

# تقرير الاستدامة

## SUSTAINABILITY REPORT



النسخة الخامسة | 2021  
تمكين الغد

# تمكين الغد







# تقرير الاستدامة النسخة الخامسة 2021

الإدارة العامة

عمان - منطقة الشميساني - شارع الأمير شاکر بن زيد - بناية رقم 37  
ص.ب (7693) عمان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية

هاتف الإدارة العامة: +962 6 (5005555)

فاكسميلي: +962 6 (5691675 - 5678121)

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

080022111 أو +962 6 (5200400)

سويغت: HBHOJOAXXX

info@hbtf.com.jo

www.hbtf.com

# قائمة المحتويات:

05	_____	حول هذا التقرير
06	_____	رسالة الرئيس التنفيذي
08	_____	تركيبة مساهمي بنك الإسكان لعام 2021
09	_____	تفرعنا
11	_____	الأداء المالي للمجموعة
12	_____	أبرز معالم الأداء والإنجاز
13	_____	ملتزمون بالاستدامة

## 03

موظفينا

41

## 02

خدمات مصرفية  
مسؤولة

29

## 01

خدمة العملاء

21

## 05

الحوكمة والامتثال  
وإدارة المخاطر

57

## 04

المسؤولية  
المجتمعية

51

## 06 الملاحق

66	_____	ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
67	_____	ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
69	_____	ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لاعداد التقارير



## حول هذا التقرير

يغطي هذا التقرير أنشطة الاستدامة الأساسية لبنك الإسكان في المملكة الأردنية الهاشمية خلال الفترة الممتدة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2021، وفي بعض الحالات يقدم التقرير معلومات حول عملياتنا على مستوى مجموعة بنك الإسكان، ويأتي إصدار هذا التقرير إيماناً منا بأن تحقيق هدفنا المتمثل بالنمو لا يأتي إلا بمساعدة الأفراد والشركات على الازدهار والنمو.

ويمثل هذا التقرير خامس تقرير عن بنك الإسكان للتجارة والتمويل، وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمستوى الأساسي للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير Global Reporting Initiative (GRI)، والتي أكدت صحة مواقع افصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40-102-49).

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

نرحب بآرائكم وملاحظاتكم حول نهج الاستدامة لدينا والأداء وحول أي من المعلومات الموجودة ضمن هذا التقرير عبر البريد الإلكتروني:

[Sustainability@hbt.com.jo](mailto:Sustainability@hbt.com.jo)

# رسالة الرئيس التنفيذي



## أصحاب المصلحة المحترمون،

يسعدني أن أقدم لحضراتكم تقرير الاستدامة الخامس لبنك الإسكان للتجارة والتمويل، والذي يعكس مدى الالتزام والعزم الذي نظهره تجاه تطوير نهجنا المستدام ومسؤوليتنا المجتمعية، ويؤكد سعينا لبناء قيم طويلة الأجل لعملائنا وموظفينا ولأصحاب المصلحة الآخرين، ونرى أن مستوى الوعي تجاه قضايا الاستدامة في ازدياد، وأصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى من منظور الأعمال والعملاء.

ومع تبيننا لنموذج أعمال واضح بحيث يسهل فهم وتنفيذ أعمالنا بسرعة، يمكنني القول إننا نسير

على الطريق الصحيح لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية، وإننا كمؤسسة طموحون للغاية فيما يتعلق بالاستدامة، ويتمثل هدفنا في المساهمة في تحقيق اقتصاد مزدهر ومجتمع أكثر عدلاً وبيئة أكثر صحة لكل أصحاب المصلحة لدينا.

وإيماناً منا بأن التقدم الاقتصادي والتقدم الاجتماعي يسيران معاً، فإننا نعمل نحو توجيه أهدافنا واستراتيجياتنا وسلوكياتنا وإجراءاتنا لتقديم قيمة طويلة الأجل مستدامة لنا ولأصحاب المصلحة لدينا، وندرك أننا نعمل في ظل بيئة أعمال معقدة وسريعة التطور ونواجه مجموعة متزايدة من القواعد والتصنيفات والمعايير، لكن نفخر بتبنينا لخطة متعددة الأوجه، بما في ذلك نهجنا في التنوع والمساواة والشمول في مؤسستنا، وتفاعلاتنا مع موردينا، والمنتجات والخدمات التي نقدمها لعملائنا، وتعزيز شراكتنا مع العديد من الجهات والمؤسسات من أجل زيادة تأثيرنا المجتمعي.

واعتقد أن بنك الإسكان في وضع جيد لمواجهة التحديات المتعددة التي تواجه العمل المصرفي بشكل عام، من خلال تسجيل نسب نمو جيدة في العديد من المؤشرات الهامة التي كانت الأفضل ضمن القطاع المصرفي.

ولتعزيز الانتقال نحو طرق مستدامة لممارسة الأعمال ضمن حلول تكنولوجية مبتكرة، سيستمر البنك في تقديم أحدث التطبيقات الإلكترونية والرقمية ضمن أفضل الممارسات المعمول بها عالمياً، إلى جانب مواكبته المستمرة للتطورات المستجدة في عالم الصناعة المصرفية وما توفره التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال، والذي من شأنه أن يحافظ على مكانة البنك الريادية وتسهيل وتحسين الإجراءات المتبعة لضمان تقديم أفضل الحلول المصرفية للعملاء في أماكن تواجدهم وبأفضل الوسائل الممكنة وبما يليق بمكانة البنك المتقدمة في السوق المصرفي الأردني.

وفي الختام أود أن أعرب عن امتناني لجميع أصحاب المصلحة الذين شاركوا في دعم وتمكين ممارسات البنك المستدامة باستمرار، وأمل 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**

**عمّار الصفدي**

**الرئيس التنفيذي**

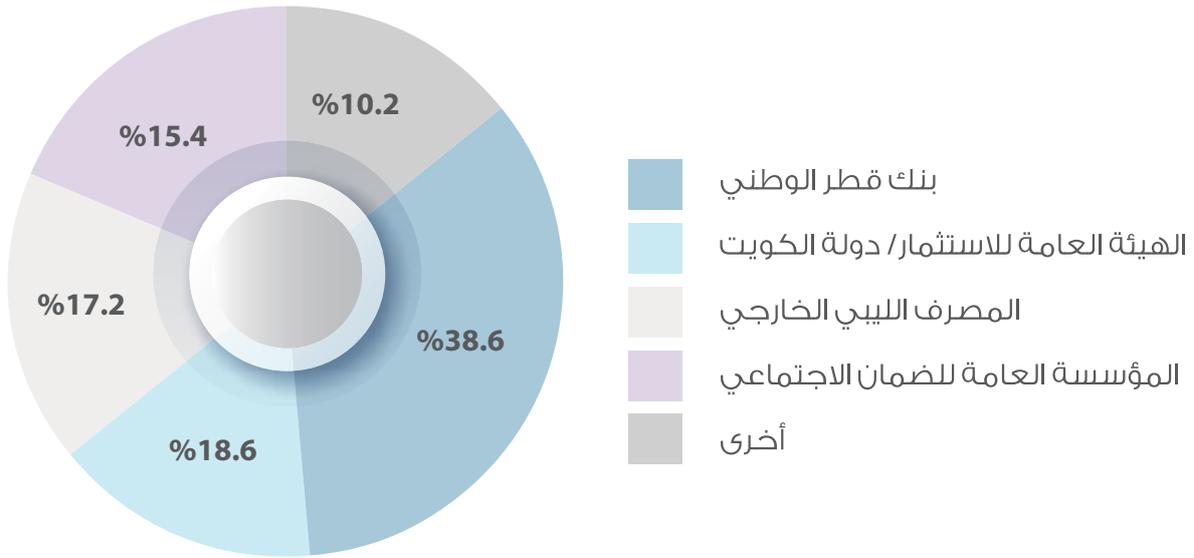
## تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2021

بنك الإسكان مزود خدمات مالية متكاملة تأسس في العام 1973، ويعمل في سبعة أسواق مختلفة، إقليمية وعالمية. يقع مقرنا الرئيسي في عمان، الأردن، وبراءسما يبلغ 315 مليون دينار أردني. نحن في مقدمة البنوك الأردنية في العديد من المؤشرات، وتم تنظيم عمل البنك وفق قطاعات أعمال رئيسية وهي:

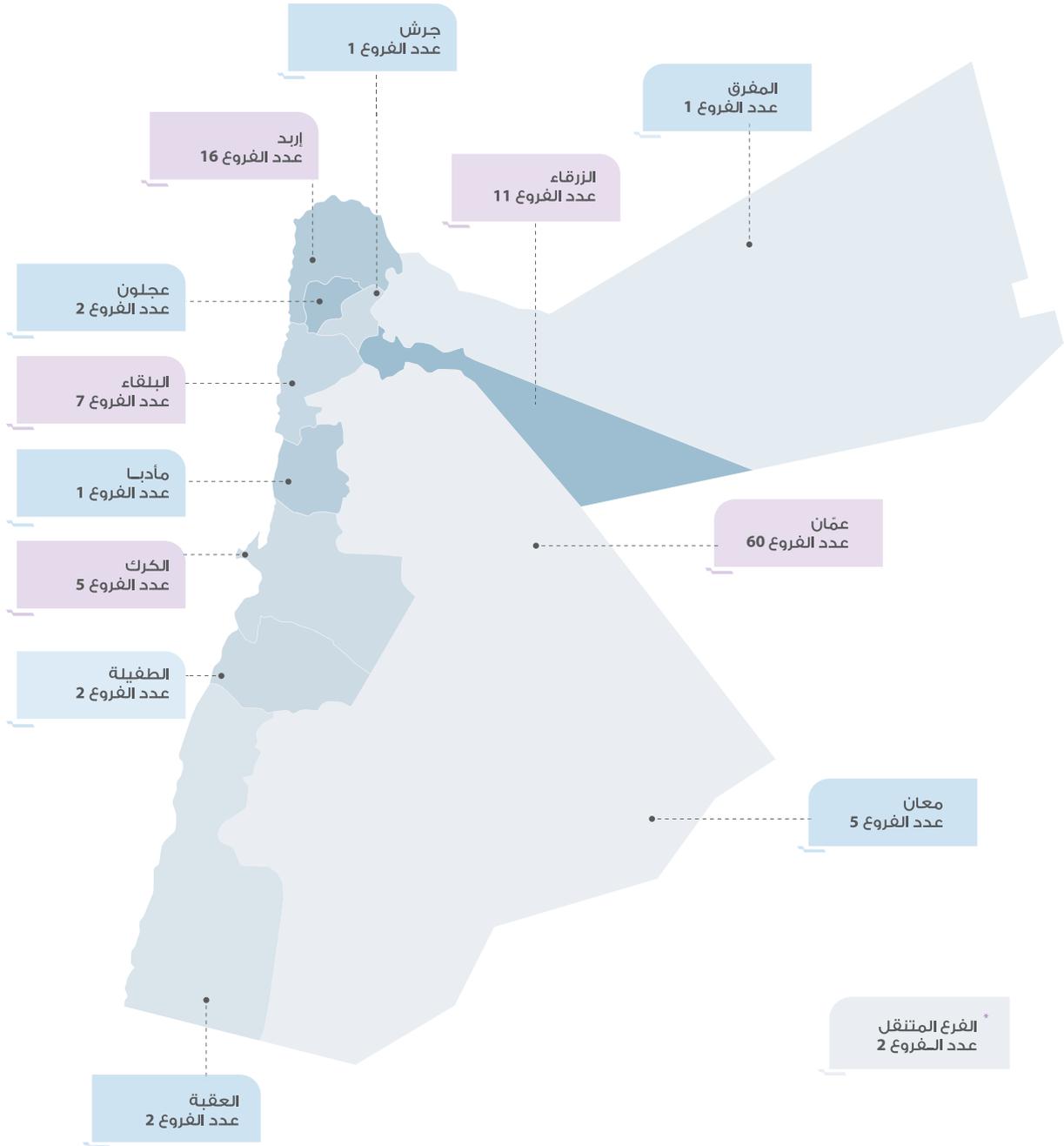
- الأفراد
- الشركات
- الخزينة
- التمويل المؤسسي

ونسعى إلى تقديم حلول مبتكرة وفعالة لعملائنا من حيث التكلفة مع التركيز على تقوية الرقمنة.

## تركيبة مساهمي بنك الإسكان لعام 2021



# تفرعنا



## إضافة إلى تواجد البنك في عدد من الدول



البحرين  
عدد الفروع 1



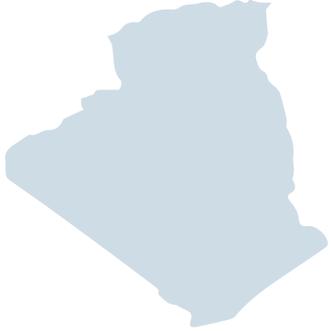
فلسطين  
عدد الفروع 15



الجزائر  
عدد الفروع 7



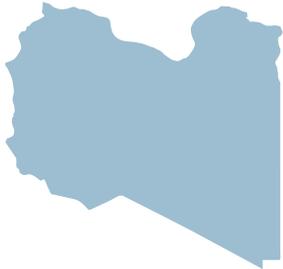
سوريا  
عدد الفروع 31



ليبيا  
مكتب تمثيل



بريطانيا  
عدد الفروع 1



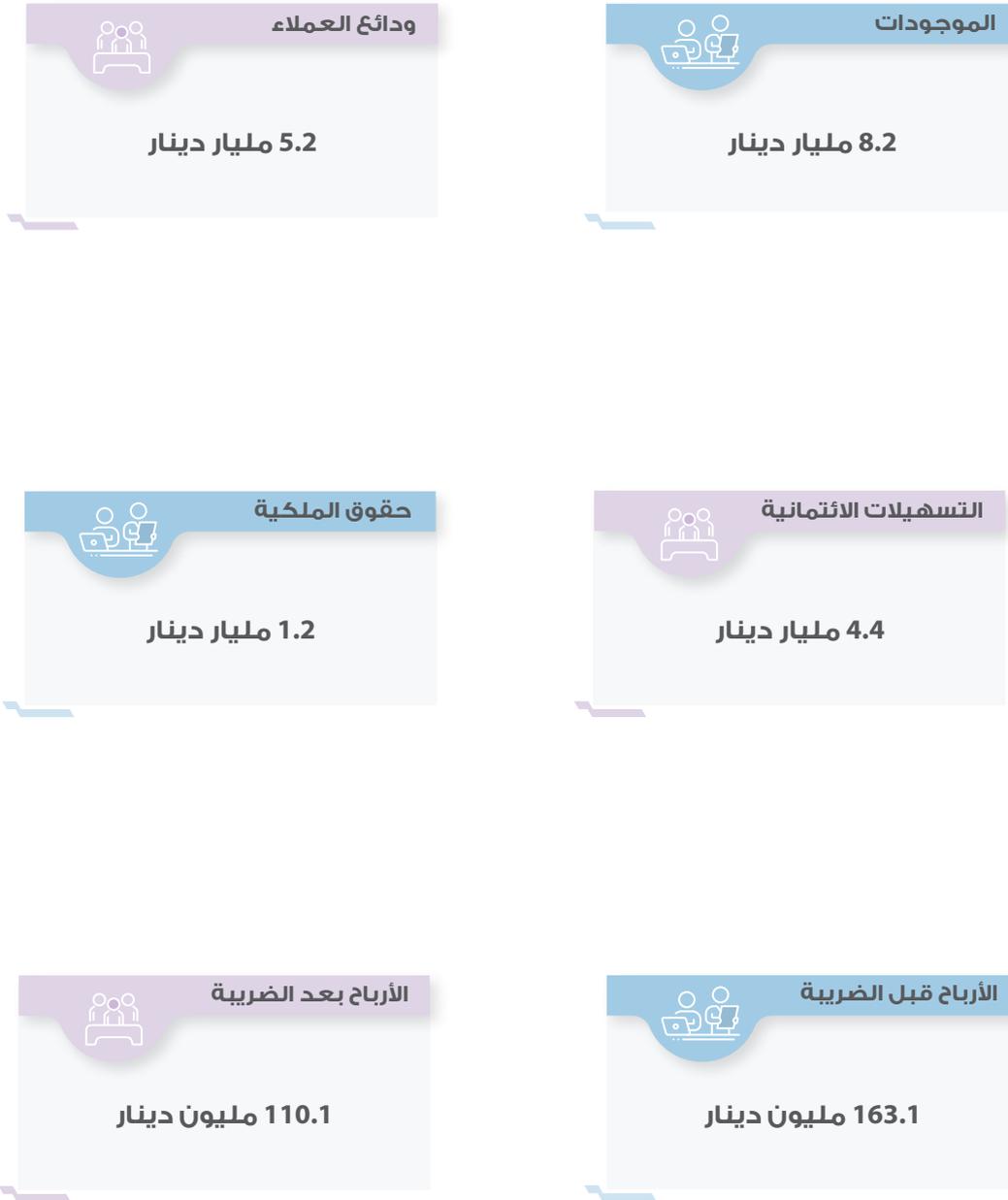
العراق  
مكتب تمثيل



الإمارات  
مكتب تمثيل



# الأداء المالي للمجموعة



وللمزيد من المعلومات عن أداء البنك المالي خلال العام 2021، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للبنك للعام 2021 بالضغط على الرابط التالي:

