



بنك مسقط
bank muscat

تقرير
الإستدامة
٢٠١٧م

الناس.
الأهداف.
الأعمال.



35

عاماً من الإنجازات
Years of Achievements



حضرة صاحب الجلالة السلطان
قابوس بن سعيد المعظم
- حفظه الله ورعاه -

إنه لمن موجبات الحمد والشكر لله العلي القدير أن تمكنت عُمان خلال المرحلة المنصرمة من إنجاز الكثير مما تطلعنا اليه وكان كل ذلك ضمن توازن دقيق بين المحافظة على الجيد من موروثنا الذي نعتز به ومقتضيات الحاضر التي تتطلب التلاؤم مع روح العصر والتجاوب مع حضارته وعلومه وتقنياته والإستفادة من مستجداته ومستحدثاته في شتى ميادين الحياة العامة والخاصة . وإذا كان بناء هذه الدولة العصرية التي تطلعنا إليها قد تحقق بعون من المولى عز وجل . فإن الطريق إليها لم يكن - كما تعلمون جميعاً - سهلاً ميسوراً وإنما اكتنفته صعاب جمّة وعقبات عديدة . لكن بتوفيق من الله والعمل الدؤوب وبإخلاص تام وإيمان مطلق بعون الله ورعايته من جميع فئات المجتمع ذكوراً وإناً تم التغلب على جميع الصعاب واقتحام كل العقبات والحمد لله .

خطاب جلالتة في الإنعقاد السنوي لمجلس عُمان ٢٠١٠م

خطط كبيرة لنجاح أكبر



35

عاماً من الإنجازات
Years of Achievements

جدول المحتويات

نبذة حول بنك مسقط	٨
الجوائز التقديرية لعام ٢٠١٧	٩
نبذة حول التقرير	١١
الإستدامة في بنك مسقط	١٢
نبذة حول أداء عام ٢٠١٧	١٣
تعزيز الأداء الإقتصادي	١٨
التطوير من الداخل	٢٤
تمكين المجتمعات	٣٢
الصيرفة بمسؤولية	٤٢
الملاحق	٥٢

رسالة من الرئيس التنفيذي



لقد صادف العام ٢٠١٧ احتفال البنك بالذكرى الخامسة و الثلاثين لإنطلاق مسيرته، وريادته في القطاع المصرفي في سلطنة عمان، والتي تخللها إنجازات عديدة واكبت نمو ونهضة عمان، من بدايات متواضعة مع فرع واحد في عام ١٩٨٢م إلى أكبر شبكة فروع مكونة من أكثر من ١٦٠ فرعاً و قنوات إلكترونية بالإضافة إلى فروع في كل من المملكة العربية السعودية والكويت ومكاتب تمثيلية في الإمارات العربية المتحدة وسنغافورة وإيران.

وعلى مدار الـ ٣٥ عاماً الماضية، ارتبط البنك ارتباطاً وثيقاً بمسيرة التقدم في كافة المجالات، والمشاركة في مشاريع التنمية على مستوى السلطنة. ودعماً لجهود الحكومة في تعزيز وتنويع الإقتصاد الوطني وتشجيعاً للقطاع الخاص على المشاركة الفعالة في التنمية الوطنية، فقد لعب بنك مسقط دوراً أساسياً وفعالاً في مشاريع التنمية المستدامة.

وبصفته المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة، يواصل بنك مسقط إلتزامه إتجاه المجتمع والوطن وذلك من خلال مبادرات المسؤولية الإجتماعية التي تغطي مختلف القطاعات، مثل فئة الشباب والرياضة و قطاع التعليم والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما تمثل الإستدامة موضوعاً محورياً في جميع مبادرات وأنشطة المساهمين، مما يضمن نتائج إيجابية دائمة تهدف إلى تعزيز الروابط في المجتمع المحلي. وبمناسبة مرور العام السادس على برنامج "الملاعب الخضراء"، احتفل البنك بتعشييب ٧٨ ملعب كرة قدم منذ إنطلاق برنامج الملاعب الخضراء .

أما على مستوى قطاع التعليم، فقد قدّم البنك الدعم إلى ٢٠ طالباً في العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٦ ليصل إجمالي المستفيدين من المنح الدراسية لبرنامج جسر المستقبل ٢١٩ طالباً وطالبة. كما دشن البنك خلال العام عدة مشاريع ضمن المبادرة الوطنية «بصمات» والتي تشمل عدة محاور رئيسية من بينها دعم التوجهات الصديقة للبيئة وترشيد استهلاك الطاقة. وقام البنك بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية بتنظيم ورشة عمل حول الحلول المصرفية للمنازل الصديقة للبيئة. بالإضافة إلى تنظيم مجموعة من ورش العمل التوعوية للطلاب والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك لتسليط الضوء على أهمية ترشيد استهلاك الطاقة. وحرصاً لمواكبة التطورات والمستجدات في مجال الطاقة المتجددة، دشن ميثاق للصيرفة الإسلامية أول فرع مصرفي بالسلطنة يعمل جزئياً بالطاقة الشمسية، فضلاً عن توقيع إتفاقية مع بلدية مسقط لتشييد حديقة عامة حديثة.

وتركز استراتيجية الإستدامة والمسؤولية الإجتماعية التي ينتهجها بنك مسقط على تقديم فوائد طويلة الأمد للمجتمع والوطن. حيث أن كافة برامج الإستدامة والمسؤولية الإجتماعية تستند على قيم البنك الخاصة بالريادة والشراكة والتأثير الإيجابي على المجتمع. وفي إطار السعي لتحقيق التنمية المستدامة، يتم إستكشاف فرص جديدة تتوافق مع رؤية البنك، وتحفز الموظفين على المشاركة لمساعدة المجتمع من خلال مختلف المبادرات والأنشطة.

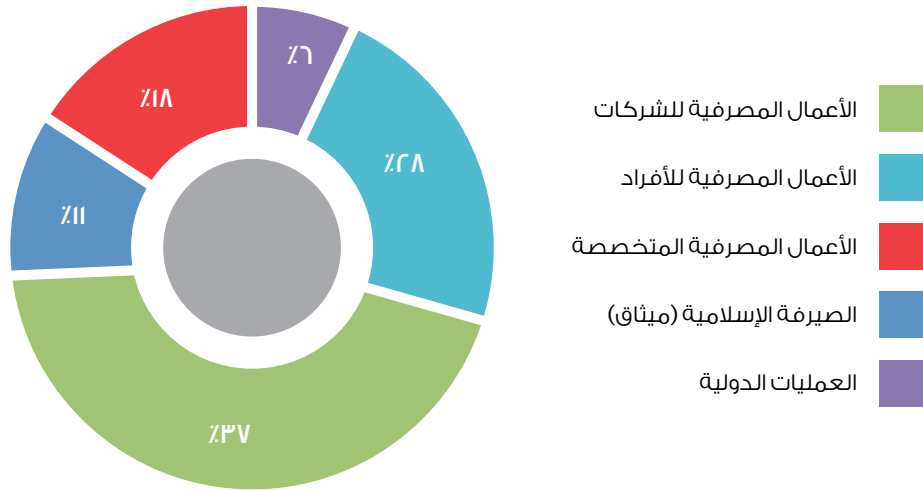
عبد الرازق بن علي بن عيسى
الرئيس التنفيذي

نبذة حول بنك مسقط

تأسس بنك مسقط في عام ١٩٨٢م ويقع مقره الرئيسي في مسقط بسلطنة عمان ، وهو المؤسسة المالية الرائدة بالسلطنة ولديه تاريخ حافل من التميز في الخدمة. بنك مسقط هو مؤسسة مصرفية مدرجة بسوق مسقط للأوراق المالية (MSM) ومُدرج في بورصات البحرين ولندن ولوكسمبورج. تتكون عملياته الدولية من فروع في كل من المملكة العربية السعودية (KSA) والكويت ، ومكاتب تمثيلية تجارية في دبي وسنغافورة وطهران. يمتلك البنك حاليًا حصة تبلغ ١٠٠٪ في شركة مسقط المالية ش.م.ع. ، وهي شركة وساطة واستثمار في المملكة العربية السعودية.

يتمتع البنك بحضور قوي في السلطنة في الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات العالمية والخدمات المصرفية الإستثمارية والأعمال المصرفية الإسلامية. للتعرف على التفاصيل الكاملة حول الأنشطة، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام ٢٠١٧م.

المحفظة حسب قطاعات الأعمال (% من إجمالي الأصول)



رؤيتنا

نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم

رؤاؤ في عملنا عبر تقديم حلول مصرفية مبسطة و متكاملة.

الجوائز التقديرية لعام ٢٠١٧

بنك مسقط

أفضل بنك لعام ٢٠١٧ – مجلة Banker

أفضل بنك في سلطنة عمان – مجلة Global Finance

أفضل بنك – مجلة Banker Middle East and EMEA Finance

الاستبيان الذي تنظمه مجلة Business Today

أفضل بنك في السلطنة – الاستبيان الذي تنظمه مجلة Business Today

جائزة العلامة التجارية الأكثر ثقة بالقطاع المصرفي – مؤسسة القمة للنشر

أفضل صفقة سندات / صكوك خلال السنة – مجموعة GFC الإعلامية

أفضل بنك استثماري – مجلة Global Finance ومجلة EMEA Finance

جوائز عالمية في مجال الأعمال المصرفية الخاصة – Global Finance و Professional Wealth Management ,
و Euromoney ومجلة EMEA Finance

أفضل إدارة أصول – مجلة فينانس أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا

أفضل بنك للتمويل التجاري – مجلة Global Finance

أفضل بنك لصراف العملات الأجنبية بالسلطنة – Global Finance

جوائز في مجال تحويل الأموال – Barclays , Wells Fargo, Deutsche Bank

جوائز أفضل بنك في السلطنة، وأفضل بنك استثماري، وأفضل مدير أصول، وأفضل بنك خاص في السلطنة –
مجلة EMEA Finance

أفضل بنك خاص – EMEA Finance

ميثاق

جائزة أفضل مؤسسة إسلامية في الخدمات المصرفية للأفراد

أفضل بنك من حيث الأداء – جائزة الرؤية الاقتصادية

جائزة التميز في مجال المسؤولية الاجتماعية في المصارف الإسلامية في مؤتمر عقد في البحرين

موصى به للغاية – أفضل هوية مرئية في قطاع الخدمات المالية – مجلة Transform

شبكة

يحتفظ بنك مسقط بحصة سوقية تبلغ ٣٥٪، ولديه أكبر شبكة للفروع وأجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي ونقاط البيع، كما أنه يوفر أكبر عدد من الوظائف وفرص التوظيف في القطاع المالي في سلطنة عُمان.

نبرة حول عام ٢٠١٧ م	
الموظفون	٣,٦٠٨
الفروع	١٤٢
أجهزة الصراف الآلي	٤١٦
أجهزة الإيداع النقدي	١١٣
أجهزة الخدمة الكاملة	١١٧
أجهزة نقاط البيع (PoS)	١٨,٣٢٥
الزبائن	١,٩ مليون زبون
ودائع الزبائن	٧,٤٢ مليار ريال عماني
الإقراض	٨,٣٣ مليار ريال عماني
صافي الدخل	١٧٦,٨٢ مليون ريال عماني
الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية (الأرباح بعد الضريبة)	٧,٧٥٪
التعميم	٧٩٥

المساهمين

المساهمين	%
شؤون البلاط السلطاني	٢٣,٦٣
مجموعة دبي المالية ش.م.م	١٢,٣٧
صندوق تقاعد موظفي وزارة الدفاع	٦,٤٨
صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية	٦,١٧
الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	٥,٢٢
شركة مسقط أوفرسيز "ش.م.م"	٣,٧٦
مساهمون آخرون	٤٢,٣٧



نقدم لكم تقريرنا السنوي السادس حول التنمية المستدامة والذي يوضح الإجراءات وبيانات الأداء المتعلقة بعام ٢٠١٧.

إحتفلنا بعام ٢٠١٧ بمرور ٣٥ عاماً على تأسيس البنك، وإنه من دواعي فخرنا مشاركة إنجازاتنا وأدائنا خلال العام الماضي، مع تسليط الضوء أيضاً على إنجازات البنك الرئيسية خلال تاريخه كمؤسسة مالية تلعب دوراً كبيراً في مجال المسؤولية الاجتماعية في السلطنة.

يغطي التقرير الفترة من ١ يناير ٢٠١٧ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠١٧ ويقتصر على عمليات بنك مسقط داخل سلطنة عمان فقط، ما لم يحدد غير ذلك. يتمحور هذا التقرير ويركز على الموضوعات التي يتم تحديدها خلال تقييمنا المادي الذي تم إجراؤه في عام ٢٠١٦. تم إعداد هذا التقرير على دليل المبادرة العالمية لأعداد التقارير والمعروفة اختصاراً (GRI) وفقاً لأساس الاختيار. وللحصول على المزيد من المعلومات والإطلاع على محتويات فهرس المعايير التوجيهية الخاصة بدليل مبادرة التقارير العالمية، يرجى الإطلاع على الملحق (C).

الإستدامة في بنك مسقط



نبذة حول أداء عام ٢٠١٧م



هيكل الإستدامة في بنك مسقط

وبصفته المؤسسة المالية الرائدة في سلطنة عمان، فإن البنك له دور هام في تشكيل الظروف الإجتماعية والإقتصادية في السلطنة من خلال المساهمة في إستقرارها المالي ونموها الإقتصادي. كما يظل زبائن بنك مسقط، بدءاً من الأفراد إلى الكيانات الحكومية، واثقين من خدمات البنك حيث يقدم لهم المشورة السليمة، مما يمكنهم من إتخاذ قرارات مالية صحيحة وإدارة استثماراتهم وقروضهم على نحو مسؤول. ونتيجة لذلك، يسعى البنك إلى إدارة قضايا الإستدامة المادية الخاصة به بشكل إستباقي من خلال إنتهاج توجه يعتمد على الإدارة المتكاملة.

تم تصميم إطار الإستدامة لبنك مسقط من أجل تمهيد الطريق نحو التنمية الإقتصادية والبيئية والإجتماعية الناجحة.

الهدف إلى دعم الأنشطة والفعاليات الإجتماعية والقضايا الخيرية للإستمرار في خدمة المجتمعات المحلية.	الدعم
التعهد بأن تساعد أنشطتنا في دعم التنمية المستدامة من خلال الجهود المستمرة لكي يستفيد منها المجتمع والإقتصاد والبيئة، بشكل مباشر وغير مباشر. ولتحقيق ذلك، نهدف إلى تطوير سياساتنا لغرض توسيع نطاق تواصلنا الإيجابي وتضمين ممارسات التنمية المستدامة في أعمالنا وأنشطتنا.	المسؤولية
يؤمن البنك بمبدأ تشجيع موظفيه للمشاركة في الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والتطوعية. كما توجد لدى البنك أنظمة من شأنها دعم مشاركات الموظفين في مثل هذه المبادرات الخيرية من أجل منفعة المجتمع والبيئة والإقتصاد.	التقدير
يلتزم البنك بالتنمية الإقتصاد ضمن إطار برنامج المسؤولية الإجتماعية للبنك. كما أنه يستمر في المساهمة في التنمية الإقتصادية من خلال العمل عن كثب مع المجتمعات المحلية بهدف تطبيق البرامج التي تخدم المجتمع.	التطوير

حوكمة الإستدامة

تعتبر لجنة الإستدامة هي المسؤولة عن إدارة الإستدامة داخل البنك، وتشمل اللجنة أعضاء من الإدارة العليا ممن لديهم خلفيات مهنية متنوعة وهذا دليل على إلتزامنا بتطبيق عمليات الإستدامة وغرس مفهومها في ثقافة البنك. وبالتعاون مع دائرة المسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى دعم الموظفين، تحرص اللجنة على تطبيق الإستدامة وأفضل الممارسات في كافة أنشطة البنك ومبادرات المسؤولية الاجتماعية التي يقوم بها.

