

2018

تقرير الاستدامة الثاني

..... معاً نحو مستقبل مستدام



تقرير الاستدامة الثاني 2018

الإدارة العامة

عمان - العبدلي - شارع مجلس الأمة
ص.ب (7693) عمان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية
هاتف (5005555) 009626
مركز الخدمة الهاتفية (5200400) 009626
الهاتف المجاني 080022111
فاكس (5690207) 009626
سويفت HBHOJOAXXX
info@hbtbf.com.jo
www.hbtbf.com

المحتويات

38	3.2 التدريب والتطوير
42	3.3 المزايا التنافسية للموظفين
42	3.4 إشراك الموظفين
45	3.5 التنوع وتكافؤ الفرص
46	3.6 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة
46	3.7 استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم
48	4. المسؤولية المجتمعية
56	5. خدمة العملاء
58	5.1 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض
59	5.2 تعزيز شبكة البنك المحلية
60	5.3 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها
62	5.4 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا
62	5.5 رضا العملاء
63	5.6 مكافآت ولاء العملاء
63	5.7 قنوات التواصل الاجتماعي مع العملاء
63	5.8 التميز التشغيلي
64	6. الابتكار والتميز الرقمي
66	6.1 استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء
67	6.2 القيادة في الابتكار الرقمي
68	7. الملاحق
70	ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
71	ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
73	ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لاعداد التقارير

3	حول هذا التقرير
4	رسالة الرئيس التنفيذي
6	نبذة عن بنك الإسكان
7	الأداء المالي للمجموعة
8	أبرز معالم الأداء والإنجاز
9	الجوائز
10	ملتزمون بالاستدامة
10	مراحل تطور تقارير وإفصاحات بنك الإسكان
10	نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة
11	القضايا الجوهرية
11	إشراك أصحاب المصلحة
12	1. الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر
14	1.1 الحوكمة
16	1.2 الأخلاق والامتثال
19	1.3 إدارة المخاطر
23	1.4 عمليات التدقيق والرقابة
24	2. خدمات مصرفية مسؤولة
26	2.1 التمويل المسؤول
29	2.2 الشمول المالي
30	2.3 مكافحة الجرائم المالية
31	2.4 الحد من الآثار البيئية
35	2.5 المشتريات المحلية المستدامة
36	3. رأس المال البشري
38	3.1 موظفينا

حول هذا التقرير

تم إعداد تقريرنا الثاني للاستدامة وفقاً للمستوى الأساسي للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت بدورها صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40-102-49).

يمكن الاطلاع على فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وإفصاحات الجوانب الجوهرية لهذا التقرير ضمن الملحق ج في نهاية هذا التقرير. يهدف هذا التقرير إلى تقديم المعلومات الضرورية لأصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك الذين يمثلون: العملاء، والمساهمين، والموظفين، والهيئات التنظيمية والرقابية، والمجتمع، والموردين.

يحتوي التقرير على معلومات وبيانات عن إنجازات ومبادرات بنك الإسكان في القضايا المتعلقة بالاستدامة والتي تشمل المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. تغطي المعلومات والبيانات الواردة في هذا التقرير ما تم إنجازه من تقدم في مجال الاستدامة خلال عام 2018 وذلك على مستوى الأردن فقط، ما لم يتم الإشارة إلى خلاف ذلك.

يلتزم بنك الإسكان بإصدار تقرير حول أكثر المسائل التي تهتم أصحاب المصلحة في مجال الاستدامة وندعوكم إلى التواصل معنا عبر صفحاتنا على مواقع التواصل الاجتماعي الآتية:



<https://www.facebook.com/TheHousingBank>



<https://twitter.com/thehousingbank>



<http://instagram.com/thehousingbank>



<https://www.linkedin.com/company/housing-bank-for-trade-and-finance>



<http://www.youtube.com/user/thehousingbank>

كما ويمكنكم ارسال تعليقاتكم واستفساراتكم عبر البريد الإلكتروني المخصص لذلك: Sustainability@hbtf.com.jo



رسالة الرئيس التنفيذي

السادة أصحاب المصلحة الكرام،

يُسعدني، بالنيابة عن أعضاء مجلس الإدارة، أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني لبنك الإسكان للتجارة والتمويل، والذي أُعد وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويتضمن التقرير أبرز إنجازات البنك في مجال الاستدامة بأبعادها الثلاثة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعام 2018 ومُساهماته على هذه الصعد في الأردن.

يأتي هذا التقرير شاهداً على التزامنا الثابت والجديّ بتبني نهج الاستدامة في جميع ما نقوم به من أنشطة وممارسات، وذلك إيماناً منا بأن واجبنا أن نكون قوة مُحرّكة لما فيه خيراً للاقتصادات والمُجتمعات التي نعمل فيها، فلا نتوقف مسؤولياتنا على تحقيق الفوائد المالية فقط، وإنما تتعداها إلى غرس وترسيخ ثقافة ومفاهيم الاستدامة في جميع أعمالنا، ولجميع أصحاب المصلحة لدينا.

قام البنك خلال عام 2018 بتحديد ستة محاور لمفهوم الاستدامة، هي الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر، والخدمات المصرفية المسؤولة، وتطوير المواهب، وخلق تأثير اجتماعي إيجابي، وخدمة العملاء من أجل مُستقبل مالي أفضل، بالإضافة إلى الابتكار والتميز الرقمي. وتُعد هذه المحاور بوصلة لخططنا المُستقبلية، وأساس عملنا اليومي لتعزيز أهدافنا وإنجازاتها المُختلفة والحفاظ على موقعنا الرياديّ.

يلتزم البنك التزاماً تاماً بتطبيق معايير الحوكمة والامتثال في جميع فروع وإدارات البنك؛ وذلك بهدف الحفاظ على مصالح المُساهمين، والعُملاء، والموظفين وكافة الأطراف المعنية الأخرى، فنحن نعمل دوماً على مُراجعة وتحسين أطر مبادئ الحوكمة لدينا لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات الدوليّة والمحليّة.

وانطلاقاً من ذلك، يُطبق البنك مجموعة من السياسات والإجراءات والنُظم التي تتعلق بالشفافية والنزاهة وعدم التسامح مُطلقاً مع أي شكل من أشكال الفساد والرشوة ومع أي خروقات لميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل في البنك.

وبصفتنا مؤسسة مالية رائدة، فقد حرصنا على توفير وتسهيل وصول خدماتنا ومُنتجاتنا المصرفية والتمويلية لأكبر قاعدة عملاء في المملكة من خلال أكبر شبكة فروع تمتد في جميع أرجاء وطننا العزيز، مع التركيز على نشر ثقافة الشمول المالي جنباً إلى جنب مع خطط البنك المركزي الأردنيّ للوصول إلى جميع شرائح المُجتمع.

إننا في بنك الإسكان ندرك تماماً أهمية التنوع وتساوي الفرص لقوانا العاملة والعمل كأسرة واحدة، فلدينا أكثر من 2,400 موظف مؤهلين وكفؤين، ونحمي حقوقهم، ونصون كرامتهم، ونوفر لهم فرص التدريب المتميزة والتطور الوظيفي، ونضمن إشراكهم والتواصل معهم من خلال قنوات اتصال مفتوحة، وكذلك ندعم مشاركة المرأة في كثير من العمليات والمناصب التي أصبحت تُشكل 40% من فريق عمل البنك.

وكجزء من مسؤوليتنا البيئية لخلق تأثير اجتماعي إيجابي، فقد حرصنا كل الحرص على تحقيق كفاءة أعلى في استخدام الطاقة والمياه والموارد الطبيعية الأخرى وبما يدعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر، حيث انخفض استهلاك البنك من الكهرباء بنسبة 4.3%، وانخفض استهلاك المياه بنسبة 7.8%، وانخفضت انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 4.4%، علاوة على إعادة تدوير 46.1% من الورق المُستهلك لدى البنك.

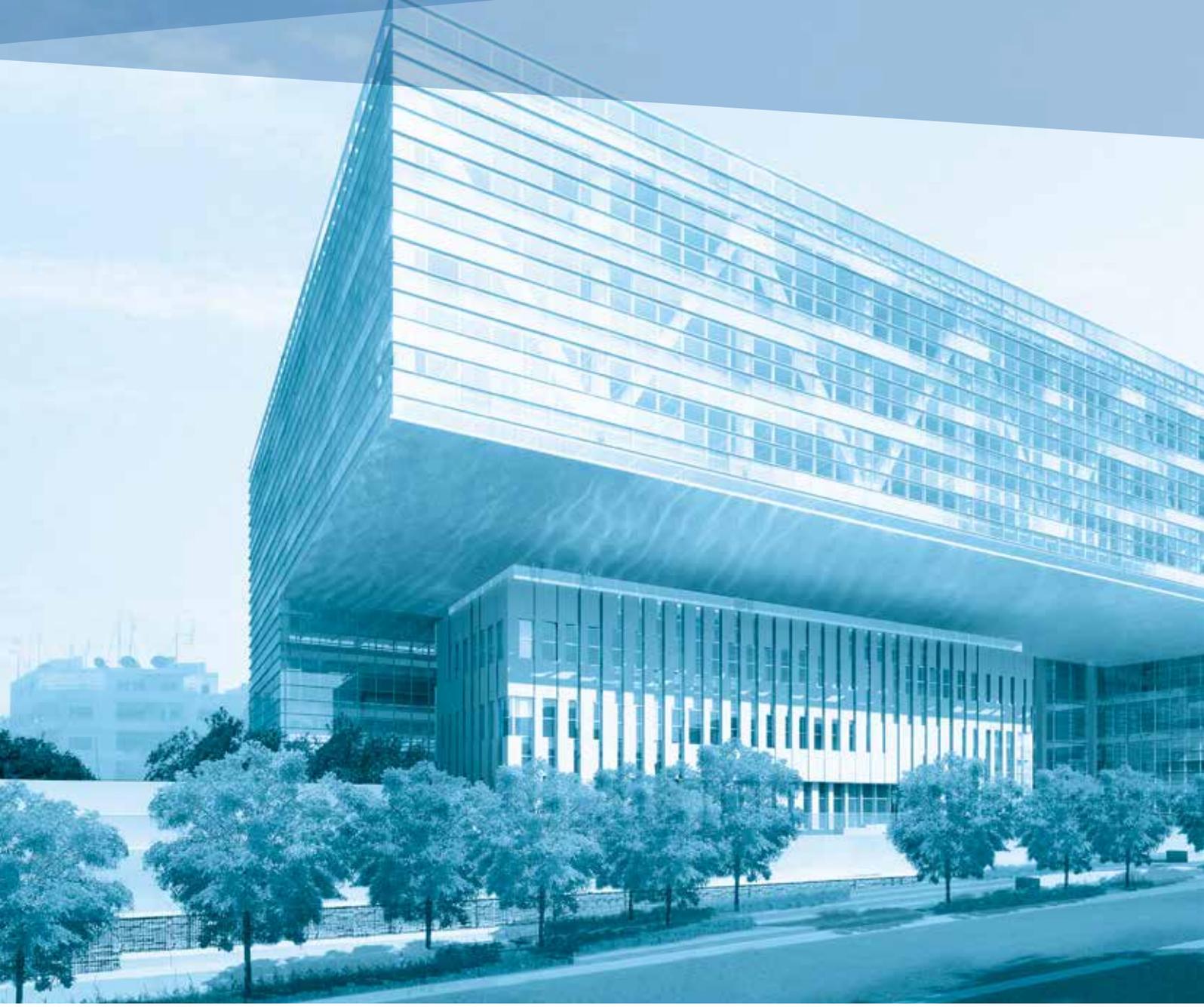
وواصلنا دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والخيرية، فضلاً عن الأنشطة التعليمية والصحية والبيئية، لتتجاوز مساهمتنا المجتمعية في المملكة الأردنية الهاشمية على مدار السنوات الخمسة الماضية مبلغ 10 مليون دينار أردني.

كما عملنا على دعم الموردين المحليين من خلال إدراج المنشآت المحلية ضمن الموردين المُعتمدين للبنك، حيث بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يُعادل 82% من إجمالي نفقات الشراء للبنك.

لقد واصلنا سعينا الحثيث خلال عام 2018 لتعزيز استراتيجيتنا نحو التحول الرقمي من خلال توفير حلول متكاملة وشاملة تضمن تقديم أفضل الخدمات للمُستخدمين والعُملاء وبفعالية عالية، وقد كان نتاج هذا السعي زيادة حجم المُعاملات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة بنسبة قدرها 40% وعبر أجهزة الصرافات الآلية بنسبة قدرها 3%.

وختاماً، فإنني أفخر بما حققناه في مجال الاستدامة، وأُكد أننا نتطلع إلى المضي قدماً في هذا المجال وبما يضمن حقوق جميع أصحاب المصلحة ويعود بالنفع على المجتمع؛ وأدعو أصحاب المصلحة لدراسة هذا التقرير، والتواصل معنا من خلال Sustainability@hbt.com.jo بخصوص أي آراء أو ملاحظات أو أفكار يُمكن أن تكون لديكم.

عمار الصفدي
الرئيس التنفيذي



نبذة عن بنك الإسكان

باشر بنك الإسكان عمله في مبنى صغير بجبل عمان عام 1973 كشركة مساهمة عامة محدودة أردنية، ويقع مركزه الرئيسي في العاصمة عمان، وقد بدأ البنك عمله كبنك متخصص في مجال التمويل الإسكاني، وبعد مرور 24 عاماً على تأسيسه بدأت مرحلة عمل جديدة في مسيرة البنك عندما تحول إلى بنك تجاري شامل عام 1997، ويقدم البنك كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية الموجهة إلى قطاعات الأفراد والمؤسسات والشركات.

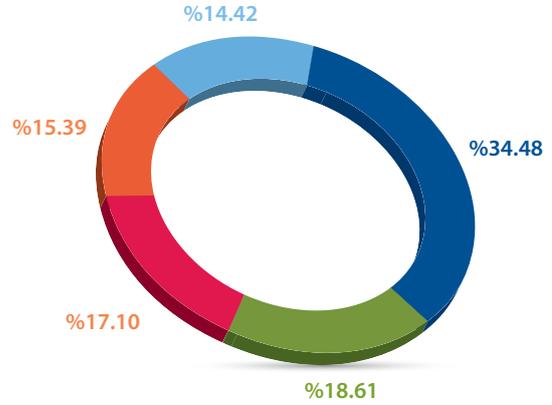
وعلى امتداد مسيرة البنك التي تجاوزت الأربعين عاماً، وتقديراً لكفاءته ونجاحاته المتتالية، ودوره المتميز الذي لعبه في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فقد حظي البنك برعاية وتقدير القيادة الهاشمية في أكثر من مناسبة، وكان أول بنك يحظى بوسام الكوكب من الدرجة الأولى بتاريخ 1989/3/1 وكان هذا التقدير حافزاً لاستمرار مسيرة البنك ليسجل إنجازات على مختلف الصعد انعكست ثماراً طيبة على الوطن وأبناءه. يمتلك البنك 129 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.

بنك الأردن الدولي : فرع واحد		بنك الإسكان / الأردن: 129 فرع	
الشركة المتخصصة للتأجير التمويلي: 3 فروع		بنك الإسكان / فلسطين: 15 فرع	
شركة المركز المالي الدولي: فرع واحد		بنك الإسكان / البحرين: فرع واحد	
مكتب تمثيل أبو ظبي		المصرف الدولي للتجارة والتمويل: 31 فرع	
مكتب تمثيل بغداد		بنك الإسكان / الجزائر: 7 فروع	
مكتب تمثيل طرابلس			

يحتل بنك الإسكان على مستوى القطاع المصرفي الأردني موقع الصدارة في عدد من المؤشرات أهمها: حجم حقوق الملكية، وأرصدة حسابات التوفير، وعدد الفروع، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وعدد العملاء. يعتبر بنك الإسكان في طليعة البنوك العربية الذي يساهم فيه نخبة متميزة من الحكومات والمؤسسات والشركات الاستثمارية والمصرفية والمالية، ومستثمرين أردنيين وعرب، وهو ما يؤكد أن البنك أصبح أحد القنوات والجسور المتينة نحو تدفق الاستثمارات العربية إلى داخل الأردن، مجسداً الحقيقة الراسخة بأن الأردن عمق استراتيجي آمن للاستثمارات العربية، وأنه نموذج ناجح للاستثمار العربي المشترك.

تركيبة مساهمي بنك الإسكان

بنك قطر الوطني	■
المجموعة الإستثمارية العقارية الكويتية	■
المصرف الليبي الخارجي	■
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (الأردن)	■
أخرى	■



الأداء المالي للمجموعة

وسط منافسة حادة وبيئة صعبة ومتقلبة اتسمت باستمرار الأوضاع السياسية والأمنية المضطربة في المنطقة، فقد تمكنت مجموعة بنك الإسكان من مواصلة الأداء الجيد خلال عام 2018 وذلك بفضل الاستراتيجية التي تبنتها إدارة البنك وسياساتها الحصيفة في الأسواق المصرفية التي تتواجد فيها، حيث تمكنت المجموعة من تسجيل زيادة في الموجودات بنسبة 1.9% عن نهاية العام السابق لتصل إلى 8.3 مليار دينار في نهاية عام 2018، وزادت ودائع العملاء بنسبة 0.8% لتصل إلى 5.9 مليار دينار، وارتفع إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية المباشرة بنسبة 3.5% لتصل إلى 4.6 مليار دينار. وسجل البنك أرباحاً قبل الضريبة مقدارها 132 مليون دينار خلال عام 2018، وبلغت الأرباح بعد الضريبة 95 مليون دينار.

