



تقرير الإستدامة 2017

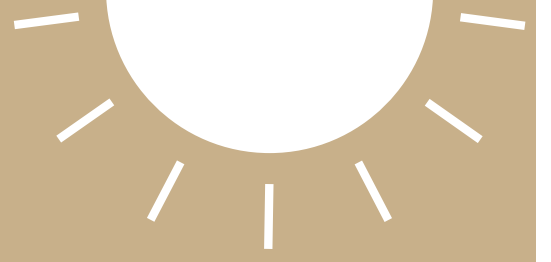




تقرير الاستدامة الأول 2017

الإدارة العامة

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



حول هذا التقرير

تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمستوى الأساسي للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويمكن الاطلاع على فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير وإفصاحات الجوانب الجوهرية (GRI 102-40 إلى GRI 102-49) لهذا التقرير ضمن الملحق ج.

يحتوي هذا التقرير على معلومات وبيانات عن إنجازات ومبادرات البنك في القضايا المتعلقة بالاستدامة والتي تشمل المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم المعلومات الضرورية لأصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك الذين يمثلون: العملاء، والمساهمين، والموظفين، والهيئات التنظيمية والرقابية، والمجتمع، والموردين.

وتغطي المعلومات والبيانات الواردة في هذا التقرير أنشطة البنك في الأردن على وجه الخصوص.

يلتزم بنك الإسكان بإصدار تقرير حول أكثر المسائل التي تهتم أصحاب المصلحة في مجال الاستدامة وندعوكم إلى التواصل معنا عبر القنوات التالية:



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



<https://twitter.com/thehousingbank>



<http://instagram.com/thehousingbank>

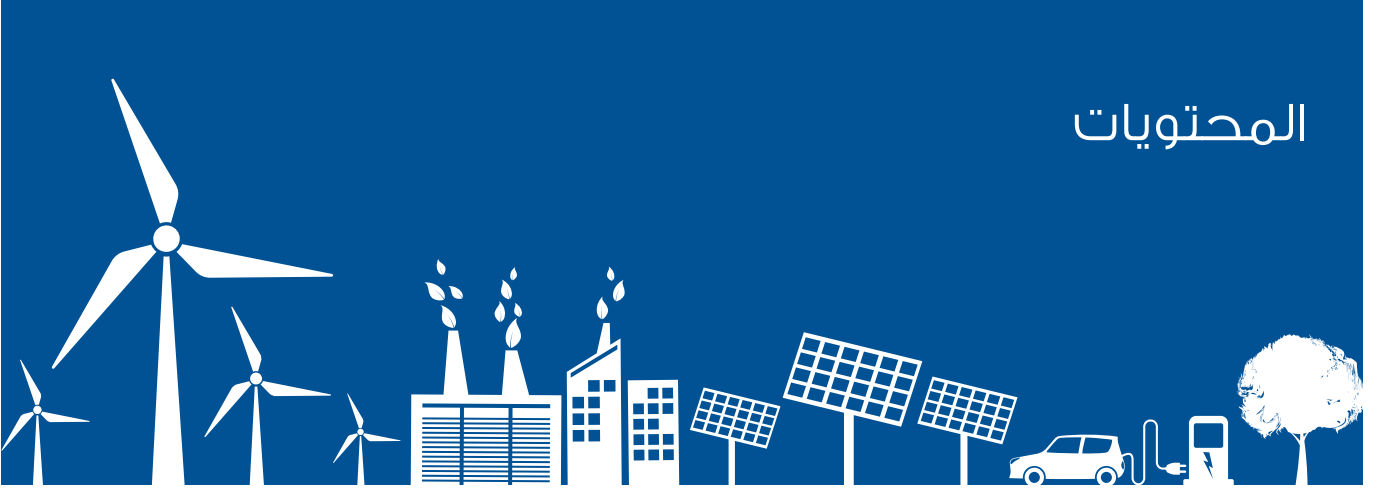


<https://www.linkedin.com/company/housing-bank-for-trade-and-finance>



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

المحتويات



34	3.4 إشراك الموظفين
35	3.5 التنوع وتكافؤ الفرص
36	3.6 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة
36	3.7 استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم
38	4. خلق تأثير اجتماعي إيجابي
39	4.1 الاستثمار في مجتمعنا المحلي
41	4.2 المشتريات المحلية
42	5. خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل
43	5.1 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض
44	5.2 تعزيز شبكة البنك المحلية
44	5.3 خدمات متنوعة وسهلة الوصول إليها
46	5.4 إنشاء علاقات دائمة وأكثر توازناً مع عملائنا
46	5.5 رضا العملاء
47	5.6 مكافآت ولاء العملاء
47	5.7 قنوات التواصل مع العملاء
47	5.8 التميز التشغيلي
48	6. الابتكار والتميز الرقمي
49	6.1 استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء
50	6.2 القيادة في الابتكار الرقمي
52	7. الملاحق
53	ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
54	ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
56	ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لاعداد التقارير

1	حول هذا التقرير
4	رسالة الرئيس التنفيذي
7	نبذة عن بنك الإسكان
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
13	1.1 الحوكمة
14	1.2 الأخلاق والامتثال
16	1.3 إدارة المخاطر
19	1.4 عمليات التدقيق والرقابة
20	2. خدمات مصرفية مسؤولة
21	2.1 الأداء المالي للمجموعة
22	2.2 التمويل والاستثمار المسؤول
25	2.3 الشمول المالي
26	2.4 مكافحة الجرائم المالية
26	2.5 الحد من الأثر البيئية
30	3. تطوير المواهب
31	3.1 موظفينا
32	3.2 التدريب والتطوير
33	3.3 المزايا التنافسية للموظفين



رسالة الرئيس التنفيذي

السادة أصحاب المصلحة الكرام،

يُسعدني أن أقدم لكم أول تقرير خاص بالاستدامة لبنك الإسكان للتجارة والتمويل، والذي يتضمن أبرز إنجازات البنك في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية لعام 2017 ومُساهماته على هذه الصعد في الأردن، وذلك وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

إننا في بنك الإسكان نُدرك مدى أهمية تبني نهج الاستدامة، وذلك إيماناً منا بأن مسؤوليتنا لا تتوقف على تحقيق الفوائد المالية فقط، وإنما تتعداها إلى غرس وترسيخ ثقافة ومفاهيم الاستدامة في جميع أعمالنا، ولجميع أصحاب المصلحة لدينا.

يدور مفهوم الاستدامة لدى بنك الإسكان حول ستة محاور 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. وتعتبر هذه المحاور بوصلة لخططنا المُستقبلية، وأساس عملنا اليومي لتعزيز أهدافنا وإجازاتنا المُختلفة والحفاظ على موقعنا الريادي.

يلتزم البنك 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 الدولية والمحلية.

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

وكون أن البنك في موقع الريادة على مُستوى القطاع المصرفي الأردني، فنحن اليوم نوفر إمكانية الحصول على التمويل لأكبر قاعدة عُملاء في المملكة من خلال أكبر شبكة فروع تمتد في جميع أرجاء الوطن، مع التركيز على تقديم خدمات ومنتجات تُناسب مُتطلباتهم، وتوفيرها لهم بجودة عالية.

إننا فخورون في بنك الإسكان بالتنوع وتساوي الفرص لقوانا العاملة والعمل كأُسرة واحدة، فلدينا أكثر من 2,400 موظف مؤهلين وكفؤين في الأردن، ونحمي حقوقهم، ونوفر لهم فرص التطور الوظيفي، ونعمل على إشراكهم والتواصل معهم، وكذلك ندعم مشاركة المرأة في كثير من العمليات والمناصب التي أصبحت تُشكل 39% 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، فخلال عام 2017 انخفض استهلاك البنك من الكهرباء بنسبة 9%، وانخفض استهلاك المياه بنسبة 10%، وانخفضت انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 9%، علاوةً على إعادة تدوير 40% من الورق المُستهلك لدى البنك.

وفي إطار مساهمتنا المجتمعية، فقد واصلنا دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والخيرية، فضلاً عن الأنشطة التعليمية والصحية والبيئية.

كما عملنا على دعم الموردين المحليين من خلال إدراج المنشآت المحلية ضمن الموردين المُعتمدين للبنك، حيث أن الغالبية العظمى من إجمالي نفقات الشراء هي من موردين محليين.

لقد بقيت الابتكارات التكنولوجية الحديثة على سلم أولوياتنا لتلبية مُتطلبات وتوقعات عملائنا لتوفير تجربة مصرفية فريدة لهم، مما ساهم في توفير حلول متكاملة وشاملة تضمن تقديم أفضل الخدمات للمُستخدمين والعملاء وبفعالية عالية.

إنني إذ أفخر بما حققناه في مجال الاستدامة، وأتطلع إلى مزيد من الجهود في السنوات القادمة؛ وأدعو أصحاب المصلحة لتزويدنا بأرائهم وملاحظاتهم وأفكارهم حول هذا التقرير.

إيهاب السعدي
الرئيس التنفيذي





نبذة عن بنك الإسكان

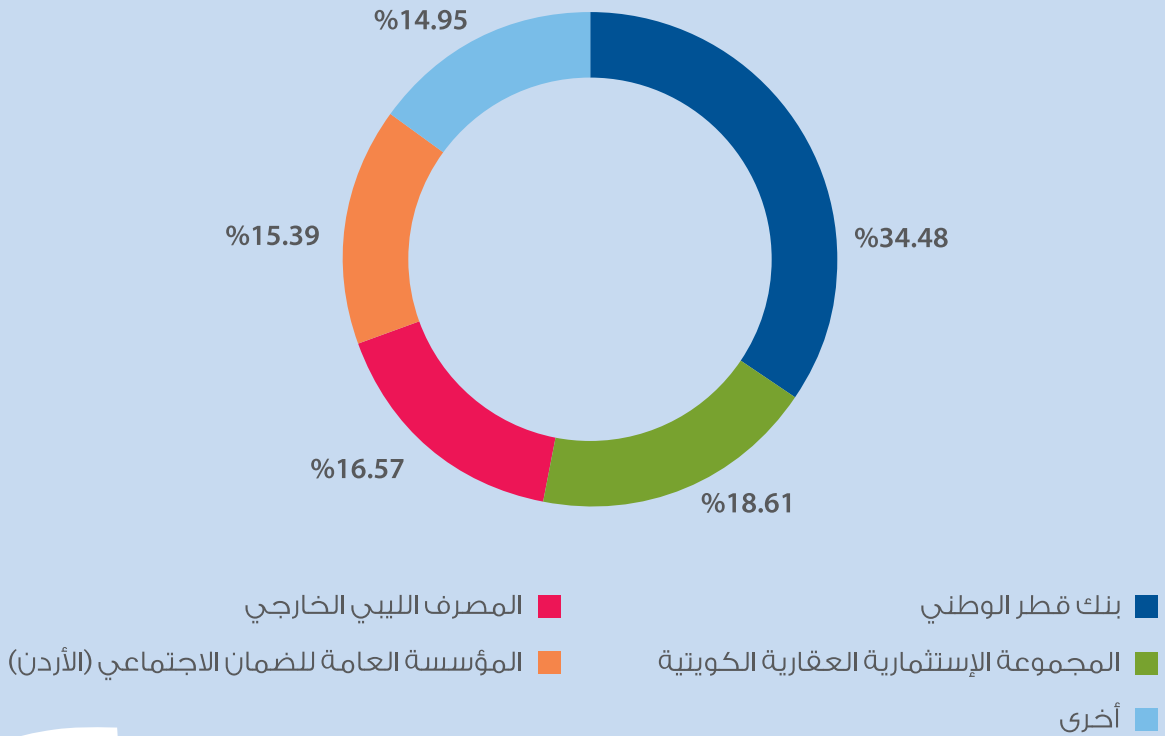
تأسس بنك الإسكان للتجارة والتمويل عام 1973 كشركة مساهمة عامة محدودة أردنية، ويقع مركزه الرئيسي في العاصمة عمان، وقد بدأ البنك عمله كبنك متخصص في مجال التمويل الإسكاني، وبعد مرور 24 عاماً على تأسيسه بدأت مرحلة عمل جديدة في مسيرة البنك عندما تحول إلى بنك تجاري شامل عام 1997، ويقدم البنك كافة المنتجات والخدمات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

يملك البنك 130 فرعاً موزعة على جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية، و15 فرعاً في فلسطين و فرعاً واحداً في البحرين وثلاثة بنوك تابعة في كل من الجزائر وسوريا وبريطانيا، وشركتين تابعتين في الأردن، إضافةً إلى مكاتب تمثيل في كل من العراق والإمارات وليبيا.





ويحتل بنك الإسكان / الأردن موقع الصدارة في عدد من المؤشرات أهمها: حجم حقوق الملكية، وأرصدة حسابات التوفير، وعدد الفروع، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وعدد العملاء.

