



# تقرير الاستدامة

---

## SUSTAINABILITY

النسخة الثامنة  
2024



# تقرير الاستدامة

## النسخة الثامنة 2024

الإدارة العامة

عمّان - الشميساني - شارع شاكر بن زيد

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

هاتف الإدارة العامة (5005555) 962 6 +

فاكس: (5691675-5678121) 962 6 +

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

080022111 أو (5200400) 962 6 +

سويغت: HBHOJOAXXXX

info@hbtbf.com.jo

www.hbtbf.com

# قائمة المحتويات

01

خدمة العملاء

02

خدمات مصرفية  
مسؤولية

03

بصمتنا البيئية

04

موظفينا

05

مسؤوليتنا  
الاجتماعية

06

الحوكمة والامتثال  
 وإدارة المخاطر

## الملاحق

- 65 ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده
- 66 ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة
- 68 ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لاعداد التقارير

- 03 حول هذا التقرير
- 04 رسالة الرئيس التنفيذي
- 05 تركيبة مساهمي بنك الإسكان
- 06 تفرعنا
- 07 الأداء المالي للمجموعة
- 08 أبرز معالم الأداء والإنجاز
- 09 ملتزمون بالاستدامة

# حول هذا التقرير

يسرنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة للعام 2024 الصادر عن بنك الإسكان للتجارة والتمويل، ويُعد هذا التقرير السنوي الثامن للاستدامة، حيث يُقدم نظرة عامة مُعمّقة على تقدمنا وجهودنا نحو التنمية المستدامة والحوكمة المسؤولة، وقد أُعد هذا التقرير وفقاً للمستوى الأساسي لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والدليل الإرشادي لإعداد تقارير الاستدامة الصادر عن بورصة عمان، ويغطي الفترة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2024، وللإطلاع على فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير المُفصّل، يُرجى مراجعة الملحق ج. ويقدم التقرير معلومات حول عمليات البنك في الأردن وعلى مستوى المجموعة في بعض الحالات المشار إليها.

ولمزيد من المعلومات حول بنك الإسكان تجدونها على موقعنا الإلكتروني:

[www.hbtf.com](http://www.hbtf.com)

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

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

## رسالة الرئيس التنفيذي

السادة أصحاب المصلحة الكرام،

يسرني أن أقدم لكم تقرير بنك الإسكان الثامن للاستدامة للعام 2024، ومنذ العام 2017 أقر البنك بأهمية مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة كعنصر أساسي لنجاح أعمالنا، ومنذ ذلك الحين، دأبنا على دمج هذه المبادئ في هيكل الحوكمة لدينا، وضمن أطر الاستراتيجية الشاملة للبنك.

ومنذ التأسيس، انتقلنا من نموذج العمل التقليدي إلى نهج مستدام قائم على التنوع والشمول والشفافية، مما يساهم في خلق قيمة مستمرة للمجتمع الأردني.



ويتجلى التزامنا بالاستدامة في جهودنا المستمرة لإنشاء إطار عمل متعدد الأبعاد يتجاوز المقاييس المالية التقليدية ليشمل الآثار الاجتماعية والبيئية، وإن أدائنا المالي الذي حققناه في العام 2024 يشهد على قدرتنا في تحقيق نمو قوي ومستدام، مع مواصلة تحقيق نتائج ملموسة وفعّالة في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة، وإننا لا نزال ملتزمين بالتحسين المستمر والمشاركة العميقة مع جميع أصحاب المصلحة لدينا لبناء مستقبل مستدام للأجيال القادمة. ونحن نتطلع إلى عام آخر من التقدم، بينما نبني مستقبلاً أكثر إشراقاً واستدامة لبنكنا وجميع أصحاب المصلحة لدينا.

ونسعى لأن يكون بنك الإسكان بنكاً رائداً في مجال الاستدامة والتمويل المستدام، وأن نتمكن من دعم عملائنا في التحول الأخضر في المملكة الأردنية الهاشمية والأسواق التي نعمل فيها. وفيما يخصص بصمتنا البيئية، فإننا نسير على الطريق الصحيح لتحقيق هدفنا المتمثل في تعزيز كفاءة استخدام الطاقة والموارد الأخرى لدينا.

ولا يزال رأس مالنا البشري والفكري عاملاً أساسياً يميزنا، وإننا ندرك أن النمو المستمر لبنك الإسكان ما هو إلا نتيجة للجهود الجماعية لموظفينا المتميزين كافة، وهيكل حوكمة مرنة يعزز الحوار البناء بين مجلس إدارتنا وفريقنا التنفيذي.

في الختام، أود أن أوجه شكري العميق لجميع أصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك مساهميننا، عملائنا الأوفياء، وموظفينا، على دعمهم وثقتهم المستمرة في مؤسستنا. لقد كان لدعمهم دور كبير في تعزيز ممارسات الاستدامة لدينا. نتطلع إلى المستقبل بتفاؤل، ونسعى للتعاون مع جميع أصحاب المصلحة لتحقيق أهدافنا المشتركة وبناء مجتمع أكثر استدامة.

**والله ولي التوفيق**

**عمّار الصفدي**  
الرئيس التنفيذي

## تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2024

بنك الإسكان بنك أردني تأسس في العام 1973، يقدم خدمات مصرفية متكاملة لعملائها من الخدمات المصرفية الخاصة والتجارية والشخصية، وتعمل مجموعة البنك في 9 أسواق مختلفة إقليمية وعالمية ويقع مقرها الرئيسي في عمان، الأردن، و برأسمال يبلغ 315 مليون دينار أردني.

يتكون عملنا من أربعة قطاعات أعمال رئيسية:

**التجزئة:** يشمل متابعة ودائع العملاء الأفراد والأعمال الصغيرة ومنحهم القروض والديون 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.

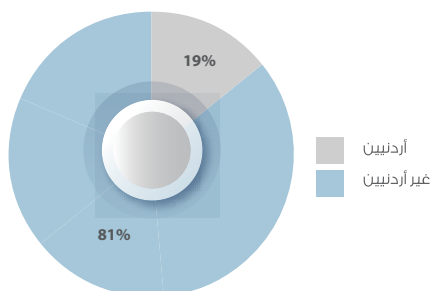
**الخزينة:** يشمل هذا القطاع تقديم خدمات التداول والخزينة وإدارة استثمارات البنك في السوق النقدي وسوق رأس المال.

ونلتزم في بنك الإسكان بتعزيز ثقافة الحوكمة الرشيدة، والمبادئ الأخلاقية، والمعايير العالمية في كافة جوانب عملنا، بما يرسخ الشفافية ويعزز من مبادئ المساءلة. ومن خلال هذا الالتزام، نحرص على حماية حقوق أصحاب العلاقة، والحفاظ على الثقة بممارساتنا المؤسسية، والامتثال للتشريعات الصادرة عن البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية.

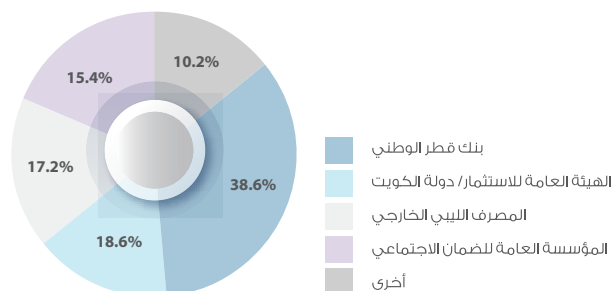
كما نواصل جهودنا في الإفصاح المنتظم عن بيانات وأنشطة البنك من خلال تقاريرنا السنوية وموقعنا الإلكتروني، إيماناً منا بدور الشفافية في بناء علاقات مستدامة مع جميع الشركاء. وفي إطار مسؤوليتنا الاجتماعية، نولي اهتماماً خاصاً بدعم المبادرات الوطنية في مجالات التعليم، والرعاية الصحية، والتنمية المجتمعية والثقافية، انطلاقاً من دورنا في الإسهام بالتنمية المستدامة على مستوى المملكة.

واليوم يمثل رأس مال البنك قاعدة رأسمالية متينة تتميز بشموليتها العربية، مما ساهم في تعزيز مكانتنا المالية ضمن النظام المصرفي المحلي والعربي والدولي، وكسب ثقة المؤسسات المصرفية والمالية والاستثمارية، والرسوم البيانية التالية توضح تركيبة مساهمي بنك الإسكان حسب الجهة المساهمة وحسب الجنسية.

تركيبة مساهمي بنك الإسكان  
حسب الجنسية 2024



تركيبة مساهمي  
بنك الإسكان لعام 2024



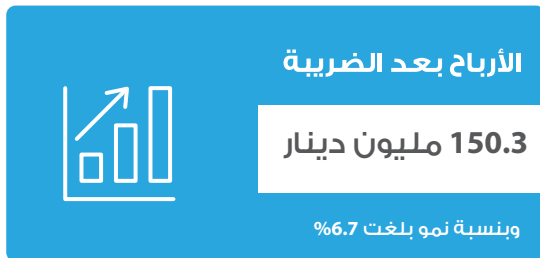
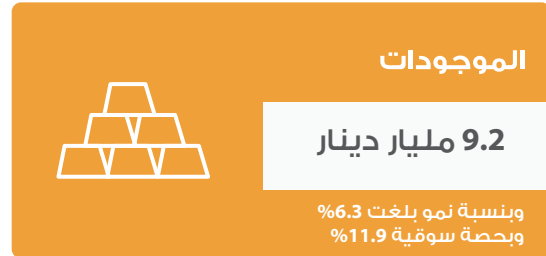
# تفرعنا



5 صرافات آلية متنقلة في الأردن	ATM 234 في الأردن	ITM 4 في الأردن	أكثر من 4,000 موظف في المجموعة	563 ألف عميل في الأردن	9 فروع في أسواق	3 فروع في نواحي



## الأداء المالي للمجموعة



وللمزيد من المعلومات حول أداء بنك الإسكان والمعلومات المالية وغير المالية يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للعام 2024:

ar.pdf-2024-annual-report



## أبرز معالم الأداء والإنجاز خلال العام 2024

خدمة العملاء	عدد العملاء 563 ألف عميل	إجمالي معاملات العملاء 32.9 مليون معاملة	17.1% نسبة المعاملات عبر الإسكان موبايل
خدمات مصرفية مسؤولة	حجم الإقراض الأخضر 25 مليون دينار	19.7% ارتفاع حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة	
بصمتنا البيئية	1.2% نسبة انخفاض استهلاكنا من الطاقة غير المباشرة	1.1% نسبة انخفاض مجموع انبعاثات الغاز لدينا (نطاق 1 و2)	64% نسبة الورق المعاد تدويره
موظفونا	متوسط ساعات التدريب لكل موظف 33.5 ساعة	29% نسبة الشباب (أقل من 30 عام) من القوى العاملة	35.3% نسبة الإناث من القوى العاملة
مسؤوليتنا الاجتماعية	888 ساعة تطوع لموظفينا	500 شجرة زراعت	
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	31% نسبة الأعضاء المستقلين	15.4% نسبة الإناث من أعضاء مجلس الإدارة	

## ملتزمون بالاستدامة

أطلقنا في بنك الإسكان تقاريرنا للاستدامة منذ العام 2017، ومنذ ذلك الحين كرّسنا جهودنا لتحسين ممارساتنا في إعداد التقارير والإفصاح. وعلى مدار السنوات الثمانية الماضية، وسّع البنك نطاق تقاريره ليشمل مجموعة متنوعة من أطر الاستدامة والإفصاحات المحددة للأهداف. ويهدف التقرير والإفصاحات، إلى مساعدة الجهات المعنية، مثل المستثمرين والجهات التنظيمية، على فهم أداء البنك في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) واستكشاف توجهاته في هذا المجال.

ويمكن العثور على التقارير السابقة للاستدامة على موقع البنك الإلكتروني:

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

## نهج بنك الإسكان نحو الاستدامة

تتوزع مجالات التركيز الرئيسية للاستدامة لدينا في بنك الإسكان فيما يلي:

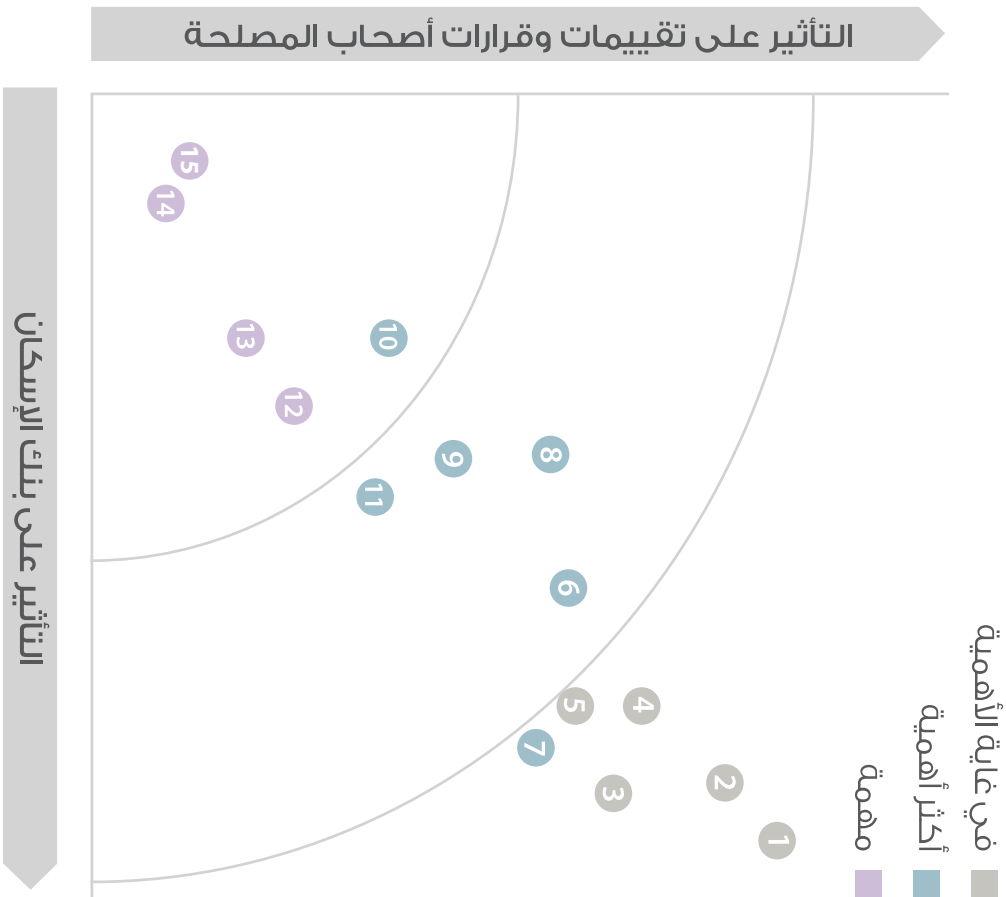
بصمتنا البيئية	خدمات مصرفية مسؤولة	خدمة العملاء
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	مسؤوليتنا الاجتماعية	موظفينا

## القضايا الجوهرية

يعكس اختيارنا للمواضيع الجوهرية لتقرير الاستدامة لعام 2024 توافقاً مدروساً مع استراتيجية البنك في هذا المجال. وقد تم اختيار كل موضوع لتعزيز نهجنا عبر ركائز الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لدينا، يعكس كل موضوع جوهرية أهدافنا الاستراتيجية، مما يضمن أن جهودنا في مجال الاستدامة تركز على نهج بيئي واجتماعي ومؤسسي متين وشامل.

