



تقرير الإستدامة
للعام ٢٠١٨م

إهتمام أكثر.
لمستقبل أفضل.



“إن الدرب طويل، والغاية بعيدة، ولكننا واثقون من أن هذا الوطن الغالي يملك من المقومات الحضارية والتاريخية، ومن الآمال والتطلعات المستقبلية، ما يمكنه إن شاء الله، من إنجاز سياساته الداخلية والخارجية التي اتضحت معالمها، وتأكدت ثوابتها والحمد لله.”

حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد - حفظه الله ورعاه- سلطان عُمان بمناسبة إفتتاح دور الإنعقاد السنوي الثالث لمجلس عُمان

أفضل كل يوم



جدول المحتويات

٦	رسالة من الرئيس التنفيذي
٨	نبذة حول بنك مسقط
١٠	أبرز الملامح لعام ٢٠١٨
١٠	الإستدامة في بنك مسقط
١٦	تعزيز الأداء الإقتصادي
٢٢	التطوير من الداخل
٢٧	تمكين المجتمعات
٣٢	الصيرفة المسؤولة
٣٦	نبذة حول التقرير
٣٧	الملاحق

رسالة الرئيس التنفيذي

يسرّ بنك مسقط أن يُقدّم لكم تقرير الإستدامة لعام ٢٠١٨ موضحاً أثر أنشطة البنك على الإقتصاد والبيئة والمجتمع. واستكمالاً لمسيرة التزامنا تجاه الوطن والمواطنين، دشّن بنك مسقط رؤيةً ديناميكيةً جديدةً في عام ٢٠١٨ بعنوان 'نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم'.

تمثل رؤيتنا الجديدة وقيّمنا الخمس: الريادة، الإبداع، المسؤولية، النزاهة والشراكة، ثقافة البنك وعلامته التجارية، و تهدف إلى بناء وإستدامة وتقديم قيمّ غنية تعزز خدمة الزبائن من خلال أبرز عنصر لدى البنك -موظفيه الأكفأ. وسعيًا من البنك إلى تعزيز أساساته نحو تطوّر وتوسّع مستقبلي، اعتمد مجلس الإدارة هيكل تنظيمي جديد؛ مركزًا على خدمة الزبائن من خلال تنسيق وظائف البنك الرئيسية مع العناصر الأساسية لخدمة الزبائن.

كما وضع البنك معايير جديدة للتنمية المستدامة من خلال توسيع نطاق لجنة الإستدامة و تفويضها بعمل اللازم لضمان تطبيق البنك لأفضل ممارسات الإستدامة في أنشطته اليومية والتجارية وجعلها جزء لا يتجزأ من ثقافة البنك وتتلخّص الأعمدة الأربعة للاستدامة التي تُعطي أنشطة البنك في: المساهمة في تعزيز الأداء الإقتصادي، والتطوير من الداخل (الموارد البشرية)، وتمكين المجتمعات، والصيرفة بمسؤولية.

نُدرِك أهمية الشراكة و تحقيق دورنا في القطاع الخاص والمتلّخ في قيادة النمو الإقتصادي والتنمية المستدامة. فخلال هذا العام، تبنّى البنك مبادرات جديدة في قطاعات مختلفة (كالشباب، والرياضة، والتعليم وتطوير المشاريع الصغيرة والمتوسطة). على سبيل المثال، وّدد البنك جهوده مع شركة تنمية نفط عُمان (PDO) من خلال مبادرة تمكين الشباب وتنمية المواهب الفريدة؛ وذلك بتقديم تدريب مهني يحصل المنتسبون فيه على مؤهّل من جمعية المحاسبين القانونيين المُعتمدين (ACCA) وتوفير أكثر من 50 فرصة وظيفية للشباب العُماني.

واستطاع البنك وضع بصمات جديدة في التزامه الاجتماعي من خلال دعم مبادرة 'فك كُرْبَة' التابعة لجمعية المحامين العُمانية؛ حيث ساهم البنك في فك كربة 190 حالة لمواطنين مُعسرّين لم يستطيعوا تسديد التزاماتهم المالية. كما دسّن ميثاق للصيرفة الإسلامية أول فرع مصرفي بالسلطنة يعمل بالطاقة الشمسية مؤكّداً بذلك البنك تركيزه على المحافظة على البيئة لتدوم لأجيال قادمة عن طريق تعزيز مصادر الطاقة المتجددة.

تطبق الإستدامة في جميع الأنشطة والمبادرات التي يتفاعل فيها البنك مع المستفيدين، ويشمل ذلك مشاريع البنك في المسؤولية الاجتماعية، حيث يستمر البنك في تطبيق برامج السنوية الناجحة في الثقافة المالية وتعشيب الملاعب الرياضية وتقديم برامج تدريبية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة للشباب والمجتمع على حدّ سواء.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع برامج المسؤولية الاجتماعية مستوحاة من قيّم القيادة والشراكة التي يتبناها البنك سعياً منه لتقديم فوائد طويلة الأجل للمجتمع والوطن. فمن خلال التنمية المستدامة، يبحث البنك دائماً عن فرص جديدة. ويتطلع البنك ليشهد تطوير مشروع سياحي مُهم يُقام في مسفاة العبريين في ولاية الحمراء بالتعاون مع وزارة السياحة؛ حيث يُعزز هذا المشروع السياحة ويخلق فرص وظيفية جديدة للمجتمع المحلي وللمشاريع الصغيرة والمتوسطة. وتحظى مبادرة عيادة إرشاد المالية المتخصصة في التخطيط المالي والإدارة، الأولى من نوعها، بزخم كبير؛ حيث تسعى المبادرة إلى تقديم استشارات مجانية لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة وروّاد الأعمال والأفراد.

نُدرِك بأن التنمية المُستدامة مفتاحٌ رئيسي لتحقيق فوائد طويلة الأجل؛ سواء كانت إقتصادية أو اجتماعية أو بيئية. ونظراً للخطوات غير المسبوقة التي يقدمها بنك مسقط كونه مؤسسة رائدة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية المُستدامة، فإننا نشق بمساهمة جهودنا بشكل إيجابي في خطط التنمية التي تنتهجها حكومة السلطنة.



وليد بن خميس الحشار
الرئيس التنفيذي

نبذة حول بنك مسقط

بنك مسقط هو المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة؛ ويتمتع بحضور قوي في الأعمال المصرفية للشركات والأعمال المصرفية للأفراد والاستثمار المصرفي والصيرفة الإسلامية والخزينة والصيرفة المميزة وإدارة الأصول، ويمتلك البنك أكبر شبكة فروع وقنوات إلكترونية منتشرة عبر أنحاء السلطنة؛ بالإضافة إلى فروع في المملكة العربية السعودية والكويت ومكاتب تمثيلية في دبي وسنغافورة وإيران. وتُعتبر شركة مسقط المالية ش.م.م. كيانا تابعًا لبنك مسقط معني بالوساطة والاستثمار المصرفي وتعمل في المملكة العربية السعودية.

ومن الجدير بالذكر أن بنك مسقط يساهم عن قُرب في مسيرة نمو السلطنة على كافة الأصعدة؛ حيث يشارك في مشاريع ومبادرات التنمية المختلفة سعيًا منه لتقوية الإقتصاد الوطني كما يستمر بمواصلة التزامه تجاه الوطن من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية والإستدامة (CSR) التي تغطي قطاعات مختلفة.

رؤيتنا

رؤاد في عملنا عبر تقديم حلول مصرفية مبسّطة ومتكاملة.

نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم

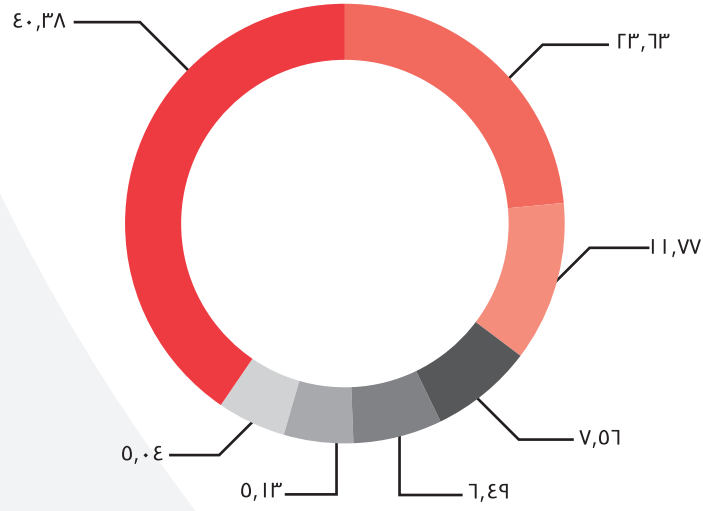
يستحوذ **بنك مسقط** على حصة سوقية تبلغ ٣٥% ولديه أكبر شبكة للقنوات المصرفية، كما أنه يوفّر أكبر عدد من الوظائف وفرص التوظيف في القطاع المالي في السلطنة.

نبذة حول عام ٢٠١٨

الموظفون	٣,٧٧٩
الفروع	١٤٨
أجهزة الصراف الآلي	٤٣٠
أجهزة الإيداع النقدي	١٢٨
أجهزة الخدمة الكاملة (FFM)	١٣٤
أجهزة نقاط البيع (أجهزة السداد الصغيرة المحمولة)	١٩,٨٣٠
الزبائن	٢,١٠٤,١٦٢
ودائع الزبائن	٢,٣٠٤,٦٥٠,٠٠٠ ر.ع.
الإقراض	٣,١٢٧,٨٩٦,١٨٤ ر.ع.
صافي الدخل	١٧٩,٦٣٣,٠٠٠ ر.ع.
موازنة المسؤولية الاجتماعية (الأرباح بعد الضريبة)	٠,٧٥%
التعمين	٩٤,٦٧%

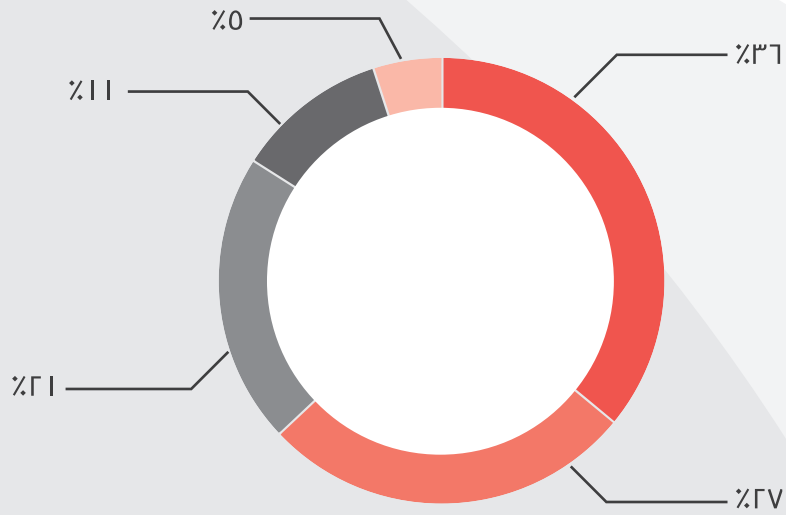


المساهمون %



- مساهمون آخرون
- شؤون البلاط السلطاني
- مجموعة دبي المالية ش.م.م.
- صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية
- صندوق تقاعد موظفي وزارة الدفاع
- الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية
- الشركة العمانية الوطنية للإستثمار

المحفظة حسب قطاعات الأعمال (% من إجمالي الأصول)



- الأعمال المصرفية للأفراد
- الأعمال المصرفية المتخصصة
- الأعمال المصرفية للشركات
- العمليات الدولية
- الصيرفة الإسلامية (ميتاق)

أبرز ملامح عام ٢٠١٨

٢٥٠ تعيين موظفين جدد	+٢٥٠ تقديم الدعم للأسر المتضررة من إعصار ميكونو
١٥% من الإناث في الإدارة العليا	٤٩% من الإناث في الإدارة المتوسطة
٧٤,٥% من الموردين المحليين	٩٤,٦٧% نسبة التعمين
٢% إنخفاض في إستهلاك المياه	١٥ مستفيد جديد لبرنامج الملاعب الخضراء
أفضل بنك تجاري في عمان من Global Banking & Finance Review	أفضل بنك للعام من The Banker
فوز ميثاق بجائزة أفضل بنك إسلامي في عمان من Islamic Business & Finance	قياس العائد الإجتماعي على الإستثمار ل٦ برامج من برامج المسؤولية الإجتماعية لبنك مسقط

الإستدامة في بنك مسقط

بصفته المؤسسة المالية الرائدة في سلطنة عُمان، فإن البنك له دور هام في المنظومة الإجتماعية والإقتصادية في السلطنة من خلال مساهمته في إستقرارها المالي ونموها الاقتصادي. لذلك، يشعر زبائن بنك مسقط من الأفراد والمؤسسات الحكومية بالثقة بالخدمات التي يقدمها البنك؛ حيث يُقدّم لهم المشورة المصرفية السليمة، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية واعية، بينما يتولى البنك مهمة إدارة إستثماراتهم وقروضهم على نحو مسؤول. ونتيجة لذلك، يسعى البنك إلى إدارة قضايا الإستدامة المادية الخاصة به بشكل إستباقي من خلال إتخاذ توجّه يعتمد على الإدارة المتكاملة.

إطار الإستدامة

تم تصميم إطار الإستدامة لبنك مسقط من أجل تمهيد الطريق نحو تنمية إقتصادية وبيئية وإجتماعية ناجحة.

نهدف إلى دعم الأنشطة والفعاليات الإجتماعية والقضايا الخيرية لإستمرار في خدمة المجتمعات المحلية.	الدعم
نؤمن بضرورة أن تكون أنشطتنا داعمة للتنمية المستدامة من خلال بذل جهود متواصلة مباشرة وغير مباشرة في خدمة المجتمع والاقتصاد والبيئة. عليه، نعمل على تطوير سياستنا لنوسّع من خلالها تأثيرنا الإيجابي وتضمين الإستدامة في أنشطتنا وأعمالنا التجارية.	المسؤولية
نؤمن بمبدأ تشجيع موظفينا للمشاركة في الأنشطة والفعاليات الإجتماعية والتطوعية. كما توجد لدينا أنظمة لدعم هذه الأنشطة من أجل منفعة المجتمع والبيئة والاقتصاد.	التقدير
ملتزمون بالمساهمة في النمو الاقتصادي من خلال استدامة نمو وتطور أعمالنا التجارية كما نساهم في هذا التطور من خلال العمل عن كثب مع المجتمعات المحلية لتنفيذ برامج تخدم المجتمع.	التطوير



الحوكمة

تعتبر لجنة الإستدامة هي المسؤولة عن إدارة الإستدامة في البنك، حيث تشرف على تطبيق الإستدامة في جميع الأنشطة والأعمال التجارية الحالية والمستقبلية. وتشتمل اللجنة على أعضاء من الإدارة العليا ممن لديهم خبرات مهنية متنوعة، وهذا دليل على التزامنا بتطبيق الإستدامة وغرس مفهومها في ثقافة البنك. تحرص اللجنة على تطبيق الإستدامة وأفضل الممارسات في كافة أنشطة البنك ومبادرات المسؤولية الإجتماعية.

