

# تقرير الاستدامة

## SUSTAINABILITY REPORT





# تقرير الاستدامة والإفصاحات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لعام 2025 التقرير التاسع

الإدارة العامة

عمّان - الشميساني - شارع الأمير شاكِر بن زيد

ص.ب (7693) عمّان 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 +

سويغت: HBHOJOAXXX

info@hbtbf.com.jo

www.hbtbf.com

# قائمة المحتويات

14 الحوكمة

26 الاستدامة البيئية

35 الاستدامة المجتمعية

## الملاحق

59 ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده  
60 ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة  
62 ملحق ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد 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 خلال عام 2025  
09 ملتزمون بالاستدامة

# حول هذا التقرير

منذ العام 2017، واصلنا تعزيز الاستدامة كعنصر أساسي في القطاع المصرفي الأردني، ويعكس تقرير الاستدامة التاسع للعام 2025 جهودنا المتواصلة لدمج الممارسات المسؤولة في جميع جوانب عملنا بما يتماشى مع توجهات التنمية المستدامة في المملكة. يُسلط التقرير الضوء على كيفية إدارتنا وإفصاحنا عن التزاماتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة، ويُقدم رؤية شفافة حول التقدم الذي أحرزناه خلال السنة المشمولة بالتقرير. ومن خلال بيانات الأداء التفصيلية والمعلومات السردية، فإننا نهدف إلى الحفاظ على تواصل مفتوح مع جميع أصحاب المصلحة ودعم المشاركة الفعّالة.

## نطاق التقرير وفترة التغطية

يمثل هذا التقرير الإصدار التاسع من تقارير الاستدامة الصادرة عن بنك الإسكان، ويقدم نظرة شاملة عامة على أدائنا في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة استناداً إلى القضايا الجوهرية ذات الأولوية التي تم تحديدها من خلال تحليل الأهمية النسبية والمدخلات المستمرة من أصحاب المصلحة لدينا. ويغطي التقرير أنشطة ونتائج بنك الإسكان داخل المملكة الأردنية الهاشمية فقط وعلى مستوى المجموعة في بعض الحالات المشار إليها. وتتعلق جميع المحتويات بالفترة من 1 كانون الثاني 2025 إلى 31 كانون الأول 2025. ويتم عرض إنجازات البنك ورؤيته ضمن هذه الحدود المحددة بوضوح. في جميع أنحاء هذا التقرير، قد يُشار إلى بنك الإسكان بـ "بنك الإسكان" أو "المؤسسة" أو "نحن".

## أطر إعداد التقارير

أعد هذا التقرير بما يتوافق مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، وبالاستناد إلى أطر ومعايير إعداد التقارير الدولية المعترف بها في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما في ذلك التوجيهات الصادرة عن بورصة عمان. وقد أعدّ البنك إفصاحاته وفقاً للمستوى الأساسي للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وللإفصاح على فهرس المبادرة العالمية لإعداد التقارير المُفصّل، يُرجى مراجعة الملحق ج.

## معلومات الاتصال

لمزيد من المعلومات حول بنك الإسكان تجدونها على موقعنا الإلكتروني:

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

كما نرحب بآرائكم وملاحظاتكم واستفساراتكم المتعلقة بالاستدامة وأدائنا في هذا المجال عبر البريد الإلكتروني:

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

## البيانات التطلعية

قد يتضمن هذا التقرير بيانات تطلعية تتعلق بالتوقعات والخطط والأهداف والتقديرية المستقبلية للبنك. ويمكن الاستدلال على هذه البيانات من خلال استخدام عبارات مثل: "نتوقع"، "نعتقد"، "قد"، "نعتزم"، "نخطط"، "نسعى"، "سوف"، "ينبغي"، أو غيرها من العبارات ذات الدلالات المستقبلية المشابهة. وتعكس هذه البيانات التطلعية وجهة نظر البنك وتوقعاته في تاريخ إعدادها بشأن الأحداث والتطورات المستقبلية، وهي بطبيعتها تنطوي على مخاطر وشكوك وعوامل أخرى، سواء كانت معروفة أو غير معروفة، قد تؤدي إلى اختلاف النتائج أو الأداء الفعلي بصورة جوهرية عن تلك الواردة أو المفهومة ضمن هذه البيانات. ولا ينبغي اعتبار هذه البيانات ضماناً للأداء أو النتائج المستقبلية. ومع مراعاة المتطلبات النظامية والتشريعية المعمول بها، لا يلتزم البنك بتحديث أو تعديل أي من البيانات التطلعية الواردة في هذا التقرير نتيجة لظهور معلومات جديدة أو أحداث مستقبلية أو لأي أسباب أخرى.

## رسالة الرئيس التنفيذي

### السادة أصحاب المصلحة الكرام،



يسعدني أن أقدم لكم التقرير التاسع للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لبنك الإسكان لعام 2025، والذي يُمثل تتويجاً ناجحاً لاستراتيجيتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

توفر استراتيجيتنا للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة خارطة طريق واضحة لدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع أنحاء البنك، وتوسيع نطاق التمويل المستدام، وتعزيز الجاهزية للمناخ والتحول ودعم الحوكمة الرشيدة والممارسات التجارية المسؤولة.

ندرك اليوم، أن الاستدامة أصبحت محركاً أساسياً لكيفية عملنا، وتمويل النمو، وخلق قيمة طويلة الأجل. ومع انتقالنا إلى استراتيجيتنا للفترة 2026-2030، فإننا في وضعٍ يمكّننا من ترجمة طموحاتنا العالمية إلى تأثير ملموس.

انطلاقاً من أولوياتنا الاستراتيجية ومجالات تركيزنا، ففي الحوكمة، واصلنا تعزيز التمويل المستدام في جميع أنشطتنا التمويلية والاستثمارية، وقمنا باعتماد إطار عملنا للتمويل المستدام، مع تعزيز تخصيص التمويل وتقارير الأثر لتعزيز الشفافية والمساءلة.

وعززنا حوكمتنا المناخية، وأرسينا قدرات أساسية لقياس وإدارة انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3، بما في ذلك الانبعاثات الممولة، بما يتماشى مع المنهجيات الدولية الرائدة، وهذه الخطوات تعزز قدرتنا على تقييم المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ في جميع عملياتنا.

أما على الصعيد الاجتماعي، فقد حافظنا على زخم قوي في تعزيز الشمول المالي، والتنمية المجتمعية، ونمو رأس مالنا البشري.

وبالنظر إلى المستقبل، فإن أولوياتنا واضحة، بأننا سنواصل توسيع نطاق التمويل المستدام، وتعميق دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع خطوط أعمالنا، ومواصلة تعزيز قدراتنا في إدارة المخاطر، وسنظل ملتزمين بتحقيق تأثير ملموس مع الحفاظ على أداء مالي قوي وأعلى معايير الحوكمة.

في الختام، أود أن أوجه شكري العميق لجميع أصحاب المصلحة لدينا، بما في ذلك مساهمينا، عملاؤنا الأوفياء، وموظفينا، على التزامهم المستمر بينما نعمل معاً لدعم مستقبل أكثر استدامة.

### والله ولي التوفيق

**عمار الصفدي**

**الرئيس التنفيذي**



## تركيبة مساهمي بنك الإسكان للعام 2025

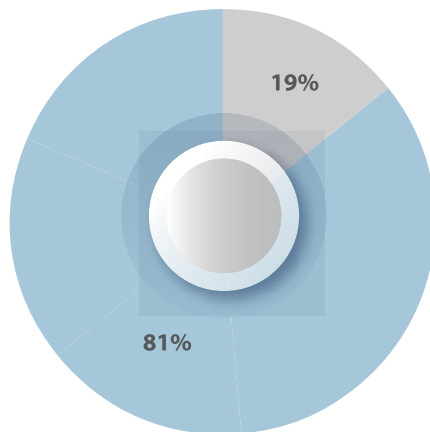
بنك الإسكان مؤسسة أردنية رائدة تأسست في العام 1973، تقدم خدمات مصرفية متكاملة لعملائها من الخدمات المصرفية الخاصة والتجارية والشخصية، وتعمل مجموعة البنك في 7 أسواق مختلفة إقليمية وعالمية ويقع مقرها الرئيسي في عمان، الأردن، وبرأس مال يبلغ 315 مليون دينار أردني.

يتكون عملنا من أربعة قطاعات أعمال رئيسية:

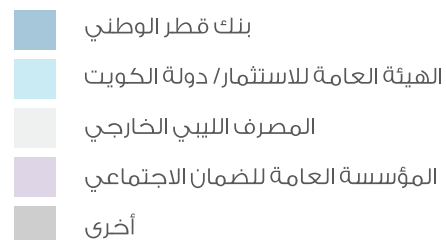
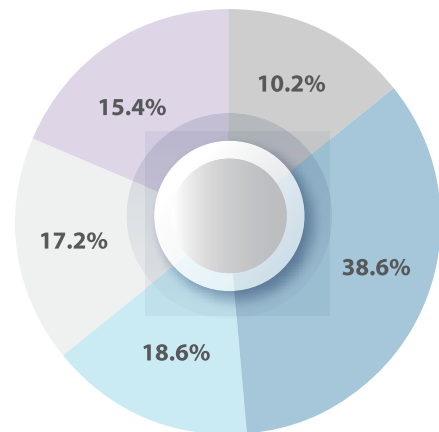
- **التجزئة:** يشمل متابعة ودائع العملاء الأفراد والأعمال الصغيرة ومنحهم القروض والديون والبطاقات الائتمانية وخدمات أخرى.
- **الشركات:** يشمل متابعة الودائع والتسهيلات الائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى الخاصة بالعملاء من المؤسسات والشركات.
- **التمويل المؤسسي:** يتعلق نشاط هذا القطاع بالترتيبات الخاصة 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.

ويمثل 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 2025



تركيبة مساهمي  
بنك الإسكان لعام 2025



## تفرعنا



منها 5 صرافات آلية  
متنقلة في الأردن



263 ATM في الأردن



4 ITM في الأردن



3,975  
موظف في المجموعة



590 ألف عميل  
في الأردن



نتواجد في  
8 أسواق



نتواجد في  
3 قارات

## الأداء المالي للمجموعة



وللمزيد من المعلومات حول أداء بنك الإسكان والمعلومات المالية وغير المالية يرجى الاطلاع  
على **التقرير السنوي للبنك للعام 2025**



## أبرز معالم الأداء والإنجاز خلال العام 2025

عدد العملاء <b>590 ألف عميل</b>	إجمالي معاملات العملاء <b>39.2 مليون معاملة</b>	<b>16.1%</b> نسبة المعاملات عبر الإسكان موبايل
حجم الإقراض الأخضر <b>6.1 مليون دينار</b>	<b>256 مليون دينار</b> ارتفاع حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة	حصول البنك على جائزة <b>"Top Employer Jordan 2025"</b> للعام الثالث على التوالي
<b>75%</b> نسبة إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين من إجمالي المشتريات	<b>0.3%</b> نسبة انخفاض مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1 و 2)	<b>54%</b> نسبة الورق المعاد تدويره
متوسط ساعات التدريب لكل موظف <b>61 ساعة</b>	<b>146,184</b> مجموع ساعات التدريب	<b>36.3%</b> نسبة الاناث من القوى العاملة
<b>31%</b> نسبة الأعضاء المستقلين	<b>15.4%</b> نسبة الاناث من أعضاء مجلس الإدارة	<b>صفر</b> حالات اختراق سيبراني

## ملتزمون بالاستدامة

### استراتيجية الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة

تتمثل رؤيتنا في كيفية جعل دمج الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة أساساً لنموننا ومرونتنا وقدرة التنافسية على المدى الطويل، مع دعم انتقال المملكة إلى اقتصاد أكثر استدامة وشمولية. وانطلاقاً من هذه الرؤية، ندمج اعتبارات الاستدامة في استراتيجيتنا المؤسسية وعمليات اتخاذ القرار وإدارة المخاطر وعلاقاتنا مع عملائنا وأصحاب المصلحة، بما يساهم في خلق قيمة مستدامة وتحقيق أثر إيجابي طويل الأمد.

### محاور الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة

تتمحور استراتيجيتنا حول ثلاث محاور مترابطة تعكس أفضل الممارسات الدولية، والأولويات التنظيمية الوطنية، وتوقعات أصحاب المصلحة لدينا.

#### المحور البيئي

نسعى إلى تعزيز نطاق الإقراض الأخضر ليشمل قطاعات الأفراد، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والبنية التحتية، وتعزيز دمج مخاطر المناخ في إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة، وبناء الأنظمة والبيانات اللازمة بشكل تدريجي لضمان موثوقية الإفصاح عن الانبعاثات الممولة. تشمل القطاعات ذات الأولوية لدينا: الإسكان، والزراعة، والمنسوجات، والمباني الخضراء، وتصنيع الأغذية.

#### المحور المجتمعي

نسعى إلى تعزيز نطاق الشمول المالي من خلال تقديم منتجات مصممة خصيصاً للفئات المحرومة، بما في ذلك رائدات الأعمال، والشباب، ومجتمعات اللاجئين. كما ندرك أن النمو المستدام يتطلب دمج المسؤولية الاجتماعية في جميع عملياتنا. وهذا يعني:

- تعزيز المساواة بين الجنسين في الحصول على التمويل وفي القوى العاملة لدينا.
- دعم التمويل الإسكاني ميسور الكلفة.
- حماية مصالح العملاء من خلال ضمان ممارسات إقراض شفافة وعادلة.
- تعزيز رفاهية الموظفين، وتنمية مهاراتهم، والتنوع لخلق قوة عاملة متفاعلة وشاملة، تتوافق مع قيمنا المؤسسية.

ومن خلال هذه الجهود، نسعى إلى دعم أهداف التنمية الوطنية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وتعزيز الأثر الإيجابي الذي نحدثه في المجتمعات التي نخدمها.

## محور الحوكمة

تُعَدُّ الحوكمة الرشيدة أساسية لدمج الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وسنعزز الرقابة على الاستدامة من خلال لجنة إدارة المخاطر / مجلس الإدارة واللجنة التوجيهية لإدارة المخاطر / الإدارة التنفيذية، لضمان دمج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة ومخاطر المناخ في قرارات المخاطر والقرارات الاستراتيجية. إضافةً إلى ذلك، سنعمل على:

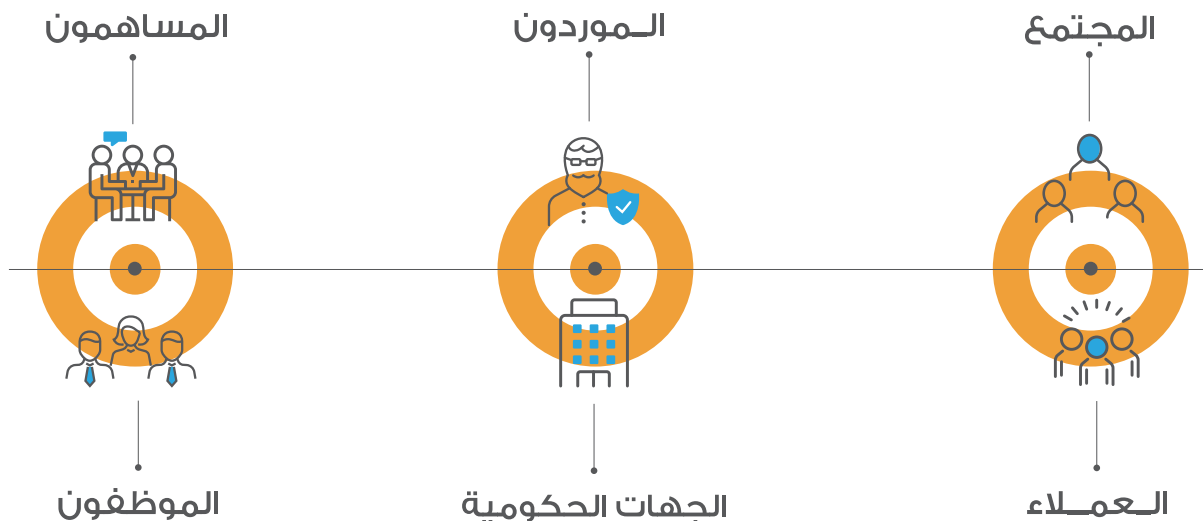
- تعزيز الشفافية والنزاهة من خلال تعزيز ممارسات الأخلاقيات والإفصاح.
- تعزيز تنوع مجلس الإدارة ليعكس طيفاً واسعاً من وجهات النظر وأصحاب المصلحة.