خلال العام 2024 قمنا بإعادة تقييم قضايانا الجوهرية، وأجرينا عدد من التعديلات الطفيفة على المسميات وعلى ترتيب القضايا حتى تكون أكثر موائمة في سياق استراتيجيتنا، وقمنا بإضافة بند جديد هو الإقراض الأخضر ليصبح العدد الإجمالي لقضايانا الجوهرية 15 قضية.

## مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان 2024



المرتبة	الفضاء الجوهرية
1	الأداء المالي المستدام
2	التحول الرقمي
3	الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
4	تجربة ورضا العملاء
5	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
6	الإقراض الأخضر
7	استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية
8	الاستثمار والإشراف المجتمعي
9	الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات
10	منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها
11	الشمول المالي
12	تطوير رأس المال البشري
13	التنوع والشمول والرفاه
14	المشتريات المستدامة
15	البصمة البيئية

## موائمة قضايانا الجوهرية مع أهداف الأمم المتحدة الإنمائية UN SDGs

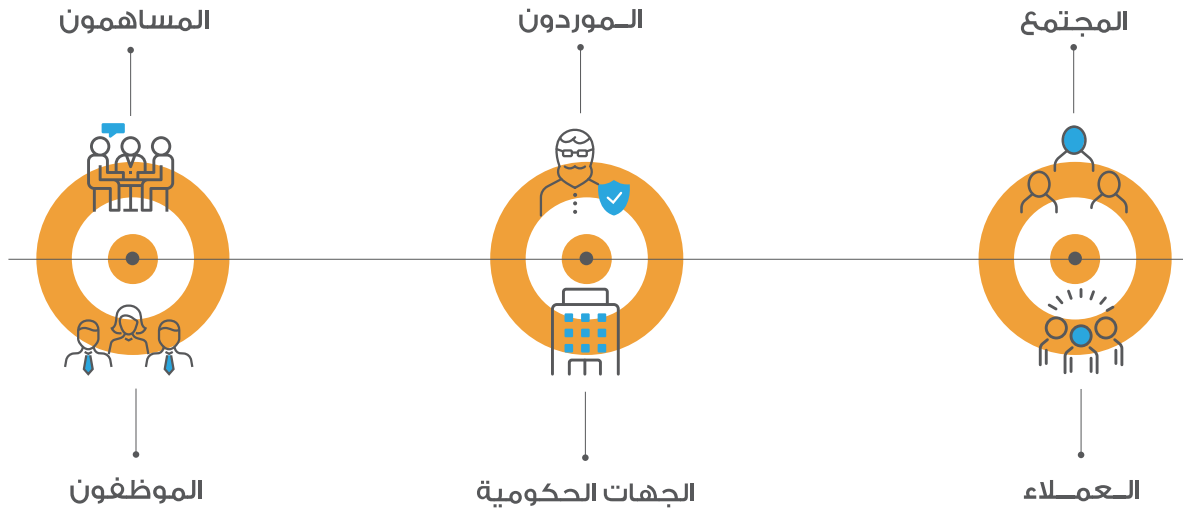
القضية	الهدف الإنمائي
الأداء المالي المستدام	٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد
التحول الرقمي	٩ الصناعة والابتكار الأساسية ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	١٦ السلام والعدل القوي
تجربة ورضا العملاء	١٦ السلام والعدل القوي
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة	٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد ٩ الصناعة والابتكار الأساسية
الإقراض الأخضر	٧ طاقة نظيفة ١١ مجتمعات محلية مستدامة ١٣ العمل المناخي
استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية	٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد ٩ الصناعة والابتكار الأساسية ١١ مجتمعات محلية مستدامة
الاستثمار والإشراك المجتمعي	١ التفكير في الناس على التفكير ٤ التعليم ٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد
الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات	٩ الصناعة والابتكار الأساسية ١٦ السلام والعدل القوي
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها	٩ الصناعة والابتكار الأساسية ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
الشمول المالي	٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
تطوير رأس المال البشري	٤ التعليم ٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد
التنوع والشمول والرفاه	٥ المساواة بين الجنسين ٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة
المشتريات المسؤولة	٨ العمل النظيف ونمو الاقتصاد ١٦ السلام والعدل القوي
البصمة البيئية	١٣ العمل المناخي ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان

## إشراك أصحاب المصلحة

نسعى في بنك الإسكان جاهدين للحفاظ على حوار بناء مع أصحاب المصلحة بصفة دائمة ومستمرة، سواء كانوا عملاء أو موظفين أو مساهمين أو موردين أو جهات حكومية أو أفراد المجتمع، ويتم اختيار أصحاب المصلحة لدينا بناءً على صلتهم بأنشطتنا وأعمالنا، ونركز على مشاركتهم لتحديد وفهم والاستجابة لقضايا ومخاوف الاستدامة، والتفاعل معهم فيما يتعلق بقراراتنا وأدائنا.

وندرك أن التواصل الشفاف والمفتوح يشكل أساساً لبناء علاقات إيجابية ومستدامة. ولهذا، نعتمد نهج لا مركزي في إدارة علاقات أصحاب المصلحة، حيث تتولى فرق مختلفة التعامل مع الاستفسارات والشكاوى وتقديم الدعم عند الحاجة، بما يضمن الاستجابة الفورية لأي ملاحظات أو حالات عدم رضا عبر نقاط الاتصال المتاحة.

## أصحاب المصلحة الرئيسيون 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	الاحتياجات	قنوات المشاركة والتواصل	طرق الاستجابة
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>• جودة الخدمات والمنتجات وأسعارها</li> <li>• سمعة العلامة التجارية</li> <li>• الممارسات المسؤولة</li> <li>• التسويق العادل والأخلاقي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قنوات التواصل الاجتماعي</li> <li>• الفروع</li> <li>• مركز العناية بالعملاء</li> <li>• الزيارات الميدانية للعملاء</li> <li>• الموقع الإلكتروني</li> <li>• البريد الإلكتروني</li> <li>• الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحوار المباشر مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• الحملات الإعلانية والترويجية المختلفة</li> <li>• الاستطلاعات والمسوحات الدورية</li> </ul>
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأداء المالي والكفاءة التشغيلية والنمو، والأرباح</li> <li>• الحصة السوقية</li> <li>• المساهمة في التنمية الاقتصادية</li> <li>• سعر السهم</li> <li>• الإفصاح والشفافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>• التقارير العامة</li> <li>• علاقات المستثمرين</li> <li>• سياسة الإيلاغ عن الانتهاكات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقرير السنوي</li> <li>• التقارير المالية</li> <li>• تقرير الاستدامة</li> <li>• الإفصاحات العامة</li> <li>• البيانات الصحفية</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأجور والمزايا العادلة</li> <li>• تكافؤ الفرص</li> <li>• المشاركة والتحفيز</li> <li>• التدريب والتطوير</li> <li>• بيئة عمل آمنة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سياسة الموارد البشرية</li> <li>• برامج التدريب والتطوير</li> <li>• تحليل الاحتياجات التدريبية</li> <li>• آلية شكاوى الموظفين</li> <li>• استبيانات رضا الموظفين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مكافآت تنافسية</li> <li>• تطوير مهني</li> <li>• فرص عادلة ومتساوية</li> <li>• تأمين الحياة/التأمين الطبي</li> <li>• برامج المكافآت والحوافز</li> <li>• برنامج التعلم الإلكتروني والتدريب</li> <li>• خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق عطاء الإسكان)</li> <li>• الاجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية</li> </ul>
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال للتشريعات واللوائح الوطنية</li> <li>• المساهمة في التنمية الاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التدقيق الداخلي</li> <li>• إدارة مخاطر وجوهرية قوية</li> <li>• الامتثال لكافة المتطلبات القانونية والرقابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقرير السنوي</li> <li>• تقرير الاستدامة</li> <li>• التعامل مع الوزارات المعنية والجهات الرقابية</li> <li>• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الحكومية</li> </ul>
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المشتريات المسؤولة</li> <li>• المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عروض الشراء والعقود</li> <li>• التفاعل المستمر مع الموردين والمقاولين</li> <li>• المفاوضات والاجتماعات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إجراءات إحالة عادلة وشفافة</li> <li>• دفعات في وقتها</li> </ul>
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المشاركة والمسؤولية المجتمعية</li> <li>• التمويل والدعم المالي بالإضافة إلى الإفصاح والشفافية</li> <li>• المساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المساهمة في رفع مستوى الشمول المالي لأفراد المجتمع</li> <li>• وسائل الاعلام المختلفة (المرئي، والمقروء، والمسموع)</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• أنشطة المسؤولية المجتمعية</li> <li>• المبادرات المجتمعية</li> <li>• دعم النشاطات البيئية والاجتماعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم مساهمة إيجابية للمجتمع</li> <li>• التقارير السنوية وتقارير الاستدامة</li> </ul>











# 01

---

خدمة العملاء

أهداف الأمم المتحدة الإنمائية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	القضايا الجوهرية
   	<ul style="list-style-type: none"> <li>عدد العملاء 563 ألف عميل</li> <li>إجمالي معاملات العملاء 32.9 مليون معاملة</li> <li>17.1% نسبة المعاملات عبر الإسكان موبايل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التحول الرقمي</li> <li>تجربة ورضا العملاء</li> </ul>

نحرص باستمرار على تقديم مجموعة متكاملة وشاملة من الحلول والخدمات المصرفية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات وتطلعات شبكة عملائنا المتزايدة، مما يضمن تقديم أعلى مستوى من الخدمة بكفاءة عالية، مما يمكن عملائنا من إتمام معاملاتهم المصرفية بسرعة وأمان أكبر.

## عملاء بنك الإسكان

نؤمن في بنك الإسكان بأن فهم احتياجات عملائنا والاستجابة لها يشكلان أساس نجاحنا واستمراريتنا، ونعمل على تطوير حلول تمويلية مرنة تتماشى مع تطلعات عملائنا من الأفراد والشركات، ونعزز تواصلنا معهم لضمان تقديم خدمات تواكب متطلباتهم المتغيرة، وبفضل اتباع هذا النهج، بلغ حجم قاعدة عملائنا من المودعين والمقترضين (أفراد وشركات) حوالي 563,081 عميل، شكلت الإناث 38.3% منهم في نهاية العام 2024.

## عملاء بنك الإسكان الحاصلين على قروض

بلغ حجم محفظة قروض الأفراد لدينا 1,688 مليون دينار من حيث القيمة في نهاية العام 2024، وبنمو 1% عن العام 2023، كما بلغ حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة 253.5 مليون دينار وبنمو 19.7% عن العام 2023، وبلغ حجم محفظة الشركات الكبيرة 1,767 مليون دينار وبنمو 1.8% عن العام 2023.

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

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني) حسب نوع المقترض					
2024	2023	2022	2021	2020	
1,688	1,672	1,658	1,532	1,460	الأفراد
253.5	211.8	186.1	153.8	147.3	الشركات الصغيرة والمتوسطة
1,767	1,735	1,732	1,593	1,833	الشركات الكبيرة

فيما بلغ عدد المقترضين من العملاء الأفراد حوالي 96 ألف عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة 2,643 عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الكبيرة 622 عميل.

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

عدد العملاء الحاصلين على قروض حسب نوع المقترض					
2024	2023	2022	2021	2020	
95,634	95,578	97,778	95,951	98,922	الأفراد
2,643	2,574	2,893	2,852	2,941	الشركات الصغيرة والمتوسطة
622	623	625	585	563	الشركات الكبيرة

### سد الفجوة بين الجنسين

نواصل في بنك الإسكان جهوده لتعزيز الشمول المالي للمرأة من خلال تسهيل وصولها إلى الخدمات التمويلية، فقد بلغت نسبة النساء المقترضات من إجمالي عدد العملاء الأفراد المقترضين لدينا 19.3% في عام 2024، في حين شكّلت القروض الممنوحة لهن 15.8% من إجمالي محفظة قروض الأفراد لدينا، ما يعكس الحاجة إلى مواصلة تطوير منتجات وخدمات تمويلية أكثر شمولاً وعدالة للمرأة.

### النهوض بتمويل الشباب

انطلاقاً من إيماننا بدور الشباب في دعم الاقتصاد الوطني، نعمل على تعزيز وصول الفئات الشابة إلى الخدمات المالية، وقد بلغت نسبة المقترضين الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً 4.4% من إجمالي عدد المقترضين لدينا في عام 2024، بينما شكّلت التسهيلات الممنوحة لهم 2.2% من إجمالي التسهيلات، مما يبرز فرصة لتوسيع نطاق المنتجات الموجهة لهذه الفئة الحيوية.

### التحول الرقمي

ينبع نجاحنا في التحول الرقمي من إعادة صياغة استراتيجيات أعمالنا بشكل مبتكر، والتقدم التكنولوجي، وتطوير نموذج تشغيلي أدى إلى نتائج أعمال متميزة. ويتجلى هذا التقدم في الجهود المبذولة لخفض نسبة التكاليف إلى الدخل، وتعزيز استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم، وتسريع وتيرة طرح المنتجات في السوق.