<https://hbt.com/uploads/2022/03/annual-report-2021-ar.pdf>

# أبرز معالم الأداء والإنجاز

16.5 ساعة متوسط  
ساعات التدريب  
لكل موظف



2,859  
عدد الموظفين



587 ألف العملاء من  
الأفراد والشركات



59.8% نسبة الورق  
المعاد تدويره



35.8% نسبة الإناث  
من القوى العاملة



34.5% نسبة الشباب  
من القوى العاملة



98% نسبة الإنفاق على  
موردين محليين من  
إجمالي نفقات الشراء



289 مورد محلي



115  
عدد الفروع



26.5% نسبة نمو عدد  
المعاملات عبر  
الإسكان موبايل



22.6 مليون إجمالي  
عدد معاملات العملاء



214 عدد  
أجهزة الصراف الآلي



# ملتزمون بالاستدامة

تضمنت التقارير السنوية لبنك الإسكان منذ التأسيس في العام 1973 عرضاً لممارسات الحوكمة والأداء المالي لدى البنك. ومنذ عام 2010، قام البنك بنشر تقارير سنوية عن المسؤولية الاجتماعية، حيث ركزت في المقام الأول على مبادرات خدمة المجتمع في المملكة، ومنذ عام 2017 دأب البنك على إصدار تقرير شامل معني بالاستدامة تأكيداً منه على الالتزام بالإفصاح عن ممارسات الاستدامة بكل شفافية التي تهتم أصحاب المصالح لدينا، والتي تغطي على نطاق شامل جوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

في تقرير هذا العام قمنا بتغيير طريقة عرضنا لممارساتنا المستدامة، ومجالات التركيز الرئيسية للبنك وهي على النحو التالي:

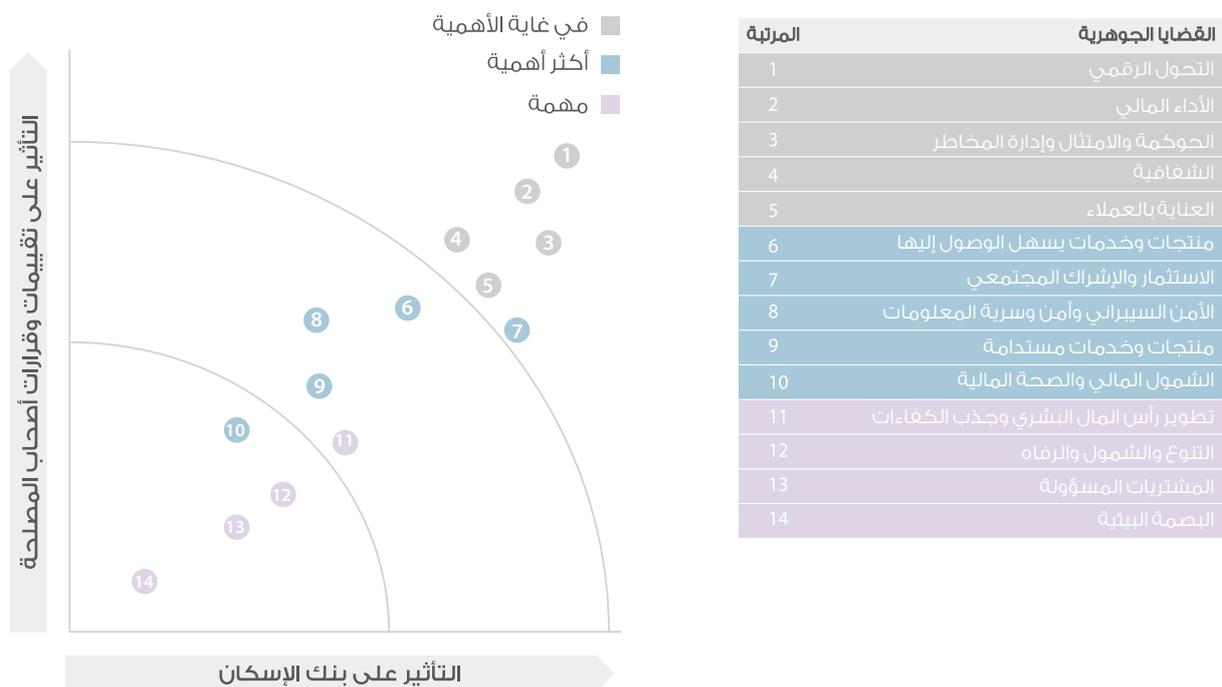


## القضايا الجوهرية

قمنا خلال العام بإجراء العديد من المبادرات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا لاستطلاع آرائهم حول مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأكثر أهمية بالنسبة لنا، وبما يساعدنا على دمج القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجيتنا لمواجهة التحديات، وفي عام 2021، حددنا 14 موضوعاً يعتبرها أصحاب المصلحة الأكثر صلة ببنك الإسكان، وتغطي المجالات الرئيسية التالية: تعزيز ممارسات الحوكمة المؤسسية، تعزيز ممارسات الأعمال، العناية بالعملاء وإثراء تجربتهم، الاهتمام والعناية بالموظفين، الاستثمار والاشراك المجتمعي، تقليل بصمتنا البيئية، ويعكس تقرير الاستدامة للعام 2021 التقدم المحرز في تلك المجالات.

ويمثل تحليل القضايا الجوهرية ذات الأهمية النسبية جزءاً من حوارنا مع أصحاب المصلحة، وبما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ويعطينا معلومات قيمة لتحديد الأولويات، وتوليد تأثير إيجابي على المجتمع، وتقليل المخاطر، وتقليل التكاليف، وتوليد الإيرادات.

## مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان 2021



## إشراك أصحاب المصلحة

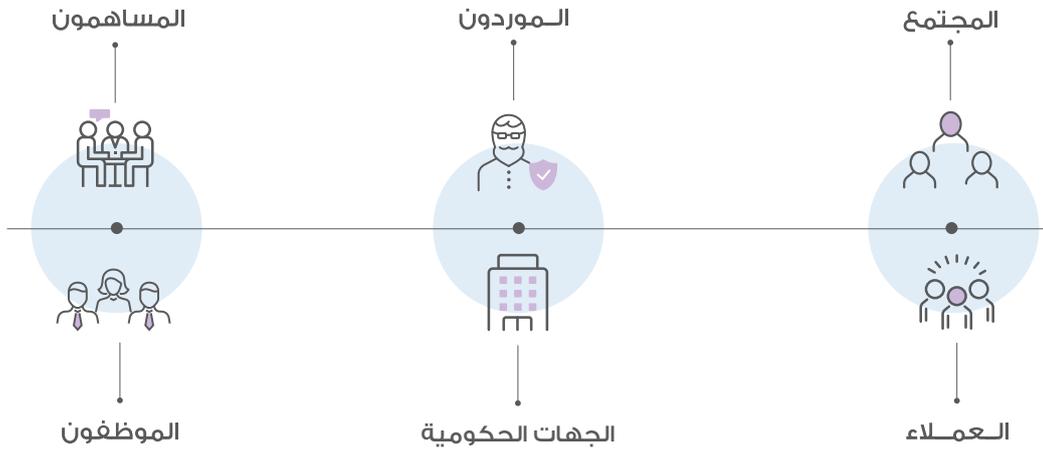
[40 - 102 GRI]

ننتهج إطار عمل داعم لمشاركة أصحاب المصلحة، وتتبنى جميع دوائرنا ومراكز عملنا وموظفينا الدور المناسب بهم لضمان علاقات فعّالة مع أصحاب المصلحة وذات منفعة متبادلة، وقمنا باعتماد نهج شامل للعمل مع أصحاب المصلحة لدينا لتحقيق التوازن بين احتياجاتهم ومصالحهم وتوقعاتهم مع مصالحنا بمرور الوقت.

لضمان وحماية مشاركة أصحاب المصلحة، وبشكل سنوي، نعمل على إجراء مراجعة مستقلة لممارستنا الحالية لإشراك أصحاب المصلحة داخل بنك الإسكان. تحدد هذه المراجعة مجالات الفرص وتقدم التوصيات حول كيفية المضي قدماً بطريقة حكيمة وفعالة في هذا المجال، وبالنظر إلى أن مشاركة أصحاب المصلحة لا مركزية في بنك الإسكان، فلا يوجد فريق واحد يدير جميع العلاقات والأسئلة من أصحاب المصلحة، في حالة عدم رضا أحد أصحاب المصلحة عن الخدمة أو المساعدة التي يتلقونها من نقطة الاتصال التي توفرها لهم.

وفيما يلي لمحة عامة عن أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا، وأسباب تعاملنا وتواصلنا معهم والطرق التي نتعامل بها معهم، وللمزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة والأساليب التي نتبعها في إشراكهم والتواصل معهم، يرجى الإطلاع على الملحق ب.

### أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك



أصحاب المصلحة	سبب التواصل	قنوات التواصل
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لفهم تطلعاتهم واحتياجاتهم المالية بشكل أفضل.</li> <li>• لتقديم المشورة المناسبة، والحلول المالية الاستباقية وخدمات ذات قيمة مضافة.</li> <li>• للتأكد من حفاظنا على مستويات عالية من الخدمة التي يتوقعها عملائنا وبسحقونها.</li> <li>• لإبلاغهم وإطلاعهم على آخر التطورات التي شهدتها منتجاتنا.</li> <li>• لضمان دقة وخصوصية معلومات عملائنا.</li> <li>• لتنمية وحماية استثماراتهم وثرواتهم.</li> <li>• لتأمين حصولهم على وصول مريح إلى خدماتنا المصرفية.</li> <li>• للحصول على خدمات مصرفية ذات أسعار تنافسية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفروع.</li> <li>• مركز العناية بالعملاء.</li> <li>• الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.</li> <li>• قنوات التواصل المختلفة.</li> <li>• الحملات الإعلانية والترويجية المختلفة.</li> <li>• رسائل البريد الإلكتروني.</li> <li>• الاستطلاعات والمسوحات الدورية.</li> <li>• استقبال وتحليل ومعالجة الشكاوى المحققة منها.</li> </ul>
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لتزويد المساهمين الحاليين والمستقبليين بالمعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب.</li> <li>• لإدارة توقعات المساهمين ومخاطر السمعة.</li> <li>• للحفاظ على علاقات قوية، ومواكبة التطورات في السوق.</li> <li>• لضمان الحوكمة الرشيدة وتعميق الثقة التي نوليها لمساهميننا ولعلامتنا التجارية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة.</li> <li>• الموقع الإلكتروني للبنك.</li> <li>• الاجتماع السنوي للهيئة العامة.</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لتزويد الموظفين بالتوجيه الاستراتيجي وإبلاغهم على علم بأنشطة البنك.</li> <li>• لضمان بقائنا صاحب العمل المفضل، الذي يوفر بيئة عمل آمنة، وصحية وإيجابية وملهمة.</li> <li>• لفهم واستجابة احتياجات ومخاوف موظفينا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإسكان).</li> <li>• اجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية.</li> <li>• الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين.</li> <li>• استقبال ومتابعة شكاوى الموظفين.</li> <li>• برامج المكافآت والحوافز.</li> <li>• التدريب والتطوير.</li> </ul>

أصحاب المصلحة	سبب التواصل	قنوات التواصل
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لبناء وتعزيز العلاقات مع الجهات الحكومية، سواء كشريك في التنمية المستدامة في المملكة أو كعميل.</li> <li>• توفير مدخلات في عمليات التطوير التشريعي التي ستؤثر على الاقتصاد وأنشطتنا وعملياتنا.</li> <li>• المشاركة في النمو الاقتصادي والحد من عدم المساواة والبطالة.</li> <li>• للحفاظ على علاقات مفتوحة وصادقة وشفافة وضمن الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التعامل مع الوزارات المعنية والجهات الرقابية.</li> <li>• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية.</li> <li>• الالتزام باللوائح والقوانين.</li> <li>• دعم المبادرات ذات الاهتمام على المستوى الوطني.</li> </ul>
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• للحصول على المنتجات أو الخدمات المطلوبة لإجراء أعمالنا.</li> <li>• للحفاظ على العرض المثالي والوقت لكافة احتياجاتنا من السلع والخدمات الضرورية لعملياتنا.</li> <li>• لتشجيع الممارسات المسؤولة عبر سلسلة التوريد الخاصة بنا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العقود.</li> <li>• التفاعل المستمر مع الموردين والمقاولين لأغراض الشراء.</li> <li>• المفاوضات والاجتماعات الفردية.</li> </ul>
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• لإنشاء شركات تعمل على تسهيل أنشطة الاستدامة المتكاملة لدينا.</li> <li>• خلق الوعي بالتزامنا ومبادراتنا المتكاملة في مجال الاستدامة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المساهمة في رفع مستوى الشمول المالي لأفراد المجتمع ككل.</li> <li>• وسائل الاعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع).</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي.</li> <li>• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة.</li> <li>• المبادرات المجتمعية.</li> <li>• دعم النشاطات البيئية والاجتماعية.</li> </ul>

## مساعدة المجتمع على مواجهة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة



تساهم أنشطتنا واستثماراتنا في العديد من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وعملنا على تحليل مساهمة أعمالنا في أهداف التنمية المستدامة وحددنا الأهداف الأكثر صلة بنشاطنا وأعمالنا واستراتيجيتنا، ونذكر بشكل تام أهمية استمرارنا في التوافق مع هذه الأهداف في المستقبل على الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة لنا.