## إشراك أصحاب المصلحة

نعرف أصحاب المصلحة لدينا بأنهم أي فرد أو مجموعة تتأثر بأنشطتنا أو منتجاتنا أو خدماتنا أو قدرة على التأثير فيها، وإدراكاً لتنوع احتياجات أصحاب المصلحة واهتماماتهم، نطبق مبادئ المشاركة المعترف بها دولياً، بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، لضمان تفاعل هادف وفعال، حيث أننا نسعى جاهدين للحفاظ على حوار بناء مع أصحاب المصلحة بصفة دائمة ومستمرة، سواء كانوا عملاء أو موظفين أو مساهمين أو موردين أو جهات حكومية ورقابية أو أفراد المجتمع، ويتم اختيار أصحاب المصلحة لدينا بناءً على صلتهم بأنشطتنا وأعمالنا، ونركز على إشراكهم في تحديد وفهم والاستجابة لقضايا ومخاوف الاستدامة، والتفاعل معهم فيما يتعلق بقراراتنا وأدائنا.

وبالنظر إلى أن مشاركة أصحاب المصلحة لدينا تتم بنهج لا مركزي، حيث يوجد عدد من الفرق التي تدير العلاقات والاستفسارات مع أصحاب المصلحة، وتقديم المساعدة في حال عدم رضا أحد أصحاب المصلحة عن الخدمة التي يتلقونها من نقطة الاتصال التي نوفرها لهم.

## أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا:



وللمزيد من المعلومات حول أصحاب المصلحة الرئيسيين 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</li> <li>• والهاتف المحمول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحوار المباشر مع العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• الحملات الإعلامية 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 الإبلاغ 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 على الحياة / التأمين الطبي</li> <li>• برامج المكافآت والحوافز</li> <li>• برنامج التعلم الإلكتروني والتدريب</li> <li>• خدمة المجتمع والأعمال التطوعية (فريق إيمان الإسكان)</li> <li>• الاجتماعات وجهاً لوجه والاجتماعات الجماعية</li> </ul>
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال لتشريعات واللوائح الوطنية</li> <li>• المساهمة في التنمية الاقتصادية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التحقيق الداخلي</li> <li>• إدارة المخاطر والحوكمة القوية</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 ككل</li> <li>• وسائل الإعلام المختلفة (المرئي، والمسموع، 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>

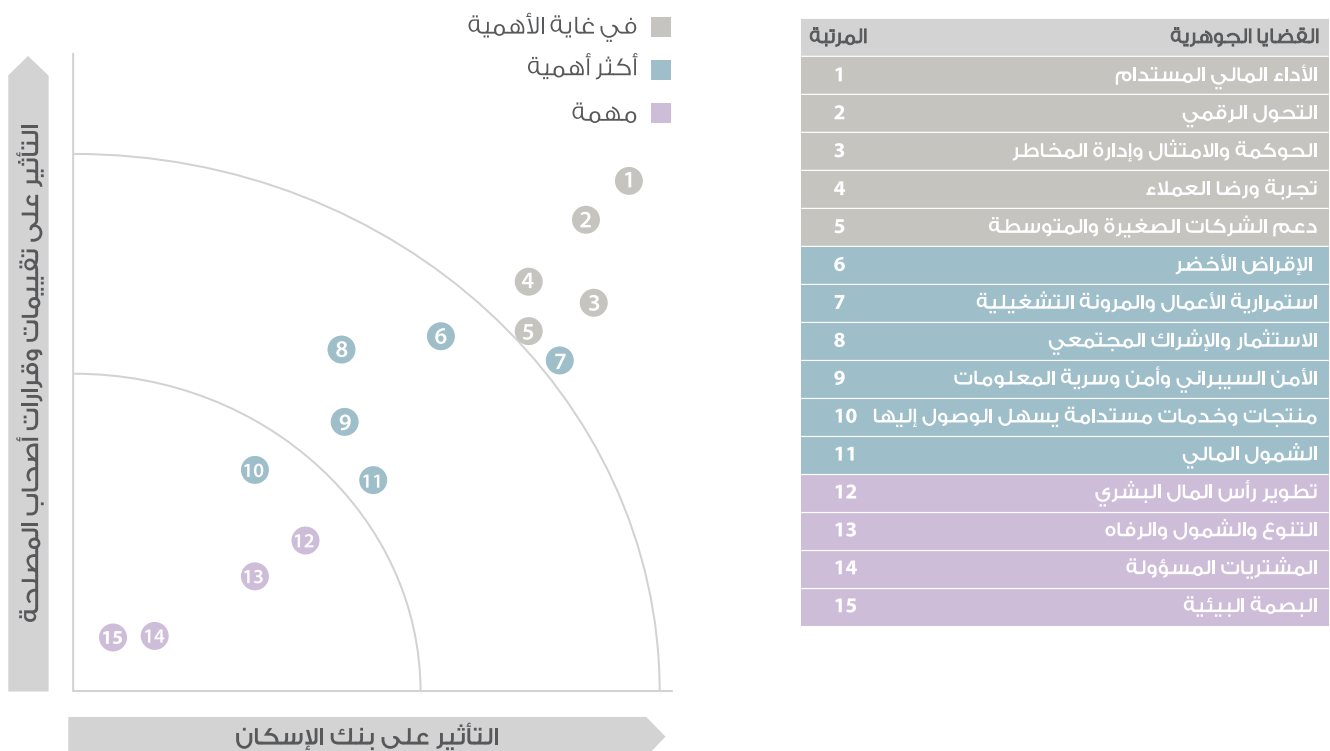
## القضايا الجوهرية

يعكس اختيارنا للمواضيع الجوهرية لتقرير الاستدامة لعام 2025 توافقاً مدروساً مع استراتيجيتنا للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. 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 وحوكمة متينة وشاملة.

خلال العام 2025 أجرينا مراجعة شاملة للأهمية النسبية لقضايانا الجوهرية، وأكدت نتائج المراجعة صحة المواضيع المختارة التي حددت سابقاً مع إجراء عدد من التعديلات الطفيفة على المسميات وعلى ترتيب القضايا حتى تكون أكثر موثقة في سياق استراتيجيتنا، ليصل العدد الإجمالي لقضايانا الجوهرية 15 قضية.

ولضمان اتساق عملية التقييم مع أفضل الممارسات، تمت مقارنة نتائج المراجعة مع توجهات القطاع المصرفي والممارسات المتبعة لدى مجموعة من المؤسسات النظيرة، بما يعزز موثوقية القضايا الجوهرية وارتباطها بالقضايا الأكثر أهمية للبنك وأصحاب المصلحة.

### مصفوفة الأهمية النسبية – بنك الإسكان



## موائمة قضايانا الجوهرية مع أهداف الأمم المتحدة الإنمائية (SDGs)

القضايا الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة
الأداء المالي المستدام	
التحول الرقمي	  
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر	 
تجربة ورضا العملاء	 
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة	 
الإقراض الأخضر	  
استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية	  
الاستثمار والإشراك المجتمعي	   
الشمول المالي	  
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها	  
الأمن السيبراني وأمن وسريّة المعلومات	 
تطوير رأس المال البشري	 
التنوع والشمول والرفاه	   
المشتريات المسؤولة	  
البصمة البيئية	 

# 01

الحكومة

أثر

يحمي الطبيعة





## الحوكمة

يرتكز نجاحنا على المدى الطويل على حوكمة مؤسسية متينة وإدارة فعّالة للمخاطر. وانطلاقاً من نهج يتسم بالشفافية والمساءلة، وإننا نسعى على الدوام إلى تعزيز إطار الحوكمة الخاص بنا من خلال دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في ثقافتنا واستراتيجيتنا وعملياتنا.

ويلعب مجلس إدارتنا دوراً محورياً في توجيه استراتيجيتنا، والإشراف على المخاطر، وضمان المساءلة. ويراقب مجلس إدارتنا مجالات رئيسية كالأداء المالي وإدارة المخاطر وأولويات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، مع ضمان الامتثال للمعايير التنظيمية ومعايير حوكمة الشركات. وتتيح هذه الرقابة المنظمة للبنك تحديد المخاطر الناشئة، واتخاذ قرارات مدروسة، ومواءمة العمليات مع النمو المستدام طويل الأجل وتوقعات أصحاب المصلحة.

وخلال العام 2025، واصلنا تعزيز منظومة الحوكمة المرتبطة بالاستدامة من خلال تقوية أطر إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومواءمتها مع المعايير الدولية الرائدة.

### معاملة عادلة للمساهمين

صُممت ممارسات الحوكمة في بنك الإسكان لتعزيز العدالة والامتثال التنظيمي والحماية الفعّالة لحقوق المساهمين كافة. ويتمتع جميع المساهمين بمن فيهم المستثمرون الأجانب وغير المقيمين، بحقوق تصويت متساوية دون تمييز أو تقييد. ويضمن بنك الإسكان المساواة في المعاملة بين جميع المساهمين.

ونحافظ على قنوات اتصال مفتوحة وشفافة تُمكن المساهمين من فهم أنشطتنا ووضعنا المالي وأدائها التشغيلي وتوجهاتنا الاستراتيجية. إضافةً إلى ذلك، نقدم تقارير شاملة وافصاحات مالية وغير مالية على موقعنا الإلكتروني، ما يضمن سهولة الوصول والشفافية والمساءلة لجميع المساهمين.

### إطار حوكمة الشركات

يضمن إطار حوكمة الشركات لدينا امتثالنا للقوانين واللوائح المحلية، وندعم الإدارة الفعّالة لمخاطر الامتثال. ونطبق هذا الإطار ضمن بيئة تنظيمية متينة، إذ نعمل تحت إشراف البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية الأردنية، مما يعزز التزامنا بالامتثال التنظيمي وممارسات الحوكمة الشفافة.

يشرف مجلس إدارة البنك على تنفيذ إطار الحوكمة وفعاليتها وتحسينه المستمر، ويضمن هذا الإشراف أن يظل الإطار شاملاً وشفافاً ومتوافقاً مع الأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل للبنك.

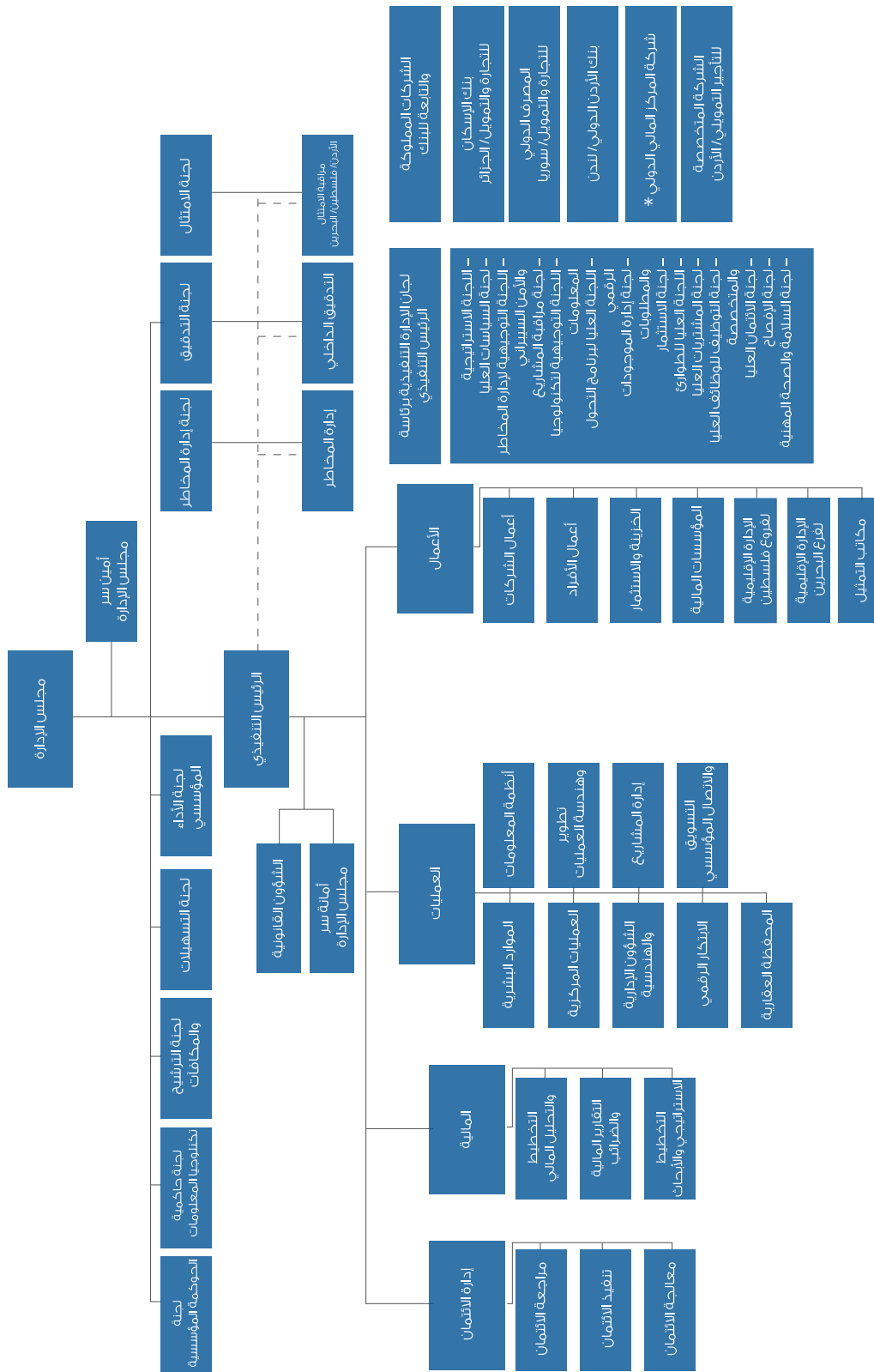
ويرتكز نظام الحوكمة لدينا على ثقة أصحاب المصلحة، ونسعى إلى حماية مصالحهم وحقوقهم في جميع مراحل صنع القرار.

ويتوافق إطار الحوكمة لدينا مع مبادئ حوكمة الشركات الدولية الرائدة، وأحكام قانون الشركات الأردني، ولوائح البنك المركزي الأردني، وهيئة الأوراق المالية الأردنية، ومعايير وأطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المعترف بها عالمياً.

يطبق البنك إطار منظم للحوكمة يحدد أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة ولجانه والإدارة التنفيذية. وهذا يضمن رقابة فعالة ومسائلة مؤسسية وتنفيذاً تشغيلياً سليماً.

