

معًا لتحقيق نموّ مستدام





إن الأمانة الملقاة على عاتقنا عظيمة
والمسؤوليات جسيمة وعلينا جميعًا أن
نعمل من أجل رفعة هذا البلد وإعلاء
شأنه وأن نسير قدمًا نحو الارتقاء به
إلى حياة أفضل.

حضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق
المعظم حفظه الله ورعاه
يناير ٢٠٢٠م

“علينا أن نستمد من تجاربنا الماضية
عزماً جديداً وتصميماً أكيداً على العمل
متعاونين متكاتفين بكل ما لدينا من
طاقات البذل والعطاء والتفاني في
أداء الواجب.”

المغفور له - بإذن الله تعالى -
جلالة السلطان قابوس بن سعيد - طيب الله ثراه
نوفمبر ١٩٨٠م



٨	رسالة الرئيس التنفيذي
١١	المقدمة
	نطاق التقرير أبرز الملامح المتعلقة بالاستدامة
١٤	نبذة عن بنك مسقط
	المساهمون والهيكل التنظيمي الجوائز والتقدير
١٨	نبذة عن الأعمال
	الأداء المالي لعام ٢٠١٩
٢٠	إدارة الاستدامة
	لجنة الاستدامة الإصغاء للمعنيين بمصالح البنك مصفوفة الأهمية النسبية
٢٦	الصيرفة المسؤولة
	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs) رؤية عُمان ٢٠٤٠ مبادئ خط الاستواء وإدارة المخاطر عمليات الشراء المسؤولة
٣٤	الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر
	الحوكمة الامتثال استمرارية الأعمال

٣٧..... تجربة الزبائن

رضا الزبائن
تمكين زبائننا عبر الشمول المالي
الخصوصية والأمان
التكنولوجيا والابتكار

٤٦..... القيمة المقدّمة للموظفين

إشراك الموظّفين
التنوُّع والإدماج
التعليم والتطوير
المكافآت والتقدير
الصحة والسلامة

٥٢..... تمكين المجتمعات

محاور الاستثمار الاجتماعي
محور الشباب والرياضة
محور التعليم
محور الرعاية الاجتماعية
محور البيئة
محور الاقتصاد

٦١..... إدارة بصمتنا البيئية

استهلاك الطاقة
الغازات الدفيئة (انبعاثات GHG)
استهلاك المياه
إدارة النفايات

٦٣..... الملحق

المساهمون الكرام،

يسعدنا في بنك مسقط تقديم تقرير الاستدامة السابع الذي يُبرز أداء البنك في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية إلى جانب شؤون الحوكمة لعام ٢٠١٩. وإدراكاً منا لما تتطلبه الاستدامة من جهود وعمل متواصل، فقد عمد بنك مسقط في مرحلة مُبكرة إلى تشكيل لجنة للاستدامة، الغرض منها الإشراف على وضع الأهداف وتنفيذ مختلف أنشطة المسؤولية الاجتماعية (CSR) وغيرها من الأنشطة ذات الصلة بالاستدامة.

ويمثل القطاع المصرفي جزءاً بالغ الأهمية في منظومة التنمية المستدامة من خلال الخدمات التي يقدمها للمجتمع. ونحن في بنك مسقط مستمرون في تركيز جهودنا على تقديم مبادرات وبرامج مجتمعية مستدامة مع الحرص على توافقها مع كل من رؤية عُمان ٢٠٤٠ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs). وقد ساعد بنك مسقط خلال مسيرته في إحداث تأثير إيجابي متواصل في المجتمع العماني، وذلك في عددٍ من المجالات المهمة ومنها الشمول المالي والثقافة المالية وتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتعليم والشباب والرياضة والبيئة والطاقة البديلة.

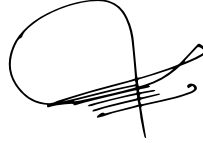
حيث واصلنا في عام ٢٠١٩ نهجنا الراسخ في توفير مختلف الخدمات والمنتجات (المالية وغير المالية) التي تتناسب مع احتياجات قطاع الأعمال بالسلطنة. حيث استفادت الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم من الخدمات المقدمة عبر وحدات "الوثبة" و"ميثاق" التابعة للبنك، كما استفادت الشركات الصغيرة على الأخص من التمويل الذي نقدّمه بدون ضمانات عبر وحدة "نجاحي"، بالإضافة إلى جوانب أخرى غير المالية مقدمة لقطاع رواد الأعمال مثل "جلسات نجاحي" و"أكاديمية الوثبة" و"سوق الوثبة الرمضاني".

كما يحظى الشباب العماني على وجه الخصوص بنصيبه من المنتجات والخدمات المالية المقدمة من البنك، فإن البنك يقوم بالعديد من المبادرات في تطوير قدرات الموارد البشرية. حيث يخصّص جل إهتمامه في تعزيز قدرات موظفيه من خلال برامج التأهيل والتطوير، وقد استطاع البنك تحقيق نسبة تعمين بلغت ٩٥% تقريباً، بما يشمل المناصب الرئيسية في جميع الإدارات.



نحن نهتم بتقديم ما هو أفضل في جميع أعمالنا سواء من خلال تطوير خدماتنا وبرامجنا الحالية أو استحداث منتجات وبرامج جديدة، حيث يُعدّ التواصل مع جميع المعنيين بالبنك، بما في ذلك الزبائن والمستثمرين والموظفين والشركاء في محادثاتٍ مفتوحة ومستمرّة عاملاً هاماً في توجيه مسيرتنا للتحوّل إلى بنك المستقبل الذي يعمل وفق أحدث النظم والمعايير وأكثرها تطوراً، بنكٌ يسعى سعياً جاداً نحو تحقيق أعلى مستويات الشمول المالي والاجتماعي لجميع شرائح المجتمع العماني.

مع تحياتي،



**وليد بن خميس الحشار
الرئيس التنفيذي**

إنّ الاستراتيجية التي ينتهجها البنك فيما يتعلّق بالموارد البشرية جديرةٌ بالإهتمام، نظراً لما تتسم به من توازن في الفرص بين الجنسين، حيث تشكّل النساء أكثر من ٤٨ في المائة من إجمالي موظفي البنك، بمن فيهم الموظفين في مناصب الإدارة المتوسطة والعليا، كما يولي بنك مسقط إهتماماً كبيراً بالإستفادة من مواهب الشباب العماني، حيث يشكل من تقلّ أعمارهم عن ٣٤ عاماً ما نسبته ٥٦% من مجموع الموظفين. كما قام البنك بتعيين ١٢ شخصاً من ذوي الإعاقة لينضمّوا إلى زملائهم في البنك، والذي يعد جزءاً من التزامنا الراسخ بمبدأ الدمج الاجتماعي.

وعملًا بمبدأ الشمول المالي أيضاً على اعتباره أحد أولويّات بنك مسقط، الذي يمتلك أكبر شبكة مصرفيّة في سلطنة عمان، فقد عمل البنك على تحديد مواقع فروعته ومراكز خدماته وعددها ١٦٢، بالإضافة إلى ٧٤١ من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي، بما في ذلك ٥ أجهزة متنقلة، بغرض إتاحة خدماته ومنتجاته المصرفية لتصل للجميع في مختلف محافظات السلطنة بما فيها المناطق النائية. وقام البنك كذلك بتثبيت جهاز الصراف الآلي الأوّل في عمان المصمّم للمكفوفين ومن يعانون من ضعف في قدراتهم البصريّة وذلك في المكتب الرئيسي لجمعية النور للمكفوفين في عام ٢٠١٩ كجزء من مساعيه للوصول إلى شمول مالي أفضل للمجتمع بجميع شرائحه.

وفي المجال البيئي، أطلق البنك في عام ٢٠١٩ المنتج الأول على مستوى السلطنة في التمويل الأخضر للمنازل الصديقة للبيئة، و الذي يشجّع على تركيب الألواح الشمسية على الأسطح في المنازل، وقد سبق ذلك في عام ٢٠١٨ قيامنا بتدشين استخدام الطاقة الشمسية لتزويد إحدى فروعنا في العاصمة مسقط بالطاقة الكهربائية. وتأتي هذه الخطوات الرائدة باتجاه التنمية المستدامة لتعزّز إلى حدّ كبير أعداد المباني الخضراء التي تستخدم الطاقة النظيفة، الأمر الذي سيساهم في الحفاظ على بيئتنا وتقليل الانبعاثات الضارة.

والجدير بالذكر أن البنك يخصّص نسبةً من صافي أرباحه السنوية والتي توجه الى المساهمة في خدمة المجتمع العماني، وذلك عبر إطلاق عددٍ من برامج المسؤولية الاجتماعية. هذه البرامج المستدامة تركز على خدمة فئات مختلفة من المجتمع على نطاق جغرافي يشمل جميع المحافظات.

تمهيد الطريق إلى المستقبل



يفخر بنك مسقط بتقديم تقريره السنوي الخاص بالاستدامة للسنة السابعة على التوالي، والذي يبرز أداؤنا فيما يتعلق بالجوانب البيئية والاجتماعية والإدارية لعام ٢٠١٩، كما يسلط الضوء على الانجازات والتحسينات التي تحققت في السنوات السابقة. لقد اتبعنا في أثناء عملية الإعداد لمصفوفة الأهمية النسبية معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، وذلك من أجل إشراك جميع المعنيين بمصالح البنك، وبغية تحديد نطاق هذا التقرير وسياقه.

أعدنا هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI: الخيار الأساسي. كما قمنا بالرجوع إلى المبادئ التوجيهية التي تنظم الممارسات التجارية المستدامة على مستوى العالم. وهذه تشمل أسس الإفصاح في قطاع الخدمات المالية GRI G4 ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة UNGC.

نطاق التقرير (102-56), (102-53), (102-52), (102-51), (102-50)

نستعرض في هذا التقرير أداء بنك مسقط في السنة المالية ٢٠١٩ بالنسبة لجوانب الاستدامة، وذلك ضمن سلطنة عُمان فقط. ولا يشير التقرير إلى أعمال بنك مسقط الخارجية أو إلى شركاته التابعة أو الشركاء أو الشركات الشقيقة الأخرى أو الموردين الخارجيين.

أما فيما يتعلق بالأداء المالي والتأثير الاقتصادي، فإن نطاق إعداد التقارير يشمل بالفعل الشركاء العالميين لبنك مسقط، وعليه فهذا التقرير يبيّن ذلك بوضوح. جميع القيم النقدية في هذا التقرير مُدرجة بالريال العماني (OMR)، ما لم يذكر خلاف ذلك.

الضمانات الخارجية

ارتأينا في تقريرنا هذا الخاص بالاستدامة عدم اللجوء إلى خدمات جهة ضمان خارجية، واستعضنا عن ذلك باتباع عملية ضمان جودة داخلية، قام من خلالها جميع المعنيين بمصالح البنك بمراجعة كامل المحتوى الذي يتصل بإدارتهم ومن ثمّ اعتماده.

جهة الاتصال

إذا وُجدت أيّة استفسارات تتعلق بهذا التقرير، يُرجى التواصل مع قسم الاتصالات التجارية والمسؤولية الاجتماعية (وحدة المسؤولية الاجتماعية) على الرقم (+٩٦٨) ٢٤٧٦٨٥٩٠ أو زيارة موقعنا الإلكتروني: www.bankmuscat.com

أبرز الملامح المتعلقة بالاستدامة

إدارة بصمتنا البيئية

أعدنا في عام ٢٠١٩
تدوير ٥٣,٠٠٠ كجم
من الورق

استطعنا في عام ٢٠١٩ توفير
٤٢٠,٠٧٢ كيلووات عن طريق
تبديل ٧٧٣ مصباح إضاءة تقليدي
بمصباح إضاءة LED



تمكين مجتمعاتنا



مبادرة الملاعب الخضراء
٤,٥٠٠ مستفيد
في عام ٢٠١٩



محور التعليم
أكثر من ١٠,٠٠٠ مستفيد
في عام ٢٠١٩



محور الرعاية الاجتماعية
أكثر من ٦٠٠ مستفيد
في عام ٢٠١٩

القيمة المقدّمة للموظفين



موظفون بدوام كامل
٣,٧٤٥



درجة الرضا الإجمالية
٥/٤,٠٩



موظفون أقل من ٣٤ سنة من العمر
٥٦%



موظفون عمانيون
٩٥%

تقديم خدمات مصرفية أفضل



نبذة عن بنك مسقط

(102-1), (102-2), (102-3), (102-4), (102-6), (102-7), (102-10), (102-12), (102-13)

بنك مسقط هو المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة، ويتميز بحضوره القوي في مجالات الأعمال المصرفية للشركات والأعمال المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية الاستثمارية والصيرفة الإسلامية والخبزينة والأعمال المصرفية الخاصة وإدارة الأصول. يقع المقر الرئيسي للبنك في مسقط، كما يمتلك أكبر شبكة فروع وقنوات إلكترونية منتشرة عبر أنحاء السلطنة، بالإضافة إلى فروع في المملكة العربية السعودية والكويت ومكاتب تمثيلية في كل من دبي وإيران وسنغافورة. وتعتبر شركة مسقط المالية ش.م.م كيانًا تابعًا لبنك مسقط معني بأعمال الوساطة والاستثمار المصرفي ومقرها الرياض في المملكة العربية السعودية.

ومن الجدير بالذكر أنّ بنك مسقط يسهم في مسيرة التنمية والتقدم التي تنتهجها السلطنة على كافة الأصعدة؛ حيث يشارك في مختلف مشاريع التنمية ومبادراتها بما يهدف لتعزيز الاقتصاد الوطني، كما نواصل التزامنا التام بواجبنا تجاه الوطن عبر البرامج المتنوعة للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تغطي قطاعات مختلفة.

رؤيتنا

نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم

رؤاد في عملنا عبر تقديم حلول مصرفية مبسّطة ومتكاملة.

قيمنا

الريادة

أن نتخطى التوقعات دائما ونكون قدوة لمن حولنا.



الإبداع

أن نسأل أنفسنا باستمرار ما الذي نستطيع أن ننجزه اليوم بشكل أفضل من الأمس.



الشراكة

أن نحقق المنفعة المشتركة لنا ولكل من يتعامل معنا.



المسؤولية

أن نتحمل مسؤولية كافة أعمالنا وقراراتنا.



النزاهة

أن نقوم بالعمل الطائب ونتصرف بما تمليه علينا الأخلاق والقيم دائما وبدون إستثناءات.

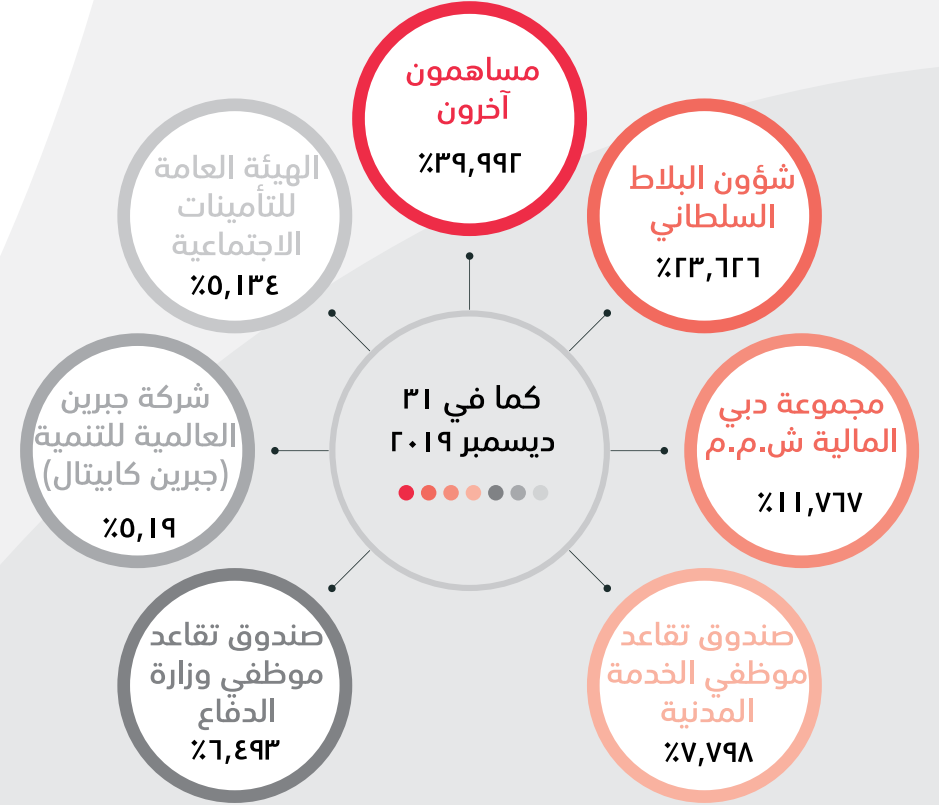


ميثاق للصيرفة الإسلامية

يُقدّم "ميثاق" للخدمات المصرفية الإسلامية مجموعةً كاملة من المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية لزبائنه، وكذلك للمؤسسات الشريكة بغرض تيسير تنفيذ مشاريعها الكبيرة دعمًا لاقتصاد السلطنة.

يخضع كلُّ منتج من منتجات "ميثاق" لعملية تدقيق واعتماد من قبل هيئة الرقابة الشرعية لضمان امتثاله لأحكام الشريعة، كما يُصمّم بما يتماشى مع إرشادات البنك المركزي العماني.

