78.4**	**24.1**	**22.6**
ذكور	33.2	193.1	113.6	81.1	25.0	23.8
إناث	34.6	143.5	81.2	74.2	17.7	20.5
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاماً	102.0	227.4	153.0	109.1	15.8	18.3
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاماً	54.7	201.0	95.7	57.0	8.1	14.5
الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً	22.1	38.3	14.0	34.0	1.3	8.7

برنامج التدريب (عدد المشاركين)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
برامج التدريب التي عقدت في المركز التدريبي للبنك	2,738	1,013	1,012	2,270	999	1,433
برامج التدريب التي عقدت بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة	461	513	298	165	265	200
الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية	52	48	29	37	17	16
عدد المشاركين بالندوات الداخلية	1,719	574	802	1,128	650	750
عدد المشاركين بدورات E-learning	-	-	-	-	-	2,733

3.3 المزايا التنافسية للموظفين

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

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

ونستمر بتوفير امتيازات أخرى لموظفينا كالقروض سكنية بشروط ميسرة وبأسعار فائدة تفضيلية، وتوفير برنامج تأمين صحي خاص بهم وبأسرهم وبسقوف مالية مريحة.

4.3 مشاركة الموظفين

نقوم بتشجيع الحوار والتواصل المفتوح مع موظفينا على الدوام للاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم، وبما يؤدي لتعزيز المصارحة والمسؤولية في جميع أماكن العمل، كما نعمل بشكل مستمر على اطلاع موظفينا على المعلومات المتعلقة بأداء البنك في مجال الصحة والسلامة والبيئة والمسؤولية الاجتماعية والنتائج التشغيلية والمالية وعلى أي تغيرات وتطورات اخرى.

ونسعى لإلهام موظفينا 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، ونقوم بمكافأة أي أفكار تم تنفيذها بنجاح لتحسين العمليات أو تخفيض التكاليف.

أبرز مبادرات إشراك الموظفين:

- تنظيم رحلات جماعية (داخلية وخارجية) بشكل دوري من خلال لجنة النشاط الاجتماعي للبنك
- إقامة حفلات غداء في نهاية العام
- إقامة إفطار رمضاني خلال شهر رمضان المبارك
- إقامة بطولات وأنشطة رياضية سنوية

آليات الشكاوى الداخلية

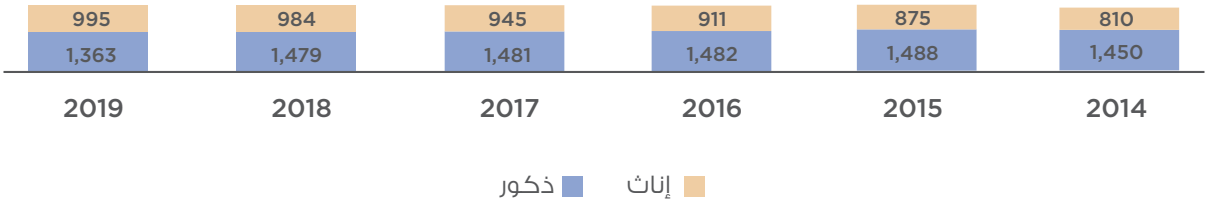
يوجد لدينا إجراءات رسمية داخلية للتظلم والشكوى وذلك لحل أي تظلم من الموظف له علاقة بأوضاع العمل أو الانضباط أو تعامل غير منصف من قبل الإدارة أو من أحد الزملاء، ويمكن للموظف أن يقدم شكواه إما بشكلٍ شفهي أو بشكل كتابي للمدير المباشر. أما إذا كانت الشكوى على المشرف نفسه، فيمكن للموظف أن يتواصل مع مديره المباشر أو مع مدير دائرة الموارد البشرية أو باستخدام الخط الساخن لدائرة التدقيق الداخلي، ويتم رفع الشكوى من خلال التسلسل الإداري حتى يتم التوصل لحلٍ 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.

5.3 التنوع وتكافؤ الفرص

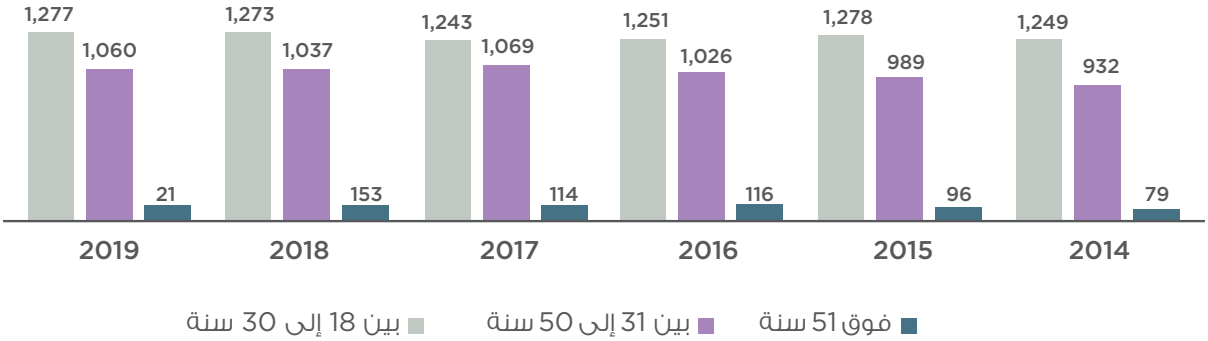
نسعى بشكل جاد لضمان المساواة بين الموظفين والاحتفاء بالتنوع في إطار من الاحترام المتبادل والشمول في مكان العمل، وبما يعزز من قدرتنا على الحفاظ وتعزيز ميزتنا التنافسية، وتمثل الإناث ما نسبته 42.1% من القوى العاملة لدينا، ونعمل على تكريس كل طاقاتنا لتمكين الأنثى ورفع مشاركتها في القوى العاملة، وأيضاً على تمكين فئة الشباب وزيادة تمثيلهم، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 54.2% من إجمالي القوى العاملة لدينا.