يدعم هذا الإطار ضوابط داخلية قوية ومسائلة فعّالة على جميع مستويات المؤسسة. ويتم مراجعته وتحديثه سنوياً لمواكبة التغييرات التنظيمية وتطورات السوق وتوقعات أصحاب المصلحة. وتخضع أي تحسينات لموافقة مجلس الإدارة لضمان التوافق مع أفضل الممارسات والمتطلبات الإشرافية.

## الهيكل التنظيمي لمجموعة بنك الإسكان للتجارة والتمويل



\* تم استبعاد شركة المركز المالي الدولي (شركة تابعة) من القوائم المالية الموحدة للمجموعة كما في 2025/12/31 نتيجة اتفاقية ائتمانية لبيع حصة البنك في الشركة.

## تشكيلة مجلس الإدارة

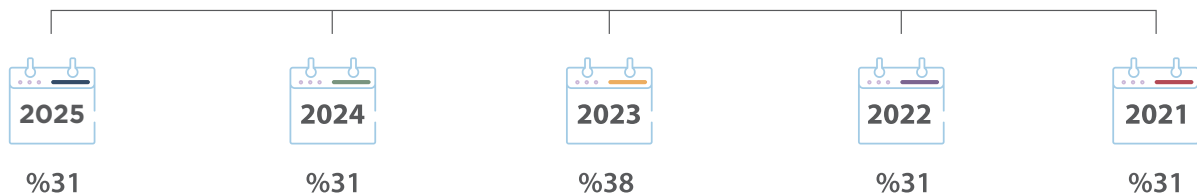
يتألف مجلس إدارة البنك من أعضاء يتمتعون بخبرات وتجارب متنوعة لتحديد التوجه الاستراتيجي للبنك. ويتألف مجلس الإدارة حالياً من ثلاثة عشر عضواً، أربعة منهم مستقلون. ويحافظ المجلس على توازن واستقلالية مناسبين، علاوة على ذلك، يلتزم البنك بالتنوع بين الجنسين في مجلس إدارته، حيث تشغل الإناث مقعدين في مجلس الإدارة بنسبة 15.4% من إجمالي الأعضاء.

## لجاننا

يدعم مجلس الإدارة ثمانية لجان دائمة تتولى دراسة الموضوعات المتخصصة ورفع التوصيات اللازمة إلى المجلس، بما يعزز فعالية الإشراف والرقابة ودعم عملية اتخاذ القرار. وتتألف اللجان الدائمة لمجلس الإدارة مما يلي:

- 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			التوزيع حسب الفئة العمرية		
	إناث	ذكور	أقل من 30 سنة	50-30 سنة	أكثر من 50 سنة
2021	3	10	0	5	8
2022	3	10	0	6	7
2023	3	10	0	7	6
2024	2	11	0	7	6
2025	2	11	0	5	8

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

[governance-manual.pdf \(hbt.com\)](http://hbt.com/governance-manual.pdf)

وللمزيد أيضاً يرجى الاطلاع على **التقرير السنوي للبنك للعام 2025**

## إدارة المخاطر

تشكّل إدارة المخاطر لدينا جوهر عملياتنا وعمليات صنع القرار بحيث تقوم بمراقبة مستويات المخاطر المقبولة لكافة أنواع المخاطر التي تواجه البنك، والتي تم تحديدها وتعريفها ضمن مصفوفة المخاطر المؤسسية وضمان عدم تجاوز السقوف المحددة لكافة أنواع المخاطر سواء عن السقوف المحددة من قبل السلطات الرقابية أو السقوف المحددة في سياسات ومنهجيات البنك الداخلية.

### ومن أهم المخاطر المؤسسية التي يتعرض لها البنك:

- مخاطر الائتمان
  - مخاطر السمعة والمخاطر الاستراتيجية
  - مخاطر التشغيل ومكافحة الاحتيال
  - مخاطر السوق والسيولة
  - مخاطر أسعار الفائدة
  - مخاطر الأمن السيبراني وأمن المعلومات واستمرارية الأعمال
  - المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة
- ويساهم نهجنا في إدارة المخاطر في حماية قاعدتنا الرأسمالية وتعزيز مرونتنا التشغيلية ودعم استدامة الربحية، بما يساهم في تحقيق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة.
- وخلال عام ٢٠٢٥، واصلنا تطوير منظومة إدارة المخاطر استجابةً للتطورات التنظيمية وتزايد التوقعات المتعلقة بالاستدامة والحوكمة وإدارة البيانات. وشمل ذلك تعزيز أطر حوكمة إدارة المخاطر، وتطوير القدرات المرتبطة بتقييم وقياس المخاطر، ودمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن ممارسات إدارة المخاطر وعمليات اتخاذ القرار.
- كما قمنا بإطلاق استراتيجية إدارة مخاطر المناخ والمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة، بهدف تعزيز قدرتنا على تحديد وإدارة المخاطر والفرص الناشئة المرتبطة بالاستدامة، ودعم جاهزيتنا لمواكبة المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية في هذا المجال.

### الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)

انضم البنك إلى مبادرة الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)، وهي مبادرة عالمية تهدف إلى توحيد وتقييم انبعاثات الاحتباس الحراري المرتبطة بالأنشطة التمويلية والاستثمارية، وتضم مجموعة من المؤسسات المالية الرائدة في قياس هذه الانبعاثات والإفصاح عنها.

ويأتي هذا الانضمام ضمن إطار التزامنا في بنك الإسكان بممارسات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وبما يتماشى مع توجيهات البنك المركزي الأردني لتعزيز التمويل الأخضر، وبما يساهم في تطبيق السياسة الوطنية للتغير المناخي 2022-2050، وكذلك في دعم مسيرة المملكة نحو الحياد الكربوني كجزء من التزاماتها المناخية الدولية.

وسيمكن انضمامنا إلى المبادرة تطوير منهجياتنا في قياس وتتبع الانبعاثات المرتبطة بمحفزاتنا التمويلية والاستثمارية، وبما يعزز قدرتنا على تقييم وإدارة المخاطر والفرص ضمن أنشطة الإقراض والاستثمار، ودعم اتخاذ قرارات أكثر استدامة ومواءمة للمعايير الدولية، وتسهيل التحول نحو الاقتصاد الأخضر.



## بناء إطار عمل قوي لإدارة المخاطر

يستند إطار إدارة المخاطر لدى البنك إلى نهج راسخ وقوي في التعامل مع المخاطر. ويحدد هذا الإطار حوكمة وسياسات وإجراءات وحدود وضوابط متينة، تُزوّد البنك بالأدوات المناسبة لتحديد المخاطر وتقييمها ورصدها والإبلاغ عنها والتخفيف من آثارها والسيطرة عليها. ويراعي الإطار التغييرات التنظيمية، والمخاطر الناشئة التي قد تؤثر جوهرياً على أداء البنك المالي، والتغييرات في نموذج الأعمال.

لمجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن إطار إدارة المخاطر في البنك، ويضمن تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها ومراقبتها بشكل مناسب بما يتماشى مع أهداف البنك الاستراتيجية ومستوى قبول المخاطر.

يفوض مجلس الإدارة سلطة الإشراف إلى لجنة إدارة المخاطر، ويُمنح رئيس إدارة المخاطر صلاحية تطبيق ممارسات إدارة المخاطر الفعالة والحفاظ عليها على مستوى البنك.

### 1- مستويات المخاطر المقبولة

إن إدارة المخاطر الفعالة تتضمن فهماً عميقاً لمصادر وطبيعة المخاطر التي تواجه البنك، إضافة إلى توفير بيئة رقابية مناسبة منسجمة مع أفضل المعايير والممارسات الدولية والمتوائمة مع تعليمات الجهات الرقابية وتعليمات البنك. إن أهم متركزات إدارة المخاطر الفعالة تستند إلى تحديد مستويات المخاطر المقبولة لكافة الأنشطة المصرفية وذلك بعد تحديد وقياس وتحليل المخاطر المختلفة التي يواجهها البنك. تقع المسؤولية النهائية عن تحديد مستوى تقبل المخاطر وضمان التقييم، والإدارة الفعالة للمخاطر المالية وغير المالية على عاتق مجلس الإدارة. وتُمارس هذه المسؤولية من خلال لجنة إدارة المخاطر، التي تضمن إبلاغ صلاحيات اتخاذ المخاطر والسياسات ذات الصلة من مجلس الإدارة إلى وحدات الأعمال المعنية بشكل فعال.

### 2- تحديد المخاطر

يُعدّ تحديد المخاطر المرحلة الأساسية في عملية إدارة المخاطر المؤسسية. ويهدف إلى التعرف المنهجي على جميع المخاطر القائمة والناشئة التي قد تعيق المؤسسة عن تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية والمالية وأهداف الامتثال. ويمتلك البنك سجل شامل للمخاطر بحيث تكون جميع أنواع المخاطر مصنفة ومنظمة لضمان إدارتها وتقييمها وإعداد التقارير عنها بشكل متسق.

### 3- تقييم المخاطر

يتضمن ذلك تقييم احتمالية وتأثير كل خطر تم تحديده، من خلال تحليل البيانات التاريخية، والحوادث السابقة، واتجاهات السوق، وغيرها من المعلومات ذات الصلة لتحديد درجة احتمال حدوث كل خطر ومستوى شدته. كما يجب أن يأخذ هذا التقييم بعين الاعتبار مستويات المخاطر المقبولة لدى البنك والمتطلبات الرقابية والتنظيمية.



ويُعدّ تحديد مستويات المخاطر جزءاً أساسياً من هذه العملية، حيث تُعرّف بأنها مستوى المخاطر الذي يكون البنك مستعداً لقبوله أو تحمّله في سبيل تحقيق أهدافه الاستراتيجية. ويتضمن ذلك تحديد وتقييم المخاطر التي يواجهها البنك، ثم وضع حدود ومعايير للمخاطر تتماشى مع مستوى تحمّل المخاطر العام والأهداف الاستراتيجية للبنك.

#### 4- تخفيف المخاطر

تتضمن عملية تخفيف المخاطر (Risk Mitigation) تطوير استراتيجيات وتطبيق ضوابط للحد من المخاطر المحددة أو إدارتها. وقد يشمل ذلك تنفيذ إجراءات محددة، وتنويع المحافظ الاستثمارية، واستخدام أدوات التحوط، أو آليات تحويل المخاطر. ويجب أن تكون استراتيجيات التخفيف فعّالة ومتوافقة مع وثيقة قبول المخاطر لدى البنك وكذلك مع المتطلبات الرقابية والتنظيمية.

### خطوط الدفاع الثلاثة التي تضمن إدارة فعالة للمخاطر والرقابة الداخلية:

#### خط الدفاع الأول: قطاعات الأعمال

يكمن خط الدفاع الأول في أقسام الأعمال والدعم المشاركة في العمليات، وهي: الأعمال المصرفية للشركات، الأعمال المصرفية للأفراد، الخزينة والاستثمار، قطاع العمليات، وجميع الأقسام الداعمة الأخرى.

ويلعب خط الدفاع الأول للبنك دوراً حاسماً في ضمان تحديد المخاطر وإدارتها وتخفيفها ومراقبتها بفعالية ضمن بيئة رقابية قوية، وذلك في كل قطاع من قطاعات الأعمال. ويتحمل رؤساء قطاعات الأعمال المسؤولية المباشرة عن إدارة المخاطر في مجالات اختصاصهم.

#### خط الدفاع الثاني: إدارة المخاطر والامتثال

يقع خط الدفاع الثاني بين إدارة المخاطر وإدارة مراقبة الامتثال. وتتألف إدارة المخاطر لدينا من وحدات مستقلة مكلفة بإجراء مراجعة مستقلة والتصدي بشكل بناء للمخاطر وعمليات صنع القرار التي يقوم بها خط الدفاع الأول.

#### خط الدفاع الثالث: التدقيق الداخلي

تُعدّ إدارة التدقيق الداخلي، بوصفها خط الدفاع الثالث، مستقلة عن خطوط الدفاع الأول والثاني ووظائف الدعم في البنك. وتُقدّم إدارة التدقيق الداخلي ضمانات مستقلة وموضوعية وموثوقة وفي الوقت المناسب لمجلس الإدارة ولجان التدقيق التابعة له والإدارة العليا للبنك والجهات التنظيمية بشأن فعالية الحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط التي تُخفف من المخاطر الحالية والمستقبلية. وتضمن إدارة التدقيق الداخلي بشكل أساسي فعالية ضوابط إدارة المخاطر داخل المجموعة.

## 5- الإبلاغ عن المخاطر ومراقبتها

تُعَدُّ مراقبة المخاطر جزءاً من نظام الرقابة الداخلية، وهي مُدمجة ضمن إطار إدارة المخاطر الخاص بالبنك، والمصمم لحماية المتانة المالية والسلامة التشغيلية. وتختلف ضوابط المخاطر، التي تُعرَّف بأنها أي عملية أو سياسة أو أداة أو ممارسة أو إجراءات أخرى، يتم وضعها للحد من احتمالية حدوث المخاطر أو التخفيف من آثارها، بما يضمن بقاء مستويات المخاطر ضمن الحدود المقبولة، وهي مُفضَّلة في السياسات والإجراءات ذات الصلة.

### أمن المعلومات والأمن السيبراني

نلتزم في بنك الإسكان بإعطاء أولوية قصوى لحماية بيانات عملائنا في كل وقت، ونعمل باستمرار لضمان تجربة مصرفية آمنة لهم، واضعين أمن المعلومات كأولوية قصوى لنا.

ونشرف على حماية البيانات، لضمان سريتها وسلامتها وتوافرها، وملتزم بحماية عملائنا وموظفينا وأصولنا وسمعتنا من التهديدات، كالهجمات الإلكترونية والأحداث التخريبية، ونعمل باستمرار على تطبيق أحدث التقنيات والأدوات الأمنية المستخدمة في إدارة عمليات الأمن السيبراني لتعزيز قدرة البنك على التعامل مع التهديدات وكشفها والتصدي لها، بما يضمن استمرارية الأعمال والامتثال لتعليمات البنك المركزي الأردني وأحدث المعايير الأمنية العالمية في مجال الأمن السيبراني.

وخلال العام 2025 لم يتم تسجيل أية حالات اختراق سيبراني، إذ نستخدم آليات ووسائل متقدمة لتقييم وإدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني والكشف المبكر عن الأحداث الأمنية وتحليلها والاستجابة السريعة لأي تهديدات قد تنتج عنها، بالإضافة إلى متابعة المؤشرات والأحداث الأمنية والتعامل معها بشكل مستمر.

### التدريب والتوعية للموظفين في مجال أمن المعلومات والأمن السيبراني

يُعَدُّ تزويد موظفينا بالتدريب والتوعية أمراً أساسياً لحماية البيانات، إذ يقوم مركز أمن المعلومات بإرسال العديد من رسائل التوعية لكافة موظفي البنك لزيادة مستوى الوعي فيما يخص أمن المعلومات.

كما نحرص على إشراك موظفينا باستمرار ببرامج توعية متخصصة في مجال الأمن السيبراني وأمن المعلومات وخصوصية البيانات، ومحاكاة التصيد الاحتيالي، بالإضافة إلى إعداد النشرات التوعوية في مختلف وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية.

ويتم تتبع مؤشرات أداء رئيسية، بما يشمل نتائج التصيد الاحتيالي، بشكل دوري لتقييم وضع الأمن السيبراني للبنك، ويتم إبلاغ مجلس الإدارة والإدارة العليا بها.

