

نائب المدير العام

الرقم : ن م ع / ٧٥ / ٢٠١٠

التاريخ : ٢٠١٠ / ٨ / ٤

السادة / هيئة الأوراق المالية المحترمين

دائرة الإفصاح

عمان - الأردن

تحية واحتراماً،

١٦ ٦١٨٤ - ٥٥٥٥ - ٥٥٥٥ - ٥٥٥٥

استناداً لإحكام المادة (٦) من تعليمات إفصاح الشركات المصدرة والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق لسنة ٢٠٠٤ فقره (ب/٧).

نرفق لكم ملخص موجز عن نتائج أعمال البنك خلال النصف الأول للعام ٢٠١٠ مقارنة مع أهداف الخطة المستقبلية لبنك الأردن الواردة في التقرير السنوي للبنك عام ٢٠٠٩.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.


محمد أنور



البورصة
٨ / ٤

استناداً لأحكام المادة (6) من تعليمات إفصاح الشركات المصدرة والمعايير المحاسبية ومعايير التدقيق لسنة 2004 - فقرة (ب/7):

ملخص موجز عن نتائج أعمال البنك خلال النصف الأول من سنة 2010 مقارنة مع أهداف الخطة المستقبلية للبنك 2010

1. الاستمرار في تعزيز المركز المالي والتنافسي والمحافظة على النسب المالية الرئيسية للبنك ضمن متطلبات الجهات الرقابية والمعايير العالمية.

استمر بنك الأردن في الحفاظ على مركز تنافسي متقدم ضمن أكبر خمسة بنوك تجارية أردنية وذلك من خلال مواصلة تنفيذ مجموعة المشاريع وبرامج العمل التي تهدف إلى تطوير أعماله وتلبية احتياجات عملائه. كما عمل البنك على المحافظة أيضاً على النسب المالية الرئيسية ضمن متطلبات الجهات الرقابية حيث بلغت نسبة كفاية رأس المال 13.21% في 2010/6/30 مقارنةً بنسبة 13.72% لسنة 2009 وهي أعلى من المعدلات المقررة من البنك المركزي الأردني والبالغة 12%، وأعلى من معدل لجنة بازل والبالغة 8%. كما بلغت نسبة التسهيلات الائتمانية غير العاملة إلى إجمالي التسهيلات الائتمانية بعد تنزيل الفوائد المعلقة 8.2% مقارنةً بالنسبة المعيارية البالغة 10%. وبلغت نسبة السيولة القانونية الإجمالية في البنك 138% كما في 2010/6/30 مقارنةً بنسبة 160% في 2009/12/31.

2. الاستمرار في تعزيز وتطوير مفهوم البنك الشامل والتركيز على قطاع التجزئة. والعمل على تلبية احتياجات القطاعات الاقتصادية المنتجة مع المحافظة على درجة مقبولة من المخاطر والسيولة في عمليات منح الائتمان للشركات والمؤسسات المتوسطة والصغيرة.

استمر البنك في طرح وتطوير البرامج الخاصة للتوجه لقطاع الأفراد وتوسيع قاعدة العملاء. وفي هذا السياق تم طرح حملة قروض الإسكان بتخفيض أسعار الفوائد حتى نهاية العام بمناسبة العيد الخمسين للبنك، وذلك بهدف استقطاب عملاء جدد وزيادة نمو محفظة القروض العقارية. كما تم طرح حملة قروض السيارات لمدة 3 شهور، وذلك بتحمل البنك 50% من قيمة بوليصة التأمين الشامل للسنة الأولى. وطرح البنك حملة البطاقات الائتمانية لمدة 3 شهور بعمل سحب شهري على 50 فائز بإعادة قيمة فواتير المشتريات الراجعة في السحب، وذلك لزيادة استخدام العملاء لبطاقتهم الائتمانية

واستقطاب عملاء جدد. وبهدف استقطاب عملاء مميزين من القطاع العام، تم طرح حملة السلف الشخصية لموظفي القطاع العام من ذوي الرتب الإدارية العالية بسعر فائدة مخفض وجعل العمولة السنوية لمرة واحدة. وبهدف استقطاب عملاء جدد لمنتج حسابات التوفير فقد تم طرح حملة بمناسبة كأس العالم ليتم السحب على 50 جائزة قيمة كل منها 500 دينار.

