



تقرير الاستدامة
SUSTAINABILITY
REPORT

//////



عالمياً
Years

//////



تقرير الاستدامة

النسخة السابعة

الإدارة العامة

عمّان - الشّمْيساني - شارع الأمير شاكر بن زيد

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

هاتف الإدارة العامة: (5005555) 6 962+

فاكس: (5691675-5678121) 6 962+

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

080022111 أو (5200400) 6 962+

سويفت: HBHOJOAXXXX

info@hbtbf.com.jo

www.hbtbf.com

من العطاء والإنجاز



شهد العام 1973 تأسيس شركة أردنية مساهمة عامة محدودة باسم بنك الإسكان للتجارة والتمويل، وبرأس مال مقداره نصف مليون دينار أردني (تمت زيادته أكثر من مرة خلال السنوات الخمسين الماضية ليصبح 315 مليون دينار أردني)، وفي العام 1997 بدأ البنك مرحلة عمل جديدة في مسيرته عندما تحول إلى بنك تجاري شامل، وتوسع ليصبح من أكبر المجموعات المصرفية الرائدة في المملكة وفي الإقليم، وعلى مدى خمسة عقود، يمتد إرث المجموعة المستند إلى عراقية الماضي الزاخر بالإنجازات للمضي قدماً نحو إنطلاقة جديدة في مختلف جوانب ومجالات عمل المجموعة وأنشطتها وفرص نموها وتطورها.



ومنذ افتتاح الفرع الأول في العاصمة عمان في عام 1974، كان للمجموعة دور فعال في قيادة التغيير وإدخال الحلول المبتكرة ودفع التقدم في المجالات المالية لحياة الناس في المملكة وفي الأسواق والمواقع التي تزاوّل فيها المجموعة أعمالها عبر أكثر من 160 فرع.

وقد تمكن البنك عبر مسيرته ومن خلال جهوده الدؤوبة، في أن يصبح شريك الحياة المصرفية لقاعدة واسعة من العملاء من مختلف القطاعات البنكية من خلال توفير حلول مصرفية مبتكرة تساهم في النمو الاقتصادي، وتقديم خدمات متطورة عبر العديد من القنوات بما فيها قنواته الإلكترونية المتنوعة، ومع بداية العام 1993 عمل البنك على إدخال أجهزة الصراف إلى شبكته المصرفية ليكون من السباقين في المملكة في هذا الصدد، والتي وصل حجمها اليوم إلى 221 جهازاً في المملكة.

ولقد كان موظفو البنك في صلب النجاح الذي حققه خلال الخمسين عاماً الماضية، والتزم منذ إنشائه باستقطاب وتطوير أفضل الموظفين والحفاظ عليهم. وبواصل البنك الارتقاء بدعم الاقتصاد المستدام من خلال تعزيز أنشطة المساهمة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية على مستوى أعماله والمجتمع والبيئة، بما ييقّيه "بنك الأجيال للحياة".

وكان للبنك العديد من المبادرات الريادية عبر مسيرته الحافلة، فقد كان البنك الأول الذي طبق نظام جوائز حسابات التوفير في الأردن عام 1978، وأول بنك في الأردن والعالم العربي يؤسس فرعاً للأطفال عام 1993، وفرعاً متنقلاً عام 1975.

وحصل البنك خلال مسيرته على تصنيفات ائتمانية متقدمة من العديد من مؤسسات التقييم العالمية المتخصصة، إضافة إلى حصول البنك على عدة جوائز مرموقة كجائزة "أفضل بنك في الأردن" من مجلة (Euromoney) وجائزة "أفضل بنك أردني" من مجلة (The Banker) كما حظي البنك على الصعيدين المحلي والدولي بمجموعة من شهادات التقدير والجوائز المتميزة كان من أهمها جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز، ووسام الكوكب الأردني من الدرجة الأولى.



قائمة المحتويات:

07	_____	حول هذا التقرير
08	_____	رسالة الرئيس التنفيذي
09	_____	تركيبة مساهمي بنك الإسكان
10	_____	تفرعنا
11	_____	الأداء المالي للمجموعة
12	_____	أبرز معالم الأداء والإنجاز خلال عام 2023
13	_____	ملتزمون بالاستدامة
17	_____	أهداف التنمية المستدامة

03

بصمتنا البيئية

02

خدمات مصرفية
مسؤولية

01

خدمة العملاء

06

الحوكمة والامتثال
 وإدارة المخاطر

05

مسؤوليتنا الاجتماعية

04

موظفينا

الملاحق

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

حول هذا التقرير

بصفتنا أحد البنوك الأردنية الرائدة، نلتزم بالمساهمة الفاعلة في بناء مستقبل مستدام للمجتمعات التي نعمل بها، وكجزء من التزامنا نقوم بإصدار تقرير سنوي يظهر جهودنا نحو الاستدامة (البيئية، والاجتماعية، والحوكمة) في المملكة الأردنية الهاشمية خلال الفترة الممتدة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2023، كما يقدم التقرير معلومات حول عمليات البنك على مستوى المجموعة في بعض الحالات.

وتم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير Global Reporting Initiative (GRI)، والدليل الإرشادي لإعداد تقارير الاستدامة الصادر عن بورصة عمان. يرجى الاطلاع على الملحق ج لفهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير للمزيد من التفاصيل.

ولمزيد من المعلومات حول بنك الإسكان تجدونها على موقعنا الإلكتروني:

www.hbtf.com

ولأي آراء أو ملاحظات حول نهجنا نحو الاستدامة وأدائنا المستدام، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني:

Sustainability@hbtf.com.jo

رسالة الرئيس التنفيذي

أصحاب المصلحة المحترمون،



يسعدني أن أرحب بكم في تقرير الاستدامة لبنك الإسكان للعام 2023، ونحن في مجموعة بنك الإسكان ندفع نحو أجندة الاستدامة الخاصة بنا إلى الأمام، ونعمل في الوقت نفسه على تحفيز التغيير الإيجابي والملموس في القطاع المصرفي، ونفخر بالعمل الذي نقوم به للمساهمة بالانتقال نحو اقتصاد مستدام.

وإننا نؤمن إيماناً راسخاً بأن أنشطتنا تعمل على تعزيز بناء قيمة طويلة الأجل لمساهميننا وعملائنا وأصحاب المصلحة الآخرين لدينا، وخلال العام 2023 واصلنا تقديم أداء جيد في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وما زال أمامنا إنجازات هامة نعمل على تحقيقها في الأعوام القادمة.

لقد قمنا خلال العام 2023 بتوقيع اتفاقية مع البنك الأوروبي لإعادة الاعمار والتنمية (EBRD)، وسيتم بموجب هذه الاتفاقية منح البنك تمويل ائتماني بواقع 15 مليون دولار أمريكي بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي وصندوق المناخ الأخضر لاستخدامه لغايات التمويل الأخضر، ومساندتنا في تطوير استراتيجية شاملة خاصة بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (ESG) وبما يتوافق مع أفضل الممارسات والتوجهات العالمية في هذا المجال وإرشادات البنك المركزي الأردني المتعلقة بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة.

كما تمكنا خلال العام من تحقيق تقدم جيد في تعزيز أدائنا المستدام، وتعزيز مشاركة الشباب والإناث في كوادرننا، وترشيد استهلاكنا من الطاقة، وتخفيض الاستهلاك الورقي وتعزيز مشاركة موردينا المحليين.

ونحن طموحون في أن نكون بنك رائد في مجال الاستدامة، وملتزمون بدعم عملائنا وأن نكون قدوة يحتذى بها في عملياتنا، مع مشاركة الدروس المستفادة مع مجتمعاتنا لتحقيق أفضل النتائج.

وفي الختام أود أن أعرب عن امتناني لجميع أصحاب المصلحة لدينا بمن فيهم مساهميننا وعملائنا الأوفياء وموظفينا على دعمهم وثقتهم في مؤسستهم، والذين شاركوا في دعم وتمكين ممارسات الاستدامة لدينا بشكل مستمر، ونتطلع إلى الأمام للتعاون مع جميع أصحاب المصلحة لدينا لما فيه الخير وبناء مجتمع أفضل بيئياً ومجتمعياً.

والله ولي التوفيق

عمار الصفدي

الرئيس التنفيذي

تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2023

بنك الإسكان هو مؤسسة مالية رائدة محلياً وإقليمياً تقدم خدمات مالية متكاملة منذ العام 1973. حيث تعمل مجموعة البنك في 9 أسواق مختلفة إقليمية وعالمية ويقع مقرها الرئيسي في عمان، الأردن، وبرأس مال يبلغ 315 مليون دينار أردني. ويحتل البنك مكانة متقدمة بين البنوك الأردنية والإقليمية في العديد من المؤشرات.

يتكون عملنا من أربعة قطاعات أعمال رئيسية:

التجزئة: يشمل متابعة ودائع العملاء الأفراد والأعمال الصغيرة ومنحهم القروض والبطاقات الائتمانية وخدمات أخرى.

الشركات: يشمل متابعة الودائع والتسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى الخاصة بالعملاء من المؤسسات والشركات.

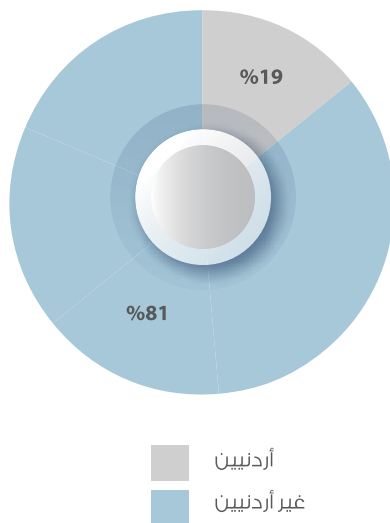
التمويل المؤسسي: يتعلق نشاط هذا القطاع بالترتيبات الخاصة بهيكل التمويل وتقديم خدمات الخصخصة والاندماج وإصدار نشرات الاكتتاب.

الخزينة: يشمل هذا القطاع تقديم خدمات التداول والخزينة وإدارة استثمارات البنك في السوق النقدي وسوق رأس المال.

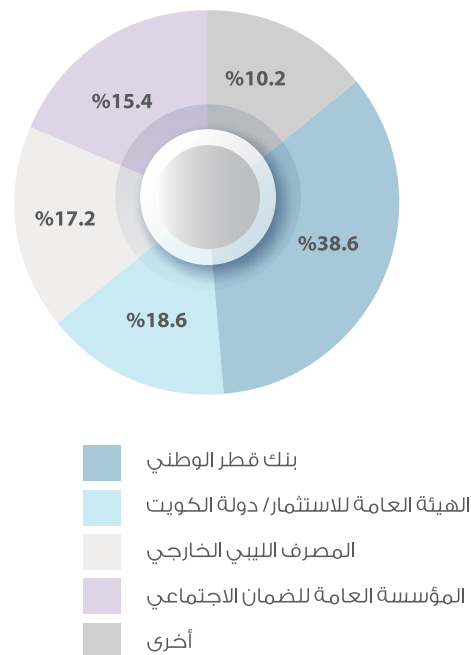
ونواصل في بنك الإسكان لعب دور رئيسي في دفع عجلة الابتكار ورفع معايير الخدمة المقدمة في الخدمات المصرفية في المملكة والأسواق الأخرى التي نعمل بها، من خلال استمرارنا بالاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الجديدة، والتركيز على عملائنا مع الحفاظ على مستوى متميز في مجال الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال.

والرسوم البيانية التالية توضح تركيبة مساهمي بنك الإسكان حسب الجهة المساهمة وحسب الجنسية:

تركيبة مساهمي بنك الإسكان
حسب الجنسية 2023



تركيبة مساهمي
بنك الإسكان لعام 2023



تفرعنا



	ATM 221 في الأردن		106 فروع في الأردن		أكثر من 4000 موظف في المجموعة		566 ألف عميل في الأردن		نتواجد في 9 أسواق		نتواجد في 3 قارات
---	----------------------	---	-----------------------	---	----------------------------------	---	---------------------------	---	----------------------	---	----------------------

الأداء المالي للمجموعة



وللمزيد من المعلومات حول أداء بنك الإسكان والمعلومات المالية وغير المالية يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للعام 2023.

أبرز معالم الأداء والإنجاز

خدمة العملاء	عدد العملاء 566 ألف عميل	إجمالي معاملات العملاء 27.5 مليون معاملة	نسبة المعاملات عبر تطبيق إسكان موبايل 17.2%
خدمات مصرفية مسؤولة	حجم الإقراض الأخضر 3 مليون دينار		
بصمتنا البيئية	نسبة انخفاض استهلاكنا من الطاقة المباشرة 14.2%	نسبة انخفاض مجموع انبعاثات الغاز لدينا (نطاق 1 و 2) 1.2%	نسبة الورق المعاد تدويره 56%
موظفونا	متوسط ساعات التدريب لكل موظف 24 ساعة	نسبة الشباب (أقل من 30 عام) من القوى العاملة 30.9%	نسبة الإناث من القوى العاملة 36%
مسؤوليتنا الاجتماعية	2.6 مليون دينار الاستثمار المجتمعي		
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	نسبة الأعضاء المستقلين من أعضاء مجلس الإدارة 38%	نسبة الإناث من أعضاء مجلس الإدارة 23.1%	

ملتزمون بالاستدامة

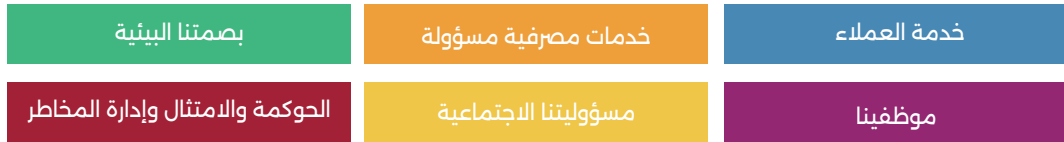
دأبنا في بنك الإسكان على نشر تقرير الاستدامة سنوياً منذ عام 2017، والإفصاح عن مجموعة كاملة من القضايا ذات الصلة بالاستدامة. وقبل ذلك قدمنا تقارير سنوية تغطي ممارسات الحوكمة والأداء المالي، والتي تم إضافة تقارير المسؤولية الاجتماعية السنوية إليها، ويمكن العثور على التقارير السابقة للاستدامة على موقع البنك الإلكتروني:

<https://hbt.com/ar/sustainability-reports>

نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

نسعى باستمرار لتأكيد عناصر الاستدامة في أدائنا والإبلاغ عنها على النحو المناسب، تعكس مجالات التركيز لدينا التزامنا بحوكمة قوية، وتوجه فعال نحو البيئة والمجتمع. فيما يلي مجالات التركيز الرئيسية للاستدامة لدينا في بنك الإسكان:

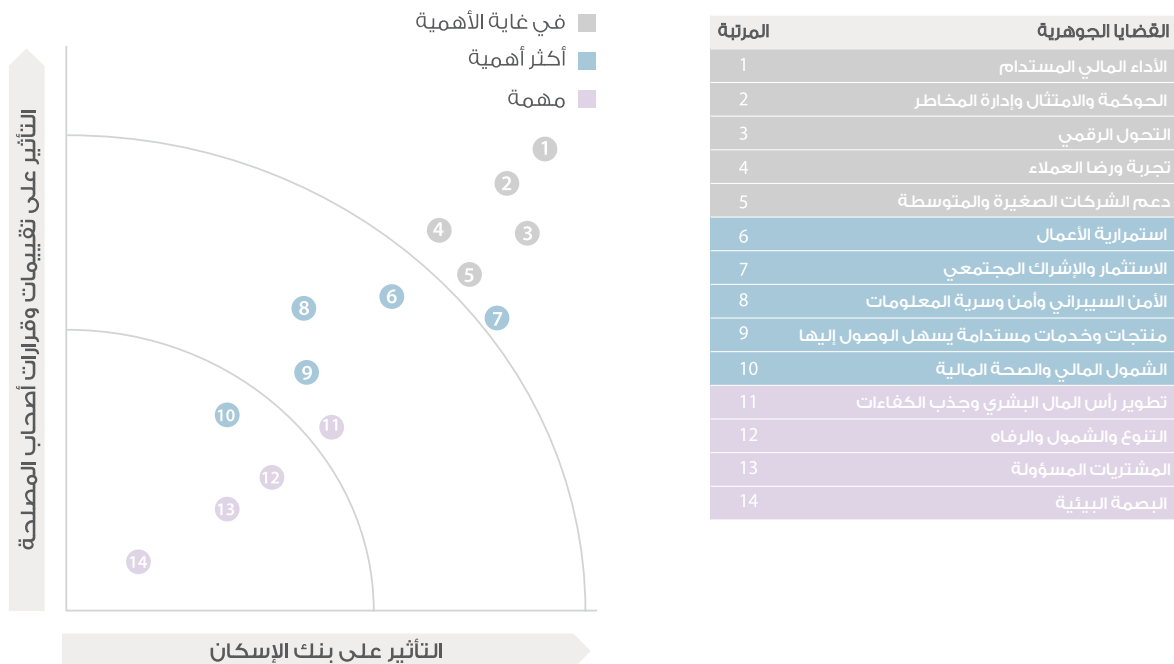
إطار الاستدامة لدى بنك الإسكان



القضايا الجوهرية

خلال العام 2023 قمنا بإعادة تقييم قضايانا الجوهرية، وأبرز التحليل أن القضايا التي تم تبنيها في العام 2022 ما زالت قابلة للتطبيق، وأجرينا عدد من التعديلات الطفيفة على المسميات حتى تكون أكثر موائمة في سياق استراتيجيتنا، وبقي العدد الإجمالي لقضايانا الجوهرية 14 قضية تغطي مجالات التركيز الرئيسية لدينا: خدمة العملاء، خدمات مصرفية مسؤولة، بصمتنا البيئية، موظفينا، مسؤوليتنا الاجتماعية، الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر.

مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان 2023



موائمة قضايانا الجوهرية مع أهداف الأمم المتحدة الإنمائية (SDGs)

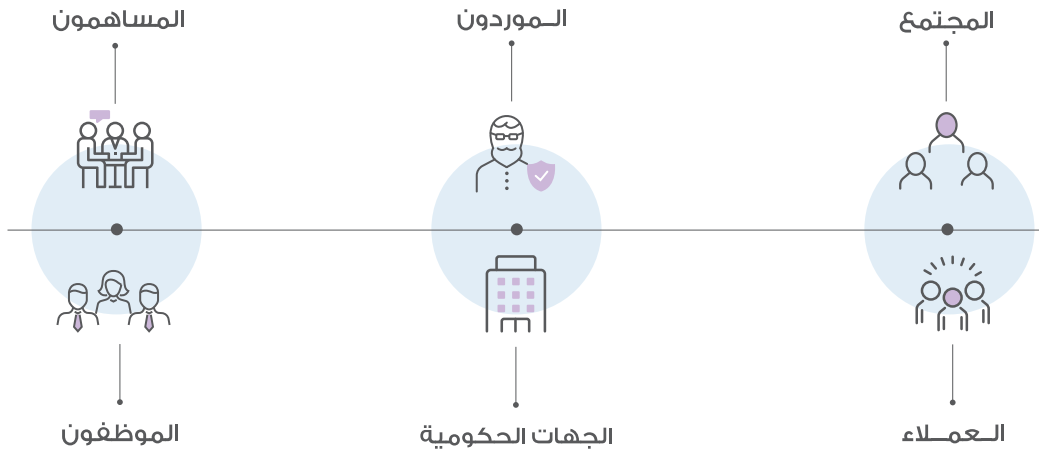
القضية	الهدف الإنمائي
الأداء المالي المستدام	
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	
التحول الرقمي	  
تجربة ورضا العملاء	
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة	 
استمرارية الأعمال	  
الاستثمار والإشراك المجتمعي	  
الأمن السيبراني وأمن وسريّة المعلومات	 
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها	 
الشمول المالي والصحة المالية	 
تطوير رأس المال البشري وجذب الكفاءات	 
التنوع والشمول والرفاه	  
المشتريات المسؤولة	 
البصمة البيئية	 

إشراك أصحاب المصلحة

نحن ندرك أهمية إشراك أصحاب المصلحة لدينا لنجاح أعمالنا. أصحاب المصلحة هم الأفراد أو المنظمات التي تؤثر و/ أو يمكن أن تتأثر بأنشطتنا أو خدماتنا وبأدائنا المرتبط فيما يتعلق بالقضايا الجوهرية والتي حددتها مشاركتهم، ونركز على مشاركة أصحاب المصلحة لدينا لتحديد وفهم والاستجابة لقضايا ومخاوف الاستدامة، والتفاعل معهم فيما يتعلق بقراراتنا وأدائنا.

حيث نعمل على إجراء مراجعة مستقلة لممارستنا الحالية لإشراك أصحاب المصلحة داخل بنك الإسكان، وتحدد هذه المراجعة مجالات الفرص وتقدم توصيات حول كيفية المضي قدماً بطريقة حكيمة وفعالة في هذا المجال، وبالنظر إلى أن مشاركة أصحاب المصلحة لا مركزية في بنك الإسكان، يوجد عدد من الفرق التي تدير العلاقات والاستفسارات مع أصحاب المصلحة، في حالة عدم رضا أحد أصحاب المصلحة عن الخدمة أو المساعدة التي يتلقونها من نقطة الاتصال التي توفرها لهم، وفيما يلي أصحاب المصلحة الرئيسيين في بنك الإسكان:

أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك



وللمزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة لدينا، يرجى الاطلاع على [الملحق ب](#).

والجدول التالي يبين كيفية تواصلنا مع أصحاب المصلحة لدينا:

أصحاب المصلحة	طرق التواصل	الاحتياجات والتوقعات
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة • الفروع • مركز العناية بالعملاء • الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول • قنوات التواصل المختلفة. • الحملات الإعلانية والترويجية المختلفة. • رسائل البريد الإلكتروني. • الاستطلاعات والمسوحات الدورية. • استقبال وتحليل ومعالجة الشكاوى المحقة منها. 	<ul style="list-style-type: none"> • قنوات رقمية • تجربة عملاء استثنائية • منتجات تنافسية
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • الموقع الإلكتروني للبنك. • اجتماع الهيئة العامة السنوي. • الإفصاحات العامة. • البيانات الصحفية. 	<ul style="list-style-type: none"> • أداء مالي • تواصل شفاف وموثوق • توزيع الأرباح
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> • خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإنسان). • الاجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية. • الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين. • استقبال ومتابعة شكاوى الموظفين. • برامج المكافآت والحوافز. • التدريب والتطوير. 	<ul style="list-style-type: none"> • مكافآت تنافسية • تطوير مهني • فرص عادلة ومتساوية
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع الوزارات المعنية والجهات الرقابية. • التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية. • الالتزام باللوائح والقوانين. • دعم المبادرات ذات الاهتمام على المستوى الوطني. 	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة مخاطر وحوكمة قوية • الامتثال لكافة المتطلبات القانونية والرقابية.
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> • العقود. • التفاعل المستمر مع الموردين والمقاولين لأغراض الشراء. • المفاوضات والاجتماعات الفردية. 	<ul style="list-style-type: none"> • إجراءات إحالة عادلة وشفافة • دفعات في وقتها.
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> • المساهمة في رفع مستوى الشمول المالي لأفراد المجتمع ككل • وسائل الاعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع). • وسائل التواصل الاجتماعي. • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة. • المبادرات المجتمعية. • دعم النشاطات البيئية والاجتماعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم مساهمة إيجابية للمجتمع • توفير فرص عمل

أهداف التنمية المستدامة

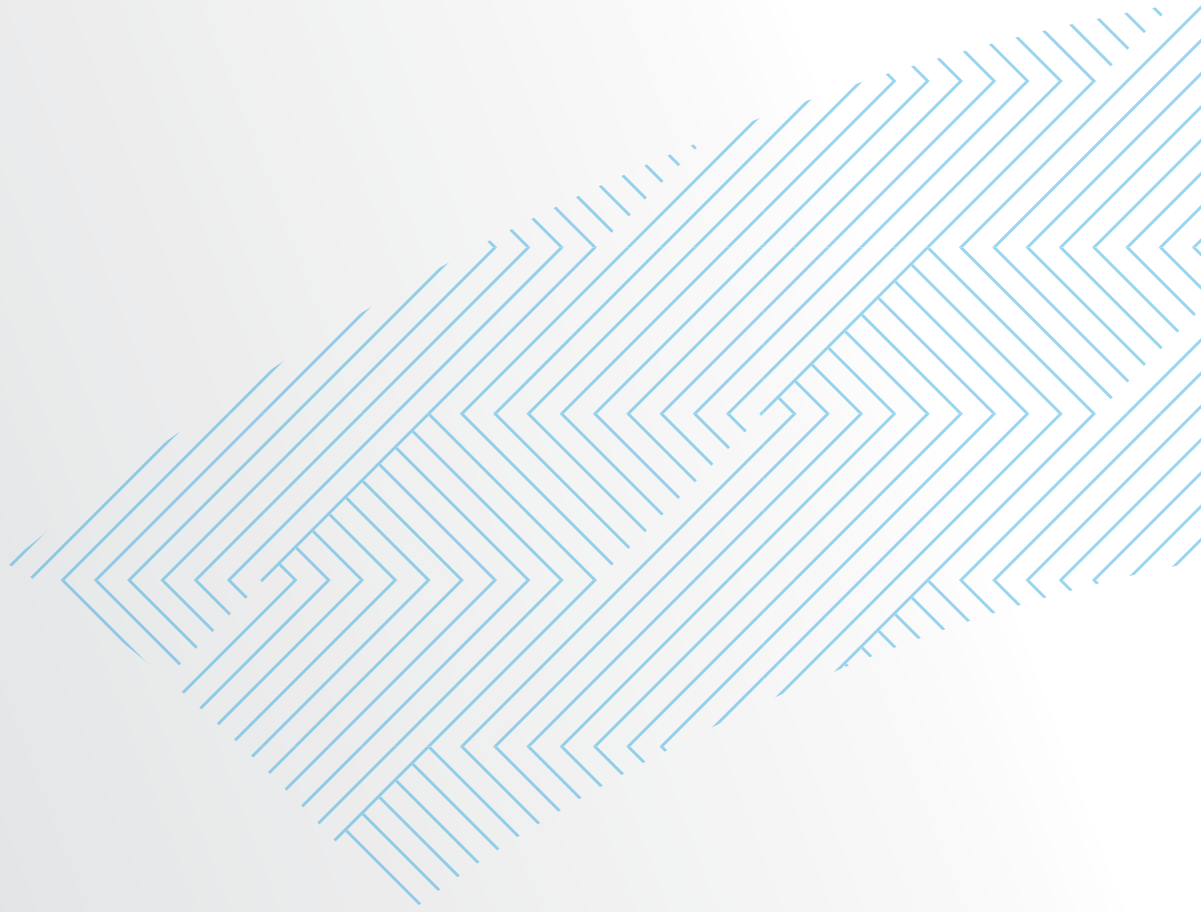


تشكل أهداف التنمية المستدامة أسساً عالمية للعمل المشترك للحكومات والمؤسسات والمجتمع المدني والأفراد لتحقيق تنمية مستدامة وإحداث تغيير إيجابي في العالم.

وفي حين أن أعمالنا وأنشطتنا تغطي كافة أهداف التنمية المستدامة الـ 17، فإننا سنسرد في هذا الجزء الأهداف الأكثر صلة بأعمالنا والتي نعتقد أن لدينا تأثير أكبر عليها، وعلى الرغم من أن أهداف التنمية المستدامة ليست ملزمة لنا، فإننا نسعى على الدوام إلى التوافق مع هذه الأهداف.

أهداف التنمية المستدامة الأكثر صلة بعمل بنك الإسكان خلال العام 2023:

الهدف الانمائي	مساهمتنا
 <p>5 المساواة بين الجنسين</p>	نسعى إلى تعزيز التنوع والمساواة والشمول في القوى العاملة لدينا، وندعم وصول النساء إلى الخدمات المصرفية، وندعم المبادرات التي تهدف إلى تمكين المرأة.
 <p>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد</p>	نسعى لإيجاد فرص عمل عادلة في أعمالنا، ومساعدة رواد الأعمال على إنشاء أعمالهم وخلق الوظائف، وتقوية الاقتصادات المحلية.
 <p>9 الصناعة والابتكار الأساسية</p>	نعمل على زيادة فرص حصول المشاريع الصغيرة والمتوسطة على الخدمات المصرفية، من خلال تقديم حزم وخدمات مالية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم. كما ندعم الابتكار والإبداع عبر التحول الرقمي، مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية.
 <p>10 الحد من أوجه عدم المساواة</p>	نتعامل مع الحد من أوجه عدم المساواة من خلال تعزيز مشاركة المرأة والشباب في القوى العاملة لدينا، وضمان حصولهم على أجر عادل دون تمييز.
 <p>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</p>	نشجع الشفافية ومكافحة الفساد والمؤسسات القوية من أجل التنمية المستدامة، ونعمل على تعزيز سيادة القانون وضمان تكافؤ الفرص، والحد من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما.
 <p>17 عقد الشراكات لتحقيق الأهداف</p>	نسعى إلى عقد شراكات قوية مع الحكومة والمجتمع المدني، وبما يضمن تعزيز القدرات وبما يضمن تحقيق أهداف التنمية المستدامة.



01

خدمة العملاء



خدمة العملاء

نسعى على الدوام إلى تقديم حزمة شاملة ومتكاملة من الحلول والخدمات المصرفية التي صممت خصيصاً لتلبية رغبات وحاجات شبكة عملائنا المتنامية، تضمن تقديم أفضل مستوى من الخدمة وبفعالية عالية، بما يمكن عملائنا من إنجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة بشكل أسرع وأكثر أماناً.

عملاء بنك الإسكان

نحن نعمل بشكل وثيق مع عملائنا لفهم احتياجاتهم، وللتأكد من أن المنتجات والخدمات التي نطورها تلبي متطلباتهم. ويتم تدريب موظفينا على بناء الثقة مع عملائنا من خلال التواصل الشفاف فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، ونسعى جاهدين لتحقيق نتائج أفضل لكافة أصحاب المصلحة لدينا.

وفي نهاية العام 2023 بلغ حجم قاعدة عملائنا من المودعين والمقترضين (أفراد وشركات) حوالي 566 ألف عميل، شكلت الإناث 38% منهم.

عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

بلغ حجم محفظة قروض الأفراد لدينا 1,672 مليون دينار من حيث القيمة في نهاية العام 2023، وبنمو 0.8%، كما بلغ حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة 211.8 مليون دينار وبنمو 13.8%، وبلغ حجم محفظة الشركات الكبيرة 1,735 مليون دينار وبنمو طفيف بلغ 0.2%.

ويظهر الجدول أدناه توزيع حجم محفظة القروض لدينا حسب نوع المقترض:

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني)

	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2019	1,414	134	1,822
2020	1,460	147.3	1,833
2021	1,532	153.8	1,593
2022	1,658	186.1	1,732
2023	1,672	211.8	1,735

فيما بلغ عدد المقترضين من العملاء الأفراد حوالي 95,578 عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة 2,574 عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الكبيرة 623 عميل.

ويظهر الجدول أدناه توزيع عدد العملاء المقترضين لدينا حسب نوع المقترض:

عدد العملاء الحاصلين على قروض			
	الأفراد	الشركات الصغيرة والمتوسطة	الشركات الكبيرة
2019	103,512	2,610	559
2020	98,922	2,941	563
2021	95,951	2,852	585
2022	97,778	2,893	625
2023	95,578	2,574	623

سد الفجوة بين الجنسين

نسعى على الدوام في بنك الإسكان إلى مواصلة جهودنا نحو تعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل وذلك عن طريق تقديم المنتجات والحلول المصرفية التي تضمن لها ذلك. وقد شكلت نسبة العملاء من النساء المقترضات 19.2% من إجمالي عدد العملاء الأفراد المقترضين، فيما شكلت نسبة القروض الممنوحة لهن 16.1% من إجمالي حجم محفظة قروض العملاء الأفراد في عام 2023.

النهوض بتمويل الشباب

أما فيما يخص تمويل فئة الشباب، فقد شكلت نسبة عدد المقترضين الشباب الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً 5.4% من إجمالي عدد الأفراد المقترضين، وشكلت التسهيلات الممنوحة لهم 2.8% من إجمالي التسهيلات الممنوحة للأفراد لعام 2023.