## الامتثال ونزاهة الأعمال

يرتكز التزامنا بسياسة عدم التسامح مطلقاً مع الفساد والسلوك غير الأخلاقي على جميع جوانب عملياتنا، ونضمن أن تكون المعايير الأخلاقية محددة بوضوح، وأن تُدمج بفعالية في الممارسات اليومية من خلال مبادئ توجيهية شاملة لمكافحة الفساد، وصلاحيات واضحة، وفصل المهام، وإمكانية تتبع القرارات والمعاملات بشكل كامل. ومن خلال دمج هذه الضمانات في الحوكمة وإدارة المخاطر والعمليات التشغيلية، نعزز المساءلة والشفافية والنزاهة على جميع المستويات.

### تضارب المصالح

نلتزم بمنع وإدارة حالات تضارب المصالح من أجل الحفاظ على النزاهة والثقة في جميع عملياتنا، وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة والتي تغطي معاملات الأطراف ذات العلاقة، والهدايا، وغيرها من الحالات التي قد تُثير تضارباً في المصالح، مع مراقبة دورية لهذا الجانب. ويتم تتبع حالات تضارب المصالح المحتملة بشكل فعال، بما في ذلك الاستخدام السليم للأصول والتعاملات مع الأطراف ذات العلاقة.

### سياسة الإبلاغ عن المخالفات

نضمن في بنك الإسكان لموظفينا قناة آمنة وشفافة لرفع المخاوف بسرية تامة إلى مجلس إدارة البنك. ونتبنى سياسة رسمية للإبلاغ عن المخالفات، تتماشى مع لوائح البنك المركزي الأردني، وتشجع هذه السياسة على الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة، وتدعم ثقافة النزاهة والمساءلة والسلوك الأخلاقي، وتتضمن هذه السياسة آليات محمية لمعالجة أي ادعاءات انتقامية، وإجراءات منظمة لتصعيد المشكلات. وتخضع هذه السياسة لمراجعة دورية، ويتم تعزيزها من خلال التدريب، وتحظر بشكل قاطع أي انتقام ضد المبلغين عن المخالفات.

### مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

نُدير في بنك الإسكان مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال تطبيق ضوابط صارمة تتماشى مع القوانين الناظمة الصادرة عن البنك المركزي الأردني، مدعوماً بالتعاميم والتوجيهات والمبادرات التدريبية والتنظيمية. وتلتزم العمليات الدولية باللوائح المحلية المعمول بها ومعايير (FATF)، مع وجود ضباط متخصصين في مكافحة غسل وتمويل الإرهاب يشرفون على التنفيذ، وعلى مواءمة ممارساتنا مع أفضل المعايير الدولية لضمان نزاهة عملياتنا.

أما في مجال التدريب فقد واصلنا تقديم التدريب المرتبط بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال للعقوبات الدولية لكافة موظفينا، وتم عقد (14) دورات Class Room في مجال الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وبعدها (135) موظف، وتم عقد (21) دورة

الالكترونيه من خلال منصات التعليم الإلكتروني لدينا وبعدد (2,768) موظف.

التدريب في مجال الامتثال					
2025	2024	2023	2022	2021	
135	239	170	265	79	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب Class Room
14	18	9	17	5	عدد الدورات
2768	2875	2971	2326	5085	عدد الموظفين الذين تلقوا تدريب في مجال الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب E-learning
21	22	11	24	6	عدد الدورات

## مكافحة الرشوة والفساد

نتبنى موقفاً صارماً لا يتسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد، ويضمن ذلك النزاهة كمبدأً أساسياً في جميع أنشطتنا، وندعم ذلك بمبادئ توجيهية شاملة لمكافحة الرشوة والفساد تحدد المعايير الأخلاقية المتوقعة، وتحدد مجالات المخاطر المحتملة، وتوضح المسؤوليات المتعلقة بمنع سوء السلوك. نتبنى تعريفاً واسعاً للفساد، يشمل جميع أشكال الرشوة أو عرض أو طلب أو قبول منفعة أو هدية أو ميزة غير مستحقة، بهدف التأثير على القرارات أو الحصول على منفعة غير مشروعة. ويمنع منعاً باتاً دفع الرشاوى بجميع أشكالها. ولضمان ترجمة هذا الالتزام إلى واقع ملموس، نطبق ضمانات شاملة تُعزز الشفافية والمساءلة. وتشمل هذه الضمانات تحديداً واضحاً للصلاحيات، وفصلاً بين المهام، وإمكانية تتبع القرارات والمعاملات بشكل كامل.

تعزز هذه الإجراءات ثقافة لا يقتصر فيها السلوك الأخلاقي على كونه مطلوباً فحسب، بل مدعوماً بنشاط من خلال ضوابط منظمة وجهود توعوية مستمرة، وإطار حوكمة مصمم لمنع الفساد وكشفه والتصدي له.

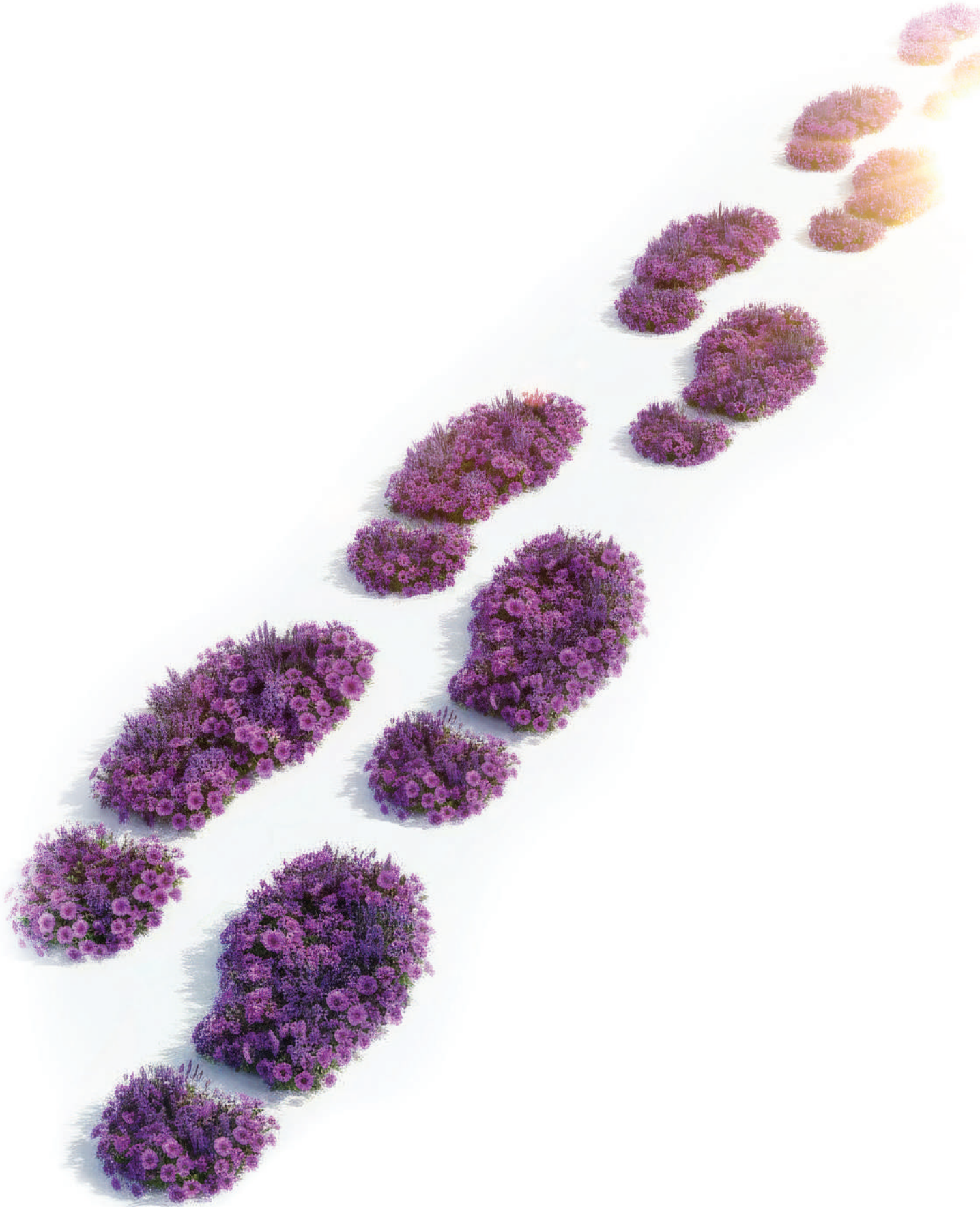
## مكافحة الاحتيال

نطبق منهجيات متكاملة لإدارة مخاطر الاحتيال تتوافق مع أفضل الممارسات العالمية والمعايير الرقابية، بهدف حماية عملائنا وصون حقوق مساهميننا وتعزيز متانة العمليات التشغيلية. وتشمل هذه المنهجيات استخدام أدوات وأساليب متقدمة للتعرف على المخاطر وتقييمها وإدارتها، إلى جانب تطبيق أنظمة رقابية استباقية لرصد الأنشطة غير الاعتيادية والتعامل معها بكفاءة. كما نحرص على تطبيق إطار حوكمة فعال يضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات، ويعزز من جودة الرقابة الداخلية واتخاذ القرارات المبنية على المخاطر، بما يساهم في ترسيخ الثقة ودعم استدامة أعمال البنك

# 02

الاستدامة  
البيئية

أثر  
يصنع فرقاً



## التمويل المستدام

نؤمن بأن القطاع المصرفي يلعب دوراً محورياً في دعم التنمية المستدامة وتعزيز التحول نحو اقتصاد أكثر استدامة وشمولاً. وانطلاقاً من هذا الدور، نحرص على دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن أنشطتنا التمويلية والاستثمارية، بما يساهم في إدارة المخاطر والفرص الناشئة وخلق قيمة مستدامة لعملائنا ومجتمعاتنا والاقتصاد بشكل عام.

وننظر إلى التحديات البيئية والاجتماعية والمناخية باعتبارها فرصاً لتحفيز الابتكار وتطوير حلول تمويلية مستدامة تدعم احتياجات عملائنا وتساعدتهم على تحقيق أهدافهم الانتقالية وتعزيز قدرتهم على النمو على المدى الطويل.

## أسس التمويل المستدام

نعرف التمويل المستدام بأنه دمج للعوامل البيئية والاجتماعية في أنشطتنا الأساسية، بما في ذلك التمويل والاستثمار. ويتيح نموذج التصنيف هذا لنا استخدام منتجات وخدمات مالية مستدامة تمّول بشكل مباشر أنشطة تحقق نتائج بيئية و/أو اجتماعية إيجابية، مع إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

ومن خلال هذه الأسس المعتمدة لدينا نهدف إلى:

- خفض الانبعاثات والأثر البيئي.
  - تعزيز القدرة على مواجهة المخاطر المناخية والاجتماعية.
  - تعزيز التنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة في الأردن.
- نسعى إلى ترسيخ مبادئ حوكمة قوية في ممارساتنا الإقراضية المسؤولة، من خلال تطبيق عمليات فعّالة للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، تضمن المساءلة والشفافية والاتساق، وتُدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بشكل منهجي في تقييمات الائتمان للشركات والمؤسسات، مما يضمن مراعاة العوامل الأساسية كحوكمة الشركات وحماية البيئة.

## الإقراض الأخضر

خلال عام 2025، واصلنا توسيع نطاق برامجنا التمويلية الخضراء المخصصة لعملاء الشركات، بالتعاون مع عدد من المؤسسات التمويلية المحلية والدولية. وتهدف هذه البرامج إلى دعم التحول نحو ممارسات أعمال أكثر استدامة، وتعزيز الاستثمار في المشاريع ذات الأثر البيئي الإيجابي.

وتُقدم هذه البرامج بشروط تمويلية تنافسية تشمل أسعار فائدة مدعومة ومنافسة، وفترات سداد مرنة قد تصل إلى عشر سنوات، إضافة إلى الدعم الفني المتخصص الذي يساعد العملاء على تطوير وتنفيذ مشاريعهم بكفاءة واستدامة. كما نمح الشركات المستوفية للمتطلبات ذات الصلة شهادة الالتزام بمعايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يعزز قدرتها التنافسية وجاذبيتها للمستثمرين ويدعم جاهزيتها للنمو المستدام.



وخلال عام 2025، بلغ إجمالي قيمة القروض الخضراء المقدمة 6.1 مليون دينار أردني، وشملت تمويل مشاريع في مجالات الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة والمباني الخضراء والإدارة المستدامة للمياه والنقل النظيف وإدارة النفايات والتكيف مع تغير المناخ.

إجمالي الإقراض الأخضر (دينار)					
2025	2024	2023	2022	2021	
6,094,000	24,976,725	3,025,000	18,908,600	15,012,000	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

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

نحرص على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، إدراكاً منا لدورها المحوري في التنمية المستدامة في المملكة. ونقدم منتجات وخدمات شاملة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات هذه الفئة من العملاء ووفقاً لاحتياجات العمل، بإشراف وإدارة مديري علاقات متخصصين في هذا المجال.

ونسعى على الدوام إلى تمكين دورنا كشريك موثوق به للشركات الصغيرة والمتوسطة في الأسواق التي نعمل بها.

ولأننا ندرك التحديات التي تواجه هذه المشاريع، فقد وفرنا برامج تمويل مرنة بأسعار فائدة تنافسية، وجدولة سداد ميسرة، بالتعاون مع شركاء محليين ودوليين، بما في ذلك برامج البنك المركزي الأردني، وبرامج ضمان القروض، ومبادرات لدعم القطاعات الاقتصادية.

وخلال العام قمنا بتوقيع اتفاقية تمويل مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بقيمة 75 مليون دولار أمريكي، بهدف توفير التمويل اللازم للمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة خاصة في المناطق والمحافظات خارج العاصمة عمان، بالإضافة إلى توفيرنا لعدد من البرامج التمويلية لمثل هذه الشركات كالقرض السياحي وبرنامج قرض المشاريع الصغيرة الناشئة بما يمكنها من دعم عملياتها وتحقيق النمو، وبما سيساهم في تحسين فرص النمو والاستدامة لهذه الفئة من الأعمال التي تعتبر محركاً لتحفيز الاقتصاد المحلي.

وأيضاً قمنا خلال العام وبالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، بعقد جلسة حوارية متخصصة مع مجموعة من عملاء قطاع الشركات الكبيرة والمتوسطة، لزيادة وعيهم بأهمية الاقتصاد الأخضر ودور التمويل الأخضر في تحقيقه، ولتعريفهم بالفرص والمنتجات التمويلية التي يقدمها بنك الإسكان لتمكينهم من الاستثمار في مشاريع مستدامة.

وفي نهاية عام 2025، نما حجم القروض المخصصة لعملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة لدينا بنسبة 0.9% على أساس سنوي مقارنة بعام 2024، 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)					
2025	2024	2023	2022	2021	
14,889,251	12,248,683	12,416,088	11,819,252	9,297,366	برامج البنك المركزي
87,157,200	77,364,037	62,058,741	51,850,328	51,929,518	السلف الصناعية متوسطة الأجل
3,600,900	4,172,477	4,550,408	4,901,886	1,937,871	اتفاقية قروض المشاريع الصغيرة الناشئة
1,881,778	11,811,711	33,053,236	43,163,329	27,734,055	البرنامج الوطني لمكافحة جائحة كورونا

## بصمتنا البيئية

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

وتشمل جهودنا في مجال الإدارة العامة والفروع والمنشآت التابعة لنا، بما يدعم تحقيق أهدافه البيئية ويساهم في تعزيز الاستدامة على المدى الطويل.