كما نعمل على تطوير سياساتنا وبرامجنا تجاه موظفينا وبما يمكّننا من توظيف أفضل الكفاءات، وتقدير وتحفيز الأداء الوظيفي المتفوق من خلال توفير بيئة تتيح للموظف من الإسهام بفعالية أكبر وتمكّننا من الاستفادة من كامل إمكانياته، ونقوم بمعاملة جميع موظفينا بالتساوي ودون تمييز ودون النظر إلى العرق أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو غير ذلك، ولا نقبل أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان في بيئة العمل لدينا.

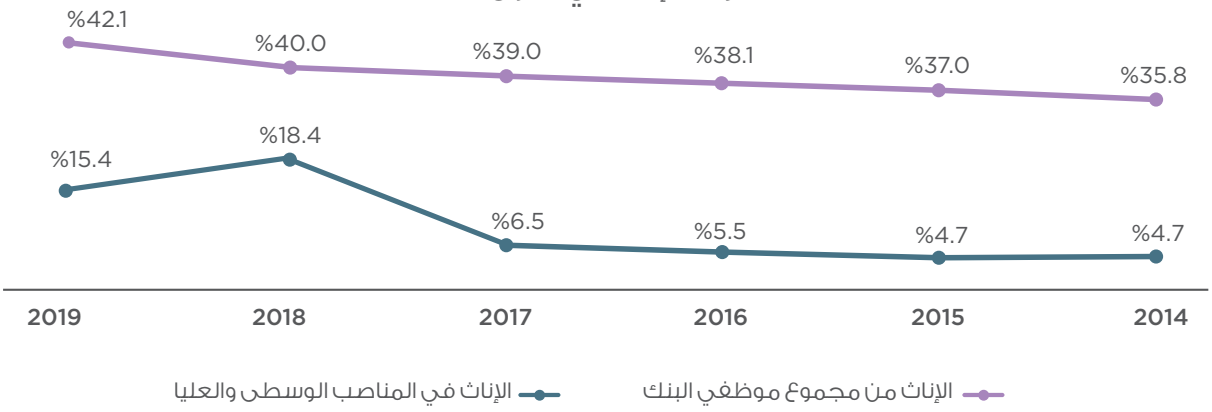
القوى العاملة حسب الجنس



القوى العاملة حسب الفئة العمرية



مشاركة الإناث في القوى العاملة



6.3 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة

يرتكز نمو أعمالنا وأدائنا على تقديم الدعم الكامل لموظفينا، والحفاظ على سلامتهم، والحرص على أن تكون أماكن عملهم شاملة وجديرة بالاحترام، ومن أهم الإجراءات التي قمنا بها لتحقيق ذلك:

- 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 للموظفين وعائلاتهم من خلال مراجعة عيادة البنك أثناء الدوام وخارجه.
- تقديم كامل نفقات المعالجة الطبية ونفقات الاستشفاء وأجور المختبرات والفحوص بأنواعها لجميع موظفي البنك وعائلاتهم، وفقاً لشروط وأحكام محددة.
- تغطية تأمين علاج السرطان لجميع موظفي البنك وعائلاتهم عن طريق أحد برامج مؤسسة الحسين للسرطان.
- المشاركة في الحملة الوطنية "خليك قد التحدي" التي أطلقتها مؤسسة ومركز الحسين للسرطان، وتهدف الحملة التي أطلقت بمناسبة اليوم العالمي للسرطان، إلى حث المجتمع على تبني ونشر أحد التحديات "السلوكيات والممارسات الصحية" مثل (الامتناع عن التدخين، تناول وجبة صحية، استخدام الدرج بدل المصعد، الامتناع عن السُكّر) لمكافحة مرض السرطان والوقاية منه.

وفيما يخص إجازات الأمومة والأبوة تضمن سياستنا قيام جميع موظفينا، وخاصة الاناث منهم، بالحصول على فرصة التفرغ للتمتع بتلك الاجازة ثم العودة للانخراط مجدداً في القوى العاملة. وفي عام 2019، حصل 84 موظفاً و108 موظفة على إجازة أبوة وأمومة على التوالي، وقد عادوا جميعاً للعمل بعد انقضاء إجازاتهم.

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

إجازة الأبوة والأمومة

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي عدد الموظفات اللواتي استحققن إجازة أمومة	80	77	89	112	120	108
نسبة العائدات الى العمل بعد إجازة الأمومة	%100	%100	%100	%100	%100	%100
إجمالي عدد الموظفين اللذين استحقوا إجازة أبوة	-	-	-	-	-	84

7.3 استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم

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 لموظفينا الفرصة كي يكونوا جزءاً من فريق متنوع وفعال، 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 بشكلٍ جاد على تعزيز العلاقات مع الجامعات الرسمية من خلال طلب البنك لكشوفاتٍ دورية عن الخريجين بهدف استقطاب المتفوقين منهم في التخصصات ذات العلاقة بعمل البنك.

وفي عام 2019، ركّزنا في بنك الإسكان على تعيين الكوادر البشرية النسائية والشبابية وبلغت نسبة توظيف النساء حوالي 42.9% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عمر 18-30 حوالي 77.4%.

التوظيف

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
إجمالي عدد الموظفين الجدد المعينين	286	259	220	177	202	235
عدد الموظفين الجدد المعينين:						
ذكور	176	143	122	99	123	134
إناث	110	116	98	78	79	101
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عام	275	253	202	166	180	182
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عام	11	6	15	10	20	50
الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام	0	0	3	1	2	3

أما معدل الدوران الوظيفي، فقد بلغ في نهاية عام 2019 ما نسبته 14.25% مقابل 9.9% في نهاية عام 2014، وهو مؤشر إيجابي لقياس نجاح البنك في الحفاظ على موظفيه من جهة ورضا الموظفين من جهةٍ أخرى.