### أهداف التنمية المستدامة الأكثر صلة بعمل بنك الإسكان خلال العام 2021:

<p>نلتزم بالاستجابة لاحتياجات عملائنا، ومساعدة رواد الأعمال على إنشاء أعمالهم وخلق الوظائف، وتقوية الاقتصاد المحلي.</p>	 <p>العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p>
<p>نتعامل مع الحد من أوجه عدم المساواة من خلال تعزيز مشاركة المرأة والشباب في كوادرننا وضمان حصولهم على أجر عادل دون تمييز، إضافة إلى مساعدة عملائنا كافة على الانتقال إلى اقتصاد مستدام.</p>	 <p>الحد من أوجه عدم المساواة</p>
<p>نسعى إلى القضاء على جميع أشكال التمييز ضد النساء والفتيات في كل مكان، والقضاء على جميع أشكال العنف والاستغلال الموجه نحوهم، إضافة إلى سعينا نحو تعزيز مشاركة المرأة مشاركة كاملة وفعالة وتكافؤ الفرص المتاحة لها للقيادة على قدم المساواة مع الرجل على جميع مستويات صنع القرار في كافة أعمالنا.</p>	 <p>المساواة بين الجنسين</p>
<p>العمل على زيادة فرص حصول المشاريع الصناعية الصغيرة الحجم وسائر المشاريع، على الخدمات المالية، مع زيادة كفاءة استخدام الموارد وزيادة اعتماد التكنولوجيات والعمليات الصناعية النظيفة والسليمة بيئياً.</p>	 <p>الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</p>
<p>نحن نشجع الشفافية ومكافحة الفساد والمؤسسات القوية من أجل التنمية المستدامة، ونعمل على تعزيز سيادة القانون وضمان تكافؤ الفرص، ونسعى إلى الحد بقدر كبير من التدفقات غير المشروعة للأموال، والفساد والرشوة بجميع أشكالهما.</p>	 <p>السلام والعدل والمؤسسات القوية</p>

أهداف التنمية المستدامة الأخرى التي يؤثر عليها بنك الإسكان خلال العام 2021:





# 01

خدمة العملاء



العقبة، الأردن

## عملاء بنك الإسكان

بلغ عدد عملائنا (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات حوالي 587,215 عميل في عام 2021 مسجلاً معدل نمو 2.5% عن العام 2020، بلغت نسبة الإناث منهم 38.5%، ونسعى جاهدين إلى الاهتمام بهم ومساعدتهم على الازدهار والنمو، من خلال فهم احتياجاتهم ورغباتهم المتعددة والعمل على تلبيتها، وجعل الخدمات المصرفية المقدمة لهم أكثر سهولة وأماناً، مع ضمان الحفاظ على خصوصيتهم.

## عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

سجلت محفظة قروض الأفراد لدينا نمواً من حيث القيمة خلال العام 2021 لتصل إلى 1.5 مليار دينار أو بما نسبته 4.9%، كما سجلت محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة نمواً لتصل إلى 154 مليون دينار أو ما نسبته 4.4%، فيما سجلت محفظة الشركات الكبيرة انخفاضاً لتصل إلى 1.6 مليار دينار.

## قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني)

	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2017	1,379	149	1,820
2018	1,389	155	1,898
2019	1,414	134	1,822
2020	1,460	147.3	1,833
2021	1,532	153.5	1,593

فيما سجل عدد المقترضين من الشركات الكبيرة نمواً ليصل عددهم إلى 585 شركة أو ما نسبته 3.9%، وسجل عدد المقترضين من العملاء الأفراد وعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة لدينا انخفاضاً خلال العام 2021 ليصل عددهم إلى حوالي 96 ألف و2.9 ألف مقترض على التوالي.

## عدد العملاء الحاصلين على قروض

	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2017	108,477	3,285	424
2018	108,178	3,037	432
2019	103,512	2,610	559
2020	98,992	2,941	563
2021	95,951	2,852	585

## سدّ الفجوة بين الجنسين

يتطلب دمج ممارسات التمويل المستدام في أعمالنا المصرفية للأفراد المراقبة المستمرة لممارسات الاستدامة الخاصة بنا، ويتطلب أيضاً تغييرات تهدف إلى ضمان ترابط العملاء وتقسيمهم ونموهم في جانب الائتمان.

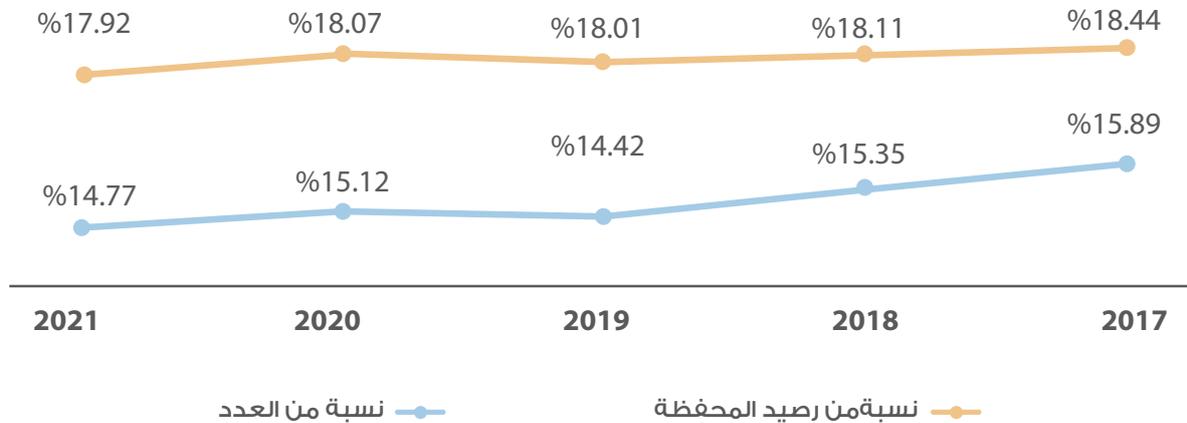
وفيما مضى كان النظام المصرفي العالمي يميل بشكل أكبر نحو تفضيل الرجال كمقترضين، واليوم نجد أن هذه الفجوة أخذت بالانخفاض في الاقتصادات المتقدمة، إلا أنها ما زالت تشهد اتساعاً في الاقتصادات النامية، إذ تلجأ الأسر التي تقودها النساء غالباً إلى الإقراض من جهات غير بنكية (أفراد آخرين) بسبب حواجز محو الأمية الثقافية والمالية.

واليوم شكّلت نسبة النساء المقترضات من إجمالي عدد العملاء الأفراد المقترضين 18.5%، فيما شكّلت نسبة القروض الممنوحة لهن 15.9% من إجمالي قروض العملاء الأفراد في عام 2021.

بينما يواصل الرجال تمثيل نسبة أكبر بكثير من إجمالي حجم الإقراض لدينا مقارنة بالنساء، فإننا فخورون بالإبلاغ عن أن النمو السنوي من حيث أعداد العملاء وحجم الإقراض لكلا الجنسين كان تقريباً متساوياً.

### نسبة الإقراض الممنوح للنساء من حيث عدد العملاء ورصيد محفظة قرض

العملاء الأفراد خلال ( 2021-2017 )



## تبسيط الخدمات الرقمية

تولد خدماتنا الرقمية قيمة من مختلف النواحي الاقتصادية والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعملائنا وأعمالنا، ومن خلال هذه الخدمات، نهدف إلى تحقيق ما يلي:

1. توفير وصول أسهل وسريع إلى الخدمات المالية لشريحة الشباب، والتي عادةً ما تُظهر تفضيلاً للخدمات الرقمية أكثر من غيرها من الشرائح.
2. توفير وصول أكثر أماناً وسهولة إلى الخدمات المالية لكبار السن.
3. تكييف وصول المرأة إلى الخدمة بما يعكس دورها في إدارة أسرتها.
4. تقصير الوقت اللازم للحصول على الائتمان للعملاء وزيادة كفاءة العملية لموظفي الائتمان.
5. تقليل تكاليف تشغيل الفروع عن طريق تشجيع إجراء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
6. اعتماد الحلول الاقتصادية التي تقلل من استخدام الورق.
7. تعزيز الثقافة المالية والمصرفية لدى شريحة صغار السن لما له من أثر بالغ في وعيهم المالي.

وندرك أهمية تعديل الواجهة الخلفية لدينا وضمان الحوكمة السليمة لخدماتنا الرقمية القائمة والجديدة، وعملنا على تحديث سياسات الأعمال والائتمان ذات الصلة.

## التحول الرقمي

يؤدي القطاع المالي دوراً مهماً في تعزيز النمو الاقتصادي وديمومته، وأصبح لزاماً على البنوك التكيف بسرعة مع احتياجات عملائها والأولويات الوطنية والاتجاهات العالمية، وقد عملنا على الاستثمار بشكل استراتيجي في مبادرات التحول الرقمي، وتحليل البيانات، و"Machine Learning"، مع التركيز على أنشطتنا الأساسية، وفي عالم أعمال اليوم، تلعب "Big Data" والأدوات الرقمية دوراً محورياً بشكل متزايد في العمليات التجارية، واستجابةً لذلك، قمنا بدمج التفكير الرقمي في جميع جوانب مؤسستنا، وليس فقط في جوانب تقديم الخدمات والمنتجات ولكن أيضاً في الأساليب التي نتبعها لإدارة المخاطر ورأس المال.

في السنوات الأخيرة، قطعنا خطوات كبيرة نحو التحول الرقمي عبر مجالات مختلفة من أعمالنا، وتمكنا من استيعاب التغييرات السريعة والكبيرة في سلوك عملائنا وتفضيلاتهم لصالح الخدمات الرقمية، وأصبحت منصاتنا الرقمية تقدم خدماتنا كقناة رئيسية يستطيع من خلالها العميل الحصول على كافة الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع.

ونحو المزيد من التحسين المستمر قمنا بمزيد من الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية، إذ تتيح التكنولوجيا لكل من البنوك والعملاء التفاعل عن بعد بطريقة مأمونة من خلال منافذ التجزئة المحلية القائمة، وبما يساعدنا على التحول نحو اعتماد أكبر على المركزية التشغيلية لزيادة الكفاءة وتقليل تكلفة الخدمات المقدمة، ونعمل بشكل جاد نحو توسيع بنيتنا التحتية الرقمية للوفاء بمتطلبات الرقمنة المتغيرة باستمرار.

إن خطتنا نحو التحول الرقمي مدفوعة بهدفنا المتمثل في إحداث ثورة ليس فقط في كيفية تعامل عملائنا مع البنوك ولكن أيضاً في حياتهم اليومية، وتوفر حلولنا الرقمية قيمة كبيرة من خلال تعزيز تجربة العملاء، وخفض التكاليف، وإضافة الأمان إلى العمليات المالية.

ونسعى لتوفير خدمات ذات مستوى متميز وتوافريه عالية سهل الوصول إليها قدر الإمكان من خلال قنواتنا الرقمية المتنوعة، ونسعى إلى تقديم تجربة عملاء متميزة لكافة عملائنا والمحافظة على قنوات مفتوحة معهم للاستجابة لرغباتهم واحتياجاتهم.

وخلال العام 2021 أظهرت قنواتنا الرقمية أداءً متميزاً، مما يدل على نجاحها ومدى تبني عملائنا لهذه القنوات في إجراء عملياتهم اليومية من جهة، ويبين مدى الجهد المبذول من قبل البنك في تبسيط وتسهيل استخدام هذه القنوات من جهة أخرى.

## أداء قنواتنا الرقمية



2021	2020	2019	2018	2017	
160,048	122,633	104,601	99,518	149,890	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)
3,221,135	2,546,403	1,985,218	1,377,134	987,486	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
982,807	412,309	300,452	288,686	218,577	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
13,506,105	11,600,673	11,634,802	11,578,748	11,273,955	عدد المعاملات عبر الصرافات الآلية

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

## بنكي للحياة ..... بنك المستقبل

نسعى إلى بناء بنك المستقبل من خلال التكيف مع توقعات العملاء وتطورات العمل المصرفي واستخدام أفضل الموارد من أنظمة وموارد بشرية ومالية، مركزين على ما يلي:

1. رقمنة الخدمات: تعزيز قدرات قنواتنا الرقمية ووضعها في خدمة العملاء وتقديم تجربة رقمية للعميل.

2. مركزية العمليات: تركيزاً على عملائنا وتبسيط رحلتهم مع البنك، قمنا بتخفيف أعباء العمليات ونقلها إلى الإدارة لتوجيه جهود فروعنا المصرفية لتحويلها إلى نقاط بيع متطورة لتسويق منتجاتنا وخدماتنا.

3. استخدام الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات: أتمتة العمليات باستخدام تقنية الروبوت والذكاء الاصطناعي لزيادة الفاعلية والكفاءة في تطوير أداء البنك، حيث يقوم الروبوت المصرفي بكافة العمليات المصرفية الروتينية اليومية بكفاءة ودقة وسرعة، مما سيتيح المزيد من الوقت للعنصر البشري للعمل على الجانب الابتكاري وتطوير منتجات ترقى إلى تطلعات العملاء إن لم تتجاوزها والتركيز بالدرجة الأولى على مستوى الخدمة المقدمة لهم.

### تفرعنا

تمكنا من الحفاظ على ريادة القطاع المصرفي المحلي للعام 2021 وللعديد من السنوات السابقة بحجم شبكة الفروع المصرفية والتي بلغ عددها 115 فرعاً ومكتباً في نهاية عام 2021 والتي تتضمن فرعين متنقلين وفرعاً متخصصاً للأطفال، يدعمها 214 جهاز صراف آلي

### عدد المعاملات عبر الفروع

2021	2020	2019	2018	2017	عدد المعاملات عبر الفروع
4,701,450	5,798,918	6,919,462	7,322,580	7,671,210	

### تعزيز تجربة العميل

عملنا على تحسين تفاعلنا مع عملائنا عبر مختلف وحدات أعمالنا، مما ساهم بتعزيز جهودنا الرامية إلى تقديم تجربة عملاء متميزة، وأسهم تطوير خدماتنا الرقمية على مختلف المستويات في حفاظنا على سمعة البنك بوصفه علامة تجارية رائدة، ومعياراً للخدمات المصرفية الرقمية في المملكة التي تُمكن العملاء من التحكم في قراراتهم ومعاملاتهم المالية في عالم الخدمة الذاتية المتوفرة دائماً، ونواصل العمل على استكشاف التقنيات المصرفية الحديثة؛ مما يمكننا من رفع مستوى مشاركة عملائنا وجعلها أكثر اتساقاً وأكثر تخصيصاً.

