

تجربة بنك الإسكان للتجارة والتمويل في مجال المسؤولية الاجتماعية والاستدامة



إعداد : الدكتور جمال أبو عبيد
المدير التنفيذي
دائرة التخطيط الاستراتيجي والأبحاث

مقدمة

يعتبر بنك الإسكان للتجارة والتمويل من المؤسسات الأردنية الرائدة في مجال ممارسة المسؤولية الاجتماعية ، وقد ساهم ذلك في تعزيز مكانة البنك وصورته الذهنية في المجتمع المحلي كمؤسسة وطنية عريقة لديها رسالة مجتمعية ذات قيمة .

تقوم فلسفة بنك الإسكان في مجال ممارسته للمسئولية الاجتماعية على اعتبار أنه يؤدي مهمة أساسية وضرورية تجاه المجتمع المحلي وذلك من منطلق الإيمان بدوره في خدمة المجتمع المحلي ضمن رؤية واضحة تستهدف تنمية المجتمعات المحلية في مختلف مناطق تواجده .

يرحص البنك على تطبيق أسس وقواعد الاستدامة في كافة مجالات عمله ويخطط لبناء نظام مؤسسي متكامل لهذه الغاية في السنوات القادمة .

تنوع المجالات والأنشطة التي شملتها مظلة المسؤولية الاجتماعية للبنك بتعدد الجهات المستفيدة من ناحية وتنوع أنشطتها من ناحية أخرى.

أولاً : في مجال التفروع

❖ في إطار سعي البنك لزيادة حصته من السوق المصرفي الأردني وإيصال خدماته إلى كافة المناطق التي تحتاج إليها ، قام البنك بتوسيع شبكة فروعه بشكل مضطرب ، حتى وصل عدد هذه الفروع داخل المملكة إلى (116) فرعاً يساندها 195 جهاز صراف آلي ATMs وبذلك أصبح البنك مالكاً لأكبر شبكة فروع وصرافات آلية داخل المملكة، وقد ساهم هذا الأمر في انتشار وتعزيز الوعي المصرفي لدى المواطنين.

❖ هناك عدد كبير من فروع البنك في المناطق الأقل حظاً، واستهدف البنك من تواجده في مثل هذه المناطق المساهمة في تنميتها وتحسين مستواها الاقتصادي والاجتماعي، حيث أن وجود فرع للبنك في منطقة ما يعتبر عامل محفز لقيام المشاريع والأنشطة التجارية المختلفة في تلك المنطقة .

❖ أدخل بنك الإسكان تجربة رائدة وفريدة في مجال العمل المصرفي على مستوى الأردن وعلى مستوى المنطقة بشكل عام ، وذلك بافتتاح فرع للأطفال ، ويستهدف البنك من وراء هذه التجربة غرس عادة الادخار وتنمية الوعي والثقافة المصرفية لدى الأطفال، وذلك من خلال تدريبهم على القيام ببعض العمليات المصرفية بأسلوب سهل ومبسط .

❖ كما كان البنك صاحب الريادة في فكرة الفرع المتنقلة ، حيث قدم البنك في الثمانينات من القرن الماضي خدماته المصرفية المتنوعة للمواطنين المتواجدين في الأرياف والبادية من خلال سيارات مجهزة لهذه الغاية ، وقد ساعدت هذه الفكرة في استكشاف مواقع مناسبة لتأسيس الفروع الدائمة في مناطق المملكة المختلفة .

❖ من منطـقـ التـفـاعـلـ معـ مؤـسـسـاتـ المـجـتمـعـ المـحـلـيـ، تـقـومـ فـروعـ الـبـنـكـ بـدـعـمـ الـهـيـئـاتـ وـالـأـنـديـةـ وـالـمـدارـسـ المـحـلـيـةـ الـقـرـيبـةـ منـ مـوـاـقـعـ عـمـلـهـاـ وـخـاصـةـ الـمـنـاطـقـ الـأـقـلـ حـظـاـ، حـيـثـ تـبـادـرـ هـذـهـ فـرـوعـ بـتـحـدـيدـ اـحـتـيـاجـاتـ هـذـهـ المـؤـسـسـاتـ وـالـهـيـئـاتـ ، وـتـقـدـيمـ الـمسـاعـدـاتـ لـهـاـ فـيـ الـمـنـاسـبـاتـ وـالـأـعـيـادـ، وـذـلـكـ بـهـدـفـ تـدـعـيمـ أـوـاصـرـ الـعـلـاقـةـ مـعـ أـبـنـاءـ الـمـنـطـقـةـ الـمـحـيـطـةـ بـالـفـرعـ ، وـمـنـ الـأـمـثلـةـ عـلـىـ ذـلـكـ قـيـامـ مـجـمـوعـاتـ مـنـ مـوـظـفـاتـ وـمـوـظـفـيـ الـبـنـكـ بـزـيـاراتـ إـلـىـ دـورـ الـأـيـتـامـ وـالـمـسـنـينـ وـالـجـمـعـيـاتـ الـخـيرـيةـ وـقـرـىـ الـأـطـفـالـ لـتـقـدـيمـ الـهـدـاـيـاـ الرـمـزـيـةـ وـالـدـعـمـ الـمـادـيـ وـالـمـعـنـوـيـ لـمـخـتـافـ هـذـهـ الـمـراكـزـ .