لجنة الإستدامة في بنك مسقط

الإسم	المسمى الوظيفي	دورهم في اللجنة
شيخة الفارسية	مدير عام- الإستراتيجية والتطوير المؤسسي	رئيس
دعد عدلوني	مدير أول - الإتصالات التجارية والمسؤولية الإجتماعية	نائب الرئيس
توماس جيرارد توتون	رئيس - إدارة المخاطر	عضو
داميان أوربوردان	رئيس - التدقيق الداخلي	عضو
أحمد العجيلي	مساعد مدير عام - تقنية حلول وأنظمة الأعمال	عضو
أسامة عبداللطيف	مساعد مدير عام - هيكله وتمويل المشاريع	عضو
صالح المعيني	مساعد مدير عام - فروع المحافظات	عضو
أشوك كريشنا مورتى	نائب مدير أول - إدارة المخاطر ، ومدير أول مخاطر الإئتمان	عضو
أسعد الخروصي	مدير أول - المنتجات والصيرفة الإلكترونية (ميثاق)	عضو
منيرة البلوشي	مساعد مدير - التدقيق الداخلي	عضو
وفاء الزدجالي	مدير أول - مخاطر إئتمان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتصنيف المخاطر	عضو
ديمة حبيب	مدير أول - المسؤولية الإجتماعية ومبادرات الإستدامة	أمين سر

المسؤولية الاجتماعية

منذ تأسيس البنك، كان لقسم المسؤولية الاجتماعية والإستدامة تأثير على عدد من شرائح المجتمع، بما يتماشى مع التزام البنك بتوفير الفرص للمجتمعات المحلية التي نمارس فيها أنشطتنا. 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 مع التركيز الدؤوب على الإستدامة وتنفيذ المعنى من وراء المثل «لا تعطني سمكاً ولكن علمني كيف أصطاد».

كما يمثل ذلك فعلاً عبر برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تتم معظمها بالشراكة مع الوزارات والهيئات الحكومية، مما يوفر للبنك منصة موثوقة تقدم معلومات سليمة حول المتطلبات الاجتماعية التي يمكننا التركيز عليها.

الشباب والرياضة	الملاعب الخضراء	تعشيب ملاعب المدارس للمعاقين جسدياً			
التعليم	جسر المستقبل	ماليات	المستثمر الصغير	إرشاد	
الرعاية الاجتماعية	تضامن	حديقة عامة	رعاية أفراد في برامج التأهيل	توزيع أجهزة الحاسب المحمول تعمل بطريقة برايل على المكفوفين في الجامعات المحلية	مكتبة متنقلة محمولة على حافلة
البيئة	فرع ميثاق الذي يعمل بالطاقة الشمسية	ورش التوعية بإستهلاك الطاقة	المنتجات الخضراء		
الإقتصاد	أكاديمية الوثبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	الإستثمار في السياحة			

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

إشراك المعنيين بمصالح البنك

يعتبر فهم وموازنة احتياجات وأولويات وتطلعات المعنيين بمصالح البنك جزءاً لا يتجزأ من الحفاظ على ازدهار الأعمال ولهذا فقد حافظ البنك منذ إنشائه في عام ١٩٨٢ على تلك العلاقات وعمل بشكل دائم على توطيدها. وفي سبيل تنفيذ هذا الهدف فقد تم اللجوء إلى قنوات مختلفة تسمح بوجود اتصالات مفتوحة بين البنك والمعنيين بمصالح البنك، وهو ما يمكن بنك مسقط من الإستمرار في تحسين العمليات وتحسين مستوى القيمة.

ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول طريقة إشراك المعنيين بمصالح البنك في الملحق رقم (ب).

حوكمة الشركات

يعمل بنك مسقط على اعتماد أفضل الممارسات في حوكمة الشركات والمحافظة على أخلاقيات العمل التجارية، وضمان الإمتثال للقوانين واللوائح لحماية حقوق المعنيين بمصالح البنك وتقليل الإلتزامات. بدءاً من سياسة الإبلاغ عن المخالفات إلى خطة إستمرارية العمل لدينا، فإن البنك يتمتع بوجود إجراءات وطيدة لضمان عمل البنك بشكل أخلاقي وبنزاهة وبشفافية.

يعتبر مجلس الإدارة هو أعلى سلطة إدارية وهو المسؤول عن الإشراف الإستراتيجي وصنع القرار داخل البنك، بينما تقوم إدارة التدقيق الداخلي بالبنك بتقييم الإلتزام بالسياسات والإجراءات عند تنفيذ العمليات. للإطلاع على المزيد من المعلومات التفصيلية حول حوكمة الشركات في بنك مسقط، يرجى الإطلاع على التقرير السنوي لعام ٢٠١٧م.

سياسة الجودة بالبنك

يطمح بنك مسقط ليكون رائداً في مجال أفضل الممارسات العالمية، وبالتالي يسعى جاهداً للمحافظة على مركزه ليكون الخيار الأول للحصول على جميع المنتجات والخدمات المصرفية. وتعد سياسة الجودة هي الأساس الذي نعتمد عليه لنكون أفضل مؤسسة مالية في عُمان. توضح سياسة الجودة بالبنك الأهداف الرئيسية مع الاهتمام بالمجالات المادية للأعمال. وفي سبيل الوصول إلى ذلك الهدف فقد قام البنك بالاستثمار في أنظمة الإدارة، مثل ISO 9001:2015، للحفاظ على سمعة الجودة في جميع الأسواق الذي ينفذ فيها البنك عملياته. ووفقاً للمعايير المعتادة، فقد تم تضمين فروع الخدمات المصرفية للأفراد وفروع ميثاق ودوائر الخدمات المصرفية للشركات في المراجعة السنوية للجودة.

يقدم بنك مسقط جهوداً كبيرة في إنشاء منصة مالية مستدامة للمجتمع والأعمال التجارية بهدف المساهمة في النمو الإقتصادي في السلطنة. ونظراً لإلتزامه بالتنمية المستدامة، فإن البنك ينتهز كل فرصة لتعزيز الشراكات من أجل مواصلة بناء البلاد من خلال خلق فرص للأفراد والشركات لمساعدتهم على النمو والإزدهار، ووفقاً لرؤية عمان ٢٠٢٠م وباعتباره المؤسسة المالية الأكثر تقدماً، يلتزم بنك مسقط بتحقيق التنمية والتقدم لسلطنة عمان.

تعزيز الأداء الإقتصادي

تماشياً مع رؤيتنا «هيا ننجز أكثر»، يتمثل تركيز بنك مسقط في إنشاء منصة مالية مستدامة للمجتمع والأعمال وبالتالي مواصلة النمو الإقتصادي في السلطنة. ونظراً لإلتزامه بالتنمية المستدامة، فإن البنك ينتهز كل فرصة لتعزيز الشراكات من أجل مواصلة بناء البلاد من خلال خلق فرص للأفراد والشركات لمساعدتهم على النمو والازدهار، وفقاً لرؤية عمان ٢٠٢٠ وباعتباره المؤسسة المالية الأكثر تقدماً، يلتزم بنك مسقط بتحقيق التنمية والتقدم لسلطنة عمان.

الأداء المالي

على الرغم من استقرار أسعار النفط فإن البيئة التشغيلية لا تزال تمثل تحديات وضغوط على السيولة وجودة الأصول للمؤسسات المالية في المنطقة. وقد أثر هذا الوضع وتأثيراته المتتالية على أداء الشركات الكبرى، بما في ذلك أداء البنك.

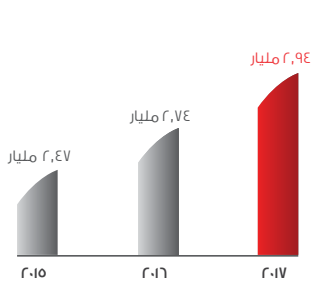
وعلى الرغم من ذلك، فقد حافظ البنك على تحقيق الأرباح كما احتفظ بجودة أصوله ففي عام ٢٠١٧م بلغ صافي دخل بنك مسقط ١٧٦,٨٢ مليون ريال عماني مع إيرادات التشغيل التي بلغت ٤٣٥,٩٧ مليون ريال عماني بزيادة قدرها ١,٠٪ و ٤,٨٪ على التوالي منذ عام ٢٠١٦م.

للمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي للبنك لعام ٢٠١٧م أو زيارة www.bankmuscat.com

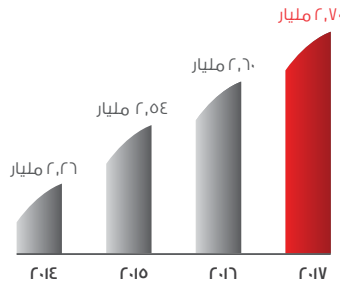
الخدمات المصرفية للأفراد

شهد البنك في عام ٢٠١٧ انخفاً طفيفاً بنسبة ١٪ في قاعدة زبائن الخدمات المصرفية للأفراد بدءاً من عام ٢٠١٦م، ولكن منذ عام ٢٠١٤م شهد البنك نمواً كبيراً بلغت نسبته ٩٪. كما استمرت ودائع الأفراد في النمو بزيادة بلغت نسبتها ٤٪ منذ عام ٢٠١٦م، على الرغم من وجود قاعدة زبائن أصغر. ومنذ عام ٢٠١٤م، حققت ودائع الزبائن الأفراد نمواً كبيراً بلغت نسبته ٢٠٪، لتسجل مبلغ وقدره ٢,٧ مليار ريال عماني في عام ٢٠١٧م. كما حققت القيمة الإجمالية لمحفظه القروض المصرفية للأفراد نمواً مطرداً، حيث سجلت ارتفاعاً بلغت نسبته ٧٪ منذ عام ٢٠١٦م لتسجل مبلغ وقدره ٢,٩ مليار ريال عماني في عام ٢٠١٧، وذلك بزيادة ملحوظة بلغت نسبتها ١٩٪ منذ عام ٢٠١٥م.

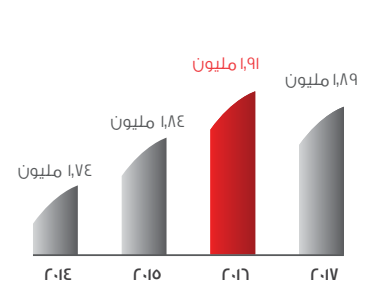
القيمة الإجمالية لمحفظه القروض (ريال عماني)



ودائع الزبائن (ريال عماني)

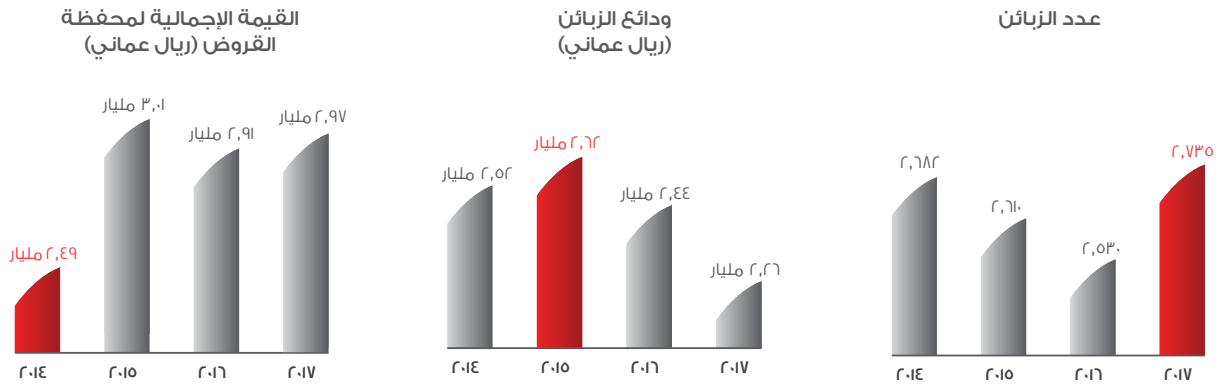


عدد الزبائن



الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة

شهد بنك مسقط في عام ٢٠١٧، ارتفاعاً كبيراً بلغت نسبته ٨٪ في قاعدة زبائن الشركات الكبيرة إعتباراً من عام ٢٠١٦ مما مكن البنك من تجاوز المستوى المحقق في عام ٢٠١٤ مرة أخرى بنسبة ٢٪ استمرت ودائع زبائن الشركات الكبيرة في الانخفاض حيث انخفضت بنسبة ٨٪ منذ عام ٢٠١٦ وبنسبة ١٠٪ منذ عام ٢٠١٤. ولكن القيمة الإجمالية لمحفظه قروض الشركات الكبيرة إستأنفت نموها، حيث ارتفعت بنسبة ٢٪ منذ عام ٢٠١٦ لتصل إلى ٣,٠ مليار ريال عماني في عام ٢٠١٧، وذلك بزيادة ملحوظة بلغت نسبتها ١٩٪ منذ عام ٢٠١٤.



تحسين مستوى الوصول للخدمات

نحن في بنك مسقط، نفهم إحتياجات زبائننا المصرفية ونعمل على تلبيةها في أي وقت ومكان ولهذا نقدم مجموعة متنوعة من القنوات المصرفية. ومع استمرار تطور التقنيات المتعلقة بالقطاع المصرفي، فإننا نسعى أيضاً إلى تطبيق أحدث التقنيات المتاحة كجزء من إلتزام البنك بالإبداع والتميز في الخدمات المصرفية.

ولقد قام بنك مسقط في عام ٢٠١٧، بتحويل بعض أجهزة الإيداع النقدي إلى أجهزة الخدمة الكاملة من أجل تسهيل وصول الزبائن إلى خدماتنا المصرفية.

قنوات بنك مسقط المصرفية



الفروع



الهاتف النقال



الهاتف

أجهزة السحب النقدي/ الإيداع وأجهزة الخدمة الكاملة تعمل على مدار الساعة ٧/٢٤



الإنترنت

٢٠١٧م	٢٠١٦م	٢٠١٥م	٢٠١٤م	قنوات بنك مسقط المصرفية
١٤٢	١٤١	١٣٥	١٣٣	الفروع
٤١٦	٤٢٢	٤٣١	٤٣٥	أجهزة الصراف الآلي
١١٣	١٥٧	١٥٦	١٦٦	أجهزة الإيداع النقدي
١١٧	٥٨	٣٤	٤	أجهزة الخدمة الكاملة
١٨,٣٢٥	١٨,١٢٨	١٥,٤٧٢	١٠,٤٥٤	أجهزة نقاط البيع

٢٠١٧م	٢٠١٦م	٢٠١٥م	٢٠١٤م	الخدمات المصرفية حسب النوع
١٦٤,٦٩٨	١٩٥,٣٣٤	٢٥١,٤٧٨	٢٩٤,٥٥٨	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
٧٣,١٩,٩٥٢	٥٣,٥٦٦,٢٢٨	٥٣,٠٢٢,٣٨٤	٤٨,٢٣١,٨٦٣	أجهزة الصراف الآلي
٣,٥٨٣,٦٢٥	٤,٢٢٥,٦١٤	٤,٥٨٧,١٦٥	٤,٩٢٩,٩٩٩	الفروع
٧٦,٧٦٨,٢٧٥	٥٧,٩٨٧,١٧٦	٥٧,٨٦١,٢٧	٥٣,٤٥٦,٤٢٠	المجموع

تطوير تجربة الزبائن

يطمح بنك مسقط دائماً إلى تخطي توقعات الزبائن من خلال التعزيز المستمر للخدمات التي نقدمها. في عام ٢٠١٧م، قام بنك مسقط بتحسين نظام إدارة شكاوى الزبائن والإستفسارات، بالإضافة إلى تقديم إستطلاع حول رضا الزبائن عبر الإنترنت.

التواصل مع المساهمين

كما نظم بنك مسقط خلال عام ٢٠١٧م، حلقات نقاش تركز على الزبائن من قطاعي الخدمات المصرفية للأفراد وخدمات أصالة و«ميثاق»، كما استكمل البنك برنامج «المتسوق الخفي» والذي يغطي فروع الخدمات المصرفية للأفراد وأصالة و«ميثاق» وذلك لقياس مستوى منتجاته وخدماته مقارنةً مع معايير خدمة الزبائن في بنك مسقط والبنوك الأخرى أيضاً. يتم استخدام آراء الزبائن المتلقاه من خلال قنوات التواصل المختلفة لمساعدة البنك في تحديد مجالات تعزيز الخدمات والمنتجات.

دعم بنك مسقط لذوي الإعاقة السمعية

ونظراً لالتزام بنك مسقط بتلبية جميع إحتياجات الزبائن، فإنه يواصل الإستثمار في تدريب موظفيه على لغة الإشارة وضمن تقديم أفضل خدمة لزبائنه من ذوي الإعاقة السمعية عند زيارة فروع البنك، وكجزء من جهود البنك في هذه المبادرة سيقوم بتركيب جهاز صراف آلي بطريقة برايل في «جمعية النور للمكفوفين» في بوشهر في عام ٢٠١٨.