لجنة الإستدامة في بنك مسقط

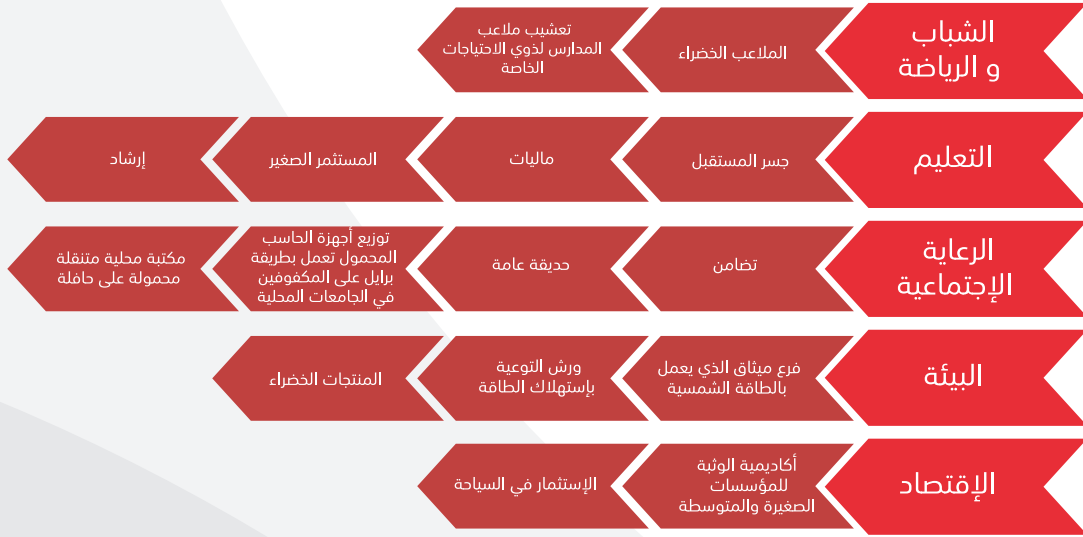
رقم	الاسم	المسمى الوظيفي	الدور في اللجنة
١	شيخة الفارسي	رئيس الإستراتيجية والخدمات المؤسسية	رئيس اللجنة
٢	توماس توتون	مدير عام - إدارة المخاطر	نائب رئيس اللجنة
٣	أحمد العجيلي	نائب مدير عام مجموعة- التكنولوجيا	عضو
٤	سعيد العوفي	نائب مدير عام مجموعة- الموارد البشرية	عضو
٥	عبدالناصر الرئيسي	نائب مدير عام- الأعمال المصرفية المميزة	عضو
٦	داميان أوريوردان	نائب مدير عام- التدقيق الداخلي	عضو
٧	صالح الحبسي	نائب مدير عام- خدمات الإستثمار	عضو
٨	أسامة عبداللطيف	مساعد مدير عام- تمويل المشاريع	عضو
٩	طابع بيت سبيع	مساعد مدير عام- فروع المحافظات الداخلية	عضو
١٠	إبراهيم البلوشي	مساعد مدير عام- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	عضو
١١	انتصار العريمي	مدير الموارد البشرية	أمين السر

شراكة أفضل



المسؤولية الاجتماعية

منذ تأسيس البنك، كان لبرامج المسؤولية الاجتماعية تأثير كبير على عدد من شرائح المجتمع، وذلك إنعكاساً لالتزام البنك بتوفير الفرص للمجتمعات المحلية التي يمارس فيها أنشطته. لقد أثرت برامج البنك على حياة آلاف المستفيدين مما أحدث تأثيراً إيجابياً بشكل عام على المجتمعات التي يعيشون فيها. ومن الضروري أن تعكس أي مبادرة يتخذها البنك قيمه الداخلية، حيث عمل البنك خلال عام ٢٠١٨ على قياس تأثير برامجه الستة المتخصصة في المسؤولية الاجتماعية والإستدامة وهي الملاعب الخضراء وأكاديمية الوثبة وبرنامج تضامن وجسر المستقبل والمستثمر الصغير ورفع مستوى التوعية بالطاقة. تم تقييم معق وعالي المستوى لهذه المبادرات باستخدام منهجية العائد الاجتماعي على الإستثمار (SROI) لفترة ٣ أعوام من ٢٠١٥-٢٠١٧م. كما تتم معظم برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك بالشراكة مع الوزارات والهيئات الحكومية، مما يوقر للبنك منصة موثوقة تقدم معلومات سليمة حول المتطلبات الاجتماعية التي يمكننا التركيز عليها. غطت برامج البنك الشرائح التالية:



يمكن الإطلاع على المزيد من المعلومات حول المبادرات في فصل تمكين المجتمعات.

العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI)

يهدف تقييم مساهمة المسؤولية الاجتماعية وتحديد مسار الإستراتيجية مستقبلاً لإضافة قيمة أكبر للمجتمع، قرر بنك مسقط العمل على قياس تأثير ستة من مبادرات المسؤولية الاجتماعية: الملاعب الخضراء، وأكاديمية الوثبة، وبرنامج تضامن، وجسر المستقبل، والمستثمر الصغير والتوعية حول الطاقة خلال الأعوام من ٢٠١٥-٢٠١٧م. أجري هذا التقييم من خلال استخدام منهجية العائد الاجتماعي على الإستثمار (SROI) و المستوحاة من الشبكة الدولية للقيمة الاجتماعية (Social Value International).

سعيًا في المرحلة الأولى من عملية جمع البيانات و محاولة فهم ما هي التغيرات التي لمسها المستفيدون نتيجة مشاركتهم في البرامج. استطعنا جمع هذه البيانات من خلال إجراء مقابلات مباشرة مع المستفيدين وتقارير قياس تأثير البرامج ومصادر ثانوية أخرى. وبعد معرفة الجوانب التي تغيرت، ركزت المرحلة الثانية تمامًا على قياس مستوى التغيير الذي أحدثته البرامج. استطعنا تحديد ذلك من خلال الإستبيانات المباشرة وطلاقات نقاش وإفادات من منسقي البرامج ومصادر ثانوية أخرى.

يقوم منهج العائد الاجتماعي على الإستثمار (SROI) على قياس كمية ودمج القيمة الاجتماعية لبرامج المسؤولية الاجتماعية للبنك من خلال قياس أبرز مؤشرات الأداء و هي: الملائمة، الفعالية والكفاءة. عليه، استخدمنا المنهجين التاليين بهدف تخصيص الوكلاء الماليين مع قيم التغيير: (١) النماذج المباشرة من خلال تخصيص المعنيين الرئيسيين بمصالح البنك والخبراء لتقديم القيمة النقدية و (٢) المصادر الثانوية التي تم استخدامها عندما لم يتمكّن من التواصل المباشر مع المستفيدين.

يعتبر منهج العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) مهماً لتحديد معدل فائدة وتكلفة برامجنا ولمعرفة مدى القيمة التي تُضيفها على المستوى الاجتماعي والبيئي والإقتصادي، كما نؤمن بأن هذه الطريقة مهمة لإشراك المعنيين بمصالح البنك وتحديد أولويات وقيم مؤشرات التغيير الأكثر أهمية مع المحافظة على التزامنا بالشفافية.

مؤشرات التغيير الملاعب الخضراء

تجدون أدناه نتائج العائد الاجتماعي على الإستثمار لبرنامج الملاعب الخضراء والتي تمّ الحصول عليها من خلال المقابلات الكمية والنوعية التي أجريت مع المستفيدين.

التغيّر الملحوظ	نسبة المشاركين
ازدياد التماسك المجتمعي	٪٨٩
زيادة الأنشطة الرياضية	٪٨٤
تحسّن اللياقة البدنية	٪٨٤

أكاديمية الوثبة

أشار الخريجون إلى التغييرات التالية وعلى اكتساب مشاريعهم خبرةً نتيجة مشاركتهم في أكاديمية الوثبة. تم تحديد هذه التغييرات من خلال إجراء مقابلات كمية ونوعية مع المستفيدين.

التغير الملحوظ	النتيجة	نسبة المشاركين
- ساعدت في تقليل مصاريف الشركة - إدارة التدفقات المالية	تعلم كيفية إدارة الأصول المالية وإعداد ميزانية الشركة	٪٨٥
- زيادة الكفاءة التشغيلية - تحسّنت إدارة الموارد البشرية لديهم - تحسّن اتّخاذ القرارات التجارية	إدارة الشركة الآن بفعالية أفضل	٪٧٧

المستثمر الصغير

تم تحديد مؤشرات التغيير بعد إجراء مقابلة مع وزارة التربية والتعليم، وإنجاز عُمان والطلاب.

التغير الملحوظ	النتيجة	نسبة المشاركين
ازدادت مدّخراتهم	زيادة المعرفة بالجوانب المالية والطرق الصحيحة للادّخار	٪٧٥

جسر المستقبل

أشار الطلاب إلى التغييرات التالية نتيجة حصولهم على المنح التعليمية. حُدّدت هذه التغييرات من خلال إجراء مقابلات كمية ونوعية مع المستفيدين.

التغيّر الملحوظ	نسبة المشاركين
الشعور بالفخر والقيمة الذاتية	٪٨٦
ارتفاع مستوى الثقة بالنفس	٪٨٦



تضامن

كُددت مؤشرات التغيير بعد مقابلة وزارة التنمية الاجتماعية والعوائل المُدرجة تحت فئة الضمان الاجتماعي، وجمعية النور للمكفوفين، والجمعية العمانية لذوي الإعاقة السمعية.

التغيير الملحوظ	نسبة المشاركين
تخفيف العبء المالي	100% من العوائل المُدرجة تحت فئة الضمان الاجتماعي
- أصبحوا مستقلين وأقل اعتمادًا على الآخرين - يشعرون بأمان عندما يكونوا بمفردهم	100% من ذوي الإعاقة السمعية

برنامج التوعية حول الطاقة

كُددت مؤشرات التغيير بعد مقابلة شركة نفاذ للطاقة وحضور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لحلقات العمل ومراجعة تقارير الحلقات.

التغيير الملحوظ	نسبة المشاركين
اكتساب المعرفة الفنية الأساسية	100%

إشراك المعنيين بمصالح البنك

يعتبر فهم وموازنة احتياجات وأولويات وتطلعات المعنيين بمصالح البنك جزءًا لا يتجزأ من الحفاظ على ازدهار الأعمال. عليه، فقد حافظ البنك منذ إنشائه في عام 1982م على تلك العلاقات وعمل على البناء عليها من خلال استخدام قنوات مختلفة توقّر تواصلًا مفتوحًا بين البنك والمعنيين بمصالح البنك، وهو ما يمكن بنك مسقط من الإستمرار في تحسين عملياته ومستوى القيمة المضافة. يمكن الإطلاع على المزيد من المعلومات حول طريقة إشراك المعنيين بمصالح البنك في الملحق (ب).

حوكمة الشركات

يعمل بنك مسقط على اعتماد أفضل الممارسات في حوكمة الشركات والمحافظة على أذلاقيات العمل وضمن الامتثال للقوانين واللوائح لحماية حقوق المعنيين بمصالح البنك وتقليل الإلتزامات. بدءًا من سياسة الإبلاغ عن المخالفات إلى خطة إستمرارية العمل لدينا، فإن البنك يحرص على تطبيق إجراءات وطيدة لضمان عمل البنك بشكل أخلاقي وبنزاهة وبشفافية. بينما يتولى مجلس إدارة البنك (مجلس الإدارة)، وهو أعلى جهة في البنك، مسؤولية الإشراف الاستراتيجي واتخاذ القرارات، تعمل دائرة التدقيق الداخلي على تقييم التزام البنك بالسياسات والإجراءات في جميع عملياته التجارية. وللمزيد من المعلومات حول الحوكمة التجارية واتخاذ القرارات في بنك مسقط، يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي لعام 2018م.

سياسة الجودة بالبنك

يطمح بنك مسقط ليكون رائدًا في مجال أفضل الممارسات العالمية، وبالتالي يسعى جاهدًا للمحافظة على مركزه ليكون الخيار الأول لجميع المنتجات والخدمات المصرفية. وتعد سياسة الجودة هي الأساس الذي نعتد عليه لنكون أفضل مؤسسة مالية في عُمان. توضح سياسة الجودة بالبنك أهداف رئيسية مع الإهتمام بالمجالات المادية للأعمال. وفي سبيل الوصول إلى ذلك الهدف، فقد قام البنك بالإستثمار في أنظمة الإدارة مثل معيار آيزو 9001:2010 وذلك للحفاظ على الجودة في جميع الأسواق التي يمارس فيها البنك أعماله. ووفقًا للمعايير المعتادة، فقد تم تضمين فروع الخدمات المصرفية للأفراد وفروع ميثاق ودوائر الخدمات المصرفية للشركات في المراجعة السنوية للجودة.

تعزيز الأداء الاقتصادي

تماشياً مع رؤيتنا 'نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم'، يتمثل تركيز بنك مسقط في إنشاء منصة مالية مستدامة للمجتمع والأعمال، وبالتالي المساهمة في النمو الاقتصادي في السلطنة. ونظراً للإلتزامه بالتنمية المستدامة، فإن البنك ينتهز كل فرصة لتعزيز الشراكات من أجل مواصلة بناء المجتمع من خلال خلق فرص للأفراد والشركات للنمو والإزدهار وفقاً لرؤية عمان ٢٠٢٠م. وباعتباره المؤسسة المالية الأكثر تقدماً، يلتزم بنك مسقط بتحقيق التنمية والتقدم لسلطنة عُمان.