إنَّ اعتماد المعايير التي وضعتها هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) هو ما يميّز الممارسات المصرفية الإسلامية التي يتبّعها "ميثاق" من حيث توحيد المنتجات والخدمات.



جائزة أفضل بنك خاص في السلطنة من مجلة EMEA Finance

جائزة أفضل بنك خاص في السلطنة من جوائز PWM/The Banker

جائزة إحدى أفضل ١٠٠ علامة للفخامة في السلطنة من مجلة Signature Luxury عن الخدمات المصرفية المميزة من "أصالة"

جائزة أفضل بنك للتمويل التجاري في السلطنة من Global Trade Review

جائزة أفضل مدير أصول في السلطنة من مجلة EMEA Finance

جائزة أفضل بنك استثمار في السلطنة من مجلة EMEA Finance

جائزة أفضل بنك لصراف العملات الأجنبية من مجلة "جلوبال فاينانس" Global Finance

جائزة التميّز في المعالجة المباشرة للمدفوعات Straight Through Processing STP (عن فئتين) من "جي.بي.مورجان" J P Morgan

جائزة التميّز في المعالجة المباشرة للمدفوعات STP (المعالجة بالدولار) من Citibank

جائزة أفضل ممارسات الإفصاح من سوق مسقط للأوراق المالية

جائزة أفضل مركز اتصال في القطاع (المصرفي) في منطقة الشرق الأوسط في حفل جوائز Insights Middle East Call Center لعام ٢٠١٩

جائزة أفضل صندوق أسهم في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا عن صندوق أوريكس التابع لبنك مسقط من "ريفينيتيف ليبير" Refinitiv Lipper

جائزة أفضل بنك إسلامي في السلطنة لعام ٢٠١٩ عن ميثاق من مجلة أخبار التمويل الإسلامي (IFN)

جائزة "صفقة العام ٢٠١٩ في الإجارة" لميثاق من مجلة أخبار التمويل الإسلامي (IFN)

جائزة "شبكة الشارقة للتمييز الاقتصادي" من غرفة تجارة وصناعة الشارقة

جائزة فوربس لأفضل ٢٥ شركة مدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية من فوربس الشرق الأوسط

جائزة أفضل بنك في السلطنة من مجلة EMEA Finance

جائزة أفضل بنك في السلطنة من مجلة "يورومني" Euromoney

جائزة أفضل بنك في السلطنة من مجلة "جلوبال فاينانس" Global Finance

جائزة أفضل بنك للعام (في السلطنة) من جوائز PWM/The Banker

أفضل بنك ضمن فئة البنوك الكبرى من مجلة عمان الاقتصادية (OER)

جائزة مجلة عمان الاقتصادية (OER) لأفضل ٢٠ بنكا

أفضل العلامات التجارية في السلطنة (فئة البنوك) - استطلاع الرأي الخاص بالعلامات التجارية الذي تجريه مؤسسة عمان للصحافة والنشر والإعلان

جائزة العلامة التجارية الأكثر ثقة في السلطنة (فئة البنوك) من Apex Media

الشركة الأعلى قيمة المدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية MSM من عالم الاقتصاد والأعمال (AIWA)

أفضل بنك رقمي للأعمال المصرفية للأفراد في السلطنة من مجلة "جلوبال فاينانس" Global Finance

جائزة أفضل بنك خاص في السلطنة من مجلة "جلوبال فاينانس" Global Finance

جائزة صفقة العام ٢٠١٩ لميثاق من مجلة أخبار التمويل الإسلامي (IFN)



تعزير الاقتصاد المحلي



الأداء المالي سنة ٢٠١٩ (201-1), (103-3), (103-2), (103-1)

الأداء المالي والقيمة الاقتصادية التي تم تحقيقها وتوزيعها (ألف ر.ع.)		
٢٠١٩ (١٠٠٠ ر.ع.)	٢٠١٨ (١٠٠٠ ر.ع.)	
الأداء المالي		
١٢,٢٩٠,٦٠٨	١٢,٢٨٨,٠٣٩	إجمالي الأصول
٢,٠٠٢,٦٣٦	١,٩٢٧,٧٤٢	إجمالي حقوق المساهمين
١٨٥,٥٥٠	١٧٩,٦٣٣	صافي الدخل
٤٧٢,١٧١	٤٤٦,٧٣٦	دخل / إيرادات التشغيل (قبل التحصيل والرسوم)
(١٧٥,٢٦٢)	(٧٦,٩٨٤)	تكاليف التشغيل
(١٠٤,٨٤٨)	(١٠٣,٧٩٤)	رواتب الموظفين وامتيازاتهم
١٠٨,٣١٧	١٠٣,١٥٩	التسديد لأصحاب رأس المال (أرباح)
(٣٤,٥٦٣)	(٣٣,٥١٨)	التسديد للحكومة (الضرائب)
(٢٠,٦٦٩)	(١٣,٣٥٩)	انخفاض القيمة والاستنفاد واستهلاك الدين

يتعين علينا دومًا الحفاظ على استدامة أعمالنا وعلى استقرار الإيرادات وذلك بهدف ضمان الإنصاف في تعويض موظفينا وموردينا على حدّ سواء، إلى جانب دعم مجتمعنا المحلي والمساهمة في الإيرادات الحكومية ودفع توزيعات الأرباح لمساهميننا. هدفنا هو تحقيق النمو المستدام من خلال التعزيز المتواصل لأعمالنا وعلامتنا التجارية. وكذلك تقديم قيمة مضافة تتماشى مع احتياجات زبائننا والمساهمين والمجتمع ككل.

ترسيخ قيم مستدامة



لجنة الاستدامة

شكّلنا لجنة استدامة مهمتها دمج الممارسات المستدامة وإدارتها في جميع أقسام البنك. وتعدّ اللجنة الجهة الإشرافية لجميع برامج الإستدامة الحالية والمستقبلية وتجتمع بواقع ست مراتٍ في السنة.

هدف اللجنة الرئيسي هو ضمان دمج أفضل الممارسات المرتبطة بالاستدامة في جميع الأنشطة والأعمال الأساسية بحيث تصبح الاستدامة جزءًا لا يتجزأ من ثقافتنا المؤسسية. وهذا يشمل: الإسهام في تعزيز الأداء الاقتصادي وتحقيق التنمية من الداخل وتمكين المجتمع ككل واعتماد نهج الصيرفة المسؤولة مع الالتزام بقيمنا المؤسسية.

أعضاء لجنة الاستدامة في بنك مسقط

الاسم	المسمى الوظيفي	الدور في اللجنة
شيخة الفارسي	رئيس الاستراتيجية والخدمات المؤسسية	رئيس اللجنة
توماس توتون	مدير عام - إدارة المخاطر	نائب رئيس اللجنة
أحمد العجيلي	نائب مدير عام مجموعة - التكنولوجيا	عضو
سعيد العوفي	نائب مدير عام مجموعة - الموارد البشرية	عضو
عبدالناصر الرئيسي	نائب مدير عام - الأعمال المصرفية المميزة	عضو
داميان أوربوردان	نائب مدير عام - التدقيق الداخلي	عضو
صالح الحبسي	نائب مدير عام - خدمات الاستثمار	عضو
أسامة عبداللطيف	مساعد مدير عام - تمويل المشاريع	عضو
إبراهيم البلوشي	مساعد مدير عام - المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	عضو
انتصار العريمي	مدير الموارد البشرية	أمين السر

بصفتنا المؤسسة المالية الرائدة في سلطنة عمان، تؤثر أعمالنا وقراراتنا تأثيرًا حقيقيًا على المعنيين بمصالح البنك. ولهذا السبب، نأخذ التزامنا بالاستدامة على محمل الجد. وتركّز الاستراتيجية التي نعتمدها للاستدامة على تقديم منفعةٍ طويلة الأمد للمجتمع والوطن على حدٍ سواء، وذلك من أجل إحداث تأثيرٍ إيجابيٍ على المجتمع. ولتحقيق ذلك ندمج مفاهيم إدارة الاستدامة في جميع أقسام بنك مسقط باستخدام الإطار التالي:

الدعم

نهدف إلى دعم الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والقضايا الخيرية بغية الاستمرار في خدمة المجتمعات المحلية.

المساءلة

نؤمن بضرورة أن تكون أنشطتنا داعمة للتنمية المستدامة وذلك ببذل جهود متواصلة تؤدي بطريقةٍ مباشرةٍ وغير مباشرةٍ إلى خدمة المجتمع والاقتصاد والبيئة. وعليه، فنحن نعمل على تطوير سياساتٍ نوسّع من خلالها نطاق تأثيرنا الإيجابي، وندمج مبادئ الاستدامة في ممارساتنا وأعمالنا التجارية.

التقدير

نؤمن بمبدأ تشجيع موظفينا على المشاركة في الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والعمل التطوعي. كما وضعنا أنظمةً لدعم الإسهام في هذه الأنشطة بما ينتج عنه من منفعةٍ للمجتمع والبيئة والاقتصاد.

التطوير

ملتزمون بالمساهمة في النمو الاقتصادي، ويتحقق ذلك بالتنمية المستدامة لأعمالنا التجارية، كما نسهم في هذه التنمية عبر التعاون الوثيق مع المجتمعات المحلية وتنفيذ برامج تخدم المجتمع.

الإصغاء للمعنيين بمصالح البنك

(102-21), (102-40), (102-42), (102-43), (102-44), (102-47)

نحرص على التواصل مع المعنيين بمصالح البنك من أجل الحصول على آرائهم وتعليقاتهم، والوقوف على الجوانب المثيرة للقلق لديهم ومعالجتها، وكذلك تطبيق توقعاتهم فيما يتعلق بكيفية إدارة أعمالنا. وتعدُّ مساهماتهم بمثابة الموجّه لاستراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة وإطار عملنا والموضوعات التي نوليها الأولوية بالنسبة للإجراءات والتحسينات.

نحدد المعنيين بمصالح البنك عبر تحديد المجموعات أو الأفراد الذين يتأثرون بأنشطتنا ومنتجاتنا وخدماتنا، أو يمكن لهم بالمقابل التأثير عليها. كما قد يكون المعنيون بمصالح البنك من داخل أو خارج البنك، وتخضع هذه المجموعات أيضًا للمراجعة سنويًا مع نمو أعمال البنك وأنشطته.

ونورد فيما يلي قائمة المعنيين بمصالح البنك وطريقة تفاعلهم معنا:

مجموعة المعنيين بمصالح البنك	طريقة إشراك بنك مسقط لهذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	الأولوية بالنسبة للشؤون المثيرة للقلق	إجراءات بنك مسقط
الإصغاء للمعنيين بمصالح البنك			
الموظفون	مراجعات الأداء السنوية	الرضا الوظيفي	مكتب متطور يوفر أفضل بيئة عمل
	الحوار والتفاعل المنتظم مع الموظفين	التعويضات العادلة	نظام للموارد البشرية عبر الإنترنت
	برامج التدريب والتعليم	نظام تقييم وظيفي عادل وشفاف	تخصيص فريق للتواصل مع الموظفين ضمن دائرة الموارد البشرية
	آلية التظلم	التواصل مع الموظفين	استراتيجية التعلم والتنمية الشاملة
	الاستفتاءات واستطلاع الرأي	توفير بيئة عمل محفزة	الشبكة الداخلية (iShare)، منصة Workplace من فيسبوك Facebook
			أكاديمية جدارة
			مبادرة نهتم أكثر Care More

مجموعة المعنيين بمصالح البنك	طريقة إشراك بنك مسقط لهذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	الأولوية بالنسبة للشؤون المثيرة للقلق	إجراءات بنك مسقط
الزبائن	نظام إدارة الملاحظات في مركز الاتصال (FMS)	أمن المعلومات	وحدة مخصصة لخدمة الزبائن داخل قسم خدمة الزبائن CDS
	موقع البنك الإلكتروني	خدمة زبائن فعالة وميسرة	متابعة الملاحظات / الشكاوى وتقديم تقرير عنها إلى لجنة العمل الإدارية
	اجتماعات خدمة الزبائن	منتجات وخدمات مبتكرة ومريحة	برنامج المتسوق الخفي
	فعاليات التواصل مع الزبائن لشرائح زبائن محددة	تعزيز استخدام التكنولوجيا وتعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية	حساب bankmuscatcare@ على قناة تويتر
	الفروع وشبكة البنك من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي		خدمة الزبائن عبر تطبيق واتساب
	وسائل الإعلام وقنوات التواصل الاجتماعي		
	التقرير السنوي وتقرير الاستدامة		
	مطبوعات بنك مسقط الأخرى بما في ذلك العروض التقديمية للمستثمرين		
الحكومة (بما يشمل الجهات التنظيمية)	قسم الأعمال الحكومية	المساهمة في الاقتصاد الوطني	الحفاظ على التواصل المستمر مع الهيئات الحكومية من خلال وحدة الأعمال الحكومية
	الاستثمار في الاقتصاد الوطني	التوافق مع رؤية عمان لعام ٢٠٢٠	
	دعم المبادرات ذات الأهمية الوطنية	الالتزام التنظيمي والشفافية	الحوار المستمر مع الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى بشأن قضايا الاستدامة التنموية الاقتصادية والاجتماعية
			مبادرة بصمات للمسؤولية الاجتماعية للشركات

مجموعة المعنيين بمصالح البنك	طريقة إشراك بنك مسقط لهذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	الأولوية بالنسبة للشؤون المثيرة للقلق	إجراءات بنك مسقط
مراسلات / بنوك أخرى / جهات دولية	مجموعة المؤسسات المالية FIG	المعاملات التجارية العادية	قسم مخصص للتعامل مع المعنيين بمصالح البنك
	الموقع الإلكتروني للبنك والمطبوعات الأخرى	تعزيز خطوط الائتمان ونمو الأعمال	التقرير السنوي
	حملات ترويجية وعروض		اتباع نهج قائم على العلاقات
			ISO 9001:2015
المساهمون / المستثمرون	دائرة علاقات المستثمرين	تقديم خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة للمساهمين والمستثمرين	الاجتماع السنوي للمساهمين
	اجتماعات المساهمين		عقد اجتماع استثنائي للمساهمين (عند الضرورة)
	حملات ترويجية وعروض	صافي الدخل الثابت ونمو الأصول	
	الموقع الإلكتروني للبنك والمطبوعات الأخرى		اجتماعات مجلس الإدارة
			التقرير السنوي
			اجتماعات وعروض تقديمية دورية للمستثمرين
			صفحة "علاقات المستثمرين" على الموقع الإلكتروني للبنك
			حملات ترويجية وعروض تقديمية للمستثمرين

مجموعة المعنيين بمصالح البنك	طريقة إشراك بنك مسقط لهذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	الأولوية بالنسبة للشؤون المثيرة للقلق	إجراءات بنك مسقط
وسائل إعلام محلية وإقليمية ودولية	وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من المنشورات	وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من المنشورات	المؤتمرات الصحفية الدورية المفتوحة لجميع وسائل الإعلام في مكتبنا الرئيسي
	مؤتمرات صحفية	الشفافية	التحديثات اليومية عبر جميع قنوات الاتصال الخارجية
	فعاليات التواصل الإعلامي		التقرير السنوي وتقرير الاستدامة

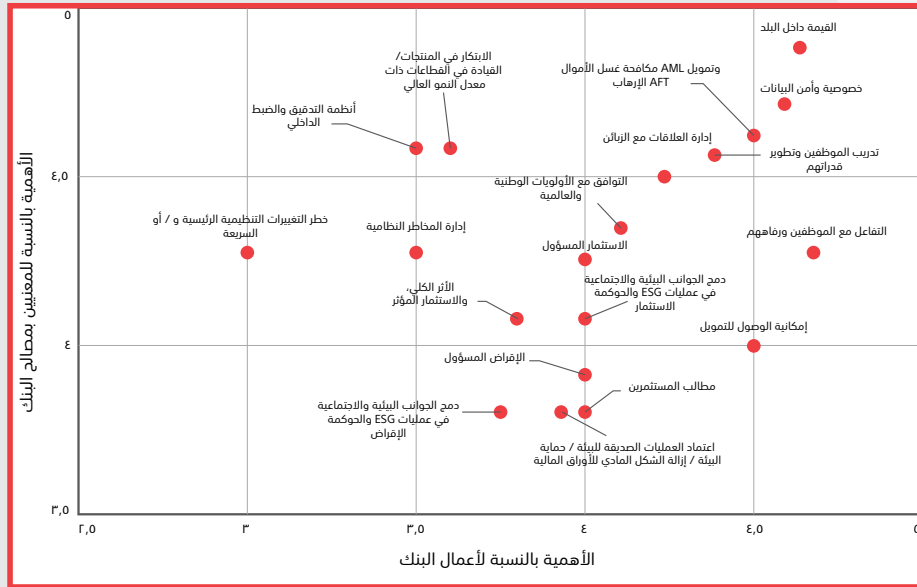
تحليل الأهمية النسبية (102-44), (102-46), (102-47)

يهدف تحليل الأهمية النسبية إلى إبراز أهم قضايا الاستدامة وأكثرها إلحاحًا، وتحديد طريقة تأثيرها على مؤسستنا وعلى جميع المعنيين بمصالح البنك، والكيفية التي يمكننا بها إحداث تأثير كبير في أثناء معالجة هذه القضايا. وقد اتبّعنا في إعداد تقارير الاستدامة معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI وإرشاداتها بشأن الأهمية النسبية.