ويعتبر 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



أبرز معالم الأداء والإنجاز

<p>130 عدد الفروع</p> 	<p>84% نسبة رضا العملاء</p> 	<p>655 ألف العملاء من الأفراد والشركات</p> 
<p>6 صرافات آلية متنقلة لخدمة العملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً</p> 	<p>فرعين متنقلين لخدمة العملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً</p> 	<p>229 عدد أجهزة الصراف الآلي</p> 
<p>تطبيق تقنية بصمة العين Iris Recognition</p> 	<p>أكثر من 7 مليون دينار قيمة جوائز حسابات التوفير</p> 	<p>20.3 مليون إجمالي عدد معاملات العملاء</p> 
<p>5.7% نسبة الدوران الوظيفي</p> 	<p>73% نسبة رضا الموظفين</p> 	<p>2426 عدد الموظفين</p> 
<p>78 ساعة متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف</p> 	<p>51% نسبة الشباب في القوى العاملة</p> 	<p>39% نسبة الإناث في القوى العاملة</p> 
<p>10.4% نسبة خفض استهلاك المياه</p> 	<p>9% نسبة خفض استهلاك الكهرباء</p> 	<p>200 عدد الطلبة المتدربين لدى البنك</p> 
<p>تطبيق نظام أتمتة الإخطار عن الحركات المشبوهة (GoAML)</p> 	<p>99% من المشتريات من موردين محليين</p> 	<p>40.1% نسبة الورق المعاد تدويره</p> 

الجوائز

تمكن بنك الإسكان من حصد جوائز عديدة من مؤسسات إقليمية وعالمية تقديراً لإنجازاته في مجالات جودة المنتجات والخدمات المصرفية المتميزة والابتكار وهي مجالات ذات أهمية بالغة في صلب عمل ونهج الاستدامة لدى البنك، وفيما يلي قائمة بالجوائز التي مُنحت للبنك خلال العام 2017:

جائزة أفضل بنك في مجال خدمة العملاء	حصل بنك الإسكان على جائزة أفضل بنك في مجال خدمة العملاء وفقاً لجوائز "إنترناشيونال فاينانس 2017" العالمية المتخصصة في قطاع الشؤون المالية والمصرفية.
جائزة أفضل علامة تجارية في الأردن	حصل بنك الإسكان على جائزة أفضل علامة تجارية في الأردن وفقاً لجوائز الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب 2017.
جائزة أفضل بنك في مجال الابتكار	حصل بنك الإسكان على جائزة أفضل بنك في مجال الابتكار وفقاً لجوائز مجلة ذا بانكر الشرق الأوسط 2017.
جائزة الريادة في تطوير العمل المصرفي على مستوى الوطن العربي	حصل البنك على جائزة الريادة في تطوير العمل المصرفي على مستوى الوطن العربي من اتحاد المصارف العربية لعام 2017.
جائزة أفضل بطاقة مشتركة بالأردن	حصل البنك على جائزة "أفضل بطاقة مشتركة بالأردن" للعام الثاني على التوالي عن بطاقة فيزا المشتركة مع الخطوط الجوية القطرية من قبل شركة (EMP) Emerging Markets Payments.
درع التميز في مجال تمرير الحوالات الصادرة	حصل البنك على درع التميز في مجال تمرير الحوالات (STP Award) الصادرة من البنك الألماني Commerzbank.



ملتزمون بالاستدامة

يسلك بنك الإسكان مساراً جديداً ينطوي 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 سيققه من تقليل حجم المخاطر وتشجيع المنتجات والخدمات المبتكرة وتحفيز النمو المستدام وتحسين مستوى رضا العملاء والحد من التأثير البيئي بشكل عام وتعزيز مكانة البنك وزيادة قيمة علامته التجارية والوفاء بتوقعات أصحاب المصلحة حيث يعمل بنك الإسكان بجد لدمج الاستدامة وترسيخها في أعماله اليومية.

مراحل تطور تقارير وإفصاحات بنك الإسكان

منذ بداية تأسيس بنك الإسكان وعلى مدى 45 عاماً، حرص البنك على تغطية ممارسات الحوكمة والأداء المالي في تقاريره السنوية، وفي عام 2014 بدأ البنك في نشر تقارير المسؤولية الاجتماعية السنوية التي تركز في المقام الأول على المبادرات المجتمعية في الأردن، ونقوم اليوم بإصدار تقرير الاستدامة الأول الخاص ببنك الإسكان لعام 2017 والذي يمثل نهجاً جديداً نحو توسيع نطاق إفصاحات البنك ليتناول التأثيرات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والتي تعتبر مآثر اهتمام أصحاب المصلحة.

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

إن الاستدامة تمثل فرصة لاستخدام مهاراتنا وخبراتنا وعلاقاتنا 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 2017 بتحديد 6 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.

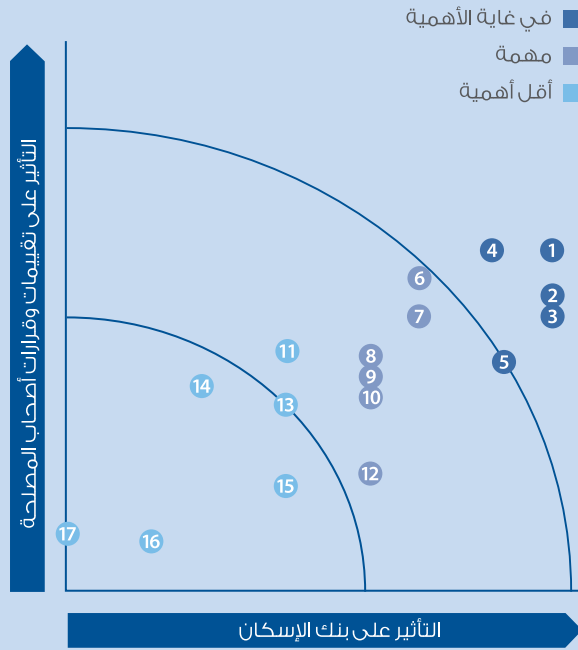


القضايا الجوهرية

قام بنك الإسكان بإجراء عملية تقييم للقضايا الجوهرية من خلال إشراك الجهات ذات العلاقة في البنك لتحديد القضايا الجوهرية الأكثر أهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة والبنك نفسه، وبناءً على ذلك تم 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.

قام البنك بتحديد 17 قضية جوهرية متعلقة بالاستدامة بالنسبة لأصحاب المصلحة للعام 2017، وكما في المصفوفة أدناه:

مصفوفة الأهمية النسبية



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، والإفراض، والمنتجات والخدمات المستدامة
9	التواصل مع العملاء بشفافية والتسويق المسؤول
10	جذب المواهب وتنميتها 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 وزيادة الأعمال
15	التنوع والإدماج وتكافؤ الفرص
16	المشتريات المسؤولة والمحلية
17	إدارة الأثر البيئي

إشراك أصحاب المصلحة

بعد 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.



1 الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر



1. الحوكمة الفعالة وإدارة المخاطر

يركز بنك الإسكان على وجود الهياكل والسياسات والإجراءات الصحيحة لضمان ممارسة الحوكمة القوية، كما يركز البنك على الحفاظ على أعلى مستويات للسلوك الأخلاقي لخلق الثقة والمشاركة بين البنك وأصحاب المصالح.

1.1 الحوكمة

يحرص بنك الإسكان على الإلتزام بأعلى معايير الحوكمة الرشيدة والتقييد بالشفافية والنزاهة في جميع ممارساته والاتصالات الإدارية ومواكبة أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وكما يلتزم البنك بجميع المتطلبات والتشريعات والأحكام والتعليمات الرقابية المنصوص عليها من قبل البنك المركزي وغيره من هيئات تنظيمية ورقابية ذات الصلة التي تم إصدارها في الدول التي يعمل بها بنك الإسكان. ومع الأخذ بعين الاعتبار هذه العوامل، طبق بنك الإسكان واعتمد هيكل حوكمة مؤسسي يوفر إطاراً من المبادئ والإجراءات المتعلقة بالإدارة، وأصحاب المصلحة، والتدقيق الداخلي، وإدارة المخاطر، وهو ما يعزز ثقافة الأخلاق وحسن السلوك بين موظفي البنك.

1.1.1 مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه

يُعتبر مجلس إدارة البنك هو الجهة العليا في الحوكمة المؤسسية، ويتكون مجلس إدارة البنك من ثلاثة عشر عضواً غير تنفيذيين، يمثلون المساهمين، ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للمساهمين بالاقتراع السري، ويتم تقييم أداء مجلس الإدارة على أساس سنوي من قبل لجنة الترشيح والمكافآت. ويتسم هيكل المجلس بالتنوع في الخبرات والمؤهلات والمعرفة العميقة في القطاع المصرفي والأعمال التجارية المختلفة.

ويسعى بنك الإسكان إلى دعم التنوع بين الجنسين في المجلس لتعزيز تمثيل المرأة في مختلف المناصب القيادية، حيث تم خلال عام 2016 تسمية أول سيدة كعضو مجلس إدارة ممثلة حوالي 8% من مقاعد المجلس. وبناءً على أفضل الممارسات في مجال الحوكمة وتوافقاً مع تعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني يقوم بنك الإسكان بالفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي، هذا وينبثق من مجلس الإدارة سبع لجان والتي تساعد أعمالها مجلس الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة.



مجلس الإدارة



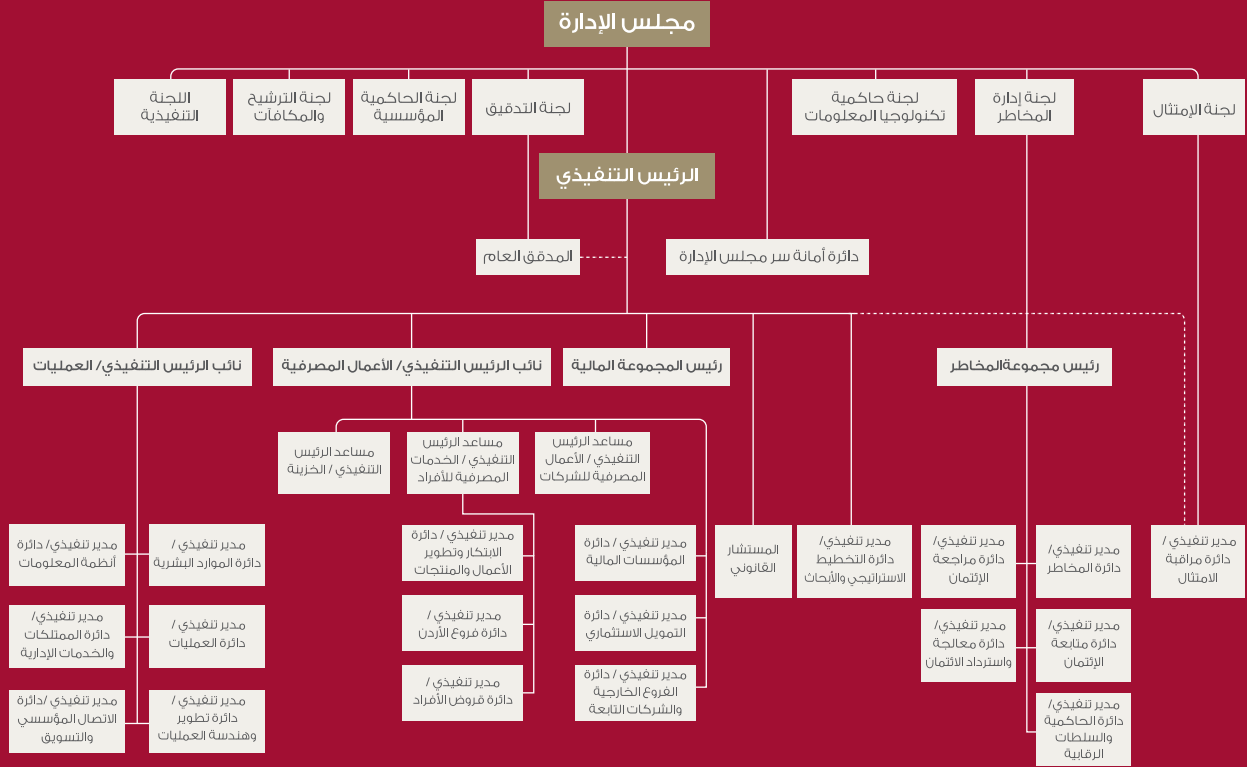
مجلس الإدارة			
2017	2016	2015	2014
31	23	0	23
نسبة الأعضاء المستقلين (%)			
التوزيع حسب الفئة العمرية			
0	0	0	0
> 30 سنة			
5	5	5	5
50-30 سنة			
8	8	8	8
< 50 سنة			
التوزيع حسب الجنس			
12	12	13	13
ذكور			
1	1	0	0
إناث			

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

دليل 20% الحاكمية 2018% المؤسسية 2018% <https://www.hbtf.com/ar/InvestorRelations/Lists/HBTFDocumentsInstance/%02018%المؤسسية2018%>



1.1.2 الهيكل التنظيمي



1.2 الأخلاق والامتثال

يعتمد بنك الإسكان على ركائز أساسية مبنية على معايير عالمية لمكافحة الفساد والرشوة في جميع عملياته، وتتمثل بالسياسات والاستراتيجيات وميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل، التي تحث على الالتزام بأعلى أخلاقيات العمل، ويوجد لدى البنك ضوابط رقابية وإجراءات واضحة.