نسبة النمو 1.9%	إجمالي الموجودات 8.3 مليار دينار
نسبة النمو 0.8%	إجمالي ودائع العملاء 5.9 مليار دينار
نسبة النمو 3.5%	إجمالي التسهيلات الائتمانية 4.6 مليار دينار
نسبة كفاية رأس المال 16.1%	
نسبة صافي القروض إلى الودائع 72.5%	

أبرز معالم الأداء والإنجاز



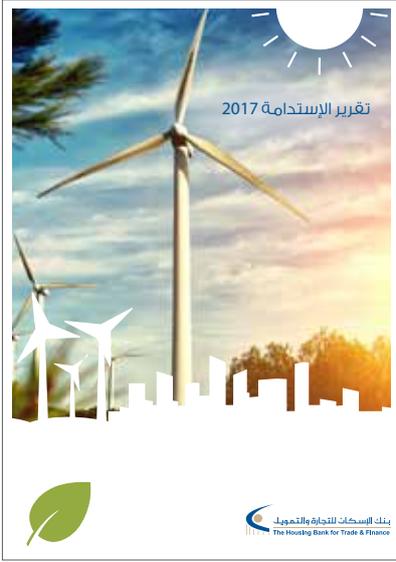
الجوائز والتقدير

بنك الإسكان هو مؤسسة مصرفية قوية لها سجل وتاريخ مالي قوي ومتميز، وإدارة كفؤة متميزة، واستراتيجيات عمل سليمة وذات رؤية، وأداء متقدم ومتطور وربحية متنامية، وميادين عمل عصرية تواكب التطورات العالمية. وهذا ما أكدته المؤسسات المحلية والإقليمية والعالمية على مدى السنوات الماضية، إذ حصد البنك العديد من الجوائز والتقدير، منها:

أفضل بنك في الأردن (للأعوام 2003، و2011، و2013، و2015)	The Banker
أفضل بنك في الأردن (للعام 2007)	Euromoney
• أفضل بنك في الأردن (لعامي 2016 و2018) • أفضل مزود للخدمات المالية المبتكرة في الأردن (للعام 2018) • أفضل بنك في مجال الابتكار (للعام 2017)	Banker Middle East
• أفضل بنك تجزئة في الأردن (للعام 2018) • أفضل بنك في الأردن في مجال تمويل المشاريع (للعام 2016) • أفضل بنك في الأردن في مجال تمويل التجارة الخارجية (للعام 2016) • أفضل بطاقة مشتركة مع الخطوط الجوية القطرية بالأردن (للعام 2016)	Global Banking & Finance Review
• البنك الأكثر ابتكاراً في مصرفية الشركات في الأردن (للعام 2018) • أفضل بنك في مجال خدمة العملاء في الأردن (للعام 2017)	International Finance
• التميز في تمويل المشاريع في الأردن (عام 2018) • الريادة في تطوير العمل المصرفي على مستوى الوطن العربي (للعام 2017) • أفضل علامة تجارية في الأردن (للعام 2017) • البنك الرائد في الوطن العربي في الشمول المالي (للعام 2016) • التميز في تمويل المشاريع (للعام 2015) • البنك الأول بمعيار عدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي (للعام 2015)	الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب
• وسام الكوكب الأردني من الدرجة الأولى في عيد الختام عشر (عام 1989). • جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، وهي أرفع جائزة على المستوى الوطني (عام 2000). • جائزة التميز للأداء النوعي على المستوى الوطني من سمو الأمير فيصل بن الحسين (عام 2006).	الرعاية الملكية وثقة القيادة الهاشمية

ملتزمون بالاستدامة

انطلاقاً من كونه البنك المفضل للعملاء والأكثر انتشاراً على صعيد القطاع المصرفي الأردني، فإن بنك الإسكان يسعى اليوم وأكثر من أي وقت مضى على دمج اعتبارات الاستدامة ضمن نطاق إفصاحاته وأعماله الرئيسية الذي بدوره يؤدي إلى تعزيز أعماله المصرفية وبناء علاقات عمل ناجحة بالإضافة إلى انسجامه مع قيم ورسالة البنك، ويدرك البنك أهمية هذا التوجه لما سيحققه من تقليل حجم المخاطر، وتشجيع المنتجات والخدمات المبتكرة، وتحفيز النمو المستدام، وتحسين مستوى رضا العملاء، والحد من التأثير البيئي بشكل عام، وتعزيز مكانة البنك، والوفاء بتوقعات أصحاب المصلحة.



مراحل تطور تقارير وإفصاحات بنك الإسكان

- منذ بداية تأسيسه في عام 1973، حرص البنك على تغطية ممارسات الحوكمة والأداء المالي في تقاريره السنوية.
- في عام 2014 بدأ البنك في نشر تقارير المسؤولية الاجتماعية السنوية التي تركز في المقام الأول على المبادرات المجتمعية في الأردن.
- في عام 2017 قام البنك بإصدار تقرير الاستدامة الأول على مستوى فروع وإدارات البنك العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، وهو ما يعكس وفاء البنك والتزاماته طويلة المدى نحو الاستدامة من خلال دراسة القضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية وتأثيراتها المختلفة، بهدف اطلاع أصحاب المصلحة على أداء البنك وممارساته فيما يتعلق بالاستدامة.

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

إن الاستدامة تمثل فرصة لاستخدام مهارتنا وخبرتنا وعلاقتنا لإحداث تغيير إيجابي للأفراد والمجتمع والبيئة حيث إن بناء الثقة من خلال الشفافية والعمل بفاعلية أمر حيوي لتحقيق هذا الهدف، ومن هذا المنطلق قام البنك في العام 2018 بتحديد ستة ركائز للاستدامة والتي تمثل مجالات التركيز الرئيسية للبنك من دعم التزامنا بالتنمية المستدامة، ونستعرض في هذا التقرير نشاطنا وأدائنا والمبادرات الخاصة ببنك الإسكان في كل مجال من هذه المجالات بشكل تفصيلي.

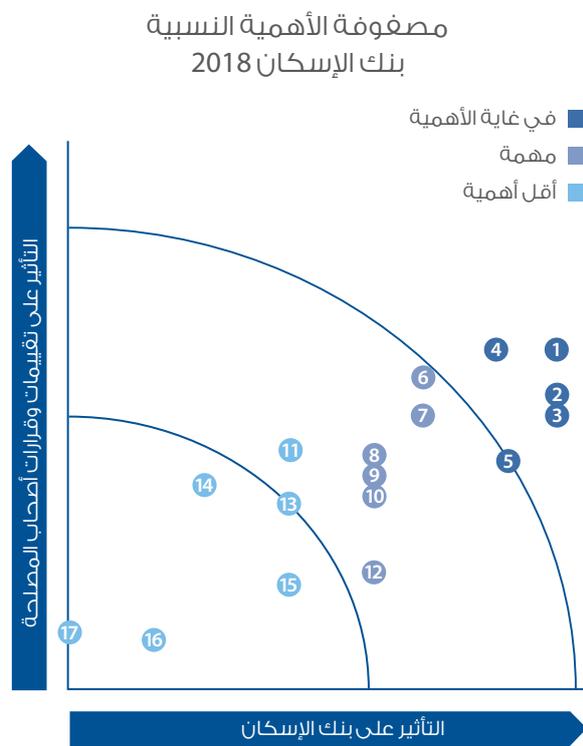


القضايا الجوهرية (GRI 102- 47)

إيماناً من بنك الإسكان بأن الاستدامة هي مسؤولية جماعية وليست فردية، فقد تم إجراء عملية تقييم للقضايا الجوهرية آخذين بالاعتبار ما يلي:

- إشراك الجهات ذات العلاقة في البنك لتحديد القضايا الجوهرية الأكثر أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة والبنك نفسه.
- تحليل القضايا الجوهرية استناداً إلى قائمة شاملة من الأمور التي قد تؤثر على البنك أو تشكل أهمية لأصحاب المصلحة، وقد استندت هذه القائمة على مصادر منها جوانب المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والمعايير الخاصة بإفصاح 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.

وإستناداً إلى ما تقدمه، قام البنك بتحديد 17 قضية جوهرية متعلقة بالاستدامة بالنسبة لأصحاب المصلحة للعام 2018، وكما في المصفوفة أدناه:



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



إشراك أصحاب المصلحة (GRI 102- 40)

يعد الانخراط البناء مع أصحاب المصلحة داخل وخارج بنك الإسكان أساساً لنهجه تجاه الاستدامة لمساعدة البنك على تحديد أولويات أصحاب المصلحة وفهم تأثير البنك على نطاق أوسع، والتحديات التي يواجهها البنك لتفعيل دوره ليصبح أكثر استدامة، ويظهر الشكل أدناه فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى بنك الإسكان، ولمعرفة المزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة والأساليب التي يتبعها البنك في إشراكهم والتواصل معهم، يرجى الإطلاع على الملحق ب.

الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر





1

1. الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر

يعد الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات العالمية فيما يتعلق بالحوكمة من أولويات بنك الإسكان، ولضمان الممارسات السليمة للحوكمة فقد حرص البنك على وجود الهياكل والسياسات والإجراءات المناسبة لكافة عملياته، والحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، بالإضافة إلى تطبيق أعلى معايير ممارسات المساءلة والشفافية على كافة المستويات الإدارية؛ وذلك لخلق الثقة والمشاركة الفاعلة بين البنك وأصحاب المصالح.

1.1 الحوكمة

يلتزم بنك الإسكان بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة بما ينسجم مع جميع المتطلبات والتشريعات والتعليمات الرقابية المنصوص عليها من قبل الهيئات التنظيمية والرقابية في الأردن والدول التي يعمل بها البنك. لدى البنك هيكل تنظيمي يتميز بالتدرج والوضوح ويبين خطوط السلطة والمسؤولية ومستويات الإدارة، ويوفر إطاراً من المبادئ والإجراءات المتعلقة بالإدارة، وأصحاب المصلحة، والتدقيق الداخلي، وإدارة المخاطر.

1.1.1 مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه

يُعتبر مجلس الإدارة هو الجهة العليا للحوكمة المؤسسية في البنك، وهو المخول بالموافقة على استراتيجيات وخطط عمل البنك والتي من ضمنها الموافقة على سياسة المخاطر وإجراءات إدارة المخاطر مع التأكد من وجود آلية لقياس هذه المخاطر ووضع الحدود اللازمة لها.

يتكون مجلس إدارة البنك من ثلاثة عشر عضواً غير تنفيذيين، منهم أربعة أعضاء مستقلين، وبينهم سيدة واحدة. ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للمساهمين بالاقتراع السري. يتسم أعضاء مجلس إدارة البنك بالتنوع في الخبرات والمؤهلات والمعرفة العميقة في الأعمال المالية والمصرفية والتجارية المختلفة.

وبناءً على أفضل الممارسات في مجال الحوكمة وتوافقاً مع تعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني يقوّم بنك الإسكان بالفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، ويتم تقييم أداء مجلس الإدارة ككل ولجانه وأعضائه مرة واحدة على الأقل سنوياً من قبل لجنة الترشيح والمكافآت. ينبثق عن مجلس الإدارة في البنك سبع لجان، ولكل لجنة مهام ومسؤوليات وصلاحيات مكتوبة، ومن شأن تشكيل هذه اللجان زيادة فعالية أداء المجلس والقيام بمهامه وواجباته بشفافية واتخاذ القرارات المناسبة.



1.2 الأخلاق والامتثال

يُمثل التزام بنك الإسكان بالأخلاقيات السلوكية والمهنية والامتثال للقوانين والتعليمات المختلفة أمراً جوهرياً لتعزيز سمعته وكسب ثقة أصحاب المصلحة وحماية عملاءه وموظفيه، ويعتمد البنك في تحقيق ذلك على أسس ثابتة لضمان النزاهة ومكافحة الفساد والرشوة في جميع عملياته وأنشطته، وتمثل تلك الأسس بسياسات وإجراءات وضوابط رقابية – ضمن إطار الحوكمة المؤسسية – بالإضافة إلى ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل، وضمن هذا السياق وضع البنك 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.

سياسة الامتثال

أعدت هذه السياسة بهدف الامتثال للقوانين والأنظمة والتعليمات وقواعد السلوك والمعايير والممارسات المصرفية السليمة من خلال:
– تعزيز قيم الاستقامة والممارسات المهنية السليمة داخل البنك.
– الحد من مخاطر عدم الامتثال وحماية موجودات البنك وعلى وجه الخصوص قيمة سمعته.
وتسري هذه السياسة على مجلس إدارة البنك، وإدارته التنفيذية، وجميع موظفيه في مختلف الدول التي يمارس فيها البنك عمله.

السياسة العامة لإفصاح الموظفين

تهدف هذه السياسة إلى تعزيز الشفافية وتحقيق متطلبات الحوكمة المؤسسية والتوافق مع متطلبات الجهات الرقابية من خلال:
– ضمان عدم حصول أية تجاوزات أو تضارب في المصالح بين البنك وموظفيه.
– ضمان عدم حصول شبهات فساد أو تأثير سمعة البنك سلباً نظراً لبعض التصرفات الفردية الخاطئة.

1.2.1 ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يُعد ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل المعتمد من قبل مجلس إدارة البنك الدعامة الأساسية لإدارة وتنفيذ العمليات اليومية للبنك بأعلى المعايير الأخلاقية والشفافية والصدق والنزاهة.

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

إن ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل قد تم تعميمه على كافة موظفي البنك بمختلف مستوياتهم الإدارية، ويُمكن لهم جميعاً الاطلاع عليه بسهولة عبر الموقع الداخلي للبنك، ويجب عليهم تقديم نموذج تعهد شخصي بالالتزام بجميع بنود الميثاق بشكل سنوي.



وإيماناً بأهمية وتشجيع وحماية حقوق العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد اتخذ البنك العديد من الإجراءات والتدابير بهذا الخصوص، وبما يتوافق مع أحكام قانون حقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ومن هذه الإجراءات:

- يحظر على أي فرع من فروع البنك الامتناع عن تقديم خدمات مصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة وتحت أي ذريعة.
- المحافظة على سرية وخصوصية المعلومات والبيانات الخاصة بالعميل ذوي الاحتياجات الخاصة وعدم إطلاع الغير عليها في غير الأحوال التي يسمح بها القانون.
- ضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية والحصول على الخدمات المصرفية والمالية، واستخدامها باستقلالية وسرية وخصوصية تامة، ودون تحميلهم أي نفقات أو رسوم إضافية.

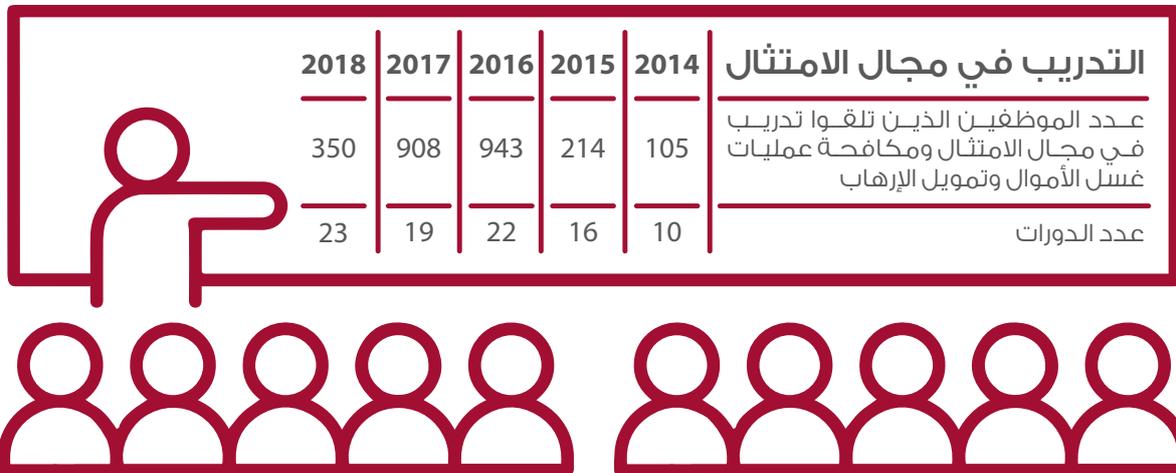
1.2.2 الامتثال

يتبع بنك الإسكان ممارسات مصرفية مسؤولة أساسها الامتثال للقوانين والتعليمات المعمول بها في جميع مناطق عمله، وانتهاج سلوك أخلاقي عالٍ في كافة أعماله وأنشطته، واتخاذ تدابير تضمن حفظ حقوق العملاء والموظفين وولائهم.

ومما يؤكد التزام البنك بتطبيق أعلى المعايير هو اعتماد هيكل تنظيمي لدائرة مراقبة الامتثال في البنك وبما يعكس التخصصية في الأداء وأفضل الممارسات المصرفية، كما قام البنك بتشكيل لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة، والتي تتألف من ثلاثة أعضاء من المجلس غالبيتهم من الأعضاء المستقلين، وتتولى هذه 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.

وفي إطار تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء وتوفير أفضل الخدمات والمنتجات لهم، يولي البنك شكاوى العملاء أهمية كبيرة من خلال وحدة شكاوى العملاء التي تضم كادر مؤهل ومدرب لدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها ومعالجتها والرد عليها، هذا وقد قامت الوحدة خلال العام 2018 بمعالجة 274 شكوى تتعلق بجوانب مختلفة مثل (الخدمات الإلكترونية، وأسعار الفوائد والعمولات والرسوم، وسلوك التعامل المهني، والبطاقات الائتمانية، والحوالات، والعقود وشروط التعامل) وذلك وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة لدى البنك في هذا الجانب.

وللتأكيد على أهمية الامتثال مع المتطلبات القانونية والتنظيمية، يقوم البنك بنشر ثقافة الامتثال على كافة المستويات وإخضاع الموظفين الجدد والقدامى للدورات التدريبية بما يخص مجالات الامتثال ومراقبة عمليات غسل الأموال، ومنها على سبيل المثال اعرف عميلك KYC، والأنشطة المشتبه بها SAR، وقائمة الدول غير المتعاونة أو التي لا تطبق توصيات مجموعة العمل المالي FATF بدرجة كافية، ومتطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية FATCA واستخدام أنظمة التدريب الإلكتروني للموظفين. ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن البنك كُثف خلال عامي 2017 و 2018 من التدريب في هذا المجال، حيث تم خلال عام 2018 عقد 23 دورة في مجال الامتثال وبلغ عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب 350 موظف وموظفة.



1.3 إدارة المخاطر

انطلاقاً من البيئة التشغيلية المعقدة وطبيعتها المتغيرة دوماً، يقوم البنك بإدارة المخاطر المختلفة التي تكتنف أنشطة أعماله اليومية بطريقة حكيمة واستباقية تنسجم مع توجهات مجلس الإدارة وتتماشى مع أفضل الممارسات العالمية والتشريعات والقوانين المحلية والدولية، وذلك من خلال تحديد جميع المخاطر وقياسها وإدارتها بشكل فعال من جهة وتحقيق التوازن بين تلك المخاطر والعوائد من جهة أخرى.

هذا وتقوم دائرة إدارة المخاطر في البنك بتحديد وقياس وتقييم ومعالجة المخاطر الجوهرية التي من الممكن أن يتعرض لها البنك بشكل دوري، وباستخدام أساليب ومنهجيات وأدوات قياس متنوعة تتضمن مزيج من الأساليب الكمية والنوعية وتهدف من ذلك إلى إبقائها ضمن مستويات المخاطر المقبولة، وبما يمكن البنك من مواجهة التحديات بشكل أكثر كفاءة واقتدار وبما ينسجم مع الأهداف الاستراتيجية للبنك ومتطلبات الجهات الرقابية والمعايير الدولية.

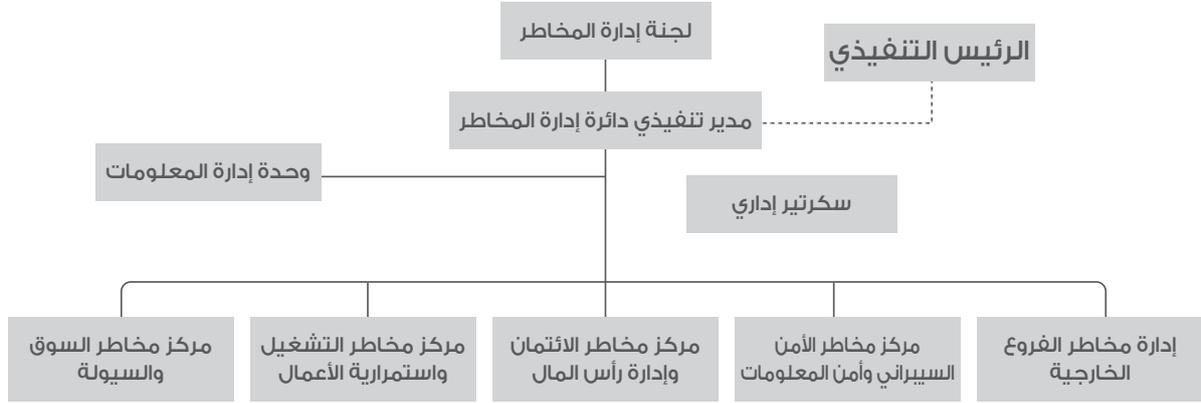
يعتمد إطار إدارة المخاطر لدى بنك الإسكان على نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لإدارة المخاطر، وهي:

- 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.