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
معدل الدوران الوظيفي العام	%9.9	%8.0	%6.7	%5.7	%7.3	%14.25
ذكور	%9.5	%8.4	%7.4	%6.1	%8.9	%18.5
إناث	%10.6	%7.4	%5.5	%5.1	%4.5	%8.9
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاماً	%11.0	%3.6	%7.2	%5.4	%5.1	%4.9
الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاماً	%8.0	%1.8	%4.7	%4.0	%6.9	%12
الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً	%13.9	%1.0	%19.0	%24.6	%31.6	%87.9

04

المسؤولية المجتمعية

نسعى في بنك الإسكان ومنذ التأسيس في عام 1973 إلى تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية وبما يسهم في إحداث أثر إيجابي في المجتمعات التي نعمل بها عموماً والمجتمع الأردني خصوصاً.

فعلى مدار 45 عاماً بقي بنك الإسكان جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الأردني، مذللاً جميع إمكاناته في خدمة قضايا مجتمعه وتعزيز مسؤوليته المجتمعية تجاه أفراد ومؤسسات المجتمع وبما يخدم جميع الفئات؛ وذلك من خلال دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات والمبادرات الاجتماعية والشراكات الاستراتيجية مع كبرى المؤسسات على اختلاف مجالاتها وبما يجسد استراتجية البنك للمسؤولية الاجتماعية.

وخلال الفترة (2014-2019) زادت مساهمة البنك المجتمعية في الأردن عن 11 مليون دينار أردني.
وترسيخاً لدور البنك في المسؤولية الاجتماعية في البيئة التي يعمل بها على أرض الواقع، فقد باشر فريق "عطاء الإسكان" - والذي تم تشكيله في العام 2018 - واجبه تجاه المجتمع، وبلغ مجموع ساعات التطوع التي قدمها موظفونا خلال عام 2019 ما مجموعه 3,232 ساعة تطوع ومن أبرز نشاطاته التطوعية في العام 2019:

البيئة

شارك فريق "عطاء الإسكان" في استكمال المرحلة الثانية من رعاية البنك الذهبية لبرنامج "القافلة الخضراء" من خلال زراعة 500 شجرة مثمرة في منطقة الأغوار الوسطى لزيادة الرقعة الخضراء ودعماً للأسر المحتاجة ضمن البرامج التي تنظمها الجمعية العربية لحماية الطبيعة.

ولـم يقتصـر دور البنـك علـى مشـاركة فريـق "عطـاء الإسـكان" فـي الأنشـطة والفعاليـات المرتبطة بخدمة المجتمع بل قدّم دعمه لعدد من المؤسسات والجمعيات غير الربحية ومنها:

- الجمعية العربية لحماية الطبيعة
- إدارة السير "يوم المرور العالمي وأسبوع المرور العربي"
- جمعية الأزرق لتنمية وتطوير السياحة البيئية
- حديقة عبدون

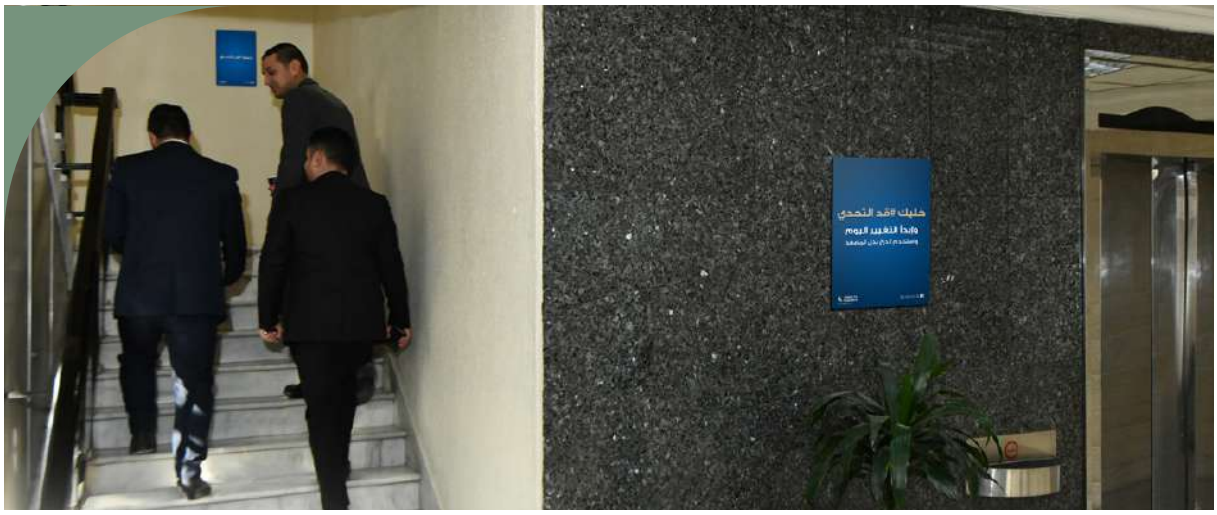
الصحة

وتعزيـزاً لدورنـا الرائـد فـي التثقيـف والتوعيـة الصحيـة فقـد شـارك فريـق "عطـاء الإسـكان" فـي رسـم جداريـة فـي مدينـة السـلط تمتـد على 50 متـر مربع بهـدف التوعية بمرض سـرطان الثدي وبالتعـاون مـع مؤسسـة الحسـين للسـرطان.

كمـا قـدم البنـك دعمـه لمستشـفى الملكـة رانيـا العبـد اللّه للأطفـال بمدينـة الحسـين الطبيـة وتمثـل التبـرع بتزويـد المستشـفى بجهاز جديـد لتفتيت حصى الكلى والمسـالك البولية للأطفال ويعتبـر الجهـاز الأول مـن نوعـه والوحيـد فـي المنطقـة، ويعمل بواسـطة الأشـعة فـوق الصوتية وضغط الهواء.

وشارك أيضاً في الحملة الوطنية "خليك قد التحدي" التي أطلقتها مؤسسة ومركز الحسين للسرطان، وتهدف الحملة التي أطلقت بمناسبة اليوم العالمي للسرطان، إلى حث المجتمع على تبني ونشر أحد التحديات "السلوكيات والممارسات الصحية" مثل (الامتناع عن التدخين، تناول وجبة صحية، استخدام الدرج بدل المصعد، الامتناع عن السُكّر) لمكافحة مرض السرطان والوقاية منه.