قنواتنا الرقمية

نسعى من خلال قنواتنا الإلكترونية المتعددة (Iskan Mobile، Iskan Pay، Iskan Online، Iskan Engage، Iskan Chat، وخدمة الرد الآلي، ومركز الخدمة الهاتفية Iskan 7/24، بالإضافة إلى شبكة أجهزة الصراف الآلي "ATM & ITM" المنتشرة في جميع مناطق المملكة). إلى توفير خدمات

ذات مستوى متميز وتوافرية عالية يسهل الوصول إليها قدر الإمكان من خلال قنواتنا الرقمية المختلفة، ونسعى إلى تقديم تجربة عملاء متميزة لكافة عملائنا والمحافظة على قنوات مفتوحة معهم تلبية لرغباتهم واحتياجاتهم المتجددة باستمرار.

والجدول أدناه يظهر النمو في أداء قنواتنا الرقمية خلال العام 2023:

أداء قنواتنا الرقمية*					
2023	2022	2021	2020	2019	
4,733,478	3,964,068	3,221,135	2,546,403	1,985,218	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
672,480	**496,937	160,048	122,633	104,601	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce)
729,138	704,221	982,807	412,309	300,452	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
17,327,051	14,472,837	13,506,105	11,600,673	11,634,802	عدد المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي
23,462,147	19,232,757	17,870,095	14,682,018	14,025,073	المجموع

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

** تم تحديث الرقم

فروعنا

تمكنا من الحفاظ على ريادة القطاع المصرفي المحلي للعام 2023 من حيث حجم شبكة الفروع المصرفية والتي بلغ عددها 102 فرع و4 مكاتب، ومن الجدير بالذكر أن فروع البنك منتشرة في مواقع ومجمعات مختارة بعناية في مختلف محافظات المملكة، والتي تشمل فرعاً متنقلاً وفرعاً متخصصاً للأطفال.

والجدول أدناه يبين عدد المعاملات المنفذة من خلال شبكة فروعنا:

عدد المعاملات عبر الفروع					
2023	2022	2021	2020	2019	
4,009,751	3,891,459	4,701,450	5,798,918	6,919,462	عدد المعاملات عبر الفروع

تعزيز تجربة العميل

نجدد في بنك الإسكان التزامنا تجاه متطلبات واحتياجات عملائنا المصرفية، وإن اهتمامنا بعملائنا يشكل جزء لا يتجزأ من جودة خدماتنا، ونسعى على الدوام إلى تقديم تجربة مصرفية رائدة لعملائنا من خلال التواصل الدائم معهم والاستجابة لاقتراحاتهم ومعالجة شكاويهم والرد على كافة استفساراتهم، والعمل على مساعدتهم في إنجاز معاملاتهم المصرفية على مدار الساعة، وذلك من خلال قنوات الاتصال التالية:

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

وخلال العام 2023، استمرينا بتنفيذ استطلاعات ودراسات منتظمة تستهدف قياس مستوى رضا عملاء البنك عن الخدمات المقدمة لهم، وتم ذلك من خلال إجراء دراسات رضا العملاء والمتسوق الخفي بواسطة شركات أبحاث خارجية، وقد أظهرت هذه الدراسات والاستطلاعات المستوى المرتفع لرضا العملاء لدينا عن الخدمات التي نقدمها لهم ضمن المعايير العالمية، والجدول التالي يبين نتائج الدراسات والاستطلاعات التي قمنا بتنفيذها خلال العام:

اسم الدراسة	2021	2022	2023
دراسة رضا العملاء	%81.0	%83.6	%83.5
دراسة المتسوق الخفي لفروع الأردن	%83.5	%86.3	%87

وبالإضافة إلى النتائج الرئيسية المبينة في الجدول أعلاه، فقد بلغ معدل سهولة الجهد المبذول عند التعامل مع فروع البنك 92%، وبلغ معدل التوصية بخدمات البنك للأقرباء والأصدقاء 58%.

ويجدر بالذكر أن دراسة رضا عملائنا لهذا العام اشتملت على عينة عملاء من مختلف الشرائح بلغت 5000 عميل وهي الدراسة الأكبر من حيث العينة بتاريخ البنك، وأظهرت النتائج محافظة البنك على مستوى رضا عملاء مرتفع ونسبة 83.5%.

وقد تم تنفيذ دراسة المتسوق الخفي من خلال تقييم جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، حيث بلغ عدد الزيارات 827 زيارة شملت 827 موظف، لذلك تعد هذه الدراسة من الأكبر التي تم تنفيذها في المملكة، وأظهرت النتائج تحسن في الأداء العام، حيث حصلت فروع الأردن على علامة 87% في الأداء العام مقارنة مع 86.3% خلال دراسة عام 2022، وبارتفاع قدره 0.7 نقطة مئوية.

وخلال العام أيضاً قمنا بإجراء دراسة المتسوق الخفي عن مركز الخدمة الهاتفية لدينا، وقد بلغ معدل الأداء العام للمركز 87.8%.

ومن الجدير بالذكر قيامنا في بداية عام 2023، بتأسيس وحدة خاصة بتجربة العملاء لدراسة وتحليل نقاط التواصل مع العملاء وتصميم خرائط رحلات العميل، وإطلاق مبادرات صوت العملاء والموظفين لتطوير تجارب العملاء والعمل على توصيات ومقترحات التحسين لكافة مراحل الخدمة. ونهدف أيضاً من تأسيس هذه الوحدة التأكد من سهولة وصول العملاء وفهمهم للخدمات والمنتجات المقدمة من البنك، لضمان دراسة الوضع الحالي واستمرارية المبادرات التي تهدف لتعزيز وتطوير تجربة العملاء ورفع مستوى الرضى من كافة خدمات ومنتجات البنك.



02

خدمات مصرفية
مسؤولية



خدمات مصرفية مسؤولة

نلتزم بتقديم وتطوير خدمات ومنتجات مصرفية مسؤولة تقوم على تحقيق أداء مالي قوي لنا، وتعزز من دورنا في التنمية الاقتصادية المستدامة في المملكة والأسواق الأخرى التي نعمل بها، من خلال تمويل المشاريع الوطنية عموماً والمشاريع الخضراء الصديقة للبيئة خصوصاً.

التمويل المسؤول

تماشياً مع طموحاتنا لإقراض المشاريع المستدامة، نسعى جاهدين لمواصلة تحسين عملية دمج المعايير البيئية والاجتماعية في سياستنا الائتمانية للحد من المخاطر المرتبطة بهذه القضايا والتقليل من الآثار المحتملة لهذه المشاريع. ونهدف إلى دفع عجلة النمو الاقتصادي في المملكة، وتوليد آثار اجتماعية واقتصادية وبيئية إيجابية لعملائنا وموظفينا وبقية أصحاب المصلحة لدينا.

ونعمل على مواءمة استراتيجيتنا مع أهداف التنمية المستدامة، وجعل جميع أعمالنا المستقبلية ومنتجاتنا وخدماتنا التي نقدمها داعمة لمستقبل مستدام دون التفريط في تحقيق أهدافنا طويلة الأجل.

القروض الخضراء

سعيًا منا لمساعدة عملائنا في تقليل المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تواجههم، عملنا على تقديم حلول تمويلية خضراء أكثر وعياً بالبيئة تمويل الانتقال إلى اقتصاد أخضر، وتحول عملائنا نحو مصادر طاقة بديلة وأنشطة تجارية مستدامة، سيكون لها آثار بيئية إيجابية يمكن إثباتها.

وخلال العام 2023 قمنا بتوقيع اتفاقية مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، وسيتم بموجب هذه الاتفاقية منح البنك سقف ائتماني بواقع 15 مليون دولار أمريكي بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي وصندوق المناخ الأخضر لاستخدامه لغايات التمويل الأخضر، وتتيح الاتفاقية تقديم الدعم الفني للبنك في تطوير استراتيجية شاملة خاصة بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (ESG) وبما يتوافق مع أفضل الممارسات والتوجهات العالمية في هذا المجال وإرشادات البنك المركزي المتعلقة بإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (ESG).

وستمكننا الاتفاقية من توفير التمويل الأخضر للشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في الأردن، لتعزيز استثماراتها في المشاريع المرتبطة بالاستدامة البيئية والتي تهدف إلى الحد من آثار تغير المناخ، إضافة إلى تمكيننا من تصميم منتجات جديدة تتماشى مع أهدافنا الاستراتيجية في موضوع الانتقال إلى مستقبل أكثر استدامة.

وتعد هذه الاتفاقية الأولى على مستوى منطقة جنوب وشرق البحر الأبيض المتوسط التابعة للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، من حيث تطبيق منهجية البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية/ باريس للمواءمة في القطاع المالي، لنشكل في بنك الإسكان نموذجاً يحتذى به في هذا المجال. وخلال العام 2023 قدمنا الدعم اللازم للعديد من المشاريع التي تعنى بالطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والعقارات الخضراء / المباني الفعالة، وإدارة النفايات المستدامة،

والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع تغير المناخ، وتقنيات إزالة الكربون، وتمثل ذلك بمنح مبلغ يزيد عن 3 مليون دينار لهذه المشاريع.

وفي هذا الإطار أيضاً، قمنا بتوقيع اتفاقية لتعزيز التمويل الأخضر مع شركة كريف لحلول تكنولوجيا المعلومات (Crif ITS) والتي ستمكن عملائنا من الشركات الاستفادة من منصة Synesgy الرقمية، والتي تعمل على تقييم هذه الشركات على أساس المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وإصدار شهادة ESG المعتمدة من العديد من الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية.

وأيضاً قمنا وبالتنسيق مع جمعية البنوك في الأردن بعقد مجموعة من دورات التوعية بمفهوم التمويل الأخضر والاستدامة ودورات متخصصة باكتشاف فرص التمويل الأخضر في القطاع الصناعي.

التزامنا نحو الشمول المالي

باعتبارنا بنكاً مسؤولاً اجتماعياً، فإننا نعتبر الشمول المالي جزءاً لا يتجزأ من تجربة عملائنا، ونسعى لضمان حصول جميع الأشخاص والشركات دون تمييز على الحلول والخدمات المالية، ويركز الشمول المالي لدينا بشكل أساسي على تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة لدعم نمو الأعمال والتعليم المالي للمجتمع لزيادة المعرفة المالية. ونحن نهدف إلى تحقيق ذلك من خلال تقديم العديد من المنتجات والخدمات، والحلول الرقمية، وفعاليات التثقيف المالي.

ونعلم أن الوصول إلى الخدمات المصرفية يعد خطوة أولى مهمة نحو الشمول المالي، وخلال العام 2023 واصلنا الاستثمار لتحديد طرق جديدة لخدمة جميع شرائح العملاء لدينا وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد المستبشرين مالياً، أو المناطق الغير مخدومة مصرفياً، وشاركنا في العديد من ورش العمل التي عقدت لنشر الوعي الادخاري لدى فئة النساء وطلاب المدارس وفئة الشباب، إضافة إلى تقديمنا لعدد من المنتجات الأخرى كبرنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط الميسر.

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

2023	2022	2021	2020	2019	
31,760,696	33,608,516	35,104,789	36,836,881	38,203,616	سكن كريم
208,141	319,470	355,536	351,410	363,428	برنامج التقسيط (سلف) **
489,139	437,127	655,501	227,270	897,965	الحساب البنكي الأساسي ***

* الأرقام الواردة في الجدول تمثل أرصدة القروض الممنوحة ضمن كل منتج.

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

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

وفيما يخص الشمول المالي فقد ارتفعت النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة تُقدّر من 6.5% إلى 6.8% في عام 2023 مقارنةً بعام 2022. وهذا مؤشر على زيادة في عدد الأشخاص الذين يفتحون حسابات بنكية لأول مرة في العام 2023.

2023	2022	2021	2020	2019	
6.8	6.5	9.5	6.9	8.2	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة
48.2	47.1	46.7	45.5	55.6	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لحاملي بطاقات الائتمان لأول مرة
29.5	30.2	30.5	30.4	29.9	النسبة المئوية من إجمالي القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً*

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

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

نلتزم في بنك الإسكان بتعزيز تمكين رواد الأعمال ودعم احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال فريق متخصص للخدمات المصرفية للشركات، ونفخر بامتلاكنا لقاعدة صلبة من عملاء هذه الشركات، ونواصل تركيزنا على تحسين الكفاءة وخلق الوعي الرقمي داخل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وخلال العام 2023 أطلقنا خدمة المسار السريع FastTrack لمنح القروض والتمويلات الموجهة للشركات الصغيرة والمتوسطة على اختلاف مجالات عملها ضمن القطاع التجاري والصناعي والخدمي وفق معايير محددة، وبخيارات تمويلية واسعة ومنافسة تصل لغاية 200 ألف دينار أردني بشروط ميسرة، وتمنح خلال فترة يومي عمل فقط، وهو ما يعد سابقة في مجال تمويل الشركات بأقل وقت معياري، ونهدف من خلال تقديم هذه الخدمة إلى تسهيل وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لا يزيد حجم مبيعاتها عن 5 مليون دينار أردني لمصادر التمويل مع البنك. ويسمح البرنامج بمنح فترة تمويل تصل إلى 24 شهراً، منها فترة سماح تصل إلى 3 أشهر، بحيث يستخدم القرض في تمويل مشتريات الشركة، بالإضافة للاستفادة من بطاقة فيزا ائتمانية بالمجان للسنة الأولى.

وفي نهاية عام 2023، نما حجم القروض المخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 13.8% على أساس سنوي مقارنةً بعام 2022، إضافة إلى مواصلة المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة المختلفة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة وكما هو مبين في الجدول التالي:

القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)					
2023	2022	2021	2020	2019	
12,416,088	11,819,252	9,297,366	6,706,813	8,120,067	برامج البنك المركزي
62,058,741	51,850,328	51,929,518	35,970,588	12,250,691	السلف الصناعية متوسطة الأجل
4,550,408	4,901,886	1,937,871	937,709	837,701	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة
33,053,236	43,163,329	27,734,055	29,484,408	-	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا

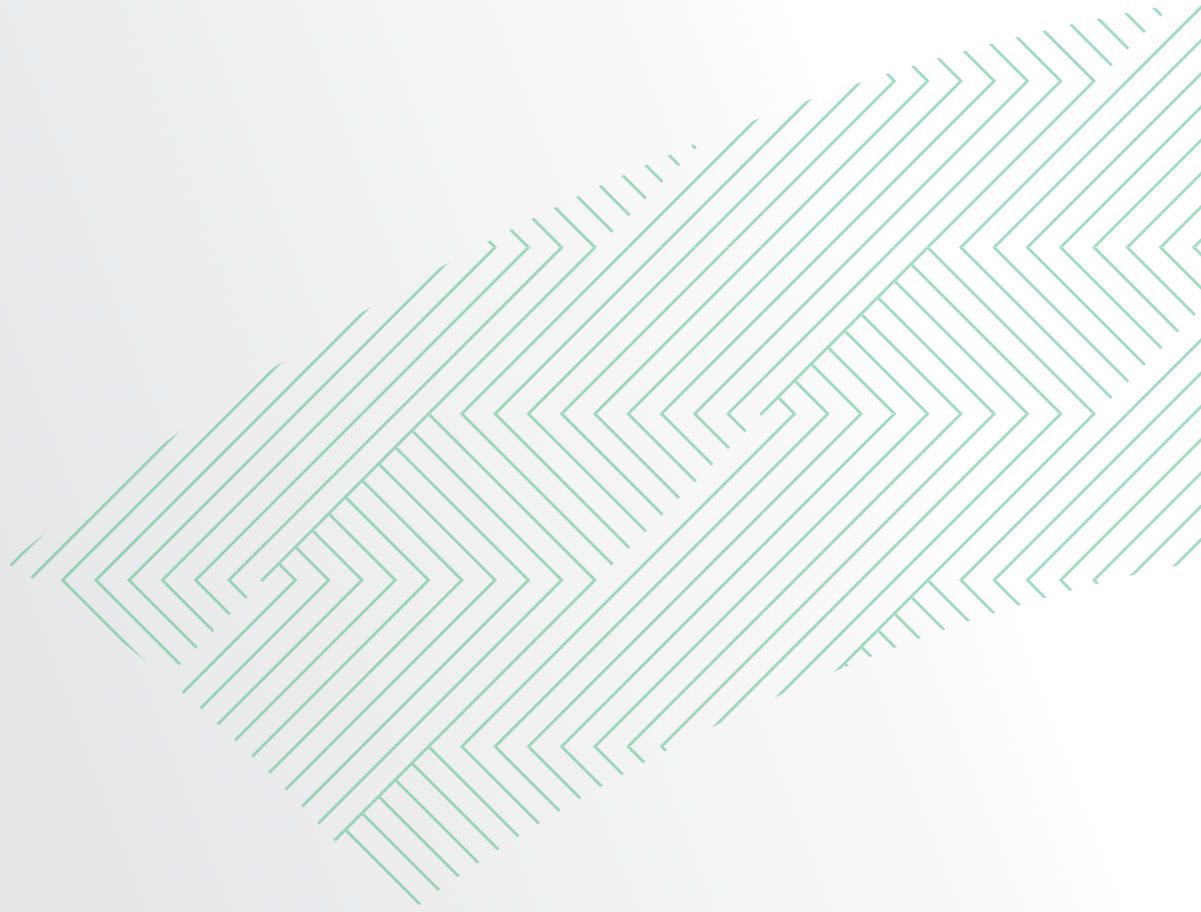
دعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