يتمتع البنك بهيكل وإطار قوي ومستقل لإدارة المخاطر يضمن إدارة المخاطر بشكل فعال وكفوء، ويرتبط هذا الهيكل مباشرةً بلجنة إدارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، ويتألف هذا الإطار من مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات والعمليات والمنهجيات والأنظمة التي تهدف إلى تعريف وتحديد وقياس ومراقبة وتخفيف المخاطر ورفع التقارير الرقابية إلى مجلس الإدارة والإدارة العليا بصورة منتظمة وفعالة.



يعتمد البنك على مرتكزات أساسية مبنية على معايير وارشادات عالمية في عملية تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد في عملياته تتمثل بوجود السياسات والاستراتيجيات اللازمة التي تحث على الالتزام بأخلاقيات العمل والسلوك المهني ووجود إجراءات واضحة للعمل وضوابط رقابية كافية ومناسبة مع حجم وتعقيد أنشطة وعمليات البنك، بيئة رقابية كفوءة، التقييم الدوري للمخاطر، عمل التحليل المناسب لأنشطة الرقابة، تبادل المعلومات والاتصال مع الجهات المعنية، وتتضمن عملية تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد القيام بالإجراءات التالية:

- تحديد الأهداف بشكل واضح للتمكن من تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بتحقيقها.
- تحديد المخاطر التي تواجه البنك في سعيه لتحقيق الأهداف وتحليلها كأساس لتحديد كيفية إدارتها.
- الأخذ بالاعتبار احتمال وجود الاحتيال عند تقييم المخاطر المرتبطة بتحقيق الأهداف، من خلال تحديد مؤشرات الاحتيال ومراقبتها والدوافع والفرص التي تتيح وجود عمليات الاحتيال ومتابعة الإجراءات التصحيحية المتخذة حيالها.
- تحديد وتقييم المتغيرات التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على نظام الرقابة الداخلية بما فيها من تغيرات في البيئة الخارجية و/أو في نموذج العمل و/أو في القيادات.

وامتثالاً للمعيار الدولي للتقارير المالية IFRS9 ، فقد أنهى البنك خلال عام 2018 تطبيق هذا المعيار، وتضمن ذلك تطوير السياسات اللازمة للتوافق مع المعيار، وتحديد الأسس والمعايير المستخدمة في تصنيف العملاء، والتحقق من صحة عمل وموثوقية أنظمة تصنيف مخاطر العملاء المطبقة بالبنك، بالإضافة إلى تطوير نظام خاص باحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة.

وفي إطار تعزيز مستوى المعرفة ونشر ثقافة المخاطر بين الموظفين، فقد قدم البنك خلال العام 2018 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.

وفيما يلي جدولاً يعرض أهم المخاطر الرئيسية التي تم تحديدها عام 2018 واستجابة البنك لإدارة هذه المخاطر بشكل استباقي:

استجابة البنك	المخاطر التي تم تحديدها في عام 2018
<p>تم وحسب مصفوفة المخاطر الرئيسية تحديد وتعريف المخاطر الرئيسية والآلية التي يتم من خلالها الاستجابة والتقليل من حجم المخاطر التي يتعرض لها البنك وبشكل تفصيلي، حيث يتوفر لدى البنك منظومة متكاملة ومحكمة للرقابة والضبط وإدارة المخاطر والحاكمة المؤسسية، تهدف إلى المساعدة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وضمان مصالح جميع الأطراف.</p> <p>تشتمل هذه المنظومة على الهيكل التنظيمي للبنك، ودور مجلس إدارة البنك ولجانه الرقابية، لجنة المخاطر ولجنة التدقيق، ودور الإدارة التنفيذية، ودور الدوائر الرقابية (المخاطر، التدقيق، الامتثال، المالية، القانونية)، وسياسات الرقابة والضبط الداخلي، وسياسات إدارة المخاطر وأنظمة التقييم الذاتي للضوابط والمخاطر، بالإضافة إلى أدلة السياسات والإجراءات ولوائح شؤون الموظفين.</p>	المخاطر الاستراتيجية
	مخاطر السمعة
	المخاطر المتعلقة بالتغيرات الحاصلة في تنظيم المؤسسة
	المخاطر المتعلقة بسلوك وقرارات البنك
	مخاطر أمن المعلومات والأمن السيبراني
	مخاطر تتعلق بحدوث تعطل أو فشل الأنظمة وحدوث الأزمات والكوارث الطبيعية
	المخاطر القانونية والمخاطر التي تتعلق بعدم الالتزام بتعليمات الجهات الرقابية والتنشيرية
	مخاطر غسل الأموال والعقوبات وتمويل الإرهاب
	مخاطر الاسناد الخارجي
	مخاطر التعرض للاحتيال
	الاعتداءات المادية على الموجودات
	مخاطر الأشخاص
	المخاطر المتعلقة بالجغرافيا السياسية
	مخاطر الائتمان
	مخاطر السيولة
مخاطر السوق	
مخاطر أسعار الفائدة في المحفظة البنكية	

تجدر الإشارة إلى أن التقرير السنوي للبنك لعام 2018 يتضمن المزيد من المعلومات المتعلقة بإدارة المخاطر لدى البنك ضمن الايضاح رقم (45) للقوائم المالية.

1.3.1 أمن المعلومات

تعد إدارة أمن المعلومات ركيزة أساسية لقاعدة البيانات والمعلومات المالية الخاصة بعملاء البنك والمتعاملين معه، لذلك تقوم دائرة المخاطر من خلال مركز مخاطر الأمن السيبراني وأمن المعلومات بتطبيق سياسات وإجراءات أمنية تضمن توافر المعلومات وسريتها ونزاهتها وحماية المعلومات والبيانات والأجهزة والبرمجيات في البنك بالإضافة إلى رفع تقارير رقابية حول التوافق مع سياسات أمن المعلومات. ولضمان أمن المعلومات والحفاظ على سريتها، يقوم البنك بمراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري لتعكس المتغيرات الداخلية والخارجية والتأكد من التزام كافة الجهات المعنية بها، بالإضافة إلى توفير التدريب اللازم وعقد ورشات عمل للموظفين بهدف توعيتهم بأمن المعلومات وطرق تحليل وتقييم مخاطر الاحتيال، وإطلاعهم على الممارسات الأمنية السليمة لتجنب أي تهديدات محتملة.

هذا ويحرص البنك دوماً على الالتزام بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات كالالتزام بـ COBIT، و ISO 27001 والعمل على رفع مستوى النضوج في الأمن السيبراني والتصدي للهجمات السيبرانية، والالتزام بالمعيار الدولي PCI DSS وهو معيار يختص بحماية بيانات حاملي البطاقات عن طريق توفير ضوابط أمنية خاصة.

ولتطوير وتحسين أمن وسلامة المعلومات بما يتماشى مع خطط البنك في التطور التكنولوجي لتوفير بيئة آمنة والتصدي للهجمات الإلكترونية، فقد تم خلال عام 2018 القيام بعدة إجراءات، أهمها:

- القيام بتحليل مخاطر تكنولوجيا المعلومات ووضع الضوابط الأمنية الملائمة للحد من المخاطر المحتملة.
- إدارة برنامج تصنيف أصول المعلومات على مستوى دوائر البنك ووضع الضوابط اللازمة لذلك، وتوفير آلية التعامل مع البيانات وفقاً لتصنيفها.
- اعتماد استراتيجية وخطة عمل لإدارة أمن المعلومات بما يتوافق مع المعايير العالمية.
- إجراء فحوصات أمنية دورية على شبكات البنك الداخلية والخارجية للتأكد من أنه تم اغلاق نقاط الضعف ومتابعة عملية اغلاقها.

ضمن هذا الإطار أيضاً، فقد قام البنك باعتماد دليل حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها (COBIT 5) بناءً على المعايير الدولية وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك والتأكد من توظيف موارد تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل وتحقيق الفائدة وتعظيم القيمة المضافة.

بالإضافة إلى العمل على تطوير العمليات الخاصة بإدارة أمن المعلومات استناداً إلى AP013 و عملية إدارة المخاطر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات استناداً إلى AP012.

وأيضاً إنشاء وتحديث وتطوير سيناريوهات المخاطر وتحديث سجل المخاطر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وربطها بفحوصات الالتزام لمراقبة مستوى المخاطر وفقاً لتلك الضوابط.

1.4 عمليات التدقيق والرقابة

تهدف عمليات التدقيق الداخلي في البنك إلى تعزيز وحماية قيم المؤسسة وتفعيل الدور الاستشاري والتشاركي، ورفع مستوى كفاءة التدقيق، وتعزيز مفهوم التدقيق المبني على المخاطر، والامتثال للقوانين والتعليمات وأفضل الممارسات.

تبنى دائرة التدقيق منهجية تستند على المخاطر وبحيث تخضع كافة العمليات والأنشطة في البنك لنطاق التدقيق الداخلي ووفقاً لدرجة مخاطرها بما يضمن التوافق التام مع متطلبات الجهات الرقابية ومعايير التدقيق الدولية التي تمثل لها دائرة التدقيق الداخلي، حيث يتم مراجعة إجراءات الأمن والسلامة وبحسب المعايير والإجراءات الداخلية المطبقة لدى البنك، وفي حال تبني البنك إطار أو معايير عالمية في جانب المسؤولية الاجتماعية أو استحداث سياسات وإجراءات تدعم الاستدامة فإنه يتم شمولها وإخضاعها ضمن مجتمع التدقيق وتقييم مخاطرها وإضافتها ضمن نطاق مهام التدقيق تبعاً لذلك.

نظراً لأهمية دور التدقيق الداخلي كجهة مستقلة تتمتع بالموضوعية في تقديم الخدمات الاستشارية والتوكيدية للبنك بهدف مساعدته في تحقيق أهدافه وتقديم قيمة مضافة لتطوير وتحسين عمليات التحكم المؤسسي وإدارة المخاطر ونظام الرقابة الداخلي بالشكل الذي يعزز دوره كأحد خطوط الدفاع لدى البنك، فقد تم خلال عام 2018 تطبيق المرحلة الثانية من مشروع تطوير التدقيق الداخلي والذي يهدف إلى تعزيز مفهوم التدقيق المبني على المخاطر والتدقيق المبني على العمليات، ويركز المشروع على التطوير في ثلاث محاور رئيسية (People, Methodology, Tools)، حيث تم من خلال المشروع إنجاز الجوانب التالية:

- الانتقال في مستوى نضوج دائرة التدقيق الداخلي استناداً لنموذج التقييم (Internal Audit Capability Model) الصادر عن جمعية المدققين الداخليين (IIA) من المستويين الأول (Initial) والثاني (Infrastructure) إلى المستويين الثالث (Integrated) والرابع (Managed) وذلك من أصل خمسة مستويات.
- الانتقال من الأسلوب التقليدي الذي يستند على تقييم مدى توافق مراكز العمل مع الإجراءات والتعليمات (Policing & Compliance Approach) إلى أسلوب التدقيق المبني على المخاطر (Risk Based Approach) والتدقيق المبني على الأنشطة والعمليات (Process Based Approach) وبما يتواءم مع الممارسات الرائدة في التدقيق الداخلي.
- تعديل دور التدقيق الداخلي لتقديم خدمات الـ (Advisory & insights) إلى جانب الخدمات التوكيدية.
- تحديد إطار كفاءات للتدقيق الداخلي Competency Framework، علماً بأن غالبية الكادر الوظيفي لدى دائرة التدقيق من حاملي الشهادات المهنية.
- استخدام تحليل البيانات (Data Analytic) في كافة مراحل عملية التدقيق ابتداءً من إعداد خطة التدقيق السنوية إلى عملية التخطيط والتنفيذ لمهام التدقيق ومتابعة الإجراءات التصحيحية ورفع التقارير إلى لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

خدمات مصرفية مسؤولة





2

2. خدمات مصرفية مسؤولة

في ظل النجاحات والإنجازات المتواصلة للبنك منذ ممارسته العمل المصرفي، فإن بنك الإسكان يلتزم بتقديم وتطوير خدمات ومنتجات مصرفية مسؤولة تقوم على تحقيق أداء مالي قوي يستند إلى مبادئ الإقراض المسؤول بما يُساهم في دعم النمو الاقتصادي في الأردن وتحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية ويُعزز من دوره في التنمية الاقتصادية المُستدامة، وذلك من خلال تمويل المشاريع الوطنية عموماً والمشاريع الصديقة للبيئة خصوصاً، بالإضافة إلى المشاريع والبرامج التي تُحافظ على موارد المياه والطاقة.

2.1 التمويل المسؤول

انطلاقاً من التزامه بمسؤولياته تجاه تحقيق ودعم التنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المُستدامة في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد عزز بنك الإسكان خلال عام 2018 من دوره البناء في دعم النمو المسؤول من خلال التمويل الآمن والمستدام، ودعم الشركات عموماً والشركات الصغيرة والمتوسطة خصوصاً.

يستند التمويل المسؤول لدى بنك الإسكان على تقييم مخاطر المقترضين المحتملين ومشاريع التمويل المحتملة، أخذاً بعين الاعتبار عدة عوامل، منها: تطبيق قاعدة " اعرف عميلك "، والحوكمة المؤسسية الرشيدة، والأداء المالي القوي، والقطاعات والمشاريع الاقتصادية ذات المستقبل الواعد.

ويسعى بنك الإسكان وراء الفرص المناسبة للتمويل، مثل تمويل تقنيات الطاقة المتجددة، ومشاريع التنمية الصناعية التي تفتح أبواباً للتوظيف والتجارة، علاوة على دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع رواد الأعمال المحليين لبدء مشاريعهم التجارية الجديدة.

إجمالي الإقراض "الأخضر" (دينار)



يلتزم البنك بعدم تمويل أية نشاطات محظورة بموجب أحكام القانون والاتفاقيات الدولية، وكذلك المشاريع التي قد يكون لها تأثيرات اجتماعية أو اقتصادية سلبية على المجتمع أو البيئة.

2.1.1 دعم عملائنا في معالجة المخاطر البيئية

يسعى بنك الإسكان دوماً إلى مساعدة عملائه على تحقيق أهدافهم البيئية عن طريق توفير المنتجات والخدمات التي تدعم الاستثمار في الطاقة المتجددة ومشاريع صديقة للبيئة.

القروض الخضراء

شهدت القروض الخضراء - لمشاريع خاصة توفر منافع بيئية للتنمية المستدامة - نمواً كبيراً خلال الأعوام 2015-2018 ليصل إجمالي تلك القروض إلى حوالي 3.3 مليون دينار في نهاية عام 2018 وبنسبة نمو قدرها حوالي 24%، وهو ما يؤكد جدية البنك لتنفيذ تدابير تتعلق بتحسين البيئة والتنمية المستدامة عن طريق القروض التي يمنحها لعملائه.

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

دعم مشاريع البنية التحتية

ساهم بنك الإسكان في تأسيس شركة الصندوق السعودي الأردني للاستثمار التي من غاياتها الاستثمار في مشاريع البنية التحتية بالتعاون مع الحكومة، وذلك لمساعدتها على تنفيذ هذه المشاريع سعياً لتحقيق التنمية المستدامة من خلال تحريك عجلة الاقتصاد وتوفير فرص العمل وبالتالي تحسين المستوى الاجتماعي بالإضافة إلى إمكانية الاستثمار في مشاريع الطاقة البديلة التي من شأنها أن تعزز المسؤولية البيئية.

برنامج تمويل مشاريع الطاقة المتجددة

أثمرت المبادرات القائمة على استراتيجية توطيد سبل التعاون في مجال تمويل مشاريع الطاقة المتجددة عن توقيع بنك الإسكان اتفاقية مع صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة (JAREEF)، والتي سيتمكن البنك بموجبها من منح العملاء (الأفراد والشركات الصغيرة) قروض ميسرة في مجال أنظمة الطاقة المتجددة، حيث سيتكفل الصندوق بسداد الفوائد التي تترتب على هذه القروض نيابةً عن المستفيدين من هذه البرامج التمويلية، وبما ينعكس إيجاباً على البيئة وخفض فاتورة الاستهلاك للمملكة.

2.1.2 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يهدف بنك الإسكان إلى توسيع فرص العمل والمساهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية من خلال تحفيز دوره كمؤسسة مالية مسؤولة من خلال تقديم قروض لتأسيس مشاريع صغيرة ناشئة وتوسيعها ورفع كفاءتها الإنتاجية.

برامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة

واصل البنك خلال عام 2018 المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة، ومن هذه البرامج والمنتجات:

- **منتج القرض السياحي**، وهو برنامج مخصص لتوفير التمويل المناسب لشريحة العملاء من الشركات الصغيرة وأصحاب الأعمال الأفراد ضمن القطاع السياحي (المطاعم السياحية، الشقق والأجنحة الفندقية، النزل الفندقية، وأية أنشطة سياحية أخرى)، وبالتعاون مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID.
- **منتج تمويل الأصول الثابتة**، وهو برنامج مخصص لتوفير التمويل المناسب لشريحة العملاء من الشركات الصغيرة وأصحاب الأعمال الأفراد والمهنيين والحرفيين لشراء وامتلاك كافة أنواع الأصول الثابتة (مباني المصانع والمكاتب، الماكينات، المعدات، الأثاث، والديكورات) والمتعلقة بالمشروع باستثناء القطاع السياحي.
- **برنامج قرض الأعمال**، وهو برنامج مخصص لتمويل خيارات واسعة ومتعددة لقطاع التجارة والأعمال من شريحة الشركات والمؤسسات الصغيرة والمهنيين والحرفيين وأصحاب الأعمال الأفراد ضمن قطاعات اقتصادية مختلفة وبما يلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، وبالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض.
- **برنامج مركبات الأعمال**، وهو برنامج مخصص لتمويل شريحة المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة والمهنيين والحرفيين وأصحاب الأعمال الأفراد والمدارس الخاصة لشراء وتجديد المركبات على اختلاف أنواعها، والتي تستخدم لأغراض إنجاز أعمال المشروع بما يساهم في زيادة الطاقة الإنتاجية، وبالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض.
- **برنامج السلف الصناعية متوسطة الأجل**، وهو برنامج مخصص لتوفير التمويل المناسب لقطاعات الصناعة والطاقة المتجددة والسياحة والزراعة وتكنولوجيا المعلومات والصحة والتعليم والنقل من خلال البنك المركزي الأردني مباشرةً بنسب تمويل تصل إلى (100%)، بحيث يمنح البرنامج أسعاراً تفضيلية أقل بحوالي (0.75%) للقروض الممنوحة لمشاريع خارج العاصمة مقارنةً بالمشاريع داخل العاصمة.