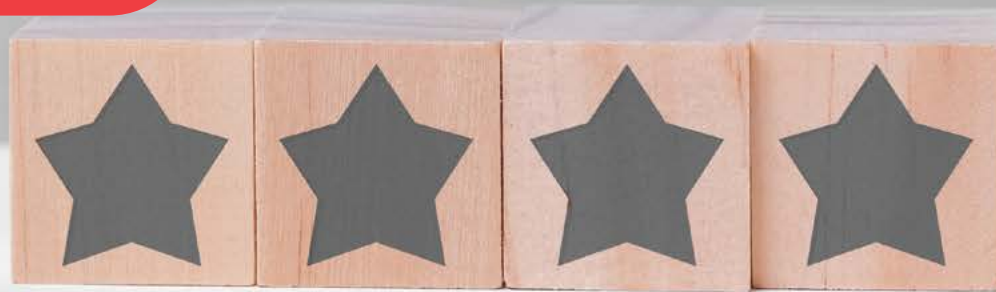
ونفّذنا خلال هذا العام مرحلتين في إنجاز تحليل الأهمية النسبية:

- أولاً، أجرينا عملية بحث وقياس بغرض تحليل القضايا المحتملة ذات الأهمية النسبية. ونظرنا إلى مخاطر السوق العالمية والمحلية بالنسبة للقطاع وقضايا الاستدامة الناشئة.
- ثانياً، تواصلنا مع المعنيين بمصالح البنك عبر إجراء المقابلات واستطلاعات الرأي التي تطلب منهم إبداء رأيهم حول مدى أهمية هذه المواضيع، ومقدار التركيز الذي ينبغي على بنك مسقط أن يوليه لهذه القضايا.

تعرض المصفوفة المبينة هنا القضايا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الأكثر أهمية لأعمالنا وللمعنيين بمصالح البنك على النحو المحدد في تحليلنا للأهمية النسبية.



إلتزام بالتميّز



الصيرفة المسؤولة

يتمثل دورنا ومسؤوليتنا في خلق مستقبل مستدام لنا ولجميع المعنيين بمصالح البنك. وحتى نقيس أداءنا، نعمل وفقاً لمبادرات وأطر الاستدامة الرائدة وفي انسجام مع الرؤية المستقبلية للسلطنة.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)

اعتمدت جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة في عام ٢٠١٥ خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠، من أجل خلق رؤية مستقبلية مستدامة للعالم بأسره، وقد وضعت في إطار هذه الخطة سبعة عشر هدفاً أطلق عليها أهداف التنمية المستدامة (SDGs) التي يجب على جميع البلدان والمؤسسات تنفيذها بغرض معالجة العديد من القضايا.

ونحن في بنك مسقط نساهم إسهاماً مباشراً وغير مباشر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ونحدد سنوياً لأجل ذلك الغرض أهداف التنمية المستدامة التي نعمل لتحقيقها، ومن ثم نضع تقريراً تفصيلياً عن السبل التي نحقق بها هذه الأهداف.



يؤمّر برنامج "تضامن" الأجهزة الكهربائية المنزلية الأساسية للأسر المدرجة تحت فئة الضمان الاجتماعي من أجل تحسين جودة حياتهم
إستثمرنا في مشروع سياحي يهدف إلى تطوير قرية المسفاة القديمة في ولاية الحمراء لتوفير فرص للمجتمع المحلي في القرية وتحسين المستوى
المعيشي من خلال زيادة الأعمال



توفير التأمين الصحي لجميع موظفينا
العديد من المبادرات التي تركز على صحة ورفاهية موظفينا، مثل جلسات اليوغا
برنامج "الملاعب الخضراء" لخدمة المجتمع
إنشاء حديقة عامة



برنامج "جسر المستقبل" لمساعدة المجتمع عبر تقديم منح دراسية في التعليم العالي
برنامج الثقافة المالية "ماليات" الهادف إلى تعزيز المعرفة بالجوانب المالية
برنامج "المستثمر الصغير" الذي يهدف إلى إعداد جيل الشباب لدخول سوق العمل وذلك بتطوير مهارات متنوعة



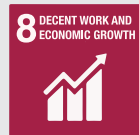
تتألف القوى العاملة لدينا من 52% من الموظفات و 48% من الموظفين، وذلك في عام 2019
يحق للموظفات الحصول على إجازة أمومة مدتها 50 يومًا بأجر كامل قبل الولادة أو بعدها



يقدم "التمويل الأخضر" فرضًا مفيدًا لتركيب ألواح الطاقة الشمسية على سطوح المنازل
فرع يعمل بالطاقة الشمسية



نقدم الدعم بشكليه المالي وغير المالي (حسابات "الوثبة" و"نجاحي")
نقدم الدعم لزيائنا (كل حالة على حدة) خلال فترات الإيسار المالي عندما يتخلفون عن سداد الدفعات، حيث نوفر لهم المساعدة اللازمة
بلغ إجمالي مؤشر درجة رضا الموظفين 0/4,09
"إرشاد" هو برنامج مجاني للاستشارات و النصائح المالية للأفراد و المؤسسات الصغيرة
تدعم أكاديمية الوثبة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بتقديم برنامج تدريبي متكامل



أوجه توافقنا معه

هدف التنمية المستدامة (SDG)

أول جهاز صراف آلي للمكفوفين وضعاف البصر في السلطنة
بلغ عدد موظفي بنك مسقط من ذوي الإعاقة ١٢ موظفًا في عام ٢٠١٩
ساهم بنك مسقط بأجهزة التدريب على التواصل لصالح الجمعية العمانية لمتلازمة داون
خمس فروع صراف آلي متنقلة لنشرها في المناطق النائية كلما خضع أيّ من الفروع لإجراءات الصيانة
يقدم برنامج "تضامن" أجهزة كهربائية منزلية للأسر المدرجة تحت فئة الضمان الاجتماعي



قدم بنك مسقط مساهمات مالية من أجل إخلاء سبيل ٢٢٠ حالة لأشخاص معسرين على خلفية قضايا ومطالبات مالية حيث تمكّنوا من العودة إلى أسرهم



إستطاع بنك مسقط تحقيق شراكات مع العديد من المؤسسات بغرض تحقيق أهدافنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية:

وزارة السياحة
وزارة البيئة والشؤون المناخية
وزارة التربية والتعليم
وزارة التنمية الاجتماعية
شرطة عمان السلطانية
هيئة تقنية المعلومات
وزارة التعليم العالي



رؤية عمان 2040



"إعداد وبلورة وصياغة الرؤية المستقبلية عمان ٢٠٤٠ بإتقان تام ودقة عالية في ضوء توافق مجتمعي واسع وبمشاركة فئات المجتمع المختلفة، بحيث تكون مستوعبة للواقع الاقتصادي والاجتماعي ومستشرفة للمستقبل بموضوعية، ليتم الاعتداد بها كدليل ومرجع أساسي لأعمال التخطيط في العقدين القادمين." من أقوال السلطان الراحل المغفور له قابوس بن سعيد - طيّب الله ثراه.

تسعى سلطنة عمان إلى بناء اقتصاد متنوع يقوم على الابتكار وتكامل الأدوار وتكافؤ الفرص. ويدعم القطاع الخاص هذه الرؤية كما تتميز بكونها موجهة نحو الوصول إلى التكامل في الاقتصاد العالمي بهدف تحقيق التنمية المستدامة على أساس من القيادة الاقتصادية الفعالة.

تحدد رؤية ٢٠٤٠ الأولويات الوطنية التي يجب تحقيقها خلال العقدين القادمين، وهي مقسمة إلى أربعة محاور ذات أهداف واضحة وسياسات رئيسية وخطط عمل مدعومة بمنجزات مرحلية وجداول زمنية محددة. يأتي كل ذلك مستكملاً بمؤشرات محلية ودولية لقياس أدائها بطريقة شفافة.

وفيما يلي كيفية إسهامنا في تحقيق رؤية عمان ٢٠٤٠.



الإنسان والمجتمع

تحقق العديد من برامجنا الاجتماعية تأثيراً إيجابياً على صحّة ورفاهية مجتمعنا، وذلك مثل:

مشروع الحديقة العامة

دعم الجمعية العمانية لمتلازمة داون

برنامج تضامن

برنامج الملاعب الخضراء

محور تعزيز الرفاه
الاجتماعي



الاستثمار في السياحة هو برنامج اجتماعي تم من خلاله ترميم قرية المسفاة القديمة بولاية الحمراء بمحافظة الداخلية وذلك مساهمة في الحفاظ على إرثها الثقافي

محور المحافظة على الهوية
العمانية والتراث العماني



تساهم هذه المبادرات في تطوير الكفاءات الوطنية وزيادة الاعمال في المجتمع:

جسر المستقبل

ماليّات

المستثمر الصغير

إرشاد

أكاديمية الوثبة

جلسات ناجي

محور تطوير الكفاءات
والقدرات الوطنية التقنية
وقدرات زيادة المشاريع



الحكومة والأداء المؤسسي

نولي شؤون الحكومة والامتثال قدرًا كبيرًا من الأهميّة كما نبرز مساهمتنا وإنجازاتنا في التقرير السنوي للبنك

محور تحسين فاعليّة الحكومة
والأداء المؤسسي وسيادة
القانون

الاقتصاد والتنمية

يتم تحقيق الرضاء الاقتصادي عبر جوانب عدة، ومنها:

أداؤنا المالي

توليد القيمة الاقتصادية وتوزيعها

تقديم قروض متنوعة

الشمول المالي للشباب والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

محور تحقيق الثروة من خلال
اقتصاد متنوع والشراكة مع
القطاع الخاص



محور المحافظة على
استدامة البيئة



منتجات تمويل صديقة للبيئة

مشروع الحديقة العامة

محور إنشاء بنية أساسية
حديثة ونظام عمراني
متكامل



الإستثمار في مشروعٍ سياحي يهدف إلى تطوير قرية المسفاة القديمة في ولاية الحمراء لتوفير فرص للمجتمع المحلي في القرية وتحسين
المستوى المعيشي من خلال ريادة الاعمال

بيئة عناصرها مستدامة

تساعدنا البرامج والقروض التالية على ضمان التوافق مع رؤية عُمان ٢٠٤٠ في إطار المحور البيئي والطبيعي:

الحديقة العامة

التمويل الأخضر

الإستثمار في مشروع قرية مسفاة سياحي

أنظمة بيئية فعّالة ومتوازنة
ومرنة بغرض حماية البيئة
والحفاظ على مواردها
الطبيعية بما يدعم بالنتيجة
اقتصادنا الوطني

مبادئ خط الاستواء وإدارة المخاطر

(FS11), (412-1), (102-13), (102-12), (102-11)

وتسترشد القرارات المتعلقة بالإقراض بسياسات البنك الخاصة بالائتمان والمخاطر. كما قام بنك مسقط، سعياً لتعزيز سياساتنا في إدارة المخاطر، بالانضمام إلى مجموعة الدول التي وقّعت مبادئ خط الاستواء منذ عام ٢٠٠٧، والتي تعدّ إطاراً لإدارة المخاطر اعتمدته المؤسسات المالية لتحديد المخاطر البيئية والاجتماعية في المشاريع وتقييمها وإدارتها.

عدا عن حرصنا على توافق مشاريعنا مع مبادئ خط الاستواء، فإننا نعمل أيضاً على ضمان تماشيها مع معايير وزارة البيئة والشؤون المناخية. كما نقوم، لغرض التأكد من امتثال مشروعاتنا، بالاستعانة بخدمات مستشاري الصحة والسلامة والبيئة (HSE) المستقلين الذين يزورون مواقع مشاريعنا، ويصدرون تقارير فصلية، ويقدمون لنا المشورة بشأن أي مسائل تتعلق بالصحة والسلامة والبيئة.

استكملنا في عام ٢٠١٩ مشروعاً رئيسياً هو Amin Solar PV IPP، حيث تأسس شركة أمين للطاقة المتجددة ش.م.ع.م، الشركة المنفذة للمشروع، مشروعاً للطاقة الشمسية المستقلة تبلغ قدرته ١٠٠ ميجاوات، وقد منحت وزارة البيئة والشؤون المناخية التصاريح البيئية اللازمة لذلك.

أسس العلاقة التجارية بين البنك والشركات الصغيرة والمتوسطة في عُمان عبر منح المزيد من العقود.

أحد أهدافنا هو تحديد عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة ضمن عقودنا، وكذلك مراقبة أدائها، على اعتبار ذلك جزء من تقييم أداء جهات البيع التي نتعامل معها، بالإضافة إلى وضع هدف لزيادة عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة في عقودنا الجديدة.

وقد نفذ فريق المشتريات لدينا، بالتوازي مع ذلك، مبادرات القيمة المضافة (ICV) وقام بدمجها في استراتيجيتنا الخاصة بالمشتريات. ويتمثل الهدف النهائي في تعزيز مساهمتنا الاجتماعية والاقتصادية في السلطنة عن طريق التركيز على الموردين المحليين.

كما هو الحال بالنسبة لأي مؤسسة تجارية، قد يواجه البنك مخاطر حدوث مجريات غير متوقعة تضرّ بمصالحه وقد تُكبّده تكاليف بطرق متعددة. ولهذا السبب نضع إدارة المخاطر ضمن المجالات ذات الأولوية بما يضمن استعداد البنك لأي أحداث غير متوقعة عبر تقليل المخاطر قبل حدوثها.

يُشرف رئيس إدارة المخاطر على كافة الإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر ويقدم تقاريره إلى مجلس الإدارة، كما يُقيّم بعناية مدى تحقيق خطط إدارة المخاطر للتوازن الصحيح ما بين الفرص الاستراتيجية وبين ضبط المخاطر. وتندرج مخاطرتنا الرئيسية ضمن فئات مخاطر الائتمان والسوق والسيولة والمخاطر التشغيلية والمخاطر السيبرانية وأمن تكنولوجيا المعلومات وأمن أصول البنك الملموسة.

وتُقسّم المسؤوليات التي تنضوي عليها وظيفة إدارة المخاطر إلى وحداتٍ مخصصة لكلٍ واحدةٍ من المخاطر المذكورة أعلاه، كما توجّهها سياستنا في جوانب تحديد المخاطر ومالكها وقياسها والمساعدة على إدارتها على أساس يومي.

عمليات الشراء المسؤولة

(412-1), (204-1), (103-3), (103-2), (103-1), (102-9)

تؤدي المشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs) دوراً بالغ الأهمية بالنسبة للاقتصاد العماني. وتشكّل هذه المشاريع غالبية قطاع الشركات بحيث غدت ضمن أولويات السلطنة. وقد اتخذت حكومة سلطنة عمان العديد من الخطوات لتعزيز قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة، كما أننا بدورنا في بنك مسقط قمنا بدعم هذا القطاع. ولا يقتصر دعمنا على مجرد تقديم القروض إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة، بل إن إجراء اتنا المركزية في الشراء تشجّع في الواقع ضمّ الشركات الصغيرة والمتوسطة في عقودنا.

يتمثّل النطاق الرئيسي لمهام فريق المشتريات لدينا في تبسيط عمليات الشراء، والتي تشمل تحديد مقدّم الخدمات إلى جانب استراتيجية محسّنة لتحديد المصادر. لهذا السبب، فقد بادرت دائرة المشتريات بتقديم تقرير سنوي يفصّل

غرس القيم الأخلاقية



الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر

الحوكمة (102-20), (102-19), (102-18), (102-11)

نضع أنفسنا في بنك مسقط للمساءلة وفق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية، ونواصل سعينا للتميز في العمليات المصرفية عبر انتهاجنا مبادئ الشفافية والمساءلة أمام جميع المعنيين بمصالح البنك، كما أننا نعتد بالتطوير المتواصل للممارسات الخاصة بالحوكمة المؤسسية، ولا يقتصر ذلك على التأكد من الامتثال للمتطلبات التنظيمية، لكننا إلى جانب ذلك نحرص على التجاوب السريع مع احتياجات المعنيين بمصالح البنك.

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء، انتخبهم المساهمون في ٢٥ مارس ٢٠١٩، لدورة مدتها ثلاث سنوات.

وتُفصل مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة (المجلس) عن تلك الخاصة بالرئيس التنفيذي مع تقسيم واضح للمسؤوليات على المستوى الأعلى للهيكل التنظيمي للبنك، بين تلك الخاصة بإدارة المجلس وبين مسؤولية الإدارة التنفيذية في إدارة أعمال بنك مسقط. يعدّ مجلس الإدارة مسؤولاً عن الإشراف على كيفية خدمة الإدارة للمصالح طويلة الأمد للمساهمين وغيرهم من المعنيين الرئيسيين بمصالح البنك.

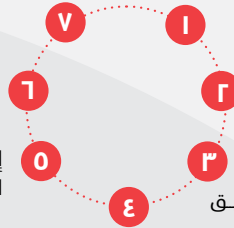
تنبثق عن مجلس إدارة بنك مسقط ثلاث لجان هي لجنة المخاطر ولجنة الترشيحات والمكافآت ولجنة التدقيق، وتجتمع هذه اللجان ربع سنوياً.

نورد أدناه مسؤوليات مجلس إدارة البنك الرئيسية:

تعزيز العمل بمبادئ حسن النية والدعم للمساهمين والمعنيين بمصالح البنك.

تحديد رؤية البنك وخطته بما سيوجّه عملياته الحالية وأنشطة التطوير المستقبلي ويحدد وتيرتها.

الاجتماع الدوري وتوفير القيادة الفعّالة والرؤى المتعمّقة في الأعمال والمسائل الوظيفية.