وفي مجال تلبية احتياجات القطاعات الاقتصادية المنتجة فقد واصل البنك تقديم التمويل اللازم لمختلف القطاعات والأنشطة الاقتصادية المنتجة والمشاريع ذات الجدوى الاقتصادية مع المحافظة على درجة مقبولة من المخاطر والسيولة في عمليات منح الائتمان، والمحافظة على جودة المحفظة الائتمانية من خلال متابعة المستحقات وجدولة المديونيات وتعزيز الضمانات للحسابات التي تتطلب ذلك. وفي هذا السياق أيضاً استمر البنك في خدمة قطاع المؤسسات المتوسطة والصغيرة (SMEs) بما تشمله من أنشطة تجارية وصناعية وخدمية، وتم إعادة دراسة التسهيلات الممنوحة للعملاء وإعادة هيكلة بعض الحسابات بما يتوافق مع تدفقاتها النقدية والتي تأثرت سلباً نتيجة الأوضاع الاقتصادية الحالية وتعزيز الضمانات في الحالات التي تتطلب ذلك. كما حرص البنك على تعزيز العلاقة مع عملائه من هذا القطاع من خلال الزيارات التسويقية لهم وسيتم العمل على تطوير برنامج يستهدف القطاع الطبي لخدمة احتياجاته التمويلية، هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات التأجير التمويلي بما تمثله من تنويع في الخيارات التمويلية.

3. تطوير منتجات وخدمات البنك بناءً على دراسة احتياجات العملاء والمتعاملين وبما يواكب الوضع الاقتصادي المحلي، وإطلاق حزمة من الخدمات تتواءم مع تطلعات كبار العملاء، بالإضافة إلى تنويع الخدمات المقدمة من خلال منافذ التوزيع الإلكترونية.

استمر بنك الأردن في تطوير المنتجات والخدمات وفقاً لاحتياجات العملاء والوضع الاقتصادي المحلي، وفي هذا السياق تم تطوير برنامج "مبارك" لقروض السيارات وطرحه في شهر كانون الثاني 2010 حيث تم تعديل نسب التمويل، أسعار الفوائد وميزات البرنامج لتلبي احتياجات العملاء. كما تم طرح برنامج القروض العقارية الجديد في شهر شباط 2010 حيث تم تعديل تقسيم الشرائح المستهدفة، نسب التمويل، أسعار الفائدة والسقوف. وسيتم العمل على تطوير برنامج لمنتج البطاقات الائتمانية بما يواكب تطورات السوق واستقطاب عملاء جدد وزيادة استخدام العملاء الحاليين.

وعلى صعيد تطوير وتنويع الخدمات المقدمة من منافذ التوزيع الإلكترونية فقد تم إضافة خدمة تسديد الفواتير على (أجهزة ATM، بنك الإنترنت والبنك الناطق) وتم توقيع اتفاقيات لتنفيذ هذه الخدمة مع شركات (الكهرباء، مياهنا، زين، وأورانج) والعمل جارٍ لتطبيق وإطلاق هذه الخدمة للعملاء. كما تم التوسع في خدمة الإيداع النقدي على أجهزة الصراف الآلي لتقديم من خلال 11 جهازاً خلال النصف الأول من العام 2010. وبهدف زيادة خيارات الحصول على الخدمات الإلكترونية، تم تفعيل خدمة الاشتراك بالقنوات الإلكترونية عن طريق الموقع الإلكتروني للبنك وتعديل إجراءات العمل لتنفيذ هذه الطلبات. وقد تم استكمال نظام مراقبة الصرافات الآلية (Gasper) على جميع أجهزة ATM بهدف إدانة الخدمات المقدمة من خلالها. كما تم العمل على تطبيق آلية تسعير جديدة لخدمة الرسائل القصيرة SMS اعتباراً من 2010/6/1 وإبلاغ العملاء بذلك قبل أسبوعين من التطبيق.