وبفضل التطورات التكنولوجية والعملياتية والأمنية التي يشهدها البنك، تمكنا من تهيئة بيئة مصرفية أكثر استجابة، مما عزز الكفاءة والمرونة وتبسيط العمليات والإنتاجية، ومما حسّن تجربة المستخدم في بيئة متغيرة ومعقدة باستمرار.

### رقمنة المنتجات والقنوات

ترتكز استراتيجية التحول الرقمي لدينا على العميل، من خلال ابتكار منتجات وخدمات وحلول مبتكرة، وتوسيع نطاق خدماتنا الرقمية، باستخدام تحليلات البيانات، وتحسين تجربة العملاء لتقديم مزايا رقمية فريدة. وبفضل قدراتنا الرقمية القوية، نُقدم خدماتنا بكفاءة لعملائنا وكافة أطراف المجتمع. ونولي اهتماماً خاصاً لتفاعل العملاء من خلال تطبيق التحسينات الرقمية بشكل مستمر لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يُحسّن في نهاية المطاف تجربة العملاء الشاملة.

## قنواتنا الرقمية

في إطار التزامنا بتقديم تجربة مصرفية متطورة، يواصل بنك الإسكان الاستثمار في قنواته الرقمية لتوفير خدمات عالية الجودة وسهلة الوصول لجميع العملاء. تشمل هذه القنوات مجموعة متكاملة من المنصات الإلكترونية مثل Iskan Mobile، Iskan Online، Iskan Pay، Iskan Chat، Iskan Engage بالإضافة إلى خدمة الرد الآلي ومركز الاتصال الهاتفي المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، إلى جانب شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي والذكية (ATM & ITM) المنتشرة في مختلف مناطق المملكة.

ومن خلال هذه البنية الرقمية المتقدمة، نسعى إلى تمكين العملاء من تنفيذ معاملاتهم المصرفية بسهولة وأمان، وتوفير تجربة سلسلة وشخصية تواكب تطلعاتهم. كما نلتزم بالحفاظ على قنوات تواصل فعالة مع مختلف شرائح العملاء، بما يعزز من قدرتنا على تلبية احتياجاتهم المتجددة وتحسين مستوى رضاهم بشكل مستمر.

يوضح الجدول التالي تطور أداء قنواتنا الرقمية لعام 2024:

أداء قنواتنا الرقمية*					
2024	2023	2022	2021	2020	
5,629,428	4,733,478	3,964,068	3,221,135	2,546,403	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
2,497,883	1,095,522	-	-	-	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce) **
837,372	729,138	704,221	982,807	412,309	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
20,682,368	17,327,051	14,472,837	13,506,105	11,600,673	عدد المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي
29,647,051	23,885,189	19,232,757	17,870,095	14,682,018	المجموع

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

\*\* يشمل بند عدد المعاملات عبر الإنترنت حركات البطاقات الدائنة والمدينة وبطاقات المدفوعة مسبقاً علماً بأنها لم تكن متوفرة للأعوام (2020، 2021، 2022).

## فروعنا

تظهر آثار جهودنا في مجال التحول الرقمي ورقمنة قنوات الخدمة لدينا في عدد الحركات المنفذة من خلال شبكة فروعنا الممتدة في مختلف مناطق المملكة.

والجدول التالي يبين حجم الحركات المنفذة من خلال شبكة فروعنا:

عدد المعاملات عبر الفروع					
2024	2023	2022	2021	2020	
3,241,699	4,009,751	3,891,459	4,701,450	5,798,918	عدد المعاملات عبر الفروع

تظهر البيانات الواردة أعلاه (أداء قنواتنا الرقمية، عدد المعاملات عبر الفروع) أن إجمالي عدد الحركات المنفذة من خلال قنواتنا الرقمية وفروعنا قد شهد ارتفاعاً بنسبة 17.9%، حيث جاء ذلك نتيجة لانخفاض عدد الحركات المنفذة من خلال شبكة فروعنا بنسبة بلغت حوالي 20%، مع زيادة عدد الحركات المنفذة من خلال قنواتنا الرقمية بنسبة 24%.

## تجربة ورضا العميل

نحن ننظر إلى كل تفاعل مع عملائنا باعتباره فرصة لخلق تجربة إيجابية مع بنك الإسكان ونقوم بذلك من خلال تقديم خدمة استثنائية، وأدى تركيزنا المستمر على تجربة العملاء والابتكار إلى الحفاظ على درجة عالية من رضا عملائنا.

ونحن نضع عملائنا في قلب كل ما نقوم به، ونعمل على تعظيم مواردنا لتقديم أفضل خدمة ممكنة. ونمتلك في بنك الإسكان قنوات اتصال مفتوحة مع العملاء تضمن التواصل الفعال مع العملاء، ويعزز معايير البنك ونهجه في جميع العمليات لضمان أن التواصل يتماشى مع رؤية ورسالة البنك، ونسعى إلى حل شكاوى العملاء ومشكلاتهم بسرعة، وقنوات الاتصال لدينا هي:

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

وخلال العام 2024 تم إجراء دراسات رضا العملاء والمتسوق الخفي، وقد اشتملت دراسة رضا العملاء Customer Satisfaction على عينة عملاء من مختلف الشرائح بلغت 6000 عميل وهي الدراسة الأكبر من حيث العينة بتاريخ البنك، وأظهرت النتائج محافظة البنك على مستوى رضا عملاء مرتفع وبنسبة 87% مقارنة مع 80% خلال العام 2023 وبنسبة ارتفاع بمقدار 7 نقاط مئوية.

أما دراسة المتسوق الخفي فقد تم تنفيذها من خلال تقييم جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، حيث بلغت عدد الزيارات 865 زيارة و125 اتصال هاتفي شملت 990 موظف، لذلك تعد هذه الدراسة من الأكبر التي تنفذ في المملكة.

وأظهرت النتائج تحسن في الأداء العام، حيث حصلت فروع الأردن على علامة 90.5% في الأداء العام مقارنة مع 86.8% تحققت في دراسة عام 2023، وبنسبة ارتفاع بمقدار 3.7 نقطة مئوية، إضافة إلى تحسن في الأداء العام لمركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 حيث ارتفع إلى 92% مقارنة مع 87.8% خلال دراسة عام 2023، وبنسبة ارتفاع بمقدار 4.2 نقطة مئوية.

بالإضافة إلى ذلك فقد أظهرت نتائج دراسة رضا العملاء التي أجريناها ودراسة المتسوق الخفي العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها:

- معدل سهولة الجهد المبذول عند التعامل مع فروع البنك قد بلغ 4.3 (المقياس من 5)
- معدل التوصية بخدمات البنك للأقرباء والأصدقاء قد بلغ 8.1 (المقياس من 10)

اسم الدراسة	2022	2023	2024
دراسة رضا العملاء	%83.6	%80 *	%87
دراسة المتسوق الخفي لفروع الأردن	%86.3	%86.8	%90.5
دراسة المتسوق الخفي لمركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24	%92.6	%87.8	%92

\* تم تعديل بيانات رضا العملاء لعام 2023.















# 02

---

خدمات مصرفية  
مسؤولة

أهداف الأمم المتحدة الإنمائية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	القضايا الجوهرية
     	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حجم الإقراض الأخضر 25 مليون</li> <li>• ارتفاع حجم محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة 19.6%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة</li> <li>• الإقراض الأخضر</li> <li>• منتجات وخدمات مستدامة</li> <li>يسهل الوصول إليها</li> <li>• الشمول المالي</li> </ul>

نحرص على تقديم وتطوير خدمات ومنتجات مصرفية مسؤولة تهدف إلى تحقيق أداء مالي متميز لنا، وتعزز من دورنا في التنمية الاقتصادية المستدامة في المملكة والأسواق الأخرى التي نعمل فيها، من خلال تمويل المشاريع الوطنية بشكل عام والمشاريع البيئية الخضراء بشكل خاص.

## التمويل المسؤول

في إطار سعينا الدؤوب لدعم المشاريع المستدامة، نعمل بلا كلل على تحسين دمج المعايير البيئية والاجتماعية في سياساتنا الائتمانية، بهدف تقليل المخاطر المرتبطة بهذه القضايا والحد من الآثار السلبية المحتملة. نطمح إلى دفع عجلة النمو في المملكة، وتحقيق تأثيرات إيجابية على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والبيئي لعملائنا وموظفينا وأصحاب المصلحة.

نحن ملتزمون بمواءمة استراتيجيتنا مع أهداف التنمية المستدامة، ونسعى جاهدين لجعل كل أعمالنا المستقبلية ومنتجاتنا وخدماتنا ركيزة لمستقبل مستدام، دون المساس بأهدافنا طويلة الأجل.

## الإقراض الأخضر

تماشياً مع أهدافنا الاستراتيجية في اتباع أفضل الممارسات والمعايير العالمية في مجال الإقراض الأخضر، وحرصاً منا على المشاركة النشطة في الأحداث التي تعزز التمويل المستدام، كجزء من مساهمتنا في بناء نظام مالي مرن ومستدام يعود بالنفع على الاقتصاد والبيئة، إلى جانب الحرص على مساندة البنك المركزي في توجهاته، بما فيها تلك الرامية لمواجهة آثار تغير المناخ على الاقتصاد المحلي والانتقال نحو اقتصاد أخضر.

قمنا خلال العام 2024 بتوقيع اتفاقية مع الصندوق العربي للانماء الاقتصادي والاجتماعي تم بموجبها منح البنك سقف ائتماني بواقع 50 مليون دولار أمريكي لتمكيننا من توفير التمويل الأخضر اللازم للشركات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر في الأردن بما يضمن تعزيز استثماراتها في المشاريع المرتبطة بالاستدامة البيئية والتي تهدف الى الحد من آثار تغير المناخ، إضافةً إلى تمكيننا من تصميم منتجات جديدة تتماشى مع أهدافه الاستراتيجية في موضوع الانتقال إلى مستقبل أكثر استدامة.

كما قمنا بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بإطلاق برنامج جديد لتمويل المشاريع الخضراء الصديقة للبيئة، يستهدف البرنامج توفير التمويل اللازم لمشاريع عملاء

القطاع الخاص بمزايا فريدة من حيث تقديم الدعم الفني والتقني المجاني للعملاء من قبل مهندسين مختصين في مجال التمويل الأخضر والمنتجات الخضراء بالإضافة إلى مراقبة تنفيذ المشاريع وتقييم ربحيتها وتقييم مخاطرها المالية والفنية والبيئية لضمان إمكانية إدارتها والحد منها بالإضافة لإمكانية الحصول على استرجاع نقدي يتراوح من 10% ولغاية 15% من قيمة التمويل بعد الانتهاء من تنفيذ هذه المشاريع.

وقدّمنا أيضاً خلال العام رعايتنا الذهبية لمنتدى GREENFIN Forum 2024، الذي أقيمت فعالياته بعنوان: "التمويل الأخضر: ضرورة استراتيجية لمستقبل البنوك"، وبتنظيم من جمعية البنوك وبرعاية محافظ البنك المركزي الأردني، الدكتور عادل شركس، وذلك تماشياً مع جهود البنك المركزي في الحد من تأثيرات التغير المناخي على الاقتصاد والمجتمع.

بالإضافة إلى قيامنا وبالتنسيق مع جمعية البنوك في الأردن وبالشراكة مع كلية فرانكفورت للتمويل والإدارة بعقد مجموعة من الورش التدريبية حول تطبيقات التمويل الأخضر في القطاع المصرفي وشملت: تطوير المنتجات الخضراء والتسويق الأخضر، البيع الأخضر للقطاع الصناعي، التعامل مع عملاء القطاع الصناعي.

وخلال العام 2024 قدّمنا أيضاً الدعم اللازم لهذا النوع من الإقراض تمثل بمنح مبلغ حوالي 25 مليون دينار لهذه المشاريع.

والجدول أدناه يبين حجم محفظة الإقراض الأخضر لدينا:

إجمالي الإقراض الأخضر (دينار)					
2024	2023	2022	2021	2020	
24,976,725	3,025,000	18,908,600	15,012,000	290,780	إجمالي قيمة الأصول "الخضراء": الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والعقارات الخضراء/ المباني الفعالة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع تغير المناخ، وتقنيات إزالة الكربون.

## التزامنا نحو الشمول المالي

ندرك في بنك الإسكان بأن الشمول المالي هو دعامة أساسية لتحقيق النمو الشامل والتطوير المستدام للمجتمعات التي نعمل بها، وبأن لكل فرد الحق بالوصول إلى الخدمات المالية. كما وندرك أنّ الشمول المالي هو وسيلة للوصول إلى الغاية المنشودة. كما أن إتاحة الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية واستخدامها بشكل كامل يعزز النمو الشامل ويحفّز النمو الوظيفي ويقلل من الفقر وعدم المساواة، ويساهم في استقرار وسلامة النظام المالي. ويساهم الشمول المالي في تعزيز الرفاهية الاجتماعية من خلال تسهيل عمليات الدفع والتحويل.

وعليه، فإن سياسات وإجراءات الشمول المالي بالأردن موجهة لتمكين المستبعدةين مالياً والمهمشين وهو ما يشكل غالبية السكان، وبالأخص الفئات الأكثر استبعاداً كالشباب، والنساء، واللاجئين، وذوي الدخل المحدود والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة ومتوسطة الحجم.

وواصلنا خلال العام الاستثمار لخدمة جميع شرائح العملاء لدينا وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد المستبعدةين مالياً، أو المناطق الغير مخدومة مصرفياً، من خلال تقديمنا للعديد من المنتجات البنكية كبرنامج القروض السكنية المدعومة (سكن كريم لعيش كريم) وبرنامج التقسيط الميسر.

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتحقيق منفعة اجتماعية محددة (دينار) *					
2024	2023	2022	2021	2020	
30,557,516	31,760,696	33,608,516	35,104,789	36,836,881	سكن كريم
185,668	208,141	319,470	355,536	351,410	برنامج التقسيط (سلف) **
494,434	489,139	437,127	655,501	227,270	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.