الأداء المالي

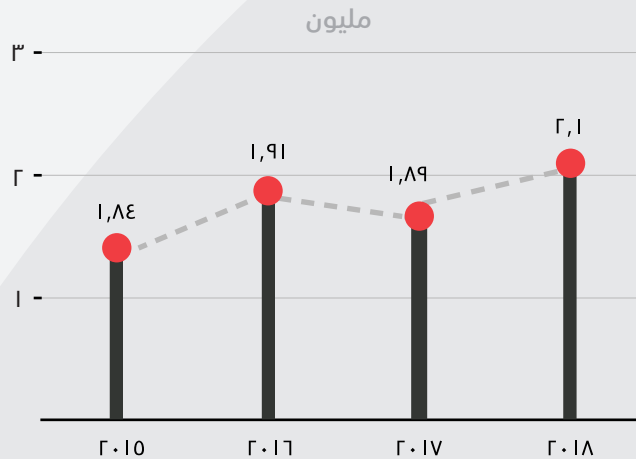
نفخر بأدائنا المالي لعام ٢٠١٨م؛ حيث بلغ صافي دخل البنك ١٧٩,٦٣٣ مليون ريال عُماني مع إيرادات تشغيلية بمبلغ ٤٤٦,٧٣٦ مليون ريال عُماني بنسبة زيادة بلغت ١,٦% و ٢,٥% تبعاً.

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥	الأداء المالي والقيمة الاقتصادية التي تم توليدها وتوزيعها (ر.ع.)
١٢,٢٨٨,٠٣٩	١١,١٤٩,٢٢٢	١٠,٨٢٠,٠٧٠	١٢,٥٤٤,٥٢٩	إجمالي الأصول
١,٩٢٧,٧٤٢	١,٨١٨,٣٣٣	١,٥٤٦,٧٤٠	١,٣٩٦,٩٥٩	إجمالي حقوق المساهمين
١٧٩,٦٣٣	١٧٦,٨١٨	١٧٦,٥٦٠	١٧٥,٤٥١	صافي الدخل
٤٤٦,٧٣٦	٤٣٥,٩٦٦	٤١٦,١٧٥	٤٠٧,٧٣٦	دخل / إيرادات التشغيل (قبل التحصيل والرسوم)
(١٧٦,٩٨٤)	(١٧٠,٨٥٧)	(١٦١,٣٥٧)	(١٥٩,٨٧١)	تكاليف التشغيل (بما فيها الرواتب والامتيازات)
١٠٣,٧٩٤	٩٩,٩٠٧	٩٥,١٤٩	٩٣,٩٧٩	رواتب الموظفين وامتيازاتهم
٨٨,٤٢٢	٨١,٢٨١	٦٢,٤٠٦	٥٧,٢٩٠	التسديد لأصحاب رأس المال (أرباح)
(٣٣,٥١٨)	(٣٤,٢٢٨)	(٢٧,٨١٣)	(٢٢,٠٦٧)	التسديد للحكومة (الضرائب)
(١٣,٣٥٩)	(١٣,٢٢٢)	(١٢,٧٢١)	(١١,١٨٥)	انخفاض القيمة، والاستنفاد واستهلاك الدين

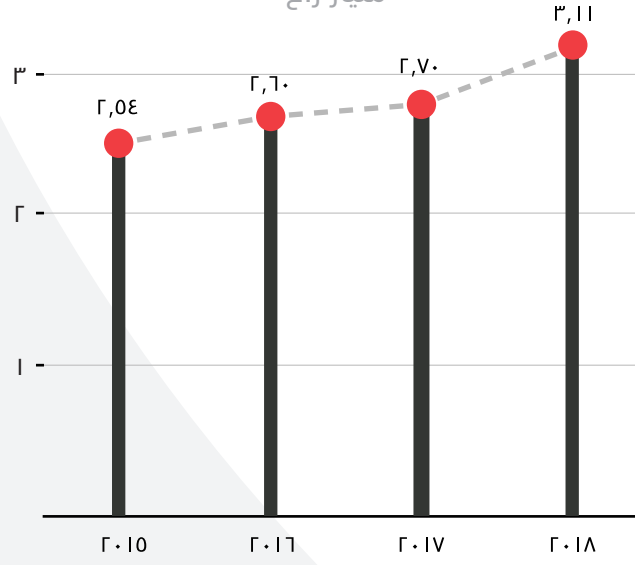
الأعمال المصرفية للأفراد

ارتفعت قاعدة زبائننا في عام ٢٠١٨م بشكل ملحوظ مقارنة بعام ٢٠١٧م؛ حيث بلغ عدد الزبائن ٢,١ مليون. وتمثل هذه الزيادة معدل نمو بنسبة ١١,٤% في قاعدة زبائن الأعمال المصرفية للأفراد وبنسبة إيداع بلغت ٣,١ مليار ر.ع. ويعكس التطور نمواً غير مسبق مقارنة بالزيادة بنسبة ١٤,٥% منذ عام ٢٠١٥م.

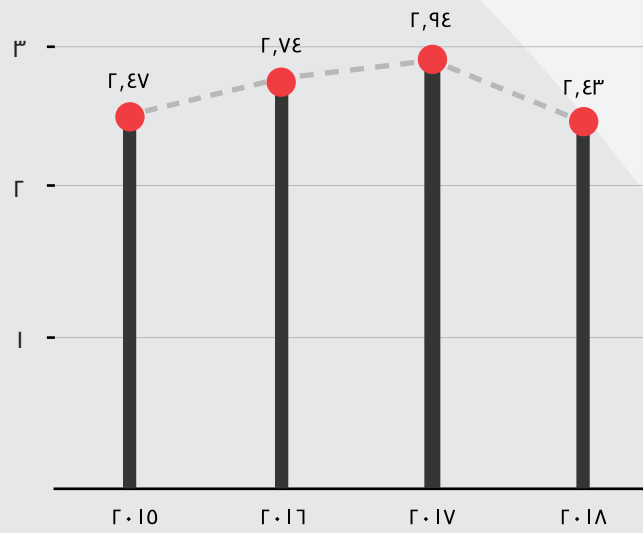
زبائن الأعمال المصرفية للأفراد



مبالغ ودائع الزبائن مليار ر.ع



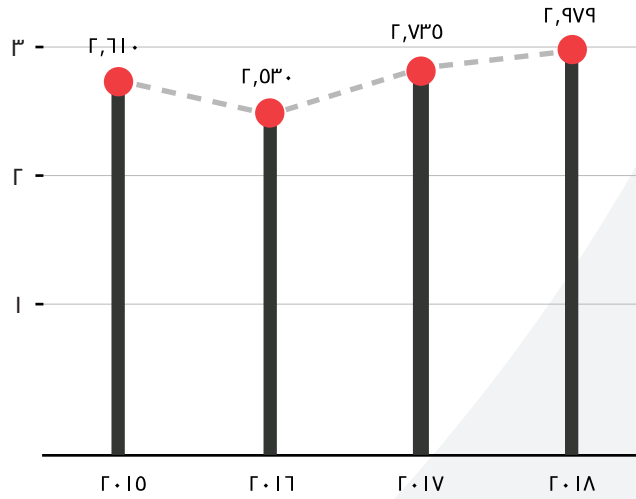
إجمالي قيمة محفظة القروض مليار ر.ع



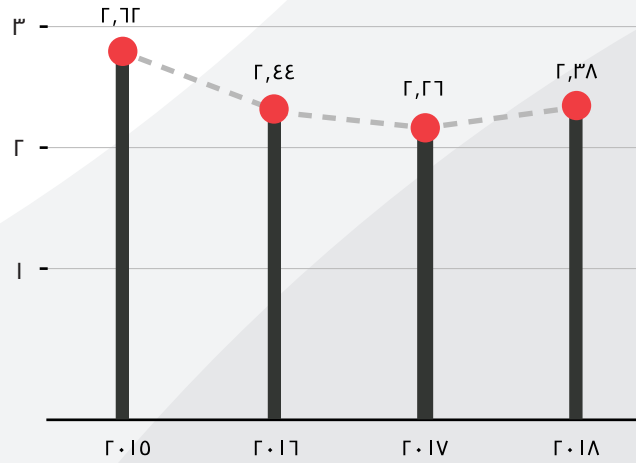
الأعمال المصرفية للشركات الكبيرة

شهد البنك في عام ٢٠١٨ م زيادة جوهرية بنسبة ٨,٩% في قاعدة زبائن الأعمال المصرفية للشركات مقارنة بعام ٢٠١٧ م؛ مما مكن البنك من تجاوز المستوى المحقق في عام ٢٠١٤ م مرة أخرى بنسبة ١١%. كان هدفنا خلال عام ٢٠١٨ م زيادة ودائع زبائننا من الشركات الكبيرة نظراً للانخفاض الطفيف في ودائع الزبائن في عام ٢٠١٧ م. نتيجة لذلك، ارتفعت ودائع زبائننا من الشركات الكبيرة في عام ٢٠١٨ م بنسبة ٥,٣% مقارنة بعام ٢٠١٧ م.

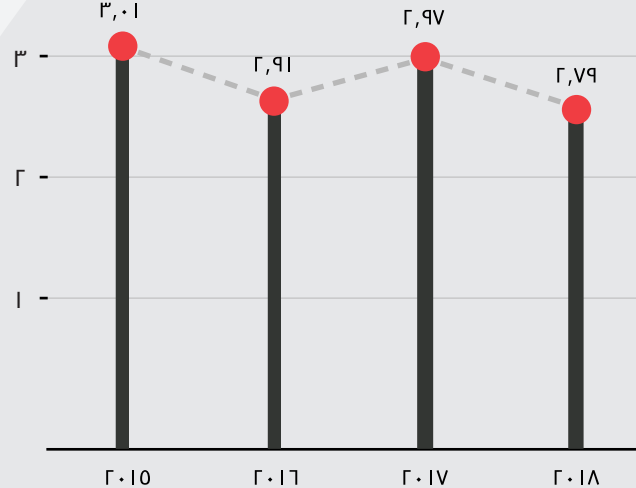
عدد الزبائن



ودائع الزبائن مليار ر.ع.



إجمالي قيمة محفظة القروض مليار ر.ع.



تحسين مستوى الوصول إلى الخدمات

نحن في بنك مسقط نسعى لتسهيل الوصول إلى خدماتنا عن طريق تلبية إحتياجات زبائننا في أي وقت ومكان، ولهذا نقدم مجموعة متنوعة من القنوات المصرفية. ومع استمرار تطوّر التقنيات المتعلقة بالقطاع المصرفي، فإننا نسعى أيضًا إلى تطبيق أحدث التقنيات المتاحة كجزء من إلتزام البنك بالإبداع و التميّز في الخدمات المصرفية. ولقد قام بنك مسقط في عام ٢٠١٨م، بالإستثمار في تحسين مستوى الوصول إلى خدماته من خلال زيادة عدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي والقنوات المصرفية الأخرى.

كيفية الإستفادة من خدمات بنك مسقط

- الفروع
- الهاتف النقال
- الهاتف الثابت
- أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي وأجهزة الخدمة الكاملة (FFM) على مدار الساعة ٧/٢٤
- الإنترنت

قنوات بنك مسقط المصرفية	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
الفروع	١٣٥	١٤١	١٤٢	١٤٨
أجهزة الصراف الآلي (ATM)	٤٣١	٤٢٢	٤١٦	٤٣٠
أجهزة الإيداع النقدي (CDM)	١٥٦	١٥٧	١١٣	١٢٨
أجهزة الخدمة الكاملة (FFM)	٣٤	٥٨	١١٧	١٣٤
أجهزة نقاط البيع (PoS)	١٥,٤٧٢	١٨,١٢٨	١٨,٣٢٥	١٩,٨٣٠

تطوير تجربة الزبائن

يطمح بنك مسقط دائماً إلى تخطي توقعات زبائنه من خلال سعيه المستمر للبحث عن طرق جديدة لتعزيز وتحسين خدمة الزبائن. ففي هذا العام، قام البنك بتصميم هيكلًا تنظيميًا جديدًا لدائرة تطوير خدمة الزبائن بناء على متطلبات الزبائن التي تم تحصيلها من خلال الإستبيانات وملاحظات وشكاوي وبرنامج المتسوّق الخفي و طقات النقاش مع الزبائن . علاوةً على ذلك، صُمّمت خدمة الزبائن لتكون شمولية ومرتبطة بالزبائن؛ من خلال الطول المرتبطة بهم والنماذج والأبحاث والاختبار. يشمل ذلك أحدث التوجهات والمقاييس الرئيسية واختبارها والتحقق منها مع الزبائن أنفسهم.

كما سعى البنك لبذل جهود إضافية لتعزيز تجربة الزبائن من خلال تمديد ساعات عمل القسم المعني بالرد على إستفسارات الزبائن على قنوات التواصل الاجتماعي. كان القسم يعمل لمدة ٥ أيام أسبوعيًا من الساعة ٨:٠٠ صباحاً وحتى الساعة ٨:٠٠ مساءً، إلا أنه يعمل حاليًا لمدة ٧ أيام أسبوعيًا من الساعة ٨ صباحاً وحتى الساعة ١١ مساءً. لذا، يعكس هذا جهود البنك بإلتزامه في الإستجابة بسرعة فائقة لإستفسارات الزبائن.

التواصل مع الزبائن

قام البنك بتنظيم تسع طقات نقاش لشرائح زبائن الخدمات المصرفية للأفراد وأصالة و ميثاق، كما إستكمل البنك برنامج المتسوق الخفي والذي يغطي تقييم المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك في فروعه ومراكز التواصل وذلك لقياس مستوى منتجاته وخدماته مقارنة مع البنوك الأخرى. يتم استخدام آراء الزبائن المتلقاه من خلال هذه البرامج المختلفة لمساعدة البنك في تحديد مجالات تطوير وتعزيز الخدمات والمنتجات.

حساب بنك مسقط لخدمة الزبائن @bankmuscatcare والثقافة المالية

بنك مسقط هو أول بنك في سلطنة عُمان ي دشّن حساب لخدمة الزبائن على شبكة تويتر للتواصل الإجتماعي في عام ٢٠١٦م. ومنذ ذلك الحين، فإن حساب @bankmuscatcare يعمل كأداة فعالة للغاية لتحسين وقت الإستجابة في معالجة صعوبات وإستفسارات الزبائن، كما ساهم بتعزيز التواصل مع الزبائن ونشر محتوى مفيد متعلق بمختلف المواد التوعوية في مجال الصيرفة، فمن خلال هذه القناة، يبادر بنك مسقط بتدشين حملة على موقع تويتر بهدف تحسين وعي العامة بالثقافة المالية كجزء من إلتزام البنك بالتنمية المستدامة.