## استهلاك الطاقة

نواصل مراقبة وإدارة استهلاك الطاقة ضمن عملياتنا التشغيلية بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأثر البيئي. وخلال عام 2025، ارتفع استهلاكنا من الطاقة المباشرة الناتجة عن استخدام الوقود في التدفئة وتشغيل المولدات والتنقلات بنسبة 2.1٪ مقارنة بعام 2024. وفي المقابل، انخفض استهلاكنا من الطاقة غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الكهرباء بنسبة 1.1٪ مقارنة بالعام السابق، بما يعكس استمرار جهودنا في تعزيز كفاءة استخدام الطاقة في عملياتنا التشغيلية.

إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)					
2025	2024	2023	2022	2021	
82,085	82,700	82,607	84,112	77,151	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
9,391,8	9,191,3	8,182,5	9,556,5	5,151,4	إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
72,693	73,509	74,423	74,555	72,000	إجمالي استهلاك الطاقة الغير مباشرة (جيجاجول)
2025	2024	2023	2022	2021	
استهلاك الطاقة المباشرة					
20,492	23,063	21,741	16,273	13,738	إجمالي استهلاك البنزين (لتر)
241,415	233,405	206,637	250,000	130,044	إجمالي استهلاك الديزل (لتر) (مركبات + مولدات + بويلرات)
261,907	256,468	228,378	266,273	143,782	إجمالي استهلاك الوقود (لتر)
استهلاك الطاقة غير المباشرة					
20,192,737	20,419,235	20,673,650	20,709,606	20,000,000	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)
72,693	73,509	74,425	74,555	72,000	استهلاك الطاقة من الكهرباء (جيجا جول)
26.3	26.11	26.16	26	25.2	كثافة الطاقة (جيجا جول / موظف)

## انبعاثات الغازات الدفيئة

نقيس انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا التشغيلية بهدف متابعة أدائنا البيئي وتحديد فرص تحسين الكفاءة وخفض الانبعاثات. وتشمل هذه الانبعاثات:

- انبعاثات النطاق الأول، وهي الانبعاثات المباشرة الناتجة عن استهلاك الوقود في المولدات ومركبات البنك.
- انبعاثات النطاق الثاني، وهي الانبعاثات غير المباشرة المرتبطة باستهلاك الكهرباء الموردة من الشبكة الكهربائية.

وخلال عام 2025، انخفض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاقان الأول والثاني) بنسبة 0.3% مقارنة بعام 2024، ليبلغ 9,954.5 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. ويعكس هذا الانخفاض استمرار جهودنا في تحسين كفاءة استخدام الطاقة وإدارة أثرنا البيئي. في المقابل، ارتفعت انبعاثات النطاق الأول نتيجة زيادة استهلاك الوقود، في حين انخفضت انبعاثات النطاق الثاني بما يتماشى مع انخفاض استهلاك الكهرباء خلال العام. كما بلغت كثافة الانبعاثات 3.60 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف، مقارنة بـ 3.54 طن لكل موظف في عام 2024.

انبعاثات الغازات الدفيئة (مكافئات ثاني أكسيد الكربون)						
2025	2024	2023	2022	2021	2020	
696.1	613.4	605.8	709.2	381.4	628.8	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
9,258.4	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"
9,954.5	9,975.6	10,084.6	10,204.6	9,551.4	10,194.8	مجموع انبعاثات غازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) "طن"
3.60	3.54	3.54	3.55	3.34	4.22	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف "طن"

\*تم تعديل معامل انبعاث الكهرباء للأعوام 2020-2023 وفقاً للتقرير الصادر عن وزارة البيئة وUNDP في عام 2020

Jordan's Second Biennial Update Report (SBUR) Under the United Nations Framework Convention on Climate Change

## 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 2025 بلغ حجم استهلاكنا من المياه حوالي 39.075 ألف م<sup>3</sup>، وبلغ معدل الاستهلاك 14 م<sup>3</sup> لكل موظف بانخفاض 20% عن العام السابق حيث قام البنك باستحداث مواقع جديدة لعدد من الفروع بتمديدات جديدة بأحدث الأنواع مما قلل من تسريبات المياه.

استهلاك المياه					
2025	2024	2023	2022	2021	
39,075	49,600	46,302	37,037	36,604	إجمالي استهلاك المياه (م <sup>3</sup> )
14	17.60	16.28	12.89	12.80	إجمالي استهلاك المياه لكل موظف (م <sup>3</sup> )

## 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 (4,859) ماعون ورق تصوير A4 لعام 2025.

شهد عام 2025 انخفاض في استهلاك الورق نسبته 1.4% ويعود هذا الانخفاض إلى تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية وتقنين صرف مواد القرطاسية من ورق الملفات.

استهلاك الورق					
2025	2024	2023	2022	2021	
225,984	229,125	252,527	237,110	242,009	إجمالي استهلاك الورق (كغ)
122,863	146,491	140,125	187,247	144,702	إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
%54.37	%63.93	%55.48	%78.97	%59.8	نسبة الورق المعاد تدويره إلى إجمالي استهلاك الورق

## إعادة تدوير الأصول والمواد الثابتة

نحرص في بنك الإسكان على تطبيق ممارسات الإدارة المسؤولة للأصول والمواد المستهلكة بما يدعم مبادئ الاقتصاد الدائري ويحد من تولد النفايات. وفي هذا الإطار، نعمل على إطالة دورة حياة الأصول والمواد التي لم تعد مستخدمة من خلال تقييمها وتصنيفها وإعادة توجيه الأصول القابلة للاستخدام للتبرع بها إلى الجمعيات والمؤسسات غير الربحية، بما يحقق قيمة مجتمعية إضافية.

كما نطبق ممارسات مسؤولة للتعامل مع المواد التي تتطلب معالجة خاصة، بما في ذلك البطاريات المستهلكة، حيث يتم استبدالها والتخلص منها من خلال موردين معتمدين وفق الإجراءات والمتطلبات التنظيمية ذات الصلة، بما يضمن إدارتها بصورة آمنة وسليمة بيئياً.

## 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.

وخلال عام 2025، بلغ عدد الموردين المحليين 172 مورداً من أصل 196 مورداً، بما يمثل 87.8% من إجمالي الموردين المشاركين. كما بلغ إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين 10,4 مليون دينار أردني، أي ما يعادل 75% من إجمالي إنفاق المشتريات، مقارنة بـ 69% في عام 2024.

ويعكس هذا الأداء استمرار التزامنا بدعم الموردين المحليين وتعزيز مساهمتنا في التنمية الاقتصادية المحلية من خلال ممارسات شراء مسؤولة ومستدامة.

المشتريات المحلية					
2025	2024	2023	2022	2021	
196	203	476	377	299	إجمالي عدد الموردين المشاركين
172	157	441	331	289	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
13,732,987.22	13,914,066	20,580,281.74	15,387,923.76	5,449,503	إجمالي إنفاق المشتريات بالدينار أردني
10,392,272.92	9,602,572	13,159,135.09	12,840,845.31	5,353,010	إجمالي إنفاق المشتريات على الموردين المحليين بالدينار أردني
%75	%69	%64	%83	%98	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

# 03

الاستدامة  
الاجتماعية

أثر  
يبقى الأرض أجمل





## موظفونا

يرتكز تطوير كوادرنّا البشرية في بنك الإسكان على رؤية طويلة الأمد لبناء قوة عاملة تعكس التنوع والشمول والمسؤولية المشتركة، وبناء بيئة نعزز فيها الثقة والانفتاح والابتكار في تفاعلاتنا اليومية وعمليات صنع القرار لدينا. إن التزامنا تجاه موظفينا يعكس رؤيتنا لبناء مستقبل مستدام للجميع.

## رأس مالنا البشري

في عام 2025، بلغ إجمالي عدد موظفينا في المملكة الأردنية الهاشمية 2,763 موظفاً، وجميعهم من الموظفين الدائمين، بما يعكس استقرار القوى العاملة والتزامنا بتوفير فرص عمل مستدامة. وتوزعت القوى العاملة لدينا بين 2,103 موظفين في الوظائف غير الإدارية و660 موظفاً في المناصب الإدارية، منهم 629 موظفاً في الإدارة الوسطى و31 موظفاً في الإدارة العليا.

كما واصلنا تعزيز التنوع ضمن القوى العاملة، حيث بلغت نسبة الإناث 36.3٪ من إجمالي الموظفين خلال عام 2025، بما يدعم بناء بيئة عمل أكثر شمولاً وتنوعاً.

2025	2024	2023	2022	2021	
إجمالي عدد الموظفين					
2,763	2,815	2,845	2,875	2,859	إجمالي عدد الموظفين
عدد الموظفين حسب الفئة					
2,103	2,147	2,208	2,250	2,302	غير إداريين
629	637	605	591	524	إدارة وسطى
31	31	32	34	33	إدارة عليا
عدد الموظفين حسب نوع التوظيف					
2,763	2,815	2,845	2,875	2,859	عقد دائم
-	-	-	-	-	عقد مؤقت

## تنوعنا وشموليتنا

نُولي في بنك الإسكان اهتماماً بالغاً بالتنوع من خلال المتابعة المستمرة للمؤشرات الرئيسية، بما في ذلك تمثيل الجنسين، والتوزيع العمري، وإدماج الأفراد ذوي الإعاقة ويُمكننا هذا النهج من تحديد الثغرات، ووضع أهداف قابلة للقياس، وتنفيذ مبادرات تُعزز التنوع والشمول على جميع المستويات التنظيمية لدينا.

وتماشياً مع أهداف التنمية المستدامة الخاصة بتعزيز وتحقيق المساواة بين الجنسين، تعزز هذه الجهود التزامنا بتحقيق المساواة بين الجنسين، وتبني ممارسات قيادية شاملة. ولضمان دمج رؤية التنوع والإنصاف والشمول بشكل فعال في جميع أنحاء المؤسسة، ندعم مبادرات التنوع والإنصاف والشمول على مستوى الإدارة التنفيذية.

## التنوع بين الجنسين وتمكين المرأة

نواصل جهودنا لتعزيز المشاركة المتوازنة للمرأة في مختلف المستويات الوظيفية، انطلاقاً من إيماننا بأهمية التنوع بين الجنسين في دعم الابتكار وتحسين الأداء المؤسسي.

وخلال عام 2025، شكلت الإناث 36.3% من إجمالي القوى العاملة، مقارنة بـ 35.3% في عام 2024. كما ارتفعت نسبة تمثيل الإناث في المناصب الإدارية الوسطى والعليا إلى 28.33%، مقارنة بـ 26.60% في العام السابق، بما يعكس استمرار التقدم في تمكين المرأة وتعزيز مشاركتها في المواقع القيادية.

وواصلنا خلال العام دعم ممارسات العمل الشاملة، وتعزيز تكافؤ الفرص، وتعزيز مشاركة الموظفين، في جميع مراحل حياة الموظف، بدءاً من التوظيف والتطوير والتقدير، وصولاً إلى المشاركة، مع تعزيز قيمنا ورؤيتنا للاستدامة من خلال ثقافة عمل قائمة على الاحترام والشمول ومكافأة الأداء المتميز.

القوى العاملة حسب الجنس					
2025	2024	2023	2022	2021	
1,760	1,821	1,820	1,842	1,834	ذكر
1,003	994	1,025	1,033	1,025	أنثى
مشاركة الإناث في القوى العاملة					
36.30%	35.30%	36.03%	35.90%	35.80%	الإناث من مجموع موظفي البنك
28.33%	26.60%	26.37%	25.28%	18.10%	الإناث في المناصب الوسطى والعليا
124.00%	126.60%	123.45%	123.50%	122.40%	نسبة الأجور بين الجنسين (متوسط أجور الموظفين الذكور إلى متوسط أجور الموظفات الإناث)

## التنوع العمري

تضم قوانا العاملة ثلاث فئات عمرية متميزة، مما يعكس بيئة متوازنة ومتعددة الأجيال، ونلتزم بتمكين الشباب إذ تمثل فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 30 عاماً نسبة 26.60% من إجمالي القوى العاملة لدينا، وتمثل الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً ما نسبته 68.80%، يشير ذلك إلى أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً يشكلون أكبر شريحة من القوى العاملة، ويمثلون الأغلبية في كل من الأدوار الإدارية وغير الإدارية.

القوى العاملة حسب الفئة العمرية					
2025	2024	2023	2022	2021	
735	816	880	1,039	987	30-18
1,901	1,868	1,848	1,725	1,790	50-31
127	131	117	111	82	أكبر من 50

## الموظفون ذوي الإعاقة

نحرص على توفير بيئة عمل شاملة تدعم دمج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم الفاعلة في بيئة العمل. وفي إطار هذا الالتزام، بلغت نسبة الموظفين من ذوي الإعاقة 4.2% من إجمالي القوى العاملة خلال عام 2025، بما يعكس جهودنا في توفير فرص عمل متكافئة وتعزيز الشمول الوظيفي.

## اكتساب المواهب

نسعى في بنك الإسكان إلى ترسيخ مكانتنا كجهة توظيف شاملة ومسؤولة، نبني قوة عاملة عالية الجودة ومتنوعة، مؤهلة للتقدم في مسارات التطوير المنظمة، ومسارات القيادة، وخطط التعاقب والإحلال الوظيفي. وهذا يضمن ليس فقط تلبية احتياجات التوظيف الفورية لدينا، بل أن نظل جاهزين للمستقبل، قادرين على تقديم قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

ونسعى على الدوام إلى تعزيز مرونة قوانا العاملة بما يضمن تحقيق النمو المستدام على المستوى طويل الأجل، ونهدف إلى جذب وتقييم واستقطاب الكفاءات المتميزة التي تعكس قيمنا وثقافتنا وتوجهاتنا الاستراتيجية، لتوفير المهارات والقدرات الأساسية اللازمة لتلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية.

ونسند في عمليات استقطاب المواهب إلى مبادئ العدالة والشفافية والاختيار القائم على الجدارة، ونطبق نموذج عمل منظم للتوظيف على جميع الأدوار، يشمل تقييمات موحدة قائمة على الكفاءة، بالإضافة إلى منهجيات مقابلة متسقة، بما يضمن الموضوعية في قرارات التوظيف، وتكافؤ الفرص لجميع المرشحين، والتوافق بين القدرات الفردية ومتطلباتنا المؤسسية.

ويُساهم التقييم المستمر لممارسات التوظيف والاختيار وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة المرشحين للتوظيف.

وبالطبع 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:** نوfer 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 2025" للعام الثالث على التوالي من إحدى أهم المنظمات العالمية في هذا المجال Top Employers Institute.
- ونسعى على الدوام إلى ترسيخ مكانتنا كجهة توظيف مفضلة من خلال استراتيجيات شاملة في هذا المجال تضمن تواصلنا الفعّال مع الكفاءات، وتعزيز حضورنا بين المرشحين حديثي التخرج وذوي الخبرة على حد سواء.

وفي عام 2025، قمنا بتوظيف 197 موظفاً جديداً مما يعكس كفاءة عمليات التوظيف، والجهود الاستباقية في استقطاب المواهب، والتوافق التام بين احتياجات العمل وتوافر الكفاءات.