@bankmuscatcare



بنك مسقط هو أول بنك في سلطنة عمان يطلق حساباً لخدمة الزبائن على شبكة تويتر للتواصل الاجتماعي في عام ٢٠١٦م. ومنذ ذلك الحين، فأُن @bankmuscatcare يعمل كأداة فعالة للغاية لتحسين وقت الاستجابة في معالجة مشاكل وصعوبات الزبائن كما ساهم بتعزيز التواصل مع الزبائن ونشر محتوى مفيد متعلق بمختلف المواد التوعوية في مجال الصيرفة.

حملة التوعية عن الإحتيال من خلال bankmuscat-care

في عام ٢٠١٧م، أطلق @bankmuscatcare حملة للتوعية عن الإحتيال وحماية المواطنين ضد عمليات الإحتيال المالي. وبعد حساب @bankmuscatcare سابق فيما يتعلق بتقييم مختلف حالات الإحتيال الموجودة في عمان، ونتيجة لذلك، تم تقليل الحملة من قبل الجمهور ولديه الآن أكثر من ٦,٧٠٠ متابع.

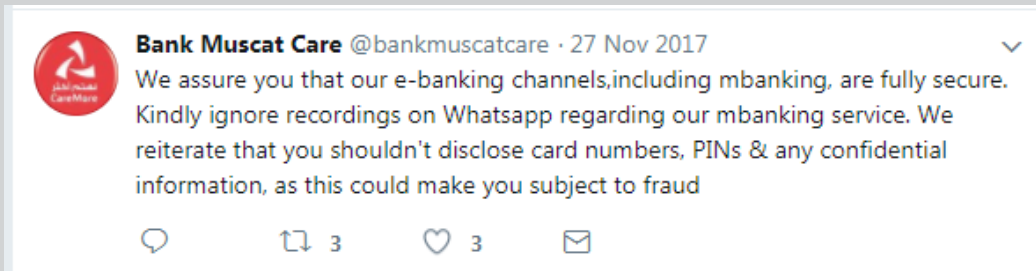
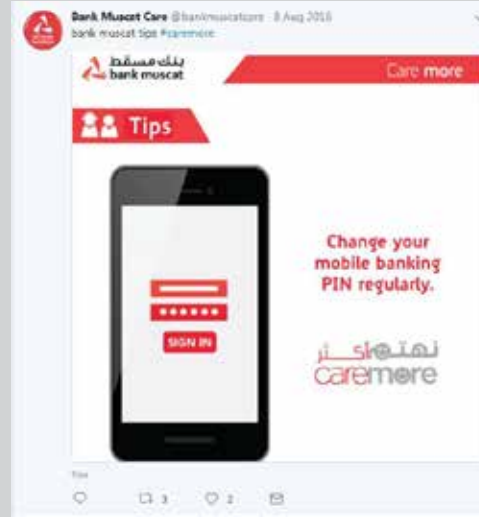
التعامل مع ملاحظات الزبائن

تمكن بنك مسقط في عام ٢٠١٧م، من حل ٨٠٪ من الملاحظات خلال فترة إتفاقية مستوى الخدمة (SLA) وتجاوز هدفه بنسبة ٧٥٪. كما يحافظ البنك على معايير عالية من خلال ضمان تمكنه من تنفيذ الأهداف المرجوة في وقت أقصر من المحدد.

ومن المقرر أن تقوم دائرة الخدمات المصرفية للشركات في عام ٢٠١٨م، بافتتاح مركز اتصال الذي يهدف إلى تلبية احتياجات وتوقعات زبائن البنك بشكل أفضل، وتسهيل عملية تقديم الإستفسارات وتسجيل الملاحظات.

شكاوى الزبائن	٢٠١٤	٢٠١٥	٢٠١٦	٢٠١٧
الشكاوى التي تم حلها خلال فترة زمنية قصيرة %	٨٨	٧٩	٨٢	٨٠

حملات التوعية حول الاحتيال من خلال @bankmuscatcare



الإبداع في المنتجات والخدمات

لقد أصبحت قدرة بنك مسقط على تقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي مختلف إحتياجات وتوقعات الزبائن أساسياً في نجاح البنك المستمر. حيث يعتمد البنك على عدة قنوات للإستمرار في الإبداع فيما يتعلق بعروض المنتجات والخدمات ومن أجل المحافظة على صدارة البنك كالأختيار الأول للزبائن في السلطنة. لا يسعى بنك مسقط فقط إلى تقديم منتجات وخدمات تلبي إحتياجات زبائن البنك بشكل مباشر فحسب، بل يسعى البنك أيضاً للوصول إلى طرق للتعامل مع التحديات الإجتماعية والبيئية من خلال ما نقدمه من منتجاتنا وخدماتنا.

شهادتي

قام بنك مسقط في عام ٢٠١٧م، بتدشين منتج «شهادتي»، وهو قرض تعليمي خاص يمنح دعم كبير للتعليم العالي للشباب الذين يسعون إلى إستكمال دراستهم بالجامعات. ويؤكد تدشين قرض شهادتي على إلتزام 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 فيما يخص التعليم.

حيث يعتبر التعليم الجيد عاملاً أساسياً في تأمين مستقبل واعد في سوق العمل، ويساعد قرض شهادتي على تحقيق الألام عن طريق إزالة العبء المالي خلال فترة الدراسة حتى الحصول على شهادة التخرج.

التواصل بين المؤسسات

تم إطلاق برنامج التواصل بين المؤسسات (Business to Business Connect) في عام ٢٠١٧م كأحد الحلول الموجهة للشركات بهدف العمل على توصيل أنظمة إدارة موارد هذه الشركات مع منصة الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت، مما يسمح بتبادل ثنائي الإتجاه للبيانات. ومن خلال هذه المنصة B2B، تصبح عمليات الدفع الآلي والتسوية حقيقة واقعة، وهو ما يقلل الوقت والمجهود سواء البدني أو الكهربائي، الذي يتم بذله في إدخال البيانات.

نظام إيداع الودائع عن بعد

نظام إيداع الودائع عن بعد، (Remote Deposit Capture) أو RDC، هو نظام شامل لإدارة الشيكات عبر الإنترنت بحيث يمكن من خلاله فحص الشيكات في مكاتب الشركات وإرسالها بصور مباشرة إلى البنك للتأكيد. هذه الحلول تخدم كل من الشيكات فوروية الدفع والشيكات التي تحمل تاريخ مستقبلي وتقدم معلومات عن حالة الشيكات. هذه الخدمة لها فائدة إضافية وهي العمل على تقليل الإزدحام والوقت والإنتظار الطويل داخل الفروع.

المنتجات الخضراء

سيقوم البنك تماشياً مع الإستراتيجية الوطنية للسلطنة للحد من آثار تغيّر المناخ، بإطلاق مجموعة من المنتجات في عام ٢٠١٨م لتشجيع الزبائن والجمهور على الإستثمار في المنازل الخضراء حيث سيتم توفير حوافز للزبائن الراغبين في الحصول على منازل صديقة للبيئة مع خيارات مصادر بديلة للطاقة.

المشتريات المحلية

يضع بنك مسقط الأولوية لإشراك الموردين المحليين لدعم التنمية الاقتصادية المحلية الموضحة في سياسة المشتريات الخاصة بالبنك. حيث يتم النظر في خيارات خارج السوق المحلية فقط عندما لا يستطيع مورد محلي توفير المنتج أو الخدمة المطلوبة. في عام ٢٠١٦م، قام البنك باستخدام ٨٦٪ من الموردين المحليين من إجمالي المشتريات والحصول على ٧٣٪ من إجمالي قيمة البضائع والخدمات، والذي تم اختيارهم، وتم الحصول على ٧٣٪ من إجمالي قيمة بضائعنا وخدماتنا من موردين محليين، والذي تم اختيارهم بناءً على المعايير التالية: الأسعار التنافسية وجودة المنتجات، والتسليم في الوقت المناسب وصيانة ما بعد التسليم.

للتعرف على المزيد من المعلومات حول الأداء الاقتصادي لبنك مسقط، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لبنك مسقط.

ميثاق للصيرفة الإسلامية

خدمة الزبائن

ليتمكن من خدمة زبائنه بشكل أفضل، يقوم ميثاق للصيرفة الإسلامية بالبحث دائماً عن طرق أفضل لتعزيز رضا زبائنه. وفي عام ٢٠١٧م، قام ميثاق للصيرفة الإسلامية بزيادة شبكة فروعه ليصل عددها ١٩ فرع.

قام بنك مسقط بإدراج نظام إدارة الملاحظات وإستفسارات الزبائن بنظام ميثاق لإدارة الملاحظات وذلك من أجل معالجة أفضل للمشاكل المتعلقة بالخدمة والتي يواجهها زبائن «ميثاق». وبهدف تقديم خدمة زبائن متميزة فإن ميثاق يجتمع مع زبائنه سنوياً، ويمنحهم الفرصة لمشاركة توقعاتهم والتعرف على المنتجات الجديدة.

في عام ٢٠١٧، أجرى ميثاق مسحا لقياس رضا الزبائن وذلك فيما يتعلق بزبائن حفاوة.

المنتجات والخدمات

يعمل ميثاق على مواصلة غرس ثقافة التوفير في السلطنة. ومن هذا المنطلق فقد قام ميثاق في عام ٢٠١٧م، بإطلاق «خطة ميثاق للتوفير»، وهي خطة توفير قابلة للتخصيص بحد أدنى للمساهمة تبدأ من ٥٠ ريالاً عمانياً شهرياً. ويهدف المنتج لدعم فكرة التوفير في المستقبل، وتمكين ذوي الدخل المحدود أيضاً من الاستفادة من أدوات التخطيط المالي.

التطوير من الداخل



أكبر مؤسسة توظف بالقطاع المالي



خلال ٣٥ عامًا ، استثمر بنك مسقط في تمكين الموارد البشرية ، كما يفخر البنك بموظفيه، وإنجازاتهم حيث يقوّم بتبني أفضل المواهب العمانية وإستراتيجيات مبدعة لإكسابهم مهارات مناسبة تؤهلهم لتولي مناصب قيادية ليحافظ البنك على منصبه كمؤسسة مالية رائدة في السلطنة. ويتجسد دعم البنك لرؤية صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم -حفظه الله ورعاه- لعام ٢٠٢٠ من خلال تطوير وتنمية الموارد البشرية في السلطنة.

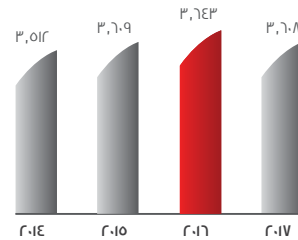
التنوع والتضمين

يركز بنك مسقط على اجتذاب أفضل المواهب المتاحة ويتبع نهج الجدارة في التوظيف. كما يعمل البنك على ضمان تكافؤ الفرص بغض النظر عن الموظف أو حالته الاجتماعية أو قبيلته أو الأصل العرقي أو الدين. وقد تمكن البنك من الوصول إلى مستوى «صفر» حالات تمييز في عام ٢٠١٧.

موظفينا

في عام ٢٠١٧، انخفض عدد موظفي البنك بنسبة طفيفة بلغت ١٪ ليصل عدد الموظفين إلى ٣,٦٠٨ موظفًا. ومع ذلك، فقد زاد عدد موظفي البنك بنسبة ٣٪ منذ عام ٢٠١٤. كما يسعى بنك مسقط إلى تحقيق فرص نمو جديدة، في إطار حرص البنك على تحسين تأثيره في سوق العمل العماني من خلال زيادة فرص العمل.

مجموع القوى العاملة *

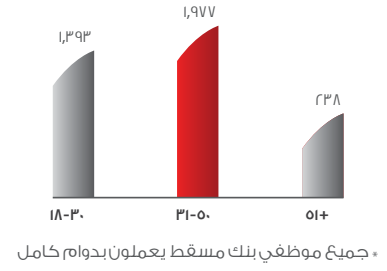


* جميع موظفي بنك مسقط يعملون بدوام كامل

الموظفين حسب العمر

يظل توفير فرص عمل جذابة للشباب أولوية في بنك مسقط. يعتبر الإستثمار في الجيل المستقبل جانباً مهماً من التخطيط للتعاقب الوظيفي، وهو أمر ضروري للتنمية المستدامة في سلطنة عمان. في عام ٢٠١٧، كانت نسبة ٣٩٪ من موظفي بنك مسقط تتراوح أعمارهم ما بين ١٨ و ٣٠ سنة، وهو أقل قليلاً من نسبة عام ٢٠١٦؛ ومع ذلك، ظلت نسبة الموظفين الجدد الذي يتم تعيينهم في الفئة العمرية ١٨-٣٠ سنة مرتفعة بنسبة ٨٠٪.

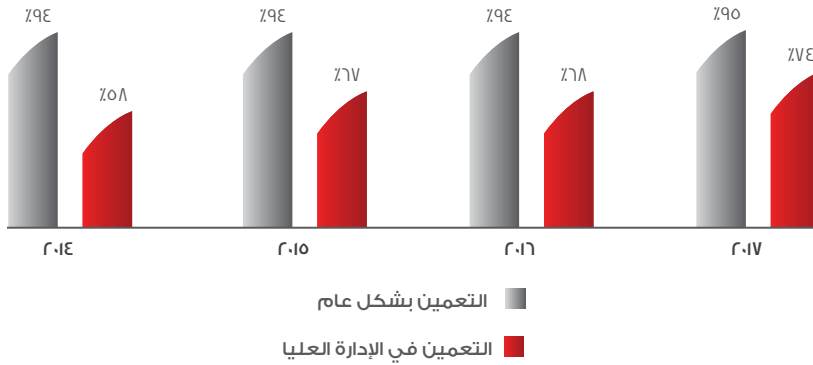
توظيف الشباب



تعمين الوظائف

وفقاً لرؤية السلطنة لعام ٢٠٢٠، يلتزم بنك مسقط بتوظيف المواطنين العمانيين وترقيتهم إلى مناصب قيادية. في عام ٢٠١٧، كان المواطنون العمانيون يمثلون حوالي ٧٤٪ من الإدارة العليا، وذلك بالمقارنة بنسبة ٦٨٪ في عام ٢٠١٦، وكان المواطنون العمانيون يمثلون ٩٥٪ من جميع موظفي بنك مسقط، وهو ما يمثل تحسناً طفيفاً عن السنوات السابقة.

في عام ٢٠١٨، سيكون التركيز الرئيسي على دعم مبادرة وزارة القوى العاملة. وسيقوم بنك مسقط بتوظيف ١٥٠ مواطناً عمانياً مسجلين لدى الوزارة. وسيتم تخصيص هذه الوظائف الجديدة داخل البنك عبر مختلف الدوائر، مما يوفر لهم خبرة عملية قيمة وفرصة للمساهمة في استمرار نجاح بنك مسقط.

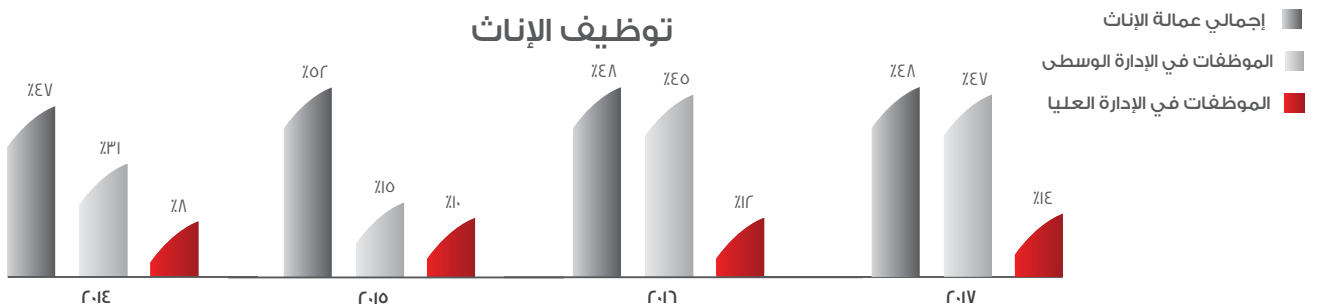


التعمين

توظيف المرأة

لا يزال ضمان تكافؤ الفرص للنساء في التوظيف والترقية من أهم جوانب التزام بنك مسقط بالتنوع والشمول. في عام ٢٠١٧، انخفضت نسبة توظيف الإناث من ٥٨٪ في عام ٢٠١٦ إلى ٣٧٪ في عام ٢٠١٧. وعلى الرغم من هذا الإنخفاض، فلا تزال المرأة تمثل حوالي نصف عدد موظفي البنك بنسبة تبلغ ٤٨٪. وشهدت النساء في المناصب الإدارية بعض التحسن، حيث احتلت النساء ٤٧٪ من مناصب الإدارة الوسطى، واستمرت نسبة النساء في الإدارة العليا في النمو من ١٢٪ في عام ٢٠١٦ إلى ١٤٪ في عام ٢٠١٧.