ونحرص على المحافظة على قنوات تواصل مفتوحة لاستقبال ملاحظات وآراء وشكاوى عملائنا لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم المتنامية وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا، من خلال قنواتنا المتنوعة، وهي:

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

وخلال العام 2021 أظهرت نتائج دراسة رضا العملاء التي أجريناها ودراسة المتسوق الخفي العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها أن معدل سهولة الجهد المبذول عند التعامل مع البنك قد بلغ 86.8%، ووفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ معدل الأداء العام لغرونا 83.5%.



# 02

خدمات مصرفية  
مسؤولة



وادي الموجب، الأردن

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

### التمويل المسؤول

عملنا على الدوام على مواءمة إستراتيجية أعمالنا لتكون متنسقة مع احتياجات الأفراد وأهداف المجتمع والمساهمة فيها، وبما يتواءم مع أهداف التنمية المستدامة، ونعمل على جعل جميع أعمالنا المستقبلية ومنتجاتنا وخدماتنا التي نقدمها داعمة لمستقبل مستدام، مع تحقيق أهدافنا التجارية طويلة الأجل، ونعي تماماً مسؤوليتنا المشتركة في تشكيل وتأمين مستقبلنا ومستقبل المجتمعات التي نعمل بها، ونعلم أنّ أهداف التنمية المستدامة موجهة إلى الحكومات، إلا أنها تستند إلى سلسلة من الأهداف المحددة والبرامج المحددة، وبما يمكن للبنوك تقديم مساهمات كبيرة في تحقيقها، ومن خلال القيام بذلك، نتوافق بوضوح مع احتياجات المجتمع والعملاء ومختلف أصحاب المصلحة.

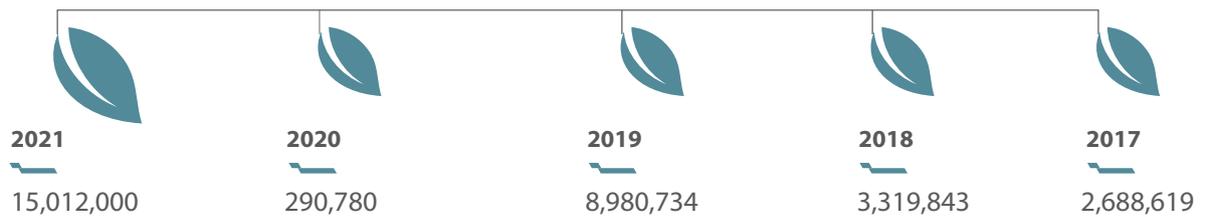
ونهدف إلى دفع عجلة النمو في المملكة، ونسعى إلى القيام بذلك بطريقة مستدامة وشاملة، من خلال المساعدة في توفير فرص عمل وتوليد آثار اجتماعية واقتصادية وبيئية إيجابية، ونسعى إلى توليد القيمة لعملائنا وموظفينا وعملائنا وبقية أصحاب المصلحة لدينا.

### القروض الخضراء

في السنوات الأخيرة اكتسب سوق القروض الخضراء زخماً عالمياً، وسعى العديد من المستثمرين والمقرضين إلى تقليل مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في استثماراتهم مع زيادة أداء المقترضين في نفس الوقت من خلال توفير أدوات مالية مبتكرة، وتماشياً مع هذه الجهود الوطنية والعالمية، عملنا على تقديم حلول تمويلية خضراء تمول الانتقال إلى اقتصاد أخضر وتحول عملائنا نحو مصادر طاقة بديلة وأنشطة تجارية مستدامة.

القروض الخضراء التي نقدمها لعملائنا تمثل تسهياً ائتمانياً لدعم عملائنا الساعين الذين يسعون لتحقيق النمو الاقتصادي من خلال مشاريع وممارسات مستهدفة بيئياً، أو تلك المشاريع التي سيكون لها آثار بيئية إيجابية يمكن إثباتها، وخلال العام 2021 قدمنا الدعم اللازم لهذا النوع من الإقراض تمثل بمنح مبلغ يزيد عن 15 مليون دينار لهذه المشاريع.

### إجمالي الإقراض "الأخضر" \* (دينار)



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

## التزامنا نحو الشمول المالي

يتعلق الشمول المالي بعدم ترك أي شخص خلف الركب، مما يعني أن جميع الأفراد والمؤسسات المتوسطة والصغيرة يجب أن يكون لديهم خيار الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية كفتح الحسابات وإجراء المعاملات البنكية، وإجراء المدفوعات، والحصول على الائتمان، والخدمات الرقمية والتأمين، عبر قنوات مختلفة يسهل الوصول إليها كأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والفروع المصرفية، والأجهزة المحمولة، أي أن يتم تصميمها لجميع المستخدمين.

ويعد النظام المالي الشامل والصحي مفيداً لجميع أطراف المجتمع ويتمتع فيه الأفراد بوصول أكبر وأكثر مرونة للخدمات المالية الحيوية، ويشجع على ريادة الأعمال، ويمكن البنوك من تنويع قاعدة عملائها وخدماتها ومنتجاتها، وتحسين علامتها التجارية وسمعتها، ويمكن الشمول المالي الأفراد من التخطيط المالي بشكل أفضل، ونحن في بنك الإسكان بذلنا المزيد من الجهود لتعزيز مستوى الشمول المالي في المملكة، إذ نعتبر الاندماج المالي لمختلف فئات المجتمع أمراً أساسياً وجوهرياً لنا في جهودنا نحو دمج الاستدامة في أعمالنا، وخلال العام 2021 واصلنا الاستثمار لتحديد طرق جديدة لخدمة جميع شرائح عملائنا وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد المستبعدة مالياً، أو المناطق التي تفتقر إلى الخدمات المصرفية، من خلال الاستمرار بفتح الحساب الأساسي، وهو حساب جاري مخصص للأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية وبشروط ومميزات خاصة.

وخلال العام قمنا بالمشاركة في مبادرة الادخار الوطنية «ادخر لتزدهر» التي أطلقها البنك المركزي الأردني بمناسبة يوم الادخار العالمي، وشاركنا في ورش العمل التي عقدت لنشر الوعي الادخاري لدى فئة النساء وطلاب المدارس وفئة الشباب، وتحسين منظومة الادخار من خلال التعاون مع المؤسسات المالية الرسمية بما فيها قطاع البنوك العاملة في المملكة وشركات مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى المؤسسات الحكومية وغير الحكومية ذات العلاقة.

إضافة إلى تقديمنا لعدد من المنتجات الأخرى كبرنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط الميسر.

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

2021	2020	2019	2018	2017	
35,104,789	36,836,881	38,203,616	39,707,220	40,563,467	سكن كريم
355,536	351,410	363,428	414,227	473,071	برنامج التقسيط (سلف) **
655,501	227,270	897,965	N.A	N.A	الحساب البنكي الأساسي ***

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

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

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

## الشمول المالي

2021	2020	2019	2018	2017	
9.5	6.9	8.2	8.0	8.8	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة.
46.7	45.5	55.6	42.8	34.2	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لحاملي بطاقات الائتمان لأول مرة.
30.5	30.4	29.9	29.5	29.3	النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً.*
* النسب الواردة أعلاه تمثل قروض الممنوحة ضمن منطقتي الشمال والجنوب لمحفظتي الشركات الصغيرة وقروض الأفراد.					

وعملنا على تعزيز الشمول المالي الإلكتروني (digital financial inclusion) وتذليل الحواجز التي تحول دون توفير التوعية المالية الأساسية للعملاء الحاليين والمحتملين، من خلال إعداد منتجات مناسبة تستهدف احتياجاتهم وتراعي مواردهم الاقتصادية، وإيجاد وسائل تتسم بالكفاءة للوصول إليهم من خلال رسائل تسويقية فعالة.

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

تعد المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة محوراً رئيسياً ومحركاً لنمو الاقتصاد المحلي، وقدّم البنك الدعم لهذه المشروعات من خلال القروض المدعومة من البنك المركزي الأردني وعدد من الجهات الدولية.

وفي نهاية عام 2021، نما حجم القروض المخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 4.4% على أساس سنوي مقارنة بعام 2020، وإذ نؤكد التزامنا بمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على بناء أعمالها التجارية المستدامة من خلال تقديم حزمة من الخدمات والعروض المخصصة لهم، إضافة إلى مواصلة المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة المختلفة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة.

## القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)

2021	2020	2019	2018	2017	
9,297,366	6,706,813	8,120,067	8,198,923	9,468,115	برامج البنك المركزي
51,929,518	35,970,588	12,250,691	10,015,379	4,598,526	السلف الصناعية متوسطة الأجل.
1,937,871	937,709	837,701	333,525	248,273	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة.
27,734,055	29,484,408	-	-	-	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا.

## المرأة في الأعمال التجارية

ندرك الدور المهم الذي تلعبه المنتجات والخدمات المالية المصممة خصيصاً لتمكين المرأة مجتمعياً واقتصادياً، فعندما تتمكن المرأة من الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية من أدوات الاقتراض والادخار، يمكنها التحكم في مواردها المالية وعملياتها المستقبلية، مما يمكنهن من اتخاذ قرارات مالية واستثمارية مستنيرة، وزيادة مرونة أعمالهن، وتقليل تعرضهن للخدمات البيئية، وزيادة دخولهن، ويتضح هذا من زيادة إقراضنا الممنوح للنساء على مدار السنوات الماضية.

## دعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

التزاماً منا بدعم عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة، قمنا باتخاذ 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:

**الموقع الإلكتروني الجديد:** عملنا على توفير موقع إلكتروني جديد يوفر إمكانية الوصول والاستخدام لأكثر عدد من الجمهور، واستيفاء شروط المبادئ التوجيهية الخاصة بالوصول إلى الموقع الإلكتروني (WCAG)، والمبادئ التوجيهية التي وضعها اتحاد الشبكة العالمية (W3C) لجعل محتوى الإنترنت أكثر سهولة للعملاء ذوي الإعاقة، بحيث يكون هذا الموقع في متناول الأشخاص الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة وبرنامج المحادثة الصوتية وكذلك من لا يملكون القدرة على استخدام الماوس أو جهاز التأسيس.

تتضمن إمكانية الوصول لموقعنا الإلكتروني الجديد المزايا التالية:

- تباينات اللون القوية.
- التخطيط المرن لصفحات الموقع (تغيير الحجم وفقاً لعرض الجهاز).
- استخدام العناوين لجعلها مقروءة من خلال أدوات قراءة الشاشة.
- إتاحة إمكانية تكبير وتصغير الخط لصفحات الموقع.

## فروعنا

قمنا بتوفير رامبات ومنحدرات خاصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة في العديد من فروعنا، وقمنا بتوفير مكاتب مستقلة يمكن من خلالها تقديم الخدمة لهم.

## أجهزة الصراف الآلي

قمنا بتوفير إمكانية الوصول واستخدام أجهزة الصراف الآلي لدينا للعملاء ذوي الإعاقة دون أي صعوبات وتعقيدات وذلك على النحو التالي:

- توفير أجهزة صراف آلي ضمن ارتفاع يناسب استخدام العملاء ذوي الإعاقة.
- توفير أجهزة صراف آلي مدعمة بلوحة مفاتيح بطريفة بريل أو بطريفة تتيح تمييز الأرقام.
- توفير خاصية الخدمات الصوتية ضمن أجهزة الصراف الآلي.

## مكافحة الجرائم المالية

نؤمن بدورنا الجاد والقوي في الحد من الجريمة المالية لما لها من عواقب اجتماعية واقتصادية خطيرة، وبجعل النظام المالي بيئة معادية للنشاط الإجرامي، وبدعم الامتثال للحد من الجرائم المالية نهجنا نحو هدف تمكين الأعمال التجارية المستدامة من خلال ضمان أننا لا نسعى فقط إلى القضاء على الممارسات التجارية الإجرامية وغير الأخلاقية، ولكن أيضاً التركيز على تحقيق أفضل النتائج الممكنة لعملائنا بما يتماشى مع القواعد واللوائح المعمول بها في الأسواق في التي نعمل بها.

وللوفاء بهذه المسؤوليات عملنا على الاستثمار بشكل كبير في تعزيز قدراتنا على الكشف عن الجرائم المالية وردعها والإبلاغ عنها.

## الحد من الآثار البيئية

تعبيراً عن دورنا الريادي في اقتصاد المملكة، نسعى بشكل جاد إلى تقليل بصمتنا البيئية السلبية وخلق قيمة طويلة الأجل، من خلال ترشيد استخدام المياه والموارد الأخرى، فضلاً عن تقليل توليد النفايات، والحفاظ على الموارد الطبيعية.

ونسعى إلى أن نكون بنكاً صديقاً للبيئة، نؤدي دوراً محورياً في دعم الجهود الوطنية من أجل تحقيق نمو أخضر، وبقمنا بتصميم مقر الإدارة العامة الجديد في منطقة الشميساني وفقاً لمعايير التصنيف الذهبي لنظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED Principles.

## كفاءة استخدام الموارد

### استهلاك الطاقة

شهد استهلاك الطاقة لدى البنك خلال عام 2021 انخفاً نسبته ما يقارب 9% ليصل إلى حوالي 77.78 ألف جيجا جول، وهو ما يؤكد جهودنا نحو تحسين بصمتنا البيئية.

فعلى صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة والمولدات والتنقلات)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2021 انخفاً بلغت نسبته 39% ليصل إلى 143 ألف لتر حيث لم يحصل حالات انقطاع في الكهرباء تستدعي تشغيل المولدات.

أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد انخفض استهلاك البنك منها خلال عام 2021 بنسبة قدرها 5.5%.

### إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

2021	2020	2019	2018	2017	
77,780	84,581	65,255	54,894	57,503	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
5,780	9,472	7,422	3,488	3,726	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
72,000	75,109	72,677	51,460	53,777	استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)

### استهلاك الطاقة المباشرة

2021	2020	2019	2018	2017	
13,738	10,931	20,563	21,370	16,401	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
130,044	24,906	164,076	72,362	82,928	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)
143,782	235,637	184,639	93,733	99,329	إجمالي استهلاك الوقود (لتر)

### استهلاك الطاقة غير المباشرة

2021	2020	2019	2018	2017	
20,000,000	20,863,624	18,126,327	14,294,496	14,938,000	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط / ساعة)
72,000	75,109	65,255	51,460	53,777	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجاجول)
25.2	31.1	28	21	22.2	كثافة الطاقة (جيجاجول / موظف)

\* تم في العام 2019 تشغيل مبنى الإدارة العامة الجديد في منطقة الشميساني، مما نجم عنه زيادة في استهلاك الطاقة.

## انبعاثات الغازات الدفيئة

تشمل انبعاثات غازات الدفيئة كل من انبعاثات النطاق 1 (الانبعاثات المباشرة الناتجة عن استخدام المولدات ومركبات النقل المزودة بالديزل والبنزين)، وانبعاثات النطاق 2 (الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية).

شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة انخفاضاً نسبته 5.5% خلال عام 2021 لتصل إلى 15,941 طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف انخفاضاً لتصل إلى 5.6 طن / موظف نتيجة انخفاض استهلاك الطاقة المباشرة.

## انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2021	2020	2019	2018	2017	
381.4	628.8	488.8	244.6	261.3	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
15,560	16,231.9	14,104.30	11,121.10	11,622.30	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
15,941.4	16,860.7	14,591.10	11,365.70	11,883.60	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
5.6	7.0	6.2	4.6	4.9	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف "طن"

## استهلاك المياه

نبذل جهوداً كبيرة نحو إدارة استهلاكنا للمياه لما في مبنى الإدارة العامة وفي كافة فروعنا ونشجع جميع موظفينا إلى الانتباه إلى استهلاكهم من المياه، ونضمن من خلال برنامج دوري للصيانة عدم إهدار أي كمية من المياه، ونعمل على مراقبة فواتير الاستهلاك لملاحظة أي تغييرات تطرأ على الاستهلاك وتحديد الأسباب لذلك وخلال العام 2021 سجل إجمالي استهلاك المياه لدينا 36,604 م<sup>3</sup> ويكمن سبب ارتفاع إجمالي استهلاك المياه في عودة الموظفين بشكل كامل إلى العمل من خلال المكاتب، إضافة إلى تشغيل مباني إدارية جديدة لهم تكن مستغلة من قبل، علماً بأن معدل استهلاك المياه كل موظف قد انخفض بواقع 0.97 م<sup>3</sup>.

إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (M<sup>3</sup>)

2017	14.9
2018	16.5
2019	16.64
2020	13.77
2021	12.80

إجمالي استهلاك المياه (M<sup>3</sup>)

2017	36,055
2018	33,241
2019	39,239
2020	33,292
2021	36,604

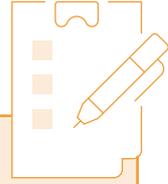
## تقليل استهلاك الورق

يعد تخفيض استهلاك الورق أحد أهدافنا البيئية التي ترافق رؤيتنا الموجهة نحو الرقمنة، وواصلنا العمل على تحويل العديد من عملياتنا الداخلية إلى عمليات إلكترونية وعلى تشجيع تبني الأفكار والتقنيات المبتكرة في جميع الفروع ومباني الإدارة الرئيسية، ونظراً لزيادة عدد الموظفين لدينا خلال عام 2021، إضافة إلى عودة العمل كما هو قبل الجائحة مما أدى إلى زيادة في استهلاك الورق عن العام الماضي بنسبة 11.9%، مع الاستمرار بالعمل على تنفيذ العديد من الأدوات والاستراتيجيات التي تساهم في خفض استهلاكنا من الورق على النحو التالي:

- التوعية بتنشيط الطباعة الذكية على الوجهين.
  - الاستمرار بالتوعية بالطباعة ما بين موظفينا لتحسين كفاءة الطباعة وتقليل الأخطاء.
  - استبدال آلات التصوير والطباعة بآلات ذكية، تخفض استهلاك الطاقة وتستهلك كمية أقل من الحبر.
- وحرصاً منا على دعم قطاع التعليم وكافة الجهود الرامية إلى رفد العملية التعليمية بمتطلبات النجاح والتقدم وتحسين مخرجاتها ونوعيتها، وعملاً على المشاركة في مبادرة بصمات خضراء لإعادة تدوير الورق المنبثقة عن مؤسسة الأميرة عالية والتي بموجبها سيتم إعادة تدوير الورق التالف لدينا واستبداله بورق جديد يتم توزيعه على المدارس الحكومية في المملكة مجاناً.
- ويجدر بالذكر أنّ البنك شارك في هذه المبادرة منذ العام 2018، تعزيزاً لمسؤوليته المجتمعية ورغبته في دعم المدارس الحكومية كواجب وطني انتهجته الإدارة العليا والتنفيذية في البنك على مدار السنوات الماضية.

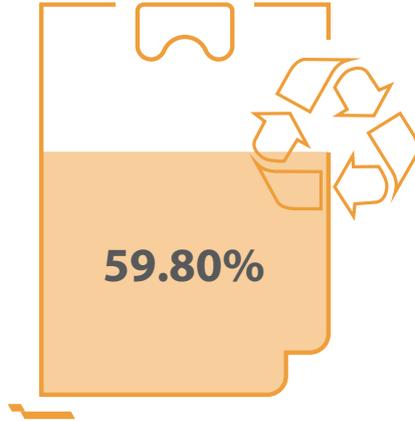
كما أدى تبنينا المستمر للحلول المبتكرة وصقلها إلى تحول في سلوك العملاء حول الخدمات المصرفية الرقمية، والتي تعزز الثقافة الخضراء من خلال البيانات الإلكترونية والمعاملات الرقمية.

## استهلاك الورق



2021	2020	2019	2018	2017	
242,009	216,321	213,876	280,983	306,282	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
144,702	126,662	140,402	129,565	122,932	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
%59.80	%58.60	%65.6	%46.1	%40.1	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

## نسبة إجمالي الورق المعاد تدويره



## إعادة تدوير الأصول والمواد الثابتة

يقوم فريقنا من المختصين بتمديد دورة حياة العناصر التي سيتم التعامل معها على أنها خردة، من خلال تصنيف الأصول والمواد الثابتة التي تم إنقاذها، وتقديمها كترعاعات عينية للعديد من الجمعيات والمؤسسات غير الربحية، إضافة إلى القيام باستبدال البطاريات السائلة القديمة بجميع أنواعها؛ حيث يكون التعاقد مع الموردين على أساس أخذ البطاريات القديمة وإتلافها بالطرق الرسمية.

## المشتريات المحلية المستدامة

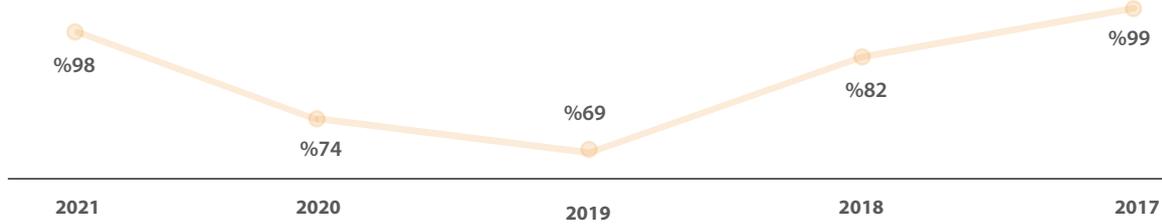
نولي أهمية قصوى للتوريد والشراء المسؤول، ونطبق نهج عادل ومستدام ومسؤول وأخلاقي لسلسلة التوريد الخاصة بنا، ونتفهم أننا كمؤسسة كبيرة ذات سلسلة توريد واسعة النطاق، فإن اختياراتنا للمشتريات لها تأثيرات اجتماعية وبيئية (فعالية أو محتملة)، وإحدى الطرق التي يمكننا من خلالها إحداث فرق في المجتمعات التي نعمل فيها، هي السعي لخلق اقتصاد متوازن ومستدام يمكن للجميع المشاركة فيه، ونسعى إلى إشراك الموردين المحليين من خلال سلسلة التوريد الخاصة بنا.

وحوالي 96.7% من الموردين لدينا محليين، وتم إنفاق 98% من ميزانية المشتريات مع الموردين المحليين، ونتمتع بعلاقات طويلة الأمد مع العديد من مورديننا، ونحن فخورون بأن البنك يواصل توفير مصدر مستدام للازدهار الاقتصادي وفرص العمل، ونشجع الموردين على دمج الممارسات المستدامة ومسؤولية الشركات في عملياتهم.

### المشتريات المحلية

2021	2020	2019	2018	2017	
299	289	285	262	219	إجمالي عدد الموردين المشاركين
289	285	262	257	214	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
5,449,503	6,945,698	13,376,576	20,666,320	1,386,762	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار الأردني
5,353,010	5,152,706	9,166,805	17,016,048	1,250,061	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار الأردني
%98	%74	%69	%82	%99	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

### نسبة الإنفاق على الموردين المحليين





# 03

موظفينا



عجلون، الأردن

نكرّس جهودنا لتعزيز تنمية رأسمالنا البشري وإشراكهم، ونقوم بتفعيل هذا الالتزام من خلال برامجنا لجذب وتطوير وإشراك واستبقاء الموظفين الأكفاء والملتزمين، ونعمل على تعزيز التنوع والشمول، واتخاذ التدابير اللازمة لضمان صحة موظفينا وسلامتهم ورفاههم، ونعتبر صحة ورفاهية موظفينا أولوية لنا ونؤمن بأن الأشخاص الأصحاء يميلون إلى أن يكونوا أكثر سعادة وأكثر مشاركة وإنتاجية.

ومع التغييرات المتسارعة التي شهدتها الأسواق، واجهت أعمالنا تحديات غير مسبوقة تطلبت تكييفاً سريعاً، حمل موظفونا مسؤوليتهم تجاه أصحاب المصلحة لدينا و نفذوا عملهم بتفانٍ واحتراف قل نظيره. وبفضل كل موظف من موظفينا تمكنا من مواجهة التحديات بنجاح وتحقيق النمو ومن البقاء شريكاً موثوقاً به لعملائنا.

ونلتزم بتنمية قوة عاملة متنوعة وشاملة تشجع على الابتكار وتضمن استدامة أعمالنا وتحافظ على مكانتنا الرائدة في السوق، ونحترم ونشجع جميع موظفينا، ونقدر إمكاناتهم بغض النظر عن العرق، والجنس، والدين والعمر والقدرات المختلفة، دون ترك أي شخص يتخلف عن الركب.

## بناء بيئة عمل مثالية

نعمل بجدٍ لخلق بيئة عمل صحية وإيجابية وأخلاقية - بيئة تمكّن موظفينا وتعود بالفائدة عليهم وتساعدنا كمؤسسة - ونسعى نحو بناء مكان عمل متوازن بين الجنسين وتوفير فرص متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة.

يتمحور نهجنا لإدارة كوادرننا حول عدد من الركائز الأساسية:

- **إدارة المواهب**، من خلال استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها، وبما يخدم توجهاتنا وخططنا المستقبلية.
- **التنوع والشمول**، من خلال بناء بيئة عمل مفضلة، تعكس المجتمع ككل ويكون شاملاً ومتساوياً بين الجنسين والأشخاص ذوي الإعاقة.
- **صحة موظفينا وسلامتهم ورفاههم**، من خلال إلهام وتمكين موظفينا لبناء مستقبل أكثر صحة ورفاهية لأنفسهم ولأسرهم، مع توفير بيئة عمل صحية.
- **إشراك موظفينا**، من خلال التزامنا بأن نكون مؤسسة يتم فيها التعامل مع الموظفين بثقة وإنصاف متبادلين، وحيث يشعر موظفينا على اختلاف مستوياتهم الإدارية بأنهم ملتزمون بأهدافنا وقيمنا ومبادئنا.
- **التصميم التنظيمي وإدارة التغيير**، من خلال ترسيخ قيم ثقافتنا ودعمها بسياسات محدثة بانتظام ويتم إيصالها من خلال تدريبنا الدائم لموظفينا.
- **تمكين موظفينا**، من خلال تقديم حزمة من المزايا المصممة خصيصاً لموظفينا والتي تدعم استقرارهم الاجتماعي والاقتصادي.

## موظفينا

في نهاية عام 2021 بلغ عدد الموظفين العاملين في المملكة الأردنية الهاشمية 1834 موظف و1025 موظفة، منهم 1.15% إدارة عليا، و18.32% إدارة الوسطى، و4.16% من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2021	2020	2019	2018	2017	إجمالي عدد الموظفين
2,859	2,417	2,358	2,463	2,426	
2,302	1,972	1,960	1,974	1,998	حسب الفئة
524	409	367	458	383	غير إداريين
33	36	31	31	45	إدارة وسطى
					إدارة عليا
2,859	2,417	2,358	2,463	2,424	حسب نوع التوظيف
N.A	N.A	N.A	N.A	2	عقد دائم
					عقد مؤقت

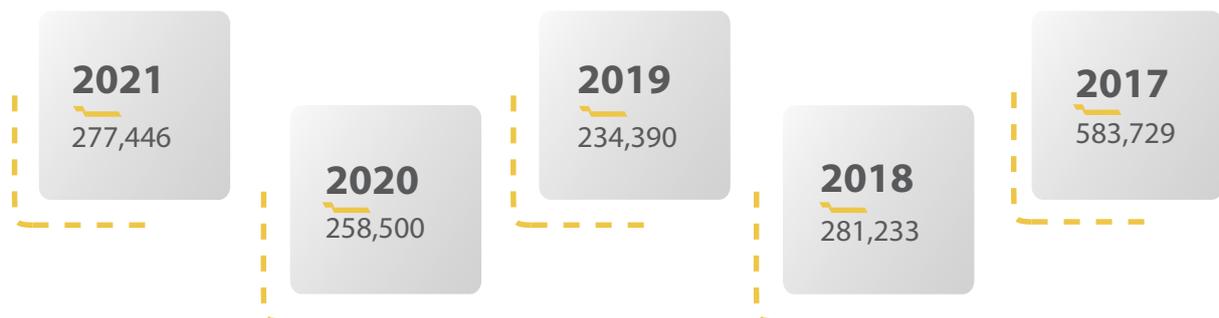
## التصميم التنظيمي وإدارة التغيير

نعتبر تطوير موظفينا ممارسة مستمرة، وندير ونعزز أهدافنا وقيمنا لدى كافة الموظفين، ونزودهم بالدعم والتوجيه الذي يحتاجون إليه لضمان ثقافة متسقة في جميع أماكن تواجدنا، وتستند أهدافنا وقيمنا على نفس الأفكار التي نتبعها عند تطوير منتجاتنا وخدماتنا، " الإنصاف والصدق والاهتمام " بالأفراد والعائلات والمجتمعات.

وخلال العام 2021 حرصنا كل الحرص على منح كوادرننا حقهم في تطوير وتنمية مهاراتهم من خلال تنظيم 280 دورة تدريبية عن بعد شملت 2675 موظف وموظفة، ومن أهم الدورات التدريبية التي تم عقدها كان:

Strategy of Digital Transformation	تعريف بقانون فاتكا	Digital Marketing Strategy	The Future of Digital HR
Regional Finance 2021 Conference	أمن المعلومات والأمن السيبراني	دورة تدريبية في الاستدامة	Enviro-Social Governance
Customer Relationship Management (CRM)	Credit Analysis for Bankers	كشف تزوير التوقيعات والوثائق والمستندات	مصطلحات التجارة الدولية Incoterms 2020
	إتكتيت التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	Team Building Activities

## إجمالي مصاريف التدريب (دينار)



## برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)

2021	2020	2019	2018	2017	
2	3	2	3	2	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
83	49	48	11	8	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة

## التدريب (الساعات)

2021	2020	2019	2018	2017	
16.5	12.34	22.6	24.1	78.4	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
17	12.04	23.8	25.0	81.1	ذكور
15.5	12.36	20.5	17.7	74.2	إناث
16.6	12.1	18.3	15.8	109.1	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 30 عاماً
16.5	12.5	14.5	8.1	57.0	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 50 عاماً
13.3	5.17	8.7	1.3	34.0	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

## برامج التدريب (عدد المشاركين)

2021	2020	2019	2018	2017	
796	872	1,433	999	2,270	برامج التدريب التي عقدت في المركز التدريبي للبنك
676	22	200	265	165	برامج التدريب التي عقدت بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
7	1	16	17	37	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
1834	0	750	650	1,128	عدد المشاركين بالدورات الخارجية
13,606	2,463	2,733	N.A	N.A	عدد المشاركين بدورات E-learning

## صحة موظفينا وسلامتهم ورفاهيتهم

نعمل على توقع المخاطر الصحية في مكان العمل والتخفيف منها، ونعتبر صحة وسلامة ورفاهية موظفينا أهمية قصوى، وندعم الموظفين أثناء وبعد الإصابات أو الأمراض، وخلال العام 2021 لم يكن لدينا أية حوادث إصابة مهنية.