- **برامج البنك المركزي**، والمخصصة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة ضمن مختلف القطاعات الاقتصادية لتمكينها من الحصول على التمويل اللازم لممارسة أعمالها بأسعار فائدة منافسة وبالتعاون مع البنك المركزي، بحيث يلتزم البنك بعدم تمويل أية نشاطات محظورة بموجب أحكام القانون والاتفاقيات الدولية وكذلك المشاريع التي قد يكون لها تأثيرات اجتماعية أو اقتصادية سلبية على المجتمع أو البيئة مثل (قطع الأشجار والغابات، وتمويل تصنيع التبغ وتجارته ... إلخ).
- **برنامج قروض المشاريع الصغيرة الناشئة**، وهي اتفاقية مخصصة لضمان مخاطر قروض المشاريع الصغيرة الناشئة الموقعة مع الشركة الأردنية لضمان القروض، والتي بموجبها تقوم الشركة بتقديم التغطية اللازمة للبنك عن مخاطر القروض الممنوحة من بنك الإسكان والمؤسسات المالية للمشاريع الصغيرة الناشئة.



القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)

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

استخدام موقع تمويلي

وقع البنك خلال عام 2018 اتفاقية عمل مع مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار (MEII) لاستخدام موقع "تمويلي" الذي تم إطلاقه مؤخراً في الأردن 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، حيث يعد بنك الإسكان من البنوك الرائدة في دعم أصحاب المشاريع للوصول لأكبر قاعدة ممكنة من المستفيدين.

2.1.3 توفير الوصول إلى المنتجات المالية الأساسية للأشخاص ذوي الدخل المحدود

يقدم بنك الإسكان عدداً من المنتجات لدعم الأشخاص ذوي الدخل المحدود وعلى رأسها برنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط.

سكن كريم لعيش كريم

برنامج القروض السكنية المدعومة والذي يقوم على أساس توفير التمويل للعملاء ذوي الدخل المحدود 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 تلبى احتياجاتهم ومستلزماتهم بشروط تمويلية ميسرة، وقد شهد العام 2018 توسيع مظلة الشركات التي تتعاون مع البنك في برنامج تقسيط المشتريات.

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

سكن كريم	برنامج التقسيط (سلف)**
40,384,348	813,244
41,493,287	566,401
41,305,912	403,727
40,563,467	473,071
39,707,220	414,227



(*) الأرقام الواردة أعلاه تمثل أرصدة القروض الممنوحة ضمن كل منتج.
 (**) يعود النقصان حجم برنامج تقسيط المشتريات إلى عروض التقسيط بشكل مباشر من الشركات بالإضافة إلى ارتباطها بالتزامات العملاء مقارنته بدخولهم.

2.2 الشمول المالي

في ظل تزايد الاهتمام العالمي والمحلي بتحقيق الشمول المالي، وتسارع وتيرته مع استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية لا سيما مع انتشار الهواتف الذكية والإنترنت، فإن بنك الإسكان واصل سعيه لإيصال خدماته ومنتجاته المالية والمصرفية التي تلبى حاجات عملائه عموماً والشرائح السكانية المحرومة ومحدودي الدخل في المجتمع خصوصاً، وتقديمها لهم أينما تواجدوا بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة من جهة وبشروط ميسرة وبأسعار فائدة وعمولات تنافسية من جهة أخرى.

وبأبني اهتمام بنك الإسكان بتحقيق الشمول المالي إيماناً منه بأهمية الدور الذي يمكن من خلاله تحقيق الشمول المالي، وتوعية وتنقيف العملاء مالياً وبما يُعزز بناء قدراتهم المالية، ودعمهم للمشاركة في الاقتصاد والمجتمع المحلي. وقد تمثلت جهود بنك الإسكان في الشمول المالي بما يلي:

- تأسيس مراكز ائتمان متخصصة لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في القطاع المصرفي منتشرة جغرافياً لتغطية كافة المحافظات الأقل حظاً.
- الشراكة الاستراتيجية مع الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية USAID لتقديم ندوات تثقيفية للعملاء المستهدفين ضمن القطاع السياحي حول آلية إعداد البيانات المالية وتحليلها وإعداد الوثائق اللازمة للتقدم بطلب الحصول على التمويل اللازم لتنفيذ أعمالها.
- عقد الدورات التثقيفية للعملاء بخصوص القنوات الإلكترونية وآلية استخدامها لغايات الحصول على الخدمات المالية.
- تعيين فريق متخصص لدى فروع البنك لاستقبال العملاء وتنقيفهم بآلية استخدام القنوات الإلكترونية. وضمن هذا الإطار، فقد قام البنك بتسيير فرعين متنقلين وخمسة صرافات آلية متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة.
- كما بادر البنك منذ عام 1993 بتنقيف الأطفال من خلال إنشاء فرع خاص لهم لفتح حسابات مصرفية خاصة بهم "حساب توفير مستقبلي"، وذلك لغرس عادة الادخار وتنمية الوعي والثقافة المصرفية لدى بناء المستقبل، إضافة إلى تنظيم العديد من الأنشطة الترفيهية والتثقيفية "للعلماء الأطفال".

النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً***



28.5
28.6
28.5
29.3
29.5

النسبة المئوية للحسابات الجديدة حاملي بطاقات الائتمان لأول مرة**



38.6
46.2
35.6
34.2
42.8

النسبة المئوية للحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة*



14.4
9.6
8.8
8.8
8.0

2014
2015
2016
2017
2018

* 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.

فرع الأطفال: تجربة فريدة من نوعها

تعود جذور تأسيس بنك الإسكان فرعاً للأطفال للعام 1993، كأول فرع للأطفال داخل المملكة والعالم العربي، وثالث فرع في العالم. وجاء تأسيس فرع الأطفال، الذي يقع مقره في مركز هيا الثقافي، بهدف ترسيخ معنى الإدخار وتنمية الوعي والثقافة المصرفية لدى الأطفال، من خلال تدريبهم على القيام ببعض العمليات المصرفية بأسلوب سهل وبسيط مما يساهم في رفع الوعي المصرفي لدى الأطفال ويوسع أفقهم.



2.3 مكافحة الجرائم المالية

يلتزم بنك الإسكان بالمعايير الأخلاقية العالية، حيث تهدف سياساته الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الدولية والرشوة ومكافحة الفساد إلى ضمان تخفيف المخاطر التي يحددها البنك بشكل مناسب، ويتوفر لدى البنك الأنظمة الرقابية اللازمة لمراقبة ورصد الحركات المشبوهة، واتخاذ ما يلزم بخصوصها بالإضافة لوجود التدريب اللازم والمستمر لمختلف الموظفين بهذه المجالات. إن تطبيق البنك لسياسات "اعرف عميلك"، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الدولية ومكافحة الرشوة والفساد تساهم في حماية نظام التمويل من المخاطر المتعلقة بهذه النواحي، كما وتساعد في التأكد من الامتثال للمتطلبات الرقابية بما في ذلك ما يتعلق بالتعرف على هوية العملاء، ومقارنة الأسماء وأطراف العمليات مع قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم ورصد الحركات المشبوهة.

تخضع تعاملات وعمليات وأنشطة بنك الإسكان وأعماله لأحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2007/46) ولتعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (2018/14)، بالإضافة إلى القوانين والتعليمات ذات العلاقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادرة عن الدول الأخرى التي يتواجد فيها البنك وذلك في حال كانت قوانينها أو تعليماتها أشد من قوانين وتعليمات البلد الأم (الأردن).

ومما تجدر الإشارة إليه أن البنك يطبق أفضل الأنظمة الرقابية وإجراءات الضبط والرقابة لمكافحة الجرائم المالية بالإضافة إلى الأنظمة المتخصصة للإخطار عن الحركات المشبوهة باستخدام صيغة معيارية معتمدة ورفعها للجهات المعنية لاتخاذ ما يلزم بخصوصها.

2.4 الحد من الآثار البيئية

يدرك بنك الإسكان مسؤولياته في الحفاظ على البيئة، وينظر إليها بوصفها ضرورة ملحة لا بد من حمايتها والحد من تأثيره عليها علاوة على سعيه إلى أن يكون بنكاً صديقاً للبيئة في مختلف أعماله وأنشطته وفي جميع فروع ومقار. ولتحقيق ذلك قام البنك باتخاذ إجراءات عملية وفعالة لتخفيض التكاليف وذلك كجزء من التزامه بممارسات الأعمال المستدامة لمعالجة المخاطر البيئية واستغلال إمكانياته لتحقيق المزيد من فرص النمو والتقدم.

إن تأثير أعمال بنك الإسكان على البيئة محدود، ويتمثل هذا التأثير في استهلاك الطاقة والمياه والورق وانبعاثات الغازات الدفيئة.

ومما 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.

2.4.1 استهلاك الطاقة

شهد استهلاك الطاقة لدى البنك خلال عام 2018 انخفاً نسبته ما يقارب 5% ليصل إلى حوالي 55 ألف جيجا جول.

إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

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

على صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتنقلات الموظفين)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2018 انخفاً نسبته 5.6% ليصل إلى حوالي 94 ألف لتر، ومن أسباب هذا الانخفاض هو توجه البنك نحو تعزيز كفاءة استخدام الطاقة.

استهلاك الطاقة المباشرة

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

أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد انخفض استهلاك البنك منها خلال عام 2018 بنسبة قدرها 4.3%، ويُعزى هذا الانخفاض إلى قيام البنك بعملية استكمال استبدال وحدات الإنارة إلى LED في كافة فروع البنك، بالإضافة إلى دمج عدد من فروع البنك.

استهلاك الطاقة غير المباشرة

2018	2017	2016	2015	2014	
14,294,496	14,938,000	16,414,000	14,497,000	18,576,000	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)
51,460	53,777	59,090	52,189	66,874	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
20.9	22.2	24.7	22.1	29.6	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

إجراءات البنك لتقليل استهلاك الطاقة:

- اعتماد المكيفات التي تعمل بتقنية الانفيرتر 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 الأثيرموستات الخاص بالمكيفات على درجة حرارة 24 درجة مئوية لما فيه توفير في استهلاك الطاقة.

2.4.2 انبعاثات الغازات الدفيئة

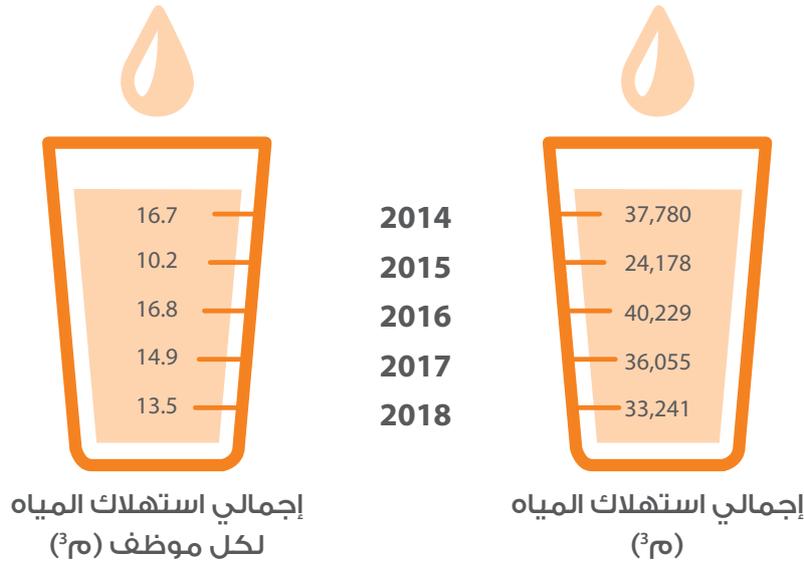
تشمل انبعاثات غازات الدفيئة كل من انبعاثات النطاق 1 (الانبعاثات المباشرة الناتجة عن استخدام المولدات ومركبات النقل المزودة بالديزل والبنزين)، وانبعاثات النطاق 2 (الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية).
شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة انخفاضاً نسبته 4.4% خلال عام 2018 لتصل إلى 11,366 طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف انخفاضاً بنسبة 6.1%.

انبعاثات الغازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

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

2.4.3 استهلاك المياه

لطالما كانت الإدارة الفعالة للمياه أمراً بالغ الأهمية في الأردن، كونه يعاني من شح الموارد المائية، فإن بنك الإسكان كمؤسسة وطنية مسؤولة يبذل جهوداً كبيرة للحفاظ على المياه. حيث انخفض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 7.8% خلال عام 2018، وجاء هذا الانخفاض نتيجة قيام البنك بتطبيق مبادرات لتوفير المياه منها التركيز على ترشيد الاستهلاك والتوعية وتركيب مضخات تدفق المياه، وصيانة تسرب الثقوب في أنظمة السباكة وغيرها.



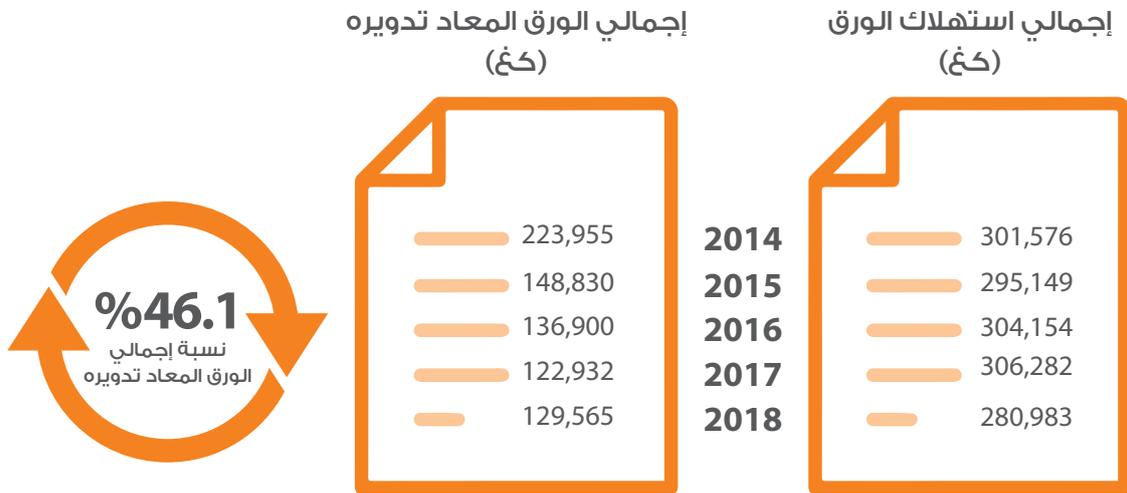
2.4.4 استهلاك المواد

يُعد الورق المصدر الرئيس لإنجاز الأعمال المكتبية للبنك وفروعه المختلفة، لذلك فهو المورد الطبيعي الأكثر استخداماً ومن أكبر التأثيرات البيئية للبنك كونه يؤثر على الصحة العامة من جهة ويُشكل هدراً للموارد من جهة أخرى.

وفي ظل التوجه المتزايد للبنك نحو الرقمنة والحد من استخدام الورق وبما يساهم في تقليل الإنفاق على هذه المادة، فقد عزز البنك من بيئة عمله الإلكترونية الخالية من الورق (Paperless Environment) وذلك بتحويل عملياته إلى صورة رقمية، وتسريع نقل المعلومات الداخلية بين مراكز العمل المختلفة من خلال البريد الإلكتروني.

ومما تجدر الإشارة إليه هنا أن البنك يقوم بشراء ورق (قياس A4) معاد تدويره من البلد المنشأ ويحمل الشهادات البيئية.

مبادرات تقليل إستهلاك الورق	
على صعيد الخدمات والمنتجات	على صعيد العمليات الداخلية
<ul style="list-style-type: none"> • تشجيع عملاء البنك على إجراء عمليات السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي مما يقلل من استخدام الورق والتكلفة، وقد بلغت حركات السحب النقدي من خلال هذه الأجهزة حوالي 75% من إجمالي حركات السحب. • تعزيز خدمة إرسال الإشعارات الإلكترونية لعملاء البنك والتي تتضمن الحركات المالية وغير المالية التي تتم على حساباتهم. • تشجيع عملاء البنك على استخدام قنوات التوزيع الإلكترونية المختلفة وعلى وجه الخصوص تطبيق البنك على الهواتف الذكية Iskan Mobile. 	<ul style="list-style-type: none"> • أتمتة نظام السياسات والإجراءات مما قلل من تداول المعاملات الورقية والقرارات. • أتمتة بعض المعاملات البنكية من خلال أنظمة وبرامج إلكترونية. • تحويل النماذج المستخدمة في البنك من نماذج ورقية إلى إلكترونية. • اعتماد التوقيع الإلكتروني للتقليل من تداول الموافقات الورقية. • تطبيق نظام Share Point بحيث يتم أتمتة عملية تناقل المراسلات الورقية سواء داخل الفروع أو بين الفروع والإدارات من خلال النظام بدلاً من تناقلها ورقياً. • دراسة تعديل نظام إنشاء قروض الأفراد (LOS) بحيث يمكن السماح بإضافة الوثائق وفتح الفرصة البيعية بعد إغلاقها، مما سيساهم في أن تصبح نسخ الملفات المتداولة للقروض (active file) محفوظة على النظام بدلاً من حفظها كنسخ ورقية. • بيع / منح الورق التالف للمؤسسات أو الشركات المتخصصة في إعادة تدوير الورق. • ممارسة إجراءات أكثر فعالية في الطباعة.



ومما تجدر الإشارة إليه هنا قيام البنك خلال عام 2018 بالانضمام والمشاركة في مبادرة سمو الأميرة عالية بنت الحسين الخيرية لإعادة تدوير الورق التي تحمل عنوان (بصمات خضراء لإعادة تدوير الورق)، 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.

- خفض عدد أجهزة الفاكس في العديد من مراكز العمل في البنك.
- 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 واتلافها بالطرق الرسمية.

2.4.5 مقر بنك الإسكان الجديد المستدام

يقوم بنك الإسكان حالياً بإنشاء مقر جديد في منطقة الشميساني في العاصمة عمان، ويتميز المقر بتصميمه العصري الذي يراعي الإرشادات الخاصة بالتصميم المستدام، حيث سيوفر المقر الجديد الذي يتوقع افتتاحه منتصف عام 2019 بيئة عمل حديثة ومتطورة لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

مساحة المبنى الجديد تبلغ تقريباً 78 ألف م² موزعة ومهيئة لاستيعاب 1,200 موظف، وتصميم المقر يوفر للبنك المرونة والكفاءة التشغيلية المطلوبة. كما يتميز التصميم بواجهات ذكية مزودة بأنظمة داخلية مرنة تسمح للبنك باستيعاب التطورات الصناعية والتكنولوجية دون المرور بتجديدات مكثفة.