توظيف الإناث



التدريب و التطوير

يكرس بنك مسقط دعمه لموظفيه من خلال منحهم أفضل فرص التطوير الوظيفي وذلك عن طريق توفير برامج تدريبية وتطويرية مخصصة. ولقد كان لمركز التعلم والتطوير دوراً أساسياً في عام ٢٠١٧م، حيث قام بتنظيم ٨٧٧ دورة وبرنامج تعليمي تدريبي، ولقد بلغ العدد الإجمالي لأيام التدريب ٢٠١٦ يوماً من التدريب.

برنامج جدارة

أطلق برنامج جدارة، وهو برنامج متنوع لإدارة المواهب في بنك مسقط، في عام ٢٠١٧م برنامج لتطوير الخريجين لمدة عامين لـ ١٩ خريج محتمل. يُعد برنامج تطوير الخريجين إضافة جديدة لبرنامج جدارة الذي تم إطلاقه لأول مرة في عام ٢٠١٦م. ولقد تم إنشاء البرنامج لتنمية المهارات الإدارية والقيادية للموظفين بهدف تشجيع النمو الشخصي والمهني.

وبالنسبة لمختلف دوائر وفروع البنك فقد تم تحديد ٢٤٨ موظفاً للبرنامج لما يتمتعون به من إمكانيات ومواهب، وهم الآن جزء من خطة جدارة للتطوير تماشياً مع خطة التنمية الفردية الخاصة بهم. وفي محاولة لتعزيز تجربة المستخدم سيتم تجديد منصة التعلم الإلكتروني بأكاديمية جدارة في عام ٢٠١٨م.

ولقد تلقى أكثر من ١٣٠ موظف شهادات من خلال برامج جدارة للإدارة.



من خلال الشراكة مع معهد التنمية الإدارية (IMD) Institute of Management Development، بسويسرا، نظم البنك ورشة عمل لمجلس الإدارة. حيث ركزت الورشة على أفضل الممارسات في إدارة الشركات ودور مجلس الإدارة في الإشراف على مجموعة واسعة من المجالات مثل الاستراتيجية والاتجاهات الرقمية في القطاع المصرفي والاستدامة. تم تنفيذ ورشة العمل كجزء من برنامج التطوير السنوي للمجلس.

أكاديمية جدارة

عملت أكاديمية جدارة بنشاط كبير خلال عام ٢٠١٧م بهدف بناء كفاءات القوى العاملة في البنك وتم زيادة عدد الفرص المتاحة.

وفي إطار برنامج جدارة، أطلقت أكاديمية جدارة برنامج "تطوير ٢٠٠" الجديد الذي سيقدم الاستفادة من استخدام التكنولوجيا المخصصة في التعلم إلى جانب الأدوات والقوالب ومحاكاة دراسات الحالة باستخدام برنامج جليسر (Glisser). وسيشمل ذلك ٣٧ وحدة عبر الإنترنت من Harvard Manage-Mentor Portal، متبوعة بفصول دراسية تركز على تعزيز التعلم من الوحدات عبر الإنترنت. ويشمل البرنامج أيضاً برنامج مهام عملية ومشاريع متعلقة بمكان العمل للمساعدة في تطبيق ما يتم تعلمه في العمل. ولقد لاقى برنامج تطوير الجديد قبولاً كبيراً من المشاركين في المجموعات السابقة حيث بلغ عدد الموظفين الذين قاموا بالتسجيل أكثر من ٣٤٥ موظف.

قامت جدارة، بالشراكة مع الخدمات المصرفية المميزة (Premier Banking)، بإدخال ثلاث مجموعات جديدة إلى برنامج إدارة "العلاقة المعتمدة" بدعم من (Alpha Development) للتطوير، بالمملكة المتحدة، والذي يتم تصنيفها كأحد أفضل مقدمي برامج التدريب في إدارة الثروات.

تم تصميم البرنامج لتطوير قدرات الموظفين في مناصب مدير أول إدارة الخدمات المصرفية الخاصة ومديري العلاقات أثناء تقدمهم في حياتهم المهنية وقياس أدائهم وفقاً لأفضل الممارسات الدولية في إدارة الثروات. وسيتم تسليم هذا على ثلاثة مستويات تشمل ٣٩ مدير للعلاقات في فترة ٣ أشهر على النحو التالي:-

- **المستوى الأول:** النجاح الإستشاري والمبيعات
 - **المستوى الثاني:** التحسين الإستشاري والمبيعات
 - **المستوى الثالث:** إختبار شهادة إدارة الثروات من قبل معهد تشارترد للأوراق المالية والإستثمار (CISI)، بالمملكة المتحدة
- قامت أكاديمية جدارة، بالشراكة مع الخدمات المصرفية للأفراد، بإدخال مجموعتين جديدتين إلى «برنامج مدراء الخدمات المعتمدين من جدارة» والمقرر ختامه بحلول الربع الأول من عام ٢٠١٨م. يهدف البرنامج إلى مساعدة مديري الخدمات في التعامل مع المسؤوليات بفعالية، ويغطي المناهج السبع التالية:

- المهارات الإدارية
- المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد
- إدارة النقد
- العمليات التشغيلية لمنتجات القروض
- العمليات التشغيلية لمنتجات الأصول
- إدارة تجربة زبائن الفروع
- إدارة الرقابة الداخلية بالفروع والتدقيق ومنع الإحتيال

كما أضافت أكاديمية جدارة «برنامج تطوير الشراكة الإستراتيجية للموارد البشرية» الذي تم إطلاقه مؤخراً إلى مجموعة برامجها. يتم توفير البرنامج من قبل معهد الولايات المتحدة الأمريكية RBL ، وهو مكرس لبناء مهارات وقدرات المشاركين في الموارد البشرية الإستراتيجية والقيادة لتصبح أكثر فعالية في تقديم نتائج أعمال قوية. تضم المجموعة الحالية ١٧ موظفاً ومن المقرر الانتهاء منها في أوائل عام ٢٠١٨م.

التدريب على مستوى البنك	٢٠١٦م	٢٠١٧م
إجمالي عدد دورات التدريب والتعلم	٦٩٧	٨٧٧
إجمالي عدد أيام التدريب (الأشخاص - الأيام) المقدمة للموظفين	٢٨,٢٤٠	٢٠,١٦٧
موظفي الإدارة العليا	١٥٣	١٤١
موظفي الإدارة الوسطى	١٣,١٣٢	١٤,١٧٨
موظفين غير إداريين	١٤,٩٥٥	٥,٨٤٨
موظفين ذكور	١٣,٤٩٧	٩,٨٢٥
موظفات إناث	١٤,٧٤٣	١٠,٣٤٢
متوسط عدد أيام التدريب المقدمة للموظفين	٧,٨	٥,٦
إجمالي عدد الموظفين المتلقين للتدريب	٢٢,٩٢١	١٤,٦٥٢
الموظفين العمانيين	٢٢,٠١٢	١٤,١٠١
الموظفين غير العمانيين	٩,٩	٥٥١

إدارة المواهب وتخطيط التعاقب الوظيفي

يتخذ بنك مسقط نهجاً استراتيجياً لتخطيط الموارد البشرية من خلال مبادرة تخطيط إدارة المواهب والتعاقب الوظيفي، حيث يسعى إلى جذب المواهب الرئيسية والحفاظ عليها وتطويرها داخل البنك. وفي الوقت نفسه، يسعى أيضاً إلى الحفاظ على إستمرارية العمل لجميع الأدوار المهمة وتحديد البدلاء للأدوار المهمة. من خلال أدوات التقييم المختلفة مثل مصفوفة التقييم المحتملة المكونة من ٩ خانات، وتدريب تقييم الأدوار الرئيسية، يمكن تحديد المرشحين المحتملين لتلك الأدوار الرئيسية.

السمات الرئيسية لبرامج تعليم الموظفين

أكمل ٣٧ موظفاً برنامج تطوير الإدارة الوسطى من جدارة
أكمل ٣٢ موظفاً برنامج مدير فرع معتمد من جدارة
أكمل ٢٩ موظفاً برنامج مدير الخدمة المعتمد من جدارة
أكمل ٣٥ موظفاً برنامج مدير المبيعات المعتمد من جدارة
إطلاق ٦ شهادات مهنية
• دبلوم CAM في التسويق الرقمي
• دبلوم CIM في التسويق الاحترافي
• شهادة عمليات ACI
• شهادة Moody's Analytics في الإئتمان التجاري
• شهادة الدبلوم الدولية في مكافحة الجرائم المالية ICA
• شهادة الدبلوم الدولية في مكافحة غسل الأموال ICA
تم تسجيل ١٧ موظفاً في برنامج شهادة الشراكة الاستراتيجية للموارد البشرية الذي تم إطلاقه مؤخراً
تسجيل ٤٠ مدير علاقات من قطاع الخدمات المصرفية المميزة في البرنامج المعتمد لإدارة العلاقات والذي تم إطلاقه حديثاً
تم تسجيل ٨٧ موظفاً في برنامج تطوير جدارة

تم توفير ١١٠ دورة عبر الإنترنت، تغطي مجالات العمل الرئيسية، ولقد تم تقديمها بالفعل إلى ٧١ موظفًا من خلال

شركة Intuition

أكمل أكثر من ٧٦٠٠ موظف بنك مسقط الدورات التدريبية التالية عبر التعليم الإلكتروني:

- المزيونة ٢٠١٧م
- تأمين بنك مسقط
- بطاقات الإئتمان والخصم
- قروض المنزل
- صناديق الإستثمار
- علاقة الزبون بالبنك
- إدارة إستمرارية العمل
- أمن المعلومات والتوعية بوسائل التواصل الاجتماعي
- منتجات القروض
- مؤسسات البيع بالتجزئة
- مهارات البيع
- الرؤية والقيم المؤسسية
- مكافحة غسل الأموال

تنفيذ مشروع إنتاجية الموظفين مما أدى إلى رفع مستوى كفاءة العمليات وتوفير التكاليف في جميع قطاعات البنك

مبادرة نهتم أكثر CareMore

تم إطلاق مبادرة نهتم أكثر CareMore لأول مرة في عام ٢٠١٦م. وكجزء من هذا البرنامج، يتم تدريب الموظفين على مهارات التواصل ويتم تعريفهم بكيفية تطبيق علاقات إيجابية مع الزبائن. في عام ٢٠١٧م، سلطت حملة نهتم أكثر CareMore الضوء على رسائل شكر من الزبائن بشأن موظفي البنك والتي تمت مشاركتها على مستوى البنك كما تم عرضها عبر مقاطع فيديو يتحدث فيها الموظفين والزبائن عن تجاربهم الناجحة المتعلقة بأفضل الممارسات في خدمة الزبائن.

المشاركة في التوظيف

يسعى بنك مسقط إلى ضمان تحفيز جميع موظفيه ورضاهم عن حياتهم العملية. بالإضافة إلى البرامج التدريبية والتطويرية ومراجعات الأداء السنوية لجميع الموظفين، يعتمد بنك مسقط على عدة قنوات للنمو وتعزيز العلاقات مع موظفي البنك. يمثل ارتباط الموظفين جزءًا أساسيًا من مشاركة المعنيين بالبنك ولقد انعكس ذلك في نجاح البنك في تحقيق معدلات إستقالة منخفضة. لقد كان معدل إستقالة الموظفين ٦٪ عام ٢٠١٦م، حيث انخفض من ١٠٪ في عام ٢٠١٤م. كما شهدت حركة إستقالة الموظفين من الإناث والذكور توجهات ملحوظة. وفي عام ٢٠١٧م، سجل معدل إستقالة الموظفين ٥٪ بينما كان معدل إستقالة الموظفين (من ١٨ إلى ٣٠ عامًا) ٦٪، بعد أن كان ٨٪ و ١٤٪ على التوالي في عام ٢٠١٤م. كما أنخفض معدل غياب الموظفين انخفاضاً كبيراً حيث سجل ١٪ فقط في عام ٢٠١٧م.

مبادرة (Workplace by Facebook)

في عام ٢٠١٧م، تم إطلاق قناة «Workplace» على الفيسبوك لبنك مسقط بهدف تعزيز التواصل والتعاون والإبداع بين الموظفين. في عام ٢٠١٨م، سيقوم بنك مسقط بتوفير مكتب مساعدة للموارد البشرية عبر الإنترنت لجميع الخدمات المتعلقة بالموظفين. وستكون هذه الأداة على نفس نظام الزبائن خارج بنك مسقط.



ميثاق للصيرفة الإسلامية

وتماشياً مع التزام البنك بتوفير فرص تدريبية وتعليمية مجزية ، أطلق «ميثاق» برنامج مدراء الفروع المعتمدين لميثاق للصيرفة الإسلامية بالتعاون مع برنامج جدارة الخاص بالبنك. يهدف البرنامج إلى تزويد مدراء الفروع بمجموعة كاملة من المعرفة والمهارات المطلوبة للنجاح في أداء مهامهم والتي يمكنه من الجمع بين التميز في خدمة الزبائن مع منظور إستراتيجي للتقدم المستدام. تشمل المجموعة الأولى المكونة من ٥٣ موظفاً جميع موظفي «ميثاق» ، ومديري الخدمات والمبيعات ، ومن المقرر ختامها في أوائل عام ٢٠١٨م.

تمكين المجتمعات



أكثر مبادرات المسؤولية الإجتماعية تأثيراً في السلطنة

في عامه الخامس والثلاثين يواصل بنك مسقط تخطي الحدود ليس فقط ليكون رائداً في قطاع الخدمات المالية ، ولكن أيضاً في المسؤولية الاجتماعية. لقد خصص البنك موارد كبيرة لمعالجة القضايا الاجتماعية الرئيسية في السلطنة كجزء من مشاركة المساهمين لتعزيز الروابط مع المجتمعات المحلية. كما كانت لجنة الاستدامة بالبنك تعمل بفعالية من أجل تحقيق التزام البنك بالتنمية المستدامة في جميع المجتمعات.

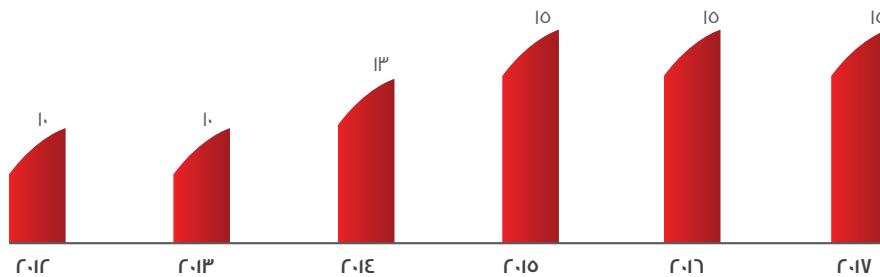


الملاعب الخضراء

منذ إنشائها في عام ٢٠١٢م، تمكنت مبادرة الملاعب الخضراء من جمع أجيال مختلفة حول هدف إنشاء مجتمع نشيط رياضي . ولقد تمكنت مبادرة الملاعب الخضراء من تحقيق شعبية كبيرة، حيث وصلت إلى ما يقارب من ٨٠ فريق كرة قدم محلي. في عام ٢٠١٧م، تم استلام أكثر من ٨٥ طلباً للمشاركة في البرنامج من فرق كرة القدم المحلية في جميع أنحاء السلطنة. وقد تم تقديم الدعم ل ١٥ فريقاً جديداً في عام ٢٠١٧م .

ولا تحظى مبادرة الملاعب الخضراء بشعبية كبيرة لدى عشاق الرياضة فحسب، بل تحظى أيضاً بتأييد واسع من المجتمع ، حيث تلعب الملاعب المشيخة دوراً هاماً كأماكن للتجمع و لإستضافة الفعاليات والإحتفالات وبناء الترابط المجتمعي فيما يتعلق بهذه الأنشطة. وفي العام الماضي، أعلن البنك أيضاً عن إلتزامه ببناء ملاعب كرة قدم في مدارس للمعاقين.