يتبع بنك الإسكان ممارسات مصرفية مسؤولة تتحلى بالامتثال لأعلى المعايير الأخلاقية في كافة أعماله وأنشطته، واتخاذ التدابير التي تضمن حفظ حقوق العملاء والموظفين وولائهم.

1.2.1 ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يلتزم بنك الإسكان بأعلى المعايير الأخلاقية ويسعى إلى تعزيز ثقافة الشفافية والصدق والنزاهة، حيث تم اعتماد ميثاق للسلوك المهني وأخلاقيات العمل من قبل مجلس الإدارة وتم تعميمه على كافة العاملين في البنك، ويمكن للموظفين الاطلاع عليه عبر الموقع الداخلي للبنك.

هذا ويجب على جميع الموظفين تقديم نموذج تعهد شخصي بالالتزام بجميع بنود الميثاق بشكل سنوي.

ويعالج الميثاق عدداً من المواضيع ومنها:

- دور مجلس الإدارة
- مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- الواجبات
- تضارب المصالح والهدايا
- المحظورات السلوكية
- الجزاءات
- سرية المعلومات والسرية المصرفية، وأمن المعلومات
- أحكام عامة
- الامتثال مع القوانين والتعليمات
- حماية أصول البنك
- توظيف الأقارب
- المنافسة العادلة ومكافحة الاحتكار
- خط الإبلاغ (Hot Line)
- سياسة الإفصاح الخاصة بالموظفين

معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني

2017	2016	2015	2014
%100	%100	%100	%100

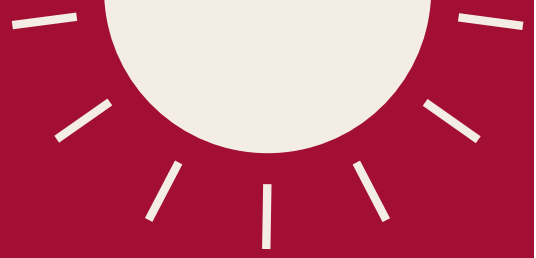
1.2.2 الامتثال

تم اعتماد هيكل تنظيمي جديد لدائرة مراقبة الامتثال بشكل يعكس التخصصية في الأداء وأفضل الممارسات المصرفية وقد قام بنك الإسكان في العام 2017 بتشكيل لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة، والتي تتألف من 3 أعضاء من المجلس غالبيتهم من الأعضاء المستقلين، وتتولى هذه اللجنة مهام الإشراف على كفاءة وفعالية واستقلالية دائرة مراقبة الامتثال، واتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز قيم الاستقامة والممارسة المهنية السليمة، والإشراف على متابعة الامتثال لتعليمات الجهات الرقابية المختلفة.

يولي بنك الإسكان أهمية كبيرة لمعالجة شكاوى العملاء حرصاً منه على تحقيق مستوى عالٍ من رضا العملاء، حيث تتولى وحدة شكاوى العملاء ومن خلال الكادر المؤهل والمدرب لديها دراسة كافة شكاوى العملاء وتحليلها ومعالجتها والرد عليها، وقد قامت الوحدة خلال العام 2017 بمعالجة 218 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 على نشر الوعي وتوفير دورات تدريبية حول مبادئ الامتثال لموظفيه، وفي عام 2017 قام بنك الإسكان بعقد 19 دورة في مجال الامتثال وبلغ عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب 908 موظف وموظفة.





التدريب في مجال الامتثال

2017	2016	2015	2014	
908	943	214	105	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب
19	22	16	10	عدد الدورات

رعاية "منظومة السلوك والنزاهة: وسيلة لمكافحة الفساد"

قام بنك الإسكان برعاية فعالية منتدى الاستراتيجيات الأردني "منظومة السلوك والنزاهة: وسيلة لمكافحة الفساد"، وذلك بهدف مساعدة الشركات الأردنية على تبني منظومة للسلوك والنزاهة، وبما يُعزز القيم الإيجابية وأسس وقواعد الشفافية ومنهجية الحكم الرشيد في المجتمع.

1.3 إدارة المخاطر

إدراكاً من البنك بأهمية إدارة المخاطر المختلفة التي تكتنف أنشطة أعماله، فقد واصلت إدارة المخاطر في البنك عملها انسجاماً مع توجهات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والتشريعات والقوانين المحلية والدولية.

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

- خط الدفاع الأول ويمثل جميع دوائر الأعمال والعمليات والدعم، الذين هم "أصحاب" المخاطر.
- خط الدفاع الثاني ويمثل دائرتي الامتثال وإدارة المخاطر المستقلتين، اللتان ترفعان تقاريرهما بشكل مُستقل إلى لجنتي الامتثال وإدارة المخاطر على التوالي المنبثقتين عن مجلس الإدارة، وتساعدان 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. تقوم دائرة المخاطر 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 للوصول إلى التوازن الأمثل بين حجم المخاطر والعائد تماشياً مع الأهداف الاستراتيجية ومتطلبات الجهات الرقابية والمعايير الدولية.



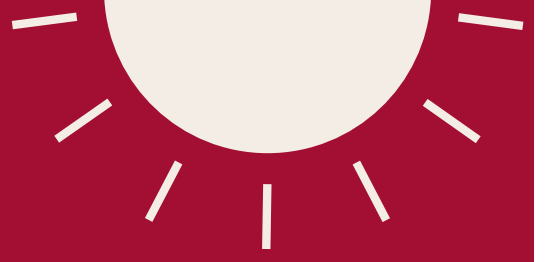
يحرص بنك الإسكان على إجراء التقييم الداخلي لكفاية رأس المال وفق إطار ومنهجية المخاطر لدى البنك، حيث بلغت نسبة كفاية رأس المال 17.1% عام 2017 مقابل 17% عام 2016 مستوفياً ومتجاوزاً المعدلات المطلوبة من قبل البنك المركزي الأردني ومتطلبات كفاية رأس المال (بازل III).

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 كفؤة، 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 والصادر عن مجلس معايير المحاسبة الدولي (IASB) خلال عام 2014، فقد قام البنك بإطلاق مشروع التوافق مع المعيار خلال عام 2017 وتم الإنتهاء منه في نفس العام بالتعاون مع شركة استشارية متخصصة، 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 سعيه لنشر ثقافة المخاطر بين الموظفين لما لذلك من أهمية في التخفيف من حجم التعرض للمخاطر، فقد قام البنك خلال العام 2017 بعقد العديد من ندوات التوعية للموظفين في هذا المجال، علاوةً على نشر المواد التعليمية ذات العلاقة بالمخاطر على الموقع الداخلي للبنك.

استجابة البنك	المخاطر التي تم تحديدها في عام 2017
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.	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 وحوادث الأزمات والكوارث الطبيعية
	المخاطر القانونية والمخاطر التي تتعلق بعدم الالتزام بتعليمات الجهات الرقابية والتشريعية
	مخاطر غسل الأموال والعقوبات وتمويل الإرهاب
	مخاطر الاسناد الخارجي
	مخاطر التعرض للاحتيال
	الاعتداءات المادية على الموجودات
	مخاطر الاشخاص
	المخاطر المتعلقة بالجغرافيا السياسية
	مخاطر الائتمان
	مخاطر السيولة
	مخاطر السوق
مخاطر أسعار الفائدة في المحفظة البنكية	

تجدر الإشارة إلى أن التقرير السنوي للبنك لعام 2017 يتضمن المعلومات المتعلقة باستراتيجية ونهج وهيكل إدارة المخاطر لدى البنك.

1.3.1 أمن المعلومات

تقوم دائرة المخاطر بمراقبة تطبيق سياسات أمن المعلومات من خلال الإجراءات المعتمدة لدى مركز أمن المعلومات، وذلك لضمان حماية المعلومات في البنك والتأكد من تأمين سرية ونزاهة المعلومات ورفع تقارير رقابية حول التوافق مع سياسات أمن المعلومات، ونشر ثقافة الوعي بأمن المعلومات والمخاطر المتعلقة بها.

ويقوم البنك بمراجعة السياسات والإجراءات بشكل دوري لتعكس المتغيرات الداخلية والخارجية والتأكد من التزام كافة الجهات المعنية بها، بالإضافة إلى إعداد جلسات وورشات عمل توعية بأمن المعلومات وطرق تحليل وتقييم مخاطر الاحتيال، بالإضافة إلى تقييم كافة المشاريع والأنظمة الجديدة والتي تعنى بأمن المعلومات. حرص البنك في عام 2017 على الالتزام بأفضل الممارسات والمعايير الخاصة بأمن المعلومات والعمل على رفع مستوى النضج في الأمن السيبراني من خلال إنشاء مركز متخصص بإدارة الأمن السيبراني والتصدي للهجمات السيبرانية، كما حرص البنك أيضاً على الالتزام بالمعيار الدولي PCI DSS وذلك بتطبيق الضوابط الأمنية اللازمة للبطاقات المصدرة بكافة أنواعها من خلال الاستعانة بالبرامج والأدوات التي توفر حماية مستمرة لموجودات البنك.

ولدى بنك الإسكان عدد من السياسات المتعلقة بأمن المعلومات، تتمثل بالآتي:

- سياسة الخصوصية.
- سياسة أمن المعلومات.
- إدارة حوادث أمن المعلومات.
- سياسات فحوصات الثغرات الأمنية الداخلي والخارجي وفحص الاختراق الأخلاقي.
- سياسة معالجة وتوسيم الأصول.
- سياسة التحكم في الدخول.

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 مع القوانين والتعليمات وأفضل الممارسات.

تتبنى دائرة التدقيق منهجية تستند على المخاطر (RBA) 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 سيتم 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، تم خلال عام 2017 تبني مشروع لتطوير نشاط التدقيق الداخلي تناول التركيز على التطوير في ثلاث محاور رئيسية (People, Methodology, Tools)، حيث تم من خلال المشروع إنجاز الجوانب التالية:

- الانتقال في مستوى نضج 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 50% من الكادر الوظيفي لدى الدائرة من حاملي الشهادات المهنية.
- البدء باستخدام 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.





2 خدمات مصرفية مسؤولة



2. خدمات مصرفية مسؤولة

يلتزم بنك الإسكان بتقديم وتطوير خدمات ومنتجات مصرفية مسؤولة تقوم على تحقيق أداء مالي قوي يستند إلى مبادئ الإقراض والاستثمار المسؤول بما يساهم في تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية ويعزز 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 الأداء المالي للمجموعة

نجحت مجموعة بنك الإسكان في تدعيم وضعها المالي وتعزيز قدرتها على استغلال مواردها، على الرغم من استمرار تأثير المملكة بتداعيات الأزمات التي تعاني منها بعض دول الجوار، وهو ما يؤكد على مواصلة البنك مساهمته الإيجابية في خدمة الاقتصاد الوطني.

ومن الدلالات الإيجابية على قوة أداء بنك الإسكان خلال عام 2017 نمو حجم أعماله بشكل مستدام ونجاحه في تعزيز قوة مركزه المالي، إذ ارتفع مجموع الموجودات بنسبة 4.1% عن نهاية العام السابق وصولاً إلى 8.1 مليار دينار في نهاية عام 2017، وزادت ثقة العملاء في التعامل مع البنك بما يعكسه ارتفاع ودائع العملاء بنسبة 3.2% لتصل إلى 5.8 مليار دينار، وارتفع أيضاً إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية المباشرة بنسبة 4.1% لتصل إلى 4.5 مليار دينار، وتم ترسيخ القاعدة الرأسمالية حيث بلغ مجموع حقوق الملكية 1.1 مليار دينار وبزيادة نسبتها 5.3%.

وحقق البنك خلال عام 2017 أرباحاً قبل الضريبة مقدارها 180 مليون دينار، كما بلغت الأرباح بعد الضريبة 125.2 مليون دينار، علماً بأنه إذا ما تم استثناء الأرباح غير المتكررة ضمن النشاط التشغيلي للبنك، فإن أرباح البنك لعام 2017 تكون قد نمت بحوالي 5% عن عام 2016.