## الإجازة الوالدية

يحق للآباء لدينا الحصول على إجازة قصيرة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام بعد ولادة طفلهم، وفي عام 2021 استحق 111 موظفاً إجازة الأبوة.

أما فيما يتعلق بإجازة الأمومة، فإننا نلتزم بتقديم إجازات أمومة مدتها 70 يوم للأمهات لدينا، تضمن لهم الحصول على فرصة التفرغ للتمتع بتلك الإجازة ثم العودة للانخراط مجدد في العمل، وفي عام 2021 استحققن 125 موظفة إجازة أمومة.

ومن الجدير ذكره أن جميع موظفينا قد عادوا للعمل بعد انقضاء إجازاتهم الوالدية

## الإجازة الوالدية

2021	2020	2019	2018	2017	
125	99	108	120	112	إجمالي عدد الموظفات اللواتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات إلى العمل بعد إجازة الأمومة
111	81	94	-	-	إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة أبوة

## إشراك موظفينا

نعمل بشكل تعاوني مع موظفينا للمساهمة في نجاح أعمالنا، وتتمثل رؤيتنا في ضمان معاملة موظفينا بثقة وإنصاف متبادلين، يشعرون من خلاله بالارتباط بأهدافنا ومبادئنا وقيمنا، ونهدف إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية معاصرة ومرنة، تساهم في الانفتاح والشمول في بيئتنا، ونسعى لإلهام موظفينا للتفكير بطرق إبداعية من خلال تشجيعهم على تقديم أية اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل.

ولدينا 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 بشكل 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 خال التسلسل الإداري حتى يتم التوصل لحل منصف، ويوجد لدينا سياسة لإدارة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك المهني والتي تشمل الإساءة اللفظية، الإساءة الجسدية، استبعاد أو عزل السلوك، حجب المعلومات الحيوية عمداً لأداء العمل، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في ضوء نتائج ما يسفر عنه التحقيق.

## تمكين موظفينا

نزوّد موظفينا بالعديد من المزايا التي تدعم استقرارهم الاجتماعي والاقتصادي، ونفخر بكوننا صاحب عمل مفضل في الأردن، ونعمل باستمرار على زيادة رضا موظفينا والاحتفاظ بهم، ونعمل على تقييم خطط المكافآت الخاصة بنا على أساس سنوي، مع الأخذ في الاعتبار تقلبات السوق والتطورات الخارجية، ويعتمد نظام المكافأة لدينا على معايير عادلة وشفافة مصممة لتعزيز ثقافة التحفيز، ومن أهم المزايا التي نقدمها لموظفينا:

- الرعاية الطبية والتأمين.
- القروض السكنية للموظفين.
- التأمينات الاجتماعية.
- القروض الشخصية للموظفين.

## تنوعنا وشموليتنا

يتمحو نهجنا حول بناء بيئة عمل أفضل من خلال تعزيز ثقافتنا المتنوعة والشاملة للاختلافات بين موظفينا، وتعكس بشكل أفضل المجتمع الذي نعيش فيها، ويمثل رأس مالنا البشري العمود الفقري الذي يضمن أداءنا لأعمالنا بشكل مستدام، وكمؤسسة يركز علمها على الأفراد نفخر بقدرتنا على الحفاظ على مجموعة موهوبة من الموظفين المتفانين، ونرى أنه من الضرورة تطوير ورعاية وتشجيع الأفراد ذوي الأداء العالي الذين يمكنهم تعزيز ثقافة الالتزام بالعمل.

ونلتزم بالحفاظ على مكان عمل خالٍ من كل أشكال التمييز غير القانوني وغير العادل على أساس الجنس أو العرق أو أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو الإعاقة، ولا نقبل أي شكل من أشكال

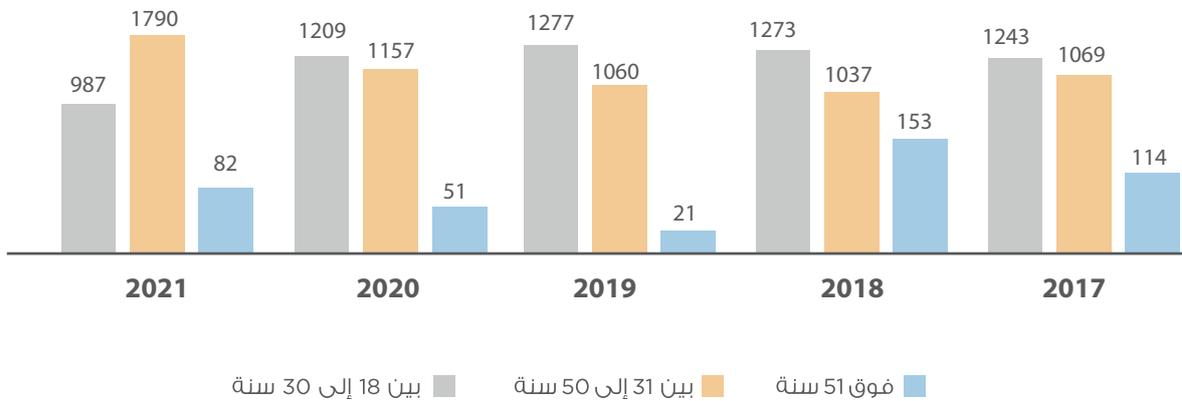
التمييز، أو التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان في بيئة العمل لدينا. ونشجع موظفينا دائماً على الإبلاغ عن أي جريمة مالية مشتبه بها، بما في ذلك جرائم غسل الأموال والرشوة والفساد، فضلاً عن انتهاكات قواعد السلوك.

وتمثل المرأة ما نسبته 35.8% من القوى العاملة لدينا، ونعمل على تكريس كل طاقاتنا لتمكين المرأة ورفع مشاركتها في القوى العاملة، وأيضاً على تمكين فئة الشباب وزيادة تمثيلهم، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 34.5% من إجمالي القوى العاملة لدينا.

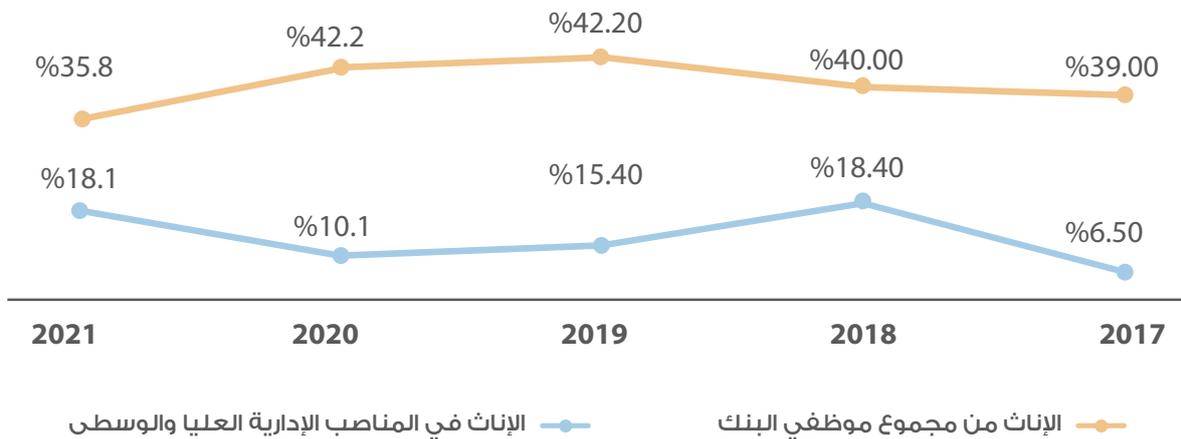
### القوى العاملة حسب الجنس



### القوى العاملة حسب الفئة العمرية



### مشاركة الإناث في القوى العاملة



## استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم

نحرص على تحسين وإثراء جودة الخدمة المقدمة لعملائنا بما يدعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، وذلك من خلال استقطاب الكفاءات البشرية المؤهلة والموهوبة، وواصلنا خلال العام زيادة عدد كوادرننا عالية الكفاءة وجذب أفضل الكفاءات لرفد مختلف الدوائر ومراكز العمل بالاحتياجات الفعلية من الكوادر البشرية. والعمل بشكل مستمر على المحافظة على هذه الكوادر وتعزيز قدرتهم على التطور في مجالات عملهم، بالإضافة إلى توفير فرص نقل وترقية للموظفين الداخليين واختيار الموظفين المتميزين والمؤهلين من خلال تطبيق أسس المنافسة المعتمدة على الشفافية والمهنية، بالإضافة إلى ترسيخ سمعة البنك كوجهة مفضلة للكفاءات الشابة المحلية من الخريجين الجدد وأصحاب الخبرة Employer of choice.

ونوفر فرصاً متكافئة للعمل اللائق والتطوير الوظيفي لجميع موظفينا، ونسعى إلى ضمان تكافؤ الفرص للجميع، بغض النظر عن الجنس والدين والعمر والحالة الاجتماعية، ونسعى إلى جذب الأفضل والاحتفاظ به وبما يتوافق مع إستراتيجية أعمالنا وأهدافنا وقيمنا وبما يساعدنا على تحقيق أهدافنا الاستراتيجية.

ونقوم بالترويج لعلامتنا التجارية كأحد أفضل أصحاب العمل في المملكة من خلال المشاركة في معارض التوظيف والتواجد على وسائل التواصل الاجتماعي وأخبارنا الصحفية كجزء من عملية جذب المواهب لدينا.

وفي عام 2021، عملنا على تعيين الكوادر البشرية النسائية والشبابية وبلغت نسبة توظيف النساء حوالي 32.4% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عمر 18-30 حوالي 70%.

## التوظيف

2021	2020	2019	2018	2017	
117	230	235	202	177	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
<b>عدد الموظفين الجدد المعيّنين:</b>					
79	166	134	123	99	ذكور
38	64	101	79	78	إناث
82	99	182	180	166	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
34	113	50	20	10	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
1	18	3	2	1	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

في عام 2021، بلغ معدل الدوران لدى بنك الإسكان 4.13% مقارنة بـ 7.99% في العام الماضي، وهو مؤشر إيجابي لقياس نجاح البنك في الحفاظ على موظفيه من جهة ورضا الموظفين من جهة أخرى.

### الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس

2021	2020	2019	2018	2017	
4.13%	7.99%	14.25%	7.3%	5.7%	معدل الدوران الوظيفي العام
3.48%	10.15%	18.5%	8.9%	6.1%	ذكور
4.39%	4.12%	8.9%	4.5%	5.1%	إناث
6.18%	3.88%	4.9%	5.1%	5.4%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
2.4%	9.90%	12%	6.9%	4.0%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
6.09%	62.74%	87.9%	31.6%	24.6%	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً



# 04

## المسؤولية المجتمعية

البحر الميت، الأردن

نواصل التزامنا بمسؤوليتنا الاجتماعية من خلال اعتماد استراتيجية خاصة شملت قطاعات عدة كان أبرزها: التعليم، الصحة، وخدمة المجتمع، وريادة الأعمال/ والشباب والرياضة، إضافة إلى أنشطتنا في جانب المسؤولية الاجتماعية الداخلية والسعادة المؤسسية، وبما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. يتم تطبيق نشاط المسؤولية الاجتماعية على القطاعات التي يتم اعتمادها ضمن الاستراتيجية السنوية للمسؤولية الاجتماعية، والتي يتم اعتمادها وميزانيتها سنوياً حسب سياسات واجراءات البنك، علماً بأنه يمكن تغييرها من عام لآخر وحسب واقع الحال.

وخلال الفترة (2017-2021) تجاوزت نسبة مساهمتنا المجتمعية في الأردن مبلغ 7 مليون دينار، أو ما نسبته 1.03% من الأرباح قبل الضريبة لذات الفترة.

وخلال العام 2021 واصلنا تبني مجموعة من القطاعات لتكون في أولى سلم أولوياتنا لما لها من أثر مباشر على المجتمع، إضافة لمجموعة من الشراكات الاستراتيجية مع كبرى المؤسسات التي تُعنى بالخدمة الاجتماعية، ومن خلال تطبيق استراتيجيتنا التي نسعى إلى ضمان توظيف الميزانية المرصودة بكفاءة للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين.

ومن أبرز القطاعات التي تبناها البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للعام 2021 ما يلي:

### قطاع التعليم

في إطار تنفيذ برامج مسؤوليتنا المجتمعية، واصلنا تقديمنا للدعم والمساعدة لعدد من المبادرات والمؤسسات المعنية بقطاع التعليم حيث تم تقديم عدد من المنح التعليمية من خلال مجموعة من المؤسسات نذكر منها جمعية الأيدي الواعدة، ومؤسسة إيليا نقل، ومركز البنيات للتربية الخاصة/ جمعية الشابات المسلمات، ومدرسة Kings Academy، ونادي العون الإنساني.

واحتفاءً بالإنجازات الوطنية التي تحققت على مدار مئة عام من عمر الدولة الأردنية والبناء عليها، قمنا برعاية مبادرة دعم البيئة التعليمية من خلال التبرع بـ 270 جهاز لוחي (تايلت) مزودة بخطوط إنترنت فعّالة لمدة سنة واحدة لطلبة عدد من المدارس الحكومية في المملكة، وبالتنسيق مع اللجنة العليا للاحتفالات بمئوية تأسيس الدولة، وبالتعاون مع وزارة التربية والتعليم.

كما قمنا برعاية حفل استقبال الطلبة المستجدين المسجلين في جامعة الحسين التقنية- إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد، بمناسبة بدء العام الدراسي 2021-2022.



## قطاع الصحة

عملنا خلال العام 2021 على تجديد اتفاقية الشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة الحسين للسرطان للأعوام 2021-2022، لدعم مجموعة من البرامج التي تهدف إلى تمكين المؤسسة، إضافة إلى تقديمنا الدعم والمساعدة لعدد من الجمعيات المعنية بقطاع الصحة، ومستشفى جرش الحكومي، والجمعية الأردنية للتأمينات الصحية.