وشارك بنك الإسكان في تحدي استخدام الدرج، حيث استغنى موظفو البنك وعملاؤه عن استعمال المصاعد لمدة شهرٍ كامل في خطوة تعبر عن حرصهم ومسؤوليتهم في نشر الوعي ضد السرطان ومكافحته من أجل مستقبل خال من السرطان.



ومن أبرز الجهات في القطاع الصحي التي قام البنك بدعمها:

- مركز الإسعاف الجوي
- الجمعية الأهلية للتبرع بالدم
- مستشفى الملكة رانيا العبدالله للأطفال (التبرع بجهاز تفتيت الحصى)
- الجمعية الأردنية للتأمينات الصحية
- مؤسسة فلسطين الدولية
- الجمعية الأردنية للعون الطبي للفلسطينيين
- المركز الوطني للعناية بصحة المرأة
- مركز الحسين للسرطان
- جمعية همتنا الخيرية

خدمة المجتمع

شارك فريق "عطاء الإسكان" في الحملة الوطنية للنظافة "بلدك بيتك" في جولتها الحادية عشر وهي إحدى مبادرات "أردن النخوة"، حيث قدّم البنك الدعم لمشاركة 1000 متطوع للحملة والتي أقيمت في محافظة جرش وعجلون، فضلاً عن مشاركة فريق عطاء الإسكان في الحملة والتي يضم الموظفين المتطوعين من البنك.

وقد واصلنا في البنك تقديم الدعم للمؤسسات والجمعيات غير الربحية والهادفة إلى تنمية المجتمع المحلي، من خلال تجديد الدعم لتكية أم علي للعام 2019 لتوزيع طرود الخير على الأسر المحتاجة والفقيرة، وتم توزيع 602 طرد على 239 أسرة، وشارك فريق "عطاء الإسكان" في مبادرة سكب الطعام في خيمة موائد الرحمن التي تنظمها التكية في كل عام، وتم توزيع 1,800 وجبة إفطار خلال شهر رمضان المبارك في كل من محافظات عمان، الزرقاء والبلقاء.

وواصلنا دعمنا لمؤسساتٍ أخرى تُعنى بالتنمية المجتمعية وكان أبرزها:

- صندوق دعم الغارمات
- صندوق دعم أسر الشهداء
- الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية
- مؤسسة نهر الأردن
- جمعية قرى الاطفال SOS
- مؤسسة لوياك
- الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية - بنك الملابس الخيري
- المركز الوطني للعناية بصحة المرأة
- مركز الحسين للسرطان

التعليم

يعتبر قطاع التعليم من أولويات مسؤولية البنك المجتمعية، حيث تبنينا عدداً من المؤسسات التعليمية غير الربحية بهدف تقديم منح للطلاب سواءً على مستوى الجامعات أو المدارس، وللعام الثاني على التوالي جدّد بنك الإسكان شراكته الاستراتيجية مع مؤسسة إيليا نقل وتقديم الدعم لصندوق منحتي والتي تم بموجبها تقديم منح تعليمية لطلاب الجامعات.

ذوي الاحتياجات الخاصة

كون ذوي الاحتياجات الخاصة جزء لا يتجزأ من المجتمع الأردني، فقد قدّم البنك الدعم لعدد من المؤسسات والجمعيات التي تُعنى برعاية هذه الفئة ومنها:

- نادي الأمير علي بن الحسين للصم
- الجمعية الوطنية لذوي الاحتياجات الخاصة
- جمعية الصم والبكم الخيرية
- جمعية تنمية المرأة الأردنية للصم
- جمعية أهل العزم للمكفوفين الخيرية
- جمعية ابن سينا للشلل الدماغي
- جمعية الإخاء الأردنية العراقية
- جمعية الشابات المسلمات

05

خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل

نفخر بامتلاكنا لأكبر قاعدة عملاء على مستوى القطاع المصرفي الأردني، حيث بلغ عدد عملائنا (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات حوالي 653 ألف عميل في عام 2019. ونضع الاهتمام بهم على قمة سلم أولوياتنا، ومساعدتهم على الازدهار والنمو، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم المُتعددة، وجعل الخدمات المصرفية المقدمة لهم أكثر سهولة وأماناً، مع ضمان الحفاظ على خصوصيتهم.

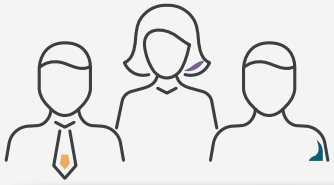
1.5 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

شهدت محفظة قروض الأفراد لدينا نمواً جيداً، حيث نمت قيمتها خلال عام 2019 بما نسبته 2%، فيما سجلت قيمة محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة انخفاضاً بلغت نسبته 14% و 4% على التوالي.

عدد العملاء الحاصلين على قروض

	الأفراد	الشركات الصغيرة و المتوسطة	الشركات الكبيرة
2014	98,185	3,541	457
2015	99,366	3,358	419
2016	103,993	3,227	423
2017	108,477	3,285	424
2018	108,187	3,037	432
2019	103,512	2,610	559

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني)



	الأفراد	الشركات الصغيرة و المتوسطة	الشركات الكبيرة
2014	997	131	862
2015	1,114	146	1,421
2016	1,295	157	1,659
2017	1,379	149	1,820
2018	1,389	155	1,898
2019	1,414	134	1,822

2.5 تعزيز شبكة البنك المحلية

نفخر في بنك الإسكان بكوننا البنك الأوسع والأكثر انتشاراً في المملكة من حيث شبكة الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي الموزعة في مواقع استراتيجية في مختلف أنحاء المملكة، وخلال عام 2019 حافظنا على موقعنا الريادي في مؤشر حجم شبكة الفروع المصرفية البالغ 125 فرعاً وبما يشمل فرعين متنقلين وفرعاً متخصصاً للأطفال، وبحصة سوقية بلغت 13.3%، وفي مؤشر حجم شبكة أجهزة الصراف الآلي البالغ 226 جهازاً من ضمنها 5 أجهزة صراف آلي متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية لعملائنا في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة، وبحصة سوقية بلغت حوالي 12.2%.