2024	2023	2022	2021	2020	الشمول المالي
7.0	6.8	6.5	9.5	6.9	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة، من إجمالي الحسابات.
35.2	48.2	47.1	46.7	45.5	النسبة المئوية من بطاقات الائتمان المصدرة لأول مرة، من إجمالي البطاقات.
29.1	29.5	30.2	30.5	30.4	النسبة المئوية من القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً من إجمالي القروض*

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

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

أولينا في بنك الإسكان أهمية كبرى لتعزيز وتطوير قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم SMEs، إيماناً منا بأن هذا القطاع يمثل ركيزة أساسية للنمو الاقتصادي في المملكة، وعمل البنك على توفير مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية المتميزة لهذا القطاع، وتوظيف مدراء علاقات مصرفية متخصصين لتقديم المشورة والدعم اللازم لأصحاب المشاريع الحاليين والمحتملين في المجالات المختلفة، مما ساهم في نمو عمليات الإقراض.

إضافة إلى استثمارنا بالتعامل مع عدة جهات دولية ومحلية لتوفير الوصول إلى مصادر تمويل منخفضة التكاليف من خلال منح أسعار فائدة تفضيلية منخفضة وجدول سداد مرنة وذلك بتوجيه عمليات المنح من خلال عدة اتفاقيات وبرامج أهمها (برامج التمويل من خلال البنك المركزي الأردني بالتعاون مع جهات عربية ودولية، برامج ضمان القروض من خلال الشركة الأردنية لضمان القروض، برنامج دعم القطاعات الاقتصادية بالتعاون مع البنك المركزي الأردني).

وفي نهاية عام 2024، نما حجم القروض المخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة 19.7% على أساس سنوي مقارنة بعام 2023، إضافة إلى مواصلة المشاركة بتمويل البرامج الخاصة بالمشاريع الصغيرة والمتوسطة المختلفة للمساهمة في تنشيط الأعمال التجارية المختلفة وكما هو مبين في الجدول أدناه:

القيمة النقدية لبرامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (دينار)					
2024	2023	2022	2021	2020	
12,248,683	12,416,088	11,819,252	9,297,366	6,706,813	برامج البنك المركزي
77,364,037	62,058,741	51,850,328	51,929,518	35,970,588	السلف الصناعية متوسطة الأجل
4,172,477	4,550,408	4,901,886	1,937,871	937,709	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة
11,811,711	33,053,236	43,163,329	27,734,055	29,484,408	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا

## دعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

نواصل في بنك الإسكان التزامنا بتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع، وتساهم في تحقيق التنمية المستدامة. ونسعى إلى تقديم العديد من المبادرات النوعية والخدمات المصرفية المتكاملة والشاملة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، بما يتماشى مع التزامنا بدعم وتلبية احتياجات عملائنا وتأكيداً على دورنا الريادي في المجال المجتمعي.

وعملنا على تصميم منتجات وخدمات تلبي معظم احتياجاتهم، وبما يتوافق مع أحكام تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

ونحرص على تمكين جميع عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة، من الاستفادة بسهولة من خدماتنا المصرفية، لذلك قمنا بتخصيص فروع مزودة بمجموعة شاملة من الميزات من ضمان وصول الكراسي المتحركة، من خلال توفير رامبات ومنحدرات خاصة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير مكاتب مستقلة يمكن من خلالها تقديم الخدمة لهم، بالإضافة إلى تجهيز مواقع أجهزة الصراف الآلي المخصصة التي تتمتع بوظيفة خاصة الخدمات الصوتية للعملاء الذين يحتاجون إلى خيارات شاشة مدعومة بالصوت، ووضع مواقع أجهزة الصراف الآلي على ارتفاع يساعد العملاء على الكراسي المتحركة، وتوفير لوحة مفاتيح بطريقة برايل أو بطريقة تتيح تمييز الأرقام، لسهولة التشغيل على أجهزة الصراف الآلي، وخاصة للعملاء الذين يواجهون تحديات بصرية.

## مكافحة الجرائم المالية

نلتزم في بنك الإسكان بتطبيق أعلى المعايير المحلية والدولية في مجال مكافحة الجرائم المالية، حيث تشمل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى تحقيق أعلى مستوى من الشفافية والالتزام بالأنظمة والقواعد والمبادئ التوجيهية المطبقة في الكشف عن العمليات الناتجة عن الجرائم المالية ومنع المعاملات أو الأنشطة غير المشروعة وذلك التزاماً بالمتطلبات الدولية بما يشمل توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) والأنظمة المحلية، وتعليمات البنك المركزي الأردني وغير ذلك من المتطلبات التنظيمية. ونعتمد على برنامج متكامل لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للحد من استغلال الفروع المصرفية للأفراد والشركات ومراكز خدمات التجارة ومنتجاتنا المختلفة بشكل عام أو الشركات التابعة لنا كقنوات لتمرير العمليات غير المشروعة الناشئة عن أنشطة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار التسليح وأية جرائم مالية أخرى ذات علاقة.









# 03

---

بصمتنا البيئية



القضايا الجوهرية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	أهداف الأمم المتحدة الإنمائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>المشتريات المسؤولة</li> <li>البصمة البيئية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.2% نسبة انخفاض استهلاكنا من الطاقة غير المباشرة</li> <li>1.1% نسبة انخفاض مجموع انبعاثات الغاز لدينا (نطاق 1 و2)</li> <li>64% نسبة الورق المعاد تدويره</li> </ul>	   

نحن ندرك تمامًا مسؤوليتنا الكبيرة في حماية البيئة، ونسعى بكل شغف لأن نكون بنكًا يراعي البيئة في كل جانب من جوانب أعمالنا. في إطار إدارتنا وفروعنا، نلتزم باتخاذ خطوات جريئة وفعالة لتقليل أثر بصمتنا البيئية، من خلال مبادراتنا الخضراء، ونهدف إلى خلق تأثير إيجابي ومستدام على المجتمعات التي نعمل بها.

## استهلاك الطاقة

على صعيد الطاقة المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة والمولدات والتنقلات)، فقد شهد استهلاك البنك منها خلال عام 2024 ارتفاعاً بلغت نسبته 12.3% ليصل إلى 256.5 ألف لتر.

أما بالنسبة للطاقة غير المباشرة (التي تنتج عن استهلاك الكهرباء)، فقد انخفض استهلاك البنك منها خلال عام 2024 بنسبة قدرها 1.23%.

### إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)

2024	2023	2022	2021	2020	
83,916	83,629	85,259	77,780	84,581	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
10,407	9,206	10,704	5,780	9,472	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
73,509	74,423	74,555	72,000	75,109	استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)

## استهلاك الطاقة المباشرة

2024	2023	2022	2021	2020	
23,063	21,741	16,273	13,738	10,731	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
233,405	206,637	250,000	130,044	224,906	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات)
256,468	228,378	266,273	143,782	235,637	إجمالي استهلاك الوقود (لتر)

## استهلاك الطاقة غير المباشرة

2024	2023	2022	2021	2020	
20,419,235	20,673,650	20,709,606	20,000,000	20,863,624	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)
73,509	74,425	74,555	72,000	75,109	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
26.11	26.16	26	25.2	31.1	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

## 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).

وقد شهد إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة خلال العام 2024 انخفاضاً بلغت نسبته 1.1% لتصل إلى 10 آلاف طن. كما استقرت كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف عند مستوى 3.54 طن/ موظف.

## انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2024	2023	2022	2021	2020	
613.4	605.8	709.2	381.4	628.8	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
9,362.2	9,478.9	9,495.4	9,170.0	9,566.0	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن" *
9,975.6	10,084.6	10,204.6	9,551.4	10,194.8	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن" *
3.54	3.54	3.55	3.34	4.22	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة لكل موظف "طن"

\* تم تعديل معامل انبعاث الكهرباء للأعوام 2020-2023 استناداً إلى التقرير التحدّثي الثاني (SBUR) للمملكة الأردنية الهاشمية بموجب اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ (UNFCCC)، الصادر عن وزارة البيئة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) في عام 2020.

## استهلاك المياه

نبذل جهوداً كبيرة نحو إدارة استهلاكنا للمياه في أماكن تواجدنا إن كان ذلك في مبنى الإدارة العامة أو فروعنا، ونعمل على تشجيع كافة موظفينا للاقتصاد في استهلاك المياه كون المملكة تعد من الدول الأفقر مائياً على المستوى العالمي.

ومن خلال برنامج دوري للصيانة نعمل على تقليل الهدر للحد الأدنى، إضافة إلى الوقوف على أية تغييرات تطرأ على مستويات الاستهلاك وتحديد أسباب التغيير والعمل على تلافيه.

وخلال العام 2024 بلغ حجم استهلاكنا من المياه حوالي 50 ألف م<sup>3</sup>، وبلغ معدل الاستهلاك 17.6 م<sup>3</sup> لكل موظف بارتفاع 8.1% عن العام السابق.

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

2020	13.77
2021	12.80
2022	12.89
2023	16.28
2024	17.60

إجمالي استهلاك المياه (م<sup>3</sup>)

2020	33,292
2021	36,604
2022	37,037
2023	46,302
2024	49,600

## تقليل الورق

ندرك أن تقليل استخدام الورق عن طريق الانتقال إلى بيئة بلا أوراق هو أكثر استدامة من الناحية البيئية والتشغيلية وبهدف تقليل استخدام الورق في جميع أنحاء البنك وتحقيق بيئة عمل خالية من الورق، قمنا باعتماد نهج صارم يهدف إلى تقليل استخدام الورق، وواصلنا العمل على تحويل العديد من عملياتنا الداخلية إلى عمليات إلكترونية وعلى تشجيع تبني الأفكار والتقنيات المبتكرة.

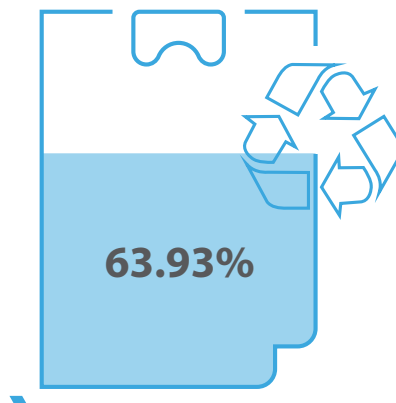
وحرصاً منا على دعم قطاع التعليم وكافة الجهود الرامية إلى رفد العملية التعليمية بمتطلبات النجاح والتقدم وتحسين مخرجاتها ونوعيتها، عملنا على المشاركة في مبادرة بصمات خضراء لإعادة تدوير الورق المنبثقة عن مؤسسة الأميرة عالية والتي بموجبها سيتم إعادة تدوير الورق التالف لدينا واستبداله بورق جديد يتم توزيعه على المدارس الحكومية في المملكة مجاناً، وبلغت كمية المواد من ورق التصوير والتي تم التبرع بها لمبادرة سمو الأميرة عالية (4,714) ماعون ورق تصوير A4 لعام 2024.

شهد عام 2024 انخفاض في استهلاك الورق نسبته 9.3% ويعود هذا الانخفاض إلى تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية وتقنين صرف مواد القرطاسية من ورق الملفات.

### استهلاك الورق

2024	2023	2022	2021	2020	
229,125	252,527	237,110	242,009	216,321	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
146,491	140,125	187,247	144,702	126,662	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
63.93%	55.48%	78.97%	59.80%	58.60%	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

### نسبة إجمالي الورق المعاد تدويره



## إعادة تدوير الأصول والمواد الثابتة

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

## المشتريات المحلية المستدامة

كالعديد من المؤسسات العاملة في اقتصاد اليوم، ندرك في بنك الإسكان المسؤولية الواجب علينا اتباعها فيما يخص سياسات وممارسات الشراء الصديقة للبيئة والمستدامة، ولقد 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.

بلغت نسبة الموردين المحليين لدينا حوالي 77% من إجمالي الموردين لدينا، وتم إنفاق 69% من ميزانية المشتريات مع الموردين المحليين، ونتمتع بعلاقات طويلة الأمد مع العديد من مورديننا، ونشجع الموردين على دمج الممارسات المستدامة ومسؤولية الشركات في عملياتهم.

### المشتريات المحلية

2024	2023	2022	2021	2020	
203	476	377	299	289	إجمالي عدد الموردين المشاركين
157	441	331	289	285	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
13,914,066	20,580,282	15,387,924	5,449,503	6,945,698	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار الأردني
9,602,572	13,159,135	12,840,845	5,353,010	5,152,706	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار الأردني
69%	64%	83%	98%	74%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين









# 04

---

موظفينا



القضايا الجوهرية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	أهداف الأمم المتحدة الإنمائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير رأس المال البشري</li> <li>• التنوع والشمول والرفاه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• متوسط ساعات التدريب لكل موظف 33.5 ساعة</li> <li>• 29% نسبة الشباب (أقل من 30 عام) من القوى العاملة</li> <li>• 35.3% نسبة الاناث من القوى العاملة</li> </ul>	   

تُعد الاستدامة جزءاً جوهرياً من قيمنا وممارساتنا، وإحدى أهم ركائزها 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

ندرك في بنك الإسكان بأن موظفينا هم أعظم وأهم أصولنا، وأن رفاهيتهم أمر أساسي لنجاح أعمالنا، ونحن في بنك الإسكان نلتزم بتوفير مكان عمل نابض بالحياة شامل يعطي الأولوية للرفاهية لموظفينا.

وسنستعرض في هذا القسم مبادراتنا لكوادرنا البشرية التي تعزز التنوع وتكافؤ الفرص، وبما يضمن شعور كل عضو في فريقنا بالتقدير والدعم، وسنسلط الضوء على برامجنا التدريبية والمصممة خصيصاً لتمكين موظفينا على جميع المستويات، مما يسهل نموهم وتطورهم داخل مؤسستهم. ومن خلال التركيز على هذه الجوانب الرئيسية الحاسمة، نبني بيئة يمكن لجميع الأفراد أن يزدهروا فيها، وبما يؤدي إلى تحقيقنا للإبداع والنجاح لموظفينا، ويساعدنا على بناء علامتنا التجارية كبيئة عمل فضلى والتي تمكننا من جذب أفضل المواهب ورعايتهم والاحتفاظ بهم.