ومن المخطط أن يشمل المبنى عناصر مستدامة مثل تنسيق المناظر الطبيعية والإنشائية الخاصة التي تحافظ على المياه وتوفر الظل من الشمس، وسيضم المقر المكون من 7 طوابق فوق الأرض مكاتب إدارية متطورة مزودة بأحدث التكنولوجيا المتطورة لتقديم أفضل الخدمات للعملاء وهناك 4 طوابق أخرى تحت الأرض ستوفر مرافق خدمية ومواقف للسيارات.

2.5 المشتريات المحلية المستدامة

إن طبيعة أعمال البنك كمؤسسة مالية تشمل معظم نفقات المشتريات على الأجهزة المكتبية والحاسوب والبرمجيات وأدوات القرطاسية. ومع ذلك يدرك البنك مدى تأثير نفقات مشترياته لدعم تطور ونمو الشركات المحلية ضمن سلسلة التوريد (الإمدادات)، ويبدل بنك الإسكان جهوداً مكثفة لدعم الموردين المحليين لما يولده من تأثير إيجابي على نمو الاقتصاد المحلي وخلق فرص العمل.

ففي عام 2018، بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يعادل 82% من إجمالي نفقات الشراء للبنك وقام البنك بدعم 257 مورد محلي عبر شبكته.

المشتريات المحلية

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

رأس المال البشري





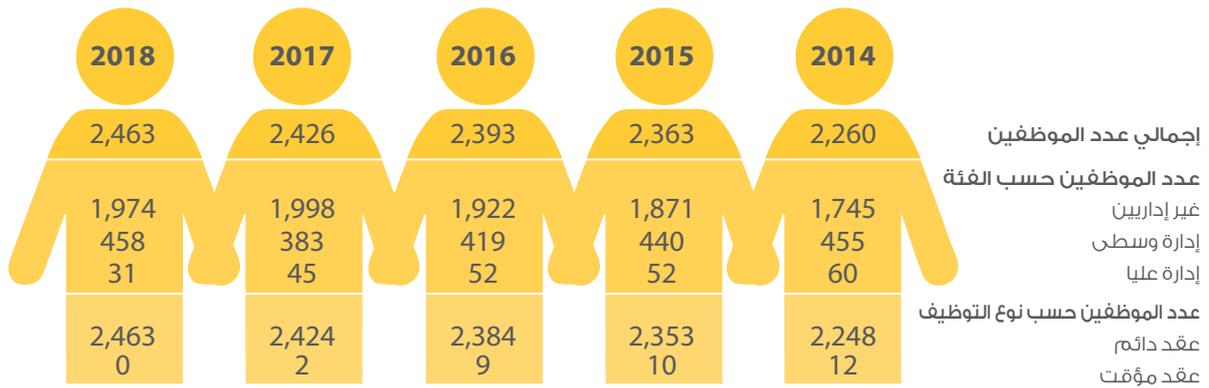
3

يُعد الاستثمار في رأس المال البشري في مقدمة الأولويات التي يهتم بها بنك الإسكان، خاصةً وأن العنصر البشري هو المؤثر الرئيس والحاسم لتحقيق تقدم البنك وتبوأه مكانة متميزة في القطاع المصرفي الأردني، لذلك يعمل البنك على توفير بيئة عمل مرضية وأمنة وصحية تحمي حقوق الموظفين، وتوفر لهم أجور عادلة وتنافسية، وتشجعهم على بذل قصارى جهدهم، وتطوير مهاراتهم المهنية والشخصية وأهمهم من التواصل والتعاون فيما بينهم وبما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

يركز البنك بشكلٍ مستمر على تنفيذ عدد من الاستراتيجيات لتوفير بيئة عمل متميزة أساسها تنمية وتطوير موارده البشرية وإكسابها المهارات الأساسية، والتنوع، وإدارة المواهب، والتعاقب الوظيفي، علاوةً على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وزيادة فرص العمل للمواطنين الأردنيين من الذكور والإناث، لأن ذلك كله ينعكس إيجابياً على صورة المملكة الأردنية الهاشمية والبنك على حد سواء.

3.1 موظفينا

بلغ عدد موظفي بنك الإسكان في الأردن 2463 موظفاً في نهاية عام 2018، أي ما نسبته حوالي 12% من إجمالي عدد العاملين في القطاع المصرفي الأردني. وقد نجح البنك خلال السنوات الخمس الماضية في زيادة عدد موظفيه بشكل جوهري للإيفاء بالمتطلبات المتزايدة للعمل نتيجة الأداء المتميز للبنك.



3.2 التدريب والتطوير

يؤمن البنك بأن الاستثمار في التدريب مطلب ضروري لتطوير قدرات موظفيه وتنمية مهاراتهم بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بدرجة عالية من التقنية والاحتراف، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى ونوعية الخدمات المقدمة للعملاء، وبالتالي يساهم في تعزيز الوضع التنافسي للبنك في القطاع المصرفي. لذلك فقد ركز البنك بشكل واضح على تنمية وتطوير قدرات كوادره البشرية بمختلف مستوياتهم الإدارية وفي كافة إدارات وفروع البنك، الأمر الذي أضاف عمقاً استراتيجياً جديداً إلى موارد البنك وطاقاته البشرية. ويقوم البنك بمراجعات سنوية منتظمة للأداء والتطور الوظيفي لكافة موظفيه، حيث يسعى البنك من خلال هذه العملية إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لكل موظف.

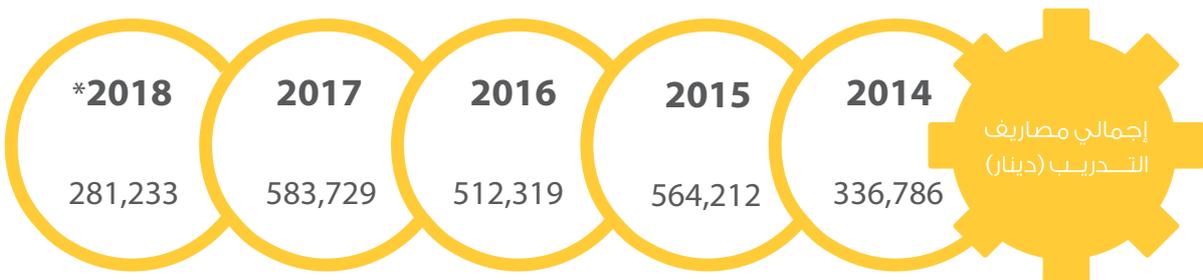
يعتمد البنك على التدريب النظري والعملي لإعداد وتأهيل الموظفين ورفع مستويات أدائهم المهني، لتمكينهم من القيام بالأعمال المصرفية المختلفة، وذلك بإتاحة الفرص التدريبية لهم داخل المملكة وخارجها وفي مختلف مجالات العمل المصرفي والمالي والاستثماري والإداري، وحضور المؤتمرات والندوات والملتقيات المتخصصة. وقد أثمرت البرامج والدورات التدريبية عن تقديم ما يقارب 24 ساعة تدريب لكل موظف بالمتوسط خلال عام 2018 مع التركيز على الاحتياجات الفعلية للبنك وموظفيه.

كما قام البنك خلال عامي 2017 و2018 بتوفير دورات تدريبية لتعزيز المعرفة بالمواضيع البيئية والاجتماعية مثل المؤتمر السنوي للمسؤولية الاجتماعية، وتصميم وتركيب أنظمة الطاقة الشمسية، وبدائل الطاقة المتجددة، بالإضافة إلى إيفاد عدد من الموظفين لحضور المنتدى الاستثماري الخامس للطاقة المتجددة. كما عزز البنك خلال عام 2018 ثقافة التعلم من خلال الاستمرار بإيفاد عدد من الموظفين سنوياً للحصول على الشهادات الأكاديمية والشهادات المهنية لدى أبرز المعاهد والجامعات والمراكز التدريبية المحلية والعالمية وفق الأسس المعتمدة في البنك لهذه الغاية.

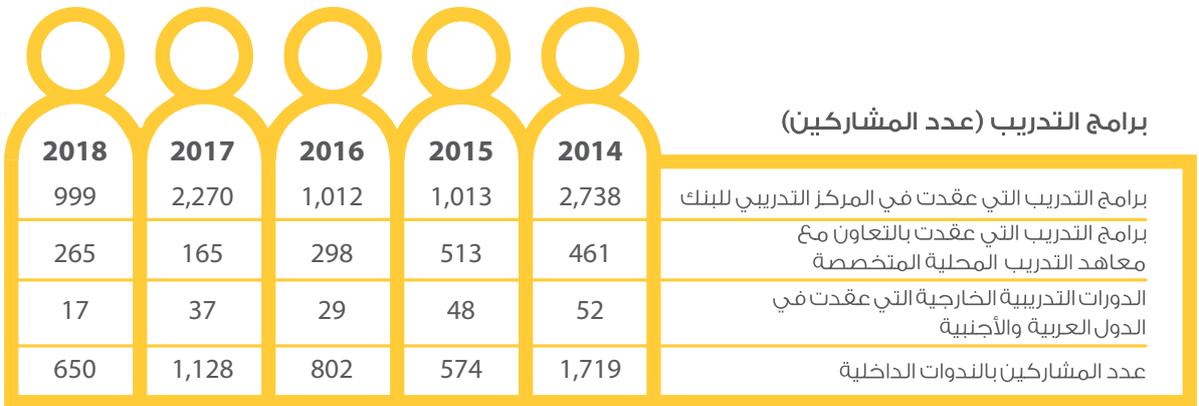
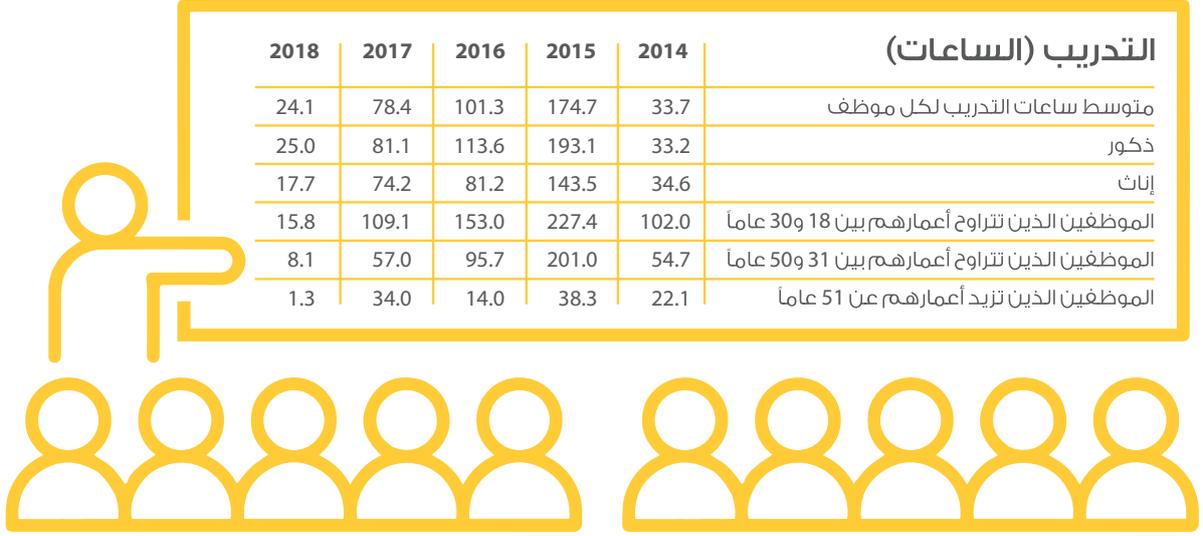


وفي إطار ممارسة مسؤوليته الاجتماعية، قام البنك خلال العام بتدريب عدد كبير من طلبة الجامعات الرسمية والخاصة زاد عن 160 طالب في عدد من دوائر وفروع البنك من أجل إكسابهم الخبرة العملية في العمل المصرفي من خلال التدريب On Job Training العملي، وقد أثبتت هذه المبادرة بأنها أداة فعالة في تقليص الفجوة بين القطاع المصرفي وبين المؤسسات التعليمية.

مصاريف التدريب



* يعزى إنخفاض مصاريف التدريب إلى تبني البنك منصة "تمكين" لتدريب وتأهيل الموظفين إلكترونياً.



مركز التدريب والتطوير - قصة نجاح

عندما تأسس البنك اقتضت عملية تدريب الموظفين على إيغادهم إلى مراكز ومعاهد تدريبية داخل الأردن وخارجه، إلا أنه ومع زيادة عدد الموظفين والفروع واتساع أعمال البنك ونشاطاته، فقد تم بعد سبعة أعوام من تأسيس البنك وتحديداً في عام 1980 استحداث قسم خاص للتدريب تم في العام الذي يليه تحويله إلى مركز للتدريب الداخلي.

ساهم مركز التدريب التابع للبنك بالإشراف على إدارة وتنظيم عدة دورات وندوات تدريبية داخل المملكة وخارجها تناولت موضوعات شملت مختلف جوانب العمل الإداري والمالي والمصرفي. ونتيجة للنجاح الذي حققه البنك في مجال التدريب، فقد أوفدت بعض المؤسسات المحلية والعربية عدداً من موظفيها للالتحاق بالدورات التدريبية التي يعقدها المركز التدريبي محققاً بذلك إنجازاً متميزاً بين مراكز التدريب في الوطن العربي.

وفي إطار التفاعل والتعاون مع المؤسسات العلمية الأردنية، فقد استضاف البنك خلال مسيرة عمله الطويلة عدداً كبيراً من طلبة الجامعات والكليات لتعريفهم بنشاطات البنك وتدريبهم ميدانياً على أعماله المختلفة.

منصة " تمكين" لتدريب وتأهيل الموظفين إلكترونياً

في خطوة تهدف إلى تعزيز كفاءة الأداء، وتحقيق مستويات عالية من الإنتاجية، أطلق البنك مؤخراً وبالتعاون مع شركة سلالهم الرائدة في التدريب والتعليم الإلكتروني، منصة تمكين للتعليم والتدريب الإلكتروني لموظفيه.

الفكرة: تتيح هذه الفكرة المبتكرة التي أطلقها مركز التدريب والتطوير، لموظفي البنك بمختلف مستوياتهم الوظيفية، الإنضمام والمشاركة في الدورات التدريبية المتخصصة التي تُعقد عبر منصة تمكين، ومن ثم الحصول على الشهادات إلكترونياً بعد التقدم للإختبارات المطلوبة من خلال هذه المنصة.

الأهداف: تسعى منصة تمكين إلى توفير التدريب المنتظم والمستمر لموظفي البنك، بهدف صقل مهاراتهم ومعارفهم المصرفية الأساسية، وتمكينهم من آليات العمل المصرفي والمفاهيم المتخصصة، منها على سبيل المثال لا الحصر؛ الامتثال ومكافحة غسل الأموال وأمن المعلومات، إضافةً إلى خلق بيئة وثقافة مؤسسية محفزة للتعليم واكتساب المهارات.

المميزات: تمتاز منصة تمكين بمرورها العالية وسهولة إكساب الموظفين المعرفة بكفاءة وفعالية، دون مزاحمة سير العمل اليومي في الأقسام والدوائر المختلفة في البنك، كما تتضمن المنصة العديد من الحوافز والمكافآت التي ستُمنح للموظفين المتميزين بأدائهم طيلة إنعقاد البرنامج كحافز إيجابي لمزيد من التدريب والتطوير.

3.3 المزايا التنافسية للموظفين

يفتخر البنك بتقديمه مجموعة متميزة من المزايا والحوافز لموظفيه، دون أي تمييز بينهم على أساس الجنس، حيث تعتبر الرواتب التي يقدمها البنك مجزية وتنافسية إذا ما تم مقارنتها مع نظرائه في القطاع المصرفي الأردني، كما أن مستوى الأجور الابتدائية التي يقدمها البنك للموظفين الجدد أعلى بكثير من الحد الأدنى للأجور في المملكة، وهذا ويقوم البنك سنوياً بدراسة تحسينات رواتب الموظفين إيماناً منه بأهمية الحفاظ على سلم رواتب قوي.

ولدى البنك سياسة مكافآت تركز على تحفيز الأداء المتميز، وذلك بتخصيص نسبة من الأرباح بعد الضريبة لهذه الغاية تصل إلى 5%، وتوزع على الموظفين استناداً إلى نظام خاص يربط نسب الإنجاز ومتحققات الأهداف ومستويات الأداء مع المكافأة.

علاوةً على ذلك كله، يوفر البنك لموظفيه امتيازات متعددة منها: تقديم قروض سكنية لهم بشروط ميسرة وبأسعار فائدة تفضيلية، والتأمين على الحياة، وتوفير برنامج تأمين صحي خاص بموظفيه وأسرتهم وبسقف مالية عالية، كما أن لدى البنك شبكة واسعة من الأطباء والصيدليات والمستشفيات والمراكز الصحية المعتمدة والمعروفة والمنتشرة في كافة مناطق المملكة.

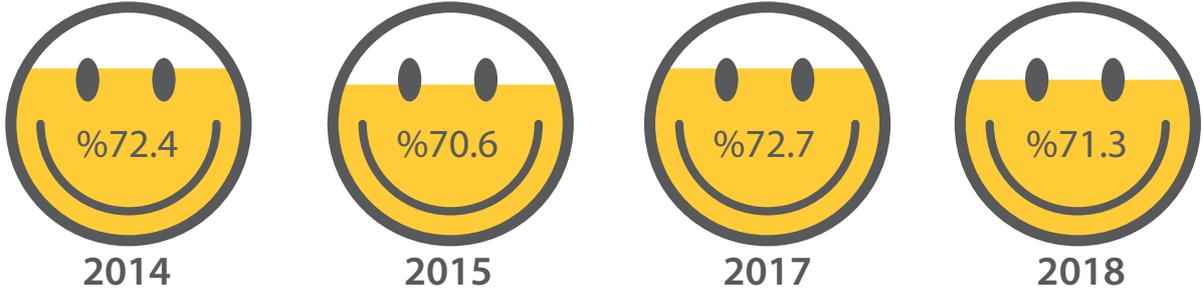
3.4 إشراك الموظفين

يدرك بنك الإسكان أهمية إشراك الموظفين لتعزيز التواصل والمشاركة الفعالة لرفع مستوى رضاهم عن العمل وزيادة إنتاجيتهم وأدائهم والتقليل من نسبة الدوران في البنك، ويسعى البنك للمحافظة على حوار مفتوح وقنوات اتصال شفافة مع جميع موظفيه لفهم احتياجاتهم والاستجابة لها، وذلك فيما يتعلق بالقضايا التي تمثل أهمية بالنسبة لموظفيه.