3.5 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها

نسعى في بنك الإسكان إلى توفير خدمات متنوعة وتحقيق أفضل تجربة مصرفية ممكنة لجميع عملائنا والمحافظة على قنوات مفتوحة للاستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء المتنامية وفق أرقى المعايير العالمية، ونمتلك عدداً من القنوات المختلفة تُسهل على عملائنا الوصول إلى خدماتنا ومنتجاتنا في أي وقت ومن أي مكان، وهي:

قنوات التوزيع التقليدية

- شبكة الفروع: 125 فرعاً منها فرعين متنقلين
- شبكة أجهزة الصرافات الآلية: 226 جهازاً منها خمسة أجهزة متنقلة

قنوات التوزيع الإلكترونية

- خدمة إسكان أون لاين
- خدمة إسكان موبايل
- خدمة مرسال الإسكان
- مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24

ومن الجدير ذكره تقديمنا للخدمات المصرفية المسائية من خلال شبكة مكونة من 7 فروع تنتشر في عدد من مراكز التسوق التجارية "المولات" في مختلف مناطق المملكة، وهذه الفروع هي: فرع سيتي مول، وفرع العبدلي مول، وفرع بارك بلازا، وفرع تاج مول، وفرع جاليريا مول، وفرع شويخ مول/ العقبة، وفرع إربد مول.

أداء قنوات التعامل المصرفي لبنك الإسكان خلال عام 2019

11.6 مليون
عدد المعاملات عبر الصرافات الآلية بنمو نسبته 0.5%

105 ألف
عدد المعاملات عبر الإنترنت بانخفاض نسبته 5.1%

6.9 مليون
عدد المعاملات من خلال الفروع بانخفاض نسبته 6%

2 مليون
عدد المعاملات عبر إسكان موبايل بنمو نسبته 44.2%

300 ألف
عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية **إسكان 7/24** *
بنمو نسبته 4%

* 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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)	95,477	107,762	124,590	149,890	99,518	104,601
عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)	103,754	153,733	469,373	987,486	1,377,134	1,985,218
عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان (7/24)	-	-	41,189	218,577	288,686	300,452
عدد المعاملات عبر الصرافات الآلية	10,037,222	10,782,065	10,950,800	11,273,955	11,578,748	11,634,802
عدد المعاملات عبر الفروع	6,843,910	7,564,750	7,475,261	7,671,210	7,322,580	6,919,462

4.5 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا

نفخر بكوننا بنكاً يتبع نهجاً يركز على العميل ويضع احتياجاته أولاً، وندرك تماماً أن عميل اليوم أصبح أكثر تطوراً من أي وقت مضى وأصبح يطالب بتوفير منتجات وخدمات أكثر خصوصية وأكثر سهولة وأكثر أماناً، وأن يتحول البنك إلى محطة واحدة توفر للعميل مجموعة خدمات متكاملة وشاملة تلبي كافة احتياجات عملائنا العملية فرديةً كانت أم مؤسسية، ولذلك نهتم على الدوام بتعزيز وتحسين تجربة عملائنا المصرفية من خلال تقديمنا لحلول جديدة مبتكرة تركز على تحسين تجربتهم المصرفية، وتضفي على الخدمات التي نقدمها المزيد من الطابع الشخصي مع مستويات عالية من الأمان والمرونة والخصوصية.

وكدليل على جدية التزامنا تجاه عملائنا، عملنا خلال العام 2019 على إجراء العديد من التحديثات الهامة للخدمات التي نقدمها وكذلك على أنظمة أخرى تركز على خدمة العملاء، لتعزيز علاقاتنا مع العملاء الحاليين والمحتملين من خلال توفير امكانية الرد عليهم في أسرع وقت والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل بصورة أكبر، وستترجم هذه التحديثات إلى مزايا جديدة نقدمها تضاف إلى خدماتنا ومنتجاتنا وتسهم في تقديم تجربة مصرفية مميزة لعملائنا كافة.

5.5 رضا العملاء

نسعى إلى الارتقاء بالخدمات التي نقدمها لعملائنا، ونعتبر أن الارتقاء بمستوى الخدمات من شأنه أن يوفر الوقت والجهد على العملاء في الحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية المطلوبة بشكل فعال، ولدينا تطبيقات وخدمات ذكية تمكن العملاء من إتمام عملياتهم كافة عبر مختلف القنوات الإلكترونية، وبما يجعل إجراء العمليات بسيطة وسهلة للغاية.

ولتقليص الوقت اللازم لتنفيذ العمليات المختلفة والتميز في خدمات ما بعد البيع، عملنا على توفير موظفين ذوي كفاءة عالية، وتحويل الفروع من إجراء العمليات إلى بناء علاقات مستدامة مع عملائنا.

ونحرص على المحافظة على قنوات تواصل مفتوحة لاستقبال ملاحظات وآراء وشكاوى عملائنا لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم المتنامية وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا. لذلك، لدينا 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 الامتثال)

ولإظهار تقديرنا لعملائنا، قمنا باتخاذ الإجراءات السريعة للتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء وذلك لتوفير خدمة أفضل لهم. وخلال العام 2019 استلمت وحدة شكاوى العملاء (1,057) شكوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الإلكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، وتسويق الخدمات والمنتجات)، وتم رفع تقارير بها إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني مرفقاً بها الإجراءات المتخذة لمعالجة الشكاوى المحقة منها، وسيستمر البنك في معاينة أي حالات من عدم الامتثال والاستفادة منها للحد من احتمالية تكرارها في المستقبل.

وخلال العام 2019 واصلنا إعداد الدراسات المختصة بتقييم مستوى الخدمة المقدمة للعملاء 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 2019 العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها: درجة رضا عملاء البنك بشكلٍ عام 81.8%، الرضا عن التبليغ عن الحركات عبر الرسائل القصيرة (SMS) 88.1%، الرضا عن أجهزة الصراف الآلي 88.0%، والرضا عن الفروع 86.3%، والرضا عن تطبيق Iskan Mobile على الهواتف الذكية 84.1%، والرضا عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Iskan Online) 83.1%.

