



## أهداف الخطة المستقبلية لمجموعة بنك الأردن 2024

تسعى مجموعة بنك الأردن إلى ترسيخ ركائز استراتيجية شاملة تعزز من مرونتها وقدرتها على النمو خلال عام 2024، وذلك رغم التحديات الاقتصادية والجيوسياسية المستمرة التي يشهدها العالم. كما ستواصل مجموعة بنك الأردن البحث واستغلال الفرص في الأسواق التي تعمل فيها ومواجهة ضغوط المنافسة وإدارة المخاطر، والاستمرار بخطط التوسع الإقليمي المدروس مع التركيز على تحقيق الريادة في خدمة العملاء، وتطوير مهارات وقدرات الموظفين، مما يعكس التزام البنك بالابتكار والتحول الاستراتيجي الذي يشمل كافة مستويات العمل، بما يواكب التطورات المستقبلية ويحقق أهداف البنك الطموحة.

### ➤ المحور الاستراتيجي

- **التحول الرقمي والابتكار:** التركيز على استخدام أحدث التقنيات في الذكاء الاصطناعي والبيانات لتحسين العمليات والمعاملات البنكية، ودعم البنية التحتية للبيانات لتعزيز اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات.
- **التوسع والتنوع في الأسواق:** دراسة التفرع في أسواق جديدة وتقديم خدمات مالية متنوعة ومبتكرة، مع الحفاظ على النمو المالي المستدام وتعزيز القوة المالية للعملاء.
- **الاستدامة والمسؤولية المجتمعية:** الالتزام بالمسؤولية المجتمعية وتعزيز الممارسات المستدامة في الأنشطة المصرفية، وتطوير الثقافة المؤسسية لتشجيع الابتكار والتطوير الوظيفي.

### ➤ المحور المالي

- يلتزم بنك الأردن بتحقيق نمو مالي مستدام وتعزيز مكانته في السوق المصرفية من خلال استغلال الفرص الجديدة وإدارة التحديات بنجاح، وذلك من خلال:
- **زيادة الربحية وتعزيز العوائد:** مواصلة العمل على تعزيز الربحية من خلال التوظيفات المدروسة المبنية على تحليلات السوق، مع التركيز على نمو الإيرادات وتحسين هوامش الربحية من خلال تقليص التكاليف وتحسين عمليات السوق.
- **توسيع وتنويع الأسواق:** التركيز على زيادة حصة البنك السوقية من خلال استراتيجيات توسع مدروسة، مع تعزيز العلامة التجارية لبنك الأردن.
- **إدارة المخاطر بكفاءة:** الاستمرار بالمحافظة على جودة المحفظة الائتمانية وتوظيفات البنك الأخرى مع مستويات مناسبة من المخصصات، مما يؤدي إلى تحقيق التوازن المطلوب ما بين تنمية الأعمال وإدارة المخاطر بفعالية.



## ➤ محور العمليات الداخلية

نستهدف التحول لبنك مبني على التحليل المعلوماتي للبيانات وتعزيز قدرتنا على فهم وتحليل البيانات لدعم القرارات الاستراتيجية والعملياتية من خلال:

➤ **اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات:** تحسين القدرة على تحليل البيانات ودمج الذكاء الاصطناعي في العمليات البنكية لتعزيز صنع القرار الاستراتيجي وتحسين الكفاءة التشغيلية.

➤ **تطوير الكفاءات التحليلية:** استخدام التحليلات التنبؤية لتوقع اتجاهات السوق واحتياجات العملاء، مما يساعد في تصميم منتجات تحاكي احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية.

➤ **زيادة معرفة وقدرة الفريق:** توفير مسارات بيانات ذاتية الخدمة لفريق العمل لزيادة معرفتهم وقدراتهم في التعامل مع البيانات، مما يساهم في رفع معدل استخدام البيانات وتحقيق دقة أعلى في القرارات.

## ● محور السوق والعملاء

نستهدف تمكين العملاء من خلال عمليات التنقيف المالي وتقديم تجارب مصرفية تفاعلية وشخصية، وكذلك تعزيز مشاركة الموظفين في تحقيق رؤية البنك الاستراتيجية، وذلك من خلال:

➤ **تعزيز القوة المالية للعملاء:** رفع مستوى الوعي المالي للشرائح المستهدفة من العملاء، من خلال توفير محتوى تعليمي مصمم خصيصاً للعملاء، وخدمات استشارية شخصية، وحلول ومنتجات مبتكرة تلبي احتياجات كل شريحة، مما يعزز العلاقات المصرفية طويلة الأمد.

➤ **استغلال المنصات الرقمية للتفاعل مع العملاء:** استخدام منصات البنك الرقمية لتحسين تفاعل العملاء، بهدف تزويدهم بالمعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مالية رشيدة، مما يعزز العلاقات المصرفية القوية وطويلة الأمد.

➤ **الانتماء المؤسسي:** تنمية ثقافة الانتماء المؤسسي في البنك لضمان مشاركة الموظفين ومساهماتهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

➤ **مواصلة تطبيق مشروع تجزئة العملاء:** من خلال استقطاب العملاء بشرائحهم المستهدفة والحفاظ عليهم والعمل على تنمية العلاقة معهم من خلال التواصل الفعال لترجمة أولوياتهم الى خطة تسويق واتصال ممنهجة.



## • محور الموارد البشرية والتعلم والتطور

يستهدف البنك تحفيز الموظفين وتعزيز انتمائهم وتحسين مستويات الإنتاجية، للمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك ودعم رؤيته للابتكار الموجه نحو العميل، وذلك من خلال:

➤ **تعزيز ثقافة الأداء:** تطوير ثقافة مؤسسية تستند على تحديد أهداف ومؤشرات قياس واضحة مع ربط المكافآت بالأداء وتعزيز ثقافة المسائلة مما سيسهم في تعزيز رضا فريق عملنا.

➤ **تعزيز ثقافة الإمتثال لدعم الأعمال:** ضمان الالتزام بالأنظمة والمعايير وتعليمات الجهات الرقابية في الدول التي نتواجد فيها، بما يسهم في تنمية ثقافة الابتكار والتركيز على العميل مع تلبية متطلبات الجهات الرقابية بما يضمن حماية مصالح البنك.