ثانياً: المساهمة في الفعاليات والأنشطة الاقتصادية والاجتماعية العامة

- ❖ يقوم البنك بدعم المؤتمرات الاقتصادية العامة والمؤتمرات التي تعقدها الجامعات ، ويشارك في أعمال هذه المؤتمرات من خلال تقديم أوراق العمل المتخصصة :
- حيث يساهم البنك بشكل فاعل في المؤتمرات واللقاءات الاقتصادية العامة التي تعقد لمناقشة الأمور والقضايا الاقتصادية والاستثمارية والمالية بهدف تعزيز القدرات الوطنية في هذه المجالات .
- ويعتبر البنك داعماً رئيسياً للجامعات الأردنية في المؤتمرات العلمية التي تنظمها وخاصة ما كان منها متعلقاً بالمواضيع المصرفية والاقتصادية والاستثمارية .

- لا تقتصر مساهمة البنك في دعم هذه الأنشطة والفعاليات على تقديم الدعم المالي واللوجستي فقط ، وإنما يشارك البنك في كثير من الأحيان بأوراق عمل تقدم في هذه المؤتمرات من قبل الخبراء والمختصين لدى البنك ، كما يشارك في اللجان التي تنبثق عن هذه المؤتمرات .
- ❖ يشارك البنك في المجالس واللجان التي يتم تشكيلها لدراسة بعض الأمور المتعلقة بالنشاطات الاقتصادية والاستثمارية والاجتماعية .
- ❖ ساهم البنك في إعداد الإستراتيجية الوطنية للبيئة في الأردن .
- ❖ يقوم البنك بدعم ومساندة المشاريع الصغيرة (Micro Enterprises) وذلك من خلال تقديم التمويل اللازم لهذه المشاريع ، بالإضافة إلى تقديم الدعم لمؤسسات التمويل الصغير / الميكروي (Microfinance) .

ثالثاً : المساهمة في توفير المسكن الملائم

- ❖ يعتبر بنك الإسكان رائد التمويل السكني في الأردن ، حيث ساهم في تمكين عدد كبير من المواطنين من امتلاك المسكن الملائم ، وقد أولى البنك أهمية خاصة لذوي الدخل المحدود والمتدنى في هذا المجال.
- ❖ ساهم البنك بشكل فاعل في دعم ومساندة المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري في تنفيذ مشاريعها الموجهة لذوي الدخل المتدنى والمحدود .
- ❖ ساهم البنك في تأسيس جمعية المستثمرين في المباني السكنية ، وذلك في إطار تشجيعه لفئة المطورين العقاريين ومساعدتهم على تلبية حاجة السوق من الوحدات السكنية .

رابعاً : المساهمة في دعم البلديات والمجتمعات المحلية

- ❖ قدم البنك الدعم والمساندة لأمانة عمان الكبرى ، وعدد كبير من البلديات ومن أشكال هذا الدعم :
 - إقامة الجسور و/أو الأنفاق لتسهيل حركة المشاة في بعض الأماكن التي تعاني من مشاكل مرورية ، وذلك بهدف التسهيل على المواطنين والتقليل من حوادث الطرق .
 - المساهمة في إنشاء الحدائق العامة للمواطنين وذلك لتحسين المظهر الجمالي للمدن والقرى الأردنية ، ولتوفير الوسائل المساعدة في راحة المواطنين ، ومن الأمثلة على ذلك حديقة بنك الإسكان في منطقة عبدون ، وحديقة أخرى تم إنشاؤها سابقاً في منطقة أم أذينة .
 - تبرع البنك لأهالي وشباب مخيم البقعة بنادي مجهز بالكامل من المرافق الرياضية المختلفة مثل ملاعب كرة القدم وكرة السلة والكرة الطائرة وبرك السباحة ، بالإضافة إلى مساحات واسعة من الحدائق والمسطحات الخضراء .

خامساً : المساهمة في نشر الوعي المصرفية والاستثماري من خلال:

❖ تقديم محاضرات في الجامعات والمعاهد والمدارس والأندية والجمعيات المهنية والاجتماعية حول المواضيع الاقتصادية والمالية والمصرفية لتعزيز الوعي والثقافة المجتمعية بهذه الأمور والقضايا.

سادساً : دعم الجمعيات التطوعية الخيرية والإنسانية

❖ يحرص البنك على مساندة الهيئات والمؤسسات التطوعية والخيرية لتمكينها من تقديم خدماتها الجليلة للفئات المستهدفة ، وفي هذا الإطار ساهم البنك في تقديم الدعم لعدد من هذه المؤسسات منها : تكية أم علي ، جمعية الصم والبكم ، حملة البر والإحسان ، الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، قرى الأطفال SOS، دور رعاية الأيتام ، دور رعاية المسنين .