وأظهرت الدراسة أيضاً أن معدل سهولة الجهد المبذول عند التعامل مع البنك قد بلغ 84.1% وهو ذات المعدل المسجل في العام 2018، وبلغ معدل التوصية بخدمات البنك للأقرباء والأصدقاء 79.8% متجاوزا المعدل المسجل في العام 2018 بـ 2.6 نقطة مئوية.

ووفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ مُعدل الأداء العام لفروعنا 85.4% مُقارنة مع 83.5% للقطاع المصرفي الأردني ككل.

المتسوق الخفي

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

6.5 مكافآت ولاء العملاء

يلتزم بنك الإسكان بمكافأة العملاء على ولائهم وثقتهم الدائمة بخدماته ومنتجاته المبتكرة، حيث قدّم البنك خلال عام 2019 برامج عديدة تضمنت مكافآت وجوائز مختلفة، من أبرزها:

- 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.
- توسيع مظلة برنامج المكافآت (Loyalty Program) ليشمل بطاقات الدفع المباشر، مما يتيح لعملائنا حاملي بطاقات الدفع المباشر (فيزا وماستر كارد) الاستفادة من النقاط عند تنفيذ حركات على مشترياتهم عبر نقاط البيع (POS) والتي ستمكنهم من استبدالها بمكافات متنوعة (هدايا ، قسائم مشتريات، مكافات نقدية).
- إطلاق خدمة تحويل أرصدة البطاقات الائتمانية بعنوان "إنت الكسبان مع بطاقات بنك الاسكان" والتي تمكن عملاء البنوك الأخرى من استبدال بطاقاتهم الائتمانية بإحدى بطاقاتنا الائتمانية وبفائدة 0% على الرصيد المحول.
- إطلاق خدمة تقسيط المشتريات للبطاقات الائتمانية من خلال مركز الخدمة الهاتفية "إسكان 7/24 " تحت عنوان "مع برنامج التقسيط 7/24 اتصال واحد بقسطلك جميع مشترياتك باستخدام بطاقتك الائتمانية" والهادفة إلى تشجيع عملائنا من حاملي البطاقات الائتمانية لاستعمال البطاقات في شراء جميع مشترياتهم.
- إطلاق خدمة تسديد المبالغ المستحقة على البطاقات الائتمانية من خلال نظام eFAWATEERcom الأمر الذي من شأنه توفير خيارات تسديد متنوعة لعملائنا.
- إطلاق خدمة تجاوز سقف البطاقة الائتمانية ولغاية 10% من قيمة السقف المتاح على البطاقة، وبما يمكن عملائنا من تغطية مصاريفهم الطارئة في حال استغلال كامل السقف.

7.5 قنوات التواصل الاجتماعي مع العملاء

حرصاً منا في بنك الإسكان على التواصل مع قاعدة عملائنا الواسعة والتعامل معهم بكل وضوح وشفافية، مكنّا عملائنا من التواصل معنا على مدار الساعة من خلال حساباتنا على مواقع التواصل الاجتماعي واسعة النطاق وهي: الفيسبوك، وتويتر، وانستجرام، ولينكد إن، ويوتيوب.

ونهدف من تواجدنا على هذه المواقع والمنصات إلى التواصل الفعال والدائم مع العملاء والجمهور من خلال الإجابة على استفساراتهم وملاحظاتهم وإبقائهم على اطلاع دائم على كافة الخدمات والمنتجات التي نقدمها لهم وبما يعزز صورتنا الذهنية.