4. الاستمرار في تعزيز شبكة الفروع ومنافذ التوزيع للوصول إلى الشرائح المستهدفة من العملاء وتطوير بيئة الخدمة في الفروع بما يتوافق مع الهوية المؤسسية الموحدة للبنك. إضافة إلى المباشرة بتطبيق مشروع مركز الاتصال (Call Center) وبما يسهم في تفعيل التواصل مع العملاء والمتعاملين وعكس الصورة الإيجابية المستهدفة عن منتجات وخدمات البنك وتعزيز معايير جودة الخدمة.

في مجال تعزيز شبكة الفروع ومنافذ التوزيع وتطوير بيئة الخدمة في الفروع، استمر البنك في تنفيذ خطته الخمسية الخاصة بالتحديث والتوسع بالفروع الجديدة اعتماداً على تحديد فئات وشرائح العملاء المستهدفين، حيث عمل البنك على افتتاح فرعي عبّدون والرونق، وسيتم افتتاح فرعي أم العمد وشارع الحرية خلال الربع الثالث من العام الجاري، إضافة لافتتاح فرع في منطقة المدينة الرياضية. كما عمل البنك على تحديث فروع: السلط، النصر/ اليرموك، الفحيص، الرصيفة، رأس العين، مركز المبيعات المباشر/ الجاردنز، والعمل جارٍ على تحديث فرع الشميساني الذي من المتوقع الانتهاء منه في الربع الرابع 2010، وسيتم نقل فرعي مأدبا ومرج الحمام حال الانتهاء من تجهيز المواقع الجديدة لهذين الفرعين، وذلك بهدف تطوير بيئة الخدمة في الفروع وبما يسهم في زيادة رضى العملاء. كما تم تعزيز شبكة الصراف الآلي ليصل عدد أجهزة ATM في الأردن إلى 96 جهازاً، وذلك من خلال إضافة أجهزة ATM في كل من

مجمع الخير التجاري/ صاحبة الرشيد، محطة المناصير للمحروقات/ اربد، السوق الحرة في مطار الملكة علياء الدولي، فرعي عبدون والرونق.

وفيما يتعلق بمشروع مركز الاتصال (Call Center) فقد تم اختيار الشركة التي ستزود البنك بنظام مركز الخدمة الهاتفية والبنك الناطق (IVR) الجديدين واستكمال إعداد Scope of Work Document للمشروع ليتم مباشرة العمل على أساسها.

وعلى صعيد جودة الخدمة استمر العمل على إدارة شكاوي العملاء والرقابة على جودة الخدمة المقدمة للعملاء من خلال تطبيق برنامج عمل لتقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة في الفروع حيث تم الانتهاء من تنفيذ ثلاث مراحل لهذا البرنامج من أصل أربع مراحل.

5. الاستمرار في تعزيز وتأكيد التزام وتوافق البنك مع القوانين والتشريعات والتعليمات المصرفية والمهنية الصادرة عن الجهات الرقابية. وتطوير إدارة المخاطر والتعليمات الكفيلة بتعزيز الحاكمية المؤسسية وتلبية متطلبات بازل II.

في هذا المجال استمر البنك في تعزيز وترسيخ الحاكمية المؤسسية للبنك، وتطوير عملية إدارة المخاطر والامتثال وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وبما يلبي متطلبات مختلف السلطات الرقابية والقوانين والتعليمات النازمة لأعمال البنك.

6. تطبيق نظام (Reveleus) لاحتساب نسبة كفاية رأس المال، وتطوير آلية تطبيق الأوضاع الضاغطة (Stress Testing) تمهيداً لتطبيق تعليمات الدعامات الثانية الخاصة باحتساب نسبة كفاية رأس المال وفقاً لبازل II. إضافة إلى تطبيق النظام الآلي لمكافحة عمليات غسل الأموال.