الإشراف على كيفية خدمة الإدارة للمصالح طويلة الأجل للمساهمين وغيرهم من المعنيين الرئيسيين بمصالح البنك.

إعتماد الموازنات والبيانات التجارية والمالية.

إدارة الخطط اللازمة لتحقيق أهداف البنك.

الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية.

الامتثال (102-16)

يلتزم البنك بالامتثال التام بقوانين وأنظمة السلطنة وأي دولةٍ لديه فيها فروع أو يعمل ضمنها. ويعتمد البنك سياسةً راسخةً في عدم تقديم الأرباح أو الإيرادات أو أي دوافع أخرى في الأولوية على مبدأ الامتثال. وتساعد دائرة الامتثال مجلس الإدارة والإدارة في تحقيق هذا الهدف.

استمرارية الأعمال

تضمن إدارة استمرارية الأعمال قدرة البنك على الاستمرار في تسيير العمل في حالة حدوث واقعة كبيرة غير مخطط لها أو عطل تشغيلي ضخم. وقد وضع بنك مسقط أنظمة وإجراءات تتسم بسرعة الاستجابة للمتغيرات لمواجهة أي حالة تعطل. كما توجد خطط خاصة باستمرارية الأعمال (BCP) لكل الأقسام الرئيسية ولكل فرع بغرض ضمان استمرار العمل بصورة فعّالة في حالة حدوث خلل أو تعطيل للعمليات.

لهذا الغرض نقدّم تدريباً دورياً لمنسقي استمرارية الأعمال، وللمعنيين الجدد من الموظفين، ولرؤساء الأقسام بشكل دوراتٍ تدريبية عبر الإنترنت وجلسات التدريب في موقع العمل، بحيث يكون جميع موظفي بنك مسقط على درايةٍ بإجراءات استمرارية الأعمال واستثنائها، كما نقوم إلى جانب ذلك باختبار وصيانة مراكز تعافي الأعمال الثلاثة الخاصة بنا بانتظام للتأكد من استعدادنا في جميع الأوقات.

تألف دائرة الامتثال من الفرق الموضحة أدناه.

فريق الامتثال التنظيمي

التعرّف على جميع المتطلبات التنظيمية الجديدة سواءً المحلية منها أو أي متطلبات تنظيمية دولية ذات صلة يمكن أن تؤثر على أعمال بنك مسقط. يطلّ هذا الفريق المتطلبات ويرصدها، كما يحدّد مدى صلتها وتأثيرها على أعمال بنك مسقط ومن ثمّ يعمل مع الأقسام المختلفة على وضع السياسات والإجراءات الملائمة التي تضمن الامتثال.

فريق مكافحة غسل الأموال

تقع على هذا الفريق مسؤولية تبنّي أفضل الممارسات الدولية في مكافحة غسل الأموال، وضمان حماية البنك من ناحية مكافحة غسل الأموال والجرائم المالية.

فريق العقوبات والمعاملات عالية المخاطر

متابعة أحدث العقوبات والمبادئ التوجيهية الصادرة عن الهيئات الدولية للعقوبات، ووضع إطار داخلي يقلّل من مخاطر حدوث انتهاكات أو أي إساءة استخدام لمنتجات وخدمات بنك مسقط من منظور العقوبات الدولية، بما في ذلك أنشطة تمويل الإرهاب.

سياسة الإبلاغ عن التصرفات المشبوهة (102-17)، (102-16)

تضمن سياستنا الخاصة بالإبلاغ عن التصرفات المشبوهة ثقة الزبائن والموظفين والمساهمين والمعنيين بمصالح البنك بأننا نلتزم بأعلى معايير السلوك الأخلاقي في العمل المصرفي. وترسم هذه السياسة العمليات ومستوى السريّة والإجراءات الواجب اتخاذها في حالات إساءة السلوك أو التصرف بطريقة غير قانونية. ويمكن لكل واحدٍ من المعنيين بمصالح البنك لدينا إثارة أي شؤون تثير قلقهم عبر القنوات المعينة للإبلاغ عن التصرفات المشبوهة. يتولّى إدارة الخط الساخن قسم التدقيق الداخلي المؤلّف من متخصصين مستقلين، مع موظفين مدربين على إعداد التقارير السريّة وحماية المبلّغين عن المخالفات.

تعزير تجربة الزبائن



تجربة الزبائن

(103-1), (103-2), (103-3)

مع البنك. وساعدتنا محطات الرحلة على استحداث مبادرات لتحسين نقاط الاتصال التي حصلت على تقييمات أقل من غيرها.

لربائنا وتجربتهم معنا، ١٦٤ استبياناً و١٤ مجموعة تركيز و٤ جولات ربع سنوية للمتسوق الخفي، وذلك في عام ٢٠١٩، وتأكدنا من إجراء تحليل شامل لجميع الشكاوى التي وردت من الزبائن.

- تصميم المنتجات والخدمات
- تسويق المنتجات والخدمات
- بيع المنتجات والخدمات
- تسليم المنتجات والخدمات
- إدارة المنتجات والخدمات

تساعدنا هذه الممارسات على تنفيذ مبادرات استراتيجية للتجربة التي مرّ بها الزبائن، وذلك في المجالات التالية:

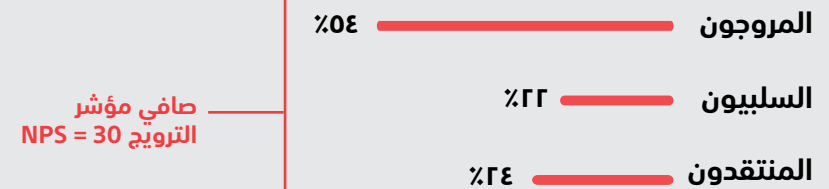
نحن ملتزمون بإنشاء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن مع تقديم تجربة زبائن متميّزة عند جميع نقاط الاتصال. وقد عمل بنك مسقط في عام ٢٠١٩، بالاشتراك مع الزبائن، على تقييم كل واحدة من نقاط الاتصال في أثناء رطبتهم

رضا الزبائن وإشراكهم

حرصاً منا على مواكبة توقّعات عملائنا، وبالتوازي مع مبادرة مخطط رحلة الزبون، يستثمر بنك مسقط بصورة متزايدة في برامج صوت الزبون باستخدام عمليّات متعددة. كما أجرينا، في إطار سعيينا المتواصل لتكوين فهم أفضل

صافي نقاط الترويج (NPS)

يمكن استخدام صافي مقياس الترويج NPS معرفة مدى ولاء الزبائن للمؤسسة، وبالنتيجة قياس النسبة المئوية للزبائن المستعدّين لوضع سمعتهم الشخصية على المحك عند إعطائهم توصية للآخرين باعتماد بنك مسقط لتعاملاتهم المالية، وهو ما يعتبر أعلى شكل من أشكال الولاء. بدأنا منذ عام ٢٠١٨ بقياس صافي مقياس الترويج NPS، وقد سجل في عام ٢٠١٩ تحسّناً بمقدار ٥ نقاط، من ٢٥ إلى ٣٠.



تبسيط مخطط رحلة الزبون

بعد الحصول على المنتج أو الخدمة المطلوبة بأسهل وأسرع طريقة ممكنة جانبًا بالغ الأهمية لزيائنا. ولقد اخترنا مجموعة من المنتجات والخدمات في ٢٠١٩ التي قمنا بتبسيطها بناءً على ملاحظات الزبائن.

هدفت إحدى تلك المبادرات إلى إعلام الزبائن على الفور بتدريثاتٍ عن حالة الطلب المقدم على منتجاتٍ مثل القروض الشخصية. عُمم فيما بعد هذا الإجراء ليصبح جزءًا من نظام طلب القرض الشخصي المطبق حديثًا. كما طُبّق بالمثل نظام جديد لتحديث ملف الراتب للزبائن من الشركات.

توحيد معلومات المنتجات (103-1), (103-2), (103-3)

أحد أركان حقوق الزبون هي الشفافية والبساطة. وقد بدأنا في عام ٢٠١٩ بتوحيد معلومات المنتجات لجعلها بسيطة ودقيقة ويسهل الوصول إليها قدر الإمكان. ففي كل مرة يأتي فيها الزبون إلى فرع ولديه أسئلة، يمكن للموظف إجراء التحقق من المنصة الأساسية ومن ثم إعطاء المعلومات الصحيحة. حيث يضمن هذا الإجراء ألا تكون جهودنا التسويقية مضللة أبدًا، وألا تكون عرضةً للتفسير الخاطيء.

نقدّم معلوماتٍ بسيطة ودقيقة ويسهل العثور عليها بنقراتٍ قليلة

لدينا جميع المعلومات على منصة واحدة

نحسّن تجربة المستخدم المرتبطة بالبحث والتنقل على المنصة

نعزّز دقة المعلومات المقدمة للزبائن

نودّد المعلومات لجميع الموظفين ونحسّن معرفتهم

نحرص دائمًا على ضمان احترام حقوق الزبائن في جميع نقاط الاتصال المختلفة في أثناء رحلتهم معنا. كما نتواصل مع زبائننا للتأكد من كونهم على درايةٍ بحقوقهم وفقًا لعمود حقوق الزبائن أدناه الذي يلخص حقّهم في:



الاحترام: أن نعامل الزبون باحترام بغض النظر عن الوضع الاجتماعي أو الجنس أو الخلفية الدينية أو الثقافية.



الشفافية: أن نقوم بإعلام الزبون بالشروط والأحكام التي تتعلق بالمنتجات والخدمات المصرفية بطريقة شفافة ومفهومة.



السرية: أن نتعامل مع تفاصيل حساب الزبون ومعاملاته مع البنك بسرية تامة وفقًا للقوانين واللوائح المحلية.



الاختيار: أن نقوم بإعطاء الزبون الفرصة لإختيار المنتج أو الخدمة التي تناسب احتياجاته، وللزبون الحق في قبول أو رفض الخدمات والمنتجات المعروضة عليه.



الاستماع: أن نستمع للزبون عند تقديم ملاحظاته أو رأيه حول أي خدمة مصرفية يقدمها البنك وذلك من خلال القنوات المعنية بذلك.

تجربة الزبائن - التثقيف والمعرفة

ندركُ أنّ تقديم أفضل تجربة للزبائن لن يكون ممكنًا دون تمكين موظفينا بالأدوات المناسبة للقيام بذلك. ولهذا السبب فقد أطلقنا سلسلة من جلسات التوعية في عام ٢٠١٩ تهدف إلى إشراك جميع الموظفين:

١٣	عدد جلسات التوعية لأقسام المكتب الرئيسي
٣٢	جلسات توعية للمناطق الأخرى

منافذ الخدمات

نستثمر كلَّ عامٍ في زيادة نقاط الوصول الخاصة بنا وفي تحسينها لكونها تمثل السبل المتاحة للزبائن للتواصل معنا. ويستطيع زبائننا عبرها إجراء المعاملات أو إبداء الرأي والملاحظات أو طلب المعلومات أو رفع الشكاوى.

السنة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
الفروع	١٤٢	١٤٨	١٦٩
أجهزة الصراف الآلي	٤١٦	٤٣٠	٤٦٧
أجهزة الإيداع النقدي	١١٣	١٢٨	١٢٩
أجهزة الخدمة الكاملة (FFM)	١١٧	١٣٤	١٤٥
أجهزة نقاط البيع (أجهزة السداد الصغيرة المحمولة)	١٨,٣٢٥	١٩,٨٣٠	١٨,٢٤٥

تشمل نقاط الوصول الإضافية مركز الاتصال ومكاتب مساعدة الزبائن ووسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.

أبرز ملامح ٢٠١٩

أجهزة الصراف الآلي للمكفوفين وضعاف البصر

أحد أركان حقوق الزبون هي الشفافية والبساطة، وقد أطلق بنك مسقط في عام ٢٠١٩ جهاز صراف آلي خاص للمكفوفين وضعاف البصر. حيث يتميز الجهاز بالعديد من المواصفات ومنها لوحة مفاتيح برايل باللغتين العربية والإنجليزية، كما يُعطي إلى جانب ذلك التعليمات الصوتية (باللغة العربية أو الإنجليزية) عبر مكبر الصوت، أو سماعة الرأس المتصلة بالجهاز. ولتسهيل عمليات السحب تم إعداد قائمة ذات بنود أقل من خيارات المعاملات ليُتيح لمستخدم جهاز الصراف الآلي تذكُّر خيارات القائمة عندما تُسرد صوتيًا.

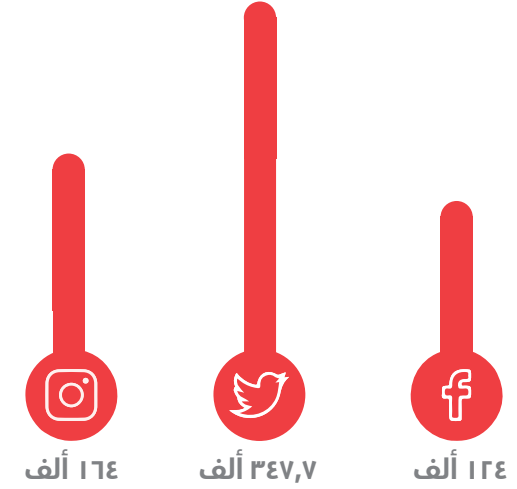
خدمة زبائن WhatsApp

يمكن للزبائن الآن الوصول إلى خدمة الزبائن عبر هواتفهم النقالة باستخدام تطبيق WhatsApp.

نسعى دومًا للمحافظة على أعلى المعايير عند تلقّي أيّ نوع من شكاوى الزبائن عن طريق ضمان أن مؤشر تقديم الطول يتجاوز الهدف المتوقع والمحدد مسبقًا:

السنة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
الشكاوى التي تم حلها خلال فترة إتفاقية مستوى الخدمة (SLA) (%)	٨٠	٧٦	٧٠
درجة الرضا عن حل الشكاوى (%)	لا ينطبق	٧٢	٧٨

التفاعل مع الزبائن عبر منصات التواصل الاجتماعي (G4FS-13)



التزامًا منا بمبدأ الشمول المالي، نستخدم ٥ أجهزة صراف آلي متنقلة في المناطق النائية في الفترات التي تُجرى فيها للفروع الموجودة هناك أعمال الصيانة. ويساعد هذا على الدمج المستمر للمجتمعات وإمكانية وصولهم للفرص الاقتصادية.

تمكين زبائننا عبر الشمول المالي

ندرك في بنك مسقط أهمية تمكين زبائننا بالأدوات المالية من أجل تحقيق الرضاء لمجتمعنا. وسعيًا لفهم احتياجات زبائننا، نقسمهم إلى فئتين: الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات.

الأعمال المصرفية للأفراد

السنة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
زبائن الأعمال المصرفية للأفراد (مليون)	١,٨٩	٢,١	٢,٢
إجمالي ودائع الزبائن (مليار ر.ع.)	٢,٧٠	٣,١١	٣,١
إجمالي قيمة محفظة القروض (مليار ر.ع.)	٢,٩٤	٢,٤٣	٣,٢

الأعمال المصرفية للشركات

السنة	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
عدد الزبائن من الشركات	٢,٧٣٥	٢,٩٧٩	٢,٨٩٦
إجمالي ودائع الزبائن (مليار ر.ع.)	٢,٢٦	٢,٣٨	٢,٥١
إجمالي قيمة محفظة القروض (مليار ر.ع.)	٢,٩٧	٢,٧٩	٣,١٧

دعم مؤسساتنا الصغيرة والمتوسطة (SMEs)

حساب "نجاحي"

كانت إحدى أهم القضايا التي كُددت خلال "ندوة تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، والتي عقدت في سيج الشامخات عام ٢٠١٣، هي الصعوبة التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة ومنتاهية الصغر في الحصول على التمويل. لذا فقد أطلق بنك مسقط منذ ذلك الحين سلسلة من المبادرات لتعزيز قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة، كما أصبح لديه الآن فريق مخصص لتقديم قروض بدون ضمانات.

جزءً من مبادراتنا تتمثل في إطلاق حساب "نجاحي"، وهو حسابٌ أنشئ خصيصاً للمشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر، بهدف تحقيق الشمول المالي وتمتية قدرات ومهارات الشباب العماني للوصول إلى أقصى إمكاناتهم.

كما يقدم "نجاحي"، إلى جانب المنتج المالي، خدماتٍ داعمة وغير مالية للشركات الصغيرة والمتوسطة. فما يسمى ببرنامج "جلسات نجاحي" (Najahi Talks) هو منصة لتبادل المعرفة تمكّن الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستماع والتعلّم من خبرات المشاريع الناجحة الأخرى. وقد نظّمنا في عام ٢٠١٩ أربعةً من "جلسات نجاحي".

تستهدف المنصة أيضًا رواد الأعمال المقيمين خارج مراكز الأعمال والمراكز التجارية الرئيسية في السلطنة، الأمر الذي يتيح لهم إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات. ولهذا السبب، تُنظّم كل واحدةٍ من هذه الفعاليات في جزءٍ مختلفٍ من السلطنة في محاولةٍ لتعظيم المنفعة لرواد الأعمال، وكذلك لسماع قصص النجاح من مختلف المتحدثين الذين يتم إستضافتهم.

دعم فئة الشباب

المنتجات التالية متاحة لجميع عملائنا، مع الأخذ بالاعتبار الشباب العماني واحتياجاته.