إجمالي الموجودات 8.1 مليار دينار	نسبة النمو 4.1%
إجمالي ودائع العملاء 5.8 مليار دينار	نسبة النمو 3.2%
إجمالي التسهيلات الائتمانية 4.5 مليار دينار	نسبة النمو 4.1%
إجمالي حقوق الملكية 1.1 مليار دينار	نسبة النمو 5.3%
نسبة كفاية رأس المال 17.1%	
نسبة صافي القروض إلى الودائع 72.2%	



2.2 التمويل والاستثمار المسؤول

انطلاقاً من التزامه بمسؤولياته تجاه تحقيق ودعم التنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المُستدامة في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد عزز بنك الإسكان خلال عام 2017 من دوره البناء في دعم النمو المسؤول من خلال التمويل الآمن والمستدام، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والاستثمار المسؤول. 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 والاستثمار، مثل تمويل تقنيات الطاقة المتجددة، ومشاريع التنمية الصناعية التي تفتح أبواباً للتوظيف والتجارة، علاوةً على دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع رواد الأعمال المحليين لبدء مشاريعهم التجارية الجديدة. 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.

وكان لبنك الإسكان عدة مشاريع خلال عام 2017 تتناول العوامل البيئية والاجتماعية والحكومية، ومن أهمها:

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

المساهمة في إنشاء أكبر صندوق للمساهمات الخاصة (Private Equity Fund) في الأردن والذي يهدف إلى دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وتفعيل دورها الاقتصادي للنهوض بالإصلاحات الاجتماعية على المستوى الوطني.

دعم مشاريع البنية التحتية

المساهمة 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.

الاشتغال المالي

مواكبة توجهات الحكومة نحو التطور التكنولوجي وتطبيق منصة الحكومة الإلكترونية وذلك من خلال الاستثمارات في الشركات التي من غاياتها تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني والاشتغال المالي (Financial Inclusion) بما يرفع من مستوى القطاع الخدماتي وبالتالي تخفيف الأعباء على المواطنين وتوفير التنمية الاجتماعية.

دعم وتنشيط سوق رأس المال المحلي

- المساهمة في دعم وتنشيط سوق رأس المال المحلي والمبادرة في تفعيل دور الاستثمار المؤسسي (Institutional Investor) وما لها من أثر على تحسين كفاءة السوق وتعزيز ثقة المستثمرين وزيادة أحجام التداول في بورصة عمان، حيث تم البدء بزيادة حجم استثمارات البنك في بورصة عمان من خلال توسيع نطاق تغطية شركات السوق باستخدام أسس ومنهجيات علمية معدة من قبل قسم الأبحاث والتحليل المالي لدى البنك.

- التعاون مع الجهات المختصة لتطوير سوق رأس المال المحلي والمساهمة في وضع القوانين والأنظمة الخاصة بصناديق الاستثمار المشترك ووضع الأسس لتنشيط سوق إعادة الشراء (Repo) بين البنوك بما يضمن جذب الاستثمارات الخارجية المباشرة.

2.2.1 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 – 2017 ليصل إجمالي تلك القروض إلى حوالي 2.7 مليون دينار في نهاية عام 2017، وهو ما يمثل أكثر من ثلاثة أضعاف مقارنة بالعام 2016، مما يؤكد جدية البنك لتنفيذ تدابير تتعلق بتحسين البيئة والتنمية المستدامة عن طريق القروض التي يمنحها لعملائه.

إجمالي الإقراض "الأخضر" (دينار)			
2017	2016	2015	2014
2,688,619	807,007	78,539	-
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			

برنامج تمويل مشاريع الطاقة المتجددة للقطاع المنزلي

لتوطيد سبل التعاون في مجال تمويل مشاريع الطاقة المتجددة، فقد قام بنك الإسكان خلال عام 2017 بتوقيع اتفاقية مع صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة، وبموجب هذه الاتفاقية سيتمكن البنك من منح قروض ميسرة في مجال أنظمة الطاقة المتجددة، حيث سيتكفل الصندوق بسداد الفوائد التي تترتب على هذه القروض نيابة عن المستفيدين من هذه البرامج التمويلية.

يسعى البرنامج لتوسيع مظلة شرائح العملاء المستهدفة لتشمل عملاء القطاع المنزلي وقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لغايات تركيب الخلايا الشمسية أو تركيب السخانات الشمسية، وبما ينعكس إيجاباً على البيئة وخفض فاتورة الاستهلاك للمملكة.

2.2.2 دعم وتطوير برامج التمويل للمشاريع الصغيرة الناشئة

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





قروض المشاريع الصغيرة الناشئة

استمرار البنك بالعمل باتفاقية ضمان مخاطر قروض المشاريع الصغيرة الناشئة الموقعة مع الشركة الأردنية لضمان القروض، والتي تقوم الشركة بموجبا بتقديم التغطية اللازمة للبنك عن مخاطر القروض الممنوحة من بنك الإسكان والمؤسسات المالية للمشاريع الصغيرة الناشئة، حيث جاء توقيع الاتفاقية إيماناً من البنك بضرورة دعم قطاع الشركات الصغيرة الناشئة باعتباره أحد أهم القطاعات الحيوية والهامة التي تساهم في دعم الاقتصاد الوطني ودفعة عجلة التنمية قداماً.

برنامج السلف الصناعية متوسطة الأجل

برنامج مخصص لتوفير التمويل المناسب للقطاع الصناعي وقطاع الطاقة المتجددة والقطاع السياحي والقطاع الزراعي وقطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال البنك المركزي الأردني مباشرة بنسب تمويل تصل إلى (100%)، بحيث يمنح البرنامج أسعار فائدة تفضيلية أقل بحوالي (0.75%) للقروض الممنوحة لمشاريع خارج العاصمة مقارنة بالمشاريع داخل العاصمة.

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة (دينار)				
2017	2016	2015	2014	
4,598,526	3,562,209	1,529,415	0	السلف الصناعية متوسطة الأجل

2.2.3 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 الدخل المحولة إلى البنك والذين لا يملكون القدرة على شراء احتياجاتهم الشخصية والمنزلية.

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة (دينار)*				
2017	2016	2015	2014	
40,563,467	41,305,912	41,493,287	40,384,348	سكن كريم
473,071	403,727	566,401	813,244	برنامج التقسيط (سلف)**

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

2.3 الشمول المالي

كـمؤسسة مالية مسؤولة، يدرك بنك الإسكان بأهمية الدور الذي يمكن من خلاله تحقيق الشمول (الإدماج) المالي، وتوعية و تثقيف 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.
- عقد برامج ودورات تدريبية داخلية وخارجية لخلق كوادر متخصصة في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة لتعزيز القدرات ومواكبة المستجدات في آليات تمويل تلك المشاريع.
- 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 و تثقيفهم بآلية استخدام القنوات الإلكترونية.

ويسعى بنك الإسكان لجعل خدماته ومنتجاته سهل الوصول إليها من قبل كافة شرائح العملاء أينما تواجدوا لتلبية احتياجاتهم المالية المتعددة. حيث قام البنك بتسيير فرعين متنقلين وستة صرافات آلية متنقلة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية للعملاء في المناطق غير المخدومة مصرفياً في بعض مناطق المملكة.

كما بادر البنك منذ عام 1993 بتثقيف الأطفال من خلال إنشاء فرع خاص لهم، وذلك لغرس عادة الادخار وتنمية الوعي والثقافة المصرفية لدى بُناة المُستقبل، إضافةً إلى تنظيم العديد من الأنشطة الترفيهية و التثقيفية « للعملاء الأطفال ».

2017	2016	2015	2014	الشمول المالي
8.8	8.8	9.6	14.4	النسبة المئوية للحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة*
34.2	35.6	46.2	38.6	النسبة المئوية للحسابات الجديدة حاملي بطاقات الائتمان لأول مرة**
29.3	28.5	28.6	28.5	النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً***
38.5	37.8	32.7	30.2	نسبة القروض الممنوحة من الودائع
2.2	2.2	2.1	2.1	نسبة القروض المتعثرة في الإقراض المحلي****

* 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 قروض الممنوحة ضمن منطقتي الشمال والجنوب لمحفظتي الشركات الصغيرة وقروض الأفراد

**** نسبة القروض الغير عاملة ضمن قروض محفظة الأفراد

فرع الأطفال

إيماناً من البنك بضرورة استمرارية تطبيق التجربة الرائدة والفريدة التي أطلقها بنك الإسكان في السابق كأول بنك يقيم فرعاً متخصصاً للأطفال، الذي يقع مقره في مركز هيا الثقافي، وذلك 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.





2.4 مكافحة الجرائم المالية

يلتزم بنك الإسكان بالمعايير الأخلاقية العالية، حيث تهدف سياساته الخاصة بمكافحة غسل الأموال 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.

تخضع تعاملات وعمليات وأنشطة بنك الإسكان للتجارة والتمويل وأعماله لأحكام قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (46/2007) ولتعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (51/2010)، 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) وتطبق سياسة البنك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب على جميع أوجه العمل المصرفي لمختلف الفروع ومراكز وإدارات عمل البنك المختلفة والشركات التابعة والحليفة وفي مختلف البلدان التي يتواجد فيها البنك.

ويقوم البنك بدراسة ما يقارب (من 350 إلى 400) تنبيه بشكل يومي صادر من خلال نظام مكافحة غسل الأموال على الشركات التي تتم من خلال حسابات العملاء وفق محددات معينة، ومما تجدر الإشارة إليه أنه تم خلال عام 2017 تطبيق نظام GoAML وهو نظام يتعلق بأتمتة عملية الإخطار عن الشركات المشبوهة باستخدام صيغة معيارية معتمدة ورفعها لطرف وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

سياسات مخاطر الجريمة المالية لدى بنك الإسكان:

- الرشوة: ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل.
- الفساد: سياسة التعامل مع الاحتيال.
- غسل الأموال: سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

2.5 الحد من الآثار البيئية

إيماناً من بنك الإسكان بأهمية مسؤولياته في حماية البيئة والحد من تأثيره عليها، فقد قام البنك باتخاذ إجراءات عملية وفعالة من حيث تخفيض التكاليف وذلك كجزء من التزام البنك بممارسات الأعمال المستدامة لمعالجة المخاطر البيئية من ناحية وإطلاق إمكانيات وفرص للنمو والتقدم من ناحية أخرى. وبصفته مؤسسة مالية بارزة، إلا أن تأثير أعمال بنك الإسكان على البيئة محدودة، وتتجسد في استهلاك الورق والمياه والطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة.

يلتزم بنك الإسكان بتعزيز بيئة مستدامة، وما يؤكد ذلك 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. وينوي البنك على تجديد هذه العضوية في العام 2018.

2.5.1 استهلاك الطاقة

ينتج إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة في البنك عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتدفقات الموظفين، فيما ينتج إجمالي استهلاك الطاقة غير المباشرة في البنك عن استهلاك الكهرباء. فعلى صعيد الطاقة المباشرة، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2017 ارتفاعاً نسبته 18%، ويعزى هذا الارتفاع إلى زيادة عدد فروع البنك بواقع أربعة فروع خلال الربع الأول من عام 2017، واتساع رقعة المناطق التي تم تغطيتها من قبل الصرافات الآلية المتنقلة الستة والفرعين المتنقلين ذات سعة المحركات الكبيرة. أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة، فقد انخفض استهلاك البنك منها خلال عام 2017 بنسبة 9%.

وضمن هذا الإطار، فقد قام البنك باتخاذ العديد من الخطوات والإجراءات في كافة مرافقه (إدارات وفروع) لتعزيز كفاءة استخدام الطاقة وبما يقلل من التكاليف، ومن هذه الإجراءات:

- 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).
- التعميم بشكل دوري على جميع موظفي البنك بتثبيت درجات الحرارة على التيرموستات الخاص بالمكيفات على درجة حرارة 24 درجة مئوية لما فيه توفير في استهلاك الطاقة.

استهلاك الطاقة				
2017	2016	2015	2014	
16,401	14,018	7,513	10,465	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
82,928	70,054	26,397	40,055	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)
14,938,000	16,414,000	14,497,000	18,576,000	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)
53,776.8	59,090.4	52,189.2	66,873.6	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
22.2	24.7	22.1	29.6	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

2.5.2 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 8.5% خلال عام 2017 لتصل إلى 11,884 طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف انخفاضاً بنسبة 9.3%.

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

وكوننا نعمل في الأردن وهي في وضع جيد لاستغلال إمكانات الطاقة الشمسية على وجه الخصوص، بالنظر إلى أن الشمس تسيطر على معظم أيام السنة، تلعب الطاقة الشمسية دوراً متزايداً في تلبية الطلب على الطاقة، ولذلك يستخدم بنك الإسكان أنظمة الطاقة الشمسية في الوقت الحالي على نطاق صغير، على سبيل المثال قام البنك بتطبيق نظام الطاقة الشمسية بقدر 20 كيلوواط، ويقوم البنك حالياً بدراسة تطبيق الخلايا الشمسية لتوليد الطاقة وتغذية كامل مباني وفروع البنك في الأردن بقدر 32 ميغاواط لتعزيز الاستدامة البيئية لدى بنك الإسكان.