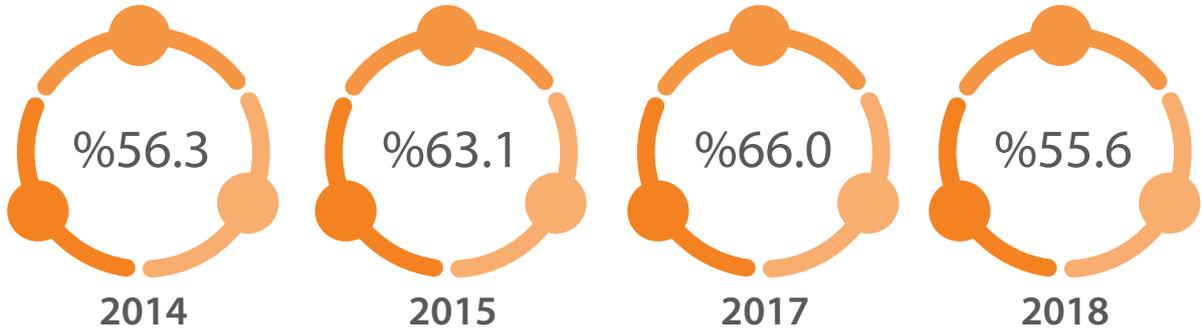
يقوم البنك سنوياً باستقصاء رضا الموظفين واستطلاع آرائهم حول جوانب العمل المختلفة، وذلك بهدف تعزيز النواحي الإيجابية من جهة، ومعرفة المعوقات والنواحي السلبية إن وجدت ومحاولة معالجتها من جهة أخرى، وذلك من أجل تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية ورفع مستوى الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه. ويحث البنك الموظفين على تقديم آرائهم في الاستطلاع بكل صدق وأمانة وشفافية، لأن ما سيتم التوصل إليه من نتائج سيدمج في خطط عمل دائرة الموارد البشرية لمعالجة التحديات التي يظهرها الاستبيان.

أجرى البنك خلال عام 2018 دراسة رضا الموظفين على مستوى الفروع والإدارات العاملة في الأردن من خلال جهة مستقلة في البنك ممثلة في مركز الأبحاث، وقد لفتت مشاركات الموظفين الأنظار إلى عدد من القضايا الواضحة التي تشغلهم، مما دفع الرئيس التنفيذي للبنك بالإيعاز لدائرة الموارد البشرية بدراسة نتائج الدراسة واتخاذ الإجراءات الكفيلة لمعالجة قضايا الاهتمام التي ذكرها الموظفين.

نسبة رضا الموظفين*



نسبة مشاركة الموظفين*



* لم يقم البنك بتوزيع استبيان في عام 2016 بسبب تركيز جهوده على إعادة هيكلة الرواتب والاستحقاقات للموظفين سعياً لرضا الموظفين.

يسعى بنك الإسكان لإلهام موظفيه للتفكير بطريقة إبداعية وتشجيعهم على تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل في البنك؛ وذلك من خلال صندوق الاقتراحات، ويقوم البنك بمكافأة أي أفكار تم تنفيذها بنجاح في تحسين عملياته 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

يوفر بنك الإسكان عدد من آليات الشكاوى التي من خلالها يستطيع الموظف تقديم شكاوى تتعلق بالعمل، ويقوم البنك بمعالجة الشكاوى على أسرع وجه، ويمكن للموظف تقديمها إما عن طريق الخط الساخن الذي يوفر إمكانية الحفاظ على سرية الشخص المبلغ عن الشكاوى أو عن طريق تقديم الشكاوى مباشرة من الموظف إلى إدارة الموارد البشرية و / أو دائرة التدقيق، ويوجد لدى البنك سياسة لإدارة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك المهني. كذلك يوجد لدى البنك 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.

مبادرة الموظف المثالي

حرصاً من إدارة البنك على مكافأة الأداء المتميز والسعي الدائم إلى إيجاد آليات ونظم عمل تهدف إلى تحفيز الموظفين لبذل المزيد من الجهود والتميز في الأداء بما يحقق أهداف العمل التي ترتبط باستراتيجية البنك، فقد تم خلال عام 2018 تطبيق مبادرة الموظف المثالي في كافة دوائر وفروع البنك، حيث تم إختيار 33 موظفاً مثالياً وتم تكريمهم بشهادات ودروع تقديرية.

أهداف المبادرة

- تحفيز الموظفين وحثهم على الابداع والابتكار وبما يعود بالفائدة والنفع على البنك.
- تشجيع الموظفين على تطوير أدائهم بما يحقق التطوير المستمر لزيادة كفاءة وفاعلية العمل.
- تعزيز مبدأ التنافس بين الموظفين مما يحقق روح معنوية عالية.
- تنمية عنصر الارتباط الوظيفي والفخر والاعتزاز بالوظيفة التي يعمل بها الموظفين.
- زيادة الرضا الوظيفي وخلق شعور اجتماعي عالي لدى الموظفين المميزين وذلك من خلال شعورهم باحترام وتقدير الإدارة لهم.
- تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين.

أسس اختيار الموظف المثالي

- إنجازات ومبادرات قام بها الموظف وساهمت في تطوير أعمال وخدمات البنك بشكل واضح وملحوس.
- سلوكيات الموظف (التعاون والالتزام الوظيفي).
- تقييم رؤساء الموظف المباشرين بالإضافة إلى رأي دائرة الموارد البشرية.

دورية اختيار الموظف المثالي: يتم اختيار الموظف المثالي بشكل نصف سنوي.



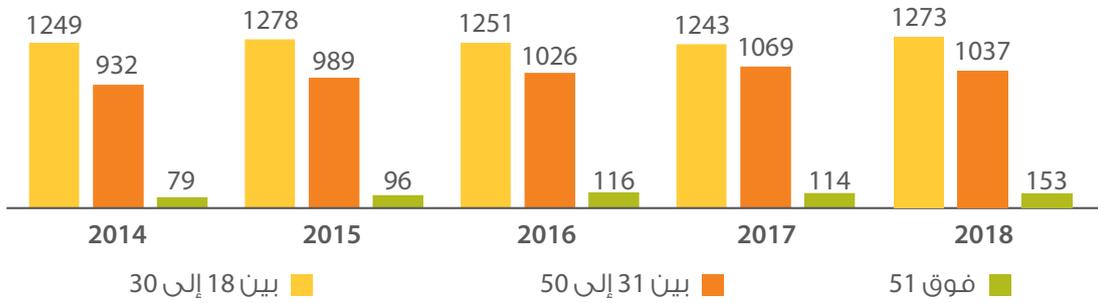
3.5 التنوع وتكافؤ الفرص

إن التنوع وتكافؤ الفرص أمور ضرورية في بيئة العمل لدى بنك الإسكان، حيث يحرص البنك على توفير بيئة عمل ترحب وتحترم وتقدر الاختلافات حيث يتم تحويلها إلى خبرات وفوائد متنوعة. ويتبنى البنك مبادئ التنوع والإدماج وتكافؤ الفرص في جميع مراكز عمله (فروع وإدارات)، من أعلى السلم الوظيفي إلى أدناه؛ وذلك لتوفير مكان عمل أفضل للجميع، فالبنك يدرك أن اختلاف وجهات النظر تساعد على تحسين العمل وتوليد روح الابتكار وتعزيز سمعته كخيار مفضل للموظفين.

يقوم البنك بمعاملة جميع موظفيه بالتساوي دون النظر إلى العرق أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو غير ذلك، ولا يقبل البنك أي شكل من أشكال التمييز أو التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان.

في عام 2018، شكلت فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 ما نسبته 52% من إجمالي القوى العاملة لدى بنك الإسكان.

القوى العاملة حسب الفئة العمرية

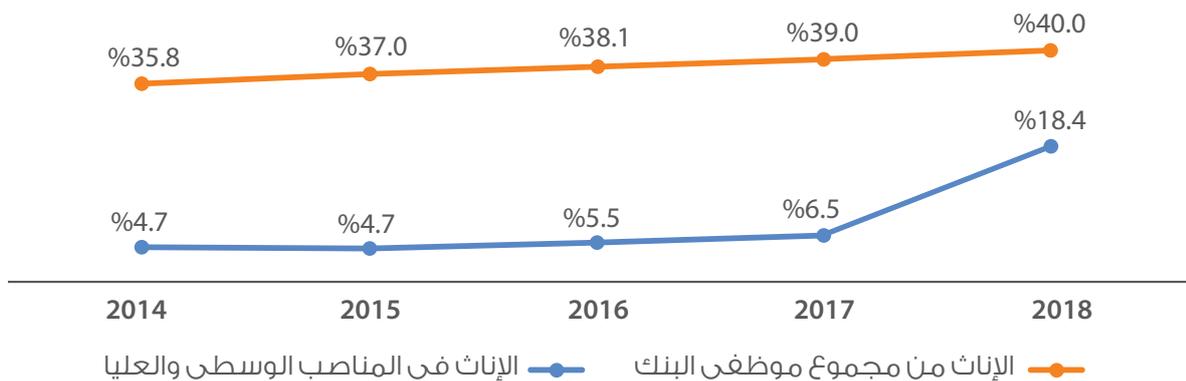


وكما يسعى البنك لتوظيف المزيد من الإناث حيث تشكل الإناث ما نسبته 40% من فريق العمل لدى البنك مما يمثل تحسناً طفيفاً في هذا الجانب مقارنة مع عام 2017.

القوى العاملة حسب الجنس



مشاركة الإناث في القوى العاملة



3.6 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة

- يوفر البنك بيئة عمل آمنة وصحية وسعيدة من شأنها تحقيق أعلى درجات الرضا، وتعتبر المحافظة على صحة وسلامة كافة العاملين في البنك من بين أهم أولوياته، فمن الإجراءات التي قام بها البنك 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. علاوة على ما تقدم، فإن البنك يدعم العاملات لديه للموازنة بين مسؤوليات الأمومة ووظائفهن، وذلك بضمان حصولهن على إجازة أمومة لمدة 70 يوم، ففي عام 2018، حصلت 120 موظفة على إجازة أمومة وعدن جميعهن إلى العمل بعد انتهائها، أي أن نسبة العودة إلى العمل هي 100%، مما يؤكد بالدليل على توفير البنك لحياتة عملية متوازنة.



وضمن هذا الإطار، وانطلاقاً من القيم الجوهرية للبنك بالاهتمام بالموظفين ورعايتهم، فقد تم خلال عام 2018 إقرار إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة يومين في حال ولادة الزوجة، وذلك التزاماً من البنك بقانون العمل الأردني الذي يضمن حقوق الموظفين بما في ذلك حقوق الإنسان وساعات العمل الإضافية وإجازة الأمومة.

3.7 استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم

- يسعى بنك الإسكان دائماً إلى أن يكون جهة العمل المفضلة (Employer of Choice) للباحثين عن فرص عمل ضمن القطاع المصرفي، وبهدف تحقيق هذا التوجه، قام البنك بإنجاز المبادرات التالية:
- المشاركة في معارض التوظيف (Job Fairs) ورعايتها والمعدة من قبل الشركات الرائدة في مجال التوظيف أو من قبل الجامعات أو من قبل وزارة العمل بهدف استقطاب أفضل الكفاءات.

- تعيين أصحاب التحصيل العلمي المتميز من حديثي التخرج من الجامعات والمعاهد المحلية والعربية والعالمية، وجذب أفضل الكفاءات من ذوي الخبرات المتوفرة في سوق العمل.
 - توفير نافذة إلكترونية حديثة ومتطورة للتوظيف من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت حتى يتمكن الراغبون بالعمل لدى البنك التقدم بطلباتهم من خلالها.
 - تحديث وتطوير صفحة البنك على موقع لينكد إن (LinkedIn) أحد مواقع التواصل الاجتماعي والذي يستخدم أساساً كشبكة تواصل مهنية ونشر التعاميم عن الوظائف المطلوبة من خلالها.
 - تعزيز العلاقات مع الجامعات الرسمية من خلال طلب البنك كشوفات دورية عن الخريجين بهدف استقطاب المتفوقين منهم من التخصصات ذات العلاقة بعمل البنك.
- وفي عام 2018، ركز بنك الإسكان على تعيين الكوادر البشرية النسائية والشبابية وبلغت نسبة توظيف النساء حوالي 39% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عمر 30-18 حوالي 89%.

التوظيف					
2018	2017	2016	2015	2014	
202	177	220	259	286	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:					
123	99	122	143	176	ذكور
79	78	98	116	110	إناث
180	166	202	253	275	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
20	10	15	6	11	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
2	1	3	0	0	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

أما معدل الدوران الوظيفي، فقد أخذ منحى إيجابى، إذ تراجع من 9.9% عام 2014 إلى 5.7% عام 2017، وهو مؤشر إيجابى لقياس نجاح البنك في الحفاظ على موظفيه من جهة ورضا الموظفين من جهة أخرى.

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس					
2018	2017	2016	2015	2014	
8.9%	6.1%	7.4%	8.4%	9.5%	ذكور
4.5%	5.1%	5.5%	7.4%	10.6%	إناث
5.1%	5.4%	7.2%	3.6%	11.0%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
6.9%	4.0%	4.7%	1.8%	8.0%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
31.6%	24.6%	19.0%	1.0%	13.9%	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

معدل الدوران الوظيفي



المسؤولية المجتمعية





4



سعى بنك الإسكان ومنذ تأسيسه في عام 1973 إلى تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية وبما يساهم في إحداث تأثير اجتماعي إيجابي للمجتمعات التي يعمل فيها عموماً والمجتمع الأردني خصوصاً، فعلى مدار 45 عاماً بقي بنك الإسكان جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الأردني، مما مكّنه من خدمة قضايا مجتمعه وتعزيز مسؤولياته المجتمعية تجاه أفراد ومؤسسات المجتمع المحلي وخاصةً فئات المجتمع الأقل حظاً؛ وذلك من خلال دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والخيرية والتعليمية والصحية والبيئية والرياضية، فضلاً عن دعم الملتقيات والمؤتمرات الاقتصادية.

وعلى مدى السنوات الخمسة الماضية (2014-2018)، فقد زادت مساهمة البنك المجتمعية في الأردن عن 10 مليون دينار.

هذا ولتجسيد قيم المسؤولية المجتمعية ونشر ثقافة التطوع بين الموظفين في البنك، فقد تم خلال عام 2018 تشكيل فريق (عطاء الإسكان) التطوعي.



فريق (عطاء الإسكان) التطوعي

انطلاقاً من سعي البنك إلى تبني استراتيجية طويلة الأمد للمسؤولية المجتمعية، وتغيير المفاهيم التقليدية لمساهمات البنك المجتمعية، فقد أطلق البنك خلال عام 2018 فريق (عطاء الإسكان) لإتاحة الفرصة أمام الموظفين الراغبين في تمثيل البنك بالتطوع في المبادرات والفعاليات التي يطلقها ويشارك بها لخدمة المجتمع وفي مختلف القطاعات، وبما يرسخ صورة ذهنية إيجابية لبنك الإسكان في المجتمع، ويحقق الأهداف الحقيقية لمسؤولياته المجتمعية.

الأنشطة التطوعية والخيرية والاجتماعية

ساهم البنك في تقديم الدعم لعدد من المؤسسات التي تعنى بالأنشطة التطوعية والخيرية والاجتماعية، منها:

- مؤسسة نهر الأردن.
- تكية أم علي.
- الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية.
- جمعية قرى الأطفال الأردنية SOS.
- صندوق الأمان لمستقبل الأيتام.
- جمعية إنعاش الأسرة.



وضمن هذا الإطار، فقد واصل البنك أيضاً دعم ورعاية نشاطات التوعية المرورية ومبادرات السلامة على الطرقات التي تساهم في إنجاح الاستراتيجية الوطنية للحد من حوادث السير ونشر التوعية المرورية بين مختلف شرائح المجتمع.



وانطلاقاً من حرص البنك على التزامه بمسؤوليته المجتمعية تجاه قواتنا المسلحة وأجهزتنا الأمنية وإيمانه الراسخ بدورها في حماية مقدرات الوطن، وتعبيراً عن عرفانه للشهداء الذين قدموا أرواحهم في سبيل حماية الوطن، فقد واصل البنك دعمه لصندوق أسر الشهداء.

حملة (معطف الشتاء)

أطلق البنك خلال عام 2018 بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم حملة (معطف الشتاء) لتوزيعها على طلبة الصفوف الأول والثاني الأساسيين للمدارس الحكومية في المناطق النائية، وشملت الحملة توزيع ما يزيد عن أربعة آلاف معطف على هؤلاء الطلبة في مختلف محافظات المملكة وبالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم التي كان لها دور كبير وفاعل في تنظيم عملية التوزيع لتصل المعاطف لطلبة المدارس المعنيين.

مبادرات الصحة



- ساهم البنك في العديد من الأنشطة لدعم ورعاية القطاع الصحي ومساندة المؤسسات والهيئات المعنية بالرعاية الطبية والصحية، منها:
- دعم مؤتمر الخدمات الطبية الملكية التاسع وللسنة الثالثة على التوالي.
- مؤسسة مركز الحسين للسرطان.
- رعاية مركز الإسعاف الجوي لتقديم الإسعاف لمصابي الحوادث في المناطق البعيدة والطرق الخارجية.
- إطلاق عيادة متنقلة لتقديم الرعاية الصحية في المناطق النائية بالتعاون مع المركز الوطني للعناية بصحة المرأة.
- جمعية مكافحة السرطان الأردنية.
- الجمعية الأردنية للرعون الطبي الفلسطيني.
- جمعية ابن سينا للعناية بالشلل الدماغي.

كما واصل البنك تنظيم حملات دورية للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم، بالإضافة إلى دعم مؤتمرات الرعاية الصحية.



مبادرات البيئة

حفاظاً على نهج القائم على حماية الطبيعة والاهتمام بالبيئة، رعى بنك الإسكان الذهبية لبرنامج القافلة الخضراء الذي أطلقته الجمعية العربية لحماية الطبيعة، وتمثلت الرعاية بالتبرع بزراعة 1000 شجرة مثمرة على مرحلتين 500 شجرة في كل مرحلة للمساهمة في تشجير المناطق الأقل حظاً. وتم تنفيذ المرحلة الأولى بزراعة 500 شجرة مثمرة في منطقة الأغوار الوسطى ضمن مساحة أرض تابعة لأحد الأسر المحتاجة لتوفير مصدر دخل إضافي لهم، وقد ساهم في تنفيذ عملية التشجير متطوعين من موظفي بنك الإسكان ضمن فريق عطاء الإسكان. كما واصل البنك خلال عام 2018 مساهمته السنوية وبالتعاون مع أمانة عمان الكبرى في تمويل كلفة رعاية حديقة بنك الإسكان في منطقة عبدون، علماً بأن المساهمة السنوية تبلغ 120 ألف دينار.



مبادرات التعليم

قام البنك بالعديد من المبادرات تمثلت برعاية العديد من الأنشطة والبرامج التي تنظمها المدارس والجامعات في المناسبات المختلفة، منها:

- مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية.
- جمعية الملكة زين الشرف لمساعدة وتعليم الطلبة المحتاجين.
- تكريم المعلمين المتميزين بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم.
- منحة مؤسسة نقل التعليمية.
- منحة جامعة الأميرة سمية.

والجدير بالذكر أن البنك يقوم وبشكل سنوي بتدريب عدد كبير من طلبة الجامعات الرسمية والخاصة في عدد من دوائر وفروع البنك من أجل إكسابهم الخبرة العملية في العمل المصرفي من خلال التدريب On Job Training العملي، وقد أثبتت هذه المبادرة بأنها أداة فعالة في تقليص الفجوة بين القطاع المصرفي وبين المؤسسات التعليمية.