قروض الإسكان

يشارك بنك الإسكان العماني، وهو بنكٌ متخصص مملوك للحكومة، في تمويل الإسكان في السلطنة، وتوفير فرص للمواطنين العمانيين ذوي الدخل المنخفض والمتوسط في بناء مساكنهم تحقيقاً لأهداف التنمية.

وقد قرّر بنك مسقط، منذ عام ٢٠١٤، تعزيز هذا المسعى عبر تقديم الدعم لمشاريع قطاع الإسكان بما يُمكن الزبائن من شراءٍ أو بناء منزل. كما يقوم بنك مسقط، ضمن أشكال الدعم الأخرى، بتمويل الزبائن المدرجين على قائمة الانتظار الخاصة ببنك الإسكان العماني بسعر فائدةٍ أقل. حيث بلغ عدد المستفيدين من هذا البرنامج حوالي ٣,٠٠٠ شخص.

وإستكمالاً لهذه الشراكة فقد تم طرح قرض "بيتنا" السكني لجميع الزبائن، العمانيين منهم والمغتربين، بأسعار فائدةٍ تنافسية.

إضافةً إلى ذلك، فقد أصبحت المعاملات التجارية العقارية أكثر تعقيداً عن ذي قبل، ولهذا السبب يتم الاحتفاظ بالأموال وغيرها من الأصول في حساب ضمانٍ معلّق بشروط ESCROW إلى حين الانتهاء بنجاح من أعمال التطوير العقاري. ويؤدي بنك مسقط غالباً دور وكيل تنفيذ الضمان بين الطرفين، وذلك دعماً منه لسوق الإسكان في السلطنة، إذ يحرص البنك على تعزيز الضوابط مما يعطي المشتريين راحةً وثقةً إضافية، على الأخص للذين يشترون عقاراتٍ ما تزال قيد الإنشاء. وتساعد خدمات الضمان التي يقدمها بنك مسقط على زيادة طلب المشتريين في السوق.

قرض التعليم "شهادتي"

يلتزم بنك مسقط بتوفير فرص أمام الشباب العماني لبناء أسس قوية لمستقبل أفضل، ويعود هذا لثقتنا بأن إمكانية الوصول إلى التعليم الجيد عالمياً هي عنصرٌ جوهري في خلق مستقبل آمن. وبناءً عليه، إستحدثنا قرض التعليم "شهادتي" في قائمة منتجاتنا، وهو قرضٌ يمكّن الطلاب ماليًا من الالتحاق بفرص التعليم الجامعي أو العالي. القرض متاحٌ للمواطنين العاملين الذين يرغبون في الحصول على مؤهلاتٍ إضافية دون قيود مالية.

قرض "شهادتي" يجعل مواصلة التعليم أمرًا في متناول اليد عن طريق تشجيع الشباب العماني وجميع المواطنين على متابعة التعليم الجامعي أو العالي.

قرض الزواج "الزفة"

نولي في بنك مسقط أهميةً كبيرةً لجانب المسؤولية الاجتماعية وللمبادرات التي تهدف إلى دعم التقدم المتواصل للسلطنة وتنميتها. وقرض "زفة" يأتي تأكيدًا لالتزامنا تجاه الأجيال القادمة في السلطنة. يستهدف هذا القرض الشباب العمانيين غير المتزوجين ويلبي حاجةً اجتماعية مهمة في الغالب من خلال توفير الفرصة لأولئك الذين يحتاجون إلى دعم مالي كي يستطيعون الزواج.

التمويل الأخضر

قرض التمويل الأخضر الذي نقدمه هو عبارةٌ عن تسهيلاتٍ تمويلية تشجع الزبائن على بناء أو شراء منازل صديقةٍ للبيئة تكون مزودةً بألواح الطاقة الشمسية الكهروضوئية على أسطحها، وذلك من خلال هيئة تنظيم الكهرباء عمان (AER). حيث ستساعد ألواح الطاقة الشمسية الكهروضوئية على تقليل الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية، مثل الديزل والغاز.

تحفيز عملائنا لإدارة شؤونهم المالية

سعيًا منه لمساعدة الزبائن في إدارة شؤونهم المالية، قام بنك مسقط بتطوير وحدة تمويل شخصية يمكن استخدامها لوضع الميزانية الشخصية وتتبع بنود وطريقة الإنفاق وتطيل المنافذ التي تذهب إليها أموالك شهريًا.

برنامج الثقافة المالية - ماليّات

يهدف برنامج الثقافة المالية عبر الإنترنت، "ماليّات"، إلى تثقيف أفراد المجتمع في جوانب الشؤون المالية وسبل الادخار وترشيد الإنفاق. ويتألف البرنامج من سلسلةٍ تعليمية الغرض منها تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية التي يحتاجونها لإدارة مواردهم المالية بصورةٍ أفضل ولاتخاذ قراراتٍ حكيمة في هذا المجال، وعلى الأخص شريحة الشباب والطلاب بعد تخرجهم وبعد أن يصبحوا أفرادًا مستقلين ماليًا. ومن المأمّل أن يسهم برنامج "ماليّات"، عبر تمكين الشباب والمشاركين الآخرين وتزويدهم بالمهارات المالية، في تطوير وتقديم السلطنة ومواطنيها. وقد منحنا ٤٥٨ شهادةً في إتمام البرنامج في عام ٢٠١٩.

أطلق بنك مسقط، من ناحيةٍ أخرى، حساب "ثمار" للتوفير، الذي يعزز فكرة التوفير للمستقبل حيث يُحوّل مبلغٌ معين يقرره الزبون من حساب الراتب الرئيسي إلى حساب ادّار "ثمار" الخاص به شهريًا، ولا تُمنح مع هذا الحساب بطاقة سحبٍ آلي أو خدمة صراف آلي.

حساب المزيونة للتوفير

يعمل حساب المزيونة للتوفير على تمكين زبائننا ماليًا عبر تقديم عدة خياراتٍ للفوز بجوائز شهريًا، بشرط توفّر حدٍّ أدنى للرصيد في الحساب. فنحن في بنك مسقط ندرك تمامًا مدى أهمية تشجيع عملائنا وتمكينهم من الادخار من أجل الإسهام في ازدهار المجتمع والأمة.

تقديم الدعم خلال الفترات الصعبة

عندما يتعذر على الزبون سداد الأقساط الشهرية المترتبة على قرضه، يقوم بنك مسقط بالنظر في كلِّ حالةٍ على حدةٍ وإعادة جدولة الأقساط المستحقة بناءً على الوضع المالي للزبون. وتوضع خطةً جديدةً تستند إلى قدرة الزبون على الدفع، مع مراعاة الالتزامات الأخرى التي قد تكون لديه.

الخصوصية والأمن (103-3)، (103-2)، (103-1)

الأمن السيبراني

يمكن للجرائم الإلكترونية التسبب في خسائر مادية ومادية هائلة للضحايا وللأقتصاد ككل. ونحن في بنك مسقط نعتمد أعلى درجات الحيطه واليقظ في جهودنا للحفاظ على الأمن السيبراني. ويساعد قسم إدارة المعلومات والأمن السيبراني لدينا على ضمان أمن المعلومات داخل البنك وأيضاً على حماية البنك من مخاطر الأمن السيبراني.

يحرص البنك على الاستثمار بصورة متواصلة في صيانة وتحديث الأنظمة والعمليات المصممة لحماية أمن أنظمة الكمبيوتر والبرامج والشبكات وغيرها من أصول التكنولوجيا في البنك.

ويركز قسم إدارة مخاطر المعلومات والأمن السيبراني على الجوانب الهامة التالية:

مراقبة أمن المعلومات باستخدام أحدث الحلول والأدوات - وتشتمل المراقبة على الرصد الثابت والآتي للترددات

حوكمة أمن المعلومات عبر اعتماد السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية والمعايير الأمنية

تطبيق شبكة دفاعٍ أمني قويّة مع الحفاظ على ضوابطٍ داخلية قوية لفرضها

إجراء مراجعاتٍ لإجراءات وأدوات أمن المعلومات تشمل التقنيات والحلول والشبكات الجديدة والقائمة وكذلك مختلف العمليات المطبقة داخل كل قسم من أقسام البنك.

وضع خطط استجابة لحوادث الأمن السيبراني من أجل ضمان الإدارة الفعالة لحوادث الأمن السيبراني

دخل بنك مسقط في عام ٢٠١٩ في شراكةٍ مع هيئة تقنية المعلومات (ITA) الهدف منها تحسين إجراءات الأمن السيبراني. كما شارك البنك في سلسلةٍ من الفعاليات الخاصة بالأمن السيبراني التي تنظمها هيئة تقنية المعلومات، بما في ذلك المؤتمر الإقليمي الثامن للأمن السيبراني، المركز العربي الإقليمي للأمن السيبراني للاتحاد الدولي للاتصالات (ITU-ARCC) بالتعاون مع منظمة فيرست FIRST، بالإضافة إلى ورشة العمل الإقليمية السابعة لتقييم الجاهزية للاستجابة للطوارئ المعلوماتية.

شارك بنك مسقط أيضاً في التدريب الخاص بجاهزية الأمن السيبراني، والذي أقيم تحت شعار "ذكاء البرمجيات الخبيثة". وقد نظّم التدريبات المركز الوطني للسلامة المعلوماتية (OCERT) لتقييم جاهزية الأمن السيبراني في دول منظمة التعاون الإسلامي (OIC).



وأخيراً، أطلق بنك مسقط وبالتعاون مع شرطة عمان السلطانية في عام ٢٠١٩ حملة توعية ضد الاحتيال الإلكتروني المالي للعموم. وتمّ التركيز فيها على تثقيف المجتمع بوجوب عدم مشاركة تفاصيله الشخصية أو البيانات المصرفية أو الخاصة ببطاقات السحب أو الائتمان مع أيّ شخصٍ عبر الهاتف، وكذلك عدم إدخالها على أي روابط يتم تلقيها عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الرسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى العديد من النصائح والجوانب المتعلقة بالاحتيال الإلكتروني وطرقه المختلفة على مستوى الأفراد أو المؤسسات.

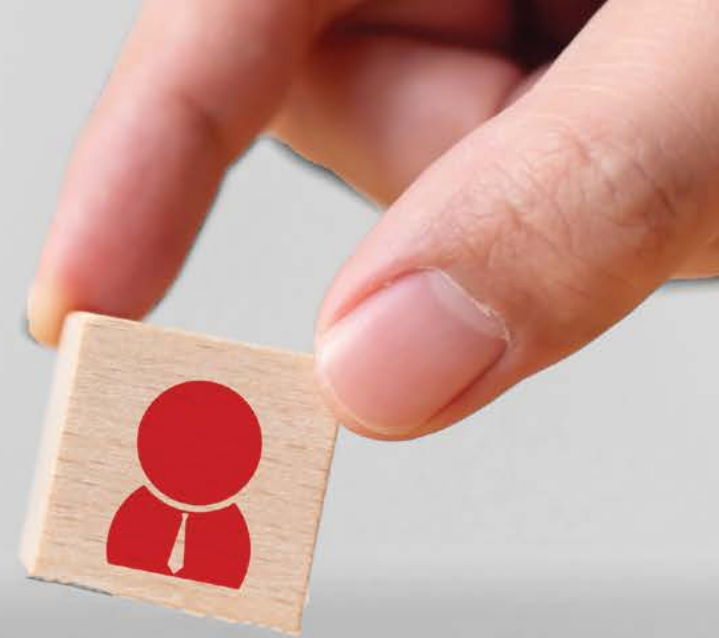
التكنولوجيا والابتكار

يؤمن بنك مسقط بأن الاستثمار في التكنولوجيا المالية Fintech يعدُّ جزءًا مهمًا من نموّه الاستراتيجي. وتأتي الجوائز التي يحصدها البنك، مثل جائزة أفضل بنك رقمي للأعمال المصرفية للأفراد في السلطنة من مجلة "جلوبال فاينانس" Global Finance، دليلًا على التزامنا بالريادة في مجال الابتكار والتكنولوجيا.

أبرز ملامح ٢٠١٩

التطبيق الإلكتروني للخدمات التجارية العالمية	بنك مسقط وشركة يوني موني للصرافة ذ.م.م	محفظة بنك مسقط وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك مسقط mbanking
صُمم التطبيق الإلكتروني للخدمات التجارية العالمية (GTS) لجميع زبائن البنك من الشركات ويهدف إلى تبسيط وتقليل وقت المعالجة عند تقديمهم لطلب خدمات مصرفية، بما يشمل علي سبيل المثال، خطابات الاعتماد أو الضمان المصرفي أو ضمان الشحن أو قرض مقابل إيصال أمانة L.ATR.	عقد اتفاقية لانضمام شركة يوني موني الرائدة للصرافة إلى منصة الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت التابعة لبنك مسقط، التي توفر حلول الدفع والسداد، مع توفير إمكانية الوصول إلى تسهيلات إيداع الشيكات عن بعد (RDC) التي يقدمها البنك.	سيتمكن الزبائن، عبر نظام الدفع عبر الهاتف النقال، من تحويل الأموال أو طلب إرسالها إلى الآخرين. كما أُجريت تحسينات إضافية على الخدمة لجعلها أكثر سهولة ووضوحًا للزبائن.
الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت	بطاقات "مرزها وبس" للدفع دون لمس	
حلول لعمليات الدفع والسداد، مصممة لإنجاز جميع مدفوعات الزبائن من الشركات بطريقة آمنة ومضمونة. تتيح هذه الحلول لصانعي القرار في الشركات عرض تفاصيل الحساب في الوقت الحقيقي وتنزيل كشوف الحسابات إلى جانب سجل تدقيق المعاملات. وتدعم المنصة التعاملات بعمليات مختلفة.	طبّق بنك مسقط تقنية "الدفع دون لمس" الجديدة على جميع بطاقات الخصم والائتمان والبطاقات مسبقة الدفع التي صدرت حديثًا.	

تنمية رأس المال البشري



القيمة المقدّمة للموظفين

(102-8)

نلتزم في بنك مسقط بإيجاد بيئة عملٍ مؤسسيةٍ يشعر فيها الموظفون بالراحة والرضا من جميع النواحي، كما تمكّنهم من المساهمة بأفضل جهودهم لتحقيق أهداف البنك. ويعمل قسم الموارد البشرية لدينا بصورةٍ وثيقةٍ مع الموظفين لتحديد مواطن التحسين الممكنة في هذا المجال.

مشاركة الموظفين

الاستطلاع السنوي الخاص بمشاركة الموظفين

(103-1), (103-2), (103-3), (402-1), (401-1)

نُجري سنويًا استطلاعًا حول مشاركة الموظفين لدينا للوقوف على مدى شعور موظفينا بالتقدير، ومدى إحساسهم بالمشاركة في أثناء تأديتهم لمهامهم اليومية، ومدى استثمار بنك مسقط لقدراتهم ومهاراتهم في تحقيق رسالته ونجاحه عمومًا.

السنة	درجة الرضا الكلية	صافي نقاط الترويج للموظفين NPS
٢٠١٩	٥/٤,٠٩	١٢,٥
٢٠١٨	٥/٤,٠٩	غير متوفر

إضافةً إلى استطلاعنا، ولضمان أن تكون مبادراتنا ذات تأثيرٍ إيجابي حقيقي على موظفينا، نقوم سنويًا بالنظر في معدل الدوران الوظيفي لموظفينا، ويسعدنا ملاحظة انخفاض هذا المعدل قليلاً في ٢٠١٩ عنه في ٢٠١٨. كما ننظر أيضًا في مؤشرٍ آخر لقياس رضا الموظفين وهو سنوات الخدمة، ونحن فخورون بأن ما يقرب من نصف موظفينا يبقون في البنك لمدد تتراوح في المتوسط ما بين ٥ و ١٤ عامًا.

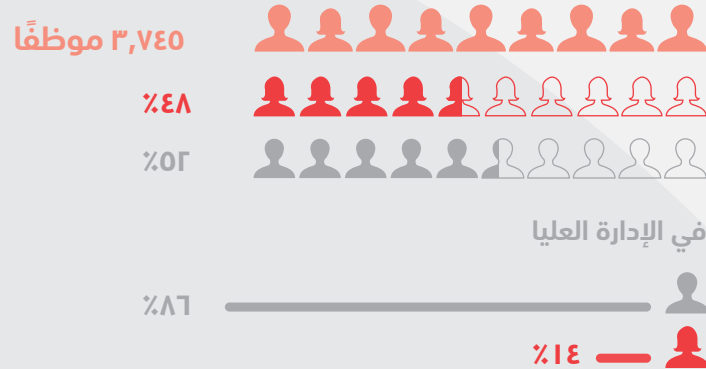
السنة	الموظفون الذين تتراوح فترة عملهم في البنك ما بين ٥ إلى ١٤ سنة (%)	معدل دوران الموظفين (%)
٢٠١٩	٤٨%	٥,٧٤%
٢٠١٨	٤١%	٦%

التنوع والشمول (103-1), (103-2), (103-3), (405-1)

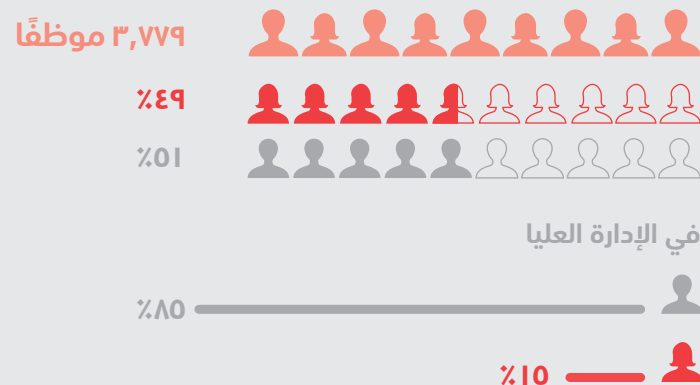
كان مبدأ التنوع والشمول في عام ٢٠١٩ أولويّةً استراتيجيةً بالنسبة إلى بنك مسقط. ونحن دريصون دوماً على دمج مبدأ التنوع في كلّ جانبٍ من جوانب عملنا، من المكاتب وحتى الفروع، وذلك إدراكًا منا للقيمة التي يمكن أن تضاف في المؤسسة عبر مراعاة احتياجات جميع موظفينا وتطبيق مبدأ الشمول.