2.5.3 استهلاك المواد

تُعد المشتريات الورقية من أكبر التأثيرات البيئية للبنك، إلا أنه وفي ظل التوجه المتزايد للبنك نحو الرقمنة، فإنه قد واصل تحويل عملياته إلى صورة رقمية للحد من استخدام الورق والحد من الاعتماد على الوثائق الورقية وصولاً إلى بيئة خالية من الورق (paperless environment)، وبما يساهم في تقليل الإنفاق على مثل هذه المواد.

وعلى الرغم من أن البنك قد شهد ارتفاعاً في عدد المعاملات المصرفية التي تم تنفيذها خلال عام 2017، إلا أن استهلاك الورق قد بقي تقريباً عند نفس مستوى العام 2016.



مبادرات تقليل استهلاك الورق

- 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.
- دراسة تعديل نظام إنشاء قروض الأفراد (LOS) بحيث يمكن السماح بإضافة الوثائق وفتح الفرصة البيعية بعد إغلاقها، مما يساهم في أن تصبح نسخ الملفات المتداولة للقروض (active file) محفوظة على النظام بدلاً من حفظها كنسخ ورقية.
- 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.
- بيع / منح الورق التالف للمؤسسات أو الشركات المتخصصة في إعادة تدوير الورق.
- تشجيع عمليات السحب النقدي المنفذة من خلال أجهزة الصراف الآلي مما يقلل من استخدام الورق والتكلفة، إذ بلغت نسبة حركات السحب النقدي من خلال هذه الأجهزة حوالي 74% من إجمالي حركات السحب.

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

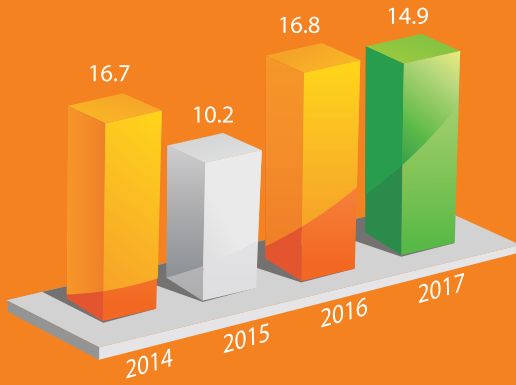
استهلاك الورق			
2017	2016	2015	2014
306,282	304,154	295,149	301,576
122,932	136,900	148,830	223,955

وعلى صعيد آخر، وكجزء من استراتيجية إدارة الأجهزة، يقوم البنك بإعادة تدوير أجهزة الكمبيوتر أو التبرع بها بالإضافة إلى التبرع بمعدات وموجودات قديمة وغير مستخدمة ولكنها لا تزال تعمل وبحالة جيدة إلى المؤسسات والجمعيات الخيرية للاستفادة منها. كما يقوم البنك باستبدال البطاريات السائلة القديمة بجميع أنواعها، حيث يكون التعاقد مع الموردين على أساس أخذ البطاريات القديمة واطلافها بالطرق الرسمية.

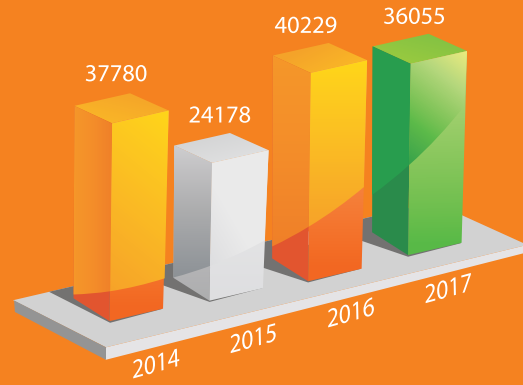
2.5.4 استهلاك المياه

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 للمحافظة على المياه. حيث انخفض إجمالي استهلاك المياه بنسبة 10.4% خلال عام 2017، 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.

إجمالي استهلاك المياه
(متر مكعب/ موظف)



إجمالي استهلاك المياه
(متر مكعب)



استهلاك المياه

2017	2016	2015	2014	
36,055	40,229	24,178	37,780	إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)
14.9	16.8	10.2	16.7	إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (متر مكعب)

2.5.5 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 مع نهاية عام 2018 بيئة عمل حديثة ومتطورة لتقديم أفضل خدمة للعملاء.

مساحة المبنى الجديد تبلغ تقريباً 78,000 متر مربع 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.



3 تطوير المواهب



3. تطوير المواهب

يركز بنك الإسكان على الاستثمار في رأسماله البشري، ويعمل على توفير بيئة عمل مرضية وأمنة وصحية تحمي حقوق الموظفين، وتوفر لهم أجور عادلة وتنافسية، وتشجعهم على بذل قصارى جهدهم، وتطوير مهاراتهم المهنية والشخصية وتمكنهم من التواصل والتعاون فيما بينهم وبما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

ويحرص البنك على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بناءً على الخبرات والمهارات التي يتمتع بها، كما يسعى البنك إلى زيادة فرص العمل للمواطنين الأردنيين من الشباب والسيدات، لأن ذلك ينعكس إيجابياً على صورة المملكة الأردنية الهاشمية والبنك على حد سواء.

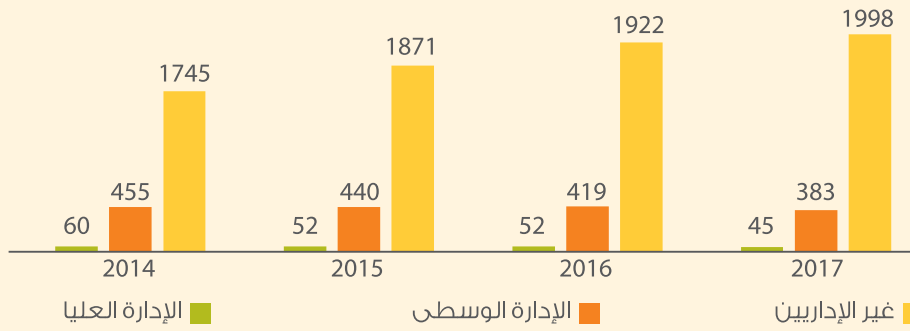
3.1 موظفينا

بلغ عدد موظفي بنك الإسكان في الأردن 2426 موظفاً في نهاية عام 2017، أي ما نسبته أكثر من 10% من إجمالي عدد العاملين في القطاع المصرفي الأردني. وقد نجح البنك خلال السنوات الأربع الماضية في زيادة عدد موظفيه بشكل جوهري للإيفاء بالمتطلبات المتزايدة للعمل نتيجة الأداء المتميز للبنك.

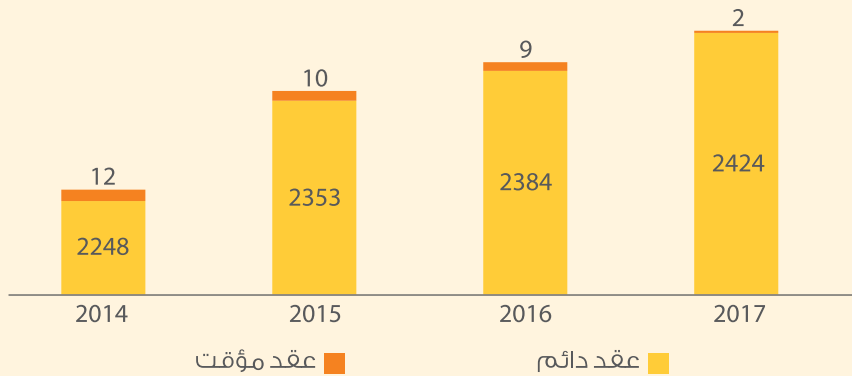
إجمالي عدد الموظفين

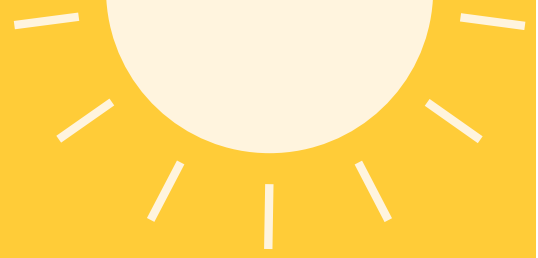


إجمالي عدد الموظفين مصنفاً تبعاً للفتة



إجمالي عدد الموظفين مصنفاً تبعاً لنوع التوظيف





3.2 التدريب والتطوير

في إطار سعي البنك الحثيث لتطوير الموظفين وتميزهم، يقوم البنك بدعم جهود تعليم وتطوير مهارات موظفيه باستمرار عبر مجموعة من البرامج التدريبية الرائدة من أجل تعزيز قدراتهم على فهم احتياجات العملاء ودعمهم في تحقيق أهدافهم الوظيفية.

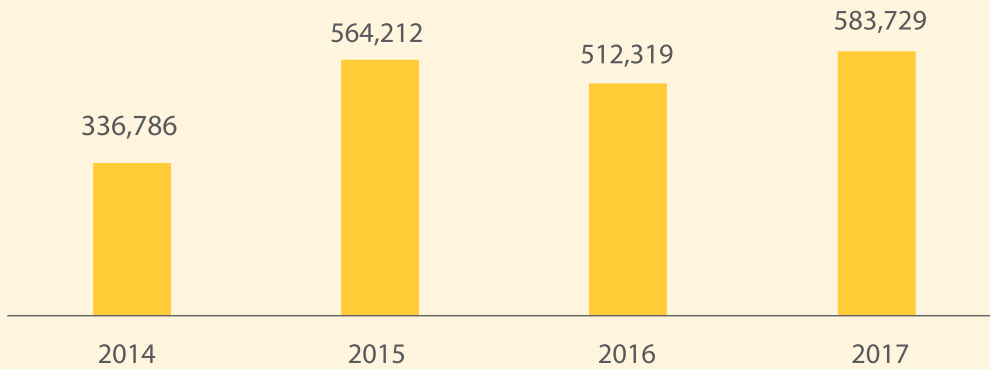
ويقوم البنك بمراجعات سنوية منتظمة للأداء والتطور الوظيفي لكافة موظفيه، حيث يسعى البنك من خلال هذه العملية إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لكل موظف.

يعتمد البنك على التدريب النظري والعملي لإعداد وتأهيل الموظفين ورفع مستويات أدائهم المهني، لتمكينهم من القيام بالأعمال المصرفية المختلفة، وذلك بإتاحة الفرص التدريبية لهم في مختلف مجالات العمل المصرفي والمالي والاستثماري والإداري، وحضور المؤتمرات والندوات والملتقيات المتخصصة. وقد أثمرت البرامج والدورات التدريبية عن تقديم ما يقارب 78 ساعة تدريب لكل موظف بالمتوسط خلال عام 2017.

كما يقوم البنك بتوفير دورات تدريبية لتعزيز المعرفة بالمواضيع البيئية والاجتماعية مثل المؤتمر السنوي للمسؤولية الاجتماعية، وتصميم وتركيب أنظمة الطاقة الشمسية، وبدائل الطاقة المتجددة وغيرها لإعداد كوادر واعية بأهمية البيئة والتنمية المجتمعية.

كما عزز البنك خلال عام 2017 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.

إجمالي مصاريف التدريب (دينار)



التدريب (الساعات)				
2017	2016	2015	2014	
78.4	101.3	174.7	33.7	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
81.1	113.6	193.1	33.2	ذكور
74.2	81.2	143.5	34.6	إناث
109.1	153.0	227.4	102.0	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
57.0	95.7	201.0	54.7	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
34.0	14.0	38.3	22.1	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)

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

برامج التدريب (عدد المشاركين)

2017	2016	2015	2014	
2270	1012	1013	2738	برامج التدريب التي عقدت في المركز التدريبي للبنك
165	298	513	461	برامج التدريب التي عقدت بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
37	29	48	52	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
1128	802	574	1719	عدد المشاركين بالندوات الداخلية

مركز التدريب والتطوير لدى بنك الإسكان

- قام مركز التدريب والتطوير خلال عام 2017 بطرح وتنفيذ مجموعة من الدورات والبرامج التدريبية أهمها:
- برنامج تأهيل الموظفين الجدد / الصرافين، برنامج تأهيل موظفي خدمة العملاء، برنامج تطوير قدرات مدراء الفروع، برنامج تأهيل موظفي خدمة القنوات الإلكترونية، برنامج تأهيل موظفي مركز عملاء EDGE.
 - عقد سلسلة من الدورات السلوكية على مستوى البنك مثل دورات التميز في خدمة العملاء، الذكاء العاطفي، التفكير الإبداعي والبناء، التنسيق والتعاون مع الآخرين.
 - عقد مجموعة من الدورات المتخصصة في مجالات عمل الفروع والدوائر أهمها: كشف التزيف والتزوير، الودائع والخدمات المصرفية، مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الارهاب والتبادل التجاري، المهارات المتقدمة في التحليل المالي والتنبؤ بالفشل المالي، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
 - عقد منتدى الحلول المصرفية المبتكرة لتعزيز تنافسية الأعمال المصرفية: الفرص والتحديات بالإضافة إلى الملتقى الأول لتعزيز القدرات القيادية والإدارية لذوي المهام الإشرافية.
 - مواصلة العمل ببرنامج إدارة المواهب Talent Management.