الفرق المتلقية للدعم

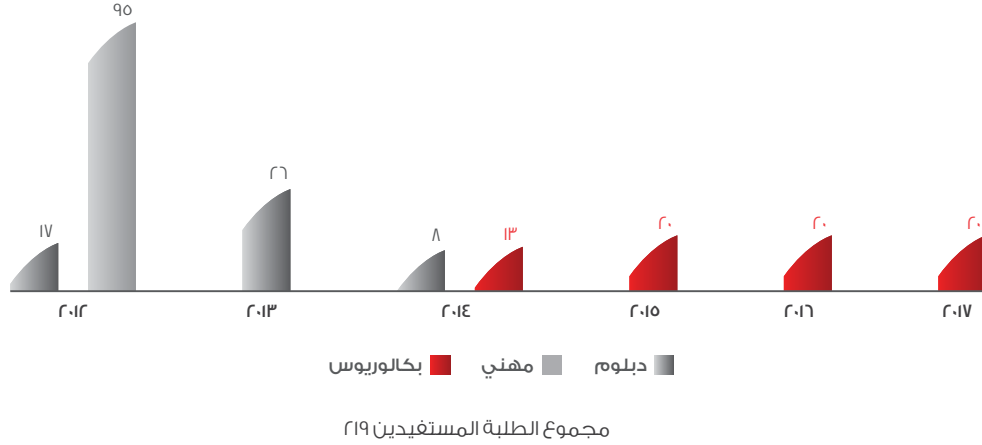


* مجموع الفرق المدعومة ٧٨

جسر المستقبل

منذ عام ٢٠١٢ عمل برنامج «جسر المستقبل» على تقديم المنح التعليمية للشباب العماني الذين هم تحت مظلة الرعاية الاجتماعية، مما ساعد على تعزيز أوضاعهم الاجتماعية. في عام ٢٠١٤، ومن خلال الشراكة مع وزارة التعليم العالي، تم توسيع نطاق البرنامج للتركيز على دعم الشباب للحصول على درجة البكالوريوس. وكجزء من جهوده المستمرة، فقد قام بنك مسقط برعاية ٢٠ طالباً في العام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٦، ليصل إجمالي عدد المستفيدين من هذا البرنامج إلى ٢١٩ طالباً.

المستفيدون من جسر المستقبل

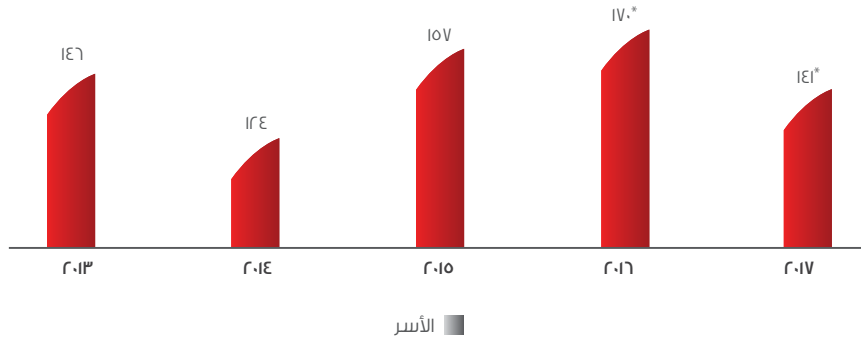


تضامن

يقوم برنامج تضامن، وهو برنامج للمسؤولية الاجتماعية يتم تنفيذه بالشراكة مع وزارة التنمية الاجتماعية، بالتركيز على الأسر الخاضعة للرعاية الاجتماعية من خلال تزويدهم بالأجهزة الإلكترونية المنزلية الأساسية لمنحهم حياة أفضل. ولقد قام البنك بتوزيع وحدات تكييف الهواء والثلاجات والغسالات، على أكثر من ٥٠٠ عائلة في جميع أنحاء السلطنة، مما أثر في حياة الآلاف من العمانيين. كما سعى البرنامج إلى الاستثمار في مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك جمعية محلية، حيث قام البنك بتوفير جميع متطلبات تكييف الهواء في المقر الرئيسي للجمعية.

وفي عام ٢٠١٧، سعى البنك إلى تعزيز روح الشراكة من خلال تشجيع الموظفين على المساعدة في توزيع المساعدات، مما عزز الشعور بالوحدة والانتماء بين موظفي بنك مسقط.

المستفيدين من تضامن



* توفير أجهزة المساعدة على السمع لعشر أطفال دون سن الأربع سنوات - ٢٠١٦

* توفير أجهزة تكييف لجمعية خيرية محلية - ٢٠١٧

(إجمالي الأسر ٧٣٨)

بناءً على متوسط عدد أفراد الأسر المقدر بـ ٣ أفراد، فإن عدد المستفيدين يقدر بـ ٢,٩٥٣ فرد

دراسة حالة: الملاعب الخضراء

زاد الطلب على برنامج الملاعب الخضراء بشكل كبير منذ إنطلاقه لأول مرة في عام ٢٠١٢م والذي يعد الأكثر شعبية من مبادرات المسؤولية الاجتماعية لبنك مسقط، الهدف الرئيسي من البرنامج هو دعم فرق كرة القدم الأهلية العمانية المسجلة من خلال تعشيب ملاعبهم، ومن هنا جاء اسمها «الملاعب الخضراء»، وذلك تأكيداً على هدف بنك مسقط نحو تحقيق مجتمع رياضي أكثر نشاطاً.

متطلبات البرنامج هي تنظيم الفرق إدارياً مع تعيين دور لكل عضو من أعضاء مجلس الإدارة. يتم وضع آلية أكثر تنظيماً لكل فريق، مما يسهل عليهم تلقي الدعم وتحمل الأعضاء للمسؤولية المجتمعية.

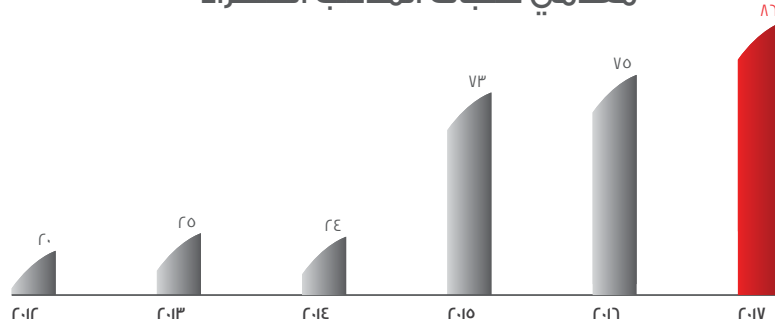
المبادرة هي أكبر من مجرد ملاعب لكرة القدم، وذلك لأن الملاعب تستقبل مجموعة من الأنشطة الرياضية والمناسبات المجتمعية التي تعزز التماسك الاجتماعي. ونتيجة لذلك، فإن الملاعب الخضراء لا تخدم الآلاف من عشاق الرياضة فقط، بل تخدم شريحة أكبر من المجتمع العماني، حيث توفر مساحات خضراء لإجراء المناسبات والفعاليات الرياضية والاجتماعية في جميع أنحاء السلطنة.

في عام ٢٠١٧م تقدم ٨٦ فريق أهلي وهو ما يمثل زيادة ملحوظة بنسبة ٣٣٠٪ مقارنة بـ ٢٠ فريق أهلي في عام ٢٠١٢م. لقد تم افتتاح ١٥ ملعباً وتم فتح باب التسجيل للفرق الجديدة. ومنذ بدء البرنامج، تم دعم ٧٨ فريقاً وتم افتتاح ٣٦ ملعباً.

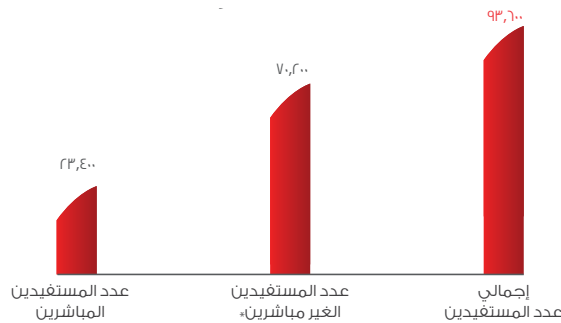
وقد لوحظ أيضاً، أن الفرق التي قدمت في الآونة الأخيرة تمكنت من الوصول إلى أهدافها في تعشيب ملاعبها، وإقامة الأضواء الكاشفة أو تركيب معدات تحلية المياه بمعدل أسرع بكثير مما كان متوقع. ويرجع ذلك إلى التشجيع الذي تتلقاه الفرق من البنك للتعامل مع تحدياتهم من خلال استخدام الإرشادات الواردة في نماذج الطلبات ومتطلباتها.

لقد بدأت الفرق بتنظيم والتجهيز مع المجتمع الذي يعيشون فيه مما ساهم في تقليل وقت إكمال المشروع كما لوحظ التقديم على أنواع مختلفة من الدعم مثل الإنارة وتركيب معدات تحلية المياه.

مقدمي طلبات الملاعب الخضراء



المستفيدين من الملاعب الخضراء



(بناءً على ٣٠٠ عضو لكل فريق.)

معايير التأهيلية

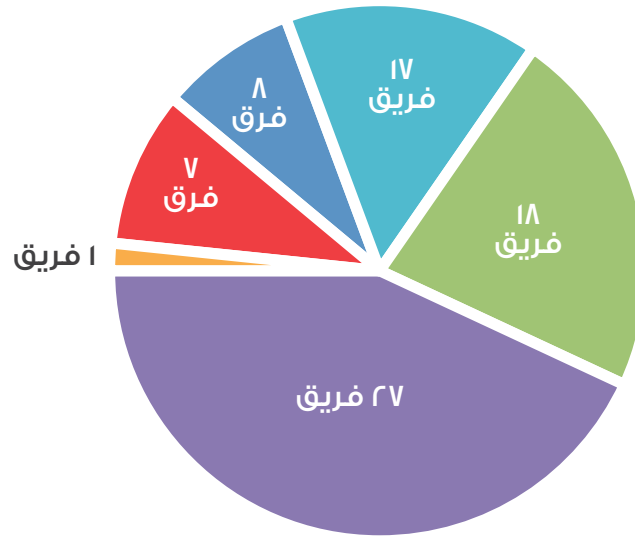
وضع البنك عدة معايير للتأهل للبرنامج، وكجزء من هذه المعايير هو ضرورة أن يكون لدى الفريق مقدم الطلب ما لا يقل عن ٣٠٠ عضو، وإظهار تأثير الفريق الإيجابي على مجتمعهم من خلال الأنشطة العادية و / أو التطوعية، كما يجب أن يثبت أنه قادر مالياً على الحفاظ على الملعب وتشغيله.

الخطط المستقبلية

بعد نجاحه الكبير ومساهماته العديدة في المجتمعات، يدرس بنك مسقط ما يلي:

- العمل على الإستمرار في توسيع نطاق وصول الملاعب الخضراء إلى جميع أنحاء السلطنة من خلال العمل مع المجتمعات المحلية لتحقيق أهدافها.
- تزويد الملاعب بالطاقة الشمسية والإضاءة الصديقة للبيئة.
- إجراء تقييم بهدف زيادة عدد الفرق المستفيدة كل عام.
- إنشاء مدارس كرة قدم للأطفال في مختلف مواقع الملاعب الخضراء.

المستفيدين من الرياضة الخضراء حسب المحافظات



مبادرة بصمات



تم إطلاق مبادرة بصمات عام ٢٠١٦م، بهدف تشجيع الشراكات القيمة والحيوية وطويلة الأمد. ولقد تمكنت حملة المسؤولية الاجتماعية تحقيق خطوات كبيرة على مدار عام ٢٠١٧م، فقد كانت سنة مليئة بالإنجازات والبرامج التي تجاوزت أهدافها. وقد عزز النجاح الذي يحققه البنك من علاقته بالمؤسسات الحكومية وتزويد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المحلية بفرص لا تهاهي.

ولقد تم إطلاق مبادرة بصمات تحت أربعة مواضيع: الثقافة المالية والإستثمار في السياحة وتوفير الطاقة والمساحات الخضراء. و التي تهدف إلى دعم تنويع الإقتصاد والتوفير وأنماط الحياة الصحية.

الثقافة المالية

برنامج شهادة الثقافة المالية «ماليات»

يوصل بنك مسقط تقديم المزيد دائماً والتواصل مع زبائنه والمساهمين، وبهدف تقديم الدعم للمواطنين والمقيمين للوفاء بمسؤوليتهم تجاه الأسرة والمجتمع فقد قام البنك بإنشاء برنامج «ماليات» وهو عبارة عن برنامج لشهادات التمويل الشخصي والتي سيهتم طرحها على الجمهور في عام ٢٠١٨م. برنامج «ماليات» هو عبارة عن مجموعة من أدوات التعليم التي يتم تقديمها للمشاركين لمنحهم المهارات المالية الأساسية لإدارة وإتخاذ قرارات شؤونهم المالية.

يتم تقسيم البرنامج إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: مراجعة متعمقة لإيرادات ونفقات سلطنة عمان لإعطاء فهم واسع حول كيفية سعي حكومة السلطنة جاهدة لجعل حياة المواطنين العمانيين أفضل في مختلف النواحي.

الجزء الثاني: التعريف بعمق بأفضل الممارسات المالية، حسب الفئات العمرية المختلفة للمشاركين.

الوعي المالي للمبتدئين (٢٠-٢٤ سنة)

الوعي المالي للمهنيين في الطبقة الوظيفية المتوسطة (٢٥-٣٥ سنة)

الوعي المالي للأسر الشابة (أكبر من ٣٥ سنة)

الجزء الثالث: الحصول على شهادة معتمدة بعد إكمال برنامج أفضل الممارسات المالية.

المستثمر الصغير

يشكل برنامج المستثمر الصغير جزءاً لا يتجزأ من الوفاء بمسؤولية البنك تجاه رفع الإمكانيات المجتمعية في سن مبكر. ويهدف برنامج المستثمر الصغير لتطوير معرفة الأطفال بالأنشطة المالية وتزويدهم بالمهارات اللازمة ليصبحوا رواد أعمال مستقبليين. وبالشراكة مع وزارة التربية والتعليم، يتم حالياً تقديم التدريب إلى ١٠,٠٠٠ طالب. وفي عام ٢٠١٧م، تجاوز البنك هدفه في تدريب وهو ٥٠٠٠ طالب حيث تمكن من تدريب أكثر من ٥,٥٠٠ طالب من المدارس الحكومية في مسقط والباطنة. وسيستمر البرنامج في ٢٠١٨م لتغطية محافظات الظاهرة والشرقية والداخلية وظفار. كما سيستهدف مدرسة للصم كجزء من برنامج المستثمر الصغير في عام ٢٠١٨م.

إرشاد

يشارك بنك مسقط خبرته المالية التي اكتسبها خلال أكثر من ثلاثة عقود في برنامج إرشاد، وهو عبارة عن مركز للتدريب المالي داخل البنك. سيتم الاستفادة من الثروة المعرفية للبنك عن طريق إنشاء منصة لتلقي من خلالها إدارة البنك مع الشركات المحلية الصغيرة والمتوسطة والأفراد والموظفين لتوجيههم للوصول إلى أهدافهم فيما يتعلق بتحقيق الكفاءة المالية المثلى.

حملة التوعية مع الهيئة العامة لحماية المستهلك (PACP)

هناك حاجة مستمرة لحمات التوعية المالية العامة حيث يستلم البنك ملاحظات بشكل متزايد تتعلق باستهداف الأشخاص من قبل إعلانات كاذبة، وأنشطة الإصطياد الإحتيالي ومجموعة من عمليات الإحتيال الأخرى. ونتيجة لذلك، فقد قام البنك بالشراكة مع هيئة حماية المستهلك بإطلاق حملة توعية لتثقيف الجمهور بشأن الإعلانات المضللة ومزايا الإدخار والتخطيط المالي. ولقد تم نشر الرسائل على جميع المنصات المتاحة بما في ذلك وسائل التواصل الإجتماعي والصحف واللوحات الإعلانية والراديو والتلفزيون. اختتمت الحملة في أكتوبر ٢٠١٧م، ولكن الرسائل لا تزال تتردد في جميع إتصالات البنوك كتذكير مستمر ولزبائن البنك والمعنيين بمصالح البنك.

الإستثمار في السياحة

تلعب السياحة دوراً محورياً بشكل متزايد في مستقبل السلطنة الإقتصادي. ومن هذا المنطلق فإن البنك يسعى إلى الإستثمار في المجتمعات المحلية من أجل توفير فرص السياحة المستدامة والسياحة البيئية. ومن خلال التعاون مع وزارة السياحة فإن بنك مسقط يعمل على تيسير الطول المستدامة المدرة للدخل في المجتمعات الريفية داخل السلطنة.