المساواة بين الجنسين


٢٠١٩




٢٠١٨

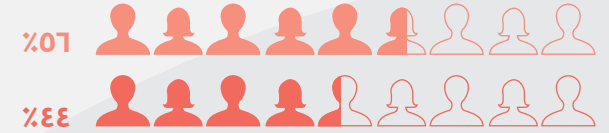


التركيز على فئة الشباب

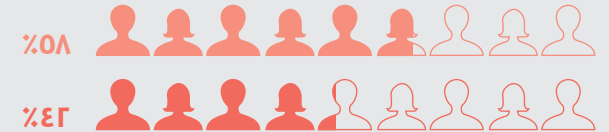
الموظفون الذين لا تتجاوز أعمارهم ٣٤ سنة (نسبة مئوية) 

الموظفون الذين تتجاوز أعمارهم ٣٥ سنة (نسبة مئوية) 

٢٠١٩



٢٠١٨



التركيز على خطة التعمين

ينتهج بنك مسقط استراتيجية واضحة تستهدف زيادة عدد الموظفين العمانيين وتطوير قدراتهم. وقد تعاونت مع وزارة القوى العاملة مستهدفين الخريجين الجدد من أفضل المعاهد التعليمية في السلطنة، وكذلك الطلاب المتخرجين من الجامعات في الخارج، لنقدم لهم بدورنا فرصاً مهنية تميّز بإمكانية تحقيق النمو المتواصل عبر إجراء التقييم، ومراكز ومبادرات التطوير المهني، والتخطيط الوظيفي، والتدريب المستمر.

الموظفون العمانيون (%) 

الموظفون العمانيون في مستويات الإدارة العليا (%) 


٢٠١٩



٢٠١٨



موظفونا من ذوي الإعاقة

الموظفون ذوي الإعاقة (عدد) 

٢٠١٩



٢٠١٨



ويركّز هذا النهج على إعداد المواهب الداخلية لملء الوظائف الشاغرة من داخل البنك، وتطوير خطّ تعاقبٍ وظيفي قوي.

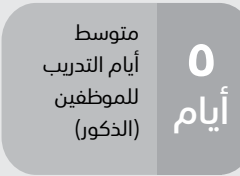
يتولّى مجلس المواهب، وهو لجنة فرعية تابعة للجنة الاستدامة، مهمة إدارة المواهب في بنك مسقط.

التدريب

(404-2)

أطلقت أكاديمية "جدارة" في عام ٢٠١٨، وهي منصة التعلّم التي تهدف إلى تطوير مواهب موظفينا. وتُركّز الأكاديمية على تطوير المهارات والقدرات من خلال وحدات التعلّم الإلكتروني والمنح الدراسية والاعتمادات المهنية وبرامج التدريب على القيادة والإدارة.

ويقوم فريق أكاديمية "جدارة" كلّ ثلاثة أشهر بمشاركة التقييم الخاص بالتدريب مع جميع الموظفين، حيث يمكن لكلّ منهم اختبار الدورة التدريبية وفقًا للقسم والمهنة والمسار الوظيفي الخاصين به. هناك أيضًا بعض الدورات الإلزامية، مثل دورة مكافحة غسل الأموال وغيرها من المواضيع ذات الأهمية للجميع.



ندرك تمامًا أن تحقيق هدف زيادة معدل مشاركة الموظفين لدينا يتطلب بالضرورة تزويدهم بالتدريب الكافي، إلى جانب تقديم الدعم والمساعدة لهم على المسار المهني الذي يرغبون باتخاذها. لذا فنحن نسعى إلى مساندةهم في كل خطوة على مسار رحلتهم مع بنك مسقط.

إدارة المواهب

يعتمد البنك عمليّة رسمية في إدارة المواهب من أجل بناء قياداته المستقبلية، وتستند تلك العملية إلى فلسفة البنك في توظيف المواهب الشابة وتعزيز كفاءتها. الهدف من هذه المبادرة هو التعرّف على أبرز المواهب ضمن موظفي البنك وتطويرها والاحتفاظ بها وتوجيهها إلى المناصب الملائمة.

تتألف هذه العملية من ثلاث مراحل:

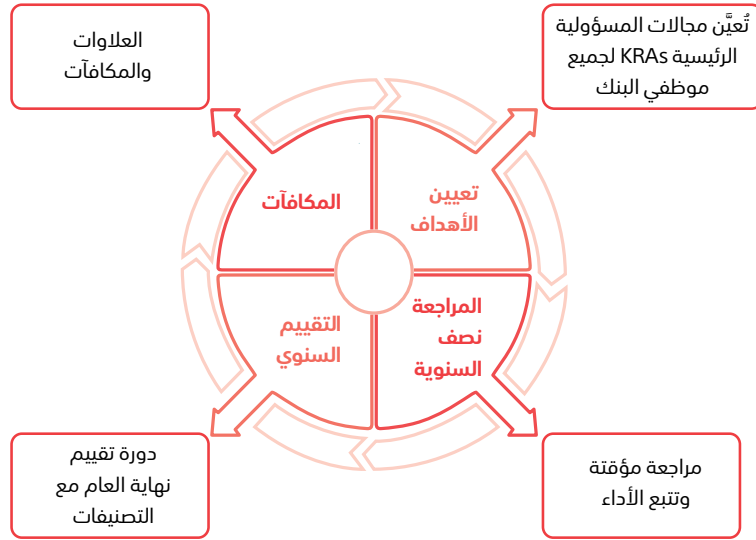
1. التعرف على المواهب: حيث يجري في هذه المرحلة تحديد ١٠٪ من موظفي البنك "ذوي الإمكانيات العالية" على أنهم "مجموعة المواهب".
2. تحليل المناصب الحساسة: تحديد المناصب الأكثر أهميّة داخل البنك بناءً على التحليل والتقييم.
3. وضع خطة تعاقبٍ وظيفي قوية للمناصب العليا وللتقاعد داخل البنك.

يستند نهج تنمية المواهب إلى نموذج التعلّم ٧٠-٢٠-١٠، حيث يحدث ٧٠٪ من التعلّم خلال فترة العمل والممارسة الفعلية لمهام الأدوار المعنية، ويأتي ٢٠٪ من التعلّم من الآخرين في حين أن ١٠٪ من التعلّم مصدره برامج التدريب سواء في الفصول الدراسية أو عبر الإنترنت. يشرف على إجراء هذه البرامج القيادية "الأفضل ضمن فئتها" الكليات العالمية الرائدة في إدارة الأعمال، وتُقسّم مجموعة المواهب إلى ستة مستويات بناءً على الخبرة والدور والدرجة. كما أننا نبتكر برامج تدريبية فريدة يمكن ربطها بالوحدات التعليمية للتعلّم الذاتي وعبر الإنترنت. كما تُطبّق بصورة مستمرة عملية قياس للمواهب لرصد التقدّم الذي تمّ تحقيقه وإعداد تقارير عنه في مجالي التعلّم أثناء العمل ونتائج برنامج التدريب.

المكافآت والتقدير

الامتيازات للموظفين بدوام كامل

(401-2), (401-3), (103-1), (103-2), (103-3), (402-1)



إدارة الأداء

(404-3)

عملية إدارة الأداء لدينا هي عملية متواصلة ومصممة لضمان تقدير ومكافأة الموظفين على أساس أدائهم. وصُممت العملية بحيث تضمن أن احتياجات كل من الموظف والبنك قد تمت تلبيتها، كما أنها ستبقى ملبّاة في العام التالي.

التقييم السنوي

تعيين الأهداف - يناير

إدارة الأداء

يقوم المسؤول على تقييم الأداء بقياس أداء الموظف في مقابل الأهداف التي عيّنت له وكفاءته.

يأتي 70% من التقييم من الأهداف في حين تأتي النسبة المتبقية (30%) من الكفاءات (القيم المؤسسية).

يجب على جميع الموظفين تحديد أهدافهم السنوية وإدراجها في النظام.

ويعمل نظام إدارة الأداء، الذي توجّه مجالات المسؤولية الرئيسية (KRA)، على مواءمة أنشطة ومهام جميع الموظفين باتجاه تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

حيث يتمكن كل موظف في نهاية عملية إعداد الأهداف قادرًا على:

- وصف ما هو متوقّع منه من إنجاز خلال العام.
- تحديد مساهمته في تحقيق الأهداف.
- تحديد الاحتياجات فيما يتعلق بالتطوير.
- المعرفة بمتطلبات العمل لتحقيق هدفهم الوظيفي.

منح فترة إشعار مسبق للموظفين مدتها شهرين على أقلّ تقدير قبل تنفيذ التغييرات التشغيلية الكبيرة.

تغطية جميع الموظفين الفعليين حتى سن 60 عامًا بنظام التأمين الجماعي الخاص بنا ضد حالات فقدان الحياة أو الإعاقة.

تغطية جميع الموظفين العمانيين تحت نظام الضمان الاجتماعي للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية والذي سيكون خاصًا لقوانين PASI.

تقدّم مزايا وتعويض نهاية الخدمة لجميع الموظفين غير العمانيين.

يحق للموظفات ما مجموعه 50 يوم إجازة أمومة بأجر كامل قبل الولادة أو بعدها

الصحة والسلامة (103-1), (103-2), (103-3), (403-2)

يضع بنك مسقط استثمارات كبيرة للحفاظ على صحة وسلامة وسعادة الموظفين. ولدينا ثمانية جوانب مميزة نركّز عليها لتحقيق ذلك.



وقد نفذنا تحت كل جانبٍ من هذه الجوانب مبادراتٍ في عام ٢٠١٩:

المشاركة الهادفة	محور المرأة	محور الصحة والرفاه
<ul style="list-style-type: none">• نصائح صحية في رمضان• رسالة مهرجان "ديوالي"• رسالة عيد الميلاد• الاحتفالات بالعيد الوطني المجيد	<ul style="list-style-type: none">• الاحتفال بيوم المرأة العمانية• ورشة عمل "تمكين المرأة في مكان العمل"• عيد الأم	<ul style="list-style-type: none">• ٤ بطولات في كرة القدم• جلستين للمرونة وتقليل التوتر• ١٢ جلسة لتعليم ممارسة اليوغا في المكتب• نصائح ومعلومات صحية

ونحن فخورون بأن نعلن عدم تسجيل أي حوادث عمل خلال عام ٢٠١٩.

التخطيط لنمط حياة مستدام



العائد الاجتماعي على الاستثمار

في عام ٢٠١٨، تم قياس أثر ستيّ من البرامج الخاصة بالاستدامة وهي (الملاعب الخضراء وأكاديمية الوثبة وتضامن وجسر المستقبل والمستثمر الصغير والتوعية بالطاقة)، في محاولةٍ للتوافق مع قيمنا الأساسية من المساءلة والنزاهة. وقد استعنتاً بخدمات شركة "سستينابل سكوير" Sustainable Square لإجراء تقييمٍ للأثر للأعوام ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧، وذلك باستخدام منهجية العائد الاجتماعي على الاستثمار (SROI) التي طُبِّقت عبر مجموعةٍ من التقييمات المتعمقة والعالية المستوى.

النتائج الإيجابية التي خرجنا بها من تحليل العوائد الاجتماعية على الاستثمار للأعوام ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٧ حفّزتنا لمتابعة هذه المبادرات مرةً أخرى في عام ٢٠١٩. وسنبرز في هذا الفصل مؤشرات التغيير التي تم اكتشافها.

لا تقتصر إنجازات بنك مسقط على المجالات المالية فحسب، بل تتسع لتشمل أيضًا تنفيذ البرامج والأنشطة والمبادرات المجتمعية الرئيسية بإشرافٍ مخصّصة.

ركائز الاستثمار الاجتماعي (103-1)، (103-2)، (103-3)، (413-1)

نبيّن أدناه ركائز الاستثمار الاجتماعي لدينا. يتبع كل واحدةٍ من الركائز عددًا من المبادرات التي بدأنا بتنفيذها منذ سنوات ونواصل تنفيذ هذه المبادرات نظرًا لنجاحها واستمرار تأثيرها في خدمة المجتمع.



ركيزة الشباب والرياضة الملاعب الخضراء

تشجع مبادرة "الملاعب الخضراء" على تطوير البنية الأساسية للرياضة الحديثة في أنحاء السلطنة. وهذا الدعم لتطوير الرياضة الحديثة يأتي مكملاً لجهود الحكومة الرامية لبناء دولة رياضية. وتهدف مبادرة الملاعب الخضراء إلى تعزيز مكانة سلطنة عُمان على اعتبارها دولة رياضية، وذلك من خلال تطوير ملاعب كرة القدم، حيث تم دعم ما مجموعه حتى الآن ١٠٨ من الفرق الرياضية من أنحاء متفرقة من البلاد، على مدى السنوات الثماني الماضية.

يشمل نطاق دعم مبادرة "الملاعب الخضراء" تعشيب ملاعب كرة القدم، والذي يتم باستخدام إما العشب الطبيعي أو الصناعي، وتوفير الاضاءة، بالإضافة إلى توفير معدات تحلية المياه في المناطق التي تواجه مشاكل في ملوحة المياه.

وحرصاً من البنك على توسيع النطاق الذي تغطيه مبادراته، يمتد دعم مبادرة "الملاعب الخضراء" ليشمل الفرق الرياضية الأهلية في جميع أنحاء السلطنة، الأمر الذي سيمكّن بالنتيجة من توجيه طاقة الشباب ومواهبهم بطريقة إيجابية صحياً وإجتماعياً ومستدامة.



الإجمالي منذ ٢٠١٢	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	
٤٨٠	٨٦	٨١	٩٦	عدد المتقدمين بالطلب
١٠٨	١٥	١٥	١٥	عدد الفرق التي تم دعمها
٣٢,٤٠٠	٤,٥٠٠	٤,٥٠٠	٤,٥٠٠	عدد المستفيدين

مؤشرات التغيير

نتجت التغييرات التالية عن برنامج "الملاعب الخضراء". وُحِّدَت مؤشرات التغيير عبر المقابلات النوعية والكمية التي أُجريت مع المعنيين بمصالح البنك.

التغيير المشار إليه	نسبة المشاركين
زيادة التماسك الاجتماعي بين المجتمع	٪٨٩
زيادة الأنشطة الرياضية	٪٨٤
تحسين اللياقة البدنية	٪٨٤

جسر المستقبل

قام بنك مسقط في عام ٢٠١٢ بإطلاق برنامج جسر المستقبل، الذي يهدف إلى مساعدة الشباب العمانيين المندرجين تحت مظلة الضمان الاجتماعي والدخل المحدود على تحسين فرصهم في الارتقاء على السلم الاجتماعي عبر إعطائهم منح تعليمية لاستكمال دراستهم الجامعية. وقد عُقدت في عام ٢٠١٤ شراكة مع وزارة التعليم العالي بهدف توسيع نطاق البرنامج والتركيز على دعم الشباب للحصول على شهادات البكالوريوس.



الإجمالي منذ ٢٠١٤	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩	
٨	٢٠	٢٠	٢٠	عدد المنح الدراسية التي التزم بها البنك
٦٨	٢٠	١٤	٦	عدد الطلاب المسجلين عبر بوابة الوزارة

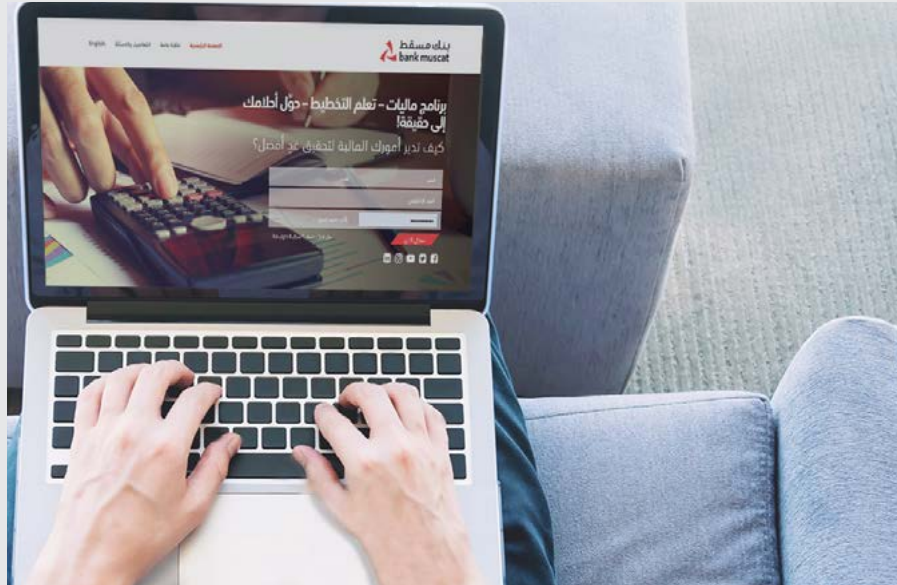
مؤشرات التغيير

أشار الطلاب إلى التغييرات التالية التي حدثت نتيجة تلقيهم للمنح الدراسية. وُحدّدت مؤشرات التغيير عبر المقابلات النوعية والكمية التي أُجريت مع المعنيين بمصالح البنك.