نحرص على ضمان الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا المالية لكافة عملائنا، ونعمل باستمرار على إزالة العقبات أمام التمويل للمجموعات التي تعاني من نقص الخدمات المصرفية، بما في ذلك العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة. نحن في بنك الإسكان ملتزمون بتقديم خدمات متميزة لجميع عملائنا دون أي تمييز. كما يلتزم موظفونا بتسهيل وتيسير التجربة المصرفية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة. عملنا على تصميم منتجات وخدمات تلبي معظم احتياجات عملائنا، وذلك بما يتوافق مع أحكام تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ومن بين أهم الإجراءات التي اتخذناها لضمان ذلك:

- تصميم العديد من شبكة فروعنا لضمان وصول الكراسي المتحركة، من خلال توفير رامبات ومنحدرات خاصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقمنا بتوفير مكاتب مستقلة يمكن من خلالها تقديم الخدمة لهم.
- تجهيز مواقع أجهزة الصراف الآلي المخصصة التي تتمتع بوظيفة خاصة الخدمات الصوتية للعملاء الذين يحتاجون إلى خيارات شاشة مدعومة بالصوت.
- تصميم جميع مواقع أجهزة الصراف الآلي ووضعها على ارتفاع يساعد العملاء على الكراسي المتحركة.
- توفير لوحة مفاتيح بطريقة برايل أو بطريقة تتيح تمييز الأرقام، لسهولة التشغيل على أجهزة الصراف الآلي، وخاصة للعملاء الذين يواجهون تحديات بصرية.
- تصميم موقعنا الإلكتروني بحيث يكون هذا الموقع في متناول الأشخاص الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة مثل برامج قراءة الشاشة وبرنامج المحادثة الصوتية وكذلك من لا يملكون القدرة على استخدام الماوس أو جهاز التأشير.

مكافحة الجرائم المالية

إيماناً منا بدورنا القوي في الحد من الجريمة المالية لما لها من عواقب اجتماعية واقتصادية خطيرة، عملنا على الاستثمار بشكل كبير في تعزيز قدراتنا على الكشف عن الجرائم المالية وردعها والإبلاغ عنها، من خلال تمكين الأعمال التجارية المستدامة وضمان عدم سعيها فقط للقضاء على الممارسات التجارية الإجرامية وغير الأخلاقية، ولكن أيضاً التركيز على تحقيق أفضل النتائج الممكنة لعملائنا بما يتماشى مع القواعد واللوائح المعمول بها في الأسواق التي نعمل بها.



03

بصمتنا البيئية



بصمتنا البيئية

ندرك تمام الإدراك مسؤوليتنا الكبيرة في الحفاظ على البيئة، ونسعى بجد أن نكون بنكاً صديقاً للبيئة في مختلف أعمالنا وأنشطتنا وفي جميع مقار إدارتنا وفروعنا، والتزمنا بعدد من الإجراءات العملية والفعالة لتخفيض بصمتنا البيئية.

استهلاك الطاقة

على صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة والمولدات والتقلات)، فقد شهد استهلاكنا منها خلال عام 2023 انخفاضاً بلغت نسبته 14.2% ليصل إلى 228 ألف لتر ويعود سبب هذا الانخفاض بشكل رئيس إلى عدم حصول حالات انقطاع في الكهرباء تستدعي تشغيل المولدات.

أما بالنسبة لاستهلاكنا من الطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد انخفض استهلاكنا منها خلال عام 2023 بنسبة طفيفة قدرها 0.2%

إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

2023	2022	2021	2020	2019	
83,603	85,259	77,780	84,581	72,677	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
9,180	10,704	5,780	9,472	7,422	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
74,423	74,555	72,000	75,109	65,255	استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)

استهلاك الطاقة المباشرة

2023	2022	2021	2020	2019	
21,741	16,273	13,738	10,731	20,563	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
206,637	250,000*	130,044	224,906	164,076	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)
228,378	266,273	143,782	235,637	184,639	إجمالي استهلاك الوقود (لتر)

* تم تحديث الرقم

استهلاك الطاقة غير المباشرة

2023	2022	2021	2020	2019	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)
20,673,650	20,709,606	20,000,000	20,863,624	18,126,327	
74,423	74,555	72,000	75,109	65,255	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
26.2	25.9	25.2	31.1	27.7	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

انبعاثات الغازات الدفيئة

تشمل انبعاثات غازات الدفيئة كل من انبعاثات النطاق 1، "المباشرة" والتي تنتج عن استخدام المولدات ومركبات النقل التي تعمل بالديزل والبنزين، وكذلك انبعاثات النطاق 2، "غير المباشرة" والتي تنتج عن استهلاك الطاقة التي يتم توفيرها للبنك من شركة الكهرباء الأردنية. هذه الانبعاثات تعتبر جزءاً لا يتجزأ من الأثر البيئي لأنشطة البنك، والسعي إلى تخفيضها يعكس التزامنا بتقليل الآثار السلبية على البيئة والعمل نحو تحقيق الاستدامة البيئية.

وقد شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة خلال العام 2023 انخفاضاً طفيفاً بلغت نسبته 1.2% لتصل إلى 10.1 ألف طن، كما شهدت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف انخفاضاً طفيفاً لتصل إلى 3.54 طن / موظف.

انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئات ثاني أكسيد الكربون)

2023	2022	2021	2020	2019	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
605.8	709.2	381.4	628.8	488.8	
9,478.9	9,495.4	9,170.0	9,566.0	14,102.30	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن" *
10,084.6	10,204.6	9,551.4	10,194.8	14,591.10	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن" *
3.54	3.55	3.34	4.22	6.2	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف "طن"

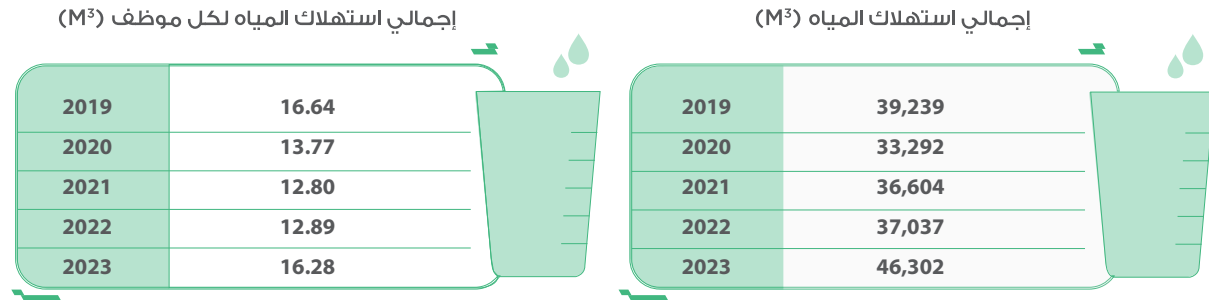
*تم تعديل معامل انبعاث الكهرباء للأعوام 2020-2023 وفقاً للتقرير الصادر عن وزارة البيئة وUNDP في عام 2020 - Second Biennial Update Report (SBUR).

استهلاك المياه

نحن نسعى جاهدين وباستمرار لتنظيم وإدارة استخدامنا للمياه في جميع مواقعنا، سواء كان ذلك في مقر الإدارة الرئيسي أو في فروعنا المختلفة. ونحرص على تشجيع جميع موظفينا على اتخاذ خطوات للحد من استهلاك المياه، مدركين لحقيقة أن المملكة تُعتبر واحدة من الدول الفقيرة مائياً على الصعيد العالمي.

من خلال تنفيذ برنامج دوري للصيانة، نسعى بجدية للحد من الفاقد والهدر من المياه إلى أقصى حد ممكن، بالإضافة إلى رصد وتحليل أي تغييرات في معدلات الاستهلاك وتحديد أسبابها، واتخاذ الإجراءات الضرورية لمعالجتها بشكل فعال.

وخلال العام 2023 ارتفع حجم استهلاكنا من المياه ليلغ حوالي 46,302 م³، أو 16.3 م³ لكل موظف بسبب تشغيل عدد من مباني البنك الغير مستغلة وتسكين عدد من دوائر وأقسام البنك فيها.



تقليل الورق

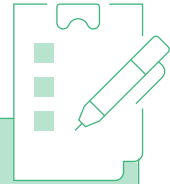
نحن ندرك أن الانتقال إلى بيئة خالية من الورق يعد أكثر استدامة من الناحيتين البيئية والتنشغيلية. لذلك، تبنينا استراتيجية صارمة لتقليل استخدام الورق في البنك وتحقيق بيئة عمل رقمية. قمنا برقمنة العديد من عملياتنا الداخلية وشجعنا على تبني الأفكار والتقنيات المبتكرة.

وفي سياق دعمنا لقطاع التعليم وتعزيز الجهود الرامية إلى تحسين مخرجاته، شاركنا في مبادرة "بصمات خضراء" لإعادة تدوير الورق التي أطلقتها مؤسسة الأميرة عالية. من خلال هذه المبادرة، نعيد تدوير الورق التالف لدينا ونستبدله بورق جديد يتم توزيعه مجاناً على المدارس الحكومية في المملكة. في عام 2023، تبرعنا بـ 8026 حزمة من ورق التصوير A4.

وقد شهد عام 2023 ارتفاعاً في استهلاك الورق نسبته 6.4% بسبب ويعود السبب في هذا الارتفاع إلى تطبيق مشروع الارشفة والذي لزم تصوير كم كبير جداً من الأوراق القديمة للتمكن من أرشفتها إلكترونياً.

والجدول أدناه يبين استهلاك الورق لدينا:

استهلاك الورق



2023	2022	2021	2020	2019	
252,527	237,110	242,009	216,321	213,876	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
140,125	187,247	144,702	126,662	140,402	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
%55.48	%78.97	%59.80	%58.60	%65.60	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

إعادة تدوير الأصول والمواد الثابتة

يقوم فريقنا من الخبراء بتصنيف الأصول والمواد الثابتة المستعادة التي كانت ستعتبر خردة، وإطالة دورة حياتها من خلال تقديمها كتبرعات عينية للعديد من الجمعيات والمؤسسات غير الربحية، مما يساهم في دعم هذه الجهات وتحقيق فوائد اجتماعية ملموسة. بالإضافة إلى ذلك، نتعاقد مع الموردين لاستبدال جميع أنواع البطاريات السائلة القديمة ببطاريات جديدة، حيث يتم استلام البطاريات القديمة والتخلص منها بطرق رسمية وآمنة تتوافق مع المعايير البيئية، وبما يضمن حماية البيئة والمحافظة على الموارد الطبيعية.

المشتريات المحلية المستدامة

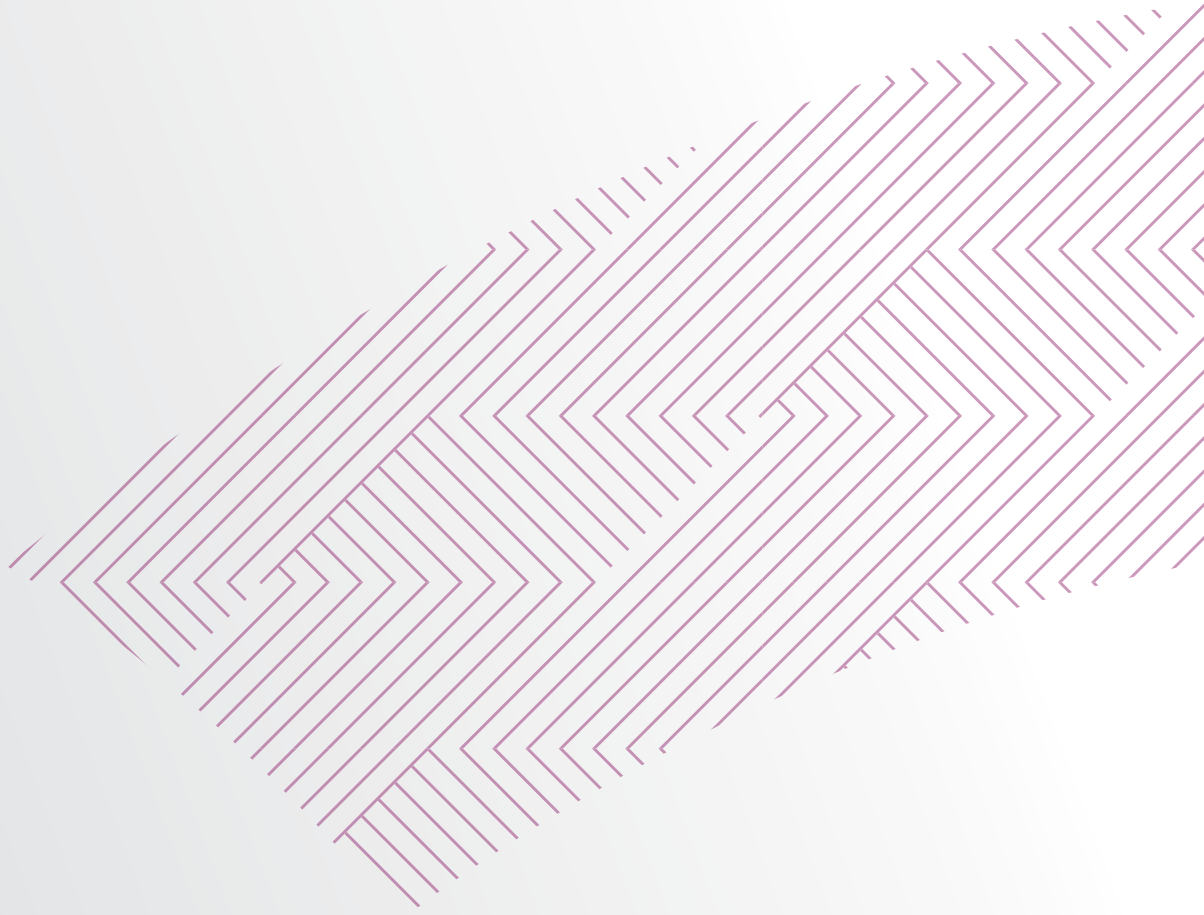
ندرك في بنك الإسكان، مثل العديد من المؤسسات العاملة في اقتصاد اليوم، المسؤولية الواجب علينا اتباعها فيما يخص سياسات وممارسات الشراء الصديقة للبيئة والمستدامة. لقد ركزنا على مدار سنوات عملنا الطويلة على اعتماد الموردين المحليين إلى أقصى حد ممكن لتقليل بصمتنا الكربونية ودعم الشركات المحلية، وستستمر هذه الممارسة في السنوات القادمة.

حوالي 93% من الموردين لدينا هم موردين محليين، وتم إنفاق 64% من إجمالي إنفاق المشتريات لدينا مع الموردين المحليين، ونتمتع بعلاقات طويلة الأمد مع العديد من مورديننا، ونشجع الموردين على دمج الممارسات المستدامة ومسؤولية الشركات في عملياتهم.