سابعاً : دعم الأنشطة والمنتديات الفكرية والثقافية

❖ ساهم البنك في دعم الفعاليات والأنشطة الثقافية والفكرية والفنية في المملكة ، ومن الأمثلة على ذلك : منتدى الفكر العربي ، رابطة الكتاب الأردنيين ، أسرة أدباء المستقبل ، مهرجان جرش، مؤتمر اللغة العربية / مجمع اللغة العربية ، مهرجان الأغنية الأردنية ،



منتدى الشباب العربي ، المركز العربي للتراث والثقافة ، ملتقى فن وطبيعة الذي تنظمه الجمعية الملكية للفنون الجميلة .

ثامناً : دعم ومكافأة المبدعين ودعم القطاعات الشبابية ومن ذلك :

❖ مكافأة أوائل الخريجين والسعى لاستقطابهم للعمل في البنك ، ودعم الاتحادات والأنشطة الرياضية المختلفة ، ودعم صندوق الحسين للإبداع وجائزة الحسن للشباب / سابلة الحسن وجمعية الكشافة والمرشدات والمركز الريادي للطلبة المتفوقين .

تاسعاً : دعم الهيئات والمؤسسات المعنية بالتوعية والإرشاد ومن ذلك:

❖ دعم فعاليات إدارة السير في مجال السلامة المرورية وخاصة ما يتعلق منها بذوي الاحتياجات الخاصة والجمعية الأردنية للوقاية من حوادث الطرق وجمعية البيئة الأردنية والجمعية الوطنية لحماية الطبيعة وجمعية حماية المستهلك ومؤسسة التأهيل المهني ومركز حماية وحرية الصحفيين .

عاشرًا : دعم الهيئات المعنية بالمجالات الصحية ومن ذلك:

تقديم الدعم والمساندة للمؤسسات والهيئات المعنية بالرعاية الطبية والصحية مثل : مؤسسة ومركز الحسين للسرطان ، الجمعية الأردنية للعون الطبي الفلسطيني ، جمعية العناية بالشلل الدماغي ، جمعية أصدقاء مرضى الكبد، الجمعية الأردنية لمتلازمة العضلات المزمنة ، اليوم العالمي للتضامن مع مرضى التلاسيميا ،

جمعية الحسين لرعاية وتأهيل ذوي التحديات الحركية ، كما ينظم البنك بشكل دوري بالتعاون مع بنك الدم الأردني حملات للتبرع بالدم من قبل موظفي البنك



تطبيق مصامين الاستدامة

1: المساهمة في المحافظة على البيئة العامة من خلال:

- ❖ توفير بيئة قليلة الاستخدام للورق وذلك من خلال تطبيق الوسائل الالكترونية في مختلف أنشطة البنك.
- ❖ تدوير النفايات الورقية.
- ❖ المساهمة في إعداد الإستراتيجية الوطنية للبيئة في الأردن.
- ❖ اشتراط حصول المقرضين على التراخيص القانونية الازمة للمباني والعقارات المملوكة من قبل البنك ، الأمر الذي يساعدهم في تطبيق المعايير البيئية العامة.
- ❖ منع التدخين في المرافق العامة للبنك .

2 : ترشيد استهلاك الطاقة والمياه من خلال:

- ❖ النشرات و التعاميم الدورية للموظفين لترشيد الاستهلاك .
- ❖ تركيب أجهزة وأنظمة توفير الطاقة في الفروع والإدارات .
- ❖ تطبيق التقنيات الحديثة للحد من استهلاك المياه .

3: الاهتمام بعملاء البنك من خلال :

- ❖ تحسين المظهر العام للفروع وتوفير وسائل وسبل الراحة للعملاء في الفروع .
- ❖ إجراء دراسات دورية حول مدى رضا العملاء ودراسة اقتراحاتهم ومعالجة الشكاوى الواردة منهم.
- ❖ مراعاة تصميم منتجات البنك وخدماته بما يناسب حاجات العملاء ويلبي رغباتهم .

4 : الاهتمام بالموظفين من خلال :

- ❖ توفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة على العطاء .
- ❖ مشاركة الموظفين في أرباح البنك (Profit Sharing) وتوفير أنظمة حواجز مستندة إلى الأداء .
- ❖ توفير التدريب اللازم والمناسب .

5: الاهتمام بالمساهمين والمستثمرين من خلال:

- ❖ الالتزام بمعايير الإفصاح والشفافية والمعايير المحاسبية والمصرفية المحلية والدولية .
- ❖ نشر المعلومات الازمة التي تهم المستثمرين والمساهمين على الموقع الإلكتروني للبنك وتحديثها باستمرار .
- ❖ تطبيق معايير الحاكمة المؤسسية بما يتماشى ومتطلبات الجهات الرقابية في الدول التي ي العمل فيها البنك .