التوظيف					
2025	2024	2023	2022	2021	
197	251	251	200	117	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين
عدد الموظفين الجدد المعيّنين حسب الجنس					
112	136	181	131	79	ذكور
85	115	70	69	38	إناث
عدد الموظفين الجدد المعيّنين حسب الفئة العمرية					
149	192	154	137	82	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عام
46	58	96	63	34	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عام
2	1	1	-	1	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عام

## المشاركة في معارض التوظيف

في عام 2025، وسعنا نطاق تواصلنا مع الخريجين الجدد والكفاءات الشابة من خلال المشاركة في عدد من معارض التوظيف والفعاليات المهنية التي نظمتها مؤسسات أكاديمية ومهنية مختلفة.

وشملت هذه المشاركات جامعات ومؤسسات تعليمية رائدة، من بينها جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا، والجامعة الأردنية، والجامعة الهاشمية، وجامعة الزيتونة الأردنية، والجامعة الألمانية الأردنية، بالإضافة إلى معارض توظيف نظمتها وزارة العمل وOrange Academy.

وأتاحت لنا هذه الفعاليات فرصة التعريف بالمسارات الوظيفية المتاحة وبرامج التطوير المهني، والتواصل المباشر مع الكفاءات الواعدة واستقطاب المواهب التي تتوافق مع احتياجاتنا الحالية والمستقبلية.

## إدارة المواهب والاحتفاظ بها

نعتد نهجاً متكاملًا في إدارة رأس مالنا البشري يركز على بناء قدرات موظفينا وتعزيز جاهزيتهم لمواجهة المتغيرات المتسارعة في القطاع المصرفي، إذ ندرك أن أداءهم وسلوكهم المهني يشكلان عنصراً حاسماً في ترسيخ ثقة العملاء ورفع جودة الخدمات المقدمة. ومن هذا المنطلق، نعمل على استقطاب الكفاءات المتميزة وتقييم إمكاناتها بصورة منهجية، مع التركيز على تطويرها وتنميتها بما يخدم توجهاتنا الاستراتيجية بعيدة المدى. كما نحرص على تهيئة بيئة عمل ديناميكية تُحفّز الابتكار وتدعم تبادل المعرفة، إلى جانب توفير مسارات مهنية واضحة وبرامج تطوير نوعية تُمكن موظفينا من تحقيق طموحاتهم المهنية وتعزز انتماءهم المؤسسي.

وبالتوازي، نولي أهمية خاصة لاستدامة المواهب والمحافظة عليها من خلال تبني ممارسات فعّالة تُعزز رضا موظفينا وتدعم استقرارهم الوظيفي، إذ نركز على بناء قنوات تواصل مفتوحة معهم في مختلف مواقع العمل، وفهم احتياجاتهم وتحدياتهم بصورة مستمرة. كما نستفيد من مخرجات مقابلات إنهاء الخدمة لاستخلاص الدروس وتحسين بيئة العمل ومعالجة أسباب التسرب الوظيفي، مع تقديم حلول مرنة تتيح استبقاء الكفاءات متى أمكن، إضافة إلى تعزيز التنقل الوظيفي الداخلي كأداة لزيادة الرضا الوظيفي واكتساب مهارات جديدة، بما يضمن الحفاظ على رأس مالنا البشري واستثماره بكفاءة واستدامة.



## دوران الموظفين

الدوران الوظيفي حسب الفئة العمرية ونوع الجنس					
2025	2024	2023	2022	2021	
%8.7	%10.3	%9.90	%7.12	%4.13	معدل الدوران الوظيفي العام
%10.3	%8	%11.30	%7.70	%3.48	ذكور
%9.1	%15.60	%7.50	%6.38	%4.39	إناث
%13.4	%14.40	%10.20	%9.14	%6.18	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
%7.4	%9.60	%9.10	%5.50	%2.40	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
%32	%9.90	%21.30	%16.21	%6.09	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً

## التدريب والتطوير

نؤمن بأن الاستثمار في تطوير الكفاءات يمثل أحد المحركات الرئيسية للنجاح المؤسسي والاستدامة طويلة الأجل، ولذلك نواصل تعزيز قدرات موظفينا من خلال توفير فرص تعلم وتطوير متنوعة تدعم الجاهزية المهنية وتواكب التطورات المتسارعة في القطاع المصرفي. ونعتمد نهجاً منظماً لتحديد الاحتياجات التدريبية يستند إلى تحليل دوري لفجوات المهارات الحالية والمستقبلية، بما يضمن مواءمة برامج التطوير مع الأولويات الاستراتيجية ومتطلبات العمل المتغيرة.

وخلال عام 2025، قدمنا ما مجموعه 146,184 ساعة تدريبية استفاد منها 2,390 موظفاً، بمتوسط بلغ 61 ساعة تدريب لكل موظف، مقارنة بـ 33.5 ساعة في عام 2024. وشملت البرامج التدريبية موضوعات فنية ومصرفية ومتخصصة، إضافة إلى المهارات القيادية والسلوكية وبرامج التعلم الإلكتروني التي تتيح فرص تعلم مرنة ومتاحة لجميع الموظفين. كما بلغ إجمالي الإنفاق على التدريب والتطوير 930 ألف دينار أردني خلال عام 2025، مقارنة بـ 727 ألف دينار في العام السابق، بما يعكس استمرار استثمارنا في تنمية رأس ماله البشري وتعزيز جاهزية قوانا العاملة للمستقبل.

وواصلنا دعمنا للتطوير المهني والأكاديمي لموظفينا، حيث شارك 88 موظفاً في برامج الشهادات المهنية المتخصصة، إلى جانب 4 موظفين في برامج الشهادات الأكاديمية، بما يساهم في تعزيز الخبرات الفنية والمهنية في مختلف مجالات العمل المصرفي. كما شهدت برامج التعلم الإلكتروني مشاركة واسعة، حيث بلغ عدد المشاركين فيها 2,837 موظفاً خلال العام.



مصاريف التدريب					
2025	2024	2023	2022	2021	
930,000	727,400	504,780	416,220	277,446	إجمالي مصاريف التدريب (دينار)
برامج الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية والمهنية (عدد المشاركين)					
2025	2024	2023	2022	2021	
4	3	-	2	2	الالتحاق بدراسة الشهادات الأكاديمية
88	91	56	104	83	الالتحاق بدراسة الشهادات المهنية في مجالات عمل البنك المختلفة
التدريب (الساعات)					
2025	2024	2023	2022	2021	
61	33.5	24	52	16.5	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
51.3	31	25	54	17	ذكور
47.1	37	21	46	15.5	إناث
81.2	40	27.5	57	16.6	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً
41.6	24.7	23	48	16.5	الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و50 عاماً
38.3	14.9	19	32	13.3	الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 51 عاماً
برامج التدريب (عدد المشاركين)					
2025	2024	2023	2022	2021	
1,641	1,826	1,964	1,938	1,626	الدورات والندوات الداخلية والمحلية التي عقدت في المركز التدريبي للبنك أو بالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة
42	28	36	20	7	الدورات التدريبية الخارجية التي عقدت في الدول العربية والأجنبية
2,837**	2,918 *	2,989*	2,452	2,633	عدد المشاركين بدورات E-learning

\* شامل موظفي الأردن، فلسطين، البحرين.

\*\* شامل موظفي الأردن، فلسطين، البحرين، الشركة المتخصصة، مكتب أبو ظبي، المركز المالي.

ونحافظ في بنك الإسكان على أدائنا المتميز من خلال إلزام موظفينا ببرامج تدريبية سنوية تعزز المعايير الأخلاقية والالتزامات الأساسية، وأهم هذه البرامج:

- غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- مكافحة الاحتيال
- ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل
- الوعي بأمن المعلومات
- أساسيات العقوبات والحظر
- قانون فاتكا

## إدارة أداء الموظفين

نطبق نظاماً متكاملًا لإدارة الأداء يهدف إلى تعزيز ثقافة الأداء العالي ودعم التطوير المهني المستمر للموظفين، بما يضمن مواءمة الأهداف الفردية مع أهدافنا الاستراتيجية.

وتتوقع على عاتق المديرين مسؤولية متابعة أداء الموظفين وتقديم التوجيه والتغذية الراجعة اللازمة لدعم نموهم المهني وتحسين أدائهم، وذلك من خلال عملية مراجعة سنوية تقيم التقدم الفردي. ومن وجهة نظر المدير، وتتكون الدورة السنوية من المراحل التالية:

- تحديد أهداف الأداء في الربع الأول من كل عام
  - تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية
  - تحديد أوزان محددة لكل هدف
  - تحديد الكفاءات والصفات السلوكية المطلوبة لكل موظف
  - إجراء مناقشة التقييم في نهاية العام
- ونجري دورة مراجعة نصف سنوية لتعزيز التواصل الشفاف، ومواءمة الأهداف، وتتبع التقدم.

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.

## مزايا الموظفين

ندعم في بنك الإسكان موظفينا من خلال حزمة مزايا شاملة موضحة في لائحة شؤون الموظفين.

## حزمة المزايا الأساسية

يحق لجميع الموظفين الحصول على المزايا غير المدفوعة الأجر التالية كمزايا أساسية:

- التأمين الطبي والتأمين على الحياة: تغطية للعلاج الطبي والتأمين الجماعي على الحياة
- القروض الشخصية والسكنية بسعر فائدة تفضيلي.
- الإجازات المدفوعة: الإجازات السنوية، والإجازات المرضية، وإجازات الدراسة، وإجازات الحج، وإجازات الأمومة، وإجازات الأبوة.
- عيادة البنك: إمكانية الوصول إلى عيادة البنك للرعاية الصحية الوقائية والعامة.
- توفير مواقف السيارات: توفير مواقف السيارات في جميع مباني البنك.

ندعم موظفينا من خلال باقة شاملة من الإجازات المدفوعة الأجر، تُعدّ من بين الأفضل في السوق، حيث توفر لهم مجموعة واسعة من استحقاقات الإجازات وخيارات العمل المرنة، ويحق للموظفين الحصول على إجازة سنوية، وإجازة مرضية، بالإضافة إلى مجموعة من الإجازات الخاصة بمناسبات الحياة المختلفة، بما في ذلك إجازة الدراسة، وإجازة الحج، وإجازة الأمومة، وإجازة الأبوة. وكجزء من إطار حوكمة وإدارة المخاطر، يفرض بنك الإسكان حداً أدنى إلزامياً قدره عشرة أيام عمل متتالية من الإجازة سنوياً لجميع الموظفين.

## إجازة الوالدين

نؤمن بأهمية دعم موظفينا خلال مختلف مراحل حياتهم، ونحرص على توفير إجازات الأمومة والأبوة بما يتوافق مع متطلبات قانون العمل الأردني. وتحصل الموظفات على إجازة أمومة مدفوعة الأجر لمدة 70 يوماً تقويمياً، فيما يحصل الموظفون على إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام تقويمية. وخلال عام 2025، استغادت 78 موظفة من إجازة الأمومة و152 موظفاً من إجازة الأبوة. كما بلغ معدل العودة إلى العمل بعد الإجازة الوالدية 100%، وبلغ معدل الاحتفاظ بالموظفين المستفيدين من هذه الإجازات 100%، بما يعكس فعالية السياسات الداعمة للأسرة وارتفاع مستويات الارتباط الوظيفي والاستقرار بين الموظفين.

والجدول ادناه يظهر تفاصيل الإجازة الوالدية التي حصل عليها موظفونا:

الإجازة الوالدية					
2025	2024	2023	2022	2021	
78	98	77	134	125	إجمالي عدد الموظفات اللاتي استحققن إجازة أمومة
%100	%100	%100	%100	%100	نسبة العائدات إلى العمل بعد إجازة الأمومة
152	153	166	153	111	إجمالي عدد الموظفين اللذين استحقوا إجازة أبوة

## الصحة والسلامة

إن ضمان بيئة عمل آمنة ومنتجة، حيث يُعامل جميع الموظفين بإنصاف واحترام، يُعد شرطاً أساسياً نوليّه أولوية قصوى.

وعلى الرغم من أن خطر وقوع حوادث جسيمة تتعلق بالصحة والسلامة منخفض نسبياً، نُنغذ في بنك الإسكان برامج لتعزيز السلامة المهنية والوقاية من الظروف الخطرة، ففي عام 2025 لم يُسجل بنك الإسكان أي إصابات لكل عامل أو ساعة عمل.

في عام 2025، سجل بنك الإسكان صفر إصابات لكل عامل ولكل ساعة عمل، مما يؤكد فعالية تدابير السلامة الاستباقية التي يتبناها ويعزز التزامه برعاية موظفيه.

## حقوق الإنسان ومعايير العمل

نلتزم بالعدالة والمساواة في المعاملة للجميع، وتتوافق ممارساتنا في مجال العمل مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان والعمل، وتماشياً مع سياستنا لمكافحة التمييز، نطبق في بنك الإسكان سياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي تحيز أو ممارسات غير عادلة على أساس الجنس، أو العرق أو اللون أو اللغة أو الدين أو الآراء السياسية أو ما شابه ذلك من عوامل، ويتم التعامل مع حالات التحرش من خلال دليل مدونة قواعد السلوك المهني، بينما تحدد سياسة شكاوى الموظفين إجراءات واضحة للتعامل مع هذه الحالات. ولتعزيز هذه الالتزامات، 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				
2025	2024	2023	2022	2021
%100	%100	%100	%100	%100

## شكاوى الموظفين

نعزز مشاركة موظفينا من خلال سياسات واضحة وقنوات متاحة تشجعهم على مشاركة آرائهم وطرح مخاوفهم بصراحة، وتوفر مبادرات المشاركة المنظمة مسارات للتطوير الوظيفي مع تقدير المساهمات ومكافأتها.

تتوفر لدى البنك سياسة بشأن شكاوى الموظفين وتظلماتهم وعدم تعرضهم للانتقام على موقع البنك الإلكتروني، ويتم اطلاع جميع الموظفين عليها، وتوضح هذه السياسة إجراءات واضحة للإبلاغ عن الشكاوى وتصعيدها إلى المدير المباشر أو المدير الأعلى أو دائرة الموارد البشرية. كما تحدد آلية العمل من لحظة تقديم الشكاوى وحتى حلها، مع ضمان السرية وحماية الموظفين من أي إجراءات انتقامية طوال هذه العملية.

بالإضافة إلى ذلك، يتم تمكين الموظفين من التعبير عن مخاوفهم بشأن أي سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني قد ينتهك قيم البنك أو معايير حقوق الإنسان، مع وجود ضمانات للتخفيف من المخاطر المحتملة.

## مشاركة الموظفين

### نهج إشراك الموظفين

نراقب عن كثب رضا موظفينا من خلال توفير إطار استماع مستمر ومتعدد المستويات، يجمع آراء الموظفين طوال دورة حياتهم الوظيفية، ويتم ترجمة هذه الآراء إلى تحسينات عملية قابلة للتنفيذ، حيث يتم توزيع استبيانات منتظمة لقياس مستوى رضا الموظفين، وانخراطهم، وتوافقهم مع قيم المؤسسة، وتغطي هذه الاستبيانات مجالات مثل القيادة، والتطوير الوظيفي، وإدارة الأداء، والرفاهية، والتواصل، والثقة. تُحلل النتائج على مستوى المؤسسة ووحدات العمل، وتُقارن بالمعايير عند الاقتضاء، وتُعقد بعدها ورش عمل لتخطيط العمل مع المديرين لتحديد الأولويات ومتابعة التقدم المحرز.

إلى جانب الاستبيانات، نجتمع في بنك الإسكان ملاحظات مستمرة من خلال تفاعلات علاقات الموظفين، وحالات التظلم، ومناقشات الأداء، واستفسارات مكان العمل، مما يضمن حل المشكلات المستجدة في الوقت المناسب. وتوفر المحادثات المنتظمة حول الأداء والتطوير رؤى إضافية حول دوافع المشاركة واحتياجات الموظفين، بينما تقدم برامج الرفاهية وورش العمل والفعاليات الداخلية بيانات معنوية إضافية من خلال معدلات المشاركة والتعليقات النوعية.