والجدول أدناه يبين حجم ميزانية المشتريات المحلية لدينا:

المشتريات المحلية

2023	2022	2021	2020	2019	
476	377	299	289	285	إجمالي عدد الموردين المشاركين
441	331	289	285	262	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
20,580,2821	15,387,924	5,449,503	6,945,698	13,376,576	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار الأردني
13,159,135	12,840,845	5,353,010	5,152,706	9,166,805	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار الأردني
%64	%83	%98	%74	%69	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين



04

موظفينا



موظفينا

تعتبر الاستدامة جزءاً أساسياً من قيمنا وممارساتنا، ومن أهم أركان الاستدامة هو الاستثمار في موظفينا وتطوير بيئة عمل إيجابية ومستدامة، نحن نؤمن بأن رفاهية وتطوير موظفينا يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهدافنا المستدامة ويعزز من قدرتنا على مواجهة تحديات المستقبل، إن التزامنا تجاه موظفينا يعكس رؤيتنا لبناء مستقبل مستدام للجميع.

بناء بيئة عمل مثالية

نؤمن في بنك الإسكان بأن موظفينا جزء لا يتجزأ من منظومتنا لدفع أعمالنا إلى الأمام، وندرك أهمية الاستثمار في موظفينا، ونحن ملتزمون بتزويدهم بفرص التعلم والتطوير المستمر للمساعدة في تحقيق طموحاتهم، بالإضافة إلى بناء بيئة متنوعة وشاملة يمكن للجميع أن يزدهر فيها.

ونتبع نهجاً شاملاً يتيح لموظفينا التطور المهني والشخصي، وتعزيز قدرتهم التنافسية، وتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية بشكل فعال، وبما يساعدنا على بناء علامتنا التجارية كبيئة عمل فُضلى والتي تمكننا من جذب أفضل المواهب ورعايتهم والاحتفاظ بهم.

تنوعنا وشموليتنا

نؤمن بأن التنوع والشمول ضروري لنجاحنا كبنك، ونؤمن بأن القوى العاملة المتنوعة والشاملة تدفع الابتكار، وتعزز مشاركة الموظفين، وتعزز رضاهم الوظيفي، وتزيد الإنتاجية وتغني بمسؤولياتنا الأخلاقية تجاههم، ونحن فخورون بتنوع قوانا العاملة إذ تبلغ نسبة الموظفات فيها 36%.

تضمن قواعد التوظيف لدينا في بنك الإسكان الاعتبار المتساوي لفرص العمل بغض النظر عن الجنس أو العمر أو الإعاقة أو الدين أو الحالة الاجتماعية، إن سياساتنا المتنوعة تركز على التزامنا بالتنوع والشمول.

وقد بلغ عدد موظفينا العاملين في المملكة الأردنية الهاشمية 2845 موظف وموظفة في نهاية العام 2023 ، منهم 3.7% من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2023	2022	2021	2020	2019	إجمالي عدد الموظفين
2,845	2,875	2,859	2,417	2,358	حسب الفئة
2,208	2,250	2,302	1,972	1,960	غير إداريين
605	591	524	409	367	إدارة وسطى
32	34	33	36	31	إدارة عليا
2,845	2,875	2,859	2,417	2,358	حسب نوع التوظيف
-	-	-	-	-	عقد دائم
-	-	-	-	-	عقد مؤقت

التنوع الجندري

في إطار التزامنا المستمر بتعزيز المساواة بين الجنسين في مكان العمل، قمنا بتحديد أهدافنا المتعلقة بالتنوع الجندري وتعزيز تمثيل النساء في مناصب الإدارة العليا، وإن التزامنا بالمساواة بين الجنسين كان وسيظل عنصراً أساسياً في نموذج أعمالنا، وتبلغ نسبة الإناث في مناصب الإدارة العليا 15.6%، ويبلغ متوسط راتب الذكور لدينا 23.5% أعلى من نظرائهم من الإناث.

القوى العاملة حسب الجنس					
2023	2022	2021	2020	2019	
1,820	1,842	1,834	1,398	1,363	ذكر
1,025	1,033	1,025	1,019	995	أنثى
مشاركة الإناث في القوى العاملة					
%36.03	%35.9	%35.8	%42.2	%42.2	الإناث من مجموع موظفي البنك
%26.4	%25.3	%18.1	%10.1	%15.4	الإناث في المناصب الوسطى والعليا
%123.5	%123.5	%122.4	-	-	نسبة الأجور بين الجنسين (متوسط أجور الموظفين الذكور إلى متوسط أجور الموظفات الإناث)

التنوع العمري:

نعمل على تمكين فئة الشباب وزيادة تمثيلهم، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 30.9% من إجمالي القوى العاملة لدينا، والجدول أدناه يمثل قوانا العاملة مقسمة حسب الفئات العمرية:

القوى العاملة حسب الفئة العمرية					
2023	2022	2021	2020	2019	
880	1,039	987	1,209	1,277	18-30 عام
1,848	1,725	1,790	1,157	1,060	31-50 عام
117	111	82	51	21	أكبر من 50 عام

إدارة المواهب

ندرك أن خبرة موظفينا، وتفانيهم، وسلوكهم تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم، وجودة الخدمة، والاستجابة للتغيرات البيئية، والتكيف مع التطورات التكنولوجية، وتعزيز ميزتنا التنافسية. يتيح لنا إطار إدارة المواهب لدينا تقييم مجموعة المواهب في قطاع البنوك وتحديد المرشحين الواعدين. على مدار العام، أولينا الأولوية لجذب الموظفين ذوي المهارات العالية والمواهب المتميزة، وتطويرهم، والاحتفاظ بهم لضمان تحقيق أهدافنا الاستراتيجية طويلة الأمد.

استقطاب المواهب

في بنك الإسكان، نفتخر بشدة بسمعتنا المرموقة كوجهة رائدة لأصحاب المواهب البارزة. هذا التقدير ليس مجرد شارة شرف، بل يعد شهادة على التزامنا الثابت بالتميز. إنه متجذر في إطار قوي من الأركان الأساسية التي تحدد بوضوح هويتنا وقيمنا ورؤيتنا للمستقبل، ونستند في ذلك لعدد من المراكز التي نتحدث عنها وهي:

- قصة نجاحنا وإرثنا الغني، فبمجرد الانضمام لفريق عملنا فسيصبح جزءاً لا يتجزأ من عائلتنا.
- تميزنا المهني وخبراتنا الطويلة، فبمجرد الانضمام لفريق عملنا ستعمل مع كوكبة من المهنيين المتميزين في مختلف مجالات العمل.
- التعلم والتطور السريع، فبمجرد الانضمام لفريق عملنا سنضمن لك بيئة تمتاز بثقافة تعليمية متقدمة.
- استراتيجيتنا بالحفاظ على بيئة عمل جاذبة للمواهب والكفاءات وسعينا الدائم لتكون جهة عمل مفضلة، وتتويجاً لهذه الجهود فقد حصلنا على جائزة (Top employer Jordan 2023) من أحد أهم المنظمات العالمية في هذا المجال (Top Employers Institute).

التوظيف

لا زلنا ملتزمين بأهدافنا المتعلقة بالتنوع بين الجنسين بينما نواصل جذب المواهب الجديدة. وفي عام 2023، كان 27.8% من الموظفين الجدد لدينا من الإناث، وفيما يتعلق بغئة الشباب فنحن فخورون أيضاً بكوننا صاحب العمل المفضل للمواهب الشابة، حيث تتراوح أعمار 61.4% من موظفينا الجدد بين 18 و30 عاماً.

التوظيف					
2023	2022	2021	2020	2019	
251	200	117	230	235	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:					
181	131	79	166	134	ذكور
70	69	38	64	101	إناث
154	137	82	99	182	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
96	63	34	113	50	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
1	---	1	18	3	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

الاحتفاظ بالمواهب

نحن ملتزمون بتنمية مواهبنا والحفاظ عليها من خلال التواصل المستمر والشفاف معهم، من خلال إجراء مقابلات الخروج الشاملة، نقوم بالتحقيق في الأسباب الجذرية لاستقالة الموظفين، مقترحين بشكل نشط حلولاً مخصصة وبدائل لمعالجة مشاكلهم وربما يؤثر على قراراتهم. إضافة إلى تسهيل نشاط التحويلات الداخلية والتنقل بين مواقع العمل المختلفة، مما يوفر فرصاً لمواهبنا لاستكشاف أدوار جديدة والارتقاء بمساراتهم المهنية داخل منظمنا.

الدوران الوظيفي

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس					
2023	2022	2021	2020	2019	
%9.9 *	%7.1	%4.1	%7.9	%14.3	معدل الدوران الوظيفي العام
%11.3	%7.7	%3.5	%10.3	%18.5	ذكور
%7.5	%6.4	%4.4	%4.12	%8.9	إناث
%10.2	%9.1	%6.2	%3.9	%4.9	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
%9.1	%5.5	%2.4	%9.9	%12.0	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
%21.3	%16.2	%6.1	%62.7	%87.9	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

* علماً بأن الاستقالات المرغوبة من قبل البنك جاءت نسبتها 3.3%، والاستقالات غير المرغوبة من قبل البنك نسبتها 6.6%.

التدريب والتطوير

نلتزم في بنك الإسكان بدعم ثقافة التعلم لدى كافة موظفينا على اختلاف مواقعهم، ونعمل على تقديم مجموعة من البرامج والدورات التدريبية التي تم تخصيصها لتلبية الاحتياجات المحددة لمراكز الأعمال لدينا، وفي عام 2023، أكمل موظفونا أكثر من 70,269 ساعة تدريبية، توزعت على 275 دورة تدريبية شملت 1980 موظف وموظفة.

ونعطي في بنك الإسكان الأولوية لتدريب وتعليم موظفينا، إذ أننا نعتبر تنمية موظفينا هي أساس ما نقوم به، ونستثمر بشكل كبير لجعل بنك الإسكان مكاناً مميزاً للتعلم من خلال عقد برامج متخصصة في مركز التدريب والتطوير التابع لنا، أو في مراكز التدريب المحلية والإقليمية.

ومن أهم البرامج التدريبية التي تم عقدها خلال العام 2023 كان:

- Data Analytics and Business Intelligence
- بناء وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية OSOC
- ITIL V4
- Organizational Development
- "إدارة السيولة / Liquidity Management"
- Advanced Selling Skills
- Branding Training Course
- Business Analysis & Business Planning
- Business Resilience & Stress Testing
- Communications Skills & Critical Thinking
- Credit Risk Modelling Using Machine Learning
- Data Integration
- Design Thinking: Unlocking Creativity & Problem-Solving Skills
- Effective Cross & Upselling Techniques
- Effective Tele - Sales Techniques
- Ethics Essentials Bundle
- Exploratory Data Analysis
- Fintech Disruption
- Harnessing Artificial intelligence in Business & Marketing
- ISBP 821 المعيار الدولي للممارسات المصرفية
- Investor Relations (IR) Training
- Jordan's Future Digital Transformation Conference 2023
- Job Evolution
- SEO Search Engine Optimization and Digital Analytics
- Specialized Professional Diploma in Risk Management
- Train of Trainers (TOT) Program
- Workshop: IFRS 9 & IFRS 16

مصاريف التدريب					
2023	2022	2021	2020	2019	
504,780	416,220	277,446	258,500	234,390	إجمالي مصاريف التدريب (دينار)

برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)					
2023	2022	2021	2020	2019	
-	2	2	3	2	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
56	104	83	49	48	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة

التدريب (الساعات)					
2023	2022	2021	2020	2019	
24.0	52.0	16.5	12.3	22.6	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
25.0	54.0	17.0	12.0	23.8	ذكور
21.0	46.0	15.5	12.4	20.5	إناث
27.5	57.0	16.6	12.1	18.3	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
23.0	48.0	16.5	12.5	14.5	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
19.0	32.0	13.3	5.2	8.7	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

برامج التدريب (عدد المشاركين)					
2023	2022	2021	2020	2019	
1,964	1,938	1,626	800	1,433	الدورات والنحوات الداخلية والمحلية التي عقدت في المركز التدريبي للبنك أو بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
36	20	7	1	16	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
2,989*	2,452	2,633	2,463	2,733	عدد المشاركين بدورات E-learning

* شامل موظفي الأردن، فلسطين، البحرين، الشركة المتخصصة للتأجير التمويلي.

صحة موظفينا وسلامتهم ورفاهيتهم

في بنك الإسكان، نعطي الأولوية لصحة وسلامة موظفينا ونتبع نهجاً شاملاً لضمان رفاهيتهم، ونحن نقدم تغطية طبية على أعلى مستوى لجميع موظفينا وعائلاتهم. ونسعى لجعل مكان العمل لدينا بيئة داعمة لموظفينا وخالية من الإصابات والأمراض، ونفخر بعدم تسجيلنا لأيّة إصابات أو حوادث مهنية خلال العام 2023.

وندرك أن موظفينا هم أهم أصولنا، وبالتالي فإن رفاهيتهم لها أهمية محورية بالنسبة لنا، ونحن كبنك ملتزمون بالتوازن الصحي بين العمل والحياة.

الإجازة الوالدية

خلال العام حصلت 77 موظفة لدينا على إجازة الأمومة، وهي إجازة مدتها 70 يوم، تضمن لهم الحصول على فرصة التفرغ للتمتع بتلك الإجازة ثم العودة للانخراط مجدداً في العمل. وبلغ معدل الاحتفاظ بهذه المجموعة من الموظفين 100% بعد انقضاء إجازاتهم الوالدية. فيما حصل 166 موظفاً لدينا على إجازة الأبوة وهي إجازة قصيرة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام بعد ولادة طفلهم، ويسعدنا أن نرى أن العديد من الآباء الجدد في بنك الإسكان يستفيدون من هذه الميزة.

والجدول ادناه يظهر عدد الموظفين الحاصلين على الاجازة الوالدية لدينا:

الاجازة الوالدية					
2023	2022	2021	2020	2019	
77	134	125	99	108	إجمالي عدد الموظفين اللاتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات الى العمل بعد إجازة الأمومة
166	153	111	81	84	إجمالي عدد الموظفين اللذين استحقوا إجازة أبوة

إشراك موظفينا

تتمثل رؤيتنا في ضمان معاملة موظفينا بكل ثقة وإنصاف، وتعزيز شعورهم بالانتماء والارتباط بأهدافنا ومبادئنا وقيمنا، ونسعى لإلهام موظفينا للتفكير بطرق إبداعية من خلال تشجيعهم على تقديم أي اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل.

وتحدد سياساتنا التزام البنك بإنشاء مكان عمل خالٍ من التمييز، كما تحدد سياساتنا نهجنا في التوظيف والتدريب والتطوير والترقية، مما يضمن حصول جميع الموظفين على فرص متساوية للنجاح وتحقيق إمكاناتهم الكاملة.

ولدينا إجراءات عمل رسمية داخلية للتظلم والشكوى وذلك لحل أي تظلم من الموظف له علاقة بأوضاع العمل أو الانضباط أو تعامل غير منصف من قبل الإدارة أو من أحد الزملاء. ويوجد لدينا سياسة لإدارة الشكاوى المتعلقة بسوء السلوك المهني والتي تشمل الإساءة اللفظية، الإساءة الجسدية، استبعاد أو عزل السلوك، حجب المعلومات الحيوية عمداً لأداء العمل، ونشجع موظفينا على الإبلاغ عن أي من هذه الحوادث، ويتم التحقيق في جميع الشكاوى بشكل شامل بطريقة سرية وغير متحيزة، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة في ضوء نتائج ما يسفر عنه التحقيق.

تمكين موظفينا

نحن نسعى جاهدين لتوفير مجموعة شاملة من المزايا لموظفينا الملتزمين، مصممة بعناية لتعزيز استقرارهم ورفاهيتهم ورضاهم وولائهم للمنظمة. ومن أهم المزايا التي نقدمها لموظفينا:

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

يتم تزويد جميع موظفينا بدليل الموظف وميثاق أخلاقيات العمل وسلوكه، وتعمل كدليل للسلوك المهني اليومي لكافة موظفينا، ويغطي الميثاق جميع القوانين واللوائح المعمول بها وأعلى معايير أخلاقيات العمل التي يجب على موظفينا إدراكها والامتثال لها في إدارة أنشطتهم اليومية.