التغيير المشار إليه	نسبة المشاركين
الشعور بالفخر وتقدير الذات	%٨٦
زيادة الثقة بالنفس	%٨٦
الشعور بإمكانية الوصول إلى المعرفة التي لم يكن يتسنى لهم الوصول إليها	%٧٩
الاستقلالية	%٧٩

ماليّات - برنامج الثقافة المالية عبر الإنترنت

"ماليّات" هو البرنامج المجاني المصمم لتعزيز الثقافة المالية، ويهدف إلى توفير المعرفة العامة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد على اكتساب المهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية. خدمتنا متاحة لزيائنا وللمجتمع الأوسع، ولمزيد من المعلومات حول هذا البرنامج، يرجى الرجوع إلى فصل تجربة الزبائن.



المستثمر الصغير

أطلقنا برنامج المستثمر الصغير في عام ٢٠١٧ بالشراكة مع مؤسسة "إنجاز عُمان" ووزارة التربية والتعليم. يهدف هذا البرنامج إلى إعداد جيل الشباب للدخول والتنافس في سوق العمل عبر تطوير مهاراتهم الشخصية مثل الثقة بالنفس وصنع القرار والتفكير الناقد وكذلك مهاراتهم العملية، وتوسيع آفاقهم في المعرفة المالية وريادة الأعمال. وقد استعنا عبر هذا البرنامج تدريب أكثر من ٢١,٠٠٠ طالب على الثقافة المالية كجزء من برنامج المستثمر الصغير.



مؤشرات التغيير

نُظمت مقابلاتٌ مكثّفةٌ وجهًا لوجه مع الطلاب للتوصل إلى النتائج التالية.

النسبة المشاركين	التغيير المشار إليه	النتائج
٧٥%	زيادة المعرفة بالمسائل المالية والطرق الصحيحة للادخار	زيادة في المدخرات
٥٨%	زيادة المعرفة بالمسائل المالية والطرق الصحيحة للإنفاق	زيادة درجة المسؤولية في الإنفاق

إرشاد - للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة

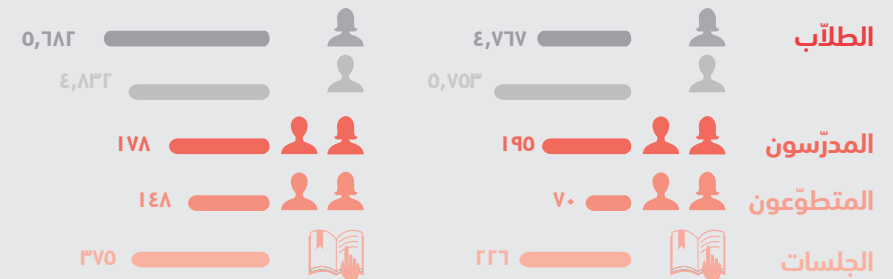
صُمم برنامج "إرشاد" لتقديم النصائح المالية حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من الإيرادات، وقد أطلق البنك "عيادة إرشاد"، التي توفر الإرشاد المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) والشركات الناشئة ورواد الأعمال والأفراد على كيفية إدارة شؤونهم المالية والتخطيط المالي المستقبلي. وتركز النصائح التي يقدمها البنك على مجالات مثل إدارة الديون المالية ووضع الموازنات وأهمية الادخار والتحديات التي قد تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة وكيفية الحصول على رأس المال اللازم للمشروع. ويمكن لزيائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة الاستفادة من هذا البرنامج والاستفادة من منتجات "نجاحي" بالإضافة إلى "جلسات نجاحي".



السنة الأكاديمية

٢٠١٩-٢٠١٨

٢٠١٨-٢٠١٧



هذا البرنامج، الذي أُطلق بالشراكة مع وزارة التنمية الاجتماعية، يوفّر للأسر التي تندرج ضمن برنامج الضمان الاجتماعي الأجهزة الكهربائية المنزلية الأساسية (مثل وحدات تكييف الهواء والغسالات والتلفزيونات والثلاجات والمجمدات) لتحسين نوعية حياتهم. واستفاد من البرنامج حتى الآن أكثر من ١,٠٠٠ عائلة في جميع أنحاء السلطنة. وقد توسّعت المبادرة واستثمرت في قطاعاتٍ مختلفة من المجتمع، بما في ذلك إحدى المنظمات الخيرية وفي الأشخاص ذوي الإعاقة. كما قدّم البرنامج أجهزة المساعدة السمعية للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع، وأهدى جمعية النور وحداتٍ لتكييف الهواء. ويتطوّع كل عام عدد من موظفي بنك مسقط لتوزيع الأجهزة اضطلاعاً بدورهم كمواطنين مسؤولين اجتماعياً.



مؤشرات التغيير

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

التغيير الذي أشارت إليه العائلات المشمولة بالضمان الاجتماعي	نسبة المشاركين
الشعور بتخفيف الأعباء المالية	١٠٠٪

التغيير الذي أشارت إليه العائلات المدرجة تحت فئة الإعاقة	نسبة المشاركين
أكثر استقلالية وأقل اعتماداً على الآخرين	١٠٠٪
شعروا بالأمان عندما كانوا بمفردهم	١٠٠٪

المساحات الخضراء

رغبةً من بنك مسقط في تقديم هدية للمجتمع المحلي، فقد تم إنشاء حديقة عامة حديثة في منطقة الخوض بالشراكة مع بلدية مسقط. حيث يهدف مشروع الحديقة إلى تعزيز الشعور بالانتماء والتقدير لبيئتنا الخضراء بين أفراد المجتمع. وتمتد الحديقة على مساحة ١٥,٠٠٠ متر مربع، وسيتم تجهيزها بمنطقة لممارسة رياضات متعددة ومنطقة ألعاب للأطفال والمساحات الخضراء متعددة الأغراض والملائمة كذلك لممارسة رياضة المشي.

الإجمالي منذ ٢٠١٣	٢٠١٧	٢٠١٨	٢٠١٩
١,٢٩٥	١٤١	٣٩٤	١٧٣

ركيزة الاقتصاد

أكاديمية الوثبة

أنشأت أكاديمية الوثبة في عام ٢٠١٤ استجابةً لرؤية صاحب الجلالة المغفور له بإذن الله السلطان قابوس آل سعيد، والغرض منها تمكين رواد الأعمال في مشروعاتهم الصغيرة والمتوسطة. حيث يهدف البرنامج إلى تدريب رواد الأعمال، من خلال إقامة البرنامج في محافظات مختلفة في كل عام. ويوفر البرنامج لرجال وسيدات الأعمال العمانيين المعرفة والمهارات وشبكة العلاقات التجارية بما يمكّنهم من تنمية أعمالهم وإحداث تأثير إيجابي على اقتصاد سلطنة عمان. وقد تخرّج حتى الآن ما يربو على ٩٠ من رواد ورائدات الأعمال من هذه الأكاديمية التي أنشئت لمصلحة المشروعات الصغيرة والمتوسطة.



الإجمالي منذ ٢٠١٤	٢٠١٧ - ٢٠١٨	٢٠١٨ - ٢٠١٩	الموقع
مسقط، صغار، صلالة، نزوى، صور، البريمي	نزوى وصحار	مسقط وصور	
١٤٠	٣٠	٣٠	عدد المشاركين
٩٣	٢٢	٢٩	عدد الطلاب المتخرجين
٢٣	٦	٩	عدد الطالبات المتخرجين

الجمعية العمانية لمتلازمة داون

ساهم بنك مسقط بأدوات التدريب على تطوير مهارات التواصل لدى المصابين بمتلازمة داون وذلك من خلال التعاون مع الجمعية العمانية لمتلازمة داون بهدف دعم الأطفال الذين تضمهم الجمعية بالدورات التدريبية والتأهيلية والتعليمية.

فك كربة

قدّم بنك مسقط، بالشراكة مع جمعية المحامين العمانيين، مساهمةً مالية للإفراج عن ٢٢٠ من المدّين أو المعسرّين المسجونين الذين صدرت بحقهم أحكام توقيف جرّاء مطالباتٍ في قضايا مدنية وتجارية وشرعية وعمالية.

جهاز صراف آلي بخاصية "برايل سينس"

سعيًا منه لزيادة إمكانية الوصول إلى خدماتنا بالنسبة لجميع زبائننا تضمنت جهود بنك مسقط في هذا العام توفير أول ماكينة صراف آلي بطريقة برايل. يتوفر المزيد من المعلومات في فصل زبائننا.

ركيزة البيئة

يولي بنك مسقط أهميةً كبيرة لركيزة البيئة على اعتبارنا مصرّفًا مستدامًا. وعليه تُطبّق الممارسات والتجهيزات التي تراعي الجانب البيئي في جميع قطاعات البنك، ويتجلّى ذلك عبر الالتزام بمبادئ خط الاستواء وتوفير قرض التمويل الأخضر وممارسات الشراء المسؤولة إلى جانب توعية موظفينا وطريقة إدارتنا لبصمتنا البيئية.

مؤشرات التغيير

أشار الخريجون إلى التغييرات التالية التي طرأت عليهم وعلى أعمالهم نتيجة مشاركتهم في أكاديمية الوثبة. وُجِّدَت مؤشرات التغيير عبر المقابلات النوعية والكمية التي أجريت مع المعنيين بمصالح البنك.

نسبة المشاركين	التغيير المشار إليه	النتائج
٪٨٥	تعلم كيفية إدارة الأصول المالية وإعداد موازنة الشركة	<ul style="list-style-type: none"> • ساعدت في تقليل مصاريف الشركة • إدارة التدفقات المالية
٪٨٥	زيادة الثقة بالقدرات الشخصية	<ul style="list-style-type: none"> • انخفاض الشعور بالإحباط والاستياء
٪٧٧	إدارة الشركة بفاعلية أكبر	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة الكفاءة التشغيلية • تحسُّن إدارة الموارد البشرية • تحسُّن القدرة على اتخاذ القرارات التجارية
٪٧٧	وجود رؤية واستراتيجية عمل	<ul style="list-style-type: none"> • ساعدت في فهم كيفية وضع استراتيجيات العمل المناسبة

سوق الوثبة الرمضاني

نظّم البنك سوق الوثبة الرمضاني السنوي ٢٠١٩ بالشراكة مع "ريادة"، الهيئة العامة لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وذلك في المقر الرئيسي للبنك. وتهدف هذه الفعالية إلى تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية وتعزيز الأعمال الناشئة.

يوفّر المعرض المتاح مجانًا لمدة ٣ أيام، والذي يقام في نسخته السابعة، منصّةً جيدةً لحوالي ١٥٠ مشاركًا تتيح لهم فرصة عرض وتسويق منتجاتهم. وتتميز هذه الفعالية بمشاركة رائعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تلقينا أكثر من ٥٠٠ طلب في عام ٢٠١٩.



الاستثمار في السياحة

للسيَّاح الذين يزورون قرية المسفاة القديمة، وهو ما يتماشى مع استراتيجية السياحة العمانية التي تقوم على نموذج التنمية المستدامة التي تعود بالنفع على المجتمعات المحلية مع الحفاظ على البيئة والتراث الثقافي.



أنشطة الموظفين التطوعية "قلوب بنك مسقط"

يؤدّي العمل التطوعي دورًا أساسيًا في ثقافة بنك مسقط. ويتألف برنامج "قلوب بنك مسقط" للعمل التطوعي من مجموعة متطوعين من الموظفين، ملتزمين بتوجيه الشغف والنوايا الحسنة نحو المشاركة في مختلف المبادرات الخيرية والأنشطة التطوعية التي ينظمها البرنامج كل عام وتساعد على إعادة إحياء قيمنا وركائزنا الأساسية.

الفعالية	المستفيدون	عدد المستفيدين
زيارة إلى عُمان أكواريوم	<ul style="list-style-type: none"> • الأيتام • مركز رعاية الأطفال • جمعية متلازمة داون • جمعية التوحد 	عدد الأطفال: ٦٥
مجموعة تبرعات عيد الفطر "كسوة العيد"	الهيئة العمانية للأعمال الخيرية	عدد العائلات: ٢٢٨
جمع تبرعات عيد الأضحى "أضحى العيد"	الهيئة العمانية للأعمال الخيرية	عدد العائلات: ٢٢٧



تعزير بصمتنا البيئية



إدارة بصمتنا البيئية

يعدُّ التغير المناخي قضيةً ملحةً يجب معالجتها، وينطبق ذلك على جميع القطاعات والمؤسسات، لكونه يؤثر على كلِّ واحدٍ من المجالات، بما في ذلك الاقتصادية منها والبيئية والاجتماعية والحوكمة. لذا فنحن نتعامل مع هذه القضية بكثيرٍ من الجدِّية وذلك عبر رصد المبادرات الهادفة إلى إدارة بصمتنا البيئية وتنفيذها. كما نعمل في كل عام إلى زيادة نطاق تقاريرنا الخاصة بالاستدامة بغية الوقوف بصورةٍ أدق على التأثير الذي نحدثه على البيئة.

استهلاك الطاقة الكهربائية (302-1), (302-4), (103-2), (103-3), (103-1)

إنطلاقاً من التزامنا بتقليل بصمتنا الكربونية، استبدلنا في عام ٢٠١٩ ما مجموعه ٧٣ مصباحاً من النوع التقليدي بمصابيح LED في مكتبنا الرئيسي. وقد مكّننا هذا من تحقيق توفيرٍ بلغ ٣٥,٠٠٦ كيلووات في الساعة و٤٢٠,٠٧٢ كيلووات في اليوم.

٢٠١٨	٢٠١٩	
١١,٩٨٥	١١,٦٨٠	استهلاك الكهرباء (بالكيلووات الساعي)

استهلاك الوقود

٢٠١٨	٢٠١٩	
١١,٩٨٥	١١,٦٨٠	استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل البنك (بنزين، بالول)

انبعاثات الغازات الدفيئة GHG (305-1), (305-2), (103-3), (103-2), (103-1)

نحرص دومًا على مراقبة انبعاثات الغازات الدفيئة من جميع مقراتنا ومراكز أعمالنا، وذلك من أجل فهم تأثيرنا وتخطيط مبادراتنا حسب الحاجة واستنادًا إلى تلك البيانات.

٢٠١٨	٢٠١٩	
٣,٠٢٥	٢,٩٥٧	النطاق ١: الانبعاثات المباشرة استهلاك الوقود للمركبات المملوكة أو المؤجرة من قبل البنك (tCO ₂ e)
٧,٧١	٧,٥٢	النطاق ٢: الانبعاثات غير المباشرة استهلاك الكهرباء (tCO ₂ e)

استهلاك المياه (303-1), (103-3), (103-2), (103-1)

ندرك تمامًا أهمية تقليل استهلاكنا للمياه، حتى في حال لم يكن لأعمالنا الأساسية تأثيرٌ مباشر على المياه. وقد تمكنا في عام ٢٠١٩ من تقليل استهلاكنا للمياه عن طريق تقليل ضغط ضخ المياه في المغاسل ودورات المياه.

٢٠١٨	٢٠١٩	
٢٤,٧٥٩,٠٠٠	٢٠,٦٤٢,٠٠٠	استهلاك المياه في المرافق (لتر)
غير متوفر	٣٧٦,٩٥٠	استهلاك مياه الشرب (لتر)
٢٤,٧٥٩,٠٠٠	٢١,٠١٨,٩٥٠	إجمالي استهلاك المياه (لتر)

إدارة النفايات (306-2), (103-3), (103-2), (103-1)

نظرًا لطبيعة أعمالنا المصرفية، يشكل الورق والإلكترونيات الجزء الأكبر من نفاياتنا. وقد وضعنا عدة برامج رامية إلى تقليل استهلاكنا لها موضع التنفيذ.

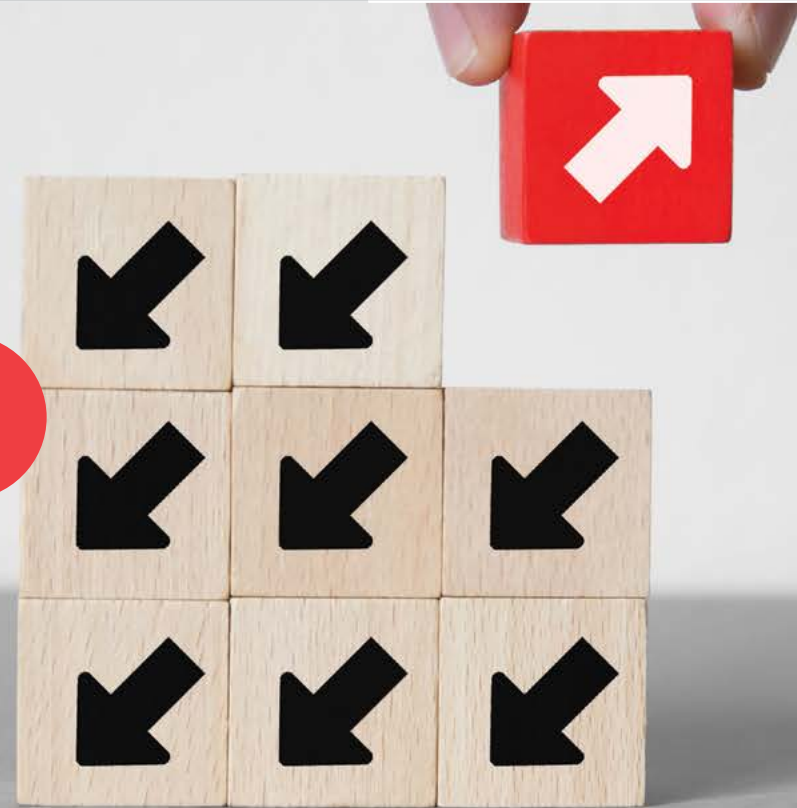
تتألف المبادرة الخضراء من تزويد كل موظف بالأكياس الخضراء وزيادة الوعي بشأن استخدام الأكياس البلاستيكية والورقية ذات الاستخدام الواحد.