توفير الطاقة

حلقات عمل التوعية بالطاقة البديلة

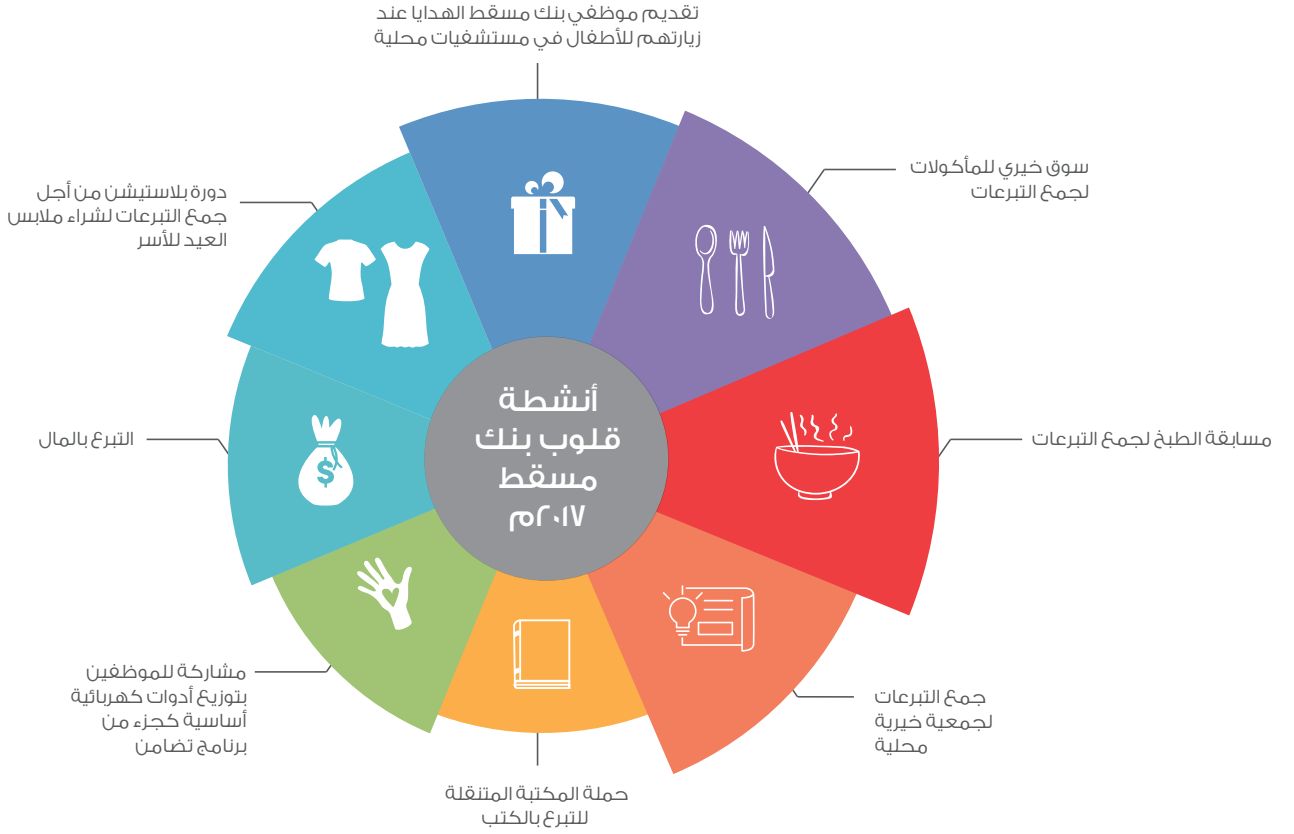
كجزء من إستراتيجية بنك مسقط فقد إتخذ نهجاً شاملاً تجاه مبادراته الخضراء مع وضع عملية بناء الوعي دائماً كعنصر أساسي. وفي عام ٢٠١٧م، تم منح ما يزيد عن ١٥٠٠ طالب من جميع الأعمار والمشاريع الصغيرة والمتوسطة حلقات عمل متخصصة حول أفضل الممارسات وخيارات الإستثمار الواعية بيئياً في مصادر الطاقة البديلة. بالإضافة إلى ذلك، سيخضع موظفي البنك أيضاً لحلقة تستهدف كيفية الاستفادة من مبادرات البنك العديدة وذلك في عام ٢٠١٨م.

المساحة الخضراء

أعلن بنك مسقط في عام ٢٠١٦م وإحتفالاً باليوم الوطني السادس والأربعين، عن تخطيطه لبناء حديقة عامة حديثة بالشراكة مع بلدية مسقط كهدية للمجتمع. وفي عام ٢٠١٧م، قام بنك مسقط بتوقيع إتفاقية رسمية مع البلدية وسيبدأ بالتقدم في البناء. هذه المبادرة الكبرى ستوفر للجمهور موقعاً فريداً للترفيه وممارسة الرياضة. تم تصميم الحديقة لتعزيز الإحساس بالإنتماء والألفة للبيئة الطبيعية وذلك لكبار السن وللشباب على حد سواء، وتدمج مصادر الطاقة البديلة فيما يتعلق بالإضاءة جنباً إلى جنب مع غيرها من الميزات الصديقة للبيئة.

قلوب بنك مسقط

تلعب المسؤولية الاجتماعية دوراً أساسياً في ثقافة بنك مسقط، ومع إعادة إطلاق قلوب بنك مسقط مؤخراً، وهي مجموعة تطوعية للموظفين، فإن البنك يشجع كل موظف على المشاركة برد الجميل للمجتمع بالمساهمة بمختلف الأنشطة التطوعية. في الأعوام الماضية كان العمل التطوعي للموظفين يتم بطريقة خاصة ولأنشطة معينة، وستقوم مجموعة قلوب بنك مسقط بتنظيم الفعاليات والمبادرات والأنشطة و ستسمح للموظفين بالحصول على ملكية نشطة لتلك المشاريع.



دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

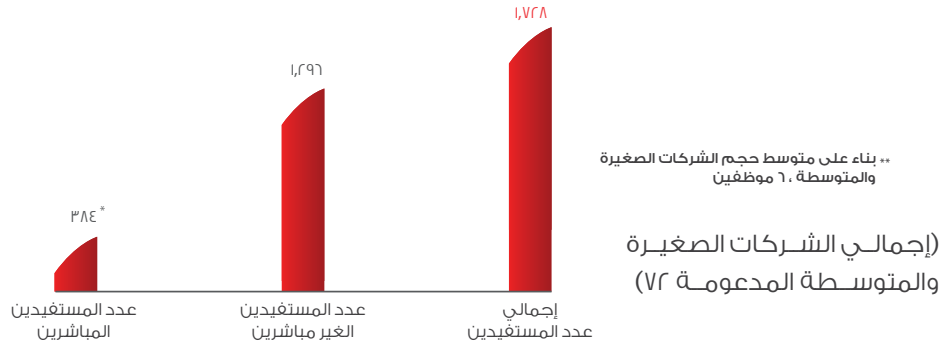
تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) دوراً رئيسياً في الإقتصاد العماني كمصدر رئيسي للنمو الإقتصادي وخلق فرص العمل. نظراً لأهمية هذا القطاع في الإقتصاد، فلقد شارك بنك مسقط خبرته في مجال الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتعزيز مستوى التعلم وتنمية مهارات رواد الأعمال وذلك من خلال برامج مبتكرة للمسؤولية الاجتماعية.

أكاديمية الوثبة

تماشياً مع التزام البنك بالتنمية المستدامة، فقد تم إطلاق أكاديمية الوثبة في عام ٢٠١٤م، وتوسعت منذ ذلك الحين إلى مواقع أخرى في عُمان منذ عام ٢٠١٥م بسبب شعبيتها ونجاحها. ومع إستمرارها في اكتساب الزخم، فلقد ظهر تأثير أكاديمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة بوضوح في المؤسسات الناجحة التي تخرجت من البرنامج. حيث وصل مجموع خريجي هذا البرنامج ٥٠ شخصاً من الأكاديمية منذ عام ٢٠١٤م.

الموقع	السنة	الخريجون
مسقط	٢٠١٤	١٢
صحار	٢٠١٥	١٢
صلالة	٢٠١٥	١٢
مسقط	٢٠١٦	١٤
نزوى	٢٠١٧	١٢
صحار	٢٠١٧	١٠

أكاديمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



ميثاق للصيرفة الإسلامية

لقد تم إطلاق بوابة "ميثاق أكسيليريت المشاريع الصغيرة والمتوسطة" عام ٢٠١٧م بالشراكة مع مؤسسة تومسون رويترز، توفر البوابة الإلكترونية لأصحاب الأعمال مورداً شاملاً لمساعدتهم على النمو بطريقة تتوافق مع الشريعة الإسلامية.

انضم الآن

أكسيليريت المشاريع الصغيرة والمتوسطة عُمان

بالشراكة مع

ميثاق

موقع أكسيليريت هو بوابة الرقعة أعمال المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط حيث يسهل الوصول إلى المورد القوي والرقم والشركة التي تحتاجهم لتتطلب بأصناف نمو الرقعة. سواء كنت تبحث عن تمويل أو حلول لمشكلة ناشئة، أو تلك الأعمال أو التعامل مع المجتمع المهني أو معضلة الشركة أو التمويل أو حلول سائر الخلق فقد تم تصميم أكسيليريت كمشاريع صغيرة والمتوسطة الحجمية التمددات التي تواجهها الشركات في كل مرحلة من مراحل العمل.

قبل تأسيس الشركة

“التطلع لإطلاق شركة جديدة”

شركة ناشئة

“لدي شركة مسجلة حديثاً”

تطوير الشركة

“التطلع إلى الإزدهار بشركتي والتوسع في نطاق أعمالها”

شركة قائمة

“التطلع إلى تعزيز نمو شركتي وتحقيق الإستدامة”

دراسة حالة : قصة نجاح مؤسسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - الروائع الشامخة

علياء النيهانية هي صاحبة مزرعة دواجن ، يطلق عليها الروائع الشامخة ، في ولاية منح ، بسلطنة عمان. تمت التوصية بها لأكاديمية الوثبة، لتشارك في الفصل الدراسي لعام ٢٠١٨م. فيما يلي بعض النقاط البارزة في رحلتها لريادة الأعمال:

٢٠١٢م - بدأت علياء عملها في المنزل بتربية ٥٠٠ دجاجة وبدون إمكانيات مناسبة للتحكم في المناخ.

اعتمد نمو أعمالها على عاملين وهما التقلبات في درجة الحرارة وقدرة منزلها على استيعاب أعداد الدواجن. شهدت علياء طلباً كبيراً على الدجاج الطازج الذي يتم تسليمه إلى المنازل، وفي عام ٢٠١٣م عملت على توسيع نشاطها التجاري.

٢٠١٣م - قامت علياء بتوسيع أعمالها وتوقيع عقد إيجار لمدة ١٠ سنوات لقطعة أرض بولاية منح. وكانت مساحة تلك الأرض ٥ فدان. ولقد حققت طاقتها الإنتاجية زيادة حيث وصلت إلى ٤٥٠٠ دجاجة في الشهر.

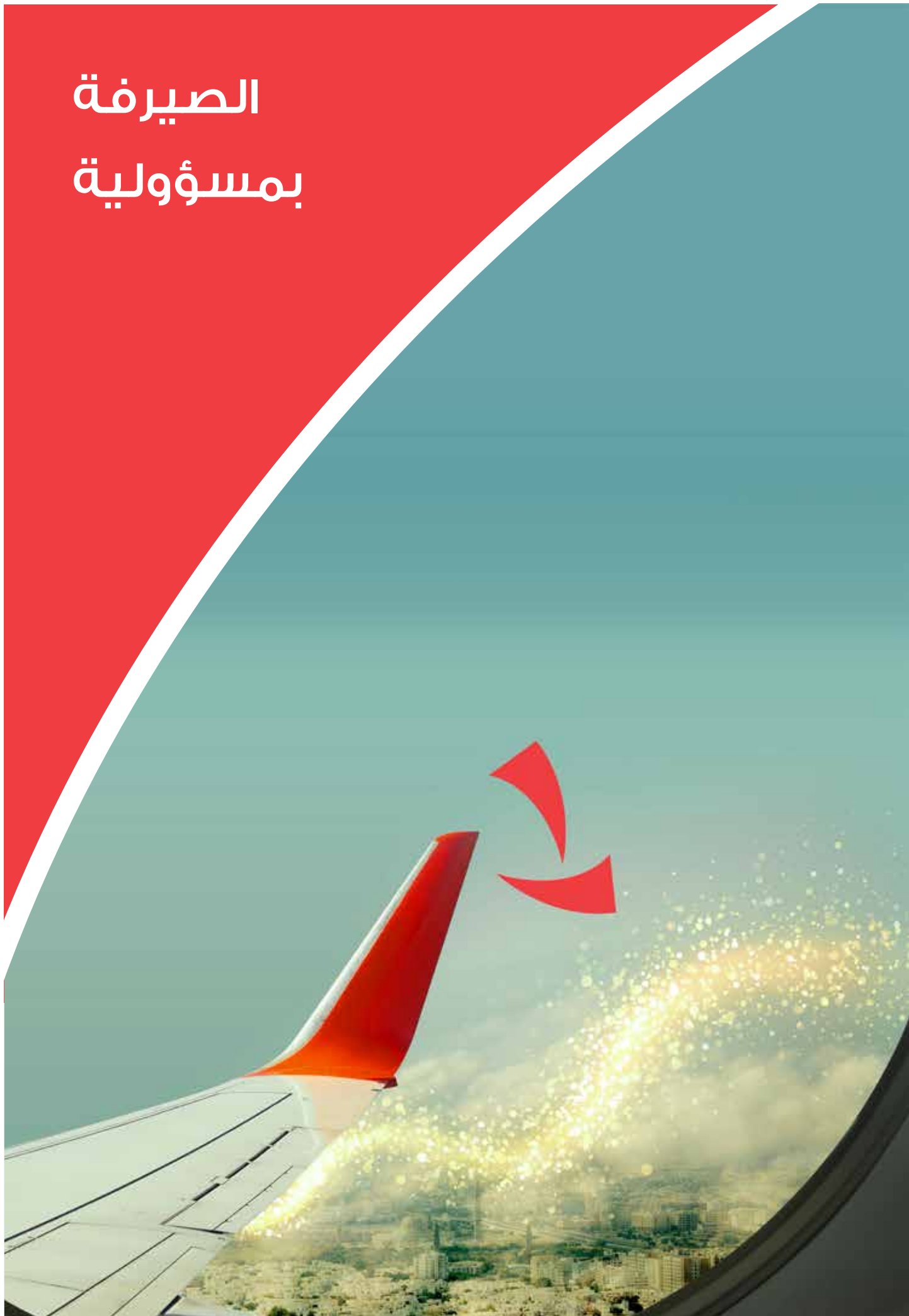
٢٠١٧م - انضمت علياء إلى أكاديمية الوثبة لتتعرف على كيفية تنمية نشاطها التجاري. في بداية البرنامج، بلغت طاقتها الإنتاجية من ٩٠٠٠-١٥٠٠٠ دجاجة في الشهر.

٢٠١٨م - قامت علياء ببناء مرفق جديد للتحكم في المناخ، وبنهاية أكاديمية الوثبة، ارتفعت طاقتها الإنتاجية إلى ٢٤,٠٠٠ دجاجة شهرياً. ولقد سعت علياء للحصول على أرض تبلغ مساحتها أكثر من ضعف الأرض الحالية (لتربية الدجاج والزراعة، وتجهيز الدجاج)، وهي حالياً تعمل مع وزارة التجارة والصناعة للحصول على التراخيص اللازمة لهذا التوسع على المدى الطويل.



المرافق المستخدمة في بداية البرنامج موضحة أعلاه (يسار). في عام ٢٠١٨م، أضافت منشأة جديدة للتحكم في المناخ (في الوسط واليسار). كما قامت بتجديد عقد إيجار قطعة الأرض لمدة ١٠ سنوات إضافية. وتعود علياء بالفضل لأكاديمية الوثبة لمساعدتها على فهم أساسيات الريادة والتي ستمكنها من إدارة أعمالها التجارية بنجاح.

الصيرفة بمسؤولية



أول بنك في الشرق الأوسط يوقع مبادئ خط الاستواء

يعمل البنك بجهد ومسؤولية سعياً إلى تطوير التنمية الاجتماعية والإقتصادية المستدامة عن طريق نهج إدارة المخاطر وممارسات الإقراض، وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وأيضاً من خلال تكييف عمليات البنك بهدف الحد من الأثر البيئي المباشر للبنك، عندما وقع بنك مسقط مبادئ خط الاستواء قبل عشر سنوات، فقد التزم بدمج أفضل الممارسات المستدامة في أنشطة إقراض الشركات من خلال إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية. كما يلتزم بنك مسقط أيضاً بتقديم الدعم لزيائته لإتخاذ قرارات مالية مسؤولة في جميع مراحل حياتهم.