إدارة الأداء والمكافآت

رؤيتنا تتمحور حول الحفاظ على سياسة مكافآت مسؤولة وقائمة على الأداء تتناغم مع المصالح القصيرة المدى والمتوسطة المدى والطويلة المدى لموظفينا ومساهميننا على حد سواء. هدفنا هو تحقيق التوازن المثالي بين تلبية توقعات المساهمين وتوفير تعويضات تنافسية لموظفينا. ونعمل على تقييم خطط المكافآت الخاصة بنا على أساس سنوي، مع الأخذ في الاعتبار تقلبات السوق والتطورات الخارجية، ويعتمد نظام المكافأة لدينا على معايير عادلة وشفافة مصممة لتعزيز ثقافة التحفيز.

ويتم اعتماد نسبة من صافي الربح العائد لمساهمي البنك بعد الضريبة، تحدد سنوياً من مجلس الإدارة لتوزيعها كحوافز على الموظفين المستحقين، وعلى ضوء الأوضاع المالية للبنك ولا تعتبر ملزمة للبنك، ويتم إقرار الأسس والمعايير لمكافأة الحوافز السنوية من قبل لجنة الترشيح والمكافآت المنبثقة عن مجلس إدارة البنك بموافقة مجلس الإدارة.

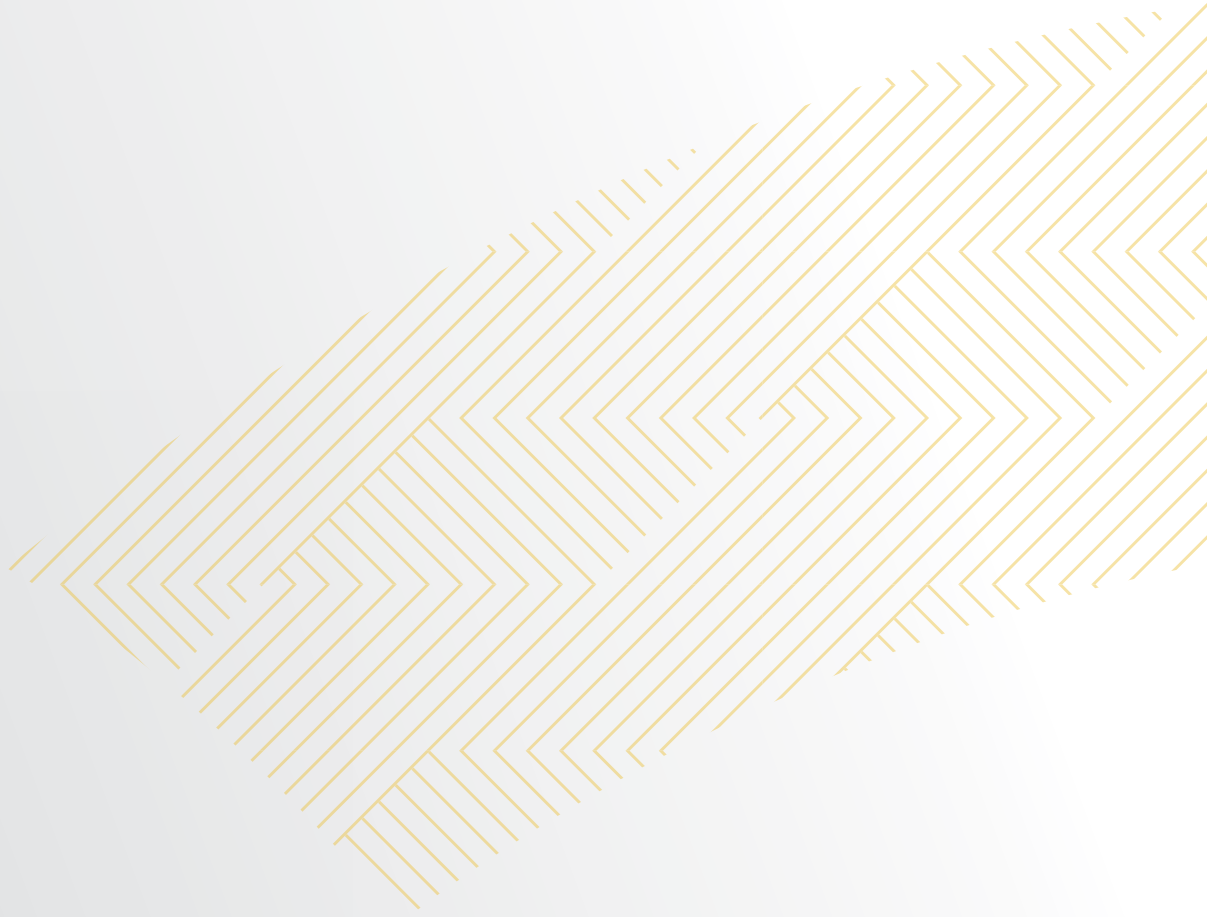
ويرتكز نظام الحوافز إلى نظام تقييم أداء فعال يهدف إلى ما يلي:

- مكافأة المتفوقين في الأداء والانتاجية وتحفيزهم لبذل المزيد من الجهود باستمرار.
- متابعة أداء الموظف لتحديد احتياجاته التدريبية والتخطيط لتحسين الأداء.
- المساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة لتغطية الفائدة من استغلال الموارد البشرية عن طريق وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- توثيق وحفظ نتائج تقييم الأداء ضمن قاعدة بيانات الموظفين.

السلوك المهني

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

لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري لدى موظفينا خلال عام 2023. ونلتزم بتوفير بيئة عمل خالية من السلوك غير اللائق أو التمييز أو المضايقة على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو أية عوامل أخرى.



05

مسؤوليتنا الاجتماعية



مسؤوليتنا الاجتماعية

نسعى جاهدين في بنك الإسكان إلى تقديم الدعم والمساندة للمجتمعات المحلية التي نعمل بها، من خلال تقديم مجموعة شاملة ومتنوعة من برامج المسؤولية الاجتماعية تضم عدداً من القطاعات الهامة بما يساهم في تطويرها وتنميتها وبما ينعكس إيجاباً على دورها التنموي والمجتمعي على حد سواء. وخلال العام بلغت مساهمتنا المجتمعية 2.6 مليون دينار، وخلال الفترة (2019-2023) تجاوزت مساهمتنا المجتمعية في الأردن مبلغ 9.2 مليون دينار، أو ما نسبته 1.16% من الأرباح قبل الضريبة لمجموعة البنك لذات الفترة.

ومن أبرز القطاعات التي تبناها البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للعام 2023:

خدمة المجتمع

واصلنا في بنك الإسكان تقديم الدعم لعدد من الشركاء في مجال خدمة المجتمع، كان أبرزها: تكية أم علي، إذ عملنا على تجديد اتفاقية الشراكة الاستراتيجية التي تجمعنا لأكثر من عقد مع التكية، استمراراً لدعمها في تنفيذ مجموعة من برامجها ونشاطاتها الإنسانية المتعددة القائمة على محاربة الفقر والجوع. كما واصلنا تقديم الدعم السنوي للصندوق الأردني الهاشمي دعماً لحملة "البر والإحسان" لدوره الخيري والإنساني في إيصال المساعدات لمستحقيها في جميع محافظات المملكة، إضافة إلى تجديدنا للشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة نهر الأردن من خلال دعمنا برنامج "حماية الطفل" التابع لمركز الملكة رانيا للأسرة والطفل، وتجديد تبني أحد بيوت قرى الأطفال SOS، وتقديم الدعم لمبادرة "وقف ثريد" الهادفة لإطعام عابري السبيل، إضافة إلى تقديمنا الدعم لبرنامج "كسوة عيد" الذي تنظمه الهيئة الخيرية الهاشمية خلال عيد الأضحى المبارك، ودعم عدد من الجمعيات التي تُعنى بخدمة المجتمع كنادي العون الإنساني، وجمعية الأسرة البيضاء، وجمعية دارات سمير شما للمسنين.

التعليم

يمثل قطاع التعليم أحد القطاعات الاستراتيجية التي نوليها اهتمامنا في بنك الإسكان، وخلال العام 2023 حرصنا على استكمال التزامنا بتغطية تكاليف عدد من المنح الدراسية الجامعية من خلال عدد من المؤسسات أبرزها: صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، جامعة الحسين التقنية، معهد الإعلام الأردني، صندوق طلبة الجامعات التابع لمؤسسة الحسين للسرطان، جمعية الأيدي الواعدة، حيث تؤمن هذه المؤسسات تكاليف الدراسة الجامعية للطلبة بناء على شروط ومعايير واضحة.



كما جددنا الاتفاقية مع مؤسسة إيليا نقل والممتدة منذ العام 2016، والهادفة لمساندة المؤسسة في تحقيق أهدافها ورسالتها بتقديم منح جامعية، حيث نقدم منحيتين دراسيتين جامعتين بالكامل لطالبين من الطلبة المنتفعين من خدمات المؤسسة على مدار أعوام الدراسة الجامعية الأربعة، بالإضافة إلى إتاحة الفرصة للطلاب بالحصول على تدريب عملي في دوائر البنك المختلفة أثناء سنوات الدراسة بما يثري تجربتهم التعليمية والعملية. وشاركنا أيضاً خلال العام في مبادرة التوعية والتثقيف المالي التي أطلقها البنك المركزي الأردني بمناسبة اليوم العربي للشمول المالي، والتي ينظم من خلالها جلسات توعوية تستهدف طلبة الجامعات في مختلف محافظات المملكة ضمن جهوده في تعزيز الثقافة المالية المجتمعية.

كما دعمنا عدداً من النشاطات الطلابية سواء في الجامعات أو المدارس، إذ قدمنا الدعم لمدرسة اليوبيل في نشاط "مجلس الشؤون الخارجية" كمحاكاة تعليمية تتكون من لجان وجلسات حوارية تتناول مواضيع متنوعة تساهم في صقل مهارات الطلبة التعليمية والنقاشية، عدا عن دعمنا للمؤتمر السنوي الثاني عشر للأمم المتحدة (MUN) المقام في جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا.

الصحة

جاء دعمنا خلال العام 2023 لقطاع الصحة متميزاً، حيث قدمنا الدعم لمشروع إعادة تأهيل وتجهيز مركز صحي غور المزراعة بالشراكة مع جمعية همتنا الخيرية، وقد جاءت هذه المبادرة في إطار دعمنا للمرحلة الأولى من مشروع "همتنا 3" الذي يأتي ضمن مشروع إعادة تأهيل وتطوير 25 مركزاً صحياً شاملاً بمختلف أنحاء المملكة، بدعم من القطاع الخاص.



وخلال العام أيضاً قمنا بتجديد اتفاقية الشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة الحسين للسرطان لمدة عامين، متضمنة أربعة برامج وهي: حفل الخير السنوي الذي يذهب ريعه لدعم برامج المؤسسة الهادفة لعلاج مرضى السرطان، وبرنامج العيادة المتنقلة للفحص المبكر عن سرطان الثدي وهي عيادة متنقلة مجهزة بالكامل الغاية منها الوصول إلى المناطق البعيدة والنائية والتوعية بالفحص المبكر عن سرطان الثدي وإجراء فحوصات سريرية وتوزيع قسائم فحص جهاز ماموغرام على السيدات، وبرنامج سوار الحسين التطوعي وهو برنامج تطوعي يمنح الأفراد فرصة التطوع بوقتهم وجهدهم لدعم الكفاح ضد مرض السرطان. إضافة إلى برنامج المنح الجامعية للطلبة المصابين بالسرطان نتكفل من خلاله بتغطية تكاليف جميع السنوات الدراسية الجامعية لعدد من المرضى، حيث تأتي هذه الشراكة في سياق تحقيقنا لمبدأ الشراكة الحقيقية والمستدامة، إذ نسعى لبتكامل دورنا المجتمعي مع دور مؤسسة الحسين للسرطان لتمكينها من تحقيق أهدافها الإنسانية والتنموية.

كما سعيينا لدعم القطاع الصحي من خلال تواجدها ودعمنا ومشاركتنا في مؤتمر الجودة السابع لمناقشة القضايا المتعلقة بتطوير الرعاية الصحية الذي نظمه مجلس اعتماد المؤسسات الصحية، ومؤتمر "الحوكمة والتأمين الصحي" الذي نظمته جمعية التأمينات الصحية، لإيماننا المطلق بضرورة دعم المؤسسات التي تعمل على خدمة وتطوير القطاع الصحي في المملكة.

المؤسسات الوطنية

يعتبر دعمنا للنشاطات والمبادرات التي تطلقها وتنظمها المؤسسات الوطنية في مجال المسؤولية الاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من واجبنا الوطني والاجتماعي. حيث قدمنا الدعم لعدد من المبادرات التي نظمتها مؤسسات وطنية كان أبرزها: وزارة التنمية الاجتماعية من خلال دعم "صندوق المعونة الوطنية" المتمثل ببرنامج المعونات المالية الشهرية المتكررة والمؤقتة، وبرنامج الدعم النقدي الموحد، إضافة إلى تقديمنا الدعم اللازم لحملة تطبيق فواتيري التي نظمتها دائرة الدخل والمبيعات بهدف تثقيف المواطنين بضرورة الحصول على فاتورة المشتريات الخاصة بهم.



كما قدمنا الدعم لوزارة الثقافة لدعم مهرجان جرش باعتباره مهرجان وطني يضع الأردن على خارطة السياحة والثقافة العالمية، وجزء من الهوية الثقافية والفنية الأردنية.

وإيماناً منا بضرورة دعم المؤسسات الوطنية لإقامة المؤتمرات الاقتصادية التي تخدم القطاع الاقتصادي في المملكة وبما يتناسب مع أهداف وتوجهات البنك، قدمنا الدعم لمؤتمر "أصحاب الأعمال والمستثمرين العرب" الذي أقيم على هامش القمة الأولى للقطاع الخاص العربي، بتنظيم غرفة تجارة الأردن برعاية ملكية سامية.

وتقديرًا لدعم البنك المتكرر والحصري لاحتفالات مديرية الأمن العام بيوم المرور العالمي وأسبوع المرور العربي 2023، كرمت مديرية الأمن العام البنك، خلال الفعالية التي أقيمت تحت شعار "قواعد المرور سلوك حضاري"، وجاء هذا التكريم تمييزاً لدورنا الفاعل والمتواصل في تعزيز

التوعية المرورية وترسيخ السلوكيات السليمة ضماناً للسلامة على الطرق، عبر مبادراتنا المتنوعة التي ننفذها بشكل منفرد أو بالتعاون مع المؤسسات الوطنية ومنظمات المجتمع المدني.

البيئة

نولي في بنك الإسكان رعاية خاصة لقطاع البيئة لما لهذا القطاع من أهمية بالغة تتسجم مع رؤى وتوجهات البنك في الحفاظ على البيئة وتمثل ذلك من خلال العديد من الشراكات الاستراتيجية والنشاطات البيئية كان أبرزها: تجديد الشراكة الاستراتيجية التي تجمعنا بالجمعية العربية لحماية الطبيعة ضمن برنامج القافلة الخضراء 2023 الذي يُعنى بتعزيز الأمن الغذائي من خلال تبني زراعة 2,000 شجرة في المناطق النائية والفقيرة مما يساعد على توفير فرص عمل ومصدر للرزق للمزارعين بالإضافة إلى زيادة الرقعة الخضراء والتي تساهم في المحافظة على البيئة.



كما قمنا بتجديد اتفاقية الشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية بالتعاون مع جمعية البنوك ووزارة التربية والتعليم عن مبادرة "بصمات خضراء" الهادفة إلى شراء الورق وتوزيعه على المدارس الحكومية مقابل ثمن الورق الهالك الذي نستهلكه سنوياً، يضاف إلى ذلك دعمنا الدائم والسنوي لحديقة بنك الإسكان التابعة لأمانة عمان الكبرى في منطقة عبدون.

ريادة الأعمال

ركزنا اهتمامنا خلال العام 2023 على قطاع ريادة الأعمال لمختلف فئات المجتمع سواء كان للشباب أو السيدات أو الأسر الفقيرة والمحتاجة، من خلال دعمنا العديد من المؤسسات التي تُعنى بدعم وإنشاء المشاريع الريادية والتنموية، وتمثل ذلك من خلال تقديمنا الدعم لبرنامج تمكين المجتمعات وبرنامج المشاريع الإنتاجية التي تنظمها مؤسسة نهر الأردن.

