

أهداف الخطة المستقبلية لمجموعة بنك الأردن 2021

المسار الاستراتيجي ،،،

نسعى في بنك الأردن إلى ترشيق عملياتنا وتطوير منتجاتنا وخدماتنا والارتقاء بقنوات التواصل التقليدية والالكترونية والرقمية، بحيث نكون البنك الأفضل والخيار الأول للعملاء، لتحقيق أداء متوازن ومستدام لتعزيز القيمة لمساهميننا وشركائنا، وتمكين فريق عملنا، وخدمة مجتمعاتنا في الدول التي تعمل بها المجموعة، وذلك من خلال القيام بما يلي:

1. التركيز على الاستثمار والتطوير المستمر لخدمات قطاعي الخدمات المصرفية للأفراد، والشركات المتوسطة والصغيرة؛ بالإضافة إلى استقطاب أفضل العملاء من ذوي الجدارة الائتمانية في قطاع الشركات الكبرى، بما يساهم في إدارة المخاطر وتنويعها والتركيز على القطاعات الاقتصادية الواعدة في الدول التي تعمل بها المجموعة.
2. ترشيق أعمال البنك؛ من خلال تطوير منظومة الخدمات المقدمة للعملاء ابتداءً من مواجهة العميل (Front Office) ومروراً بالمخاطر والامتثال (Middle Office) وانتهاءً بالعمليات الداخلية (Back office) والتي سوف تكون العامود الفقري للارتقاء بمستوى الخدمات وتقديمها للعملاء بفعالية وكفاءة عبر مختلف قنوات التواصل وبما يساهم في ضبط النفقات.
3. تطوير الخدمات الإلكترونية والرقمية؛ لتعزيز تجربة العملاء على اختلاف شرائحهم والارتقاء بمفهوم الخدمة الذاتية، ولتقديم الخدمات بسهولة تناسب احتياجاتهم وتطلعاتهم في مختلف الأوقات.

وسوف يعمل البنك على تحقيق أهدافه من خلال تعزيز قدراته وجداراته في المجالات التالية:

- 1- الابداع والريادة: على مستوى عدة مجالات منها المدفوعات الالكترونية من خلال تطوير مجموعة من المنتجات تحاكي احتياجات كبار العملاء، وتطوير منتجات بعمولات متعددة، والبطاقات الافتراضية، وبطاقات خاصة بعملاء الشركات، وتطوير محافظ الدفع الالكتروني بالإضافة إلى الاستمرار في تطوير بنك الموبايل من خلال إطلاق الإصدارات الجديدة وتوسيع قاعدة الخدمات المقدمة عبر تطبيق بنك الأردن وتنويعها بما يلبي احتياجات كافة شرائح العملاء، بالإضافة إلى استقطاب العملاء الجدد إلكترونياً، وتطوير منصة متخصصة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت لعملاء تنمية أعمال الشركات والتجارية مع التوجه لتطوير الخدمات الالكترونية لتصبح منصات تواصل للعملاء من خلال تعميق مفاهيم الإشارك (Engagement) والنصح (Advisory) وتطويرها من خلال هذه المنصات.

2- **التقييم الفعال للمخاطر:** من خلال استكمال تطبيق مشروع تطوير منظومة إدارة المخاطر على مستوى مجموعة بنك الأردن (Enterprise Risk Management) ومشاريع تطوير العملية الائتمانية، بالإضافة إلى الارتقاء بمنظومة أمن المعلومات والمخاطر وفقاً لأفضل الممارسات العالمية لمعالجة تحديات الأمن السيبراني.

3- **تطوير منظومة إدارة البيانات والتحليل:** بهدف تهيئة البنية التحتية لأنظمة المعلومات والبيانات على مستوى المجموعة من خلال استكمال العمل على تطبيق منظومة البيانات الضخمة Big Data وتحليل وعرض البيانات، لدعم عمليات صنع القرار، وتطوير مختلف جوانب العمل بالبنك بالاستناد إلى المعلومات.

4- **تطوير الأداء المالي المؤسسي:** من خلال إعادة تقييم النموذج المطبق حالياً في بنك الأردن لإدارة وقياس الأداء لدوائر الأعمال وتحديد فرص التحسن في هذا الأداء ومن ثم تصميم نماذج تناسب متطلبات البنك على المستوى المالي والمنتجات والعملاء والقنوات المتنوعة وصولاً إلى نضج عمليات التسعير واحتساب الربحية للمنتجات والخدمات على مستوى المجموعة.

5- **ترشيد وضبط النفقات:** سيتم ذلك بشكل أساسي من خلال استكمال مراحل تطبيق مشروع نظام إدارة المحتوى الإلكتروني على المستوى المؤسسي باعتباره الأساس الاستراتيجي لعدد من المشاريع المهمة والتي يجب أن يتم ربطها به وسوف تعمل على تهيئة بنية البنك التحتية في جانب ترشيق العمليات وخفض تكاليفها، بالإضافة إلى بذل الجهد لضبط المصاريف الإدارية والعمومية وترشيد النفقات في كافة مجالات العمل، لمواجهة ضغوطات انخفاض الهوامش والعمل على زيادة الدخل من خلال العمولات والايادات الأخرى من غير الفوائد.

6- **تمكين فريق العمل:** تم بناء خطة التدريب بالتوافق مع توجهات البنك الاستراتيجية؛ وخاصة تطبيق مشروع ERM، وتطبيق منظومة البيانات الضخمة Big Data وكذلك تطبيق مشروع إدارة الأداء المالي المؤسسي، حيث سيعمل البنك على توفير الفرص التدريبية اللازمة التي تتناسب والاحتياجات الفعلية بما يساهم في الارتقاء بمستويات الأداء، وسوف يستمر في تحسين بيئة العمل في البنك من خلال تطوير وأتمتة خدمات وعمليات الموارد البشرية، وبناء وتطوير أنظمة وسياسات العمل المرنة والعمل عن بعد.