400 فرصة تدريبية بدورات اللغة الانجليزية



8105 فرصة تدريبية لموظفي البنك

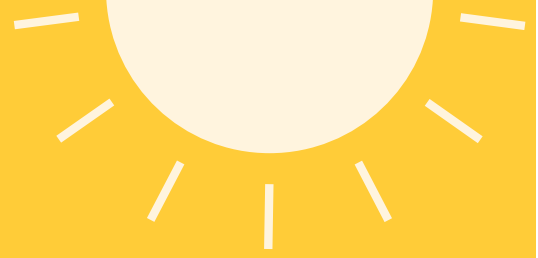
3.3 المزايا التنافسية للموظفين

يفتخر البنك بتقديمه مجموعة متميزة من المزايا والحوافز لموظفيه، دون أي تمييز بين الذكور والإناث، حيث تعتبر الرواتب التي يقدمها البنك مجزية وتنافسية إذا ما تم مقارنتها مع نظرائه في القطاع المصرفي الأردني، 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.

كما يفتخر البنك بتوفير برنامج تأمين صحي خاص بموظفيه وأسرهم وبسقوف مالية جيدة جداً، كما أن لدى البنك شبكة واسعة من الأطباء والصيدليات والمستشفيات والمراكز الصحية المعتمدة والمعروفة والمنتشرة في كافة مناطق المملكة.





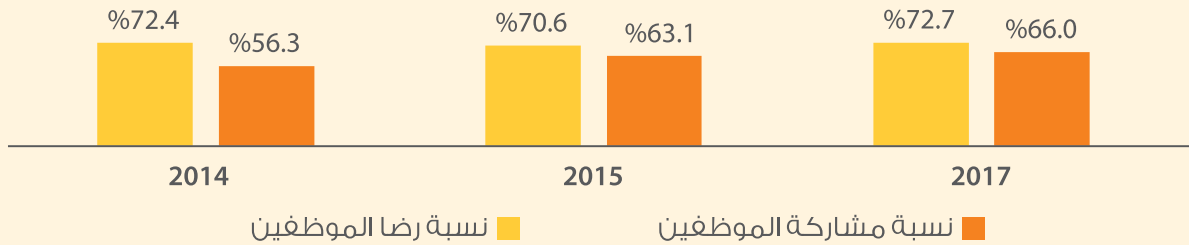
3.4 إشراك الموظفين

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 بنك الإسكان 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.

إن نسبة مشاركة موظفي بنك الإسكان في استبيان الرضا الوظيفي لعام 2017 والبالغة 66% تعد نسبة مرتفعة إذا ما قورنت بنسب المشاركة في بعض بنوك المنطقة، وهو ما يؤكد حرص واهتمام إدارة البنك بزيادة مشاركة الموظفين بمختلف شرائحهم وفئاتهم ومستوياتهم الإدارية.

رضا الموظفين*



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

مبادرات أخرى يتم تنفيذها لإشراك 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.

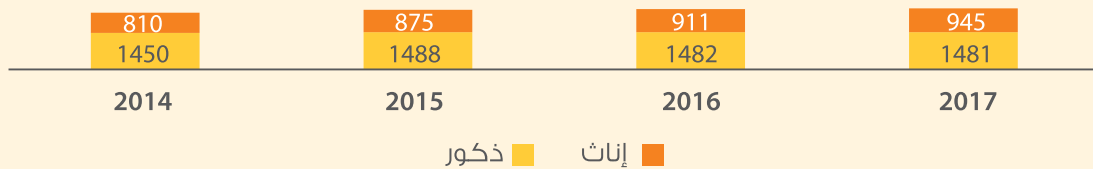
3.5 التنوع وتكافؤ الفرص

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 بنك الإسكان 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.

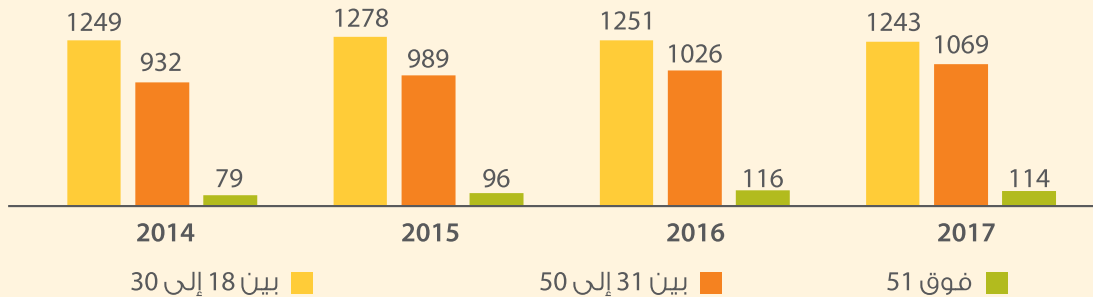
يقوم بنك الإسكان على معاملة جميع موظفيه بالتساوي دون النظر إلى العرق أو الدين أو الجنس أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو غير ذلك، ولا يقبل البنك بأي شكل من أشكال التمييز أو التحرش أو المضايقة أو أية أفعال أخرى مهينة لأي سبب كان.

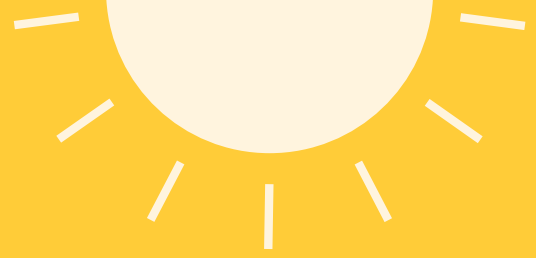
في عام 2017، شكلت فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 51% من إجمالي القوى العاملة لدى بنك الإسكان، وكما يسعى البنك لتوظيف المزيد من الإناث حيث تشكل الإناث نسبة 39% من فريق العمل لدى البنك مما يمثل تحسناً طفيفاً لأداء البنك مقارنة مع عام 2016.

القوى العاملة حسب الجنس

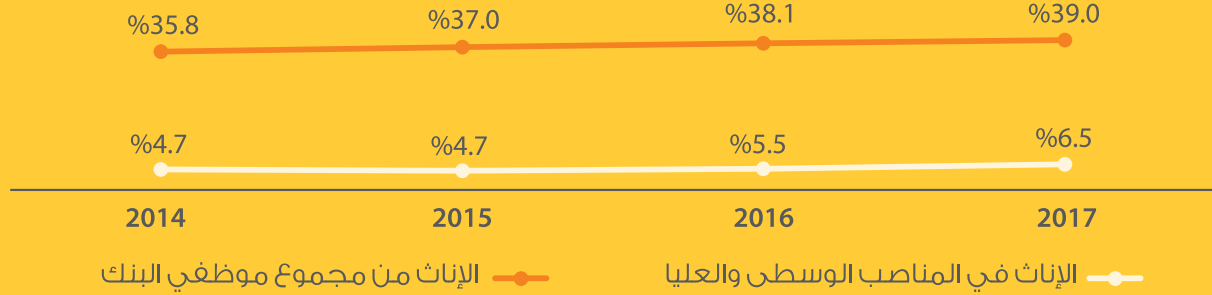


القوى العاملة حسب العمر





مشاركة الإناث في القوى العاملة



3.6 بيئة عمل آمنة وصحية ومتوازنة

يسعى بنك الإسكان الى توفير 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. وللحفاظ على سلامة العاملين، يقوم البنك بإصدار التعاميم التي تتضمن رسائل توعية ونصائح عامة كلما دعت الحاجة إلى ذلك، كما يقوم البنك بتغطية تأمين علاج السرطان لجميع موظفيه عن طريق أحد برامج مؤسسة الحسين للسرطان.

علاوةً على ما تقدمه، فإن البنك يدعم العاملات لديه للموازنة بين مسؤوليات الأمومة ووظائفهن، وذلك بضمان حصولهن على إجازة أمومة لمدة 70 يوم، ففي عام 2017، حصلت 112 موظفة على إجازة أمومة وعدن جميعهن إلى العمل بعد انتهائها، أي أن نسبة العودة إلى العمل هي 100%، مما يؤكد بالدليل على توفير البنك لحياتهن عملية متوازنة.

إجازة الأمومة

2017	2016	2015	2014	
112	89	77	80	إجمالي عدد الموظفات اللاتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات الى العمل بعد إجازة 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، ويهدف 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.

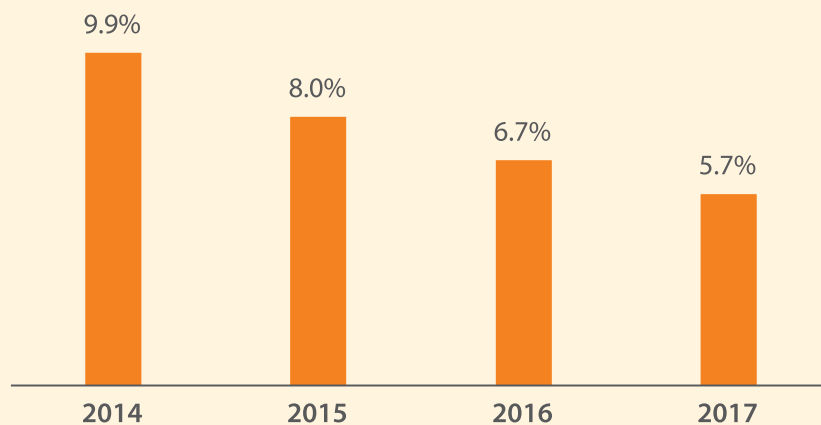
وفي عام 2017، ركز بنك الإسكان على تعيين الكوادر البشرية النسائية والشبابية وبلغت نسبة توظيف النساء حوالي 44% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، في حين بلغت نسبة توظيف الشباب بين عُمر 18 - 30 حوالي 94%.

التوظيف				
2017	2016	2015	2014	
177	220	259	286	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:				
99	122	143	176	ذكور
78	98	116	110	إناث
166	202	253	275	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
10	15	6	11	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
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				
2017	2016	2015	2014	
6.1%	7.4%	8.4%	9.5%	ذكور
5.1%	5.5%	7.4%	10.6%	إناث
5.4%	7.2%	3.6%	11.0%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
4.0%	4.7%	1.8%	8.0%	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
24.6%	19.0%	1.0%	13.9%	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

معدل الدوران الوظيفي





خلق تأثير
اجتماعي إيجابي 4

4. خلق تأثير اجتماعي إيجابي

يلعب بنك الإسكان دوراً فعالاً في خلق تأثير اجتماعي إيجابي يساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المحلية، ويخلق قيمة مشتركة ويقوي المجتمع.

4.1 الاستثمار في مجتمعنا المحلي

على مدار 45 عاماً بقي بنك الإسكان جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الأردني، مما مكّنه من خدمة قضايا مجتمعه وتعزيز مسؤوليته المجتمعية تجاه أفراد ومؤسسات المجتمع المحلي؛ وذلك من خلال دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والخيرية والتعليمية والصحية والبيئية، فضلاً عن دعم الملتقيات والمؤتمرات الاقتصادية. هذا وقد زاد عدد المؤسسات والجمعيات التي قام بنك الإسكان بدعمها ورعايتها عن 100 خلال عام 2017 للوصول إلى الفئات المستهدفة.

وعلى مدى السنوات الأربعة الماضية، فقد تجاوزت مساهمة البنك المجتمعية في الأردن مبلغ 9 مليون دينار أردني أو ما نسبته 2.3% من أرباح البنك بعد الضرائب.

للمزيد من المعلومات والتفاصيل حول مبادراتنا، يرجى مراجعة تقرير المسؤولية المجتمعية 2017 على الرابط <https://www.hbtf.com/ar/corporate-social-responsibility-report>

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.
- جمعية زين الشرف لرعاية الأيتام.
- قرى الأطفال SOS.
- صندوق الأمان لمستقبل الأيتام.