حملة توعية عن الإحتيال الإلكتروني

إستمر حساب @bankmuscatcare على تويتر في مواصلة جهوده خلال علم ٢٠١٨ في توعية العامّة حول كيفية التعرّف على الإحتيال ومواجهة أساليبه المختلفة وحماية الزبائن ضد الإحتيال المالي، يُعد حساب @bankmuscatcare قناة فعالة ومبادرة تهدف إلى تقييم أبرز المواضيع المالية في السلطنة. وعليه، إرتفعت نسبة المتابعين للحساب لتصل إلى ١٢,٠٠٠ متابع وذلك بإرتفاع نسبته ٧٦٪ مقارنة بعدد المتابعين في عام ٢٠١٧م.

تغريدات من حساب @bankmuscatcare في حملته التوعية ضد الاحتيال الإلكتروني والثقافة المالية



التعامل مع ملاحظات الزبائن

استطاع بنك مسقط خلال عام ٢٠١٨م حلّ ٧٦٪ من ملاحظات وشكاوى الزبائن وفق فترة اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، ويسعى البنك بالحفاظ على أعلى المعايير بضمان تجاوز مستوى التوقعات المحددة سلفًا.

شكاوى الزبائن	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥
الشكاوى التي تم حلها خلال فترة إتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بالنسبة المئوية	٧٦	٨٠	٨٢	٧٩

الإبداع في المنتجات والخدمات

تمثّل قدرتنا على تقديم منتجات وخدمات جديدة تواكب احتياجات وتوقعات زبائننا المستمرة نجاحًا كبيرًا في مسيرة بنك مسقط؛ حيث نعتمد على عدّة قنوات تُساعدنا في مواصلة الإبداع في عروض منتجاتنا وخدماتنا ومن أجل المحافظة على صدارة البنك كإختيار الأول للزبائن في السلطنة. لا يسعى بنك مسقط فقط إلى تقديم منتجات وخدمات تلبّي احتياجات زبائن البنك بشكل مباشر فحسب، بل يبحث باستمرار عن طرق أفضل لمواجهة التحديات الإجتماعية والبيئية من خلال ما يقدمه من منتجات وخدمات.

قرض ميكونو



واجهت السلطنة في عام ٢٠١٨م أقوى إعصار تشهده لغاية اليوم؛ حيث سبب إعصار ميكونو أضرارًا كبيرة في محافظة ظفار ومحافظة الوسطى. وبسبب إنعكاسات الإعصار، اضطر المتأثرون إلى إعادة بناء منازلهم، إلا أن بعض التحديات المالية واجهتهم في القيام بذلك الأمر. استشعر بنك مسقط، كونه المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة، ضرورة توسيع دعمه للمجتمع من خلال تضامر الجهود مع وزارة التنمية الإجتماعية وجمعية البهجة العُمانية للأيتام. لذلك، دعم البنك أكثر من ٢٥٠ عائلة في إعادة بناء منازلهم وشراء الأجهزة الضرورية للمنازل، كما قدّم البنك "قرض ميكونو" للأسر المتضررة في محافظة ظفار ومحافظة الوسطى. قدّم هذا القرض الحصري نسب فائدة تنافسية وصلت إلى ٣,٢٥٪ للقروض الممتدة لـ ١٢ شهرًا أو نسبة ٣,٧٥٪ للقروض الممتدة لـ ٢٤ شهرًا، كما أعفي المقترضون من أول قسط شهري. ووقّر هذا القرض كذلك تأمينًا مجانيًا على الحياة ضد الوفاة والإعاقة الدائمة.



تمويل "شهادتي" للتعليم

استمر بنك مسقط بتوفير القرض التعليمي الذي يدعم الشباب لمواصلة الدراسات العليا. قام البنك بتدشين منتج "شهادتي" في عام ٢٠١٧م، وهو قرض تعليمي خاص يمنح دعم كبير للتعليم العالي للشباب الذين يسعون إلى إكمال دراساتهم بالجامعات. ويؤكد تدشين قرض شهادتي على التزام البنك بالهدف الوطني لدعم تعليم الشباب العماني في الداخل والخارج. ويغطي قرض شهادتي النفقات الكاملة للطلاب، بما في ذلك رسوم الدراسة والإقامة والنقل والكتب والنفقات الأخرى الضرورية التي تتعلق بالتعليم، حيث يعتبر التعليم الجيد عاملاً أساسياً في تأمين مستقبل واعد في سوق العمل، ويساعد قرض شهادتي على تحقيق الأمل عن طريق إزالة العبء المالي خلال فترة الدراسة حتى الحصول على شهادة التخرج.

نظام حماية الرواتب (WPS)

يبحث بنك مسقط جاهداً عن طُرق تعزز من تجربة الزبائن، حيث يعد نظام حماية الرواتب (WPS) طريقة لتحويل الرواتب إلكترونياً ويُقدّم فوائد عديدة للشركات وموظفيها عبر ضمان توقيت زمني سريع لمعالجة الرواتب وإيداعها سريعاً في حسابات الموظفين والإستغناء عن الطرق التقليدية لتحويل الرواتب.

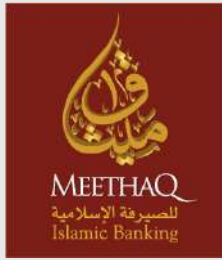
دعم الموردين المحليين

يضع بنك مسقط أولوية لدعم الموردين المحليين إسهاماً منه في التنمية الاقتصادية المحلية وينص على ذلك في سياسة المشتريات الخاصة بالبنك حيث يُلجأ للموردين خارج السلطنة فقط في حال عدم استطاعة المورد المحلي توفير المنتج أو الخدمة المطلوبة. في عام ٢٠١٨م، قام البنك باستخدام الموردين المحليين بنسبة ٧٤,٥% من إجمالي المشتريات وهي نسبة ارتفاع بلغت ٢% مقارنة بعام ٢٠١٧م، ويتم إختيار الموردين بناءً على المعايير التالية: الأسعار التنافسية وجودة المنتجات والتسليم في الوقت المناسب وصيانة ما بعد التسليم.

ميثاق للصيرفة الإسلامية مبادرة التخطيط المالي

يعمل ميثاق للصيرفة الإسلامية على مواصلة غرس ثقافة التوفير في السلطنة. ومن هذا المنطلق، قام ميثاق في عام ٢٠١٨م بتدشين مبادرة التخطيط المالي والتي تهدف إلى نشر التوعية بإدارة الميزانية الشخصية والتخطيط المالي لإحتياجات المستقبل. قدمت هذه المبادرة محاضرتين حول أساليب التخطيط المالي الإسلامي للأفراد حسب المعايير المجتمعية والتعريف على أساليب التفريق بين القرارات المالية بناء على احتياجاتهم ومتطلباتهم.

ميثاق للصيرفة الإسلامية يفوز بجائزة أفضل صيرفة إسلامية في السلطنة من مجلة Islamic Business & Finance



اعترافاً بإنجازات ميثاق للصيرفة الإسلامية المبهرة في الصيرفة الإسلامية كونه النافذة الإسلامية الرائدة في السلطنة، فاز ميثاق للصيرفة الإسلامية بجائزة مجلة «Islamic Business and Finance» لأفضل بنك إسلامي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛ وكُرّم في حفل أقيم في إمارة دبي وبحضور أبرز المصرفيين والماليين الإسلاميين من مختلف دول العالم. تعكس هذه الجائزة الأداء الاستثنائي ونمو قطاع الصيرفة الإسلامية وتمويل المجتمع. و يفخر ميثاق بإنجاز مهم وهو إمتلاكه أصول بأكثر من مليار ريال عُماني وبحصة سوقية (فيما يتعلق بالأصول) بلغت ٣٣% كونه البنك الإسلامي الرائد في السلطنة، كما حقق ميثاق العديد من الإنجازات التي ساهمت في تنمية وتطوير إقتصاد السلطنة. ويؤكّد ميثاق للصيرفة الإسلامية على دعمه لجميع القطاعات الإقتصادية الرئيسية في السلطنة.

التطوير من الداخل

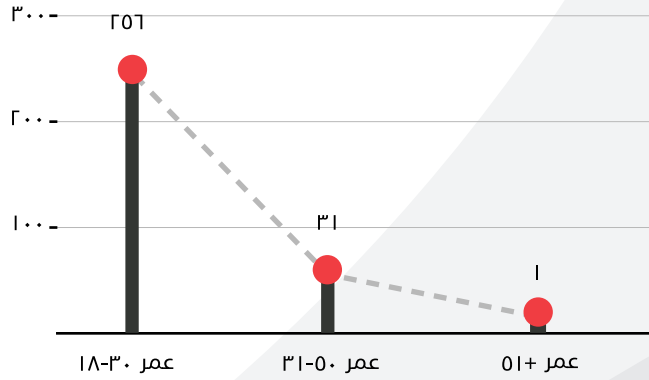
أكبر مؤسسة توّظف في القطاع المالي

يستثمر بنك مسقط في تمكين الموارد البشرية، كما يفخر البنك بموظفيه وإنجازاتهم حيث يقوم بتبني أفضل المواهب العمانية وإستراتيجيات مبدعة لإكسابهم مهارات مناسبة تؤهلهم لتولي مناصب قيادية. كما يتميز موظفو البنك بالالتزام وانتماء عالي مما يعزز قدرة البنك للحفاظ على منصبه كمؤسسة مالية رائدة في السلطنة.

التوظيف

في عام ٢٠١٨، ازداد عدد موظفي البنك بنسبة ٤,٧٤% ليصل إلى ٣٧٧٩ موظف، حيث يسعى بنك مسقط إلى تحقيق فرص نمو جديدة في إطار حرصه وإلتزامه على تعزيز تأثيره في سوق العمل العُماني من خلال زيادة فرص العمل والتدريب المهني.

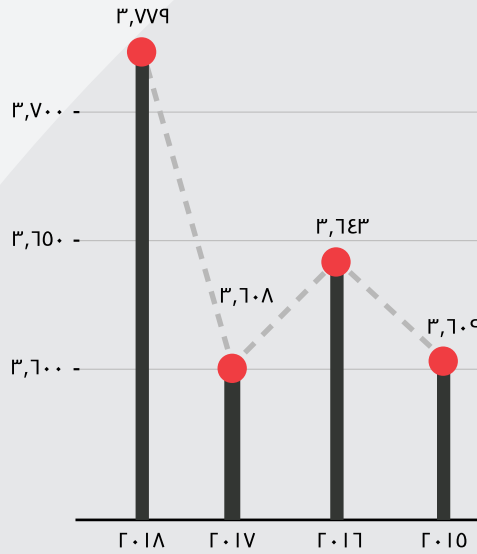
توزيع التوظيف حسب العمر ٢٠١٨



التنوع والتضمين

يركّز بنك مسقط على جذب أفضل المواهب المتوفرة واتباع منهج مبني على أساس الجدارة في التوظيف. كما يضمن البنك توفير فرص متساوية بغض النظر عن جنس الموظف أو المترشح أو حالته الزوجية أو قبيلته أو أصله العرقي أو ديانتته. في عام ٢٠١٨، لم يسجّل البنك أي حالات تمييز.

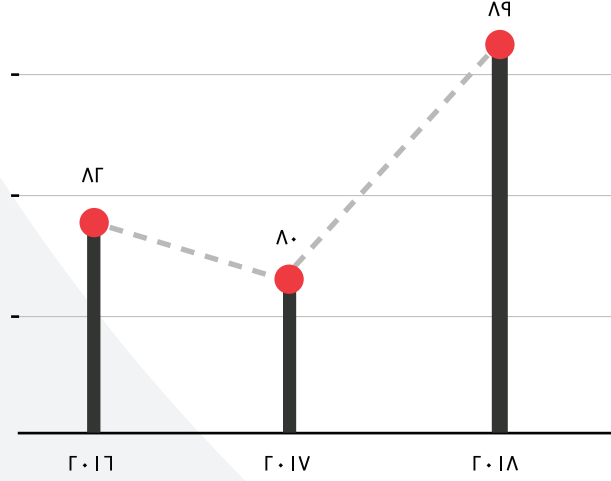
الموظفين بدوام كامل



توظيف الشباب

يظل توفير فرص العمل للشباب أولوية في بنك مسقط حيث يعتبر الإستثمار في جيل المستقبل جانباً مهماً في التخطيط للتعاقب الوظيفي، وهو أمر ضروري للتنمية المستدامة في سلطنة عُمان. في عام ٢٠١٨م، بلغت نسبة موظفي بنك مسقط الذين تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ و ٣٠ سنة ٣٢,٧% ، وهو أقل بنسبة طفيفة عن عام ٢٠١٧م؛ ومع ذلك، ظلت نسبة الموظفين الجدد الذين تم تعيينهم في الفئة العمرية من ١٨-٣٠ سنة مرتفعة لتصل إلى ٨٨,٩%.

توظيف موظفين شباب (%)



مبادرات أفضل للمجتمع

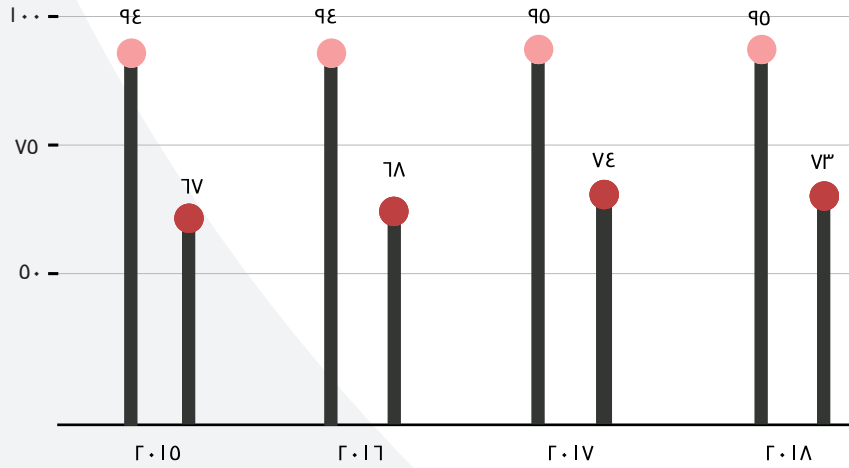


التعمين

وفقاً لرؤية السلطنة لعام ٢٠٢٠م، يلتزم بنك مسقط بتوظيف المواطنين العُمانيين وترقيتهم إلى مناصب قيادية. في عام ٢٠١٨م، وصل عدد المواطنين العمانيين الذين يمثلون الإدارة العليا حوالي ٧٣٪ وذلك بنسبة منخفضة قليلة بالمقارنة عن عام ٢٠١٧م. كما يستمر البنك بالإلتزام بالمحافظة على نسبة تعمين عالية حيث وصلت نسبة المواطنين العمانيين ٩٤,٦٧٪ من إجمالي موظفي البنك، وهو ما يمثل تحسن طفيف عن السنوات السابقة.