## تنوعنا وشموليتنا

نسعى على الدوام إلى تعزيز التزامنا بتمكين موظفينا وضمان رفاهيتهم من خلال مكان عمل متنوع وشامل، ونسعى إلى تحقيق التوازن بين الجنسين في قوانا العاملة وتوظيف الشباب، وبما يشير إلى نهجنا الاستباقي لتنمية مواهبنا، بالإضافة إلى سياسات الإجازة الوالدية وسلم رواتبنا الجذاب التي تظهر تفرغنا في دعم موظفينا في رحلتهم الشخصية والمهنية.

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 ونفخر بتنوع قوانا العاملة والتي تمثل 35.3% منها من الإناث وحوالي 29% من الشباب (أقل من 30 عام).

تظهر البيانات في الجدول أدناه أن جميع موظفينا هم من الموظفين الدائمين، حيث بلغ

عددتهم في فروعنا بالمملكة الأردنية الهاشمية مع نهاية عام 2024 نحو 2,815 موظفاً وموظفة، يشكل ذوي الاحتياجات الخاصة منهم نسبة 4.4%.

2024	2023	2022	2021	2020	إجمالي عدد الموظفين
2,815	2,845	2,875	2,859	2,417	
2,147	2,208	2,250	2,302	1,972	حسب الفئة
637	605	591	524	409	غير إداريين
31	32	34	33	36	إدارة وسطى
					إدارة عليا
2,815	2,845	2,875	2,859	2,417	حسب نوع التوظيف
-	-	-	-	-	عقد دائم
					عقد مؤقت

## التنوع الجندري

إن التزامنا بالمساواة بين الجنسين كان وسيظل دائماً عنصراً أساسياً في نموذج أعمالنا الذي نتبناه منذ التأسيس، وملتزم بتعزيز بيئة عمل شاملة تعمل على تمكين المرأة في مختلف المستويات، وضمان دعم وتمكين المرأة في جميع أنحاء البنك، وهذا يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة (UNWEPS).

وقد خطونا خطوات كبيرة في تعزيز التنوع بين الجنسين، وتشجع القيادة العليا لدينا التنوع بين الجنسين، بما يضمن أن يكون الإدماج أولوية تنظيمية رئيسية، ونقدم تقارير عن نسبة الإناث إلى الذكور على أساس سنوي ونقارن ذلك بمتوسطات الصناعة المصرفية المحلية. وقد بلغت نسبة الإناث من كوادرنّا في نهاية العام 2024 ما نسبته 35.3%، مع وجود 16.1% منهن في مناصب الإدارة العليا.

والجدول أدناه يبين توزيع قوانا العاملة حسب الجنس:

القوى العاملة حسب الجنس					
2024	2023	2022	2021	2020	
1,821	1,820	1,842	1,834	1,398	ذكر
994	1,025	1,033	1,025	1,019	أنثى
مشاركة الإناث في القوى العاملة					
35.3%	36.03%	35.90%	35.8%	42.20%	الإناث من مجموع موظفي البنك
26.6%	26.37%	25.28%	18.1%	10.10%	الإناث في المناصب الوسطى والعليا
126.6%	123.5%	123.5%	122.4%	-	نسبة الأجور بين الجنسين (متوسط أجور الموظفين الذكور إلى متوسط أجور الموظفات الإناث)

## التنوع العمري

ندرك أهمية تعزيز الجيل القادم من المواهب، وندرك أن الخريجين الجدد يجلبون وجهات نظر جديدة وأفكار مبتكرة وطاقة تتماشى مع رؤيتنا للنمو والتنمية المستدامين، وعبر كيان مؤسستنا، نوفر الفرص لهؤلاء الأفراد بنشاط، مما يعكس التزامنا بتمكين المهنيين الشباب في بداية حياتهم المهنية، إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 نسبة 29% من إجمالي القوى العاملة لدينا.

ويشير التوزيع العمري داخل قوانا العاملة إلى امتلاكنا لمزيج متوازن من الخبرة والشباب، والجدول أدناه يمثل قوانا العاملة مقسمة حسب الفئات العمرية:

القوى العاملة حسب الفئة العمرية					
2024	2023	2022	2021	2020	
816	880	1,039	987	1,209	30-18
1,868	1,848	1,725	1,790	1,157	50-31
131	117	111	82	51	أكبر من 50

## إدارة المواهب

نؤمن بأن كفاءة موظفينا، والتزامهم، وسلوكهم المهني تُشكّل عوامل أساسية في تعزيز رضا العملاء وولائهم، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع قدرتنا على الاستجابة السريعة للتغيرات البيئية والتطورات التكنولوجية، مما يعزز من قدرتنا التنافسية في السوق. ومن خلال إطار إدارة المواهب الخاص بنا، نقوم بتقييم مشهد المواهب في القطاع المصرفي وتحديد الأفراد ذوي الإمكانات العالية، مما يضمن جذب وتطوير والاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة العالية والمهارات اللازمة لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية على المدى الطويل.

كما نحرص على توفير بيئة عمل محفزة تدعم الابتكار والإبداع، وتشجع على التعلم المستمر وتطوير المهارات. ونؤمن بأن الاستثمار في رأس المال البشري هو أساس النجاح المستدام، ولذلك نعمل على تقديم برامج تدريبية متقدمة وفرص نمو مهني تساهم في تحقيق تطلعات موظفينا وتعزز من ولائهم للمؤسسة.

## استقطاب المواهب

نفخر في بنك الإسكان بكوننا إحدى العلامات التجارية الرائدة في جذب الكفاءات، ونستند في ذلك إلى عدة مرتكزات تعكس قيمنا بوضوح:

**قصة نجاحنا وإرثنا الغني:** بمجرد انضمامك لفريق عملنا، ستصبح جزءاً لا يتجزأ من عائلتنا الكبيرة.

**تميزنا المهني وخبرتنا الطويلة:** نعمل مع نخبة من المهنيين المتميزين في مختلف مجالات العمل، مما يتيح لك فرصة التعلم من الأفضل.

**التعلم والتطور السريع:** نوفر بيئة تعليمية متقدمة تضمن لك التطور المستمر والنمو المهني.

**استراتيجيتنا في الحفاظ على بيئة عمل جاذبة:** نسعى دائماً لتكون جهة العمل المفضلة، وقد توجت جهودنا بحصولنا على جائزة "Top Employer Jordan 2024" للعام الثاني على التوالي من إحدى أهم المنظمات العالمية في هذا المجال Top Employers Institute.

## التوظيف

نحافظ في بنك الإسكان على تركيز جذب المزيد من حديثي التخرج ومن أصحاب الخبرات، فإن التمثيل الحالي للموظفين الجدد من الإناث والشباب يشير إلى استراتيجية جيدة والتزام قوي في جذب المواهب الجديدة، إذ بلغت نسبة الإناث 45.8% من الموظفين الجدد، وفيما بلغت نسبة الشباب ممن تتراوح أعمارهم ما بين 18-30 عاماً 76.4% من إجمالي الموظفين الجدد، والجدول أدناه يبين حجم التوظيف لدينا:

التوظيف					
2024	2023	2022	2021	2020	
251	251	200	117	230	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين:					
136	181	131	79	166	ذكور
115	70	69	38	64	إناث
192	154	137	82	99	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
58	96	63	34	113	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
1	1	-	1	18	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

## الاحتفاظ بالمواهب

تتمحور استراتيجيتنا للمواهب حول التزامنا بالاحتفاظ بالأفراد ذوي المهارات الاستثنائية وإلهامهم، ورعايتهم، واستقطابهم من خلال التواصل الفعال معهم في مختلف أماكن عملهم في الإدارة أو الفروع، واستخدام مقابلات الخروج للوقوف على الأسباب التي دفعت الموظفين لتقديم استقالاتهم، وتقديم الحلول والبدايل حيثما أمكن إقناعهم بسحب استقالاتهم، إضافة إلى تسهيل النقل الداخلي بين مراكز العمل المختلفة.

## الدوران الوظيفي

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس					
2024	2023	2022	2021	2020	
**%10.3	*%9.90	%7.12	%4.13	%7.99	معدل الدوران الوظيفي العام
%8	%11.30	%7.70	%3.48	%10.15	ذكور
%15.6	%7.50	%6.38	%4.39	%4.12	إناث
%14.4	%10.20	%9.14	%6.18	%3.88	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
%9.6	%9.10	%5.50	%2.40	%9.90	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
%9.9	%21.30	%16.21	%6.09	%62.74	الموظفين 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%.

\*\* علماً بأن الاستقالات المرغوبة من قبل البنك جاءت نسبتها 4.4% والاستقالات غير المرغوبة من قبل البنك نسبتها 5.9%.

## التدريب والتطوير

نعتبر الاستثمار في موظفينا أولوية بالغة الأهمية، فهم أساس انجازاتنا، وبتطبيقنا لاستراتيجيات تعلم وتطور فعالة ومتطورة تلبي احتياجات رأس مالنا البشري في الأقسام والدوائر، وبما يقودنا إلى تعزيز قدراتنا الداخلية والتحسين المستمر لأداء أعمالنا.

ونلتزم بدعم ثقافة التعلم لدى كافة موظفينا، وخلال العام 2024، أكمل موظفونا أكثر من 93,742 ساعة تدريبية، توزعت على 530 دورة تدريبية شملت 2792 موظف وموظفة.

### ومن أهم البرامج التدريبية التي تم عقدها خلال العام 2024 كان:

#### (يرجى ذكر أهم الدورات):

- Credit Culture Academy
- IT Academy 2
- The Loan Wolf – Sales
- DTO Program
- Risk day & Champion's event
- Digital Lending
- Strategic Team Building Activities & Workout - Retail Managers
- ESG الاستدامة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- Securities
- Business Innovation
- Developing Tasks Tracking System
- Presenting with Impact workshop
- Mastering Pivot Tables and Dashboards in Excel
- Open Banking
- Train the Trainer TOT
- FCI Advanced Supply Chain Financing Training
- AI in UX Workshop
- APG Workflow workshop
- Digital Leadership
- ESG in Financial Sector
- Empowering Sustainable Business Integrating the SDGs
- Female Future Program in Jordan – 2024 Cohort
- Global Operating Certificate (GOC) Submission
- Green Fin Forum
- Products and Solutions Forum
- SME Workshop for Senior Management



مصاريف التدريب					
2024	2023	2022	2021	2020	
727,400	504,780	416,220	277,446	258,500	إجمالي مصاريف التدريب (دينار)

برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)					
2024	2023	2022	2021	2020	
3	-	2	2	3	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
91	56	104	83	49	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة

التدريب (الساعات)					
2024	2023	2022	2021	2020	
33.5	24	52	16.5	12.3	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
31	25	54	17	12	ذكور
37	21	46	15.5	12.4	إناث
40	27.5	57	16.6	12.1	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
24.7	23	48	16.5	12.5	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
14.9	19	32	13.3	5.2	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

برامج التدريب (عدد المشاركين)					
2024	2023	2022	2021	2020	
1,826	1,964	1,938	1,626	800	الدورات والندوات الداخلية والمحلية التي عقدت في المركز التدريبي للبنك أو بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
28	36	20	7	1	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
** 2,918	*2,989	2,452	2,633	2,463	عدد المشاركين بدورات E-learning

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

\*\* شامل موظفي الأردن، فلسطين، البحرين.

## صحة موظفينا وسلامتهم ورفاهيتهم

نولي في بنك الإسكان صحة موظفينا أهمية بالغة كجزء من ثقافتنا واستراتيجيتنا. ويعمل جميع موظفينا على بناء بيئة عمل تُشكّل فيها الصحة والسلامة والرفاهية ركناً أساسياً من حياتهم اليومية، ونتبع نهجاً شاملاً لضمان رفاهيتهم، ونسعى إلى تقديم أعلى مستوى من التغطية الطبية لجميع موظفينا وعائلاتهم.

ونسعى لجعل مكان العمل لدينا بيئة داعمة لموظفينا وخالية من الإصابات والأمراض، ونفخر بعدم تسجيلنا لأية إصابات أو حوادث مهنية خلال العام 2024.

## الإجازة الوالدية

خلال عام 2024، حصل 251 موظفاً وموظفة من بنك الإسكان على الإجازة الوالدية، والتي تشمل إجازة الأمومة لمدة 70 يوماً للموظفات، وإجازة الأبوة لمدة ثلاثة أيام مدفوعة الأجر للموظفين الذكور. ويعكس ذلك التزام البنك بتوفير بيئة عمل تراعي التوازن بين الحياة المهنية والحياة الأسرية، وتدعم الموظفين في مراحلهم الحياتية المختلفة.

والجدول أدناه يظهر تفاصيل الإجازة الوالدية التي حصل عليها موظفونا:

الإجازة الوالدية					
2024	2023	2022	2021	2020	
98	77	134	125	99	إجمالي عدد الموظفات اللاتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات إلى العمل بعد إجازة الأمومة
153	166	153	111	81	إجمالي عدد الموظفين الذين استحقوا إجازة أبوة

## إشراك موظفينا

نلتزم في بنك الإسكان بتهيئة بيئة عمل داعمة وصحية، تضمن حصول أعضاء فريقنا على الرعاية اللازمة للنجاح المهني والشخصي، وتعزيز شعورهم بالانتماء والارتباط بأهدافنا ومبادئنا وقيمنا، ونسعى لإلهام موظفينا للتفكير بطرق إبداعية من خلال تشجيعهم على تقديم أية اقتراحات من شأنها تحسين وتطوير بيئة العمل.

ونلتزم بتعزيز بيئة عمل آمنة ومرحبة خالية من التمييز والتحرش، ونرسخ حق الإبلاغ عن السلوكيات غير اللائقة، مع حفاظنا على سياسة عدم التسامح مطلقاً مع مثل هذه السلوكيات، ويتم التحقيق في كل حادثة على الفور وبدقة ومعالجتها على النحو المناسب، وتتوافق سياسة الموارد البشرية لدينا مع مبادئ وأطر عمل وأفضل الممارسات ذات الصلة.