كما ساهم البنك في 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 إلتزامه بمسؤوليته الاجتماعية تجاه قواتنا المسلحة وأجهزتنا الأمنية وإيماننا الراسخ بدورها في حماية مقدرات الوطن، وتعبيراً عن عرفانه للشهداء الذين قدموا أرواحهم في سبيل حماية الوطن، فقد دعم بنك الإسكان صندوق أسر أمهات الشهداء.



مبادرات الصحة



ساهم البنك في العديد من الأنشطة لدعم ورعاية القطاع الصحي ومساندة المؤسسات والهيئات المعنية بالرعاية الطبية والصحية مثل: مؤسسة مركز الحسين للسرطان، الجمعية الأردنية للرعون الطبي الفلسطيني، وجمعية العناية بالشلل الدماغي، بالإضافة إلى تنظيم حملات دورية للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم، بالإضافة إلى دعم مؤتمرات الرعاية الصحية.

مبادرات التعليم



قام البنك بالعديد من المبادرات تمثلت برعاية العديد من الأنشطة والبرامج التي تنظمها المدارس والجامعات في المناسبات المختلفة وتقديم منح سنوية للمتفوقين، منها مؤسسة نقل التعليمية ومنحة جامعة الأميرة سمية.

والجدير بالذكر أن البنك يقوم وبشكل سنوي بتدريب 200 طالب، وذلك لإكسابهم المهارات اللازمة في الأعمال المصرفية والمالية.

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. ومن الأمثلة على ذلك الجمعية الملكية للفنون الجميلة، مهرجان جرش، مركز هيا الثقافي، مركز زها الثقافي، مهرجان الربيع، مهرجان شهر رمضان (بوليفارد).

مبادرات الرياضة



يولي بنك الإسكان القطاع الرياضي اهتماماً كبيراً من خلال دعمه الدائم والمتواصل للفرق الرياضية المختلفة ولجميع الأعمار والفئات لاسهامه 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.

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.

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.



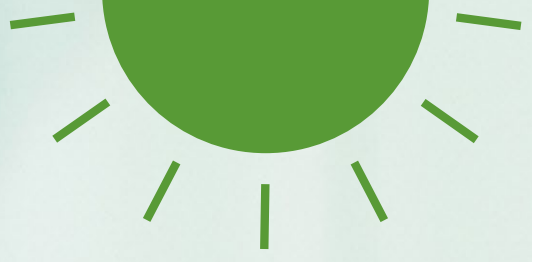
4.2 المشتريات المحلية

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 2017، بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يعادل 99% من إجمالي نفقات الشراء للبنك وقام البنك بدعم 214 مورد محلي عبر شبكته.

المشتريات المحلية

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



خدمة العملاء من أجل
مستقبل مالي أفضل **5**



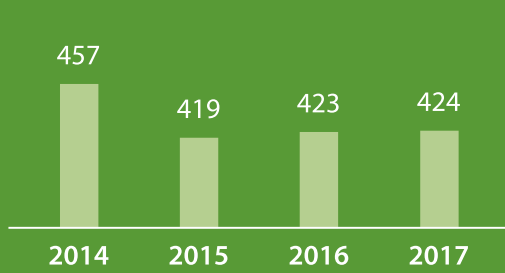
5. خدمة العملاء من أجل مستقبل مالي أفضل

يملك بنك الإسكان أكبر قاعدة عملاء على مستوى القطاع المصرفي الأردني، حيث بلغ عدد عملائه (مودعين ومقترضين) من الأفراد والشركات حوالي 655 ألف عميل في عام 2017. 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.

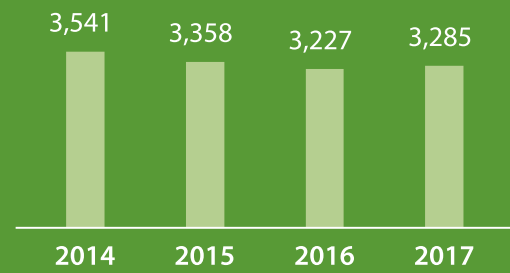
5.1 عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

يلتزم بنك الإسكان بمساعدة عملائه على تحقيق أهدافهم، لإن نجاح عملائه يحدد نجاحه، وقد شهد البنك في عام 2017 نمواً جيداً في قاعدة عملائه الحاصلين على قروض، إذا بلغت ما نسبته 4.3% لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد، ونسبة 4.7% لعملاء المشاريع الصغيرة، بينما حافظ عدد العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة والعملاء من الشركات الكبيرة على نفس مستوى عام 2016 إلى حد ما.

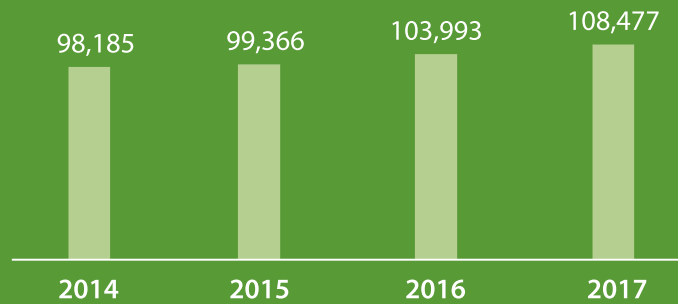
عدد عملاء الشركات الكبيرة الحاصلين على قروض



عدد عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قروض



عدد العملاء الأفراد الحاصلين على قروض



قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني)

2017	2016	2015	2014	
1,379	1,295	1,114	997	الأفراد
149	157	146	131	الشركات الصغيرة والمتوسطة
1,820	1,659	1,421	862	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 2017 افتتاح 4 فروع جديدة في عدة مواقع حيوية داخل المملكة، وبذلك حافظ البنك على موقعه الريادي في المملكة من حيث عدد الفروع والبالغ 130 فرعاً، وبحصة سوقية بلغت حوالي 15%، 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 229 جهازاً في نهاية عام 2017 موزعة في مواقع استراتيجية في مختلف أنحاء المملكة، وبذلك حافظ البنك على صدارته للسوق المصرفي الأردني وبحصة سوقية بلغت 14%، 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، علاوة على أجهزة الصراف الآلي المتنقلة والبالغ عددها 6 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: 130 فرعاً منها فرعين متنقلين.
- شبكة أجهزة الصرافات الآلية: 229 جهازاً منها ستة أجهزة متنقلة.

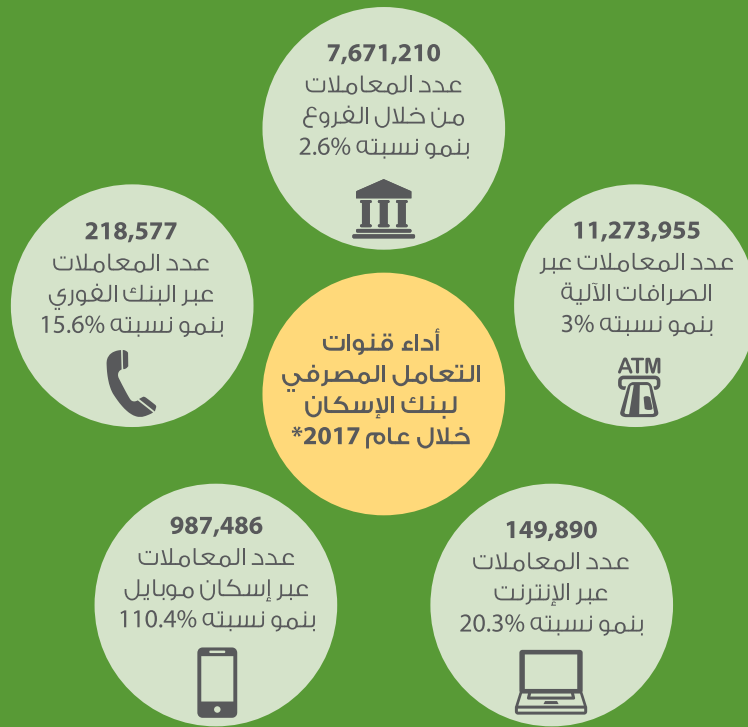
• قنوات التوزيع الإلكترونية

- خدمة إسكان أون لاين.
- خدمة إسكان موبايل.
- خدمة مرسال الإسكان.
- البنك الفوري.

ومما تجدر الإشارة إليه أنه وحرصاً من البنك على توفير الخدمات المصرفية لعملائه خلال الفترة المسائية، وبما يمكنهم من إتمام عملياتهم المصرفية براحة وسهولة، فقد تم خلال عام 2017 تمديد ساعات دوام عدد من فروع البنك ومن يوم السبت وحتى يوم الخميس، وهذه الفروع هي: فرع الوحدات، وفرع طارق، وفرع الزرقاء الجديدة، وفرع صوبلج.

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 سيّتي مول، وفرع العبدلي مول، فرع بارك بلازا، وفرع تاج مول، وفرع جاليريا مول، وفرع شويخ مول / العقبة، وفرع إربد مول.

ويتمد 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 البنك الفوري التي تمثل المكالمات الواردة له.

عدد المعاملات عبر قنوات التوزيع المختلفة				
2017	2016	2015	2014	
149,890	124,590	107,762	95,477	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)
987,486	469,373	153,733	103,754	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
218,577	189,041	-	-	عدد المعاملات عبر البنك الفوري (Call Center)
11,273,955	10,950,800	10,782,065	10,037,222	عدد المعاملات عبر الصرافات الآلية
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 2017 بتنظيم ندوة تعريفية بآليات التسديد التي يطبقها البنك 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 أربعة قنوات لاستقبال هذه الملاحظات والآراء والشكاوى، وهي:

- الموقع الإلكتروني.
- مركز العناية بالعملاء (البنك الفوري).
- شبكات التواصل الاجتماعي.
- 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 2017 قام البنك من خلال قسم الشكاوى بمعالجة 218 شكوى، وتم رفع تقاريرها إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني مرفقاً بها الإجراءات المتخذة لمعالجتها، وسيستمر البنك في معاينة 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 2017 إعداد الدراسات التي تختص بتقييم مستوى الخدمة المقدمة للعملاء كدراسة المتسوق الخفي ودراسة رضا العملاء 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 بلغت درجة رضا العملاء خلال عام 2017 حوالي 83.5%، وهي أعلى من درجات الرضا للأعوام 2014، و2015، و2016.

2017	2016	2015	رضا العملاء
83.5%	83.1%	83.2%	رضا العملاء بشكل عام
85.6%	84.4%	87%	الرضا عن أداء موظفي البنك
88.3%	88.4%	85%	الرضا عن إجراءات السحب والإيداع
81.3%	80.0%	77%	الرضا عن خدمات القروض الشخصية
80.1%	79.0%	90%	الرضا عن خدمات البطاقات الائتمانية
82.6%	78.0%	79%	الرضا عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت Iskan Online
89.2%	84.0%	93%	الرضا عن أجهزة الصراف الآلي
83.6%	78.2%	72%	الرضا عن تطبيق Iskan Mobile على الهواتف الذكية

ووفقاً لدراسة المتسوق الخفي، فقد بلغ مُعدل الأداء العام لفروع بنك الإسكان 85.5% مقارنة مع 82% للقطاع المصرفي الأردني.

2017	2016	2015	2014	المتسوق الخفي
%85.5	%72	%65.4	%78.5	دراسة المتسوق الخفي

ولضمان جودة الخدمة، قام البنك بوضع مؤشر جديد لقياس الرد على المكالمات الواردة للبنك الفوري ونسبة 85% من مجموع المكالمات الواردة خلال الوقت المعياري (90 ثانية). وفي نهاية عام 2017، سجل البنك 87% متجاوزا الهدف بمقدار نقطتين مئويتين.

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 40 عاماً على تطبيق هذا النظام، أطلق البنك حملة «ما في شي بعيد... حلمك صار بالإيد»، حيث تجاوزت قيمة الجوائز التي قدمها البنك 7 ملايين 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 المكافآت الخاص بحاملي البطاقات الائتمانية Loyalty Program، الذي يمكن حاملها جميع نقاط مقابل استخدامها للبطاقة عند كل حركة شراء محلية أو دولية، ثم استبدال هذه النقاط بمكافأة نقدية تودع لحساب البطاقة أو مكافأة عينية من بعض المطاعم والمحال التجارية المعروفة.

5.7 قنوات التواصل 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 التوافق مع معيار متطلبات مجلس البطاقات العالمي PCI DSS.
- شهادة ISO 27001 والمتعلقة بإدارة أمن المعلومات.



6 الابتكار والتميز الرقمي



6. الابتكار والتميز الرقمي

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 2017 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 والبنك الفوري.

هذا ونتيجة للتحسينات التي قام بها البنك على قنواته المصرفية الإلكترونية لزيادة كفاءة استخدامها، فقد شهدت هذه القنوات خلال عام 2017 تطوراً ملحوظاً ومدروساً، وقد انعكس هذا التطور على تحقيق نمو كبير في المعاملات المصرفية التي تمت عبر هذه القنوات.