كما جددنا دعمنا لمؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب من خلال دعم مشروع "دار نعمة" محافظة العقبة، بصفتنا داعم استراتيجي للمؤسسة والداعم الرئيسي والحصري عن قطاع البنوك للمشروع، وينعكس الدعم المقدم من البنك لإقامة المشروع في مدينة العقبة على تمكين السيدات من خلال إكسابهن المهارات المهنية والحرفية والإنتاجية في العديد من المجالات، بما يفتح أبواب جديدة لهن ولأسرهن ومجتمعهن في مشاريع تنموية خدمية وإنتاجية مدرة للدخل، وقادرة على الاستدامة والتطور وخلق المزيد من فرص التدريب والعمل.

كما قدمنا الدعم لجمعية دار أبو عبدالله لإنشاء مزارع مائية اعتماداً على دراسات السوق والفرص المتاحة وبما يتماشى مع الأولويات الوطنية، وبحيث يتم منح المزارع للمستفيدين من تكية أم علي من الأسر الأشد فقراً وأكثر حاجة، بهدف تحويلهم من أسر بحاجة إلى دعم إلى أسر مستقلة مادياً.

ومن باب اهتمامنا بتمكين المرأة وتعزيز قدراتها، ساهمنا في دعم نشاطات ملتقى سيدات الأعمال والمهمن المتعلقة بريادة الأعمال والمتمثلة بفعاليات مختبر الابتكار النسائي الأول من نوعه في الأردن، بالإضافة إلى دعم نشاطات الاتحاد النسائي الأردني الهادفة إلى تنمية وتطوير مهارات وقدرات المرأة الأردنية، وتعزيز دورها ومكانتها لتمكينها من المشاركة الفاعلة والمتوازنة في بناء المجتمع الأردني.

وتقديرًا لرعايتنا الحصرية لجائزة مؤتمري لريادة الأعمال والابتكار للعام 2023، كرّمت جامعة مؤتة البنك خلال الحفل الختامي للجائزة، ويأتي هذا التكريم تقديرًا لدور البنك المستمر في الاستثمار بالشباب وتحفيز ودعم ثقافة ريادة الأعمال وروح الابتكار لديهم، بما يمكنهم من قيادة مشاريع وأعمال ناشئة ذات فعالية في معالجة العديد من التحديات المجتمعية.

الرياضة والشباب

قمنا في بنك الإسكان بتبني دعم لاعبة المنتخب الوطني للتايكواندو البطلة الأردنية جوليانا الصادق، الحائزة على العديد من الميداليات والإنجازات في بطولات محلية ودولية، والمتصدرة للتصنيف العالمي في وزن 67 كيلوغرام، حيث سيسهم هذا الدعم في تعزيز استعداد الصادق لاستكمال جاهزيتها للمشاركة في الألعاب الأولمبية الصيفية التي ستقام في باريس خلال العام 2024.

كما قدمنا الدعم للعديد من الاتحادات الرياضية والنوادي الأردنية بهدف دعم نشاطاتها كان أبرزها: الاتحاد الأردني لكرة السلة، نادي الفيصل، نادي الجزيرة، نادي الشباب الرياضي (هومنتمن)، عدا عن العديد من النشاطات التي تقيمها المدارس في مختلف مناطق المملكة.



ذوي الاحتياجات الخاصة

نسعى دوماً لإيجاد شراكات مع جهات تعنى بتقديم الخدمة والدعم لذوي الاحتياجات الخاصة على اختلاف فئاتهم وتمثل دعمنا لهذه الفئة من خلال تقديم الدعم لجمعية أهل العزم للمكفوفين التي تعنى بتقديم الدعم للأشخاص المكفوفين من خلال طباعة دوسيات للكتب والأبحاث لطلبة الجامعات والتوجيهي من المكفوفين بلغة بريـل وتعليم الأطفال المكفوفين القراءة والكتابة.

كما قدمنا الدعم للجمعية الوطنية لذوي الاحتياجات الخاصة الهادفة لتقديم الخدمات التعليمية والتربوية والمهارات المرتبطة بها لذوي الاحتياجات الخاصة من مختلف الفئات العمرية من ذوي الإعاقة والتي تتراوح حالاتهم بين الإعاقة العقلية والإصابة بمتلازمة داون بما يكفل استقلاليتهم وضمان اندماجهم في المجتمع.

بالإضافة إلى تقديمنا الدعم لحفل العشاء الخيري لجمعية سنا للأشخاص ذوي الإعاقة الذي أقيم بهدف جمع التبرعات والدعم لنشاطات الجمعية المتمثلة ببرامج التوعية للأشخاص ذوي الإعاقة وللمجتمع، وزيادة نسبة تشغيلهم في المؤسسات العامة والخاصة من خلال تدريبهم وتأهيلهم لسوق العمل وبالتالي دمجهم في المجتمع.

فيما استمرينا في دعم وتبني خمس طلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة للعام الدراسي 2023-2024 من خلال الشراكة التي تجمعنا مع جمعية الشباب المسلمات/ مركز البنيات للتربية الخاصة التي تعمل على تمكين الطلبة من ذوي الإعاقات العقلية البسيطة والمتوسطة ليحظو بحياة اجتماعية ومهنية أفضل، وإعدادهم للانضمام إلى سوق العمل، وتقديم التعلم المدمج بجودة عالية لبرامج التعليم الخاص.

كما واصلنا تقديم الدعم لجمعية الأمل الخيرية الجهة الوحيدة التي تقدم خدمات رعاية لذوي الاحتياجات الخاصة منطقة لواء الأغوار الوسطى، حيث تقدم من خلال مراكز التربية الخاصة التابعة لها خدمات الرعاية التعليمية والتأهيلية والصحية للأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة.

دعم حملات المؤسسات الوطنية في التبرع لأهالي غزة

انطلاقاً من واجبنا الوطني والإنساني، وإيماناً منا بالأهداف السامية لحملات التبرع التي ينظمها عدد من شركائنا الاستراتيجيين لدعم أهالي غزة في ظل الظروف الراهنة، قدمنا الدعم لكل من: الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية لشراء أدوية للمستشفيات الفلسطينية وإيصال المساعدات العينية والغذائية والطبية للأسر المتضررة في غزة، ومؤسسة الحسين للسرطان من خلال دعمنا حملة "أنقذوا مرضى السرطان في غزة" الهادفة لتقديم الدعم لمرضى السرطان من غزة للعلاج في مركز الحسين للسرطان، بالإضافة إلى إرسال الأدوية إلى المستشفيات، وتكثيف أم علي من خلال دعم حملة "لأجلك يا غزة" الهادفة إلى توفير طرود غذائية طارئة للأسر المتضررة.

المبادرات والنشاطات المجتمعية التي نظمها البنك

بما يتماشى مع القطاعات التي نتبناها في مجال المسؤولية الاجتماعية، أطلقنا العديد من المبادرات التطوعية لإشراك موظفينا ضمن فريق "عطاء الإسكان" وهو فريق تطوعي من موظفينا الراغبين في الانضمام للمشاركة باسم البنك في الحملات والفعاليات والمبادرات الخيرية والتطوعية التي نطلقها ونشارك بها، وذلك ترسيخاً لمفهوم العمل التطوعي لدى موظفينا وتنمية العمل بروح الفريق الواحد لاعتبار المسؤولية الاجتماعية ثقافة يمكن ترسيخها وتنميتها لدى موظفينا بما ينعكس إيجاباً على أدائهم في العمل، والعمل بروح الفريق الواحد وغرس مفاهيم المواطنة الصالحة وبالتالي يعود بالأثر الإيجابي على الموظف نفسه وعمله وزملائه وعائلته وبالتالي على المجتمع ككل، حيث شارك الفريق بعدة نشاطات تطوعية كان أبرزها:

توزيع طرود الخير على الأسر العفيفة المستفيدة من خدمات تكية أم علي وحسب الشروط والمعايير المعتمدة لديها، بالإضافة إلى سكب وجبات الطعام للصائمين في موائد الرحمن ممن تستقبلهم تكية أم علي في مقرها الرئيسي خلال شهر رمضان المبارك.



وتجسيدا لدورنا التكافلي الذي نضطلع به، وكجزء من نشاطاتنا المتعددة التي ننفذها خلال شهر رمضان الفضيل، أقمنا مأدبة إفطار رمضاني جمعت مجموعة من الشباب المستفيدين من خدمات صندوق الأمان لمستقبل الأيتام من عدة محافظات مع كبار السن المقيمين في جمعية دارات سمير شما للمسنين، وجاء هذا الإفطار الرمضاني الخيري انطلاقاً من حرصنا على التواصل الإنساني مع كافة فئات المجتمع.

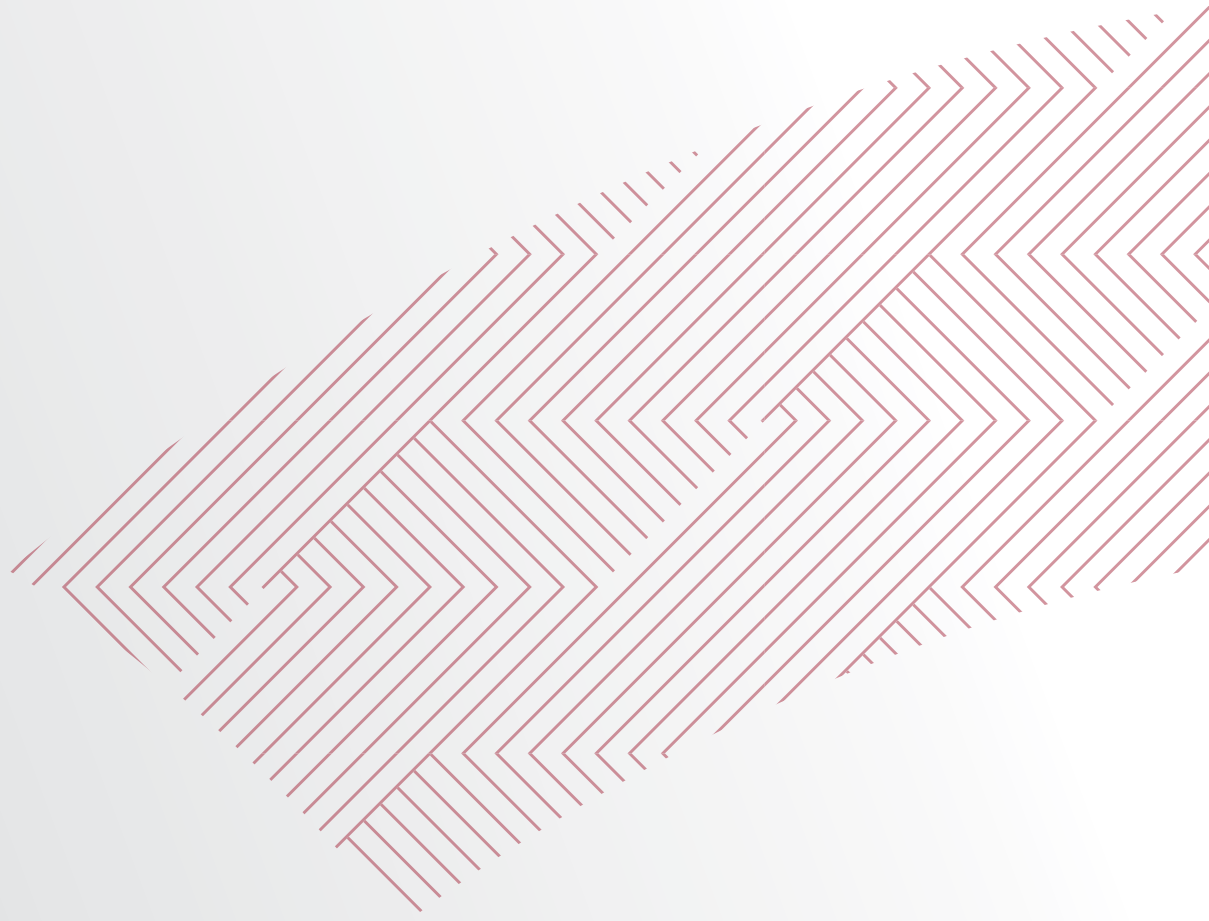


وانطلاقاً من واجبنا الإنساني تجاه المجتمع، نظمنا حملة للتبرع بالدم تحت شعار "النخوة بدمك" في مبنى البنك الرئيسي في منطقة الشميساني، بالتعاون مع المركز الوطني لبنك الدم وتحت إشراف كادر متخصص، وقد لاقت الحملة مشاركة لافتة من قبل موظفينا من مختلف المستويات الوظيفية، وممن تنطبق عليهم الشروط الصحية للتبرع.

وتنفيذاً لاستراتيجيتنا الاجتماعية والداعمة لحماية البيئة وزيادة الرقعة الخضراء في المملكة، وترجمة للشراكة الاستراتيجية التي تربط بين بنك الإسكان والجمعية العربية لحماية الطبيعة والتي تتضمن زراعة 2,000 من الأشجار المثمرة في مختلف مناطق المملكة، بهدف زيادة الرقعة الخضراء والحد من التصحر وتعزيز الأمن الغذائي، شارك فريق عطاء الإسكان بزراعة 500 شجرة زيتون لعدة عائلات في منطقة زيزيا.



وفي إطار حرصنا على التواصل والتفاعل مع جميع فئات المجتمع في مختلف المناسبات، بالتركيز على تلك الخاصة بالمرأة؛ باعتبارها نصف المجتمع والنواة الأولى في تكوين المجتمعات والشريك الأساسي في الحياة، وتجسيدا لمساعيها المستمرة في تعزيز ثقافة دعم وتقدير السيدات والاحتفاء بمنجزاتهن في جميع مواقعهن ومنابرهن، وتزامناً مع الاحتفال بيوم المرأة العالمي، كرّمنا عدداً من رقيات السير، وذلك في لفتة نسلط فيها الضوء على تميزهن في أداء عملهن، وبصمتهن في مسيرة إدارة السير، كما وجهنا رسالة نقدر من خلالها كل الأردنيات لدورهن ومساهماتهن العظيمة في بناء الأسرة والمجتمع والوطن.



06

الحوكمة والامتثال
 وإدارة المخاطر



الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

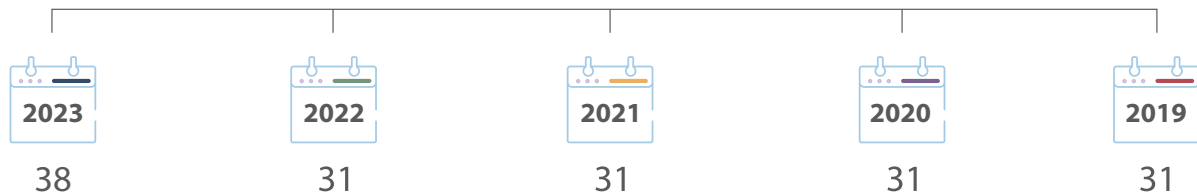
نسعى على الدوام على الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات المحلية والعالمية الخاصة بالحوكمة، ونحرص على وجود الهياكل والسياسات والإجراءات المناسبة لكافة عملياتنا، والحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، إضافة إلى تطبيقنا لأعلى معايير ممارسات المساءلة والشفافية على كافة المستويات الإدارية لدينا؛ وبما يضمن تعزيز مستويات الثقة والمشاركة الفعالة بين البنك وأصحاب المصالح لدينا.

الحوكمة

يحرص مجلس إدارة البنك على تبني مبادئ حوكمة الشركات وأفضل المعايير والممارسات الرائدة ضمن هذا المجال من خلال إطار الحوكمة لدينا في البنك والذي يتم مراجعته بشكل دوري للتأكد من مدى التوافق مع اللوائح والتعليمات ذات العلاقة محلياً وعالمياً.

ويتكون مجلس إدارة بنك الإسكان من 13 عضواً منهم 3 إناث أو ما نسبته 23% من إجمالي الأعضاء، ويتنسم جميع الأعضاء بخبرات متنوعة ومجموعة مهارات متوازنة تعزز من قدرة المجلس على أداء الأدوار المهام التي تقع ضمن نطاق مسؤولياته بالشكل الأمثل.