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

نهدف إلى الحفاظ على تنافسيتنا من خلال استمرار التركيز على ضرورة تحسين رواتب الموظفين مع زيادة الأرباح بشكل إيجابي، ونقارن في بنك الإسكان المزايا التي نقدمها لموظفينا مع المزايا المنافسين المحليين والإقليميين وبما يضمن تعزيز وزيادة رضا موظفينا.

ونعمل على تقييم خطط المكافآت الخاصة بنا على أساس سنوي، مع الأخذ في الاعتبار تقلبات السوق والتطورات الخارجية، ويعتمد نظام المكافأة لدينا على معايير عادلة وشفافة مصممة لتعزيز ثقافة التحفيز.

ومن أهم المزايا التي نقدمها لموظفينا:

- التأمين الصحي والتأمين على الحياة.
- القروض السكنية للموظفين.
- القروض الشخصية للموظفين.
- أنواع مختلفة من الإجازات مدفوعة الأجر، مثل: الإجازات السنوية، والحج، والوفاء، والأمومة، والأبوة، والزواج، والاستشفاء، والإجازة المرضية، والإجازة الدراسية.

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.

ويمكن 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، والجدول يبين مدى التزام موظفينا للتوقيع على نموذج التعهد الشخصي الخاص بميثاق السلوك المهني:

معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج تعهد شخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني				
2024	2023	2022	2021	2020
%100	%100	%100	%100	%100

## إدارة الأداء والمكافآت

تتمثل رؤيتنا في الحفاظ على سياسة مكافآت مسؤولة وقائمة على الأداء تتماشى مع المصالح قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لموظفينا ومساهميننا، ونهدف إلى تحقيق التوازن الصحيح بين تلبية توقعات المساهمين، ودفع أجور موظفينا بشكل تنافسي.

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.

## أخلاقيات العمل

- 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.
- خلال العام 2024 لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري لدى موظفينا. ونحن في بنك الإسكان نؤكد التزامنا بتوفير بيئة عمل خالية من السلوك غير اللائق أو التمييز أو المضايقة على أساس العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو أية عوامل أخرى.






05

---

مسؤوليتنا  
الاجتماعية



القضايا الجوهرية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	أهداف الأمم المتحدة الإنمائية
<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستثمار والاشراك المجتمعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>888 ساعة تطوع لموظفينا</li> <li>زراعة 500 شجرة</li> </ul>	<div>    </div>

تكريلاً للجهود التي نبذلها في مجال المسؤولية الاجتماعية خلال مسيرتنا لأكثر من خمسين عاماً، أطلق البنك برنامج "إمكان الإنسان" كامتداد وتطور طبيعي لاستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية التي ننتهجها لما بعد ذكرى التأسيس الخمسين، ليكون المظلة الأساسية في مجال العمل التنموي والمجتمعي والذي تندرج تحته مبادراتنا ونشاطاتنا التنموية والمجتمعية في إطار مؤسسي ممنهج ومستدام.

ويضم البرنامج محاور: خدمة المجتمع (التمكين الاجتماعي)، الصحة، التعليم، والبيئة، ويهدف للانتقال لمستوى جديد من الابتكار والشمول والاستدامة والتطوير في شكل العمل التنموي والمجتمعي، والبناء على مساهمات البنك في هذا المجال بما يتناسب مع إرثه العريق لأكثر من خمسين عاماً.

ويرتكز برنامج "إمكان الإنسان" في تنفيذ المبادرات والنشاطات على جهود ومشاركات موظفينا الذين يعتبرون سفرائنا في مجال العمل التنموي والمجتمعي، وممثلي القيم الأصيلة والإيجابية وثقافة العطاء التي تميزنا، والذي يعتبر جزء لا يتجزأ من نسيج المجتمع الأردني.

ومن أبرز القطاعات التي تبناها البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للعام 2024:

### خدمة المجتمع (التمكين الاجتماعي)

إيماناً بدورنا المجتمعي الفاعل، واصلنا خلال العام دعمنا المستمر لعدد من الشركاء في مجال التمكين الاجتماعي، كان أبرزها: مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب وجاء ذلك من خلال دعم البنك لتطوير وتوسعة مشروع مركز خدمات المرأة في منطقة الصفاوي، نظراً لنجاحه وأثره الإيجابي على المنطقة خاصة وأن المشروع قد تم إنشاؤه في العام 2021 بدعم حصري من البنك وشمل تطوير لحرفة الصوف ومشغل خياطة ومطبخ للتصنيع الغذائي بالإضافة إلى صالون تجميل، وبما ساهم بشكل مباشر في تدريب وتشغيل العديد من السيدات.

كما قدمنا الدعم لجمعية دار أبو عبد الله من خلال تبنيها لمزرعة باب عمان والمكونة من تسعة بيوت زراعية في منطقة جرش، وهو أحد مشاريع التمكين الاقتصادي لدار أبو عبد الله المتخصص في مجال الزراعة المائية، الهادف لخلق فرص عمل للمزارعين وتعزيز الاقتصاد المحلي من خلال النشاط الزراعي.

كما جددنا شراكاتنا الاستراتيجية مع أبرز الجهات الهادفة للتمكين الاجتماعي لمختلف الفئات وتمثل ذلك بتجديد شراكته مع تكية أم علي بما يساهم في تنفيذ برامجها ونشاطاتها الإنسانية العديدة، والشراكة مع مؤسسة نهر الأردن التي تولي المرأة والطفل جُل اهتمامها، عدا عن مواصلة شراكتنا الداعمة للصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية/ حملة البر والإحسان.

وانطلاقاً من سعينا للوصول لجميع فئات المجتمع وفي مختلف المناسبات، قمنا بتكريم أمهات قرى الأطفال في SOS عمان بمناسبة عيد الأم، لمهمتهن النبيلة برعاية الأطفال فاقد السند الأسري، وتقديراً لدورهن الإنساني والتربوي، ولتقديمهن نموذجاً مشرفاً للأمومة والرعاية البديلة، بالإضافة إلى توسيع شراكته مع قرى الأطفال SOS وتبنيه لبيوت إضافية.



وبلغته إنسانية جميلة قدمنا الدعم لجمعية الأسرة البيضاء من خلال التبرع بمراتب أسرة بمواصفات عالية لجميع نزلاء دار الضيافة للمسنين التابع للجمعية.

كما نظمنا إفطاراً جماعياً ضم العديد من الأطفال الأيتام، في متحف الأطفال بجو أسري تضمن العديد من الفقرات الترفيهية والتفاعلية وتوزيع الهدايا.

بالإضافة إلى تقديمنا الدعم لبرنامج "كسوة عيد" الذي تنظمه الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية بمناسبة عيد الأضحى المبارك، من خلال تقديم كسوة العيد لأكثر من 100 طفل من الأسر الفقيرة والمحتاجة.



وقدّمنا أيضاً الدعم لبرنامج أُمّيات الشتاء الذي نفذه مركز هيا الثقافي والمتضمن يوم ترفيهي وتوزيع هدايا على الأطفال بمناسبة الأعياد للأطفال من المناطق الأقل حظاً وجاءت هذه الفعاليات، ضمن نشاطاتنا الاجتماعية المتعددة والتي نعبر من خلالها عن حرصنا على التواصل مع جميع فئات المجتمع في المناسبات المختلفة.

واستمرينا في تقديم الدعم لجمعية الشابات المسلمات/ مركز البنيات للتربية الخاصة التي تعمل على تمكين الطلبة من ذوي الإعاقات العقلية البسيطة والمتوسطة ليحظو بحياة اجتماعية ومهنية أفضل، واعدادهم للانضمام إلى سوق العمل، وتقديم التعلم المدمج بجودة عالية لبرامج التعليم الخاص.

## التعليم

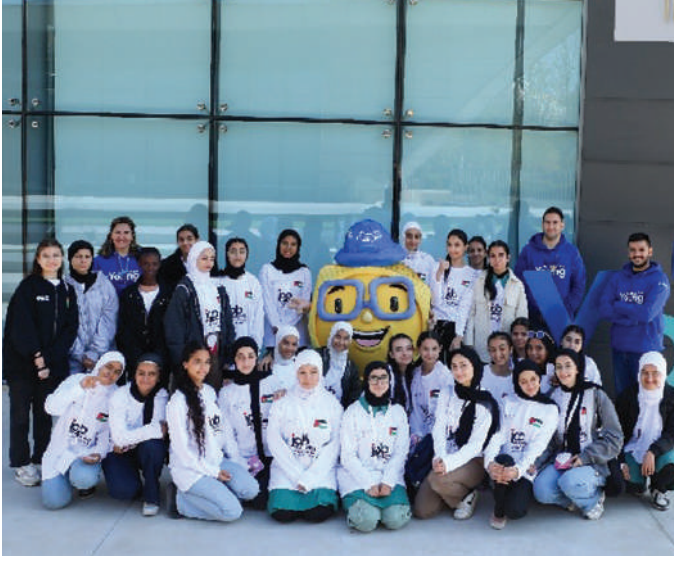


نلتزم في بنك الإسكان بتغطية تكاليف عدد من المنح الدراسية الجامعية من خلال عدد من المؤسسات أبرزها: صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، جامعة الحسين التقنية، معهد الإعلام الأردني، صندوق طلبة الجامعات التابع لمؤسسة الحسين للسرطان، مؤسسة إيليا نقل جمعية الأيدي الواعدة، حيث تؤمن هذه المؤسسات تكاليف الدراسة الجامعية للطلبة بناءً على شروط ومعايير واضحة.

وإيماناً منا بأن النهوض بالبيئة التعليمية هو مسؤولية تشاركية تقع على

الجميع، قدمنا الدعم لجامعة اليرموك لإعادة تأهيل وصيانة قاعة الحسين بن طلال للمؤتمرات، كما قدمنا الدعم لمشروع التجديد والتأهيل الشامل لمرافق السكن الداخلي للطلبة الذكور في مدرسة اليوبيل.





وواصلنا رعايتنا السنوية الحصرية لجائزة مؤتة للريادة والابتكار للسنة الثالثة على التوالي وهي جائزة تنظمها جامعة مؤتة على مستوى محافظة الكرك ومحافظات الجنوب والهادفة إلى دعم الطلبة على تطوير أفكارهم الريادية ومساعدتهم على تنفيذها بما يساهم بخلق فرص عمل للحد من مشكلتي الفقر والبطالة.

وخلال العام قدّمنا الدعم لبرنامج التوعية المالية لطلبة الجامعات

الأردنية بالتعاون مع مؤسسة إنجاز، والذي يعد جزءاً من الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي التي أطلقها البنك المركزي الأردني، والهادف إلى تزويد الشباب بالمعارف والمهارات التي تساعدهم في إدارة أموالهم بحكمة، وتخطيط مستقبلهم المالي، وتحديد مساراتهم المستقبلية بشكل أفضل. وجاء دعمنا للبرنامج انطلاقاً من حرصنا على مساندة جهود البنك المركزي في تحقيق الشمول المالي، بالإضافة إلى انسجام أهداف البرنامج مع مبادرات برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية "إمكان الإسكان"، الذي يركز على تعزيز التمكين وبناء القدرات بما في ذلك القدرات الحياتية، ويقوم على الشراكات المجتمعية الاستراتيجية مع الجهات التي تلتقي فيها الرؤى الرامية لتحسين جودة حياة الشباب من خلال رفدهم بالمعرفة والخبرة المالية العملية، خصوصاً في ظل التطورات الرقمية المتسارعة.

وخلال العام أيضاً نظّمنا فعالية "وظيفة ليوم في القطاع المالي"، استضافنا خلالها ثلاثين طالباً وطالبة من مدارس المملكة بالتعاون مع مؤسسة إنجاز والبنك المركزي الأردني ووزارة التربية والتعليم وجمعية البنوك في الأردن كإحدى الأنشطة المساندة التي يتضمنها منهاج الثقافة المالية الذي يتم تدريسه للطلبة في جميع مدارس المملكة من الصف السابع وحتى الثاني عشر. وقد أقيمت الفعالية في فرع Iskan Young الكائن في حديقة بنك الإسكان-عبدون، بهدف تعريف الطلاب ببيئة العمل المصرفي عبر تجربة عملية تحاكي بيئة العمل الحقيقية.

## الصحة



واصلنا شراكتنا الاستراتيجية وتقديم الدعم لمؤسسة الحسين للسرطان من خلال 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 ماموجرام 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 يتكفل من خلاله البنك بتغطية تكاليف جميع السنوات الدراسية الجامعية لعدد من المرضى.

وخلال العام كرّمت مؤسسة الحسين للسرطان البنك، تقديراً لدورها الريادي كشريك حصري لبرنامج "سوار الحسين للتطوع" لعام 2024، ولالتزامنا بتعزيز ثقافة التطوع والعمل الاجتماعي.

وقمنا أيضاً بتنفيذ جدارية فنية في مبنى إدارته العامة بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان، ضمن مبادرة تسلط الضوء على أهمية توحيد الجهود لمكافحة مرض السرطان، وتدعم رسائل المؤسسة وحملاتها التوعوية لهذا العام والتي تركز على الحفاظ على البيئة باعتبارها الركيزة الأساسية للحفاظ على الصحة ومنها حملة "فكر بالأخضر" وحملة "بيئة صحية ضد السرطان"، الهادفة لتعزيز السلوكيات الصحية والبيئية الإيجابية للحد من مسببات السرطان.



وإيماناً منا بأهداف جمعية همتنا الخيرية المتمثلة بحق المرضى بتلقي العلاج السليم بعدالة في بيئة آمنة وظروف تحفظ للمرضى كرامتهم وإنسانياتهم من خلال تهيئة المراكز العلاجية وفقاً للمقاييس العالمية، جددنا دعمنا السنوي لجمعية همتنا وساهمنا في إنشاء مشروع مركز صحي غور المزرعة في لواء الأغوار الجنوبية، بالإضافة إلى تقديمنا الدعم لجمعية العون الطبي للفلسطينيين.

كما استمرينا بتقديم الدعم للقطاع الصحي من خلال تواجدها ودعمنا ومشاركتنا في مؤتمر الجودة السابع لمناقشة القضايا المتعلقة بتطوير الرعاية الصحية الذي نظمه مجلس اعتماد المؤسسات الصحية، ومؤتمر "الحكومة والتأمين الصحي" الذي نظّمته جمعية التأمينات الصحية.