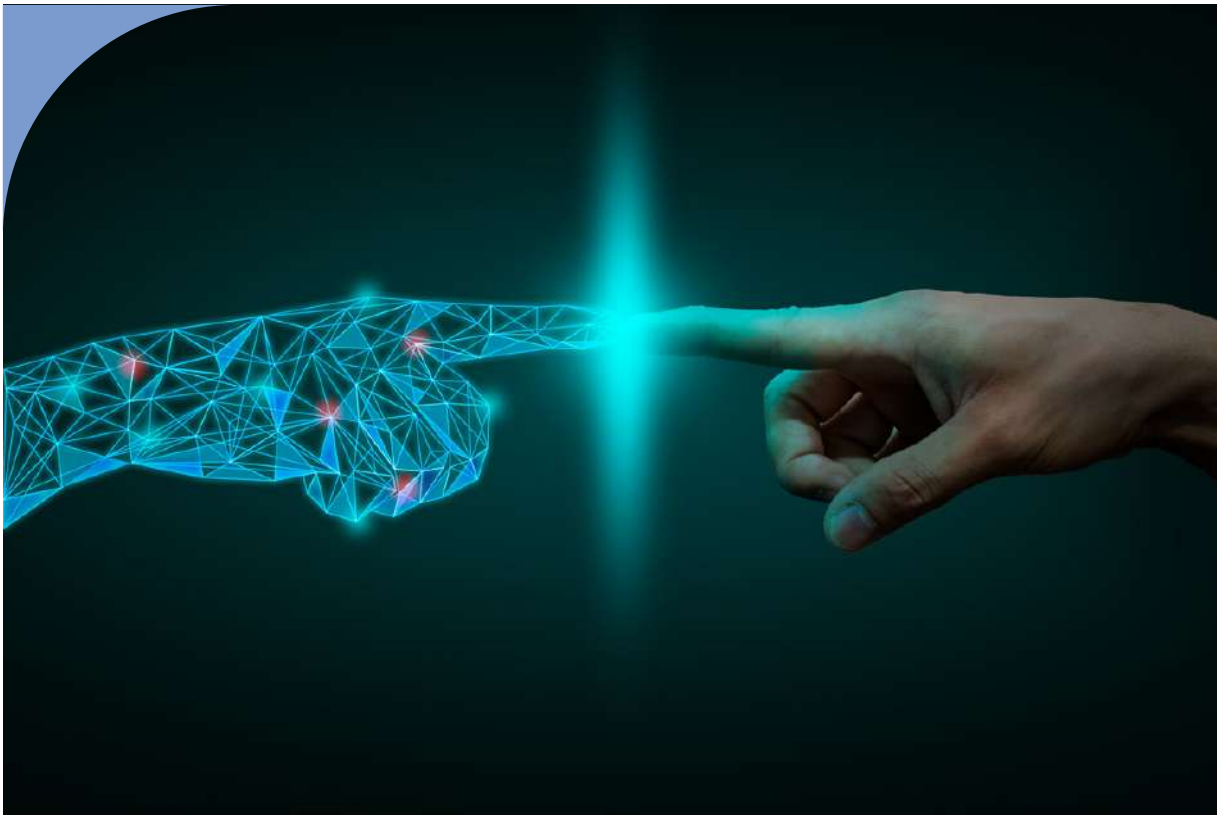
06

الابتكار
والتميز الرقمي

أحدثت الرقمنة والبرامج التقنية والنظم الآلية ثورة كبيرة جداً في مجال الأعمال، إذ اعتمدت هذه الثورة على المعلوماتية وتوظيف المعلومات في تحسين الإنتاج ورفع معدلات التفاعل مع الآلة بطريقة مباشرة وآلية. ونملك في بنك الإسكان رؤية مستقبلية واضحة ترتكز على تبني التحول الرقمي، إيماناً منا بأن التطوير بالابتكار الرقمي هو الوسيلة التي ستقودنا لرفع كفاءتنا وزيادة إنتاجيتنا. لذا سنستمر بتوظيف أفضل التقنيات في الابتكار وتحسين خدماتنا التي نقدمها لعملائنا لتحسين تجربتهم وتحقيق أعلى نسبة رضا لهم وتطوير منتجات ترقى إلى تطلعاتهم إن لم تتجاوزها، وهذه التقنيات يمكن توظيفها جميعاً أو بشكل فردي في بناء نماذج أعمال تحولية مبتكر.

ومن أهم تقنيات التحول الرقمي التي قمنا بتبنيها وعملنا على تطويرها خلال عام 2019 والمنوي تطبيقها خلال عام 2020:

- التطبيقات الذكية: ضمن إطار استراتيجيتنا الهادفة إلى تقديم خدمات رقمية جديدة تعزز كفاءة قنواتنا المصرفية وخدماتنا المقدمة من خلالها وتيسير أعمال عملائنا، عملنا على تطوير تطبيق "إسكان موبايل" بحلته الجديدة، والذي سيتيح لمستخدمي الهواتف الذكية التي تعمل بنظامي التشغيل iOS و Android، تجربة مصرفية سهلة وسريعة وآمنة ومتطورة، وسيمتاز التطبيق الجديد بمواكبة أحدث التطورات التكنولوجية بحيث يعمل على تأسيس قاعدة تقنية متطورة ومرنة قادرة على استيعاب وتطبيق ومواكبة كافة التحديثات والخدمات البنكية التي يقدمها البنك مستقبلاً مع توفير أعلى درجات الحماية والسرية، وسيتيح التطبيق حين إطلاقه لعملائنا الاستفادة من مجموعة جديدة وحصرية من الخدمات المصرفية من أبرزها فتح حسابات فرعية (Online)، خدمة التحويل النقدي بين الحسابات والحوالات المحلية والخارجية، وخدمة إرسال واستلام الحوالات السريعة (Western Union) حصرياً إضافة إلى خدمات أخرى.
- الروبوتات الذكية (البرمجة الذكية): نعمل بجد على تطوير نظام الروبوت المصرفي (إسكان روبوت)، بما يواكب أحدث الأنظمة الإلكترونية في العمل المصرفي، وتأتي هذه الخطوة ضمن سعينا الدائم للتميّز بتقديم أفضل الخدمات لعملائنا حيث يقوم (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 وهو ما يطلق عليه Robotic Process Automation، ويعد نظام الروبوت المصرفي أحد أحدث الأنظمة البنكية المستخدمة في العديد من البنوك العالمية والإقليمية.



07

الملاحق

ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

(GRI 102- 46)

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 المبادىء التوجيهية لكتابة التقارير التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير، يستخدم بنك الإسكان أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي: 1) تحديد المواضيع ذات الصلة. 2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وآثارهما. 3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديدها من خلال المراجعة والتقييم. 4) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الافصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ17 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 15.
دورة تقديم التقارير	تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2019.
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 الإسكان
العملاء يشمل عملاء البنك ما يقرب من 65,3000 عميل خدمات مصرفية للأفراد (مودعين ومقترضين)، بالإضافة إلى أكثر من 3,000 شركة. صغيرة ومتوسطة، وأكثر من 400 شركة كبيرة تستخدم الخدمات المصرفية للشركات والخزينة والاستثمار.	• خدمة ممتازة وسهل الوصول اليها. • 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 الإكتروني. • قنوات التواصل الاجتماعي. • استبيان رضا العملاء السنوي.	• الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الإعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر. • آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية.
المساهمون • يعتمد نجاح ونمو بنك الإسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محلياً ودولياً. • يوفر مساهمي البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي. • نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنامية 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

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال (Communication Channels)	استجابة بنك الإسكان
الموظفون تضم القوى العاملة لدينا حوالي 2,400 موظف في الأردن.	• قنوات مشاركة متعددة مع البنك. • الأمن والرضا الوظيفي • رواتب وامتيازات موظفين منافسة. • فرص للتطوير والنمو وتنمية المهارات. • بيئة عمل منسجمة وجاذبة. • الصحة والسلامة.	• 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.	• 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 الإحلال الوظيفي.
الهيئات التنظيمية والرقابية (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات... الخ).	• الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية. • حماية العميل. • المواءمة مع الرؤية الوطنية.	• اللوائح والقوانين. • التقارير الشهريّة المقدّمة للهيئات الرقابيّة. • المراجعات الرقابيّة. • مدونة قواعد السلوك.	• تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلّبات القانونيّة. • التقارير الشهرية المقدّمة للهيئات الرقابية.