بدأنا منذ عام ٢٠١٥ باعتماد ممارسات إعادة تدوير الورق. واستطعنا في عام ٢٠١٩ إعادة تدوير ٥٣,٨٠٠ كجم من الورق، بما في ذلك اللقافات الورقية وبطاقات الصراف الآلي، بالتعاون مع صحيفة مسقط اليومية، وهي الصحيفة اليومية الأكثر مبيعًا في عمان والتي تقدم أيضًا خدمة إعادة تدوير الورق للمؤسسات. وضعنا إلى جانب ذلك صناديق Go Green لجمع الأوراق قبل إرسالها إلى إعادة التدوير.

أعدنا أيضًا في عام ٢٠١٩ تدوير حوالي ٢١ طنًا و٤٩ منصة نقالة لمخلفات المعدات الإلكترونية من خلال "بيئة" BEAH، المؤسسة المعتمدة لإعادة التدوير النفايات الإلكترونية بالسلطنة.

٢٠١٩		نوع النفايات المعاد تدويرها أو تجديدها أو التخلص منها بطريقة صديقة للبيئة
٥٣,٨٠٠		نفايات ورقية (كجم)
٢٠,٠٠٠		النفايات الإلكترونية (كجم)

إعتماد الممارسات العالمية



فهرس المحتويات للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (102-46), (102-55)

فيما يتعلق بالإفصاح عن الأهمية النسبية، فقد تمت مراجعة فهرس المحتويات من قبل GRI، والذي تم تقديمه بوضوح في إشارة إلى الإفصاحات ٤٠-١٠٢ إلى ٤٩-١٠٢ والذي يتوافق مع فصول هذا التقرير.

ضمن المؤسسة
خارج المؤسسة
ضمن وخارج المؤسسة

رقم الصفحات و/
أو روابط المواقع
الإلكترونية

مبادئ الاتفاق العالمي
للأمم المتحدة

الحذف

الفصل

الإفصاح

حدود التأثير

معياري (GRI)

GRI 101: الأساس 2016

إفصاحات عامة

الملف المؤسسي

مبدأ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/ أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز		نبذة عن بنك مسقط	١٤	١٠٢-١ اسم المؤسسة		GRI 102: الأساس 2016 - إفصاحات عامة
		نبذة عن بنك مسقط	١٤	٢-١٠٢ الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات		
		نبذة عن بنك مسقط	١٤	٣-١٠٢ موقع المقر الرئيسي		
		نبذة عن بنك مسقط	١٤	٤-١٠٢ موقع العمليات التشغيلية		
		نبذة عن بنك مسقط	١٥	٥-١٠٢ الملكية والشكل القانوني		
		نبذة عن بنك مسقط	١٤	٦-١٠٢ الأسواق المخدّمة		
		نبذة عن بنك مسقط - نبذة عن الأعمال	١٤	٧-١٠٢ حجم المؤسسة		
		المقدّمة للموظفين	٤٦	٨-١٠٢ معلومات حول الموظفين وغيرهم من العاملين		
		الصيرفة المسؤولة	٣٢	٩-١٠٢ سلسلة التوريد		
		نبذة عن بنك مسقط	١٤	١٠-١٠٢ التغييرات المهمة في المؤسسة وفي سلسلة التوريد		
		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٢	١١-١٠٢ المبدأ أو النهج الاحترازي		
		نبذة عن بنك مسقط - الصيرفة المسؤولة	١٤, ٢٠, ٣٢	١٢-١٠٢ المبادرات الخارجية		
		نبذة عن بنك مسقط - الصيرفة المسؤولة	١٤, ٢٠	١٣-١٠٢ العضويات والارتباطات		

مبدأ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)	
استراتيجية							
بيان بالدعم المستمر		رسالة الرئيس التنفيذي	٨	١٠٢-١٤ بيان المسؤولين وصناع القرار		:١٠٢ GRI إفصاحات عامة	
		رسالة الرئيس التنفيذي - إدارة الاستدامة	٨, ٢٠	١٠٢-١٥ أهم التأثيرات والمخاطر والفرص			
الأخلاقيات والنزاهة							
لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٤, ٣٥	١٦-١٠٢ القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك			
		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٥	١٠٢-١٧ آليات النصح والإرشاد معينة بالنسبة والشؤون المثيرة للقلق بالنسبة للأخلاقيات			
الحوكمة							
المبادئ ١٠٠-١		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٤	١٠٢-١٨ هيكل الحوكمة			
		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٤	١٠٢-١٩ تفويض السلطات			
		الحوكمة والامتثال واستمرارية الأعمال	٣٤	١٠٢-٢٠ مسؤولية المستوى التنفيذي بالنسبة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية			
		إدارة الاستدامة	٢١	١٠٢-٢١ استشارة المعنيين بمصالح البنك في المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية			
				١٠٢-٢٢ تشكيلة أعلى هيئة حوكمة ولجانها			
				١٠٢-٢٣ رئيس أعلى هيئة حوكمة			
				١٠٢-٢٤ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة			
				١٠٢-٢٥ تضارب المصالح			
				١٠٢-٢٦ دور أعلى هيئة حوكمة في وضع الهدف والقيم والاستراتيجية			
				١٠٢-٢٧ المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة			
			١٠٢-٢٨ تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة				

معياري (GRI)	حدود التأثير	الإفصاح	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الفصل	الحذف	مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	
استراتيجية							
المبادئ ١٠-١			٢٩-١٠٢ تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والتعامل معها	يمكن الاطلاع على التقرير السنوي ٢٠١٩ لبنك مسقط https://www.bankmuscat.com/ar/investorrelations/AnnualReports/BankMuscat-Annual-Report-٢٠١٩-Arabic.pdf			
			١٠٢-٣٠ فاعلية العمليات الخاصة بإدارة المخاطر				
			١٠٢-٣١ مراجعة المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية				
			١٠٢-٣٣ الإبلاغ عن الشؤون الهامة المثيرة للقلق				
			إشراك المعنيين بمصالح البنك				
المبادئ ١٠-١			١٠٢-٤٠ قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة	٢١	إدارة الاستدامة		
			١٠٢-٤١ اتفاقيات المفاوضة الجماعية	المفاوضة الجماعية غير مسموح بها في دولة الإمارات العربية المتحدة			
			١٠٢-٤٢ تحديد المعنيين بمصالح البنك واختيارهم	٢١			
			١٠٢-٤٣ نهج إشراك المعنيين بمصالح البنك	٢١			
			١٠٢-٤٤ أهم المواضيع والشؤون المثيرة للقلق المطروحة	٢١، ٢٤			
إعداد التقارير							
لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالمقدم المحرز			١٠٢-٤٥ البيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	١٨	المقدمة	نبرة الأعمال إدارة الاستدامة - فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	
			١٠٢-٤٦ تحديد محتوى التقارير ونطاق البنود	٢٤، ٦٣			
			١٠٢-٤٧ قائمة البنود ذات الأهمية	٢١، ٢٤			
			١٠٢-٤٨ إعادة صياغة المعلومات	١١			
			١٠٢-٤٩ تغييرات في إعداد التقارير	١١			
			١٠٢-٥٠ فترة إعداد وتقديم التقارير	١١			
			١٠٢-٥١ تاريخ التقرير الأحدث	١١			
			١٠٢-٥٢ دورة إعداد التقارير	١١			
			١٠٢-٥٣ جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقارير	١١			
			١٠٢-٥٤ مطالبات بإعداد التقارير وفقاً لمعايير GRI	١١			
			GRI ١٠٢-٥٥	٦٣			فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI
			١٠٢-٥٦ الضمان الخارجي	١١			المقدمة

GRI ١٠٢ :
إفصاحات عامة

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الهدف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
GRI ٢٠٠ سلسلة المعيار الاقتصادي						
البنود ذات الأهمية						
الأداء الاقتصادي						
لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتحقق المحرز		نبتة عن الأعمال	١٨	١٠٣-١ شرح للبيد الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			١٨	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			١٨	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			١٨	١٠٢-١ القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها		:٢٠١ GRI الأداء الاقتصادي ٢٠١٦
الممارسات الخاصة بالشراء						
المبادئ ١٠-١		الصيرفة المسؤولة	٣٢	١٠٣-١ شرح للبيد الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			٣٢	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			٣٢	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			٣٢	١٠٢-٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين		:٢٠٤ GRI ممارسات الشراء ٢٠١٦
مكافحة الفساد						
المبادئ ١٠-١			يمكن الاطلاع على التقرير السنوي ٢٠١٩ لبنك مسقط https://www.bankmuscat.com/ar/investorrelations/AnnualReports/BankMuscat-Annual-Report-٢٠١٩-Arabic.pdf	١٠٣-١ شرح للبيد الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
				١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
				١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
				١٠٢-٥ عمليات جرى تقييمها بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالفساد		:٢٠٥ GRI مكافحة الفساد ٢٠١٦
			٢٠٥-٢ التواصل والتدريب بشأن السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الفساد			

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
GRI ٣٠٠ سلسلة المعايير البيئية						
البنود ذات الأهمية						
الطاقة						
المبادئ ٩ ،٨ ،٧		إدارة بصمتنا البيئية	٦١	١٠٣-١ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			٦١	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			٦١	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			٦١	٣٠٢-١ استهلاك الطاقة في المؤسسة	→	:٢٠١ GRI الأداء الاقتصادي ٢٠١٦
			٦١	٣٠٢-٤ خفض استهلاك الطاقة		
المياه						
المبادئ ٩ ،٨ ،٧		إدارة بصمتنا البيئية	٦١	١٠٣-١ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			٦١	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			٦١	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			٦١	١٠٣-٣ استرجار المياه بحسب المصدر	→	:٣٠٣ GRI المياه ٢٠١٦
الانبعاثات						
المبادئ ٩ ،٨ ،٧		إدارة بصمتنا البيئية	٦١	١٠٣-١ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			٦١	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			٦١	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			٦١	٣٠٥-١ انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١)	→	:٣٠٥ GRI الانبعاثات ٢٠١٦
			٦١	٣٠٥-٢ انبعاثات غازات الدفيئة غير مباشرة المرتبطة بالطاقة (النطاق ٢)		
المخلفات السائلة والنفايات						
المبادئ ٩ ،٨ ،٧		إدارة بصمتنا البيئية	٦١	١٠٣-١ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI النهج الإداري ٢٠١٦
			٦١	١٠٣-٢ النهج الإداري ومكوناته		
			٦١	١٠٣-٣ تقييم النهج الإداري		
			٦١	٣٠٦-٢ النفايات حسب النوع وطريقة التخلص منها	→	:٣٠٦ GRI المخلفات السائلة والنفايات ٢٠١٦

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الهدف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معيار (GRI)
GRI ٤٠٠ سلسلة المعايير الاجتماعية						
البنود ذات الأهمية						
التوظيف						
المبدأ ٦		القيمة المقدّمة للموظفين	٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٤٦	١-٤٠١ التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	☞	:٤٠١ GRI التوظيف ٢٠١٦
			٤٦	٢-٤٠١ المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين		
			٤٦	٣-٤٠١ إجازة أمومة		
العلاقات بين العمال والإدارة						
المبدأ ٦		القيمة المقدّمة للموظفين	٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٤٦, ٤٩	١-٤٠٢ الحد الأدنى من فترات الإخطار بشأن التغيرات التشغيلية	☞	:٤٠٢ GRI العلاقات بين العمال والإدارة
الصحة والسلامة المهنية						
المبدأ ٦		القيمة المقدّمة للموظفين	٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٥٠	٤٠٣-٢ أنواع الإصابات المهنية ومعدلات الإصابة والأمراض المهنية والأيام المهدورة والتغيب عن العمل وعدد الإصابات المرتبطة بالعمل	☞	:٤٠٣ GRI الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٦

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معيار (GRI)
GRI ٤٠٠ سلسلة المعايير الاجتماعية						
البنود ذات الأهمية						
التدريب والتعليم						
المبدأ ٦		القيمة المقدّمة للموظفين	٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	١-١٠٣ شرح للبيد الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٤٨	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف		:٤٠٤ GRI التدريب والتعليم ٢٠١٦
			٤٨	٤٠٤-٢ برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال		
التنوع وتكافؤ الفرص						
المبدأ ٦		القيمة المقدّمة للموظفين	٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	١-١٠٣ شرح للبيد الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٤٦, ٤٨, ٤٩, ٥٠	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٤٦	٤٠٥-١ التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين		:٤٠٥ GRI التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦
عمالة الأطفال						
المبدأ ٥			٣٢			:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
			٣٢			
			٣٢			
			لا يتعرض أي من موردينا لمخاطر عمالة الأطفال	العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبرى في حوادث عمالة الأطفال		:٤٠٨ GRI عمالة الأطفال ٢٠١٦

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
-------------------------------------	-------	-------	--	---------	--------------	--------------

٤٠٠ GRI سلسلة المعايير الاجتماعية

البنود ذات الأهمية

تقييم حقوق الإنسان

المبدأ ٢	الصيرفة المسؤولة	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
		٣٢	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
		٣٢	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
		٣٢	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
		٣٢	١-٤١٢ العمليات التي خضعت للمراجعات الخاصة بحقوق الإنسان أو تقييمات الأثر		

المجتمعات المحلية

	إدارة بصمتنا البيئية تمكين المجتمعات	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
		٣٧	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
		٣٧	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
		٣٧	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
		٣٧	١-٤١٣ العمليات التي تتضمن إشراك المجتمعات المحلية، وتقييمات للأثر، وبرامج تطوير		
٤٠	١٣-G٤FS مبادرات لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية للأشخاص المحرومين				
	لقيمة المقدّمة للموظفين	٥٤	١٦-G٤FS مبادرات لتعزيز المعرفة المالية وفقاً لنوع المستفيد		
	تمكين المجتمعات				

التسويق والملصقات التعريفية

لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز	تجربة الزبائن	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	الإفصاح	حدود التأثير	معياري (GRI)
لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتقدم المحرز	قيود تتعلق بالسرية - تعتبر هذه المعلومات سرية كما أن التعامل معها هو من اختصاص الدائرة القانونية.	٣٧, ٣٨, ٤٣	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:١٠٣ GRI منهج الإدارة ٢٠١٦
		٣٧, ٣٨, ٤٣	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
		٣٧, ٣٨, ٤٣	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
		٣٧, ٣٨, ٤٣	٢-٤١٧ وقائع عدم امتثال تتعلق بالمعلومات عن المنتجات والخدمات وتوصيفها		
٣٧, ٣٨, ٤٣	٣-٤١٧ وقائع عدم امتثال تتعلق بالاتصالات الخاصة بالتسويق				

مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة	الحذف	الفصل	رقم الصفحات و/أو روابط المواقع الإلكترونية	حدود التأثير	الإفصاح	معياري (GRI)
-------------------------------------	-------	-------	--	--------------	---------	--------------

GRI ٤٠٠ سلسلة المعايير الاجتماعية

البنود ذات الأهمية

خصوصية العميل

المبدأ ١		تجربة الزبائن	٣٧, ٣٨, ٤٣	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:GRI ١٠٣ منهج الإدارة ٢٠١٦
			٣٧, ٣٨, ٤٣	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٣٧, ٣٨, ٤٣	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			تعتبر هذه المعلومات سرية كما أن التعامل معها هو من اختصاص الدائرة القانونية.	١-٤١٨ شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات لخصوصية الزبائن وضياع لبيانات العملاء		:GRI ٤١٨ خصوصية العميل ٢٠١٦

الملكية الفعالة

لا توجد متطلبات معينة بالنسبة للتقرير الخاص بالتحقق المحرز		الصيرفة المسؤولة	٣٢	١-١٠٣ شرح للبند الهام ونطاقه		:GRI ١٠٣ منهج الإدارة ٢٠١٦
			٣٢	٢-١٠٣ منهج الإدارة ومكوناته		
			٣٢	٣-١٠٣ تقييم منهج الإدارة		
			٣٢	FS١١ نسبة الوصول الخاضعة لفحص الآثار البيئية أو الاجتماعية الإيجابية والسلبية		

بنك مسقط. أفضل كل يوم.

وحدة رقم: ٣١١ مرتفعات المطار - السيب، ص. ب. ١٣٤،
الرمز البريدي ١١٢ روي، مسقط، سلطنة عمان
مركز الإتصالات: +٩٦٨ ٢٤ ٧٩٥٥٥٥

www.bankmuscat.com