وانطلاقاً من واجبنا الإنساني تجاه المجتمع، قمنا بتنظيم حملة للتبرع بالدم تحت شعار "النخوة بدمك" في المبنى 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.

ودعماً للأهل في قطاع غزة تبرّعنا بمبلغ 100 ألف دينار لدعم المبادرة الأردنية "استعادة الأمل" التي تم إطلاقها بتوجيهات ملكية سامية لمساعدة مبتوري الأطراف في غزة وتقديم الرعاية الصحية لهم، والتي تنفذها الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية بالتعاون مع الخدمات الطبية الملكية.



## البيئة



انسجماً مع رؤانا وتوجهاتنا في الحفاظ على البيئة، واصلنا تقديم الدعم لبرنامج القافلة الخضراء أحد برامج الجمعية العربية لحماية الطبيعة من خلال رعايتنا الماسية، كما وشاركنا بزراعة 500 شجرة مثمرة في دير علا - الأغوار الوسطى من أصل 2000 شجرة قمنا بالتبرع بها.

ويأتي تنفيذ هذه المبادرة انسجماً مع أهداف برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية "إمكان الإسكان" ضمن قطاع البيئة، لحماية البيئة وزيادة الرقعة الخضراء في المملكة، وترجمة للشراكة الاستراتيجية التي تربط بين بنك الإسكان والجمعية العربية لحماية الطبيعة والتي تتضمن دعم زراعة الأشجار المثمرة في مختلف مناطق المملكة، بهدف زيادة الرقعة الخضراء والحد من التصحر وتعزيز الأمن الغذائي.

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 يستهلكه البنك سنوياً.

ونفذنا حملة بيئية في محافظة العقبة بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية شملت تنظيف الشواطئ وزراعة الأشجار في عدد من المدارس الحكومية ورسم جداريات توعوية في المدارس عن أهمية الحفاظ على البيئة.

يضاف إلى ذلك دعمنا الدائم والسنوي لحديقة بنك الإسكان التابعة لأمانة عمان الكبرى في منطقة عبدون.

## المؤسسات الوطنية



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

وتثميناً لدور بنك الإسكان الفاعل والمتواصل في دعم جهود إدارة السير نحو تعزيز التوعية المرورية وحث المواطنين على الالتزام بقواعد السير والابتعاد عن المخالفات لاسيما الخطرة منها، من خلال ترسيخ السلوكيات السليمة لضمان السلامة على الطرق، كرمت مديرية الأمن العام البنك خلال الفعالية التي نظمتها المديرية تحت شعار "بوعينا نصل آمين"، وذلك في إطار احتفالات مديرية الأمن العام بيوم المرور العالمي وأسبوع المرور العربي 2024.

وايماناً من البنك ضرورة دعم المؤسسات الوطنية لإقامة المؤتمرات الاقتصادية التي تخدم القطاع الاقتصادي في المملكة وبما يتناسب مع أهدافنا وتوجهاتنا، قمنا برعاية مؤتمر الاستثمار الخليجي الأردني الأول الذي حمل عنوان "شراكات... استثمار... تكامل اقتصادي"، الهادف إلى بحث فرص تعزيز العلاقات الاقتصادية الأردنية الخليجية وتشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، من قبل غرفة تجارة الأردن واتحاد غرف دول مجلس التعاون الخليجي، وبدعم الأمانة العامة للمجلس.

كما قدمنا الدعم للمنتخب الوطني لكرة القدم "النشامي" بعد تأهله إلى المباراة النهائية ضمن بطولة كأس آسيا لكرة القدم 2023 المقامة في دولة قطر، في إنجاز تاريخي غير مسبق لكرة الأردن.

## المبادرات والنشاطات المجتمعية التي نظمها البنك

خلال العام أطلقنا العديد من المبادرات التطوعية لإشراك موظفينا ضمن برنامج "إمكان الإسكان" إيماناً منا بأهمية العمل التطوعي وضرورة نشر ثقافته بين موظفينا بما يسهم بتحقيق رؤانا في مجال المسؤولية الاجتماعية باعتبارنا جزء لا يتجزأ من المجتمع الأردني، وقدمنا خلال العام 2024 ما مجموعه 888 ساعة تطوع.

ومن أبرز النشاطات التطوعية لبرنامج إمكان الإسكان ما يلي:

- توزيع طرود الخير على الأسر العفيفة المستفيدة من خدمات تكية أم علي.
- سكب وجبات الطعام للصائمين في موائد الرحمن ممن تستقبلهم تكية أم علي في مقرها الرئيسي خلال شهر رمضان المبارك.
- حملة تنظيف شواطئ محافظة العقبة بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية.
- إقامة فعالية ترفيهية للمسنين في دار الضيافة التابع لجمعية الأسرة البيضاء.
- توزيع كسوة العيد على الأطفال الأيتام بالتعاون مع بنك الملابس الأردني في محافظة إربد.
- زراعة الأشجار المثمرة لعدد من العائلات المحتاجة في منطقة الأغوار بالتعاون مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة.
- رسم جدارية توعوية بأهمية الحفاظ على البيئة في عدد من المدارس الحكومية بالإضافة إلى











# 06

---

الحوكمة والامتثال  
 وإدارة المخاطر



أهداف الأمم المتحدة الإنمائية	أبرز معالم الأداء والإنجاز	القضايا الجوهرية
   	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 31% نسبة الأعضاء المستقلين</li> <li>• 15.4% نسبة الإناث من أعضاء مجلس الإدارة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأداء المالي المستدام</li> <li>• الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر</li> <li>• استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية</li> <li>• الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات</li> </ul>

نلتزم دائماً بتطبيق أفضل الممارسات المحلية والدولية في مجال الحوكمة، ونحرص على وجود الهياكل والسياسات والإجراءات المناسبة لجميع عملياتنا. نسعى للحفاظ على أعلى مستويات السلوك الأخلاقي والمهني، بالإضافة إلى تطبيق أعلى معايير المساءلة والشفافية على كافة المستويات الإدارية لدينا. نحن نؤمن بأن هذه المبادئ تساهم في تعزيز مستويات الثقة والمشاركة الفعالة بين البنك وأصحاب المصالح، مما يضمن تحقيق أهدافنا المشتركة.

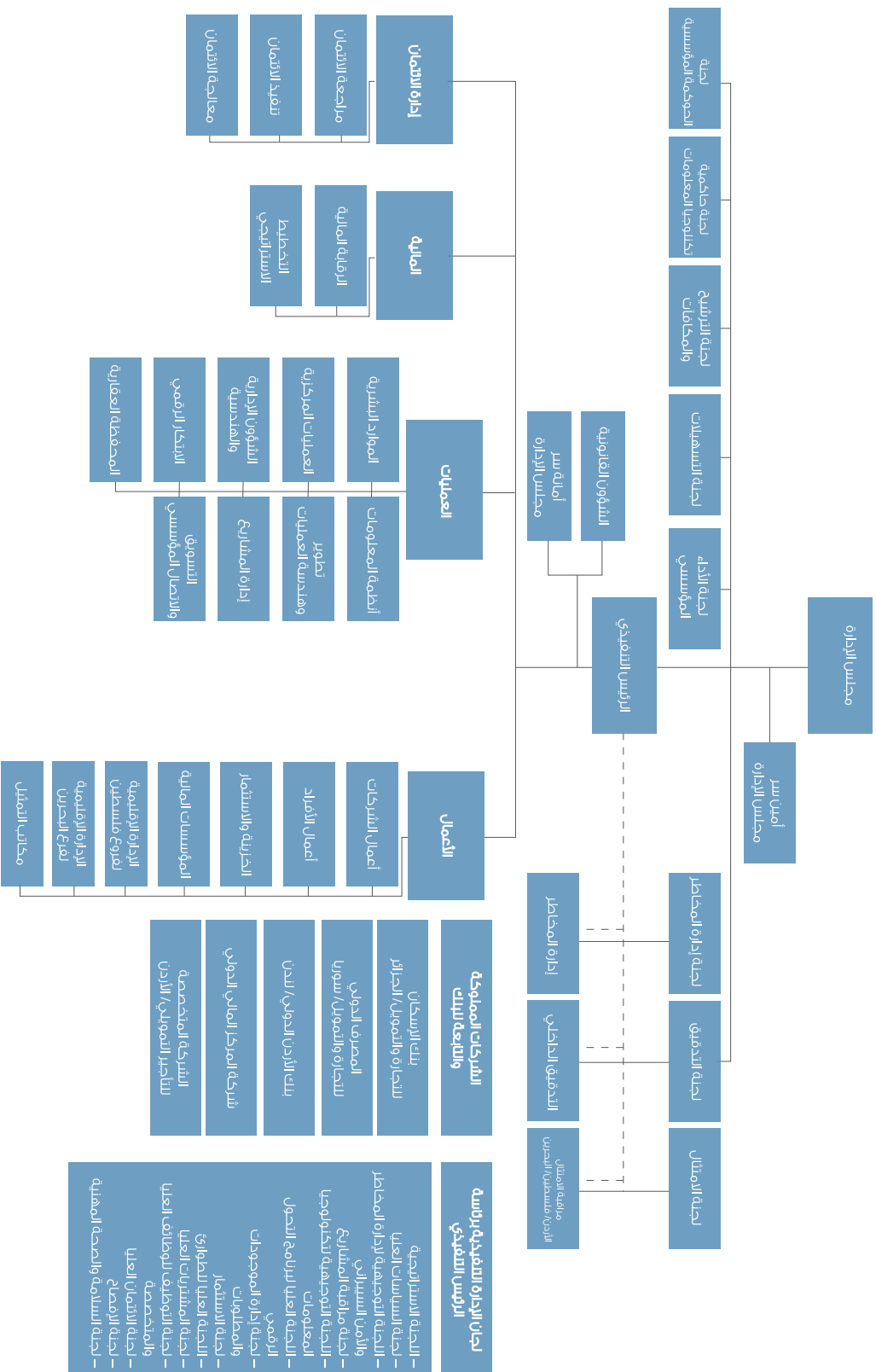
## الحوكمة

يؤمن بنك الإسكان بأهمية تبني مبادئ حوكمة الشركات وأفضل ممارسات الحوكمة الرائدة التي تتسم بالمرونة وتساهم في النمو المستدام لأعماله، حيث يتم اعتماد هياكل متطورة وممارسات حديثة تعزز من قدرته على تلبية المتطلبات الاستراتيجية والاستجابة لاحتياجات الاستدامة المتزايدة. وعليه يحرص البنك على تعزيز الانسجام بين أعضاء مجلس الإدارة، وتشجيع التعاون الفعّال والمتبادل لمعالجة قضايا الاستدامة المترابطة والمتنوعة التي تؤثر على أداء البنك المالي وغير المالي.

في ظل التوسع المتسارع في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، قام البنك بتحديث منهجيته وأطر عمله لضمان مواكبة هذه التغيرات والاستجابة لها بطريقة فعالة واستباقية، بما يشمل التحديات والفرص الناشئة عنها. ويعكس هذا التوجه التزام البنك بالتعلم المستمر، واعتماد أفضل الممارسات، وتبني الحلول المبتكرة لتعزيز مبادراته في هذا المجال. ومن خلال التكيف مع تطورات مشهد الاستدامة، يسعى البنك إلى دعم مسار النمو المستدام، وخلق قيمة طويلة الأجل، والمساهمة الإيجابية في المجتمع والبيئة.

فريق العمل الحكومي

يضمن هيكّل الحكومة لدينا في بنك الإسكان أن يعمل البنك بشفاافية ومسائلة وثقافة حوكمة قوية.





## مجلس إدارة البنك

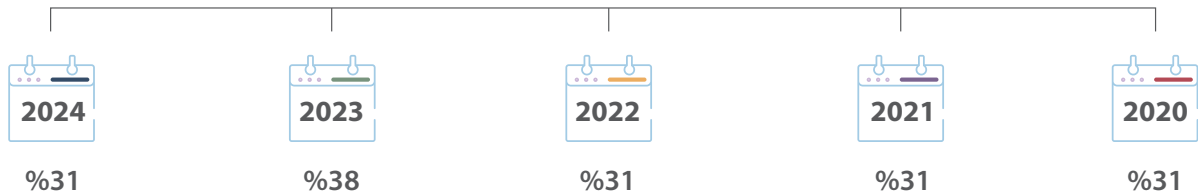
يتمتع البنك بمجلس إدارة كفؤ يوفر القيادة والإشراف والخبرة الأساسية لتنمية الأعمال والتحكم في المخاطر وضمان الحوكمة السليمة وتقديم قيمة مستدامة للمساهمين، ويتألف مجلس الإدارة حاليًا من ثلاثة عشر عضواً، أربعة منهم مستقلون. ويحافظ المجلس على توازن واستقلالية مناسبين، يتمتعون بكفاءات وخبرات متنوعة في مجالات متنوعة، علاوة على ذلك، يلتزم البنك بالتنوع بين الجنسين في مجلس إدارته، حيث تضم عضوتين أو ما نسبته 15.4% من إجمالي الأعضاء.

## لجاننا

لدى مجلس الإدارة ثمان لجان دائمة لمساعدة المجلس في تنفيذ مهامه وعلى النحو التالي:

- لجنة الحوكمة المؤسسية
- لجنة التدقيق
- لجنة الترشيح والمكافآت
- لجنة إدارة المخاطر
- لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات
- لجنة الامتثال
- لجنة التسهيلات
- لجنة الأداء المؤسسي

## نسبة الأعضاء المستقلين (%)



### التوزيع حسب الجنس

	إناث	ذكور
2020	3	9
2021	3	10
2022	3	10
2023	3	10
2024	2	11

### التوزيع حسب الفئة العمرية

	أقل من 30 سنة	50-30 سنة	أكبر من 50 سنة
2020	0	6	6
2021	0	5	8
2022	0	6	7
2023	0	7	6
2024	0	7	6

## مراقبة الامتثال

نحرص في بنك الإسكان على ترسيخ ثقافة الامتثال والسلوك الأخلاقي، مع تعزيز الامتثال على مستوى البنك للقوانين واللوائح والمبادئ التوجيهية ذات الصلة. ويتحقق ذلك من خلال إطار عمل متين يحدد السياسات والإجراءات والضوابط والتدريبات التي تُدار من خلالها مخاطر الامتثال وتُخفف من حدتها، مما يُمكننا من تحقيق الامتثال على مستوى البنك.