في عام ٢٠١٨م، استمر بنك مسقط في دعمه لمبادرة وزارة القوى العاملة حيث ساهم البنك في توظيف ٢٥٠ موظف من المخرجات الجديدة من أفضل المؤسسات التعليمية في السلطنة والجامعات الدولية. خلال هذا العام، ركّز البنك جهوده على توظيف قوى عاملة تتمتع بمستوى مهني رفيع من خلال استهداف المرشحين الحاصلين على شهادات مهنية.

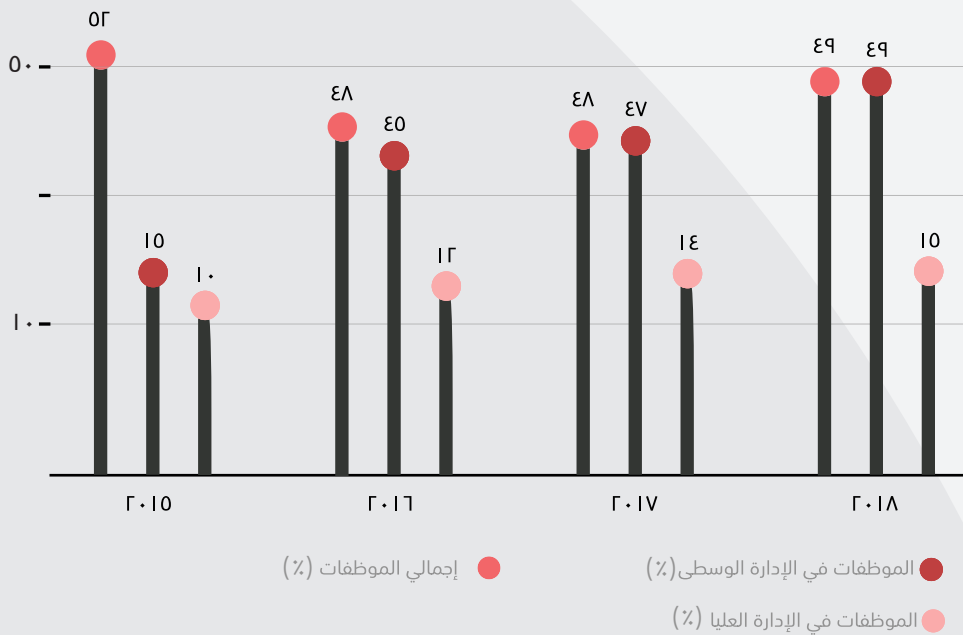
التعمين (%)



توظيف المرأة

لا يزال ضمان تكافؤ الفرص للمرأة في التوظيف والترقية من أهم جوانب إلتزام بنك مسقط بالتنوع والشمول. حيث بلغت نسبة توظيف المرأة في بنك مسقط خلال عام ٢٠١٨م نسبة ٥٧٪. وعلى الرغم من هذا الإنخفاض، فلا تزال المرأة تمثل حوالي نصف عدد موظفي البنك بنسبة تبلغ ٤٨٪، وشهدت المرأة بعض التطور في المناصب الإدارية، حيث مثلت الموظفات نسبة ٤٨٪ من مناصب الإدارة الوسطى، واستمرت النسبة في الإدارة العليا في النمو من ١٤٪ في عام ٢٠١٧م إلى ١٥٪ في عام ٢٠١٨م.

توظيف المرأة (%)



● إجمالي الموظفات (%)

● الموظفات في الإدارة الوسطى (%)

● الموظفات في الإدارة العليا (%)

التعليم والتطوير

يكرّس بنك مسقط دعمه لموظفيه من خلال منحهم أفضل فرص التطوير الوظيفي؛ وذلك عن طريق توفير برامج تدريبية وتطويرية مخصصة. ولقد كان لأكاديمية جدارة دوراً أساسياً في عام ٢٠١٨م، حيث قامت بتنظيم ٦١٧ دورة وبرنامج تعليمي تدريبي للموظفين، ولقد بلغ العدد الإجمالي للمتدربين ١٩,٤٠٧.

٢٠١٨	٢٠١٧	التدريب على مستوى البنك
١٩,٤٠٧	٢٠,١٦٧	إجمالي عدد أيام التدريب المقدمة للموظفين
٣٣٠	١٤١	موظفي الإدارة العليا
١٥,٧٦٨	١٤,١٧٨	موظفي الإدارة الوسطى
٣,٣٠٩	٥,٨٤٨	موظفين غير إداريين
٩,٢٣٤	٩,٨٢٥	موظفين ذكور
١٠,١٧٣	١٠,٣٤٢	موظفات إناث
٥,٢٨	٥,٥٩	متوسط عدد أيام التدريب المقدمة لكل موظف
١٣,٠٠٨	١٤,٦٥٢	إجمالي عدد الموظفين المتلقين للتدريب
١٢,٤٢١	١٤,١٠١	الموظفين العمانيين
٥٨٧	٥٥١	الموظفين غير العمانيين
٦١٧	٨٧٧	إجمالي عدد دورات التدريب والتعليم

إدارة المواهب وتخطيط التعاقب الوظيفي

يتخذ بنك مسقط نهجاً استراتيجياً لتخطيط الموارد البشرية من خلال إدارة المواهب والتعاقب الوظيفي، حيث يسعى إلى جذب المواهب والحفاظ عليها وتطويرها. وفي الوقت نفسه، يسعى أيضاً إلى الحفاظ على استمرارية العمل لجميع الأدوار الرئيسية وتحديد بدلاء مستقبليين لها. ومن خلال أدوات التقييم المختلفة وبرامج لجذب أفضل الخريجين العمانيين مثل مصفوفة التقييم المحتملة المكونة من ٩ خانات (9 Box Potential Assessment Matrix)، و تقييم الأدوار الرئيسية، و برنامج جدارة لتطوير الخريجين، يمكننا تحديد المرشحين المحتملين لتلك الأدوار الرئيسية.

برنامج جدارة

بعد التدشين الناجح لبرنامج جدارة لتطوير الخريجين (JGDP)، أطلق بنك مسقط في عام ٢٠١٨م برنامج لإدارة المواهب المتعددة - برنامج جدارة للإدارة (INSEAD)- لعدد ٣٤ مشاركاً من برنامج الإدارة المتوسطة وفريق الإدارة، كما دشّن البنك برنامج جدارة للإدارة الوسطى، بالتعاون مع هيئة تدريس جامعة كيمبردج، لعدد ٣٧ مشاركاً من دوائر مختلفة.

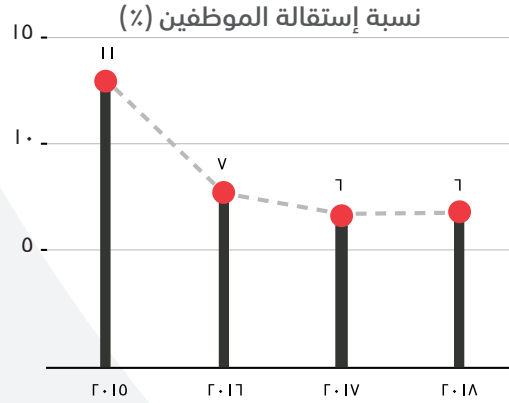
السمات الرئيسية لبرامج تدريب الموظفين لعام ٢٠١٨

أكمل ١٧ موظفًا برنامج تطوير الخريجين
شارك ٢٥ موظفًا في الحلقة الثانية من برنامج تطوير الخريجين
أكمل ٣٤ موظفًا برنامج جدارة للإدارة (INSEAD)
أكمل ٤٧ من مدراء الخدمة برنامج مدراء الخدمة المُعتمد
أكمل ٥٣ من مدراء الفروع برنامج مدراء الفروع المُعتمد
إطلاق ٨ شهادات مهنية مقارنة بعدد ٦ شهادات مهنية في العام الماضي:
• مؤهل الصيرفة الإسلامية - (CISI) (IFQ)
• شهادة الدبلوم الدولية في مكافحة غسل الأموال - ICA
• شهادة الهاكر الأخلاقي (CEH/V٩)
• شهادة اختصاصية في حماية أنظمة المعلومات (CISSP)
• شهادة في المالية والتمويل الدولي
• شهادة هندسة أطر العمل للبنية التحتية لتقنية المعلومات (TOGAF)
• شهادة المقدمة الدولية في الأوراق المالية والاستثمار (CISI)
• شهادة إدارة المخاطر
تنظيم ٦١٧ برنامجًا تعليميًا وتدريبياً خلال عام ٢٠١٨م
تدشين ٣ دفعات جديدة لبرنامج تطوير (Harvard Manage-Mentor)
تطبيق مشروع إنتاجية الموظفين والذي يهدف إلى معالجة الكفاءات وتقليل التكاليف في البنك



التواصل مع الموظفين

يمثل التواصل مع الموظفين ورضاهم أهمية قصوى لنجاح بنك مسقط؛ لذلك نسعى لضمان توفير برامج تدريبية كافية للموظفين واستعراض أدائهم سنويًا؛ حيث ينعكس ذلك على إجمالي عدد البرامج التي قَدّمها بنك مسقط لموظفيه. ومما تجدر الإشارة إليه وصول متوسط عدد أيام التدريب المُقدمة في عام ٢٠١٨م لموظفي بنك مسقط نسبة ٥,٢٨، ولقد ساهمت برامج التدريب والتعليم والتواصل مع الموظفين في بنك مسقط على إبقاء معدل استقالة الموظفين منخفضًا عند نسبة ٦٪ في عام ٢٠١٨م.



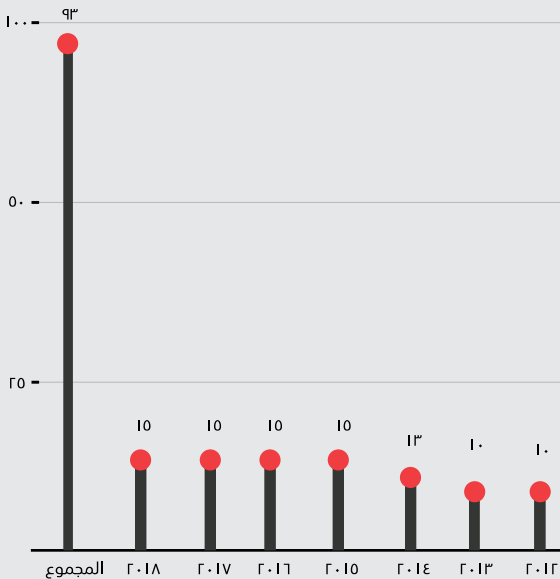
تمكين المجتمعات

تصل برامج المسؤولية الاجتماعية لبنك مسقط إلى أغلبية المجتمع العُماني؛ وذلك كجزء من رؤية بنك مسقط "نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم". حيث خصص البنك موارد كبيرة لخدمة القضايا الاجتماعية الرئيسية في السلطنة كجزء من جهودنا بإشراك المعنيين بمصالح البنك لتعزيز الروابط مع المجتمعات المحلية. كما كانت لجنة الاستدامة بالبنك تعمل بفعالية من أجل تحقيق التزام البنك بالتنمية المستدامة في جميع المجتمعات التي نعمل فيها.

الملاعب الخضراء

ساهمت مبادرة الملاعب الخضراء من بنك مسقط منذ بدئها في مساعدة أكثر من ٩٣ فريقًا رياضيًا. في عام ٢٠١٨م، تم استلام أكثر من ٧٩ طلبًا من فرق كرة القدم المحلية في جميع أنحاء السلطنة لتطوير البنية الأرضية لملاعبهم. علمًا أنه تم اختيار المستفيدين من خلال زيارات ميدانية موسّعة للجنة المعنية حيث قامت اللجنة بوضع قائمة للفرق الرياضية المؤهلة للحصول على الدعم، و تم اختيار ١٥ فريقًا رياضيًا جديدًا للاستفادة من مبادرة بنك مسقط.

الفرق المستفيدة من الدعم



تضامن

يقوم برنامج تضامن، وهو برنامج سنوي للمسؤولية الاجتماعية يتم تنفيذه بالشراكة مع وزارة التنمية الاجتماعية، بالتركيز على الأسر التي تندرج ضمن مظلة الضمان الاجتماعي من خلال تزويدهم بالأجهزة الإلكترونية المنزلية الأساسية لمنحهم حياة أفضل. ولقد قام البنك بتوزيع أجهزة عديدة، من بينها وحدات تكييف الهواء والثلاجات والغسالات على أكثر من ١,٠٠٠ عائلة في مختلف أنحاء السلطنة، مما أثر في حياة الآلاف من العمانيين. كما سعى البرنامج إلى الاستثمار في مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك جمعية خيرية، حيث قام البنك بتوفير جميع متطلبات تكييف الهواء في مقر الجمعية. وذلك في عام ٢٠١٨م حيث تبرع بنك مسقط بعدد ٥٤ وحدات تكييف الهواء لجمعية النور للمكفوفين كجزء من التزامه نحو المجتمع العماني.

جسر المستقبل

دشن بنك مسقط في عام ٢٠١٢م برنامج 'جسر المستقبل'؛ وذلك تنفيذاً للأوامر السامية لحضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله- الداعية لتقديم الفرص التعليمية والتدريبية للشباب العماني التي تمكنهم من اكتساب المهارات الوظيفية. تستهدف مبادرة المسؤولية الاجتماعية هذه لتفيد الشباب العماني (ذكوراً وإناثاً) ممن يندرجوا تحت مظلة الضمان الاجتماعي والذين لم يتمكنوا من مواصلة دراساتهم العليا بعد مرحلة المدرسة لعدة أسباب مختلفة. حتى عام ٢٠١٨م، تخرّج إجمالي عدد ٤٠ طالباً من المنح الدراسية التي يقدمها برنامج جسر المستقبل كبرامج الدبلوم والبيكالوريوس والبرامج المهنية، بينما لا يزال ٥٤ طالباً في مرحلة الدراسة.