في هذا المجال تم الانتهاء من إعداد متطلبات تطبيق نظام (Reveleus) لاحتساب نسبة كفاية رأس المال والبدء في التطبيق الفعلي لهذا النظام. كما تم الانتهاء من إعداد وتطبيق سياسة إدارة اختبارات الأوضاع الضاغطة (Stress Testing) والبدء في التطبيق الفعلي من خلال افتراض سيناريوهات اختبارات الأوضاع الضاغطة بما يتناسب مع طبيعة وحجم المخاطر الممكن أن يتعرض لها البنك واتخاذ الإجراءات التصحيحية بما يتناسب مع نتائج هذه السيناريوهات إذا اقتضى الأمر. هذا بالإضافة إلى استكمال متطلبات النظام الآلي لمكافحة عمليات غسل الأموال وسيتم البدء بالتطبيق التجريبي للنظام خلال النصف الثاني من العام 2010.

7. الاستمرار في استكمال مشاريع وبرامج العمل الاستراتيجية على مستوى إدارة التنظيم والعمليات والتشغيل، بهدف منع الازدواجية في العمل وبما يعزز مستوى الخدمة المقدمة، وذلك من خلال تطبيق نظام جديد للتسهيلات وإعادة تصميم مسار المعاملات الائتمانية وتطوير صلاحيات المنح، إضافة إلى تطبيق مشروع إعادة تنظيم الإدارة الإقليمية وفروع فلسطين وفق الأسس التنظيمية المعتمدة في الإدارة العامة وفروع الأردن.

في هذا المجال تم الانتهاء من إعداد واعتماد نظام صلاحيات متكامل يعالج المحاور الرئيسة بأعمال البنك، كما تم تحديد الصلاحيات الممنوحة من مجلس إدارة البنك لرئيس مجلس الإدارة/ المدير العام. وتم الانتهاء من تحديث وتطوير الهياكل التنظيمية لكافة وحدات البنك واستكمال الأوصاف الوظيفية لوظائف البنك. والعمل جارٍ لاستكمال إعادة تنظيم كل من دائرتي المراقبة المالية والخدمات الهندسية واللوازم.

وبهدف تعزيز مستوى الخدمة المقدمة للعملاء فإن العمل جارٍ على المراحل النهائية لتطبيق نظام Retail BlueRing ، وذلك لتسهيل عملية اتخاذ القرار الائتماني وتسريع الحصول على الموافقات الخاصة بمعاملات الأفراد. ويتم حالياً وضع الأطر الرئيسة لنظام Corp BlueRing الخاص بمعاملات الشركات ليتم البدء بمرحلة فحص النظام. ولإتاحة إمكانية إدارة إجراءات العمل وتحديثها بصورة الكترونية وسهولة الرجوع إليها من قبل الموظفين، تم تطبيق نظام Igrafx.

وفيما يتعلق بتطبيق مشروع إعادة تنظيم الإدارة الإقليمية وفروع فلسطين فقد تم الانتهاء من مركزة النظام الآلي لدى إدارة وفروع فلسطين وتطبيق مشاريع مركزية الخدمات التجارية والشيكات الواردة وإنشاء وحدة دعم الفروع. ويتم العمل حالياً على مركزة الحافظة اليومية ومركزة تنفيذ قروض الأفراد.

8. الاستمرار في تطوير وتعزيز القاعدة التكنولوجية والتقنية وأنظمة الاتصالات في البنك، والمباشرة في مشروع الأرشفة الإلكترونية بهدف حفظ المستندات آلياً لرفع مستوى الرقابة على استرجاع المستندات والاطلاع عليها وتقليل مخاطر التلف والضاياع.

في هذا المجال استمر البنك في تطوير وتحديث القاعدة التكنولوجية والتقنية وأنظمة الاتصالات في البنك، حيث تم البدء بمشروع تحديث شبكة الاتصالات ما بين الفروع باعتماد المعدات المتطورة نوع (Cisco)، كما تم العمل على رفع كفاءة خطوط الاتصال الحالية إلى سرعات أعلى باستخدام تكنولوجيا (MPLS) المتطورة بدلاً من (Fr). وكذلك تم تطبيق نسخة متطورة من نظام (Workflow) تمهيداً لتطبيق مشروع الأرشفة الإلكترونية بعد الانتهاء من مشروع إعادة هيكلة العمليات في البنك.