وخلال العام 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.

وخلال العام استلمنا من خلال وحدة شكاوى العملاء لدينا (2,872) شكوى في مختلف المجالات، وقد تم دراسة كافة الشكاوى المستلمة وتحليلها وإعلام العملاء بنتائج دراستها والإجراءات المتخذة حيالها وتصنيفها في سجلات البنك كشكاوى محقة أو غير محقة، وأظهرت نتائج الدراسة أن فقط (505) شكوى منها تعتبر شكوى محقة.

أما في مجال التدريب فقد واصلنا تقديم التدريب المرتبط بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لكافة موظفينا، وتم عقد (18) دورات Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعدها (239) موظف، وتم عقد (22) دورة الكترونية من خلال منصات التعليم الإلكتروني لدينا وبعدها (2,875) موظف.

التدريب في مجال الامتثال					
2024	2023	2022	2021	2020	
239	170	265	79	106	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
18	9	17	5	7	عدد الدورات
2,875	2,971	2,326	5,085	2,536	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
22	11	24	6	6	عدد الدورات

## إدارة المخاطر

تشكل إدارة المخاطر لدينا جزءاً لا يتجزأ من هيكلنا التنظيمي، وتهدف إلى دعم الأداء المستدام بما يتماشى مع أهدافنا من خلال إنشاء نهج شامل لتوقع وتحديد أولويات وإدارة ومراقبة والإبلاغ عن محفظة المخاطر التي تؤثر على أدائنا، ووضع السياسات والعمليات القياسية والكفاءات، وتُدمج إدارة المخاطر في وضع استراتيجياتنا، وإعداد ميزانياتنا، وإدارة أدائنا. ونراجع ونُحدث ونعتمد سنوياً مجموعةً شاملةً من سياسات وإجراءات وإرشادات إدارة المخاطر التي تُعالج جميع المخاطر المالية وغير المالية الهامة.

وتتوافق هذه السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية مع استراتيجية بنك الإسكان، ولوائح البنك المركزي الأردني، وأفضل الممارسات الدولية، والمتطلبات الديناميكية للسوق.

ونلتزم في بنك الإسكان بتعزيز التمويل المستدام ضمن عملياته المصرفية الأساسية. ويشمل ذلك تحليل وتقييم مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في محافظ الإقراض والاستثمار، وتطوير منتجات التمويل المستدام.

وبهدف مواكبة التوجهات العالمية في التعامل مع محاور الـ ESG ولغايات التوافق مع تعليمات وإرشادات السلطات الرقابية في هذا الجانب ومن أجل تمكين البنك من مواجهة وإدارة المخاطر المختلفة مثل المخاطر المادية (Physical Risks) ومخاطر التحول/ الانتقال (Transition Risks) واستغلال الفرص المتاحة في مجال التمويل الأخضر، أطلقنا مشروع متكامل بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) يهدف إلى بناء خطة استراتيجية للتعامل مع محاور الحوكمة البيئية والاجتماعية للسنوات القادمة إضافة إلى تضمين هذه المحاور ضمن نطاق أعمال إدارة المخاطر لدينا وأهدافنا الاستراتيجية.

وفي مجال أمن المعلومات والأمن السيبراني نولي في بنك الإسكان الأمان والمرونة أهمية كبرى للحفاظ على ريادتنا في القطاع المصرفي. ونلتزم بحماية عملائنا وموظفينا وأصولنا وسمعتنا من التهديدات، مثل الهجمات الإلكترونية والأحداث التخريبية. وقد وظّفنا استثمارات كبيرة لتعزيز الأنظمة والعمليات والقدرات اللازمة لمنع هذه التهديدات وكشفها والتصدي لها، بما يضمن استمرارية العمليات والخدمات والامتثال للأنظمة ذات الصلة ومعايير القطاع وأفضل الممارسات.

وخلال العام 2024 لم يتم تسجيل أية حالات اختراق سيبراني، حيث يستخدم البنك اليات وسائل متقدمة لتقييم وإدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني بالإضافة إلى متابعة المؤشرات والأحداث الأمنية والتعامل معها بشكل مستمر، بالإضافة إلى قيام مركز أمن المعلومات بإرسال العديد من رسائل التوعية لكل من موظفي البنك والعملاء لزيادة مستوى الوعي فيما يخص أمن المعلومات.

ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

(GRI 3-1) (GRI 3-2)

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 معايير GRI 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 وتحديدتها من خلال المراجعة والتقييم. (4) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الافصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 15 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية وعلى الصفحة 9، وفي إطار جهودنا المستمرة للتحسين، بدأنا بتقييم مدى جاهزيتنا لتبني المعيارين الدوليين لإعداد التقارير المتعلقة بالاستدامة IFRS S1 وS2، ونعمل على دراسة مدى تكاملهما مع المعايير الحالية بهدف الاستفادة منها في دورات التقارير المستقبلية لية.
دورة تقديم التقارير	تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024
الضمانات	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيد من جهة خارجية

ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

(GRI 2-29)

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال Communication) (Channels	استجابة بنك الاسكان
<b>العملاء</b>  يشمل عملاء البنك ما يقرب من 563 ألف عميل مودعين ومقرضين.	<ul style="list-style-type: none"><li>• خدمة ممتازة وسهل الوصول اليها</li><li>• خدمات مبتكرة</li><li>• البقاء على اطلاع</li><li>• على أحدث الخدمات والعروض الجديدة</li><li>• الشفافية والوضوح</li><li>• وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم</li><li>• امن المعلومات وحماية البيانات</li><li>• استخدام خدمات مصرفية الكترونية آمنة وسهلة</li><li>• أسعار ورسوم تنافسية</li><li>• الخبرة في التخطيط المالي</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الفروع</li><li>• مركز العناية بالعملاء</li><li>• الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول</li><li>• الموقع الإلكتروني</li><li>• قنوات التواصل الاجتماعي</li><li>• استبيان رضا العملاء السنوي</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• الحوار المباشر مع العملاء في الاجتماعات الشخصية في فروعنا أو على وسائل الاعلام الاجتماعية ونقاط الاتصال الرقمية الأخرى مثل الفيسبوك وتويتر</li><li>• آلات طباعة البطاقات الفورية عبر الفروع الرئيسية</li></ul>
<b>المساهمون</b>  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"><li>• الأداء المالي القوي</li><li>• ارتفاع سعر وأرباح الأسهم</li><li>• الاستثمار في النمو والابتكار والمنتجات المتنوعة والأسواق الجديدة</li><li>• تحليل المخاطر الديناميكية وإدارتها</li><li>• الشفافية والإفصاح</li><li>• العلامة التجارية الإيجابية</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• اجتماعات مجلس الإدارة</li><li>• تقارير سنوية وتقارير الاستدامة</li><li>• اجتماعات الهيئة العامة</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تقارير سنوية وفصلية</li><li>• نمو صافي الدخل</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• برامج تنمية الافراد</li> <li>• التقدم الوظيفي</li> <li>• والخيارات الوظيفية</li> <li>• جلسات توعية عن سياسات وإجراءات البنك</li> <li>• حملات صحية لأننا نحرص على موظفينا وذلك باتباع أسلوب حياة صحي داخل وخارج البنك</li> <li>• خطط الاحلال الوظيفي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستطلاع السنوي لرضا الموظفين.</li> <li>• اجتماعات مفتوحة</li> <li>• تغطية تأمينية لجميع الموظفين.</li> <li>• قنوات الاتصال مع الإدارة</li> <li>• الإنصاف وتكافؤ الفرص</li> <li>• سياسة الموارد البشرية</li> <li>• برامج المكافآت والحوافز.</li> <li>• التدريب والتطوير.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قنوات مشاركة متعددة مع البنك</li> <li>• الأمن والرضا الوظيفي</li> <li>• رواتب وامتيازات موظفين منافسة</li> <li>• فرص للتطوير والنمو</li> <li>• وتنمية المهارات</li> <li>• بيئة عمل منسجمة وجاذبة</li> <li>• الصحة والسلامة</li> </ul>	<p><b>الموظفون</b></p> <p>تضم القوى العاملة لدينا 2815 موظف في الأردن.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية</li> <li>• التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اللوائح والقوانين</li> <li>• التقارير الدورية المقدمة للهيئات الرقابية</li> <li>• المراجعات الرقابية</li> <li>• مدونة قواعد السلوك</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية</li> <li>• حماية العميل</li> <li>• المواءمة مع الرؤية الوطنية</li> </ul>	<p><b>الجهات الحكومية</b></p> <p>(البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية، مراقبة الشركات...الخ)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفروع المتنقلة</li> <li>• محفظة المال المحمول، بطاقة النقد الإلكترونية</li> <li>• التدريبات القصيرة والطويلة الأجل، والتدريب أثناء العمل، وبرامج التوعية المهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أنشطة المسؤولية المجتمعية والحملات التطوعية</li> <li>• المنتجات المصممة للطلاب والأطفال</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• التقارير السنوية</li> <li>• برامج تطوير القدرات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خلق فرص العمل</li> <li>• إثراء الموارد البشرية المحلية</li> <li>• تنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة</li> <li>• التعليم المالي</li> <li>• الإدماج المالي</li> <li>• العناية البيئي</li> </ul>	<p><b>المجتمع</b></p> <p>نسعى إلى تمكين التنمية الاقتصادية الاجتماعية والمجتمعية عبر شبكتنا</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على اختيار عادل وتنافسي</li> <li>• الحفاظ على علاقات تعاونية ذات مصالح مشتركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المناقصات والعطاءات</li> <li>• العقود والاتفاقيات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعوة لتقديم عطاءات بكل شفافية وعدالة</li> <li>• فرص عمل جديدة</li> <li>• قنوات اتصال مفتوحة</li> </ul>	<p><b>الموردون</b></p> <p>نشارك 203 مورد ومقاول لدعم عملياتنا</p>



### ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة لخدمة فهرس المحتوى - الخدمات الأساسية (Content Index - Essentials Service)، راجعت وحدة خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير قد تم تقديمه بطريقة تتماشى مع متطلبات إعداد التقارير وفقاً لمعاييرها، وأن المعلومات الواردة في الفهرس معروضة بشكل واضح ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها.



بيان الاستخدام			قدم بنك الإسكان للتجارة والتمويل تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة من 1 يناير من عام 2024 إلى 31 ديسمبر من عام 2024.		
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة			المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021		
معايير المبادرة العالمية للتقارير / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق		لا يوجد			
الرقم المرجعي المعياري لقطاع المبادرة العالمية للتقارير	الحذف		الموقع	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصادر أخرى
	الشرح	المتطلبات المحذوفة			
الإفصاحات العامة					
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.			7-5	1-2 التفاصيل المؤسسية	:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021
			3	2-2 كيانات متضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
			1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2024	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، أو الوثيرة، ونقطة الاتصال	
			44,42,32,26,20,18	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
			لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي	5-2 التحقق الخارجي	
			https://hbt.com/en/the-bank	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
			47-38	7-2 الموظفون	
			38	8-2 العمال غير الموظفين	
			62-60	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	
			62	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
			62	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	

			62-60	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثار	:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021
			62-60	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الأثار	
		قدم مجلس الادارة الموافقة النهائية		14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
			62-60	15-2 تضارب المصالح	
			62-60	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	
			239-229	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
			60	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
			Annual Report 2024 page 240-243	19-2 سياسات الأجور	
			Annual Report 2024 page 240-243	20-2 عملية تحديد الأجور	
			Annual Report 2024 page 240-243	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	
			4	22-2 بيان استراتيجية التنمية	
			62-60	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
			62-60	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
			62-60	25-2 عمليات معالجة الأثار السلبية	
			64	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
			63	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
		المجلس الأردني للأبنية الخضراء، جمعية إنجاز، جمعية إدامة، منتدى الفكر العربي، منتدى الاستراتيجيات الأردني، ونقابة العاملين في المصارف.		28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021
			67,66	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
		يحق للموظفين المشاركة في اتفاقات المفاوضة الجماعية		30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	

الموضوعات الجوهرية					
			11-9	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			11-9	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	
الأداء المالي المستدام					
			27-24	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			7	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	
			57-50	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	:GRI 203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
			57-50	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر					
			60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			60	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	:GRI 205: مكافحة الفساد 2016
			لا توجد حالات مؤكدة للفساد، كما لا توجد أي دعاوى قانونية متعلقة بالفساد ضد بنك الإسكان أو أي من موظفيه خلال فترة إعداد التقرير.	3-205 وقائع الفساد المتخذة الإجراءات	
الاستثمار والإشراك المجتمعي					
			50	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			57-50	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	:GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
			57-50	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	

الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات					
			64	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			64	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016
تطوير رأس المال البشري					
			40	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			44 ,43	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: لتدريب والتعليم 2016
			44 ,43	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع والشمول والرفاه					
			40 ,39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			40 ,39	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
المشتريات المسؤولة					
			34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			34	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
البصمة البيئية					
			30	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			31 ,30	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
			31 ,30	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
			31 ,30	3-302 كثافة الطاقة	
			32	5-303 استهلاك المياه	GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018

			32	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	:GRI 305 الانبعاثات 2016
			32	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
			32	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
			34 ,33	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	:GRI 306 النفايات 2020
			34 ,33	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
			34 ,33	3-306 النفايات المتولدة	
الموضوعات التي لا تغطيها معايير المبادرة العالمية للتقارير					
التحول الرقمي					
			17	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
تجربة ورضا العملاء					
			19	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة					
			27 ,26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها					
			24	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول المالي					
			26 ,25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الإقراض الأخضر					
			25 ,24	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية					
			60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021



#### الإدارة العامة

عقّان - الشميساني - شارع الأمير شاكر بن إبد  
ص.ب (7693) عقّان 11118 - المملكة الأردنية الهاشمية



هاتف الإدارة العامة: +962 6 5005555

فاكسميلي: (5678121 - 5691675) +962 6

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

+962 6 5200400 أو 080022111

سويقت: HBHOJOAXXXX



info@hbtbf.com.jo  
www.hbtbf.com