مبادرات الثقافة والفنون

ساهم البنك في دعم الفعاليات والأنشطة الثقافية والفكرية والفنية في المملكة، لإيمانه بأن الثقافة تشكل معياراً مهماً لقياس مدى تطور الأمم والشعوب، كما أنها أداة ذات تأثير حيوي في بناء عقول، مؤهلة للمشاركة في صناعة نهضة الوطن وازدهاره على كافة المستويات، منها:

- مركز هيا الثقافي.
- منتدى الفكر العربي.
- جمعية تحصين للتوعية الثقافية.
- الجمعية الملكية للفنون الجميلة.



مبادرات الشباب والرياضة

يولي بنك الإسكان القطاع الرياضي اهتماماً كبيراً من خلال دعمه الدائم والمتواصل للفرق الرياضية المختلفة ولجميع الأعمار والفئات للإسهام في تنمية القطاع الرياضي في المجتمع، حيث يشارك البنك من خلال فريق الخماسي لكرة القدم في العديد من البطولات المحلية إضافة إلى رعاية العديد من الفعاليات الرياضية لطلاب المدارس، وتجدر الإشارة إلى أن البنك قام برعاية ودعم اللجنة الأولمبية باعتبارها مظلة الأنشطة الرياضية في المملكة.





مبادرات دعم الملتقيات والمؤتمرات الاقتصادية

يقوم بنك الإسكان بدعم المؤتمرات الاقتصادية العامة والمؤتمرات التي تعقدتها الجامعات، ويشارك في أعمال هذه المؤتمرات من خلال تقديم أوراق العمل المتخصصة وتجهيز جناح ترويجي متكامل لخدمات البنك المختلفة، ومنها:

- منتدى جائزة رواد الأعمال لعام 2018.
 - مؤتمر الأردن الاقتصادي لدورته العاشرة.
 - رعاية ندوة أهم المشاريع المستقبلية لأمانة عمان الكبرى.
- كما يساهم البنك بشكل فاعل في المؤتمرات واللقاءات الاقتصادية العامة التي تعقد لمناقشة الأمور والقضايا الاقتصادية والاستثمارية والمالية بهدف تعزيز القدرات الوطنية في هذه المجالات.

ولا تقتصر مساهمة بنك الإسكان في دعم هذه الأنشطة والفعاليات على تقديم الدعم المالي واللوجستي فقط، وإنما يشارك البنك في كثير من الأحيان بأوراق عمل تقدم في هذه المؤتمرات من قبل الخبراء والمختصين من موظفي البنك، عدا عن مشاركته الفاعلة في اللجان التي تنبثق عن هذه المؤتمرات.



مبادرات تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة

لقناعته بأهمية دمج ذوي الاحتياجات الخاصة بالمجتمع وتوفير مختلف متطلبات الحياة لهم، ساهم بنك الإسكان في العديد من المبادرات ودعم الجمعيات الخاصة بهذه الفئات، منها:

- اللجنة المحلية للتأهيل المجتمعي للمعاقين.
- الجمعية الأردنية للتوحد.
- مركز الأوج للتوحد والإعاقة العقلية.
- نادي الأمير علي بن الحسين للصم.
- جمعية الحياة لتأهيل ورعاية المعوقين.

خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل



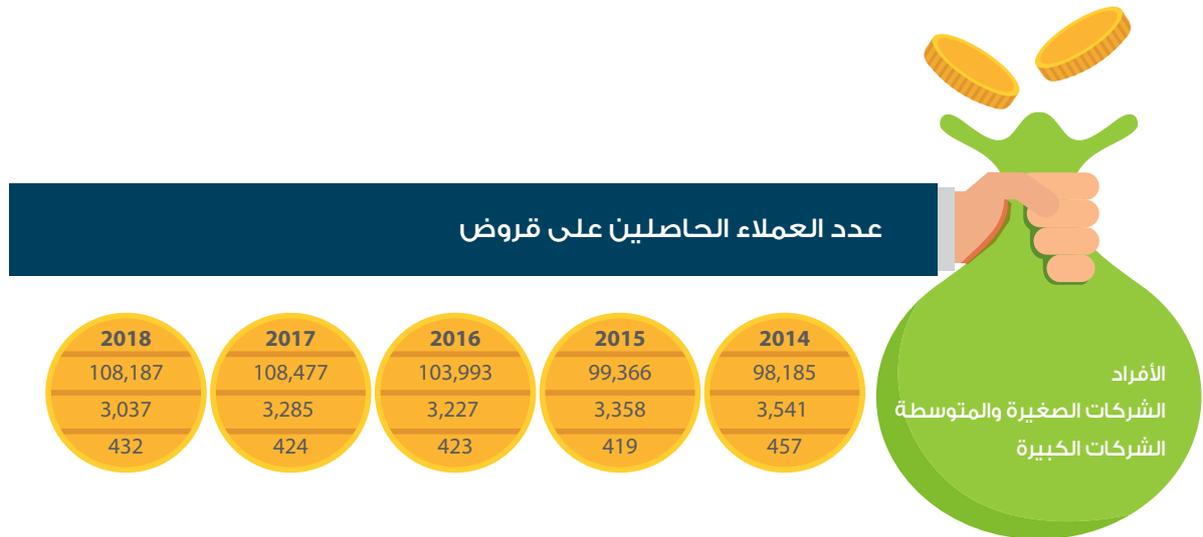


5

يملك بنك الإسكان أكبر قاعدة عملاء على مستوى القطاع المصرفي الأردني، حيث بلغ عدد عملائه (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات حوالي 657 ألف عميل في عام 2018. وفي ظل هذه القاعدة الواسعة من العملاء، فإن بنك الإسكان يضع على قمة سلم أولوياته الاهتمام بهم، ومساعدتهم على الازدهار والنمو، وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم المتعددة، وجعل الخدمات المصرفية المقدمة لهم أكثر سهولة، مع ضمان الحفاظ على خصوصيتهم.

5.1 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

يلتزم بنك الإسكان بمساعدة عملائه على تحقيق أهدافهم، لإن نجاح عملائه يحدد نجاحه، هذا وعلى الرغم من انخفاض عدد العملاء الحاصلين على قروض خلال عام 2018 نتيجة استحقاق بعضها، إلا أن البنك قد شهد في عام 2018 نمواً جيداً في قيمة محفظة القروض لديه، إذا بلغت ما نسبته 0.7% لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد، ونسبة 4% لعملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة، و4.3% لعملاء الشركات الكبيرة.



5.2 تعزيز شبكة البنك المحلية

ضمن الاستراتيجية التي يعتمدها بنك الإسكان لتعزيز شبكة فروعها المحلية للوصول إلى عملائه في مختلف مناطق تواجدهم، فقد تم خلال عام 2018 افتتاح فرعين جديدين في مواقع حيوية داخل المملكة، وبذلك حافظ البنك على موقعه الريادي في المملكة من حيث عدد الفروع والبالغ 129 فرعاً، وبحصة سوقية بلغت حوالي 14%، ومما تجدر الإشارة إليه أن شبكة فروع البنك تتضمن فرعين متنقلين، وفرعاً للأطفال حيث تعتبر هذه الفروع الأولى من نوعها في الأردن.



وفي إطار تعزيز شبكة أجهزة الصراف الآلي، فقد بلغ مجموع عدد أجهزة الصرافات الآلية العاملة 228 جهازاً في نهاية عام 2018 موزعة في مواقع استراتيجية في مختلف أنحاء المملكة، وبذلك حافظ البنك على صدارته للسوق المصرفي الأردني وبحصة سوقية بلغت حوالي 13.4%، كما عمل البنك على تعزيز تجربة أجهزة الصراف الآلي التي تقدم خدمة الإيداع النقدي المباشر، والأجهزة التي تعمل ببصمة العين دون الحاجة إلى استخدام البطاقات، علاوةً على أجهزة الصراف الآلي المتنقلة والبالغ عددها خمسة أجهزة والتي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة.



5.3 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها

يسعى بنك الإسكان إلى توفير خدمات متنوعة وتحقيق أفضل تجربة مصرفية ممكنة لجميع عملائه والمحافظة على قنوات مفتوحة للاستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء المتنامية وفق أرقى المعايير العالمية، حيث يمتلك البنك عدد من القنوات المختلفة تُسهل على عملاء البنك الوصول إلى خدماته ومنتجاته في أي وقت ومن أي مكان، وهي:

• قنوات التوزيع التقليدية

- شبكة الفروع: 129 فرعاً منها فرعين متنقلين.
- شبكة أجهزة الصرافات الآلية: 228 جهازاً منها خمسة أجهزة متنقلة.

• قنوات التوزيع الإلكترونية

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

ويذكر أن البنك يقدم خدماته المصرفية المسائية من خلال فروع السبعة المتواجدة في مراكز التسوق التجارية "المولات" بهدف تمكين المتسوقين وزوار هذه المولات من إنجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة، وهذه الفروع هي: فرع سيتي مول، وفرع العبدلي مول، وفرع بارك بلازا، وفرع تاج مول، وفرع جاليريا مول، وفرع شنويخ مول / العقبة، وفرع إربد مول.

ويمتد دوام عمل هذه الفروع السبعة ليشمل جميع أيام الأسبوع بما في ذلك أيام "الجمعة والسبت والعطل والأعياد الرسمية"، وتمتد فترة خدمة الجمهور من الساعة العاشرة صباحاً وحتى الساعة العاشرة ليلاً باستثناء يوم الجمعة حيث يبدأ التعامل مع الجمهور من الساعة الثانية بعد الظهر.



* عدد المعاملات يمثل عدد الحركات المالية، باستثناء معاملات مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 التي تمثل المكالمات الواردة له.
** سبب انخفاض عدد المعاملات عبر الانترنت يعود إلى توجه العملاء إلى استخدام تطبيق إسكان موبايل بدلاً منها والذي زاد بما يقارب 40%.

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

5.4 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا

من خلال التفاعلات اليومية مع العملاء، يدرك بنك الإسكان إمكانيته على مساعدة العملاء في الوصول إلى أهدافهم ويتطلع البنك إلى إضافة قيمة حقيقية إلى حياة عملائه عن طريق توفير تعاملات عادلة وتقديم المساعدة المتخصصة والتوجيه والمشورة.

يسعى البنك إلى فهم احتياجات العملاء وطموحاتهم بشكل كامل قبل تقديم أي خدمة أو منتج لهم، ويلتزم بضمان حصول عملائه على جميع المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات حول مواردهم المالية.

قام بنك الإسكان في العام 2018 بتنظيم ندوة تعريفية بآليات التسديد التي يطبقها من خلال القنوات الإلكترونية لعملائه من الشركات والتي يطبقها من خلال نظام " إي فواتيركم"، وتم خلال الندوة شرح وتوضيح آليات التسديد بالتفصيل وبمشاركة كبار عملاء البنك إلى جانب مسؤولين وخبراء من البنك المركزي الأردني ودائرة ضريبة الدخل والمبيعات والجمارك الأردنية والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

قام البنك بتعزيز علاقاته مع عملائه الحاليين وبناء علاقات عمل جديدة مع عملاء مستهدفين من خلال الزيارات الميدانية الشهرية لمدرء المناطق.

5.5 رضا العملاء

يسعى بنك الإسكان إلى توفير أفضل تجربة مصرفية ممكنة لعملائه، وكما يحرص على المحافظة على قنوات تواصل مفتوحة لاستقبال ملاحظات وآراء وشكاوى العملاء لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم المتنامية وتطوير خدمات ومنتجات البنك. لذلك، يوفر البنك خمسة 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 تقدير البنك لعملائه، يقوم البنك باتخاذ الإجراءات السريعة للتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء وذلك لتوفير خدمة أفضل لهم. فخلال عام 2018 قام البنك من خلال قسم الشكاوى بمعالجة 274 شكوى، وتم رفع تقارير بها إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني مرفقاً بها الإجراءات المتخذة لمعالجتها، وسيستمر البنك في معاناة أية حالات من عدم الامتثال والاستفادة منها للحد من احتمالية تكرارها في المستقبل. وللوقوف على مستوى رضا عملاء البنك عن منتجاته وخدماته المتعددة، فقد واصل البنك خلال العام 2018 إعداد الدراسات التي تختص بتقييم مستوى الخدمة المقدمة للعملاء كدراسة رضا العملاء ودراسة المتسوق الخفي من خلال الاستعانة بشركات استشارية متخصصة بإجراء استطلاعات الرأي، كما تم 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، والعمل على حلها من خلال التعاون بين الدوائر المعنية في البنك، الأمر الذي ساهم في تطوير وتحسين مستوى الخدمة المقدمة وتعزيز العلاقة بين البنك وعملائه.

هذا وقد أظهرت دراسة رضا العملاء لعام 2018 العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها: درجة رضا عملاء البنك بشكل عام 80.9%، الرضا عن أجهزة الصراف الآلي 85.2%، والرضا عن تطبيق Iskan Mobile على الهواتف الذكية 84.3%، والرضا عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت Iskan Online 81.5%، والرضا عن خدمات البطاقات الائتمانية 80.6%.

ووفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ معدل الأداء العام لفروع بنك الإسكان 89.1% مقارنة مع 82% للقطاع المصرفي الأردني.

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

ولضمان جودة تقديم الخدمة لعملاء البنك، فقد قام البنك بوضع مؤشر جديد لقياس الرد على المكالمات الواردة لمركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 وبنسبة 85% من مجموع المكالمات الواردة خلال الوقت المعياري (90 ثانية). وفي نهاية عام 2018، سجل البنك ما نسبته 86% متجاوزاً الهدف بمقدار نقطة مئوية واحدة.

5.6 مكافآت ولاء العملاء

يلتزم بنك الإسكان بمكافأة العملاء على ولائهم وثقتهم الدائمة بخدماته ومنتجاته المبتكرة، حيث يقدم البنك برامج عديدة تتضمن مكافآت وجوائز مختلفة، من أبرزها:

• **نظام جوائز حسابات التوفير**، الذي بدأ العمل به منذ عام 1977. وبمناسبة مرور 42 عاماً على تطبيق هذا النظام، أطلق البنك حملة "إنسى رزنامة زمان واعتمد رزنامة بنك الإسكان"، حيث بلغت قيمة الجوائز التي قدمها البنك خلال عام 2018 حوالي 6 مليون دينار فيما حظيت الجائزة الكبرى للحملة في نهاية العام وقيمتها 1,250,000 دينار.

• **منتج "الودائع لأجل بجوائز"**، وهو الأول من نوعه في القطاع المصرفي الأردني، والذي يتيح لأصحاب حسابات الودائع الجديدة الحصول على فائدة منافسة وفرصة لربح جائزة نقدية أسبوعية، وكلما زاد رصيد الوديعة لأجل زادت فرص المودعين بالربح.

• **برنامج الولاء والمكافآت الخاص بحاملي البطاقات الائتمانية Loyalty Program**، الذي يمكن حاملها من تجميع نقاط مقابل استخدامهم للبطاقة عند كل حركة شراء محلية أو دولية، ثم استبدال هذه النقاط بمكافأة نقدية تودع لحساب البطاقة أو مكافأة عينية من مجموعة من شركاء البرنامج من المطاعم والعلامات التجارية.

5.7 قنوات التواصل الاجتماعي مع العملاء

حرصاً من البنك على التواصل مع قاعدة عملائه الواسعة والتعامل معهم بكل وضوح وشفافية، فإنه بإمكان العملاء التواصل مع البنك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي واسعة النطاق وهي: الفيس بوك، وتويتر، وانستجرام، ولينكد إن، ويوتيوب.

ويهدف البنك من خلال هذه المواقع إلى التواصل الفعال والدائم مع العملاء والجمهور من خلال الإجابة على استفساراتهم وملاحظاتهم وإيقائهم على إطلاع دائم على كافة الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك لهم وبما يعزز الصورة الذهنية عنه.

5.8 التميز التشغيلي

تحتل خصوصية العملاء وأمن وسرية معلوماتهم وبياناتهم المختلفة أهمية خاصة لدى بنك الإسكان، حيث يحرص البنك على تجنب أي فقدان أو ضياع أو تسريب لهذه المعلومات والبيانات. وضمن هذا الإطار فقد حصل البنك على الشهادات التالية:

- شهادة ISO 9001 والمتعلقة بالجودة الشاملة.
- شهادة ISO 22301 والمتعلقة باستمرارية الأعمال.
- شهادة ISO 27001 والمتعلقة بإدارة أمن المعلومات.
- شهادة التوافق مع معيار متطلبات مجلس البطاقات العالمي PCI DSS.

الابتكار والتميز الرقمي

210.95

149.16

23.26

1.41%



20770

210.95

20770

24.27

18.92

6



يؤمن بنك الإسكان بأن مستقبل الخدمات المصرفية يستند إلى قدرته على العمل بالمرونة الكافية والمهارة المطلوبة في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث قام البنك خلال العام 2018 باتخاذ خطوات كبيرة في هذا الاتجاه مما ساهم في توفير حلول متكاملة وشاملة تضمن تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين وبفعالية عالية، بالإضافة إلى تمكين العملاء من إنجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة بشكل أسرع وأكثر أماناً، والتي تمثلت فيما يلي:

6.1 استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء

حرصاً من البنك على تطوير القنوات المصرفية الإلكترونية ضمن خطة هادفة إلى توفير أفضل تجربة مصرفية للعملاء، وانطلاقاً من مواكبة كل ما هو جديد على صعيد التكنولوجيا المصرفية، فقد قام البنك بتطوير القنوات المصرفية عبر بوابة الإسكان أون لاين وتطبيق الإسكان موبايل بالإضافة إلى خدمة مرسال الإسكان ومركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24.



هذا ونتيجة للتحسينات التي قام بها البنك على قنواته المصرفية الإلكترونية لزيادة كفاءة استخدامها، فقد شهدت هذه القنوات خلال عام 2018 تطوراً ملحوظاً ومدروساً، وقد انعكس هذا التطور على تحقيق نمو كبير في المعاملات المصرفية التي تمت عبر هذه القنوات. وبهدف ترويج وتعريف عملاء البنك بالخدمات الإلكترونية، فقد تم في بداية العام 2017 بإنشاء فريق قنوات إلكترونية مُتخصص بعدد 15 موظف، ثم تم زيادة عددهم مؤزراً ليصل إلى 30 موظفاً.

تطوير واجهة استخدام نظام الإسكان أون لاين وتوفير العديد من الخدمات الجديدة

قام البنك مؤخراً بتطوير نظام الإسكان أون لاين من خلال تسهيل واجهة استخدام النظام، وتوفير العديد من الخدمات المتميزة مثل خدمة التحويل إلى بنوك أخرى محلية، وخدمة كشوفات الحسابات الإلكترونية، وإظهار تفاصيل الحركات المنقذة على الحساب بالإضافة إلى رفع معايير الأمان من خلال طلب رقم سري صالح لمرة واحدة One Time Password لتنفيذ الحركات المالية.