تتم مراجعة رؤى رضا الموظفين على مستوى القيادة العليا ومستويات حوكمة الموارد البشرية لضمان التوافق مع الأولويات الاستراتيجية، وتعزيز المساءلة، ودفع التحسين المستمر في تجربة الموظف.

### استبيان رضا الموظفين

نحرص في بنك الإسكان على مراقبة رفاهية موظفينا بشكل دوري من خلال استبيان رضا الموظفين الشامل، ويُجرى هذا الاستبيان كل عام، ويتمثل الهدف الرئيسي في تعزيز المشاركة، والحد من مخاطر التسرب الوظيفي، وتحسين تجربة الموظفين بشكل عام. وقد سلط الاستطلاع الضوء على مواضيع مثل التطوير الوظيفي، وفعالية القيادة، وتوازن عبء العمل، والتقدير، والتواصل، وإتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم، ويتم كل عام ترجمة الأفكار المستخلصة من الاستطلاع إلى خطط عمل محددة الأهداف، مما يعزز من مساءلة القيادة، وتحسين المسارات الوظيفية، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى زيادة المشاركة والاحتفاظ بالموظفين واستدامة القوى العاملة على المدى الطويل.

## التزامنا نحو الشمول المالي

### الشمول المالي ومحو الأمية المالية

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لمساهمتنا في التنمية المستدامة للمملكة من خلال توفير الخدمات المصرفية للجميع، من أفراد وشركات صغيرة وبما يتيح لها المشاركة بشكل أوسع في الاقتصاد الرسمي، ونعمل على توسيع نطاق الوصول العادل إلى الخدمات المالية للإناث والشباب وأصحاب المشاريع الصغيرة وذوي الدخل المحدود والأشخاص ذوي الإعاقة وغيرهم من المستبعدين مالياً. ونعزز الشمول المالي من خلال تطبيقنا لنهج متكامل يركز على سهولة الوصول وملاءمة المنتجات والكفاءة المالية. ويشمل ذلك منتجات مبسطة سهلة، وبنية تحتية رقمية وفروع شاملة، وعروض مالية موجهة، ومبادرات للتثقيف المالي تدعم الاستخدام المسؤول للخدمات المالية.

ومن خلال شراكتنا مع العديد من المؤسسات الوطنية ومنظمات التنمية، نواصل تعزيز المرونة المالية والفرص الاقتصادية في المجتمعات غير المخدومة مصرفياً.

### إمكانية الوصول

تشكل إمكانية الوصول أحد الركائز الرئيسية لمنظورنا نحو الشمول المالي، إذ تضمن للأفراد من جميع شرائح المجتمع، بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الدخل أو القدرات، الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية بسهولة، من خلال إزالة العوائق الهيكلية أمام الوصول إلى الخدمات المالية من خلال القنوات الرقمية، وتبسيط عملية فتح الحسابات، وتوفير بنية تحتية شاملة للفروع، والتواصل المجتمعي.

نعزز إمكانية الوصول إلى خدماتنا المصرفية من خلال توفير شبكة واسعة من نقاط الخدمة التي تقدم خدمات مريحة وشاملة:

### شبكة فروع ميسرة

واصلنا تعزيز إمكانية الوصول المادي في فروع مختارة لدعم العملاء ذوي الإعاقة وذوي صعوبات الحركة، إذ تم تجهيز الفروع برامبات ومنحدرات، وممرات واسعة، ومناطق خدمة ميسرة لضمان سهولة التنقل واستقلالية العملاء، وقيام موظفون مُدرَّبون بتقديم خدمات شاملة ومساعدة شخصية عند الحاجة، بالإضافة إلى تجهيز مواقع أجهزة الصراف الآلي المخصصة التي تتمتع بوظيفة خاصة للخدمات 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.

## ملاءمة المنتجات وتطويرها

تضمن ملاءمة المنتجات تصميمنا لعروض مالية تتناسب مع الاحتياجات والسلوكيات والظروف الاقتصادية الحقيقية للفتات المحرومة، ومن خلال التطوير والتحسين المستمر لحسابات التوفير، وبرامج الشباب، وأدوات التمويل الأصغر، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، نوفر لعملائنا حلولاً مالية بسيطة وميسورة التكلفة وعملية.

## الجودة والقدرة المالية

تُعَدُّ القدرة المالية أساسية لضمان حصول العملاء على الخدمات المالية وفهمها واستخدامها بفعالية. ونعمل بجد على تعزيز المهارات المالية لعملائنا من خلال برامج التثقيف المالي، وحملات التوعية، وممارسات الإقراض المسؤولة، ومبادرات بناء القدرات الموجهة. ومن خلال تزويد الأفراد وأصحاب المشاريع الصغيرة بالمعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مدروسة، نعزز الاستخدام المسؤول للمنتجات ون دعم التمكين المالي طويل الأجل.

## الثقافة المالية والوعي المالي

قمنا بتوسيع جهودنا في مجال التثقيف المالي على مدار عام 2025، لمساعدة عملائنا على فهم المفاهيم المالية الأساسية، وتطوير ممارسات إعداد الميزانية، وبناء الثقة في استخدام الأدوات المصرفية الرسمية.

## الإدماج الرقمي

تُعَدُّ الخدمات المصرفية الرقمية ركيزة أساسية في استراتيجيتنا نحو تعزيز المرونة التشغيلية، ورضا العملاء، والشمول المالي. فمن خلال تحديثنا لأنظمتنا، وتحسين قنواتنا الرقمية، وأتمتة عملياتنا الرئيسية، نُحسِّن الكفاءة، ونقلل الجهد اليدوي واستهلاك الموارد، ونضمن تقديم خدمات موثوقة وأمنة. وتُتيح مبادراتنا كالخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، تجارب سلسلة للعملاء، وتُعزِّز التفاعل، وتُشجِّع على تبني الحلول الرقمية. وندير هذه الجهود من خلال الحوكمة، والمراقبة المستمرة، والتدابير الأمنية المتقدمة، وبرامج التوعية الموجهة، لضمان الامتثال للمتطلبات التنظيمية مع تقديم خدمات مالية رقمية آمنة ومتاحة ومبتكرة.

وخلال العام واصلنا الاستثمار لخدمة جميع شرائح العملاء لدينا وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد المستبشرين مالياً، أو المناطق غير المخدومة 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) *					
2025	2024	2023	2022	2021	
28,568,651	30,557,516	31,760,696	33,608,516	35,104,789	سكن كريم
102,452	185,668	208,141	319,470	355,536	برنامج التقسيط (سلف) **
423,338	494,434	489,139	437,127	655,501	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.

2025	2024	2023	2022	2021	الشمول المالي
8.8	7	6.8	6.5	9.5	النسبة المئوية من الحسابات الجديدة لأشخاص يمتلكون حسابات بنكية لأول مرة، من إجمالي الحسابات.
32.2	35.2	48.2	47.1	46.7	النسبة المئوية من بطاقات الائتمان المصدرة لأول مرة، من إجمالي البطاقات.
*28.5	29.1	29.5	30.2	30.5	النسبة المئوية من القروض المحلية لقطاعات الأعمال المحرومين أو الأقل حظاً من إجمالي القروض*

\* النسب الواردة أعلاه تمثل قروض الممنوحة ضمن منطقتي الشمال والجنوب ضمن محافظة قروض الأفراد.

## 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 لضمان 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.

## عملائنا

نواصل في بنك الإسكان خدمة قاعدة عملاء متنوعة من الأفراد والشركات في مختلف القطاعات الاقتصادية، بما يعكس دورنا في دعم النمو الاقتصادي وتعزيز الشمول المالي في المملكة.

وفي نهاية عام 2025، بلغ عدد عملائنا نحو 590 ألف عميل من الأفراد والشركات، شكلت الإناث ما نسبته 38.4% منهم. ونواصل تطوير منتجاته وخدماته وقنواته المصرفية لتلبية الاحتياجات المتغيرة لعملائه وتعزيز تجربتهم المصرفية عبر مختلف القنوات التقليدية والرقمية.

## عملائنا الحاصلين على قروض

بلغ حجم محفظة قروض الأفراد لدينا 1,589 مليون دينار من حيث القيمة في نهاية العام 2025، كما بلغ حجم محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة 255.7 مليون دينار، وبلغ حجم محفظة الشركات الكبيرة 1,800.5 مليون دينار.

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

قيمة محفظة القروض (مليون دينار أردني) حسب نوع المقترض					
2025	2024	2023	2022	2021	
1,589	1,688	1,672	1,658	1,532	الأفراد
255.7	253.5	211.8	186.1	153.8	الشركات الصغيرة والمتوسطة
1,800.5	1,767	1,735	1,732	1,593	الشركات الكبيرة

فيما بلغ عدد المقترضين من العملاء الأفراد حوالي 91,254 ألف عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة 2,362 عميل، وبلغ عدد المقترضين من عملاء الشركات الكبيرة 640 عميل.

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

عدد العملاء الحاصلين على قروض حسب نوع المقترض					
2025	2024	2023	2022	2021	
91,254	95,634	95,578	97,778	95,951	الأفراد
2,362	2,643	2,574	2,893	2,852	الشركات الصغيرة والمتوسطة
640	622	623	625	585	الشركات الكبيرة

### سد الفجوة بين الجنسين

شكلت نسبة العملاء من الإناث المقترضات 19.3% من إجمالي عدد العملاء الأفراد المقترضين، فيما شكلت نسبة القروض الممنوحة لهن 15.9% من إجمالي حجم محفظة قروض العملاء الأفراد في عام 2025.

### النهوض بتمويل الشباب

فقد شكلت نسبة عدد المقترضين الشباب الذين تقل أعمارهم عن 30 عاماً 3.4% من إجمالي عدد الأفراد المقترضين، وشكلت التسهيلات الممنوحة لهم 1.7% من إجمالي التسهيلات الممنوحة للأفراد لعام 2025.

### التحول الرقمي

ندرك أن التحول الرقمي وسهولة الوصول الرقمي هما من أهم الركائز في مسار التنمية المستدامة في المملكة. حيث يولي البنك أهمية بالغة للقنوات الرقمية والاستخدام الأمثل لشبكة فروعه عند تصميم منتجاته.

نتبنى استراتيجية مصرفية رقمية لتعزيز تفاعل العملاء في ظل التحول الرقمي السريع. وننفذ حملات تسويقية موجهة للترويج لخدماتنا الرقمية، مع ضمان انتقال آمن من خلال تقييمات المخاطر وتدابير الأمن السيبراني، وفي عام 2025، عملنا على تحديث العديد من أنظمتنا وقنواتنا الرقمية بما أسهم في تعزيز أداء الخدمات المصرفية الرقمية، وزيادة عدد المستخدمين النشطين وحجم المعاملات.

## رقمنة المنتجات والقنوات

نسعى إلى ابتكار منتجات وخدمات وحلول مبتكرة، وتوسيع نطاق خدماتنا الرقمية، باستخدام تحليلات البيانات، وتحسين تجربة العملاء لتقديم مزايا رقمية فريدة. وبفضل قدراتنا الرقمية القوية، نقدم خدماتنا بكفاءة لعملائنا وكافة أطراف المجتمع. ونولي اهتماماً خاصاً لتفاعل العملاء من خلال تطبيق التحسينات الرقمية بشكل مستمر لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يُحسن في نهاية المطاف تجربة العملاء الشاملة.

## قنواتنا الرقمية

يوضح الجدول التالي تطور أداء قنواتنا الرقمية لعام 2025:

أداء قنواتنا الرقمية*					
2025	2024	2023	2022	2021	
6,302,905	5,629,428	4,733,478	3,964,068	3,221,135	عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول (إسكان موبايل)
2,583,338	2,497,883	1,095,522	-	-	عدد المعاملات عبر الإنترنت (E-Commerce) **
937,209	837,372	729,138	704,221	982,807	عدد المعاملات عبر مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24
26,091,751	20,682,368	17,327,051	14,472,837	13,506,105	عدد المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي
<b>35,915,203</b>	<b>29,647,051</b>	<b>23,885,189</b>	<b>19,232,757</b>	<b>17,870,095</b>	<b>المجموع</b>

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

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

## فروعنا

تواصل شبكة فروعنا أداء دور محوري في تقديم الخدمات المصرفية لعملائنا في مختلف مناطق المملكة، بالتوازي مع التوسع المستمر في استخدام القنوات الرقمية. وخلال عام 2025، بلغ عدد المعاملات المنفذة عبر شبكة الفروع 3.25 مليون معاملة، مقارنة بـ 3.24 مليون معاملة في عام 2024، بما يعكس استقرار مستويات استخدام الفروع واستمرار دورها كقناة رئيسية لتقديم الخدمات والاستشارات المصرفية.

وفي المقابل، شهدت قنواتنا الرقمية نمواً متواصلاً في حجم الاستخدام، حيث ارتفع إجمالي عدد المعاملات المنفذة عبر القنوات الرقمية والفروع بنسبة 19.1% خلال عام 2025، مدفوعاً بزيادة المعاملات الرقمية بنسبة 21.1%، بما يعكس نجاح جهودنا في تعزيز التحول الرقمي وتوسيع استخدام القنوات المصرفية الإلكترونية.

والجدول أدناه يبين حجم الحركات المنفذة من خلال شبكة فروعنا:

عدد المعاملات عبر الفروع				
2025	2024	2023	2022	2021
3,246,833	3,241,699	4,009,751	3,891,459	4,701,450

### تعزيز تجربة العميل

نواصل تعزيز تجربتنا الرقمية من خلال تحسين أداء الأنظمة لدينا عبر قنواتنا الرقمية المتنوعة، مما يحسن الكفاءة والموثوقية. ويسير البنك نحو زيادة مستويات الرقمنة، ولتعزيز تفاعل العملاء، أطلقنا حملات تسويقية رقمية موجهة، أسفرت عن زيادة في الإنفاق عبر البطاقات المتنوعة. بالإضافة إلى ذلك، يواصل البنك التركيز على استقطاب عملاء جدد للخدمات المصرفية الرقمية، وتعزيز وعي العملاء وتشجيعهم على استخدام خدماته الرقمية الشاملة.

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.

نسعى إلى زيادة تفاعلنا مع عملائنا، ونعمل على جمع وتحليل آرائهم بشكل منهجي بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمة المقدمة لهم. ولدينا مركز عمل خاص يتولى مسؤولية جمع تعاملات العملاء وإعداد التقارير عنها عبر قنوات الاتصال المتعددة لدينا، وتشمل الموقع الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي، ومركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24، وقسم الشكاوى - دائرة الامتثال. وتُشارك وتُعرض نتائج هذه التقارير مع أعضاء إدارة البنك ليصار إلى اتخاذ إجراءات التحسين المناسبة.

نحن نضع عملائنا في قلب كل ما نقوم به، ونعمل على تعظيم مواردنا لتقديم أفضل خدمة ممكنة. ولذلك وتماشياً مع استراتيجيتنا للتحول الرقمي، تم شراء نظام يساهم في تحسين وتطوير تجربة العملاء، من خلال تصميم خرائط رحلة العميل مع المنتجات والخدمات المختلفة وإطلاق استبيانات لغثات معينة من العملاء الحاصلين عليها، وذلك لقياس رضاهم وتحليل ملاحظاتهم ومقترحاتهم عن البنك بشكل عام، وعن المنتجات والخدمات بشكل خاص.