## قطاع خدمة المجتمع

إيماناً منا بأهمية دعم المؤسسات والمنظمات غير الربحية ذات الأهداف الإنسانية والنبيلة، قمنا بتجديد اتفاقية الشراكة الاستراتيجية مع تكية أم علي، إضافة إلى تقديمنا الدعم للعديد من الجمعيات والمؤسسات الفاعلة في قطاع خدمة المجتمع كجمعية قرى الأطفال SOS، الصندوق الأردني الهاشمي، وجمعية دار أبو عبد الله للعمل الخيري والتنمية، وجمعية الأيدي الواعدة وغيرها الكثير.

## ريادة الأعمال

قمنا بتجديد شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة نهر الأردن، وتقديم الدعم لبرامجها، واستفاد من هذا الدعم (3) برامج تنفذها مؤسسة نهر الأردن وهي؛ برنامج حماية الطفل والأسرة وخط الحماية 110، وبرنامج تمكين المجتمعات - محور التشبيك الوظيفي، بالإضافة إلى المشاريع الإنتاجية/ الحرف اليدوية ومطبخ الكرامة الإنتاجي. كما قمنا بدعم مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب لافتتاح مركز خاص في منطقة الصفاوي/ المفرق لتمكين وتدريب وتأهيل المرأة من خلال تطوير حرفة الصوف والخياطة والتصنيع الغذائي والتجميل من خلال عقد دورات تدريبية وورش حرفية لتعليم مهارات أساسية في الحياة بالإضافة إلى مهارات حرفية ومهنية مختلفة تساهم في زيادة إنتاجيتها وبالتالي الحصول على فرص عمل لتحسين دخل الأسرة.

## المؤتمرات والمهرجانات

خلال العام 2021 عملنا على رعاية عدد من المؤتمرات والمهرجانات، من أبرزها مهرجان جرش للثقافة والفنون في دورته الخامسة والثلاثين، ومؤتمر الجمعية الأردنية للتأمينات الصحية بعنوان "نحو تغطية صحية شاملة في الأردن"، والمنتدى العالمي للتواصل الاجتماعي، وفعاليات غرفة التجارة الأمريكية.

## المسؤولية الاجتماعية الداخلية والسعادة المؤسسية

تجسيدا لرؤى البنك واهتمامه برأس ماله البشري، عملنا على تعزيز التواصل الداخلي من خلال توفير بيئة عمل جاذبة ومحفزة للإبداع والابتكار وبما يتماشى مع قيمنا وأهدافنا الإستراتيجية، ونفذنا العديد من الأنشطة في مجال السعادة المؤسسية التي تهدف إلى تحويل مفهوم السعادة إلى واقع ملموس في بيئة العمل، وترسيخ القيم الإيجابية كقيمة أساسية، ولما لذلك من تأثير إيجابي على الموظفين من خلال تحفيزهم ورفع معنوياتهم.

ومن أهم المبادرات التي عملنا على تنفيذها خلال العام، تقديم الهدايا للموظفات بعيد الأم، وتكريم أقدم الموظفات بالتزامن مع الاحتفال بيوم المرأة العالمي، وعقد فعالية تفاعلية لشخصية "Mr. Coin" للتواصل مع موظفي البنك ونشر الأجواء الإيجابية.

كما نَظّمنا أسبوعاً تفاعلياً للتوعية بمرض سرطان الثدي وسرطان البروستات وبالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان، لاهتمامه بصحة وسلامة موظفيه، وتعزيز التواصل من خلال التوعية والتثقيف في الجانب الصحي.





# 05

## الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر



نؤمن إيماناً راسخاً بأن نجاحنا كبنك يرجع إلى حد كبير إلى التزامنا الصارم بالحوكمة الرشيدة، والتي تمكننا من خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا، وقد تم وضع العديد من السياسات الداخلية، وضوابط المخاطر، والأدلة لضمان تغطية جميع جوانب الأعمال وإدارتها بشكل جيد، وتشمل هذه المجموعة الواسعة إدارة المخاطر، والامتثال، والتدقيق، والمكافآت، والتقييم، والأخلاق وقواعد السلوك، وتساعد اللجان الفرعية المتخصصة التابعة لمجلس الإدارة، أعضاء المجلس في المسؤوليات والمهام التي يتعين عليهم القيام بها.

## الحوكمة

نلتزم في بنك الإسكان على الدوام بأعلى معايير الحوكمة، ونذكر أنّ الحوكمة السليمة للشركات أمر أساسي لاستمرارية وازدهار الأعمال، ولتحقيق هذه الغاية نتبنى أفضل الممارسات المتبعة في مجال الحوكمة، ونقوم باستمرار بمراجعة إطار الحوكمة لدى البنك بشكل دوري للتأكد من مدى التوافق مع تعليمات قانون الشركات الأردني، وتعليمات حوكمة الشركات الصادر عن هيئة الأوراق المالية، وتعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادر عن البنك المركزي الأردني، وغيرها من اللوائح والتعليمات ذات العلاقة محلياً وعالمياً.

ويتكون مجلس إدارة بنك الإسكان من 13 عضواً منهم 3 نساء وبما نسبته 23% من إجمالي الأعضاء، ويتسم جميع الأعضاء بقاعدة معرفية متنوعة ومجموعة مهارات متوازنة تعزز من قدرة المجلس على أداء الأدوار والمهام التي تقع ضمن نطاق مسؤولياته بالشكل الأمثل.

ولمعرفة المزيد من التفاصيل حول نهج وسياسة البنك فيما يتعلق بالحوكمة وملخص مهام ومسؤوليات مجلس إدارة البنك واللجان المنبثقة عنه، يرجى مراجعة دليل الحاكمية المؤسسية المنشور على الرابط التالي:

<https://hbt.com/uploads/07/2021/dlyl-alhakmyt-almwssyt-lbnk-alaskan2-.pdf>

## نسبة الأعضاء المستقلين (%)



### التوزيع حسب الجنس

	ذكور	إناث
2017	12	1
2018	12	1
2019	10	3
2020	9	3
2021	10	3

### التوزيع حسب الفئة العمرية

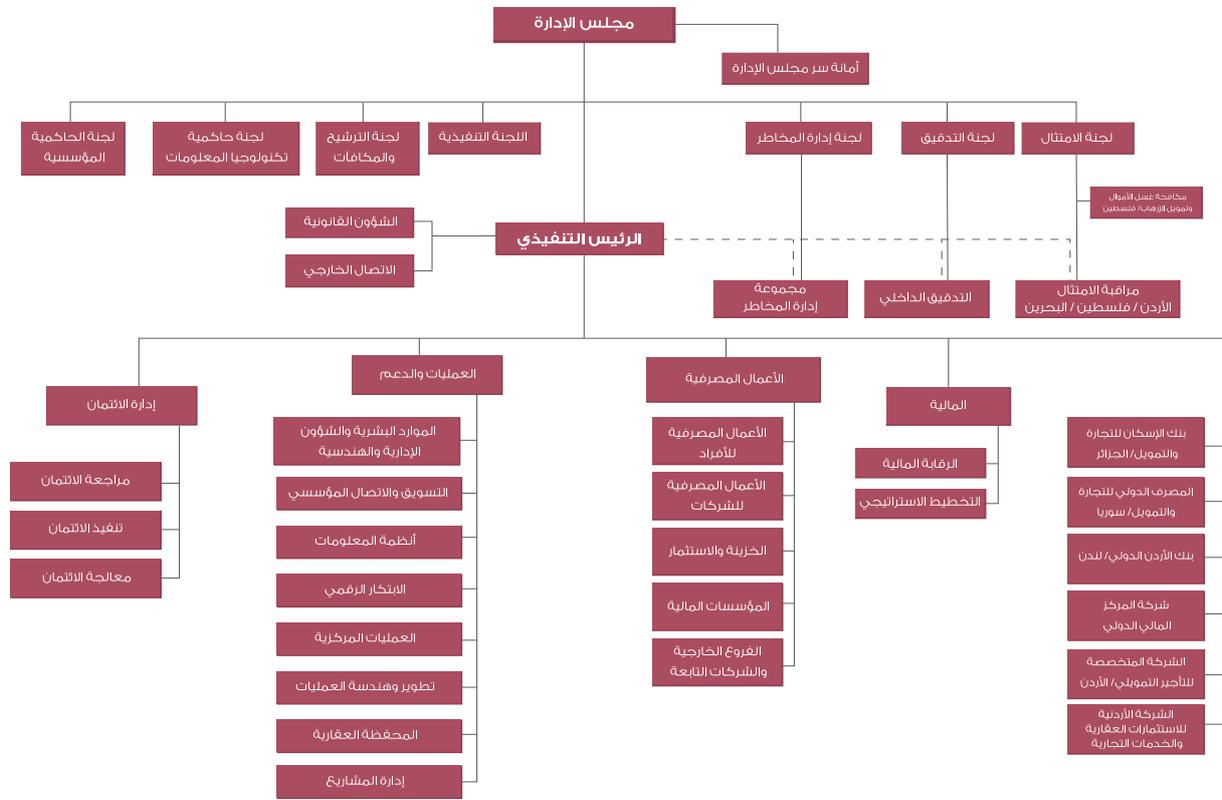
	أقل من 30 سنة	30-50 سنة	أكبر من 50 سنة
2017	0	5	8
2018	0	4	9
2019	0	6	7
2020	0	6	6
2021	0	5	8

ويعمل مجلس إدارة البنك ضمن سبعة لجان فرعية تركز على مجالات مختلفة، كما يلي:

### مجلس الإدارة



### الهيكل التنظيمي للبنك



## الأخلاقيات والامتثال

نلتزم بأعلى مستويات من أخلاقيات العمل بما يتوافق والمعايير والممارسات المحلية والعالمية، ونعتبر النزاهة أحد أهم قيمنا الأساسية، ونرى بأنها قيم راسخة في ثقافتنا، وجميع موظفينا على دراية تامة بجانبهم من المسؤولية للحفاظ على بيئة عمل أخلاقية عبر تحديد أي سوء تصرف والتصرف بناءً على ذلك.

وعلى حد علم البنك، لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري لدى موظفينا خلال عام 2021. ونلتزم 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.

## ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

نمتلك برنامجاً تدريبياً قوياً لضمان تطوير جميع موظفينا لفهم واضح لسياساتنا وتوقعاتنا حول مبادئ وممارسات السلوك الأخلاقي وأمن المعلومات وحماية العملاء بالإضافة إلى الكفاءات والمهارات الوظيفية والمعرفة العامة، ويتم تزويد جميع الموظفين بدليل الموظف وميثاق أخلاقيات العمل وسلوكه، وينبغي على جميع الموظفين توقيع التزام يفيد باطلاعهم على ما ورد في الميثاق، ويتم مراجعة الميثاق بشكل سنوي، ويمكن لجميع الموظفين الاطلاع على الميثاق بسهولة عبر موقعنا الداخلي.

### معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني

2021	2020	2019	2018	2017
%100	%100	%100	%100	%100

## الامتثال

نتبنى في بنك الاسكان نظاماً فعّالاً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال لكافة المتطلبات الرقابية التي يخضع لها البنك، ولدينا ثقافة امتثال تقوم على أساس إدارة مخاطر الامتثال بشكل استباقي ونلتزم بشكل تام بمزاولة أنشطتنا المصرفية بما يتوافق مع جميع القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل المصرفي والمعمول بها في المملكة، حيث يساهم نظام لامتثال في تعزيز المحافظة على سمعة البنك وحماية عملائنا.

يوجد لدينا إجراءات عمل تفصيلية وواضحة فيما يتعلق بالامتثال الرقابي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال لقوانين العقوبات الدولية وتشمل هذه الإجراءات كافة الأدوار المطلوبة من جميع المستويات الوظيفية لدى البنك.

كما ننتبى سياسات لضمان التعامل مع عملائنا بعدالة وشفافية من خلال وجود سياسات ووحدة مستقلة لشكاوى العملاء ترفع تقارير دورية للجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة؛ حيث استلمت وحدة معالجة شكاوى العملاء خلال العام 2021 (1,989) شكاوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الإلكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، تسويق الخدمات والمنتجات، الضمانات والكفلاء، والاستعلام الائتماني)، وقد قامت الوحدة بدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها وتصنيفها في سجلات البنك كشكاوى (محققة أو غير محققة) والإجراءات المتخذة حيالها.

ونقوم بإصدار رسائل توعية دورية في مجالات الامتثال الرقابي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لتعزيز فهم الموظفين في مجال الامتثال وأفضل الممارسات المصرفية بهذا الجانب.

وخلال العام 2021 واصلنا تقديم التدريب على أفضل الممارسات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل مكافحة الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لجميع موظفي البنك من أجل زيادة الوعي الكامل باللوائح والإجراءات، وتم عقد ما مجموعه 5 دورات Class Room- في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعدد 79 موظف بالإضافة إلى تغطية عدد 5085 موظف تلقوا تدريب في نفس مجال من خلال التعليم الإلكتروني وبعدد 6 دورات تدريبية.

#### التدريب في مجال الامتثال

2021	2020	2019	2018	2017	
79	106	610	350	908	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
5	7	21	23	19	عدد الدورات
5085	2,536	2,015	N.A	N.A	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
6	6	2	N.A	N.A	عدد الدورات

## إدارة المخاطر

يلتزم البنك بتبني أفضل الممارسات في مجال إدارة المخاطر، والتي تضمن تحديد المخاطر وتحليلها وتوقعها والعمل على إدارتها بالشكل الذي يخفف من أثارها، ويحرص على إبقائها ضمن مستويات المخاطر المقبولة، وبما يمكن البنك من مواجهة التحديات بشكل أكثر كفاءة وفعالية للوصول إلى التوازن الأمثل بين حجم المخاطر والعائد، ويمتلك البنك إطاراً خاص بإدارة المخاطر يهدف إلى وضع مفهوم شامل لإدارة المخاطر على مستوى كافة الأنشطة والعمليات بكفاءة وفعالية، وبما يساعد في تحقيق بيئة رقابية مناسبة والمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة مع الأخذ بالاعتبار حجم المخاطر المحيطة والمحملة التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ويتضمن أيضاً الأنشطة والأدوات والأساليب وهيكل الحوكمة الذي يضمن وجود فهم واضح لجميع أنواع المخاطر التي يمكن أن تواجهها أعمال وعمليات البنك والتي تم تحديدها ضمن مصفوفة المخاطر الرئيسية المعتمدة، بما في ذلك وضع التدابير المناسبة للتعامل معها. بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك وبشكل مستمر في تحديد وقياس ومراقبة وإدارة المخاطر الرئيسية التي يواجهها مقابل الحدود ومستويات التحمل المقبولة، وتقديم تقارير دورية إلى مجلس إدارة البنك حول أية تجاوزات عن هذه الحدود مع الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة هذه التجاوزات.

وقد استمرت مجموعة إدارة المخاطر بتطوير وتحسين الأدوات والوسائل المستخدمة في إدارة المخاطر لديه، والتي شملت جوانب متعددة مثل مخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل ومخاطر السوق والسيولة ومخاطر الأمن السيبراني والتي تهدف إلى تعزيز آلية مراقبة وإدارة هذه المخاطر واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للتخفيف من الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر.