خدمة عرض وتسديد الفواتير إلكترونياً

أطلق البنك خدمة عرض وتسديد الفواتير إلكترونياً "إي فواتيركم" من خلال الإسكان أون لاين، والتي تقوم على أساس إتاحة الفرصة لعملاء البنك لاستعراض وتسديد فواتير الخدمات والمدفوعات الحكومية والخاصة من خلال خدمة فواتيركم، علماً بأن هذه الخدمة متوفرة أيضاً من خلال الفروع وأجهزة الصراف الآلي والإسكان موبايل.

خدمة سداد أقساط القروض عبر نظام "إي فواتيركم"

أصبح بإمكان العملاء الحاصلين على تسهيلات ائتمانية من بنك الإسكان تسديد قيمة الأقساط المترتبة عليهم من خلال أي موقع يقدم خدمة فواتيركم من خلال الربط مع النظام كجهة مفوترة (HBTF as a biller) والمتوفرة لدى كافة البنوك الأردنية العاملة في المملكة، بالإضافة إلى فروع مكاتب البريد الأردني، ومركز خدمات الزبائن لدى فروع متاجر كارفور وسيفوي، ودون الحاجة لمراجعة فروع البنك لسداد الأقساط.



6.2 القيادة في الابتكار الرقمي

انطلاقاً من مواكبة كل ما هو جديد على صعيد التكنولوجيا المصرفية، فقد واصل بنك الإسكان خلال عام 2017 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"

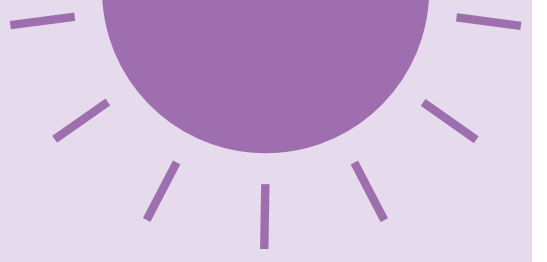
ضمن استراتيجية الفرع الداخلي التي يعتمدها بنك الإسكان للوصول إلى العملاء في مختلف مواقعهم، وسعيًا من إدارة البنك لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لأكبر عدد ممكن من العملاء القائمين والمحتملين في جميع مناطق المملكة، فقد قام البنك ولأول مرة في الأردن بتسيير باص "الفرع المتنقل" (عدد 2)، واللذان تم تزويدهما 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 ويُعمق 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 6 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.





7 الملاحق

7. الملاحق

ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل بنك الإسكان في الأردن، ما لم يرد خلاف ذلك. كما أنه لا يحتوي على أية بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين، ما لم يذكر خلاف ذلك، ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقها البنك خلال السنوات الماضية.

نطاق التقرير وحده

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.

عملية تحديد المحتوى

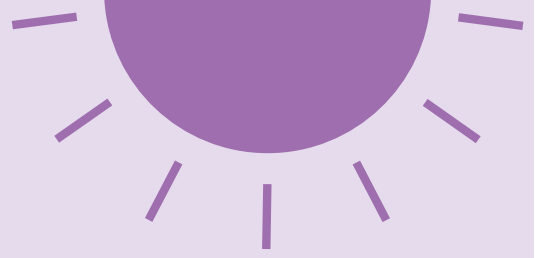
تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2017.

دورة تقديم التقارير

لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية

الضمانات



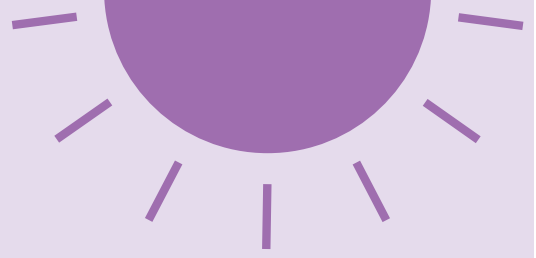


ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	استجابة بنك الاسكان
<p>العملاء</p> <p>يشمل عملاء البنك ما يقرب من 696400 عميل خدمات مصرفية للأفراد (مودعين ومقترضين)، بالإضافة إلى أكثر من 3000 شركة صغيرة ومتوسطة، و 424 شركة كبيرة تستخدم الخدمات المصرفية للشركات والخزينة والاستثمار.</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 متنامية 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 • والامتثال 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"> • الامتثال لجميع • المتطلبات القانونية • والتنظيمية • حماية العميل • المواممة مع الرؤية • الوطنية 	<p>الهيئات التنظيمية والرقابية (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 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: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير



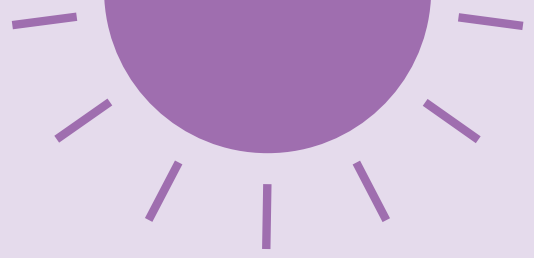
تم إعداد هذا التقرير وفقاً للخيار الأساسي لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

رقم الصفحة و / أو الرابط	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016			
الإفصاحات المعيارية العامة			
الملف المؤسسي			
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	102-1 اسم المؤسسة	GRI 102: الإفصاحات المعيارية العامة 2016	
7	102-2 الأنشطة، والعلامات التجارية، والمنتجات، والخدمات		
7	102-3 موقع مقر الشركة		
7	102-4 موقع العمليات		
7	102-5 طبيعة الملكية والشكل القانوني		
7	102-6 الأسواق التي تخدمها المؤسسة		
21, 7	102-7 حجم المؤسسة		
31	102-8 معلومات حول الموظفين والعاملين الآخرين		
41	102-9 سلسلة التوريد		
لم تكن هناك تغيرات كبيرة خلال الفترة المشمولة بالتقرير	102-10 التغيرات الملحوظة في المؤسسة وسلسلة توريدها		
18 - 15	102-11 المبدأ الوقائي		
47	102-12 المبادرات الخارجية		
26, 22	102-13 العضوية في الجمعيات		
الاستراتيجية			
5 - 4	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	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016			
الإفصاحات المعيارية العامة			
الحوكمة			
15 - 13	102-18 هيكل الحوكمة وتكوينه	102 GRI: الإفصاحات المعيارية العامة 2016	
إشراك أصحاب المصلحة			
11	102-40 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة		
يلتزم البنك بالقوانين والتعليمات المعمول بها في المملكة، وذلك فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضات الجماعية، ولا يتوفر حالياً لدى البنك أية معلومات بهذا الخصوص وسيتم إدراج مثل هذه المعلومات في التقارير اللاحقة	102-41 اتفاقيات المفاوضات الجماعية		
55 - 54 ,11	102-42 تحديد واختيار أصحاب المصلحة		
55 - 54	102-43 النهج المتبع لإشراك أصحاب المصلحة		
55 - 54	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		
53	102-46 عملية تحديد محتوى التقرير حدود مواضيعه		
11	102-47 قائمة بالمواضيع الجوهرية		
لا يوجد	102-48 إعادة صياغة المعلومات		
لا يوجد	102-49 تغييرات في إعداد التقارير		
53	102-50 الفترة المشمولة بإعداد التقرير		
تقرير الإستدامة 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		
56	102-54 مزاعم التبليغ بما يتماشى مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير		
61 - 56	102-55 فهرس المحتويات طبقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير		
لا يطلب بنك الإسكان ضمانات خارجية عند إعداد تقرير الاستدامة	102-56 الضمان الخارجي		

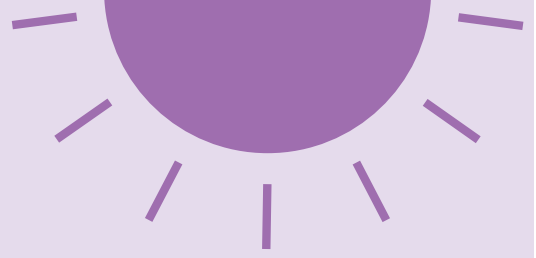




رقم الصفحة و/ أو الرابط	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المواضيع الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الأداء الاقتصادي		
21	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة
21	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
21	103-3 تقييم نهج الإدارة	
21	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016
33	201-2 التزامات خطة المزايا المحددة وغيرها من خطط التقاعد	
لم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة	201-3 المساعدات المالية المقدمة من الحكومة	
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة		
22	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
22	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
22	103-3 تقييم نهج الإدارة	
22	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 203: التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016
ممارسات عملية المشتريات		
41	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
41	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
41	103-3 تقييم نهج الإدارة	
41	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات المشتريات 2016
مكافحة الفساد		
16 - 14	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
16 - 14	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
16 - 14	103-3 تقييم نهج الإدارة	

رقم الصفحة و/ أو الرابط	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المواضيع الجوهرية		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
14 - 16	1-205 العمليات التي خضعت لتقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016
15	2-205 التواصل والدورات التدريبية عن 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.	3-205 حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة حيالها	
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الطاقة		
26 - 27	1-103 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
27	2-103 نهج الإدارة ومكوناته	
27	3-103 تقييم نهج الإدارة	
27	1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016
27	2-302 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	
27	3-302 كثافة استخدام الطاقة	
المياه		
29	1-103 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
29	2-103 نهج الإدارة ومكوناته	
29	3-103 تقييم نهج الإدارة	
29	1-303 سحب المياه من المصدر	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه 2016
الانبعاثات		
26 - 27	1-103 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
27	2-103 نهج الإدارة ومكوناته	
27	3-103 تقييم نهج الإدارة	
27	1-305 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
27	2-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)	
27	4-305 كثافة/شدة انبعاثات الغازات الدفيئة	
27	5-305 خفض انبعاثات الغازات الدفيئة	





رقم الصفحة و / أو الرابط	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المواضيع الجوهرية		
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
37 - 36	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
37 - 36	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
37 - 36	103-3 تقييم نهج الإدارة	
37 - 36	401-1 تعيين الموظفين الجدد ودوران الموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016
33	401-2 الاستحقاقات المقدمة لموظفي الدوام الكلي والتي لا تمنح لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقت	
36	401-3 الإجازات الوالدية	
الصحة والسلامة المهنية		
36	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	GRI 103: نهج الإدارة 2016
36	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
36	103-3 تقييم نهج الإدارة	
36	403-2 أنواع الاصابات ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية، وأيام العمل الضائعة، والتغيب عن العمل، وعدد الوفيات المتصلة بالعمل	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2016
التدريب والتعليم		
33 - 32	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
33 - 32	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
33 - 32	103-3 تقييم نهج الإدارة	
33 - 32	404-1 معدل ساعات التدريب السنوية لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
33 - 32	404-2 البرامج التي ترفع مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية	

رقم الصفحة و / أو الرابط	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المواضيع الجوهرية		
التنوع وتكافؤ الفرص		
35	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
35	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
35	103-3 تقييم نهج الإدارة	
35	405-1 هيئات الحوكمة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
مكافحة التمييز		
35	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: نهج الإدارة 2016
35	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
35	103-3 تقييم نهج الإدارة	
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال عام 2017.	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: مكافحة التمييز 2016
المجتمعات المحلية		
39	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	:GRI 103 نهج الإدارة 2016
39	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
39	103-3 تقييم نهج الإدارة	
41 - 39	413-1 عمليات التواصل مع المجتمع المحلي، تقييمات الأثر وبرامج التنمية	:GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
خصوصية العملاء		
47	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	:GRI 103 نهج الإدارة 2016
47	103-2 نهج الإدارة ومكوناته	
47	103-3 تقييم نهج الإدارة	
لا توجد شكاوى متعلقة بخرقات خصوصية العملاء أو بيان فقدان بيانات العملاء	418-1 الشكاوى المثبتة المتعلقة بخرقات خصوصية العملاء، وفقدان بيانات العملاء	:GRI 418 خصوصية العملاء 2016



مجموعة بنك الإسكان للتجارة والتمويل

المقر الرئيسي

الأردن

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

الفروع الخارجية

فلسطين

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

البحرين

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

البنوك التابعة

المصرف الدولي للتجارة والتمويل / سورية

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

بنك الإسكان للتجارة والتمويل / الجزائر

الهاتف: +213 21 918787
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@hbtbf.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@hbtbf.com.jo

مكاتب التمثيل

طرابلس / ليبيا

الهاتف: +218 213350610
البريد الإلكتروني: hbtbfLibya@hbtbf.com.jo

أبو ظبي / الإمارات

الهاتف: +971 2 6268855
البريد الإلكتروني: hbtbfAbudhabi@hbtbf.com.jo

بغداد / العراق

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