مبادرة بصمات المستثمر الصغير

عمل البنك على تدريب أكثر من ١٠,٥٠٠ طالباً حول الثقافة المالية كجزء من برنامج المستثمر الصغير بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم وإنجاز عمان. ومن باب حرص البنك على تمكين المجتمع منذ سن مبكر، يهدف برنامج المستثمر الصغير لتطوير معرفة الأطفال بالأنشطة المالية وتزويدهم بالمهارات اللازمة ليصبحوا رواد أعمال مستقبليين.

إرشاد

كجزء من مبادرة بصمات للمسؤولية الاجتماعية في البنك، يُعتبر برنامج إرشاد مركزاً للتدريب المالي يُقدّم من خلاله التدريب المالي والإرشاد للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، والشركات الناشئة ورواد الأعمال والأفراد في إدارة جوانبهم المالية وكذلك إدارة التخطيط المالي المستقبلي، كما يسعى البنك في ذات الوقت إلى تقديم التدريب المالي اللازم حول كيفية الاستفادة القصوى من الأرباح. علماً أن التدريب سيغطّي جوانب إدارة القروض المالية وإعداد الموازنات وأهمية الادخار والتحديات التي تواجه المشاريع الصغيرة والمتوسطة وطرق زيادة رأس المال.

برنامج شهادة الثقافة المالية ماليات

يهدف هذا البرنامج إلى تقديم الدعم لأفراد المجتمع في جانب التخطيط المالي؛ حيث ستوفّر شهادة الثقافة المالية الشخصية ماليات للعامّة في عام ٢٠١٩م.

الاستثمار في السياحة

بينما تلعب السياحة دوراً محورياً بشكل متزايد في مستقبل السلطنة الاقتصادي، فإن البنك يسعى إلى الاستثمار في المجتمعات المحلية من أجل توفير فرص السياحة المستدامة والصديقة للبيئة وذلك من خلال التعاون مع وزارة السياحة.

فرع يعمل بالطاقة الشمسية (ميثاق)

تعزيزاً لمصادر الطاقة المتجددة في السلطنة، يعمل فرع الخوض بالطاقة الشمسية حيث يُعد ميثاق أول بنك في السلطنة يعمل على تشغيل فرع بالطاقة الخضراء المتجددة. علماً أن الألواح الشمسية المثبتة على سقف فرع الخوض القدرة على إنتاج طاقة كهربائية بمقدار ٥٠ كيلو واط، كما للفرع القدرة على تقليل انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون بمقدار ٥٢,٥٦ طن سنوياً. من الجدير بالذكر أن المشروع من تنفيذ شركة نفاذ للطاقة المتجددة.

المنتجات الخضراء

تماشياً مع الاستراتيجية الوطنية للسلطنة للحد من آثار تغيّر المناخ، سيقوم البنك بإطلاق مجموعة من المنتجات لتشجيع الزبائن والعامّة على الاستثمار في المنازل الخضراء. حيث سيتم توفير حوافز للزبائن الراغبين في الحصول على منازل صديقة للبيئة.



حلقات عمل حول الطاقة المتجددة

سعيًا منه لتعزيز مصادر الطاقة البديلة، نظّم البنك حلقات عمل متخصصة حول أفضل الممارسات وخيارات الاستثمار في مصادر الطاقة المتجددة؛ حيث حضر هذه الحلقات أكثر من ١,٥٠٠ من الطلاب ورواد الأعمال و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المساحة الخضراء

كهدية مُقدّمة للمجتمع، يعمل بنك مسقط بالشراكة مع بلدية مسقط على إنشاء حديقة عامّة حديثة تهدف إلى تعزيز الإحساس بالانتماء والتقدير بين أفراد المجتمع للبيئة الخضراء من حولهم.

قلوب بنك مسقط

تلعب المسؤولية الاجتماعية دورًا أساسيًا في ثقافة بنك مسقط. فقلوب بنك مسقط (BM Hearts) هي مجموعة تطوعية للموظفين مخصصة لتوجيه شغفهم نحو الأنشطة والمبادرات الخيرية.

مبادرة فك كربة

بالشراكة مع جمعية المحامين العُمانية، ساهم بنك مسقط خلال عيد الفطر في دعم المواطنين العُمانيين المُعسرين ممن صدر عليهم أوامر حبس منقذة أو قيد التنفيذ نتيجة مطالبات مالية مترتبة عليهم جراء قضايا مختلفة ولا تسمح ظروفهم بسداد هذه المطالبات (باستثناء المطالبات من البنوك والمؤسسات المالية)؛ حيث ساهم البنك في فك كربة ١٩٠ حالة من قروضهم المالية. حرّرت هذه المبادرة المواطنين من قضاء محكوميتهم في السجن وأعدت جمع شملهم بأحبّائهم خلال الإجازة المباركة.



جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA)



تم اختيار ٥٠ شاباً وشابة من فريقي شهادة البكالوريوس في تخصص المالية والمحاسبة من الباحثين عن عمل للمشاركة في برنامج متخصص و مهني تقدمه جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (ACCA).

وتأتي هذه المبادرة بالتعاون مع شركة تنمية نفط عمان، حيث تتكفل بتغطية تكاليف البرنامج التدريبي بينما يقوم بنك مسقط بتوفير المكان لإقامة التدريب وتقديم علاوة مالية شهرية للمتدربين طوال فترة البرنامج لمدة ١٨ شهراً بالإضافة إلى تقديم فرص وظيفية للمشاركين في البرنامج وذلك بعد إكمال برنامج التدريب بنجاح.

دعم أفضل للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة



دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تُعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SME) محركًا رئيسيًا للنمو الاقتصادي وخلق الوظائف؛ لذلك استثمر بنك مسقط جهوده في تطوير مهارات رواد أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال برامج متميزة كأكاديمية الوثبة.

أكاديمية الوثبة

منذ انطلاقتها في عام ٢٠١٣م، تستمر أكاديمية الوثبة في اكتساب الزخم من خلال فريقيها المتميزين من أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. تدعم الأكاديمية المشاركين فيها بالمهارات والمعرفة التي يحتاجون إليها في رفع مستوى أفكارهم ومشاريعهم التجارية والاقتصاد العُماني كذلك؛ حيث وصل مجموع فريقي هذه الأكاديمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى ٧٢ شخصًا من منذ عام ٢٠١٤م.

الموقع	السنة	عدد الخريجين
مسقط	٢٠١٤	١٢
صُحار	٢٠١٥	١٢
صلالة	٢٠١٥	١٢
مسقط	٢٠١٦	١٤
نزوى	٢٠١٧	١٢
صُحار	٢٠١٧	١٠

قصة نجاة: هناء اللواتي



طوّقت هناء المبادئ التي تعلمتها في جلسات تدريب وطلقات عمل أكاديمية الوثبة، مما ساهم في إحداث نقلة نوعية في مشروعها لتصميم المجوهرات. ركّزت هناء قبل انضمامها إلى أكاديمية الوثبة على الأكرليك، لكنها قررت اليوم (بعد دعم مدربها لها) تصميم مجوهراتها باستخدام مواد تحقق لها هامش ربح أعلى، وتشمل هذه المواد على الذهب والألماس بدلًا عن الأكرليك. ففي خلال الشهرين الماضيين ومنذ بدئها مع أكاديمية الوثبة، لاحظت هناء تزايدًا متصاعدًا في عوائدها الشهرية بنسبة تفوق ٣٥٠٪. يسرنا أن تكون هناء جزءًا من أكاديمية الوثبة كونها رائدة أعمال شغوفة بتطبيق المبادئ والقيم التي تتعلمها في تطوير نمو مشروعها التجاري.

سوق الوثبة الرمضاني



كجزء من التزام بنك مسقط في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يقوم البنك بتنظيم سوق الوثبة الرمضاني منذ عام ٢٠١٣م. يُمكن سوق الوثبة الرمضاني رائدات ورواد الأعمال بيع منتجاتهم خلال مدة ثلاثة أيام متتالية في شهر رمضان المبارك دون تحمّل اية مصاريف، كتكلفة الإيجار مثلاً. ففي عام ٢٠١٨م، احتضن سوق الوثبة الرمضاني إجمالي عدد ١٥٥ من رواد الأعمال.

السنة	عدد المشتركين
٢٠١٣	٩٧
٢٠١٤	١٠٢
٢٠١٥	١٢٦
٢٠١٦	١٤٠
٢٠١٧	١٦٠
٢٠١٨	١٥٥

الصيرفة المسؤولة

التوقيع على مبادئ خط الاستواء منذ ١١ سنة

لا يزال بنك مسقط رائدًا في ممارساته المالية المستدامة؛ وذلك من خلال التزامه بمبادئ خط الاستواء، فقد التزم البنك بدمج أفضل الممارسات المستدامة في أنشطة إقراض الشركات من خلال إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

ينعكس اهتمامنا بحماية أصول واستثمارات مساهمينا وزبائننا في منهجنا القوي المعني بإدارة المخاطر.

معهد التمويل الدولي (IIF)



بنك مسقط هو عضو في معهد التمويل الدولي IIF ، وهو عبارة عن جمعية عالمية رائدة للمؤسسات المالية والتي تضم ما يقارب ٥٠٠ عضو من أكثر من ٧٠ دولة. مهمة معهد التمويل الدولي هي دعم الأعضاء في إدارة المخاطر، الدعوة للسياسات المالية والاقتصادية التنظيمية التي تحظى باهتمام واسع من أعضائها و تساهم في تعزيز الاستقرار المالي العالمي والنمو الاقتصادي المستدام.

إدارة المخاطر

تلعب إدارة المخاطر دورًا محوريًا في الحفاظ على أصول واستثمارات مساهمي وزبائن البنك وهي جزء لا يتجزأ من عملية صنع القرار في البنك. وتتماشى رؤية دائرة إدارة المخاطر مع رؤية البنك بالالتزام بزيادة قيمة حقوق المساهمين، وغرس الثقة في السوق وتخفيف القيود التنظيمية من خلال إدارة المخاطر بطريقة حكيمة واستباقية تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في مجال تقنيات إدارة المخاطر.

يعرض الجدول أدناه بعض المخاطر الرئيسية التي تم تحديدها عام ٢٠١٨م واستجابة بنك مسقط لإدارة هذه المخاطر بشكل استباقي.

المخاطر الرئيسية	استجابة بنك مسقط
ارتفاع مستوى مخاطر الائتمان بسبب استمرار انخفاض أسعار النفط، مما يؤدي إلى تحديات داخل بيئة التشغيل.	من بين الإجراءات المهمة التي اتخذها بنك مسقط هي إعادة هيكلة التسهيلات الائتمانية وتطبيق معيار التسعير المعتمد على المخاطر ومواصلة مراقبة الحسابات لضمان الحفاظ على جودة الأصول.
زيادة مخاطر السيولة	أجرى بنك مسقط اختبارات ضغط السيولة الديناميكية، في إطار عملية تقييم لمستوى السيولة وإدارتها (LAMP) وواصل عملية المراقبة بهدف ضمان وجود خطة تمويل طارئة قوية للوفاء بمتطلبات السيولة في ظل سيناريوهات التعرض للضغوط.
التهدد المستمر لأمن المعلومات من خلال الهجمات السيبرانية	قام بنك مسقط بتحديث نظام حماية البيانات وشمل مراقبة البوابة لتعزيز مراقبة والاستجابة للحوادث الأمنية ومراقبة فقدان البيانات.



مبادئ خط الاستواء

إن بنك مسقط يدرك أهمية تغير المناخ والتنوع البيولوجي وحقوق الإنسان، كما يؤمن بضرورة تجنب التأثيرات السلبية على الأنظمة البيئية والمجتمعات المحلية المتأثرة بالمشاريع و / أو الحد من تلك التأثيرات. منذ عام ٢٠٠٧م، كان البنك واحدًا من ٩٢ مؤسسة مالية عالمية قامت بالتوقيع على مبادئ خط الاستواء. ولقد تم اعتماد مبادئ خط الاستواء لضمان قيام البنك بتمويل المشاريع التي يتم فيها إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل صحيح.

ويؤمن البنك أيضًا بأن تبني مبادئ خط الاستواء والالتزام بها سيوفر مزايا كبيرة لربائته البنك وللمعنيين بمصالح البنك ولأعمال البنك والمجتمع والبيئة.

حماية البيئة

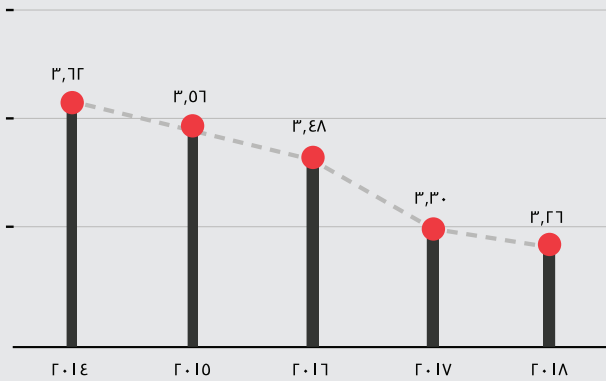
يُدرِك بنك مسقط أهمية حماية البيئة؛ لذلك نعمل على ضمان تقليل التأثير البيئي السلبي من خلال الاستثمار في تقنيات المباني الخضراء سعيًا منا لتحسين كفاءة الطاقة والمياه وبرامج إدارة النفايات.

استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

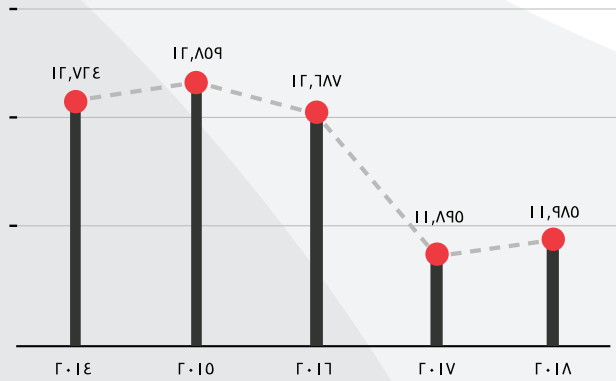
نهدف في بنك مسقط إلى تحفيز الرعاية البيئية بين موظفينا وزبائننا. تم تصميم المقر الرئيسي باستخدام تقنيات وتكنولوجيا المباني الخضراء، للحد والتحفيز على الحفاظ على البيئة. ومع ذلك، وحيث يوجد أكثر من ٣٧٧٩ موظف، يستهلك البنك كمية كبيرة من الكهرباء للحفاظ على استمرار عمل المقر الرئيسي وتوفير الراحة للموظفين. كما يتم أيضًا استهلاك الوقود لتشغيل السيارات للتنقل بين الفروع في جميع أنحاء السلطنة للإشراف على عمليات البنك.

وفي عام ٢٠١٨م، استهلك المقر الرئيسي ١١,٩٨٥ ميغاوات من الكهرباء التي تم شراؤها من الشبكة الوطنية، وتعادل الاستهلاك غير المباشر للنطاق الثاني من الانبعاثات الناتجة عن ١٠,٢٧٣ طن من غاز ثاني أكسيد الكربون. وبالتالي، كانت كثافة استهلاك الطاقة غير المباشرة لبنك مسقط ٣,٢٦ ميغاوات لكل موظف، بنسبة انخفاض طفيف مقارنةً بعام ٢٠١٧م. يفتخر بنك مسقط في تخفيض استهلاك الطاقة المباشرة والانبعاثات بنسبة ٣٨٪ من النطاق الأول من الانبعاثات الناتجة في عام ٢٠١٨م مقارنةً بالسنة الماضية؛ حيث بلغت انبعاثات النطاق المباشر الأول ما يقارب ٢٤ طن من غاز ثاني أكسيد الكربون:

كثافة الطاقة
(ميغاوات / موظف)



استهلاك الكهرباء
(ميغاوات)

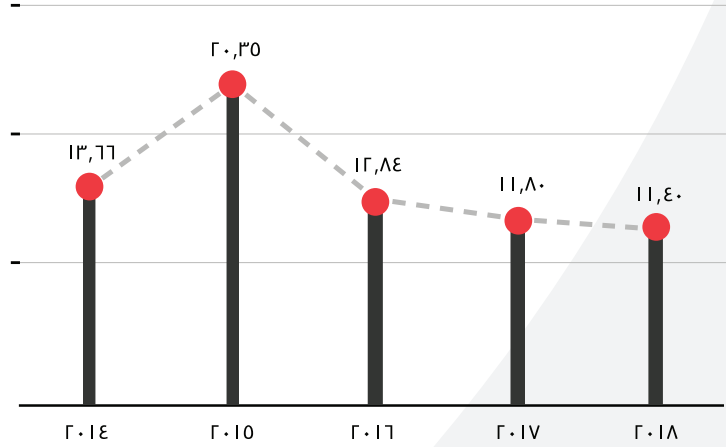


استهلاك المياه

في عام ٢٠١٨م، استهلك المقر الرئيسي ٤١,٩٤٢ م^٣ من المياه، وهو ما يعني أن استهلاك الموظف الواحد من الماء بلغ ما يقارب ١١,٤ م^٣/ للموظف. من ٢٠١٧م إلى ٢٠١٨م، خفض بنك مسقط استهلاكه للمياه بنسبة ١,٤%.

كثافة المياه

(متر مكعب / موظف)



دراسة حالة: التخلص من بطاريات حمض الرصاص

وقّع بنك مسقط مع الشركة العُمانية القابضة لخدمات البيئة (بيئة) اتفاقيةً حول التخلص الآمن من بطاريات حمض الرصاص (LAB) والنفايات الالكترونية من المقر الرئيسي للبنك.

تُعد هذه الاتفاقية جزءًا من مبادرة بنك مسقط (لنحافظ على بيئتنا)؛ حيث عمل البنك على تجميع ٥٦٠ بطاريات حمض الرصاص من المقر الرئيسي للبنك، علمًا أن شركة بيئة منحت الشركة العربية للرصاص عقدًا لمعالجة بطاريات حمض الرصاص بطريقة صديقة للبيئة داخل السلطنة، كما بدأت الشركة العربية للرصاص بتشغيل محطة معالجة بطاريات الرصاص في السلطنة بقدرة معالجة ١٥ طن يوميًا.

تُكْمَل هذه المبادرة على التزام بنك مسقط في رفع مستوى التوعية البيئية وإحداث تغيير سلوكي إيجابي نحو الحماية البيئية.



إدارة المخاطر

يتمتع البنك بهيكل متكامل لإدارة المخاطر؛ وذلك لتقييم كل فرصة استثمارية على حدة، حيث يتم إتباع كُتَيْب السياسات الاستثمارية في عملية إدارة الاستثمار ويحدد بوضوح الأدوار والمسؤوليات، علماً أنه يتم التحقق من جميع الاستثمارات وفقاً لمعايير تدقيق هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وهو ما يعزز الاستثمار الاجتماعي المسؤول عبر حظر الاستثمار في الأعمال التالية التي تُعتبر غير أخلاقية وتعزز الجريمة والسلوكيات المعادية للمجتمع: الترفيه غير الأخلاقي، المشروبات الكحولية، والمقامرة، والأسلحة، و التبغ وغيرها.

توعية بالمنتجات

في إطار عمل الصيرفة الإسلامية، تتخذ الشفافية موقفاً محورياً؛ حيث يعمل ميثاق بانتظام على توفير معلومات مهمة على موقع البنك. وتتضمن تلك المعلومات، التي يتم تحديثها شهرياً، الأوزان المرجحة للمنتجات ومعدلات الربح التي تم الحصول عليها من تلك المنتجات ونسبة مشاركة الأرباح في المضاربة. كما يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك أيضاً على قسم لتثقيف المستهلكين حول كيفية عمل الأعمال المصرفية الإسلامية.

الجوائز التقديرية لعام ٢٠١٨

- أفضل بنك للعام - من مجلة The Banker
- جائزة أفضل بنك في الأسواق الناشئة لعام ٢٠١٨ م - Global Finance
- جائزة أفضل بنك في السلطنة - Emeafinance
- جائزة أفضل بنك رقمي للأعمال المصرفية للأفراد - Global Finance
- تقدير جائزة أفضل مبادرة في تحليل البيانات في منطقة الشرق الأوسط - Asian Banker
- جائزة أفضل شركة من حيث الأداء - مجلة عالم الإقتصاد والأعمال (AIWA)
- تصنيف بنك مسقط كأفضل علامة تجارية في المجال المصرفي لأكثر العلامات التجارية ثقةً في السلطنة - OER's Most Trusted Brands in Oman
- جائزة العلامة التجارية الأكثر ثقة - مؤسسة القمة للنشر
- جائزة دول مجلس التعاون الخليجي لمبادرات مجال المسؤولية الإجتماعية المبتكرة
- جائزة 'جودة الإفصاح' - سوق مسقط للأوراق المالية
- جائزة 'أكثر الشركات تطوراً بعلاقات المستثمرين' لشركات رأس المال الكبيرة في منطقة الشرق الأوسط
- يأتي في صدارة استبيان إدارة الأموال لعام ٢٠١٨ - مجلة Euromoney
- أفضل بنك تجاري في السلطنة - مجلة Global Banking & Finance Review
- أفضل إدارة أصول في السلطنة - مجلة Emeafinance
- أفضل إدارة أصول في السلطنة - Global Investor
- أفضل بنك استثماري - مجلة Emeafinance
- أفضل وسيط استثماري عالمي للمنتجات - Commodities award
- أفضل مزود للتمويل التجاري في عمان - Bank Deutsche
- أفضل بنك للأعمال المميزة في عمان - World Union of Arab Bankers
- أفضل بنك خاص في السلطنة - The Banker و Professional Wealth Management
- أفضل بنك خاص - مجلة Emeafinance

نبذة حول التقرير

يُغطّي هذا التقرير الفترة الزمنية من ١ يناير ٢٠١٨م وحتى تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م، ويقتصر على عمليات بنك مسقط داخل السلطنة ما لم يُشار إلى خلاف ذلك. تم إعداد هذا التقرير وفقاً لدليل المبادرة العالمية لإعداد التقارير والمعروفة اختصاراً (GRI Standards: Core option) وفقاً للأساس الاختياري. للمزيد من المعلومات والإطلاع على محتويات فهرس المعايير التوجيهية الخاصة بدليل مبادرة التقارير العالمية، يرجى الإطلاع على الملحق (ج). للإستفسار عن هذا التقرير، يرجى التواصل مع دائرة الإتصالات التجارية و المسؤولية الإجتماعية (قسم المسؤولية الإجتماعية) على الرقم ٢٤٧٦٨٥٩٥ أو زيارة الموقع الإلكتروني: www.bankmuscat.com

أبرز التطورات في مجال الإستدامة والمسؤولية الإجتماعية

العام	الإنجاز
٢٠٠٦	تدشين قسم المسؤولية الإجتماعية كأول بنك في السلطنة
٢٠٠٩	الإضمام لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة: المبادرة المالية (UNEP FI)
٢٠١٠	تدشين مقر رئيسي جديد يتميز بخصائص التصميم المُراعي للبيئة
٢٠١٢	تدشين برنامج التدريب على الإستدامة وبرنامج التعليم الإلكتروني (STEP)
٢٠١٣	إصدار أول تقرير للإستدامة
٢٠١٣	تدشين برنامجي المسؤولية الإجتماعية جسر المستقبل و الملاعب الخضراء
٢٠١٣	أول بنك في السلطنة يقوم بتشكيل لجنة للإستدامة
٢٠١٣	تدشين برنامج تضامن
٢٠١٤	تحوّل قسم المسؤولية الإجتماعية إلى قسم المسؤولية الإجتماعية والإستدامة
٢٠١٤	تدشين أكاديمية الوثبة لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة
٢٠١٦	تدشين ٩ برامج ضمن مبادرة بصمات كجزء من المسؤولية الإجتماعية
٢٠١٧	إختتام الحملة التوعوية بالتعاون مع الهيئة العامة لحماية المستهلك، أحد برامج مبادرة بصمات
٢٠١٨	إختتام الورش التوعوية في مجال الطاقة البديلة، أحد برامج مبادرة بصمات
٢٠١٨	تدشين أول فرع يعمل بالطاقة الشمسية في السلطنة، أحد برامج مبادرة بصمات



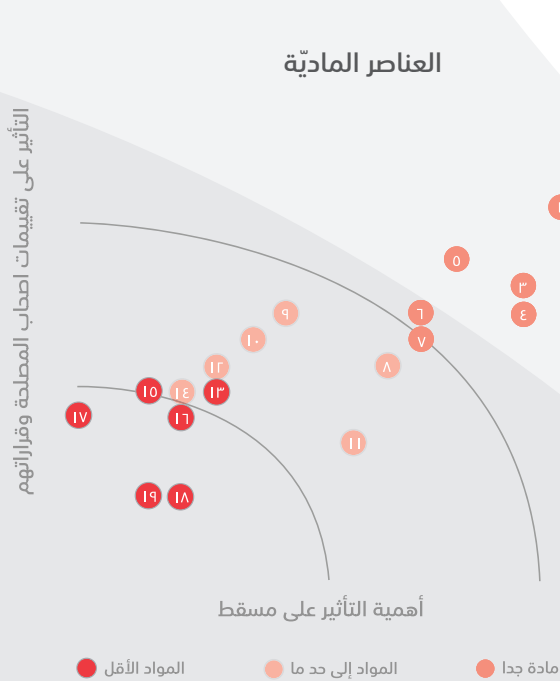
الملاحق

الملحق (أ): معايير تقييم تقديم التقارير وفهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GE) حدود تقديم التقارير

لقد قدّم بنك مسقط المعلومات ذات الصلة في وقت تقديم هذا التقرير. ولأغراض هذا التقرير، فقد تم تقديم الأداء لعمليات بنك مسقط داخل سلطنة عُمان فقط. في المستقبل، يهدف البنك إلى توسيع نطاق التقرير ليشمل كذلك المعنيين بمصالح البنك وسلاسل التوريد. تستمر علاقة البنك مع الجهات المعنية بالتطوّر وتؤثر على المحتوى وحدود تقديم التقارير.

العناصر المادّية

نهدف باستمرار إلى تعزيز القيمة التي نساهم بها في سلطنة عمان. هذا العام قمنا بمراجعة وتحديث التليل المادي الذي يسلط الضوء على ١٩ من الموضوعات المادية والتي تتوافق مع أفضل الممارسات، و المبادئ التوجيهية الدولية وكذلك الوطنية يعطي تليل المادية أدناه الأولوية للموضوعات المادية التي تعكس أهمية بنك مسقط الاقتصادية، التأثيرات البيئية والاجتماعية، والتأثير بشكل كبير على تقييمات وقرارات أصحاب المصلحة. تمشيا مع العملية المادية المنصوص عليها في معايير GRI، قمنا بتجميع قائمة شاملة ذات صلة بقضايا الاستدامة القائمة على مراجعة مفصلة للتنمية المستدامة الوطنية والدولية.