تحرص مجموعة إدارة المخاطر أيضاً على مراجعة كافة السياسات والمنهجيات وأطر العمل الخاصة بها بشكل دوري ومواكبة التطورات الحاصلة في التشريعات الخاصة بإدارة المخاطر والتي تهدف إلى ضمان التوافق مع تعليمات السلطات الرقابية وأفضل الممارسات المصرفية وتطوير أساليب العمل بالإضافة إلى مواءمة الأهداف الاستراتيجية الخاصة بمجموعة إدارة المخاطر مع الأهداف الاستراتيجية للبنك.

والتزاماً من مجموعة إدارة المخاطر بنشر ثقافة المخاطر بين موظفي البنك كافة، فقد تم خلال العام 2022 عقد ورشات توعية بمخاطر التشغيل ومكافحة الاحتيال وفي مجال أمن المعلومات، والتوعية فيما يخص السياسات والإجراءات الأمنية من خلال رسائل التوعية التي يتم إرسالها إلى موظفي البنك والعملاء عبر مختلف وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي.

## الأمن السيبراني وأمن المعلومات

نضمن في بنك الإسكان حماية خصوصية عملائنا وتأمين معلوماتهم الشخصية بأقصى قدر من العناية لكسب ثقتهم وولائهم، ولقد قمنا بتنفيذ العديد من تدابير الأمان والخصوصية لحماية عملائنا وتسهيل المعاملات عبر منصات مختلفة: عبر الإنترنت، والهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي.

ونهدف إلى إيجاد بيئة سيبرانية مرنة وموثوقة وتعزيز قدرات أمن المعلومات والأمن السيبراني وبما يشمل الموارد البشرية والتكنولوجيا والعمليات لمواجهة مخاطر أمن المعلومات والأمن السيبراني، والحفاظ على المعلومات لدينا ضمن بيئة آمنة عبر مختلف مراحل دورة حياتها بدءاً من إنشائها مروراً بتناقلها ومعالجتها وتخزينها وانتهاءً بإتلافها والتعاون مع الجهات المعنية للتعرف على المخاطر الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني وإدارتها ووضع الضوابط اللازمة للتقليل من أثرها لتكون ضمن مستوى المخاطر المقبول وبناء منظومة تشاركية لرفع مستوى الجاهزية للاستجابة للحوادث الأمنية السيبرانية والتصدي لمخاطر أمن المعلومات والأمن السيبراني وتقليل الأثار الناتجة عنها إلى المستوى المقبول في البنك، إضافة إلى رفع مستوى الوعي بأمن المعلومات والأمن السيبراني لدى موظفينا وعملائنا.

وخلال عام 2021 لم نسجل أية حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، وإننا نعمل على استخدام تقييمات مخاطر أمن المعلومات بهدف ضمان مراقبة البنك للمسائل الأمنية ذات الأهمية وتحديثها ومعالجتها بشكل مستمر، ويتم من خلال مركز أمن المعلومات لدينا إرسال العديد من الرسائل التوعوية لفريق موظفينا فيما يخص الأمن السيبراني وأمن المعلومات وعقد ورشات عمل لتوعية الموظفين بأهم المخاطر والتهديدات وطرق الاستجابة المناسبة لها وتعزيز قدرتهم على حماية معلومات البنك بما يضمن سريرتها.



# 06

## الملاحق



## ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

(GRI 102-46)

<p>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.</p>	<p>نطاق التقرير وحدوده</p>
<p>وتماشياً مع المبادئ التوجيهية لكتابة التقارير التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير، يستخدم بنك الإسكان أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي:</p> <p>(1) تحديد المواضيع ذات الصلة.</p> <p>(2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وأثارهما.</p> <p>(3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديدها من خلال المراجعة والتقييم.</p> <p>(4) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الإفصاح من مواضيع إفصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 14 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 14.</p>	<p>عملية تحديد المحتوى</p>
<p>تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021 .</p>	<p>دورة تقديم التقارير</p>
<p>لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية.</p>	<p>الضمانات</p>

## ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

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

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	استجابة بنك الاسكان
<p><b>العملاء</b></p> <p>يشتمل عملاء البنك ما يقرب من 587 ألف عميل خدمات مصرفية للأفراد (مودعين ومقترضين)، بالإضافة إلى حوالي 3000 شركة صغيرة ومتوسطة، وأكثر من 550 شركة كبيرة تستخدم الخدمات المصرفية للشركات والخزينة والاستثمار.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة ممتازة وسهل الوصول إليها.</li> <li>• خدمات مبتكرة.</li> <li>• البقاء على اطلاع على أحدث الخدمات والعروض الجديدة.</li> <li>• الشفافية والوضوح وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم</li> <li>• امن المعلومات وحماية البيانات.</li> <li>• استخدام خدمات مصرفية الكترونية آمنة وسهلة.</li> <li>• أسعار ورسوم تنافسية.</li> <li>• الخبرة في التخطيط المالي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفروع.</li> <li>• مركز العناية بالعملاء.</li> <li>• الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.</li> <li>• الموقع الإلكتروني.</li> <li>• قنوات التواصل الاجتماعي.</li> <li>• استبيان رضا العملاء السنوي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الاعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر.</li> <li>• آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية.</li> </ul>
<p><b>المساهمون</b></p> <p>يعتمد نجاح ونمو بنك الاسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محلياً ودولياً. يوفر مساهمين البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي.</p> <p>نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنوعة من الأسواق المتنوعة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأداء المالي القوي</li> <li>• ارتفاع سعر وأرباح الأسهم</li> <li>• الاستثمار في النمو والابتكار والمنتجات الجديدة.</li> <li>• تحليل المخاطر الديناميكية وإدارتها.</li> <li>• الشفافية والإفصاح.</li> <li>• العلامة التجارية الإيجابية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اجتماعات مجلس الإدارة.</li> <li>• تقارير سنوية وتقارير الاستدامة.</li> <li>• اجتماعات الهيئة العامة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقارير سنوية وفصلية.</li> <li>• نمو صافي الدخل.</li> </ul>

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• برامج تنمية الأفراد.</li> <li>• التقدم الوظيفي والخيارات الوظيفية.</li> <li>• جلسات توعية عن سياسات وإجراءات البنك</li> <li>• حملات صحية لأننا نحرص على موظفينا وذلك باتباع أسلوب حياة صحي داخل وخارج البنك.</li> <li>• خطط الإحلال الوظيفي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين.</li> <li>• اجتماعات مفتوحة.</li> <li>• تغطية تأمينية لجميع الموظفين.</li> <li>• قنوات الاتصال مع الإدارة</li> <li>• الإنصاف وتكافؤ الفرص.</li> <li>• سياسة الموارد البشرية.</li> <li>• برامج المكافآت والحوافز.</li> <li>• التدريب والتطوير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قنوات مشاركة متعددة مع البنك</li> <li>• الأمن والرضا الوظيفي.</li> <li>• رواتب وامتيازات موظفين منافسة.</li> <li>• فرص للتطوير والنمو وتنمية المهارات.</li> <li>• بيئة عمل منسجمة وجاذبة.</li> <li>• الصحة والسلامة.</li> </ul>	<p><b>الموظفون</b></p> <p>تضم القوى العاملة لدينا 2859 موظف في الأردن.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية.</li> <li>• التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اللوائح والقوانين.</li> <li>• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الرقابية.</li> <li>• المراجعات الرقابية.</li> <li>• مدونة قواعد السلوك.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية.</li> <li>• حماية العميل.</li> <li>• المواءمة مع الرؤية الوطنية</li> </ul>	<p><b>الهيئات التنظيمية والرقابية</b></p> <p>(البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات...الخ).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفروع المتنقلة.</li> <li>• محفظة المال المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية.</li> <li>• التدريبات القصيرة والطويلة الأجل، والتدريب أثناء العمل، وبرامج التوعية المهنية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنشطة المسؤولية المجتمعية والحملة التطوعية.</li> <li>• المنتجات المصممة للطلاب والأطفال.</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي.</li> <li>• التقارير السنوية.</li> <li>• برامج تطوير القدرات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خلق فرص العمل.</li> <li>• إثراء الموارد البشرية المحلية.</li> <li>• تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة.</li> <li>• التعليم المالي.</li> <li>• الإدماج المالي.</li> <li>• العناية البيئية.</li> </ul>	<p><b>المجتمع</b></p> <p>نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على اختيار عادل وتنافسي.</li> <li>• الحفاظ على علاقات تعاونية ذات مصالح مشتركة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المناقصات والعطاءات.</li> <li>• العقود والاتفاقيات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعوة لتقديم عطاءات بكل شفافية وعدالة.</li> <li>• فرص عمل جديدة.</li> <li>• قنوات اتصال مفتوحة.</li> </ul>	<p><b>الموردون</b></p> <p>(نشارك أكثر من 250 مورد ومقاول لدعم عملياتنا)</p>

## ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير



أعد هذا التقرير وفقاً للخيار الأساسي لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).

بالنسبة لخدمة الإفصاح عن الأهمية النسبية، تُشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير إلى أنّ فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير معروض بوضوح، وأنّ مراجع الإفصاحات 102-40 إلى 102-49 تتماشى مع الأقسام الملائمة لها في متن التقرير؛ حيث تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة العربية من التقرير.

يمكن العثور على مراجع محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير في التقرير الوارد في الجدول أدناه.

## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016</b>		
<b>الإفصاحات المعيارية العامة</b>		
<b>الملف المؤسسي</b>		
بنك الإسكان للتجارة والتمويل.	102-1 اسم المنظمة	<b>GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016</b>
8	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات	
الأردن، عمان	102-3 موقع المقر الرئيسي	
المملكة الأردنية الهاشمية، فلسطين، الجزائر، سوريا، بريطانيا، العراق، البحرين، الإمارات وليبيا	102-4 موقع العمليات	
8	102-5 الملكية والشكل القانوني	
يمتلك البنك 115 فرعاً موزعة على جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية، و 31 فرعاً في سوريا 15 فرعاً في فلسطين 7 أفرع في الجزائر وفرعاً واحداً في البحرين، وفرع واحد في بريطانيا، وشركتين تابعتين في الأردن، إضافة إلى مكاتب تمثيل في كل من العراق والإمارات وليبيا.	102-6 الأسواق التي تخدمها المنظمة	
12-8	102-7 حجم المنظمة	
43	102-8 معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين	
39-38	102-9 سلسلة التوريد	
لم تكن هناك تغييرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	102-10 التغييرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	
63-62	102-11 مبدأ أو منهج التحوط	
18-52,34,19-54	102-12 المبادرات الخارجية	
المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الأردني، نقابة العاملين في المصارف	102-13 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	

الاستراتيجية		
7-6	102-14 بيانات من كبار صناع القرار	GRI 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016
	102-15 الآثار والمخاطر والفرص الرئيسية إشراك أصحاب المصلحة، ملحق ب.	
الأخلاقيات والنزاهة		
<a href="https://www.hbtf.com/ar/VisionandMission">https://www.hbtf.com/ar/VisionandMission</a>	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	GRI 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016
الحوكمة		
59-58	102-18 هيكل الحوكمة	GRI 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016
إشراك أصحاب المصلحة		
68-67, 17-15	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	GRI 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016
	102-41 اتفاقيات المفاوضة الجماعية يلتزم البنك بالقوانين والتعليمات المعمول بها 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.	
68-67, 15	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة	
68-67, 17-15	102-43 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
68-67	102-44 الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	
ممارسة تقديم التقارير		
	102-45 الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة	GRI 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016
66	102-46 تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع	
14	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	
	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.	
66	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	
	102-51 تاريخ أحدث تقرير تقرير الاستدامة 2020.	
	102-52 دورة إعادة التقرير سنوي.	
	102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير Sustainability@hbtf.com.jo	
69	102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
69	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
	102-56 التحقق الخارجي لا يطلب بنك الإسكان ضمانات خارجية عند إعداد تقرير الاستدامة.	

رقم الصفحة / أرقام الصفحات و/أو الروابط الإلكترونية	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير</b>		
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
30	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
30	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
30	103-3 تقييم منهج الإدارة	
12	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
	201-4 للم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة	
<b>الآثار الاقتصادية غير المباشرة</b>		
53-52	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
53-52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
55-52	103-3 تقييم منهج الإدارة	
55-52	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
55-52	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
<b>ممارسات الشراء</b>		
38	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
39-38	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
39-38	103-3 تقييم منهج الإدارة	
39	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء 2016

مكافحة الفساد		
60,34-61	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
60,34-61	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
60-61	103-3 تقييم منهج الإدارة	
61	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد 2016
لا يوجد حالات مؤكدة للفساد ولا يوجد أي دعاوى قانونية تتعلق بالفساد ضد بنك الإسكان أو أحد من موظفيه خلال فترة إعداد التقرير.	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
المواد		
38-34	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
38-34	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
35-34	103-3 تقييم منهج الإدارة	
38-37	301-1 المواد المستخدمة بالوزن أو الحجم	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 301: المواد 2016
38	301-2 المواد المُدخلة المُعاد تدويرها المستخدمة	

الطاقة		
35-34	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
35-34	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
35-34	103-3 تقييم منهج الإدارة	
35	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 302: الطاقة 2016
35	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
35	302-3 كثافة الطاقة	
المياه والنفايات السائلة		
36,34	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
36,34	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم منهج الإدارة	
37-36	303-5 استهلاك المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 303: المياه والنفايات السائلة 2018

الانبعاثات		
36,34	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
36,34	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
36,34	103-3 تقييم منهج الإدارة	
36	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 305: الانبعاثات 2016
36	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
36	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
48,43	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
48,43	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
48,43	103-3 تقييم منهج الإدارة	
48	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 401: التوظيف 2016
N/A	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
45	401-3 إجازة رعاية الطفل	

التدريب والتعليم		
44-43	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
44-43	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
44-43	103-3 تقييم منهج الإدارة	
44	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 404: التدريب والتعليم 2016
44	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع وتكافؤ الفرص		
47-46	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
47-46	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
47-46	103-3 تقييم منهج الإدارة	
47	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

عدم التمييز		
47-46	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية
47-46	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	لإعداد التقارير (GRI) 103:
47-46	103-3 تقييم منهج الإدارة	منهج الإدارة 2016
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال عام 2021.	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية		
52	103-1 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية
52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	لإعداد التقارير (GRI) 103:
52	103-3 تقييم منهج الإدارة	منهج الإدارة 2016
55-52	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 413: المجتمعات المحلية 2016
خصوصية العميل		
63	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	المبادرة العالمية
63	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	لإعداد التقارير (GRI) 103:
63	103-3 تقييم منهج الإدارة	منهج الإدارة 2016
لا توجد شكاوى متعلقة بخروقات خصوصية العملاء أو بيان فقدان بيانات العملاء.	418-1 الشكاوى المؤقتة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016



[hbt.com](http://hbt.com)