9. استمرار اهتمام البنك بموارده البشرية وتطوير كفاءتها وتقديم التدريب اللازم لها، بما يسهم في تحقيق أهداف البنك. ومواصلة العمل على مشروع تطوير إدارة الأداء ومكافأة وتحفيز الإيجاز من خلال المواءمة ما بين أهداف البنك ومستويات الأداء الفعلية المتحققة.

في هذا المجال واصل البنك تنفيذ برامج العمل الخاصة بتطوير الموظفين وتحسين مستويات أدائهم، حيث تم إطلاق مشروع تقييم أداء الموظفين للعام 2010 استناداً إلى وضع أهداف محددة لكافة المستويات الإدارية، وسيتم المباشرة بعقد اجتماعات لتدريب المدراء والموظفين على آلية وضع الأهداف، إضافة إلى إطلاق مشروع تقييم الوظائف بهدف إعادة تسعير الوظائف في البنك، وسيتم العمل أيضاً على تحديث برنامج الحوافز والمكافآت للموظفين. كما شارك البنك مع شركة Hay وشركة Hewitt بخصوص دراسات الرواتب في السوق للعام 2010. وبهدف تحفيز الموظفين على التميز والإبداع في العمل وضمن احتفالات البنك بالعيد الخمسين تم إطلاق مبادرة الموظف المتفوق، بحيث يتم اختيار موظف متفوق ضمن معايير معينة كل ربع سنة ليتم اختيار موظف السنة المتفوق، وبحيث يُكرم الموظف المتفوق من رئيس مجلس الإدارة / المدير العام.

10. الاستمرار في تعزيز دور البنك الفاعل في خدمة المجتمع المحلي من خلال مواصلة تقديم الدعم للمشاريع الاجتماعية والخدمية والتعليمية، إضافة إلى رعاية المبادرات ذات القيمة المضافة بمناسبة مرور 50 عاماً على تأسيس البنك.

استمر البنك في تقديم الدعم والرعاية لمختلف الأنشطة والفعاليات العلمية والثقافية والرياضية والاجتماعية. وقد سعى البنك لتفعيل مسؤوليته الاجتماعية من خلال بناء شراكات وعلاقات مع المؤسسات الوطنية الرائدة، بما يسهم في تحقيق قيمة مضافة لخدمات المسؤولية الاجتماعية التي يقدمها والتي تزامنت مع احتفالات البنك ببوبيله الذهبي.

وتمثلت أبرز الإنجازات في استمرار مبادرة بنك الأردن التعليمية للسنة الثانية على التوالي من خلال اتفاقية الشراكة مع برنامج "حكايات سمسم" الذي يقوم على نشر رسائل تربوية للأطفال في الفئة العمرية من 4 - 7 سنوات.

وعمل البنك على دعم متحف الأطفال اعتباراً من سنة 2008 وهو أحد مؤسسات جلالة الملكة رانيا العبد الله. وفي هذا السياق وبمناسبة احتفالات البنك بالعيد الخمسين، تم إطلاق برنامج "الأيام المفتوحة" المجانية في المتحف من شهر حزيران - كانون الأول من العام الجاري ضمن مبادرة "متحفنا لكل". كما استمر البنك في دعم مدرسة الأرقم ابن أبي الأرقم ضمن مبادرة "مدرستي" والتي أطلقتها جلالة الملكة رانيا العبد الله خلال العام 2008.

وضمن هذا السياق فقد واصل البنك تقديم الدعم والرعاية لعدد من المؤسسات والجمعيات يذكر منها: جمعية العناية بمرضى الدماغ والأعصاب من خلال الرعاية الذهبية لسباق التراماراثون البحر الميت الذي أقيم في شهر نيسان من العام الجاري، نادي الملك حسين، مؤسسة أسامة حجاوي، الجامعة الألمانية، نادي سيدات سلاح الجو، مشروع دعم التطوير والإبداع/ المبادرات المتميزة، جامعة اليرموك، جمعية العناية بالشلل الدماغي، مجلس الأعمال الأردني الإيطالي، الجمعية الأردنية للتأهيل النفسي. هذا وقد بلغ إجمالي مساهمات البنك في خدمة المجتمع المحلي خلال النصف الأول من العام 2010 حوالي 248 ألف دينار للأردن وفلسطين.