التصنيف	البند
١	الإدارة المنتظمة للمخاطر
٢	التوافق مع الأولويات الوطنية والعالمية
٣	مخاطر التغيرات الرئيسية السريعة و/أو المتسارعة
٤	حماية البيانات والخصوصية
٥	مكافحة غسل الأموال (AML) و مكافحة تمويل الإرهاب (AFT)
٦	الوصول إلى التمويل
٧	الإقراض بمسؤولية
٨	الاستثمار بمسؤولية
٩	إدارة علاقة الزبون بالبنك
١٠	طلبات المستثمرين
١١	إدخال الجانب البيئي والاجتماعي والحوكمة في الاستثمار
١٢	إدخال الجانب البيئي والاجتماعي والحوكمة في الإقراض
١٣	إشراك الموظفين وصحتهم
١٤	أنظمة التدقيق والرقابة الداخلية
١٥	الابتكار في المنتجات / والريادة في قطاعات النمو المرتفع
١٦	تطوير وتدريب الموظفين
١٧	التأثير العام والاستثمار في التطوير
١٨	المبادرات الخضراء / حماية البيئة / والتقليل من استخدام الورق
١٩	ابتكار المنتجات في الاستدامة

الملحق (ب): الهيكل التنظيمي للمعنيين بمصالح البنك

المعنيين بمصالح البنك	كيفية تعامل بنك مسقط مع هذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	اهتمامات الإستدامة الأولية	إجراءات بنك مسقط
الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> -استعراض الأداء السنوي -حوار وتفاعل منتظم مع الموظفين -برامج التدريب والتعليم -إجراءات التظلم 	<ul style="list-style-type: none"> -الرضا الوظيفي -التعويض العادل -نظام تقييم عادل وشفاف -التواصل مع الموظفين -توفير بيئة عمل مُحفزة 	<ul style="list-style-type: none"> -تزويد المقر الرئيسي بأحدث وسائل التكنولوجيا لتوفير أفضل بيئة عمل -نظام الموارد البشرية الإلكتروني -تخصيص دائرة الموارد البشرية لفريق التواصل مع الموظفين -استراتيجية التعليم والتنمية الشاملة -النشرة الداخلية، مجلة علومنا، والموقع الداخلي (iShare) -وقناة Workplace by Facebook، ونادي Toastmaster، واجتماعات فرق العمل واجتماعات فردية دورية -أكاديمية جدارة -مبادرة نهتم أكثر (CareMore)
الزبائن	<ul style="list-style-type: none"> -مركز الاتصالات-يتم تسجيل المكالمات في نظام (FMS) -ملاحظات إدارة البنك -موقع البنك الإلكتروني -حلقات النقاش -فعاليات التواصل مع الزبائن لشرائح معينة من الزبائن -الفروع وشبكة البنك من أجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي -وسائل الإعلام وقنوات التواصل الاجتماعي -التقرير السنوي وتقرير الإستدامة -منشورات البنك الأخرى، بما في ذلك عروض المستثمرين 	<ul style="list-style-type: none"> -أمن المعلومات -خدمة زبائن فعالة وودية -منتجات وخدمات مبتكرة ومريحة -تعزيز استخدام التكنولوجيا وتعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية 	<ul style="list-style-type: none"> -وحدة مخصصة لخدمة الزبائن داخل قسم خدمة الزبائن (CDS) -متابعة الملاحظات / الشكاوى وتقديم تقرير عنها إلى لجنة العمل الإدارية -برنامج المتسوق الخفي -حساب @bankmuscatcare على تويتر
الحكومة (بما فيها الجهات التنظيمية)	<ul style="list-style-type: none"> -قسم الأعمال الحكومية -الاستثمار في الاقتصاد الوطني -دعم المبادرات ذات الأهمية الوطنية 	<ul style="list-style-type: none"> -المساهمة في الاقتصاد الوطني -التوافق مع رؤية عمان لعام ٢٠٢٠م -الالتزام التنظيمي والشفافية 	<ul style="list-style-type: none"> -الحفاظ على التواصل المستمر مع الهيئات الحكومية من خلال وحدة الأعمال الحكومية -الحوار المستمر مع الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى بشأن قضايا الإستدامة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية -مبادرة بصمات للمسؤولية الاجتماعية للشركات



مراسلات/ بنوك أخرى/ جهات دولية	مجموعة المؤسسات المالية (FIG). الموقع الإلكتروني للبنك والمطبوعات الأخرى. حملات ترويجية وعروض	المعاملات التجارية العادية. تعزيز خطوط الائتمان ونمو الأعمال.	قسم مخصص للتعامل مع المعنيين بمصالح البنك. التقرير السنوي اتباع نهج قائم على العلاقات. ISO 9001:2015
المساهمون/ المستثمرون	دائرة علاقات المستثمرين اجتماعات المساهمين حملات ترويجية وعروض الموقع الإلكتروني للبنك والمطبوعات الأخرى.	تقديم خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة للمساهمين والمستثمرين. صافي الدخل الثابت ونمو الأصول.	الاجتماع السنوي للمساهمين عقد اجتماع استثنائي للمساهمين (عند الضرورة) اجتماعات مجلس الإدارة التقرير السنوي اجتماعات وعروض المستثمرين الدورية. صفحة «علاقات المستثمرين» على الموقع الإلكتروني للبنك. عروض ترويجية للمستثمرين والعروض التقديمية.
المجتمع المحلي/ المنظمات غير الربحية وغيرها من المنظمات الخيرية.	الرعاية المخصصة من البنك قسم المسؤولية الاجتماعية والإستدامة في البنك. حوار مفتوح مع المؤسسات غير الربحية والمنظمات الأخرى. وسائل الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي وغيرها من المنشورات.	المسؤولية تجاه التنمية الشاملة للمجتمع. العمل عن قرب مع الجمعيات الخيرية والتطوعية والمؤسسات غير الحكومية	برامج المسؤولية الإجتماعية للشركات، مثل مبادرة بصمات والملاعب الخضراء والمستثمر الصغير وغيرها. النشرات الصحفية وتحديثات وسائل التواصل الإجتماعي والمقابلات الشخصية. تقرير الإستدامة.
وسائل إعلام محلية وإقليمية ودولية	وسائل الإعلام ووسائل التواصل الإجتماعي وغيرها من المنشورات. مؤتمرات صحفية. فعاليات التواصل الإعلامي.	اتصال واضح وفعال. الشفافية.	التحديثات اليومية عبر جميع قنوات الإتصال الخارجية. التقرير السنوي وتقرير الإستدامة.

الملحق (ج): فهرس المحتويات للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

بالنسبة لخدمات الإفصاح عن العناصر المادية، أكدت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير بمراجعة أن فهرس المحتويات معروض بوضوح وأن الإفصاحات ٤٩-١٠٢ to ٤٠-١٠٢ تتماشى مع الأقسام المناسبة في التقرير

الحذف			رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكتروني	الإفصاح	معياري (GRI)
التوضيح	السبب	الجزء المحذوف			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠١: تأسيس ٢٠١٦					
الإفصاحات العامة					
			بنك مسقط ش.م.ع.٨	الملف التنظيمي ١٠٢-١ اسم المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الإفصاحات العامة لعام ٢٠١٦
			٨	١٠٢-٢ الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات	
			٨	١٠٢-٣ موقع المقرات الرئيسية	
			٨	١٠٢-٤ موقع العمليات التشغيلية	
			٩	١٠٢-٥ الملكية والشكل القانوني	
			٩	١٠٢-٦ الأسواق العاملة فيها	
			٨	١٠٢-٧ مقياس المنظمة	
			٢٥-٢٢	١٠٢-٨ معلومات الموظفين والعمالين الآخرين	
			٢٠-٢١, ٢١	١٠٢-٩ سلسلة التوريد	
			١٩	١٠٢-١٠ التغييرات المهمة على المنظمة وعلى سلسلة التوريد	
			٣٢	١٠٢-١١ المبدأ أو النهج الوقائي	
			٢٩	١٠٢-١٢ المبادرات الخارجية	
			٣٢	١٠٢-١٣ عضوية في الجمعيات الاستراتيجية	
			٧-٦	١٠٢-١٤ بيان المسؤولين وصناع القرار الأخلاقيات والنزاهة	
			٦	١٠٢-١٦ قيم، ومبادئ، ومعايير، وعادات و السلوك	
الحوكمة					
			الصفحة ٨ من التقرير السنوي لعام ٢٠١٨	١٨-١٠٢ هيكل الحوكمة	
إشراك المعنيين بمصالح البنك					
			٣٩-٣٨	١٠٢-٤٠ قائمة بمجموعات المعنيين بمصالح البنك	
			موظفو بنك مسقط ليسوا جزءاً من النقابة	١٠٢-٤١ اتفاق المفاوضة الجماعية	
			٣٧	١٠٢-٤٢ تحديد واختيار المعنيين بمصالح البنك	
			٣٩-٣٨, ١٩	١٠٢-٤٣ نهج إشراك المعنيين بمصالح البنك	
			٣٩-٣٨	١٠٢-٤٤ المواضيع والمخاوف الأساسية التي يتم طرحها	
ممارسة إعداد التقارير					
			تتضمن البيانات المالية أنشطة بنك مسقط وليس كياناً آخر	١٠٢-٤٥ الكيانات المذكورة في البيانات المالية الموحدة	



٣٧	٤٦-١٠٢	تعريف محتويات التقرير والحدود للمواضيع				
٣٧	٤٧-١٠٢	قائمة بالموضوعات المادية				
لا يوجد إعادة صياغة	٤٨-١٠٢	إعادة صياغة المعلومات				
لا يوجد تغييرات	٤٩-١٠٢	التغييرات في إعداد التقارير				
١- يناير ٢٠١٨ - ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م	٥٠-١٠٢	فترة إعداد التقارير				
٢٠١٧	٥١-١٠٢	تاريخ أحدث التقارير				
سنوي	٥٢-١٠٢	دورة إعداد التقارير				
الغطاء الخلفي	٥٣-١٠٢	نقطة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير				
٣٦	٥٤-١٠٢	مزامم التقرير طبقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
٤٣-٤٠	٥٥-١٠٢	فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
	٥٦-١٠٢	الضمان الخارجي				
الهدف			رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكتروني	الإفصاح	معياري (GRI)	
التوضيح	السبب	الجزء المحذوف				
الموضوعات المادية						
سلسلة المعايير الاقتصادية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٠						
الأداء الاقتصادي						
			١٦	١-١٠٣ شرح المواضيع المادية وحدودها		
			١٦	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناتها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	
			١٦	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة		
			١٦			
			٣٧	٢٠١- القيمة الاقتصادية المتولدة وتوزيعها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦	
التواجد في السوق						
			٢١	١-١٠٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة لعام ٢٠١٦م	
			٢١	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناتها		
			٢١	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة		
				٢٠١- القيمة الاقتصادية المباشرة الناتجة و الموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٢: الحضور في السوق	
			الصفحة ٨٦ من التقرير السنوي لعام ٢٠١٨	٢-٢٠٢ نسبة الإدارة العليا المعينين من المجتمع المحلي		
			٢٣-٢٢			
الآثار الاقتصادية غير المباشرة						
			٢٧	١-١٠٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة	
			٢٧	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناتها		
			٢٧	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة		
				٢-٢٠٣ الآثار الاقتصادية غير المباشرة المهمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦	
			٢٨-٢١, ٢٧-٢٠			

الممارسات الشرائية			
٢١	١٠٣-١	شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣ : نهج الإدارة
٢١	١٠٣-٢	نهج الإدارة ومكوناتها	
٢١	١٠٣-٣	تقييم نهج الإدارة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٤ : الممارسات الشرائية ٢٠١٦
٢١		نسبة الإنفاق على المزودين المحليين	
سلسلة المعايير البيئية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٠			
الطاقة			
٣٣	١٠٣-١	شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣ : نهج الإدارة
٣٣	١٠٣-٢	نهج الإدارة ومكوناتها	
٣٣	١٠٣-٣	تقييم نهج الإدارة	
٣٤-٣٣	٣٠٢-١	استهلاك الطاقة في المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٢ : الطاقة ٢٠١٦
٣٤	٣٠٢-١	كثافة الطاقة	
الانبعاثات			
٣٣	١٠٣-١	شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣ : نهج الإدارة ٢٠١٦
٣٣	١٠٣-٢	نهج الإدارة ومكوناتها	
٣٣	١٠٣-٣	تقييم نهج الإدارة	
٣٣	٣٠٥-١	انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (النطاق ١) المباشرة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٥ : الانبعاثات ٢٠١٦
٣٣	٣٠٥-٢	الطاقة غير المباشرة لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري (النطاق ٢)	
٣٣	٣٠٥-٤	كثافة انبعاثات غازات الاحتباسات الحرارية	
سلسلة المعايير الاجتماعية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤٠٠			
التوظيف			
٢٣-٢٢	١٠٣-١	شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣ : نهج الإدارة ٢٠١٦
٢٣-٢٢	١٠٣-٢	نهج الإدارة ومكوناتها	
٢٣-٢٢	١٠٣-٣	تقييم نهج الإدارة	
جميع موظفي بنك مسقط يعملون بدوام كامل	٤٠١-٢	المزايا المقدمة للموظفين بدوام الكامل التي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام الجزئي التدريب والتعليم	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤٠١ : التوظيف ٢٠١٦
٢٦	١٠٣-١	شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣ : نهج الإدارة ٢٠١٦
٢٦	١٠٣-٢	نهج الإدارة ومكوناتها	
٢٦	١٠٣-٣	تقييم نهج الإدارة	



	٢٩-٢٦	٢٠٤-٢ برامج لتطوير مهارات الموظفين وبرامج للتأهل لمناصب أعلى	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ٤٠٤ التدريب والتعليم ٢٠١٦
	٢٧	٢٠٤ - ٣ نسبة الموظفين الذين يستلمون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطور الوظيفي	
تنوع وتساوي الفرص			
	٢٢	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ١٠٣ نهج الإدارة ٢٠١٦
	٢٢	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	
	٢٢	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	
	٢٢	٤٠٥ - ١ تنوع جهات الحوكمة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ٤٠٥ تنوع وتساوي الفرص
المجتمعات المحلية			
	٢٧	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ١٠٣ نهج الإدارة
	٢٧	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	
	٣١-٢٧	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	
	٣١-٢٧	٤١٣-١ عمليات إشراك المجتمعات المحلية، وتقييم التأثير وبرامج التطوير	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ٤١٣ المجتمعات المحلية
خصوصية الزبون			
	٣٢	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ١٠٣ نهج الإدارة
	٣٢	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	
	٣٢	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	
	صفر	٤١٨ - ١ الشكاوى الموثقة التي تخص خروقات خصوصية الزبون وفقدان بيانات الزبون	المبادرة العالمية لإعداد التقارير : ٤١٨ خصوصية الزبون
الملكية النشطة			
	٣٢	١٠٣-١ شرح المواضيع المالية وحدودها	المبادرة العمالية لإعداد التقارير : ١٠٣ نهج الإدارة ٢٠١٦
	٣٢	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	
	٣٢	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	
	٣٢	١١ أس ١١ نسبة الأصول الخاضعة للفرز البيئي والاجتماعي الإيجابي والسليبي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير أف أس ١١ : الملكية النشطة ٢٠١٦

العنوان:
مجمع ٣١١
مرتفعات المطار - السيب,
ص.ب ١٣٤, روي
الرمز البريدي ١١٢
سلطنة عمان

مركز الإتصالات:
+٩٦٨ ٢٤٧٩٠٠٠٠

الموقع الإلكتروني:
bankmuscat.com