إنطلاقاً من المبادئ التوجيهية للبنك لضمان التسويق والإقراض بمسؤولية، وصولاً إلى مبادرات التعليم المالي وإقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة، فإن بنك مسقط يقدم خدماته للمجتمعات التي يعمل فيها ويدعم استقرار النظام المالي من خلال تنفيذ إجراءات مصرفية مسؤولة.

إدارة المخاطر

تلعب إدارة المخاطر دوراً محورياً في الحفاظ على أصول وإستثمارات مساهمي وزبائن البنك وهي جزء لا يتجزأ من عملية صنع القرار في البنك، وتتماشى رؤية قسم إدارة المخاطر مع رؤية البنك بالإلتزام 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 ٢٠١٧ واستجابة بنك مسقط لإدارة هذه المخاطر بشكل إستباقي.

المخاطر الرئيسية	إستجابة بنك مسقط
ارتفاع مستوى مخاطر الإئتمان بسبب إستمرار انخفاض أسعار النفط، مما يؤدي إلى تحديات داخل بيئة التشغيل	من بين الإجراءات المهمة التي اتخذها بنك مسقط هي إعادة هيكلة التسهيلات الإئتمانية وتطبيق معيار التسعير المعتمد على المخاطر ومواصلة مراقبة الحسابات لضمان الحفاظ على جودة الأصول.
زيادة مخاطر السيولة	أجرى بنك مسقط إختبارات 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 لضغوط.
التهديد المستمر لأمن المعلومات من خلال الهجمات السيبرانية	قام بنك مسقط بتحديث نظام حماية البيانات وشمل مراقبة البوابة لتعزيز مراقبة / الإستجابة للحوادث الأمنية ومراقبة فقدان البيانات.

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 والإقتصادية التنظيمية التي تحظى باهتمام واسع من أعضائها وتعزيز الإستقرار المالي العالمي والنمو الإقتصادي المستدام.

مبادئ خط الإستواء

منذ عام ٢٠٠٧، كان البنك واحداً من ٩٢ مؤسسة مالية عالمية قامت بالتوقيع على مبادئ خط الإستواء. ولقد تم اعتماد مبادئ خط الإستواء لضمان قيام البنك بتمويل المشاريع التي يتم فيها إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل صحيح. 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. ويؤمن البنك أيضاً بأن تبني مبادئ خط الإستواء والالتزام بها سيوفر مزايا كبيرة لزبائن البنك وللمعنيين بمصالح البنك ولأعمال البنك والمجتمع والبيئة.

نظام الإدارة الاجتماعية والبيئية

يسعى البنك باستمرار لضمان إتباع ممارسات الإدارة الاجتماعية والبيئية الفعالة لجميع أنشطته ومنتجاته وخدماته، مع التركيز بشكل خاص على ضمان أن جميع الأنشطة التي يقوم بها البنك تتماشى مع موافقة مجلس الإدارة على سياسة نظام الإدارة الاجتماعية والبيئية. كما اعتمد البنك سياسة نظام الإدارة الاجتماعية والبيئية بالإضافة إلى اعتماد الإجراءات التي تتوافق مع مبادئ خط الإستواء. كما قام البنك بتطبيق إجراءات الإدارة الاجتماعية والبيئية لتزويد الزبائن بالقرروض.

وقضى البنك بالالتزام الأقسام التي تتعامل مع الزبائن في الشركات الكبرى بالتأكد على مراجعة وتقييم جميع المشاريع، والقروض والإستثمارات المتعلقة بالمتطلبات الاجتماعية والبيئية. حيث سيقوم مدير الشؤون البيئية بالتأكد على أن جميع قرارات الإستثمار مدعومة بالوثائق المناسبة وقت طلب الزبون الحصول على قرض، بما في ذلك قائمة المراجعة المتعلقة بالأنشطة البيئية والاجتماعية والذي يعتبر جزءاً من عمليات مراجعة القروض وصرافها للشركات التي تعمل في مجالات أو قطاعات خطرة.

الخدمات الوقائية

المخاطر المادية: أجريت فحوصات دورية لجميع الفروع وأنظمة أمن أجهزة الصراف الآلي عام ٢٠١٧ لضمان بقاء المرافق محمية بشكل دائم.

الصحة والسلامة (HSE): يعتبر البنك أن موظفيه هم الأصول الأكثر قيمة، كما يلتزم البنك بضمان عمل جميع الموظفين في بيئة عمل آمنة وفي عام ٢٠١٧، ركزت وحدة الصحة والسلامة على القيام بأنشطة تهتم بالتوعية الصحية، أو السلامة المرورية، والالتزام الآخرين بمعايير الصحة والسلامة. كما أجرت وحدة الصحة والسلامة أيضاً تدريبها السنوي لإخلاء الموظفين في حالة إندلاع الحرائق لا قدر الله.

خصوصية الزبائن

يلتزم البنك بالمادة ٧٢ من القانون المصرفي المتعلق بسرية معلومات الزبائن. والالتزام منا بذلك، وعملاً بسياسة الخصوصية المتبعة في البنك، لا يتم الفصح عن أي معلومات عن الزبائن لآخرين بدون موافقة مسبقة من الزبون أو موافقة البنك المركزي العماني.

دراسة حالة: إتخاذ تدابير إستباقية تجاه الحسابات المعرضة للضغوط

تبلغ محفظة قطاع المقاولات في البنك ١,١٦ مليار ريال عماني، وهو ما يمثل ٢٠٪ من إجمالي محفظة الخدمات المصرفية للشركات الكبرى، حيث يمثل أفضل ٢٠ حساباً نسبة ٧٠٪ من قطاع المقاولات، وهي في معظمها مملوكة للحكومة. وبالنظر إلى الإنكماش الإقتصادي الحالي، فقد تعرضت ميزانيات المشاريع الجديدة لضغوط والتأخير في الحصول على مستحقات الحكومة وهو ما وضع ضغوطاً على أداء وربحية زبائن البنك في مختلف القطاعات الصناعية وخاصة قطاع المقاولات. ونتيجة لذلك، أجرى البنك إختباراً لتقييم جودة دليل الأصول لديه واستكشاف وسائل بديلة لتحسين و / أو الحفاظ على جودته وتجنب أي تراجع في المستقبل.

الهدف:

- إجراء مراجعة تفصيلية لمحفظة المقاولات لتقييم حالة المحفظة من خلال:
 - إجراء تحليل قطاع الأعمال
 - القوة المالية للمقترض
 - نموذج أعمال المقترض والتنوع
 - تقييم قدرات المالك
- واستناداً إلى النتيجة فقد تم تطوير إجراءات واستراتيجيات خاصة بالزبائن، والتي تضمنت حلول إستدامة مصممة خصيصاً وبشكل فريد لوضعية الشركة.

النهج / العمليات:

- تحديد جميع حسابات المقاولات ووضع هيكل للمحفظة يوضح التعرض الحالي وتقييم مستوى المخاطر
- تشخيص الصحة المالية مع العوامل الرئيسية
- فهم الوضع المالي والسوق للملاك وقدراتهم على دعم الشركة في ظل التوجهات الإقتصادية الحالية
- إستراتيجيات وتوجهات عمل المقترضين

النتائج:

- قام البنك بتحديد العديد من الإعتبارات الرئيسية لتحقيق التوازن قبل تمويل المشاريع الجديدة:
 - قياس قوة أوامر التشغيل – ضمان أن المقترض لديه خط مناسب للعمل وهو ما يساعد البنك على فهم التدفقات النقدية المستقبلية.
 - تقييم القوة المالية للشركة الأم – ضمان وجود دعم إضافي عند التعرض لحالات طارئة.
 - تجنب الإستحواذ على حدود معينة للمشاريع لبنوك أخرى أثناء تنفيذ تلك المشاريع.
 - ضمان الإغلاق المالي لصاحب المشروع قبل توسيع نطاق التسهيلات الممنوحة لشركات الخدمات الهندسية لعقود القطاع الخاص الكبيرة، كل حالة على حدة.
 - التعامل المعتدل مع الشركات الأجنبية.
- وبالإضافة إلى ذلك، ستقوم الإدارة بإجراء تقييم فردي لأفضل ٢٠ حساباً يمثل ٧٠٪ من المحفظة على أساس دوري وسيتم إتخاذ إجراءات محددة لكل حالة على الحسابات المعرضة لضغوط. في حين سيتم تقديم حسابات الرصيد إلى لجنة داخلية لتحديد الإجراءات التي اتخذتها بشأن الحسابات المعرضة لضغوط والتي سيتم الإبلاغ عنها. تم طرح هذا الإختبار على الحسابات الأخرى المعرضة لضغوط في مختلف القطاعات، بالنسبة للحسابات التي تعمل بشكل جيد ليتم تطوير إستراتيجيات مستوى الحساب إما لتطوير العلاقات أو الحفاظ عليها أو الخروج منها.

منع الجرائم المالية

نظراً لأن عمليات الإحتيال وغسيل الأموال هي أكثر الجرائم شيوعاً في قطاع الخدمات المالية، يستمر البنك بوضع أهمية قصوى لمكافحة الجرائم المالية ووضع متطلبات الإلتزام المرتبطة بها.

في عام ٢٠١٧م، قام بنك مسقط بنشر سياسة مكافحة غسيل الأموال على موقع البنك على شبكة الإنترنت وتم تزويد جميع الموظفين بتدريب لمكافحة غسيل الأموال. كما يوجد لدى البنك مسؤول عن الإبلاغ عن غسيل الأموال مدعوم بفريق مكافحة غسيل الأموال (AML) المؤهل بشكل كامل. كما يستخدم البنك أنظمة لمراقبة المعاملات بشكل متواصل وإبلاغ السلطات المختصة عن المعاملات المشبوهة. كما يخضع جميع موظفي بنك مسقط لتدريبات متواصلة على مكافحة غسيل الأموال بحيث ينبغي عليهم إجراء إختبار على مكافحة غسيل الأموال. بالإضافة إلى ذلك، يخضع مجموعة من موظفو الخطوط الأمامية لتدريب معزز لضمان مواكبتهم لأخر التطورات في هذا المجال.

يوجد ببنك مسقط برنامج لمكافحة الإحتيال، وقد تمكن البنك من وضع منهجية لإجراء تقييم شامل لمخاطر الإحتيال، كما يستخدم الفريق البرامج للمساعدة في تحديد عمليات الإحتيال وتسجيلها والإبلاغ عنها. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم تزويد جميع الموظفين بإجراءات التعامل مع الإحتيال في بنك مسقط.

ولقد قام بنك مسقط عام ٢٠١٧م بتجهيز حملة على مستوى السلطنة بالتعاون مع الهيئة العامة لحماية المستهلك لزيادة الوعي حول عمليات الإحتيال بجميع أنحاء السلطنة

الترويج للمنتجات

يقدم بنك مسقط للمساهمين مجموعة واسعة من قنوات التواصل للإستفسار عن عروض المنتجات والخدمات من خلال موقع البنك على شبكة الإنترنت ومركز الاتصالات ومنصات التواصل الاجتماعي والمنشورات كما أن تقرير الإستدامة هذا، سيطمئن المساهمين إلى أن المعلومات شفافة ودقيقة.



تسليط الضوء على: العمل بدون ورق

بدأ بنك مسقط في العمل نحو تنفيذ عملية الحصول على موافقة الحصول على قرض رقمي وتنفيذ مهام أخرى باستخدام نظام Omniflow و Omnidoc في عام ٢٠١٧م.



حماية البيئة

بصفة البنك المؤسسة المالية الرائدة في السلطنة، والتي تمتلك أكبر عدد من الموظفين، يدرك البنك مدى تأثير المتطلبات من الموارد على البيئة ويتحمل المسؤولية حول الآثار الناجمة عن أعمال البنك على كوكب الأرض بما في ذلك الغلاف الجوي والنظم البيئية، ونظرا لأن البنك يضع الأفراد في محور إهتمامه فإن الأثر البيئي الذي ينتج يأتي من إستهلاك الطاقة المستخدمة في مبنى البنك، واستهلاك المياه واستهلاك الورق والنقل والتخلص من النفايات وغيرها من المواد المستخدمة. ولتقليل الآثار البيئية الناجمة عن الأنشطة التشغيلية، يفهم البنك في الوقت الحالي بالإستثمار في المباني الصديقة للبيئة لتحسين كفاءة إستخدام الطاقة والمياه، وتنفيذ العديد من البرامج لإدارة النفايات.

إستهلاك الطاقة وانبعثات الغازات الدفيئة

تم تصميم المقر الرئيسي باستخدام تقنيات وتكنولوجيا المباني الخضراء، للحث والتحفيز على الحفاظ على البيئة بين الموظفين والزبائن. ومع ذلك، وحيث يوجد أكثر من ٣٦٠ موظف، يستهلك البنك كمية كبيرة من الكهرباء للحفاظ على إستمرار عمل المقر الرئيسي وتوفير الراحة للموظفين. كما يتم أيضا إستهلاك الكثير من الوقود لتشغيل السيارات للتنقل بين الفروع في جميع أنحاء السلطنة للإشراف على عمل البنك .

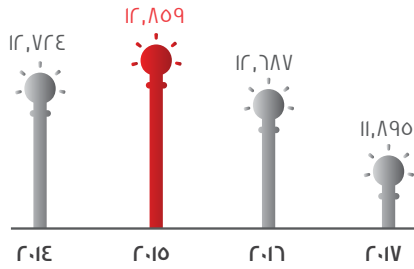
وفي عام ٢٠١٧م، إستهلك المقر الرئيسي ١١,٨٩٥ ميغا وات من الكهرباء التي تم شراؤها من الشبكة الوطنية، وتعادل الإستهلاك غير المباشر للنطاق الثاني من الإنبعاثات الناتجة عن ١٠,١٩٦ طن من غاز ثاني أكسيد الكربون بشكل غير مباشر. وبالتالي، كانت كثافة إستهلاك الطاقة غير المباشرة لبنك مسقط ٣,٣٠ ميغا وات لكل موظف، وكانت كثافة انبعثات الغازات الدفيئة ٢,٨٣ طن من غاز ثاني أكسيد الكربون لكل موظف.

إنخفض إستهلاك الطاقة غير المباشرة والإنبعاثات بنسبة ٦٪ عام ٢٠١٧م بالمقارنة بعام ٢٠١٦م كما انخفضت بنسبة ٧٪ منذ عام ٢٠١٤م. تم تقليل إستهلاك الطاقة عام ٢٠١٧م كنتيجة لمبادرات توفير الطاقة التالية:

- وقف إضاءة مصابيح مواقف السيارات من الساعة ٦ مساءً حتى الساعة ٥ صباحًا
- إغلاق مصابيح الصالات بعد ساعات العمل
- إزالة ٥٠٠ مصباح من بعض الأسقف/الجدان ويتم إستخدام ضوء النهار
- تحويل مصابيح الفلورسنت التقليدية إلى مصابيح LED في عدة مناطق بالمطاعم
- تقليل وقت التشغيل لمضخات مياه النوافير
- تغيير إعدادات درجة حرارة الغرفة المحيطة من ١٦ درجة مئوية إلى ٢٠ درجة مئوية أثناء الليل

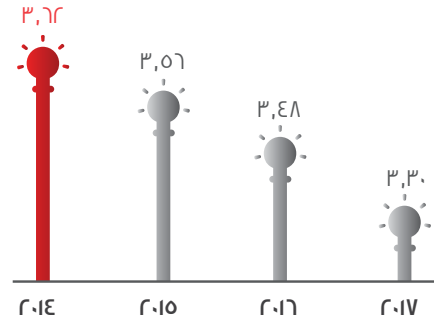
استهلاك الكهرباء

(mWh)



كثافة الطاقة

(mWh / موظف)



من أجل الحفاظ على استمرارية العمليات فإن بنك مسقط يعتمد أيضًا على مولدات الديزل التي يجب اختبارها من وقت لآخر. في عام ٢٠١٧، بلغت الانبعاثات المباشرة للبنك، النطاق الأول، ما يقدر بنحو ٣٠ طنًا من ثاني أكسيد الكربون، وهو ما يزيد عن ٥ أطنان من ثاني أكسيد الكربون المنبعثة في عام ٢٠١٦، وذلك جاء نتيجة للاختبارات المكثفة لضمان المحافظة على عمليات مركز البيانات لفترة أطول.

بلغ إجمالي الانبعاثات لعام ٢٠١٦ ما يقدر بنحو ١٠,٢٢٦ طن من ثاني أكسيد الكربون.