نسبة الأعضاء المستقلين (%)



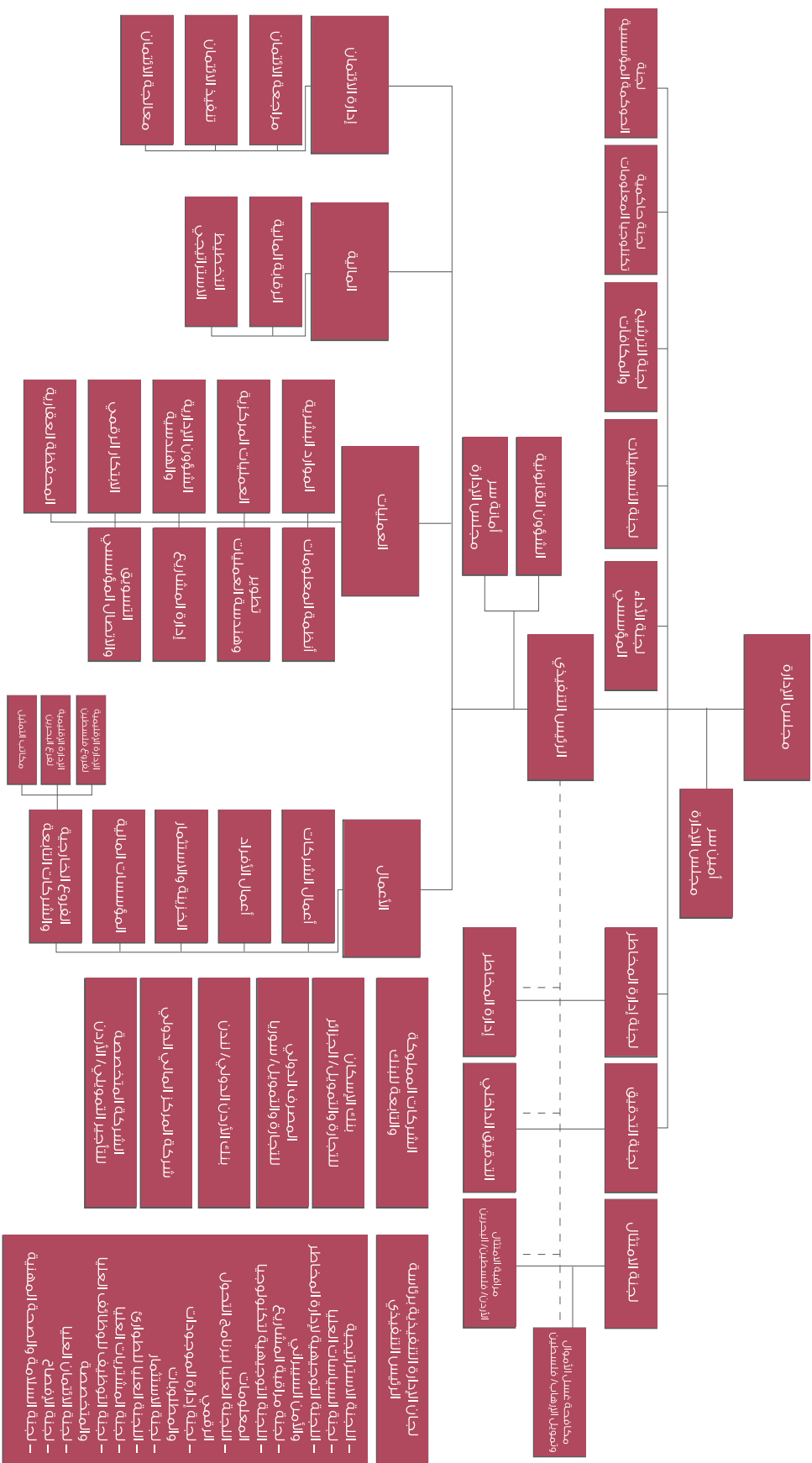
التوزيع حسب الجنس

	إناث	ذكور
2019	3	10
2020	3	9
2021	3	10
2022	3	10
2023	3	10

التوزيع حسب الفئة العمرية

	أقل من 30 سنة	50-30 سنة	أكثر من 50 سنة
2019	0	6	7
2020	0	6	6
2021	0	5	8
2022	0	6	7
2023	0	7	6

الهيكل التنظيمي للبنك



الأخلاقيات والامتثال

يمثل التزامنا في بنك الإسكان بالأخلاقيات والسلوك المهني والامتثال للقوانين والتعليمات المختلفة أمراً أساسياً لتعزيز سمعتنا وكسب ثقة أصحاب المصلحة لدينا وحماية عملاتنا وموظفينا، ونعتمد في تحقيق ذلك على أسس ثابتة لضمان النزاهة ومكافحة الفساد والرشوة في جميع عملياتنا وأنشطتنا، من خلال سياسات وإجراءات وضوابط رقابية - ضمن إطار الحوكمة المؤسسية - بالإضافة إلى ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل.

ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يعد ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل لدينا والمعتمد من مجلس إدارة البنك دعامة أساسية لإدارة وتنفيذ العمليات اليومية لدينا بأعلى المعايير الأخلاقية والشفافية والصدق والنزاهة، ويُمكن لجميع الموظفين الاطلاع على الميثاق بسهولة عبر موقعنا الداخلي، وينبغي عليهم جميعاً توقيع التزام يفيد باطلاعهم على ما ورد في الميثاق، ويتم مراجعة الميثاق بشكل سنوي.

معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني				
2023	2022	2021	2020	2019
%100	%100	%100	%100	%100

مراقبة الامتثال

نهدف في بنك الإسكان من نشاط مراقبة الامتثال لدينا إلى التأكد من امتثال مجموعة البنك ككل وسياساتنا الداخلية لكافة القوانين والأنظمة والتعليمات والمعايير وأفضل الممارسات المهنية الصادرة عن الجهات الرقابية المحلية والدولية، وقد حافظنا على كفاءتنا في الحد من الدخول في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، عن طريق إجراء تقييم شامل لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالعملاء والدول والمناطق الجغرافية والمنتجات والخدمات والعمليات وقنوات تقديم الخدمة وذلك وفق منهجية معتمدة من مجلس إدارة البنك.

وفي مجال التعامل مع عملائنا بعدالة وشفافية، فقد استلمت وحدة معالجة شكاوى العملاء (2913) شكاوى في مجالات مختلفة، منها: (العقود وشروط التعامل، بيئة العمل، أسعار الفوائد، العمولات والرسوم، سلوك التعامل المهني، الخدمات الالكترونية، البطاقات البنكية، الحوالات، تسويق الخدمات والمنتجات، الضمانات والكفلاء، والاستعلام الائتماني، الحسابات). وقد قامت الوحدة بدراسة كافة هذه الشكاوى وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها والإجراءات المتخذة حيالها وتصنيفها في سجلات البنك كشكاوى (محقة أو غير محقة)، حيث أظهرت نتائج دراسة هذه الشكاوى ان فقط (488) شكاوى منها تعتبر شكاوى مُحقة.

وفي مجال التوعية فقد واصلنا إصدار رسائل توعية دورية في مجالات الامتثال الرقابي ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لتعزيز فهم الموظفين في مجال الامتثال وأفضل الممارسات المصرفية بهذا الجانب.

في مجال التدريب فقد واصلنا تقديم التدريب المرتبط بمكافحة غسل الأموال وتمويل مكافحة الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لكافة موظفينا، وتم عقد (9) دورات Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعدها (170) موظف، وتم عقد (11) دورة الكترونية من خلال منصات التعليم الإلكتروني لدينا وبعدها (2971) موظف.

التدريب في مجال الامتثال					
2023	2022	2021	2020	2019	
170	265	79	106	610	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
9	17	5	7	21	عدد الدورات
2,971	2,326	5,085	2,536	2,015	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
11	24	6	6	2	عدد الدورات

إدارة المخاطر

كمؤسسة مالية رائدة، يلتزم بنك الإسكان بالحفاظ على أعلى معايير حوكمة الشركات والاستدامة. ندرك أهمية الشفافية والمساءلة وإدارة المخاطر المسؤولة في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية وضمان النجاح على المدى الطويل. يقود هذا الالتزام جهودنا المستمرة لتعزيز ممارسات إدارة المخاطر لدينا، والتكيف مع التحديات البيئية والاجتماعية الناشئة، واستغلال الفرص لتحقيق النمو المستدام.

نتبع في بنك الإسكان نهجاً ثابتاً في تطوير وتحسين عمليات إدارة المخاطر وكذلك تطوير الأدوات والوسائل المستخدمة التي تساعد في تحديد وإدارة ومراقبة المخاطر الرئيسية التي تواجه البنك، وقد تم خلال العام تحديث السياسات والمنهجيات المعتمدة. وسعى البنك خلال العام 2023 إلى تعزيز تمكينه من إدارة المخاطر المتعلقة بالمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) واستغلال الفرص المتاحة في مجال التمويل الأخضر وذلك للحفاظ على القدرة التنافسية والمساهمة في مستقبل مستدام.

وعمل البنك على إطلاق مشروع متكامل بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بهدف بناء خطة استراتيجية للتعامل مع محاور (ESG) للسنوات القادمة إضافة إلى تضمين هذه المحاور ضمن نطاق أعمال إدارة المخاطر وأهداف البنك الاستراتيجية.

للمزيد حول إدارة المخاطر في البنك يرجى الاطلاع على

[التقرير السنوي للعام 2023.](#)

الأمن السيبراني وأمن المعلومات

وفي مجال أمن المعلومات والأمن السيبراني فلم يتم خلال العام 2023 تسجيل أية حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، ويتم الاعتماد على وسائل متقدمة لتقييم وإدارة أمن المعلومات وكذلك متابعة أي مؤشرات أمنية أو أحداث ومعالجتها بشكل مستمر، ويتم من خلال مركز أمن المعلومات لدينا إرسال العديد من رسائل التوعية لكل من موظفي البنك والعملاء لزيادة مستوى الوعي فيما يخص أمن المعلومات.

للمزيد حول الأمن السيبراني وأمن المعلومات في البنك يرجى الاطلاع على

[التقرير السنوي للعام 2023.](#)

وموقعنا الإلكتروني: www.hbtf.com

الملاحق

ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

نطاق التقرير وحدوده	ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل بنك الإسكان في الأردن، ما لم يرد خلاف ذلك، كما أنه لا يحتوي على أية بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقها البنك خلال السنوات الماضية.
عملية تحديد المحتوى	وتماشياً مع 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 وأثرهما. (3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديد ما من خلال المراجعة والتقييم. (3) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الافصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 14 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 13.
دورة تقديم التقارير	تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 كانون الأول 2023
الضمانات	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية

ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال (Communication Channels)	استجابة بنك الاسكان
العملاء يشمل عملاء البنك ما يقرب من 566 ألف عميل مودعين ومقترضين.	<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
المساهمون يعتمد نجاح ونمو بنك الاسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محليا ودوليا. يوفر مساهمين البنك رأس المال اللازم للنمو المستدام، كما يقدمون المشورة على المستوى الاستراتيجي. نلتزم بتحقيق عوائد مستدامة طويلة الأمد للمستثمرين في مجموعة متنوعة من الأسواق المتنوعة.	<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 وتقارير الاستخدام • اجتماعات الهيئة العامة 	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير سنوية وفصلية • نمو صافي الدخل
الموظفون تضم القوى العاملة لدينا 2845 موظف في الأردن.	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين. • اجتماعات مفتوحة • تغطية تأمينية لجمع الموظفين. • قنوات الاتصال مع الإدارة • الإنصاف وتكافؤ الفرص • سياسة الموارد البشرية • برامج المكافآت والحوافز. • التدريب والتطوير. 	<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"> • اللوائح والقوانين • التقارير الدورية • المقدمة للهيئات الرقابية • المراجعات الرقابية • مدونة قواعد السلوك 	<ul style="list-style-type: none"> • تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية • التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية 	<ul style="list-style-type: none"> • الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية • حماية العميل • المواءمة مع الرؤية الوطنية 	الجهات الحكومية (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات...الخ)
<ul style="list-style-type: none"> • أنشطة المسؤولية الاجتماعية والتطوعية • المنتجات المصممة للطلاب والأطفال • وسائل التواصل الاجتماعي • التقارير السنوية • برامج تطوير القدرات 	<ul style="list-style-type: none"> • الفروع المتنقلة • محفظة المال المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية • التحديات القصيرة والطويلة الأجل، والتدريب أثناء العمل، وبرامج التوعية المهنية 	<ul style="list-style-type: none"> • خلق فرص العمل • إثراء الموارد البشرية المحلية • تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة • التعليم المالي • الإدماج المالي • العناية البيئي 	المجتمع نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية والاجتماعية عبر شبكتنا
<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 	الموردون (نشارك 476 مورد ومقاول لدعم عملياتنا)

ملحق ج: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة لفهرس المحتوى - الخدمة الأساسية (Content Index - Essentials Service)، راجعت وحدة خدمات GRI أن فهرس محتوى GRI قد تم تقديمه بطريقة تتفق مع متطلبات إعداد التقارير وفقاً لمعاييرها، وأن المعلومات الموجودة في الفهرس معروضة بشكل واضح ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها. تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة المعدّة باللغة العربية من هذا التقرير.



بيان الاستخدام	قدم بنك الإسكان للتجارة والتمويل تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة من 1 كانون الثاني من عام 2023 إلى 31 كانون الأول من عام 2023.
المبادرة العالمية للتقارير المستخدمة	GRI 1: الأساسيات لعام 2021
معياري / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصادر أخرى		الإفصاح	الموقع / الاجابة	الحذف	
				المتطلبات المحذوفة	السبب
الإفصاحات العامة					
GRI 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	1-2 التفاصيل المؤسسية	11-9	توحي الخلايا الرمادية أن أسباب الحذف هي إما أن المعلومات غير مصرح بالإفصاح عنها أو أنه لا يوجد رقم مرجعي معياري لقطاع المبادرة العالمية للتقارير.		
	2-2 كيانات متضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	7			
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، أو الوثيرة، ونقطة الاتصال	1 كانون الثاني إلى 31 كانون الاول 2023			
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	33,22			
	5-2 التحقق الخارجي	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي			

			https://hbtbf.com/en	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	GRI 2: الإفصاحات العامة لعام 2021
			41-38	7-2 الموظفون	
			38	8-2 العمال غير الموظفين	
			60-58	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	
			58	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
			58	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	
			62-58	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
			62-58	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
			قدم مجلس الإدارة الموافقة النهائية	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
			62-58	15-2 تضارب المصالح	
			62-58	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	
			Annual Report pg.230-24	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
			58	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
			Annual Report pg.242-244	19-2 سياسات الأجور	
			Annual Report pg.242-244	20-2 عملية تحديد الأجور	
			Annual Report pg.242-244	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	
			8	22-2 بيان استراتيجية التنمية	
			62-58	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	

			62-58	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021
			61,60	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
			61	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
			59	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
			المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الأردني، نقابة العاملين في المصارف	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
			64,16	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
			يحق للموظفين المشاركة في اتفاقات المفاوضة الجماعية	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية					
			16-13	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			16-13	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	
الأداء المالي المستدام					
			29-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			11	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016
		لم تقدم الحكومة أي مساعدات مالية للمؤسسة		4-201 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	
			55-48	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
			55-48	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	

الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر			
	58	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	60,59	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
	لا يوجد حالات مؤكدة للفساد ولا يوجد أي دعاوى قانونية تتعلق بالفساد ضد بنك الإسكان أو أحد من موظفيه خلال فترة إعداد التقرير	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
الاستثمار والإشراك المجتمعي			
	48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	55-48	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات			
	62	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	62	418-1 الشكاوى المؤثرة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016
تطوير رأس المال البشري وجذب الكفاءات			
	38	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	43-41	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
	43-41	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	

التنوع والشمول والرفاه			
	40-38	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	39	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
المشتريات المسؤولة			
	35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	35	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
البصمة البيئية			
	35-32	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	33	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
	33	302-3 كثافة الطاقة	
	34	303-5 استهلاك المياه	GRI 303: المياه والنفائات السائلة 2018
	33	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305: الانبعاثات 2016
	34	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
	33	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
	34	306-1 توليد النفائات والآثار المهمة المتعلقة بالنفائات	GRI 306: النفائات 2020
	34	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفائات	
	34	306-3 النفائات المتولدة	

الموضوعات التي لا تغطيها معايير المبادرة العالمية للتقارير			
التحول الرقمي			
	21	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
تجربة ورضا العملاء			
	22-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة			
	28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
استمرارية الأعمال			
	29-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول المالي والصحة المالية			
	27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها			
	29-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021