خدمة التحويل إلى بنوك أخرى محلية

أطلق البنك خدمة التحويل إلى بنوك أخرى محلية من خلال تطبيق الإسكان موبايل وبأسعار وعمولات تحفيزية للعملاء، وتوفر الخدمة إمكانية التحويل إلى بنوك أخرى محلية من خلال أنظمة التحويل RTGS / ACH المقدمة تحت إشراف ورقابة البنك المركزي الأردني وبأربع عملات رئيسية (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، اليورو، الجنية الإسترليني)، علماً بأن هذه الخدمة متاحة لعملاء البنك من الأفراد والشركات.

6.2 القيادة في الابتكار الرقمي

انطلاقاً من مواكبة كل ما هو جديد على صعيد التكنولوجيا المصرفية، فقد واصل بنك الإسكان خلال عام 2018 تطوير خدماته الإلكترونية والرقمية المتعددة وتعزيز الخدمة الذاتية للعملاء على مدار الساعة وبدون توقف، حيث تم تطبيق تقنية بصمة العين Iris Recognition، وذلك بهدف تقليل مخاطر الاحتيال وانتحال الشخصية وتزوير وثائق إثبات الشخصية، وتوفير المزيد من الأمان والراحة والسرعة عند إجراء المعاملات المصرفية، وهو ما يتيح للعملاء القيام بالعديد من العمليات المصرفية داخل بعض الفروع وعلى بعض أجهزة الصراف الآلي دون حاجة إلى تقديم وثيقة إثبات الشخصية أو استخدام بطاقة الصراف الآلي، مما يؤكد حرص البنك الدائم على استخدام أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية بشكل عام.

باص "الفرع المتنقل" و "أجهزة الصراف الآلي المتنقلة"

ضمن استراتيجية الفرع الداخلي التي يعتمدها بنك الإسكان للوصول إلى العملاء في مختلف مواقعهم، وسعيًا من إدارة البنك لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لأكبر عدد ممكن من العملاء القائمين والمحتملين في جميع مناطق المملكة، فقد قام البنك ولأول مرة في الأردن بتسيير باص "الفرع المتنقل" (عدد 2)، واللذان تم تزويدهما بأحدث الديكورات والتجهيزات المكتبية والأنظمة الآلية التي تتناسب مع العمل المصرفي المتطور.

وما يجدر ذكره أن "الفرعين المتنقلين" يعملان طيلة أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل والأعياد من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة السادسة مساءً، وتأتي مبادرة تشغيل هذين الفرعين ترجمة واقعية لاستراتيجية البنك التي تستهدف الوصول إلى العملاء أينما وجدوا، وتقديم مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية لهم بكفاءة عالية، بما يلبي احتياجاتهم ويرقى لمستوى توقعاتهم.

وتأمل إدارة البنك أن يكون في ذلك ما يعزز تواجد البنك محلياً ويعمق دوره في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية في كافة أنحاء المملكة، ولتبقى شبكة الفروع المنتشرة في أرجاء المملكة نقطة جذب دائمة للمحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب المزيد من العملاء المستهدفين.

كما أنه من المناسب الإشارة في هذا المجال إلى أن البنك قام بتسيير خمسة مركبات متنقلة Mobile ATMs في كافة أرجاء المملكة تقدم خدمة الصراف الآلي للعملاء في المناطق التي لا يوجد فيها فروع أو صرافات آلية، وذلك لتمكين عملاء البنك من الحصول على خدمات الصرافات الآلية بسهولة ويسر.

الملاحق





7



<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: (1) تحديد المواضيع ذات الصلة. (2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وأثارهما. (3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديثها من خلال المراجعة والتقييم. (3) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الإفصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 17 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 11.</p>	<p>عملية تحديد المحتوى</p>
<p>تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2018.</p>	<p>دورة تقديم التقارير</p>
<p>يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية.</p>	<p>الضمانات</p>

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	استجابة بنك الاسكان
<p>العملاء</p> <p>يشمل عملاء البنك ما يقرب من 657 ألف عميل (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • خدمة ممتازة وسهل الوصول إليها • خدمات مبتكرة • البقاء على اطلاع • على أحدث الخدمات والعروض الجديدة • الشفافية والوضوح • وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم • أمن المعلومات وحماية البيانات • استخدام خدمات مصرفية إلكترونية آمنة وسهلة • أسعار ورسوم تنافسية • الخبرة في التخطيط المالي 	<ul style="list-style-type: none"> • الفروع • مركز العناية بالعملاء • الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول • الموقع الإلكتروني • قنوات التواصل الاجتماعي • استبيان رضا العملاء السنوي 	<ul style="list-style-type: none"> • الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الاعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر • آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية
<p>المساهمون</p> <p>يعتمد نجاح ونمو بنك الاسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محليا ودوليا. يوفر مساهمين البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي. نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنوعة من الأسواق المتنوعة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الأداء المالي القوي • ارتفاع سعر وأرباح الأسهم • الاستثمار في النمو والابتكار والمنتجات المتنوعة والأسواق الجديدة • تحليل المخاطر الديناميكية وإدارتها • الشفافية والإفصاح • العلامة التجارية الإيجابية 	<ul style="list-style-type: none"> • اجتماعات مجلس الإدارة • تقارير سنوية وفصلية • ملخصات إدارية • اجتماعات الهيئة العامة 	<p>تقارير سنوية وفصلية نمو صافي الدخل</p>

<ul style="list-style-type: none"> • برامج تنمية الافراد • التقدم الوظيفي • والخيارات الوظيفية • جلسات توعية عن سياسات وإجراءات البنك • حملات صحية لأننا نحرص على موظفينا • وذلك باتباع أسلوب حياة صحي داخل وخارج البنك • خطط الاحلال الوظيفي 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • قنوات مشاركة • متعددة مع البنك • الأمن والرضا الوظيفي • رواتب وامتيازات • موظفين منافسة • فرص للتطوير والنمو • وتنمية المهارات • بيئة عمل منسجمة • وجاذبة • الصحة والسلامة 	<p>الموظفون</p> <p>تضم القوى العاملة لدينا أكثر من 2400 موظف في الأردن.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقارير دوائر التدقيق • والامثال للمتطلبات القانونية • التقارير الشهرية • المقدمة للهيئات الرقابية 	<ul style="list-style-type: none"> • اللوائح والقوانين • التقارير الشهرية • المقدمة للهيئات الرقابية • المراجعات الرقابية • مدونة قواعد السلوك 	<ul style="list-style-type: none"> • الامثال لجميع • المتطلبات القانونية • والتنظيمية • حماية العميل • الموازنة مع الرؤية الوطنية 	<p>الهيئات التنظيمية والرقابية</p> <p>(البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات...الخ)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الفروع المتنقلة • محفظة المال • المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية • التدريبات القصيرة • والطويلة الأجل، • والتدريب أثناء العمل، • وبرامج التوعية المهنية 	<ul style="list-style-type: none"> • أنشطة المسؤولية المجتمعية والحملات • التطوعية • المنتجات المصممة للطلاب والأطفال • وسائل التواصل الاجتماعي • التقارير السنوية • برامج تطوير القدرات 	<ul style="list-style-type: none"> • خلق فرص العمل • إثراء الموارد البشرية المحلية • تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة • التعليم المالي • الإدماج المالي • العناية البيئي 	<p>المجتمع</p> <p>نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الحفاظ على اختيار عادل • وتنافسي • الحفاظ على علاقات • تعاونية ذات مصالح مشتركة 	<ul style="list-style-type: none"> • المناقصات والعطاءات • العقود والاتفاقيات 	<ul style="list-style-type: none"> • دعوة لتقديم عطاءات • بكل شفافية وعدالة • فرص عمل جديدة • قنوات اتصال مفتوحة 	<p>الموردون وشركاء الأعمال (نشارك أكثر من 200 مورد ومقاول لدعم عملياتنا)</p>

ملحق ج: فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

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، فقد أكدت GRI صحة فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير وافصاحات الجوانب الجوهرية 102-40 إلى 102-49 وتتوافق مع الأجزاء الخاصة بها في متن التقرير. وقد أجريت هذه الخدمة على النسخة العربية من التقرير.

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 101 : الأساسيات 2016		
الإفصاحات العامة		
الملف التنظيمي		
	102-1 اسم المؤسسة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 102 الافصاحات العامة 2016
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	7-6	
	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات	
	102-3 موقع مقر الشركة	
	102-4 موقع العمليات	
	102-5 طبيعة الملكية والشكل القانوني	
	102-6 الأسواق التي تخدمها المؤسسة	
	102-7 حجم المؤسسة	
	102-8 معلومات حول الموظفين والعاملين الآخرين	
	102-9 سلسلة التوريد	
	102-10 التغييرات الملحوظة في المؤسسة وسلسلة توريدها	
لم تكن هناك تغييرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.		
	102-11 مبدأ أو منهج التحوط	
	102-12 المبادرات الخارجية	
	102-13 العضوية في الجمعيات	
الاستراتيجية		
	102-14 بيانات من أبرز صناع القرار في المنظمة	
الأخلاقيات والنزاهة		
https://www.hbtf.com/ar/VisionandMission	102-16 القيم والمبادئ والمعايير والقواعد الناظمة للسلوك	

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 101 الأساسيات 2016			
الإفصاحات العامة			
الحوكمة			
15-14	102-18 هيكل الحوكمة وتكوينه	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) : 102 الإفصاحات المعيارية العامة 2016	
إشراك أصحاب المصلحة			
11 و 71-72	102-40 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة		
يلتزم البنك بالقوانين والتعليمات المعمول بها في المملكة، وذلك في ما يتعلق باتفاقيات المفاوضات الجماعية، ولا يتوفر حالياً لدى البنك أية معلومات بهذا الخصوص، وسيتم إدراج مثل هذه المعلومات في التقارير اللاحقة.	102-41 اتفاقيات المفاوضات الجماعية		
71-72	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة		
71-72	102-43 النهج المتبع لإشراك أصحاب المصلحة		
71-72	102-44 المواضيع والمخاوف الرئيسية التي أثرت		
ممارسة تقديم التقارير			
تتضمن البيانات المالية أنشطة بنك الإسكان ولا تشمل أي كيان آخر	102-45 الكيانات المدرجة في البيانات المالية الموحدة للمؤسسة		
70	102-46 عملية تحديد محتوى التقرير حدود مواضيعه		
11	102-47 قائمة بالمواضيع الجوهرية		
لم تكن هناك أية إعادة صياغة للمعلومات خلال هذه الفترة	102-48 إعادة صياغة المعلومات		
لم تكن هناك أية تعديلات مادية خلال هذه الفترة	102-49 تغييرات في إعداد التقارير		
70	102-50 الفترة المشمولة بإعداد التقرير		
تقرير الاستدامة 2017	102-51 تاريخ أحدث تقرير		
سنوي	102-52 دورة كتابة التقارير		
محمد ملحم، mmelhim@hbtbf.com.jo	102-53 جهة الاتصال للإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالتقرير		
73	102-54 إعلانات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
73-79	102-55 فهرس المحتويات طبقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير		
لا يطلب بنك الإسكان ضمانات خارجية عند إعداد تقرير الاستدامة	102-56 الضمان الخارجي		

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
الموضوعات الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الأداء الاقتصادي		
7-8	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
7-8	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
7-8	103-3 تقييم نهج الإدارة	
7-8	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
42	201-3 التزامات خطة المزايا المحددة وغيرها من خطط التقاعد	
لم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة	201-4 المساعدات المالية المقدمة من الحكومة	
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة		
27	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
27	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
27	103-3 تقييم نهج الإدارة	
27	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
ممارسات عملية المشتريات		
35	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
35	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
35	103-3 تقييم نهج الإدارة	
35	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
الموضوعات الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
مكافحة الفساد		
16-23	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
16-23	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
16-23	103-3 تقييم نهج الإدارة	
16-23 ، 100% من عمليات البنك خضعت لتقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد 2016
18	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
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		
الطاقة		
31-32	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
31-32	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
31-32	103-3 تقييم نهج الإدارة	
31-32	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 302: الطاقة 2016
31-32	302-2 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	
32	302-3 كثافة الطاقة	
المياه		
33	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
33	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
33	103-3 تقييم نهج الإدارة	
33	303-1 المياه المسحوبة حسب المصدر	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 303: المياه 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
الموضوعات الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الانبعاثات		
32	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
32	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
32	103-3 تقييم نهج الإدارة	
32	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 305: الانبعاثات 2016
32	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)	
32	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
32	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
46-47	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
46-47	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
46-47	103-3 تقييم نهج الإدارة	
47	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 401: التوظيف 2016
46	401-3 إجازة رعاية الطفل	
التدريب والتعليم		
38-41	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
38-41	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
38-41	103-3 تقييم نهج الإدارة	
40	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 404: التدريب والتعليم 2016
40	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
الموضوعات الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التنوع وتكافؤ الفرص		
45	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
45	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
45	103-3 تقييم نهج الإدارة	
45	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
عدم التمييز		
45	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
45	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
45	103-3 تقييم نهج الإدارة	
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال عام 2018.	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية		
50-55	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
50-55	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
50-55	103-3 تقييم نهج الإدارة	
50-55	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 413: المجتمعات المحلية 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
الموضوعات الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
خصوصية العميل		
17 ، 62-63	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهج الإدارة 2016
17 ، 62-63	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
17 ، 62-63	103-3 تقييم نهج الإدارة	
لا توجد شكاوى متعلقة بخروقات خصوصية العملاء أو بيان فقدان بيانات العملاء	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل، وفقدان بيانات العميل	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016

مجموعة بنك الإسكان للتجارة والتمويل

المقر الرئيسي

الأردن

الهاتف: +962 6 5005555
البريد الإلكتروني: info@hbtf.com.jo

الفروع الخارجية

فلسطين

الهاتف: +970 2 2945500
البريد الإلكتروني: info.pal@hbtf.com.jo

البحرين

الهاتف: +973 17 225227
البريد الإلكتروني: bahrain@hbtf.com.jo

البنوك التابعة

المصرف الدولي للتجارة والتمويل / سورية

الهاتف: +963 11 23880000
البريد الإلكتروني: info@ibtf.com.sy

بنك الإسكان للتجارة والتمويل / الجزائر

الهاتف: +213 21 918888
البريد الإلكتروني: housingbank@housingbankdz.com

بنك الأردن الدولي / لندن

الهاتف: +44 20 3 1440200
البريد الإلكتروني: info@jordanbank.co.uk

الشركات التابعة

الشركة المتخصصة للتأجير التمويلي / الأردن

الهاتف: +962 6 5521230
البريد الإلكتروني: slc@hbtf.com.jo

شركة المركز المالي الدولي / الأردن

الهاتف: +962 6 5696724
البريد الإلكتروني: info@ifc.com.jo

الشركة الأردنية للاستثمارات العقارية والخدمات التجارية / الأردن

الهاتف: +962 6 5005555
البريد الإلكتروني: info@hbtf.com.jo

مكاتب التمثيل

طرابلس / ليبيا

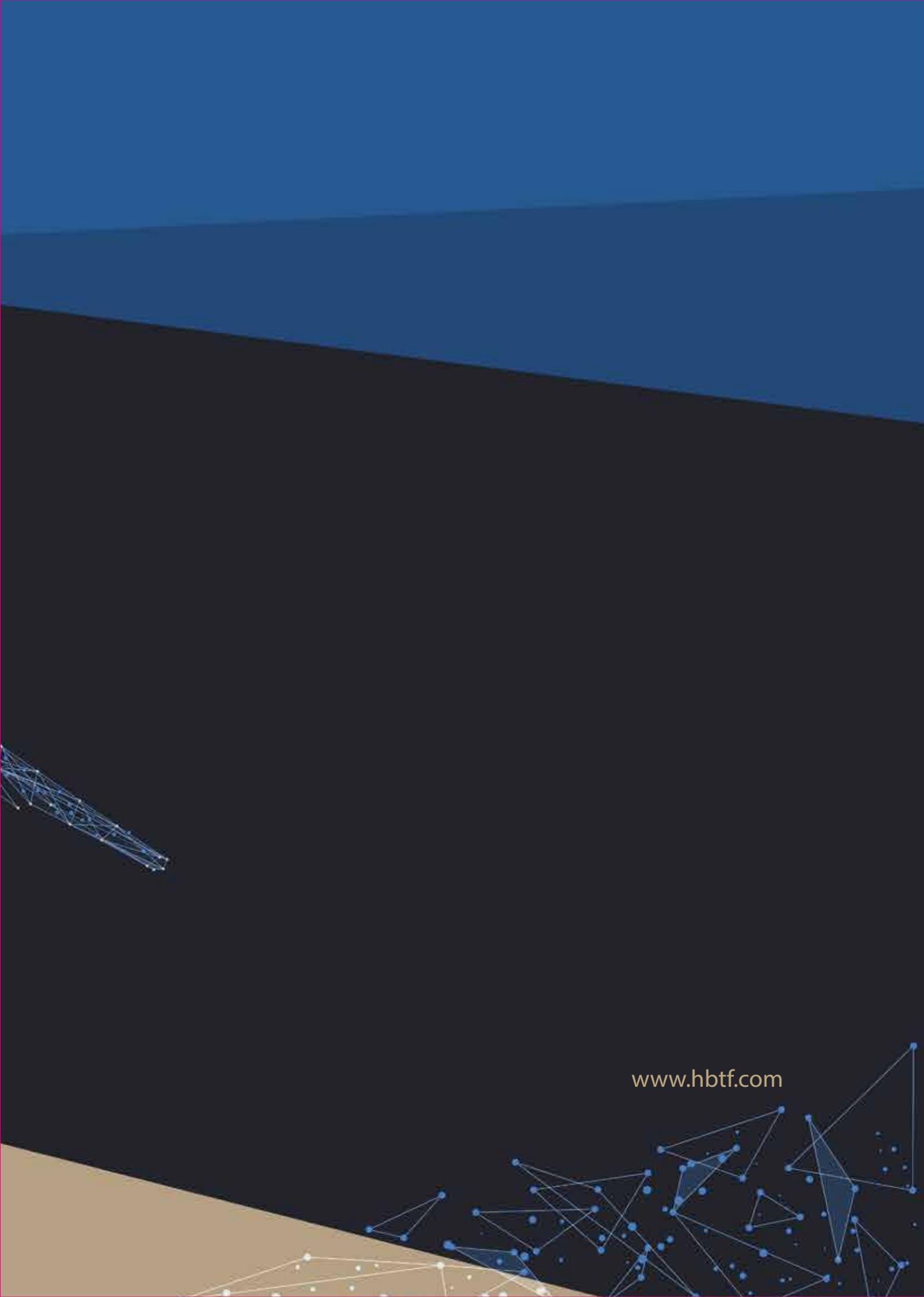
الهاتف: +218 213350610
البريد الإلكتروني: hbtfLibya@hbtf.com.jo

أبو ظبي / الإمارات

الهاتف: +971 2 6268855
البريد الإلكتروني: hbtfAbudhabi@hbtf.com.jo

بغداد / العراق

الهاتف: +964 7901328647
البريد الإلكتروني: ifaham@hbtf.com.jo



www.hbtf.com