وقمنا أيضاً بعقد ورشات عمل مع العملاء والموظفين، لفهم وتحليل تجربة العميل من المنظور الخارجي والداخلي ومناقشة ملاحظاتهم حول تجربتهم العامة مع البنك والمنتجات والخدمات.

ويُقاس رضا العملاء من خلال مزيج من الاستبيانات الموجهة ومقاييس معيارية معتمدة في القطاع، مما يوفر رؤية واضحة لتجارب عملائنا. وفي عام 2025، قمنا بإجراء دراسة رضا العملاء Customer Satisfaction لعينة عملاء من مختلف الشرائح بلغت 6004 عميل، وأظهرت النتائج محافظة البنك على مستوى رضا عملاء مرتفع ونسبة 92% مقارنة مع 87% خلال العام السابق ونسبة ارتفاع بمقدار 5%.

قمنا أيضاً بإجراء دراسة المتسوق الخفي التي تم تنفيذها من خلال تقييم جميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء، حيث بلغ عدد الزيارات 941 زيارة، و145 اتصال هاتفي شملت 970 موظف، حيث حصلت فروع الأردن على علامة 88.7% في الأداء العام، وحقق مركز الخدمة الهاتفية إسكان 7/24 علامة 92.1% مقارنة مع 92% خلال دراسة العام السابق، ونسبة ارتفاع بمقدار 0.1%.

بالإضافة إلى ذلك، فقد أظهرت نتائج هذه الدراسات العديد من المؤشرات الإيجابية على صعيد الخدمات المقدمة، منها:

معدل سهولة الجهد المبذول عند التعامل مع فروع البنك قد بلغ 4.66 (المقياس من 5)  
مؤشر التوصية للبنك Net Promoter Score للأقرباء والأصدقاء قد بلغ 57 (المقياس من 100- إلى 100+)  
مقارنة ب 38 خلال عام 2024

اسم الدراسة	2022	2023	2024	2025
دراسة رضا العملاء	83.6%	80%	87%	92%
دراسة المتسوق الخفي لفروع الأردن	86.3%	86.8%	90.5%	88.7%

## الاستثمار المجتمعي والتمكين: رؤية مستدامة تحت مظلة واحدة

يُمثل الاستثمار المجتمعي ركيزة أساسية في التزام بنك الإسكان بالنمو الشامل والمستدام. وانطلاقاً من فلسفتنا الراسخة لخلق "قيمة مشتركة"، فإننا نتصدى بفعالية للتحديات المجتمعية المُلحة، مع تعزيز المرونة الاقتصادية على المدى الطويل.

وتجسيدا لهذا الالتزام، يتبنى البنك نهجاً منظماً وتشاركياً يتوافق مع رؤية التحديث الاقتصادي للأردن وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، حيث نسعى لبناء جسور التعاون مع مختلف القطاعات والمؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية لترجمة الخطط إلى مبادرات ميدانية ملموسة تُعزز الشمولية وتحقق تمكيناً اقتصادياً حقيقياً.

### "إمكان الإسكان": المظلة الاستراتيجية للأثر المستدام

لضمان مأسسة هذه الجهود وتعظيم أثرها، يطلق بنك الإسكان برنامج المسؤولية الاجتماعية "إمكان الإسكان"، والذي يُشكل المظلة الاستراتيجية الشاملة لكافة مبادراتنا وجهودنا المجتمعية.

من خلال "إمكان الإسكان"، نترجم قيمنا الأخلاقية والوطنية إلى واقع ملموس يغطي أربعة محاور رئيسية، حيث شهد العام 2025 تحقيق إنجازات نوعية تحت هذه المظلة في القطاعات التالية:

### أولاً: التمكين الاجتماعي (بناء الإنسان وتماسك المجتمع)



تحت مظلة "إمكان الإسكان"، نتجاوز الدور التقليدي للدعم نحو صياغة مسارٍ تنموي يهدف إلى التمكين الشامل والنوعي:

- الشراكات الاستراتيجية: عمّق البنك شراكاته مع مؤسسات وطنية رائدة مثل تكية أم علي، مؤسسة نهر الأردن، والصندوق الأردني الهاشمي، لمكافحة الجوع، وتحقيق الأمن الغذائي، وتمكين المرأة وحماية الطفولة.

- رعاية الطفولة والأيتام: واصل البنك تقديم دعم نوعي مستدام لـ قرى الأطفال SOS في عمان وإربد والعقبة لضمان بيئة آمنة للأطفال، إلى جانب دعم بازار السلك البلوماسي السنوي التابع لـ مبرة أم الحسين.
- المبادرات الإنسانية المباشرة: امتد الأثر ليلامس الوجدان عبر تنظيم فعاليات ترفيهية وإفطارات جماعية دافئة للأيتام في متحف الأطفال، والوقوف مع الأسر العفيفة في برنامج «كسوة عيد» بالشراكة مع بنك الملابس الخيري.



## ثانياً: التعليم وتأهيل الشباب (تمكين العقول)



نضع دعم المسيرة التعليمية وتأهيل الكفاءات الشبابية على رأس أولوياتنا التنموية لضمان تكافؤ الفرص:

- المنح الدراسية: تغطية تكاليف التعليم الجامعي بالتعاون مع جهات تؤمن بالعدالة التعليمية مثل: صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، جامعة الحسين التقنية، مؤسسة إيليا نقل، وجمعية الأيدي الواعدة.
- تقدير الشركاء: تقديراً لهذا الدور المحوري، احتفت كينغز أكاديمي ببنك الإسكان عبر إطلاق اسمه على أحد مباني سكن الطالبات التابعة لها في مادبا.
- الدمج والتوعية: دعم برامج ريادة الأعمال لدمج ذوي الإعاقة في سوق العمل مع مركز تطوير الأعمال BDC، بالتوازي مع تعزيز الثقافة المالية والأمن السيبراني لطلبة الجامعات بالتعاون مع مؤسسة إنجاز وجمعية البنوك.

## ثالثاً: الصحة (سند حقيقي لسلامة المجتمع)



نواصل دورنا الإنساني بوصفنا شريكاً دائماً الأثر في دعم القطاع الصحي وقضايا الجوهريّة:

- مكافحة السرطان: شراكة استراتيجية ممتدة مع مؤسسة الحسين للسرطان شملت دعم "فعل الخير"، برامج الرعاية الشمولية لذوي الاحتياجات الخاصة، تقديم منح جامعية للطلبة المصابين، والرعاية الحصرية لبرنامج سوار الحسين للعمل التطوعي.
- تطوير البنية التحتية الصحية: دعم جمعية همتنا الخيرية في مشروع توسعة وتحديث مركز الأورام في مستشفى البشير.
- الوعي الداخلي والتبرع: تنظيم فعاليات توعوية للموظفين للكشف المبكر عن السرطان، والمشاركة في مؤتمر جودة الرعاية الصحية (الطب والذكاء الاصطناعي)، بالإضافة إلى إطلاق حملات التبرع بالدم «النخوة بدمك».

## رابعاً: البيئة (الاستثمار في المستقبل)



إيماناً بأن حماية البيئة هي استثمار للأجيال القادمة، ركزت مظلة "إمكان الإسكان" على الاستدامة البيئية:

- الأمن الغذائي والزراعة: مواصلة الرعاية الماسية لبرنامج "القافلة الخضراء" للعام الخامس على التوالي لزراعة آلاف الأشجار المثمرة في الأغوار لدعم صغار المزارعين، ودعم مشاريع الزراعة المائية مع جمعية دار أبو عبد الله في جرش.
- إعادة التدوير: تجديد مبادرة "بصمات خضراء" لتدوير الورق لصالح المدارس الحكومية بالتعاون مع مؤسسة الأميرة عالية.

## "إمكان الإسكان": طاقات تتضاعف وأثرٌ يمتد في الميدان



لا تقتصر مظلة "إمكان الإسكان" على الدعم المؤسسي، بل تحولت إلى ثقافة راسخة تنبض بالعطاء في قلوب موظفينا؛ حيث شهدت أعداد المتطوعين من فريق البنك تضاعفاً ملحوظاً، مُترجمين إيمانهم بالتغيير الإيجابي إلى حضور ميداني فاعل في كافة محافظات المملكة:

- في التكافل الاجتماعي: شارك متطوعينا في تعبئة طرود الخير وتوزيع وجبات الإفطار مع تكية أم علي في رمضان، ورسم البهجة في إفطارات متحف الأطفال، وفعاليات العودة للمدارس مع قرى SOS، وتوزيع كسوة العيد بالتعاون مع بنك الملابس لمنتفعي صندوق المعونة الوطنية.
  - في تمكين الأسرة والطفل: المساهمة الفاعلة في مبادرة "وقاية الطفل" مع مؤسسة نهر الأردن.
  - في الأرض والميدان: مساندة المزارعين في زراعة الأشجار وجني الحمضيات في الأغوار مع العربية لحماية الطبيعة، وجني محاصيل الزراعة المائية مع جمعية دار أبو عبدالله في جرش.
  - في الأثر الإنساني: تتوّج هذا العطاء بلمسة فنية تمثلت في رسم جدارية في العقبة بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان.
- تؤكد هذه الجهود الشاملة أن "إمكان الإسكان" ليس مجرد برنامج للمسؤولية الاجتماعية، بل هو العنوان العريض للالتزام البنك الأخلاقي والوطني، والمسار الذي يعزز تماسك النسيج الاجتماعي لكون دائماً الشريك الحقيقي في صياغة مستقبل أفضل للجميع.

## ملحق أ: نطاق التقرير وحدوده

<p>ترتبط البيانات والإفصاحات الواردة في هذا التقرير بجميع العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل بنك الإسكان في الأردن، ما لم يرد خلاف ذلك. كما أنه لا يحتوي على أية بيانات تتعلق بالمشاريع المشتركة والمقاولين، ما لم يذكر خلاف ذلك. ويتضمن التقرير المبادرات الجارية التي أطلقها البنك خلال السنوات الماضية.</p>	<p><b>نطاق التقرير وحدوده</b></p>
<p>وتماشياً مع المبادئ التوجيهية لكتابة التقارير التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير، يستخدم بنك الإسكان أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي: (1) تحديد المواضيع ذات الصلة. (2) تحديد المواضيع ذات الأولوية تبعاً لتأثير الشركة وأصحاب المصلحة وأثارهما. (3) التحقق من أولويات المواضيع وتحديدها من خلال المراجعة والتقييم. (3) مراجعة المضمون على أساس سنوي. وتضمنت التقييمات المبدئية على مواضيع الإفصاح من مواضيع افصاح المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومن ثم تم دمج القائمة بالمواضيع الـ 15 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية على الصفحة 12.</p>	<p><b>عملية تحديد المحتوى</b></p>
<p>تغطي بيانات الأداء الواردة في التقرير الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2025</p>	<p><b>دورة تقديم التقارير</b></p>
<p>لم يخضع هذا التقرير لتدقيق وتأكيّد من جهة خارجية</p>	<p><b>الضمانات</b></p>

## ملحق ب: خريطة أصحاب المصلحة

(GRI 2-29)

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	استجابة بنك الإسكان
<b>العملاء</b> يشمل عملاء البنك ما يقرب من 590 ألف عميل مودعين ومقترضين.	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة ممتازة وسهل الوصول إليها</li> <li>خدمات مبتكرة</li> <li>البقاء على اطلاع على أحدث الخدمات والعروض الجديدة</li> <li>الشفافية والوضوح وسهولة الحصول على معلومات الخدمات والمنتجات التي تناسب احتياجاتهم</li> <li>أمن المعلومات وحماية البيانات</li> <li>استخدام خدمات مصرفية إلكترونية 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 الإسكان على قدرته على جذب الاستثمارات محلياً ودولياً. 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>
<b>الموظفون</b> تضم القوى العاملة لدينا 2,763 موظف في الأردن.	<ul style="list-style-type: none"> <li>قنوات مشاركة متعددة مع البنك.</li> <li>الأمن والرضا الوظيفي.</li> <li>رواتب وامتيازات موظفين منافسة.</li> <li>فرص للتطوير والنمو وتنمية المهارات.</li> <li>بيئة عمل منسجمة وجاذبة.</li> <li>الصحة والسلامة.</li> </ul>	<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>برامج تنمية الافراد.</li> <li>التقدم الوظيفي والخيارات الوظيفية.</li> <li>جلسات توعية عن سياسات وإجراءات البنك.</li> <li>حملات صحية لأننا نحرص على موظفينا وذلك باتباع أسلوب حياة صحي داخل وخارج البنك.</li> <li>خطط الاحلال الوظيفي.</li> </ul>

<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 بالبيئة.</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>نشرك 196 مورد ومقاول لدعم عملياتنا .</p>

## ج: مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة لخدمة فهرس المحتوى - الخدمات الأساسية (Content Index - Essentials Service)، راجعت وحدة خدمات المبادرة العالمية 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 2025 إلى 31 ديسمبر من عام 2025.		
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة			المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021		
معياري / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق			لا يوجد		
معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصادر أخرى	الإفصاح	الموقع	الحذف	الرقم المرجعي المعياري لقطاع المبادرة العالمية للتقارير	
			المتطلبات المحذوفة	الشرح	
الإفصاحات العامة					
:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021	1-2 التفاصيل المؤسسية	7-5			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	3			
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، أو الوثيرة، ونقطة الاتصال	1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2025			
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	55,54,43,32,30			
	5-2 التحقق الخارجي	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي			
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	https://hbtbf.com/ar/the-bank			
	7-2 الموظفون	48-37			
	8-2 العمال غير الموظفين	37			
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	19-16			
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	19			
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	19			

			19-16	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثار	:GRI 2 الإفصاحات العامة لعام 2021
			19-16	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الأثار	
			قدم مجلس الإدارة الموافقة النهائية	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
			24,19-16	15-2 تضارب المصالح	
			19-16	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	
			Annual Report 2025 page 246-224	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
			16	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
			Annual Report 2025 page 259-261	19-2 سياسات الأجور	
			Annual Report 2025 page 259-261	20-2 عملية تحديد الأجور	
			Annual Report 2025 page 259-261	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنتوية	
			4	22-2 بيان استراتيجية التنمية	
			19-16	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
			19-16	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
			19-16	25-2 عمليات معالجة الأثار السلبية	
			23-20	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
			25-24	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	

			11-10 61-60	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
			يحق للموظفين المشاركة في اتفاقات المفاوضات الجماعية	30-2 اتفاقات المفاوضات الجماعية	
الأداء المالي المستدام					
			30-28	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 أية مساعدات مالية للمؤسسة	4-201 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	
			58-56	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
			58-56	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر					
			25-20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			25-20	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 المؤكدة والإجراءات المتخذة	
الاستثمار والإشراك المجتمعي					
			56	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			58-56	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
			58-56	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	



الأمن السيبراني وأمن وسرية المعلومات					
			23	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			23	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016
تطوير رأس المال البشري					
			37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			44-42	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: لتدريب والتعليم 2016
			44-42	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع والشمول والرفاه					
			39-37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			39-37	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					
			31-30	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			31	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
			31	2-302 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
			31	3-302 كثافة الطاقة	
			33	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 في معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير المعمول والتي يتم تحديدها على أنها غير جوهرية					
التحول الرقمي					
			52	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
تجربة ورضا العملاء					
			55-54	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة					
			30-29	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
منتجات وخدمات مستدامة يسهل الوصول إليها					
			28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول المالي					
			51-48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الإقراض الأخضر					
			29-28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية					
			16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	:GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021