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال (Communication Channels)	استجابة بنك الإسكان
المجتمع نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا.	• خلق فرص العمل. • إثراء الموارد البشرية المحلية. • تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة. • التعليم المالي. • الإدماج المالي. • العناية البيئي.	• أنشطة المسؤولية المجتمعية والحملات التطوعية. • المنتجات المصممة للطلاب والأطفال. • وسائل التواصل الاجتماعي. • التقارير السّنويّة. • برامج تطوير القدرات.	• الفروع المتنقلة. • محفظة المال المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية. • التدريبات القصيرة والطويلة الأجل، والتدريب أثناء العمل، وبرامج التوعية المهنية.
الموردون وشركاء الأعمال (نشرك أكثر من 250 مورد ومقاول لدعم عملياتنا).	• دعوة لتقديم عطاءات بكل شفافية وعدالة. • فرص عمل جديدة. • قنوات اتصال مفتوحة.	• المناقصات والعطاءات. • العقود والاتفاقيات.	• الحفاظ على اختيار عادل وتنافسي. • الحفاظ على علاقات تعاونية ذات مصالح مشتركة.

ملحق ج: فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

Materiality Disclosures
Housing Bank for Trade and Finance
Nov 2020
Service

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الأساسي. ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة العالمية في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة الافصاحات الجوهرية (Materiality Disclosures service)، فقد أكدت GRI صحة فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير وإفصاحات 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

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101 : الأساسيات 2016		
الإفصاحات المعيارية العامة		
GRI 102: الإفصاحات العامة 2016	الملف المؤسسي	
	102-1 اسم المنظمة	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات	10
	102-3 موقع المقر الرئيسي	الأردن، عمان
	102-4 موقع العمليات	الأردن، فلسطين، الجزائر، سوريا، بريطانيا، العراق، الإمارات وليبيا.
	102-5 الملكية والشكل القانوني	10

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
	6-102 الأسواق التي تخدمها	يمتلك البنك 125 فرعاً موزعة على جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية، و15 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.
	7-102 حجم المنظمة	13-10
	8-102 معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين	48
	9-102 سلسلة التوريد	45
	10-102 التغيرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	لم تكن هناك تغييرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.
	11-102 مبدأ أو منهج التحوط	31-25
	12-102 المبادرات الخارجية	78,43,17
	13-102 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الأردني، نقابة العاملين في المصارف.
الاستراتيجية		
	14-102 بيانات من كبار صناع القرار	9-8
الأخلاقيات والنزاهة		
	16-102 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	https://www.hbtf.com/ar/VisionandMission
الحوكمة		
	18-102 هيكل الحوكمة	24,23
إشراك أصحاب المصلحة		
	40-102 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	81,80,79,16

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
	102-41 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين والتعليمات المعمول به في المملكة، وذلك فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضات الجماعية، ولا يتوفر حالياً لدى البنك أية معلومات بهذا الخصوص وسيتم إدراج مثل هذه المعلومات في التقارير اللاحقة.
	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	81,80,79
	102-43 منهج إشراك أصحاب المصلحة	81,80,79
	102-44 الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	81,80,79
ممارسة تقديم التقارير		
	102-45 الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة	تتضمن البيانات المالية أنشطة بنك الإسكان ولا تشمل أي كيان آخر.
	102-46 تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	78
	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	15
	102-48 إعادة صياغة المعلومات	لم تكن هناك أي إعادة صياغة للمعلومات خلال هذه الفترة.
	102-49 التغييرات في إعداد التقارير	لم تكن هناك أي تعديلات مادية خلال هذه الفترة.
	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	78
	102-51 تاريخ آخر تقرير	تقرير الاستدامة 2018
	102-52 دورة إعداد التقرير	سنوي
	102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	sustainability@hbtf.com.jo
	102-54 إدعاءات إعداد التقارير وفقًا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	82
	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	90-82
	102-56 التحقق الخارجي	لا يطلب بنك الإسكان ضمانات خارجية عند إعداد تقرير الاستدامة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
المواضيع الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الأداء الاقتصادي		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	10
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	10
	3-103 تقييم منهج الإدارة	10
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	10
	4-201 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	لم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63-58
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	63-58
	3-103 تقييم منهج الإدارة	63-58
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	63-58
ممارسات الشراء		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	45
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	45
	3-103 تقييم منهج الإدارة	45
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	45
مكافحة الفساد		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	30-25
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	30-25
	3-103 تقييم منهج الإدارة	30-25

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	3-205 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		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	43-42
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	43-42
	3-103 تقييم منهج الإدارة	43-42
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 301: المواد 2016	1-301 المواد المستخدمة بالوزن أو الحجم	43-42
	2-301 المواد المُدخلة المُعاد تدويرها المستخدمة	43-42
الطاقة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	41-40
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	41-40
	3-103 تقييم منهج الإدارة	41-40
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	41-40
	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	41-40
	3-302 كثافة الطاقة	41-40
المياه		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	42
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	42
	3-103 تقييم منهج الإدارة	42
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه 2016	1-303 سحب المياه حسب المصدر	42
الانبعاثات		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	41
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	41
	3-103 تقييم منهج الإدارة	41

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	41
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	41
	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	41
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	55-54
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	55-54
	3-103 تقييم منهج الإدارة	55-54
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	55
	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدَّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	55
	3-401 إجازة رعاية الطفل	54
التدريب والتعليم		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	50-48
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	50-48
	3-103 تقييم منهج الإدارة	50-48
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	50-48
	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	50-48
التنوع وتكافؤ الفرص		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	51-50
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	51-50
	3-103 تقييم منهج الإدارة	51-50
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	51-50

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو إجابات مباشرة
عدم التمييز		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	52,25
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	52,25
	3-103 تقييم منهج الإدارة	52,25
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: عدم التمييز 2016	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال عام 2019.
المجتمعات المحلية		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	63-58
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	63-58
	3-103 تقييم منهج الإدارة	63-58
المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	63-58
خصوصية العميل		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	25
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	25
	3-103 تقييم منهج الإدارة	25
المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 418: خصوصية العميل 2016	1-418 الشكاوى الموثّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	لا توجد شكاوى متعلقة بخروقات خصوصية العملاء أو بيان فقدان بيانات العملاء.

www.hbtf.com