استهلاك المياه

في عام ٢٠١٧، استهلك المقر الرئيسي ٤٢,٥٧٢ م^٣ من المياه، وهو ما يعني أن استهلاك الموظف الواحد من الماء بلغ ما يقارب ١١,٨ م^٣ / للموظف. من ٢٠١٦ إلى ٢٠١٧، خفض بنك مسقط استهلاكه من المياه بنسبة ٩٪ واستهلاك كثافة المياه بنسبة ٨٪.

استهلاك المياه (م^٣)



* كان استهلاك المياه مرتفعًا بشكل غير عادي بسبب تسرب المياه تحت الأرض والذي لم يتم اكتشافه إلا لاحقًا.

كثافة المياه (م^٣ / موظف)





تسليط الضوء على: الجمع بين إعادة التدوير و الأنشطة الخيرية

في عام ٢٠١٧م، بدأ بنك مسقط في التبرع بالأوراق الممزقة إلى جمعية خيرية محلية، تقوم الجمعية الخيرية بعد ذلك ببيع الأوراق الممزقة إلى شركة إعادة التدوير وهو وضع مربح للجانبين لكل من بنك مسقط والمجموعة الخيرية. في عام ٢٠١٧م، تم التبرع بأكثر من ٥٦٠٠ متر مكعب من الأوراق الممزقة.

دراسة الحالة: وقف استخدام الأكواب الورقية

وسيكون لهذا التغيير تأثيرات مالية وبيئية كبيرة، من خلال الحد من استخدام الأكواب الورقية التي تستخدم لمرة واحدة في المقر الرئيسي وهو ما سيؤدي إلى منع البنك من إرسال حوالي ٣٨٠,٠٠٠ كوب إلى مرادم النفايات في السنة ومنع قطع المئات من الأشجار. علاوة على ذلك، تشير تقديرات ستاربكس حول انبعاثات ثاني أكسيد الكربون إلى أن البنك لن يكون مسؤولاً عن ٣٨٠ طن إضافي من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. إذا يصعب إستيعاب أن ذلك يعني الكثير ما عليك سوى أن تتخيل وجود حوالي ٣٨٠ بالون بقطر ٩ أمتار.

لا تزال الأكواب الورقية التي يمكن التخلص منها شائعة في المكاتب حول العالم، حتى مع تزايد الوعي بنتائجها البيئية. خلال سلسلة التوريد، بدءاً من قطع الأشجار إلى إنتاج الورق وإلى مدافن النفايات، تقدم الأكواب الورقية التي يمكن التخلص منها العديد من تحديات الإستدامة بما في ذلك إزالة الغابات وفقدان مواطن الحيوانات والتنوع البيولوجي وانبعاثات الكربون واستخدام المياه وإدارة النفايات.

في عام ٢٠١٨م، سيتخذ بنك مسقط خطوة غير مسبوقة إلى الأمام من خلال وقف استخدام الأكواب الورقية التي تستخدم لمرة واحدة في المقر الرئيسي للبنك. وسيتم منح جميع الموظفين كأساً قابل لإعادة الاستخدام بدلاً من ذلك كجزء من حملة البنك الخضراء.

دراسة حالة: ميثاق للصيرفة الإسلامية

المشروع التجريبي للفروع التي تعمل بالطاقة الشمسية

ويعتبر هذا المشروع مستقبل مشرق للطاقة الشمسية في السلطنة. وبالنظر إلى مستوى الإشعاع الشمسي في البلاد، فإن عمان لديها فرصة غير مسبوقة لتحقيق الرضاء و تأمين الطاقة والتنمية المستدامة للوطن. ووفقاً لما صرح به معالي محمد بن سالم التوبي، وزير البيئة والشؤون المناخية، فإن الطاقة الشمسية والطاقة المتجددة ستزداد إلى ١٥ في المائة من حجم الطاقة المستهلكة في السلطنة. في حين أن هناك مشاريع صغيرة للطاقة تعمل بهدف تشغيل اضاءة الطرق والمنازل وبعض المرافق السياحية البيئية، فإن فرع ميثاق مرتبط بشبكة الكهرباء الوطنية ويعتبر مثلاً يحتذى به.

يعتبر ميثاق للصيرفة الإسلامية رائد في مجال الطاقة الشمسية في مجتمع الأعمال في السلطنة وذلك لتنفيذ أول مبادرة من القطاع الخاص للإستفادة من الطاقة الشمسية في مبنى تجاري. إستجابة من البنك لتوجيهات الحكومة الوطنية، فقد إلتزم البنك بالانتقال إلى مصادر الطاقة الدائمة مثل الطاقة الشمسية، والمشروع التجريبي هذا هو دليل واضح على طموح البنك في أن يكون رائداً في هذا المجال. وقد تم تكليف فرع «ميثاق» بالخوض بالإستعانة بمزيج من الطاقة الشمسية والطاقة الكهربائية التي توفرها الشبكة وبالفعل دخل المشروع حيز التنفيذ في عام ٢٠١٧م.



الملاحظ العامة للمشروع:

- أول مبنى تجاري في عمان يستخدم الطاقة الشمسية
- سيكون حوالي ٤٦٪ من استهلاك الطاقة في الفرع يعمل بالطاقة الشمسية
- تغطي الألواح الشمسية حوالي ٢٧٠ متراً مربعاً من سطح الفرع
- ينتج ١٦٦ لوحاً كهروضوئياً أحادية البلورة ما يقدر بـ ٣٠٠ واط من الكهرباء لكل لوحة شمسية
- الطاقة التقديرية للألواح هي حوالي ٥٠ كيلو وات وحوالي ٧٣,٥٤٦ كيلووات في الساعة كل السنة
- يقدر تقليل انبعاث ثاني أكسيد الكربون بحوالي ٥٣ طنناً في السنة

وباعتباره رائداً في مجال التمويل الإسلامي، فإن ميثاق يفخر بهذا الإنجاز، ويعتبرها فرصة عظيمة لوضع المعايير في مجال الحفاظ على الطاقة، وخاصة بالنسبة للقطاع الخاص. و يبرز دور التمويل الإسلامي في دعم التنمية الإقتصادية حيث لا يزال ميثاق ملتزماً بتنفيذ مبادرات التنمية المستدامة المتعلقة بمبادرة بصمات بالتعاون مع الشركات العمانية الرائدة من أجل استمرار الرضاء في سلطنة عمان. يخطط ميثاق لاستغلال الطاقة الشمسية في فروع أخرى قريباً ٢٠١٧.

ميثاق للصيرفة الإسلامية

إدارة المخاطر

يعتبر مصطلح الإستثمارات الأخلاقية والإجتماعية والمستدامة مرادفًا للصيرفة المالية الإسلامية، حيث يتم التحقق من الإستثمار وفقاً لمعايير تدقيق هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وهو ما يعزز الإستثمار الإجتماعي المسؤول عبر حظر الإستثمار في الأعمال التالية التي تُعتبر غير أخلاقية وتعزز الجريمة والسلوكيات المعادية للمجتمع: الترفيه غير الأخلاقي، وشرب الكحوليات، والمقامرة، وحمل الأسلحة، وتعاطي التبغ وأمور أخرى.

ترويج المنتجات

في محاولة لحماية الزبائن من إتخاذ قرارات مالية غير حكيمة، فقد قام ميثاق بتقديم «بيان حقائق المنتج»، أو ما يطلق عليه بـ «PFS»، من أجل تنفيذ خطة التوفير التي يوفرها ميثاق، إن بيان حقائق المنتج هو طريقة تسعى بها ميثاق إلى معالجة المشكلة الشائعة المتمثلة في توقيع الزبائن للوثائق المالية دون المرور بجميع الشروط والأحكام. يوفر بيان حقائق المنتج ملخصاً سهل الفهم لأهم المصطلحات التي يجب أن يعرفها الزبون.

في إطار العمل المصرفي الإسلامي، تتخذ الشفافية موقعاً محورياً. ومن ثم فإن موقع ميثاق، يقوم بإنتظامه بتحميل 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.



- (أ): معايير تقديم التقارير وفهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
(ب): أولويات المعنيين بمصالح البنك والمشاركة
(ج)، فهرس المحتويات للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

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

حدود تقديم التقارير

لقد قدم بنك مسقط المعلومات ذات الصلة في وقت تقديم هذا التقرير، ولأغراض هذا التقرير، فقد تم تقديم الأداء المناسب لعمليات بنك مسقط داخل سلطنة عمان فقط، في المستقبل، يهدف البنك إلى توسيع نطاق التقرير ليشمل كذلك المساهمين وسلاسل التوريد. تستمر وتستمر علاقة البنك مع الجهات المعنية بالتطور وتؤثر على المحتوى وحدود تقديم التقارير.

العمليات المادية

يتم تعريف محتوى التقرير من خلال التقييم المادي، والذي يتم تقديمه في الصفحتين ١٥ و ٤٦. ولقد قام البنك باستخدام عملية من أربع خطوات بهدف تحديد التقييم المادي:

(١) تحديد الموضوعات ذات الصلة

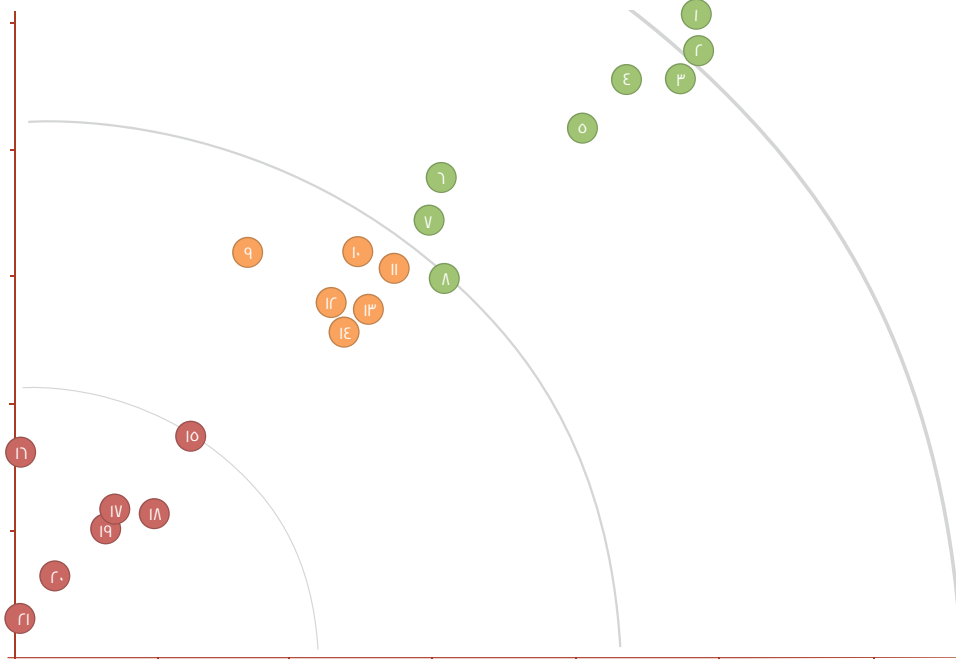
(٢) تحديد أولويات الموضوعات في مقابل تأثير وأثر المعنيين بمصالح البنك والبنك ذاته

(٣) التحقق من تحديد الأولويات وتحديد الهوية من خلال المراجعة والتقييم

(٤) مراجعة السياق على نحو سنوي. يستند التقييم المادي على إرشادات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GE) لإعداد تقارير الاستدامة.

● أقل أهمية ● مادية إلى حد ما ● مادية جداً

التأثير على تقييمات أصحاب المصلحة وقراراتهم



أهمية التأثير على بنك مسقط

التصنيف	البند
١	حماية البيانات والخصوصية
٢	الحوكمة والمساءلة
٣	الالتزام للوائح التنظيمية
٤	إدارة المخاطر وأفضل الممارسات
٥	رضا الزبون
٦	الأداء الاقتصادي
٧	آلية تقديم الملاحظات من الموظفين
٨	الإيداع في منتجات الصيرفة المُعدة خصيصاً
التصنيف	البند
٩	عدم التمييز
١٠	التدريب والتعليم
١١	أخلاقيات العمل والسلوك غير التنافسي
١٢	رضا الموظفين
١٣	التسويق والتواصل الأخلاقي
١٤	آلية التظلم و الإلتزام البيئي
التصنيف	البند
١٥	الأداء البيئي
١٦	الأثار الاقتصادية غير المباشرة
١٧	منتجات وعمليات التحويل الصديقة للبيئة
١٨	إدارة الموردين و الإلتزام الأخلاقي
١٩	آلية تظلم أصحاب المصلحة
٢٠	أخلاقيات وسياسات الموارد البشرية المُتبعة من قبل بنك مسقط
٢١	احتياجات واستثمارات المجتمع

الملحق (ب) الهيكل التنظيمي للمعنيين بمصالح البنك

المساهمين	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 الملاحظات 	<ul style="list-style-type: none"> الرضا الوظيفي التعويض العادل نظام تقييم عادل وشفاف التواصل مع الموظفين توفير بيئة عمل محفزة 	<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 التعلم والتنمية الشاملة النشرة الداخلية، مجلة علومنا، والموقع الداخلي Workplace by iShare ، وقناة Facebook ، ونادي Toastmaster واجتماعات فرق العمل واجتماعات فردية دورية «جدارة» مبادرة اهتمام أكثر (CareMore)
الزبائن	<ul style="list-style-type: none"> مركز الاتصالات – يتم تسجيل المكالمات في نظام (FMS) ملاحظات إدارة البنك موقع الشركة الإلكتروني مجموعات التركيز فعاليات التواصل مع الزبائن لقطاعات محددة 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 (CSD) متابعة الملاحظات / الشكاوى وتقديم تقرير عنها إلى لجنة العمل الإدارية برنامج المتسوق الخفي حساب @bankmuscatcare على تويتر
الحكومة (بما في ذلك الهيئات 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

المساهمين	كيفية تعامل بنك مسقط مع هذه المجموعة من المعنيين بمصالح البنك	اهتمامات الإستدامة الأولية	إجراءات بنك مسقط
مراسلة / بنوك أخرى / جهات دولية	<ul style="list-style-type: none"> مجموعة المؤسسات المالية (FIG) الموقع الإلكتروني للشركة والمطبوعات الأخرى حملات ترويجية وعروض 	<ul style="list-style-type: none"> المعاملات التجارية العادية تعزيز خطوط الائتمان ونمو الأعمال 	<ul style="list-style-type: none"> قسم مخصص للتعامل مع المعنيين بمصالح البنك التقرير السنوي اتباع نهج قائم على العلاقات ISO 9001:2015
المساهمون / المستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> إدارة علاقات المستثمرين اجتماعات المساهمين حملات ترويجية وعروض الموقع الإلكتروني للبنك والمطبوعات الأخرى 	<ul style="list-style-type: none"> خلق خدمات ومنتجات ذات قيمة مضافة للمساهمين والمستثمرين صافي الدخل الثابت ونمو الأصول 	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماع العام السنوي للمساهمين عقد اجتماع استثنائي للمساهمين (عند الضرورة) اجتماعات مجلس الإدارة التقرير السنوي اجتماعات وعروض المستثمر الدورية صفحة "علاقات المستثمرين" على الموقع الإلكتروني للبنك عروض ترويجية للمستثمرين والعروض التقديمية
المجتمع المحلي / المنظمات غير الربحية وغيرها من المنظمات الخيرية	<ul style="list-style-type: none"> الرعايات المخصصة من البنك قسم المسؤولية الاجتماعية والاستدامة في البنك حوار مفتوح مع المؤسسات غير الربحية والكيانات الأخرى وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من المنشورات 	<ul style="list-style-type: none"> المسؤولية تجاه التنمية الشاملة للمجتمع العمل بشكل وثيق مع الجمعيات الاجتماعية والتطوعية والمؤسسات غير الحكومية 	<ul style="list-style-type: none"> برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات مثل مبادرة بصمات والملاعب الخضراء والمستثمرون الصغار، غيرها. النشرات الصحفية وتحديثات وسائل التواصل الاجتماعي والمقابلات الشخصية تقرير الاستدامة
محلي وإقليمي ووسائل إعلام دولية	<ul style="list-style-type: none"> الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من المنشورات مؤتمرات صحفية فعاليات التواصل الإعلامي 	<ul style="list-style-type: none"> اتصال واضح وفعال الشفافية 	<ul style="list-style-type: none"> المؤتمرات الشهرية مفتوحة أمام جميع وسائل الإعلام بالمقر الرئيسي للبنك التحديثات اليومية عبر جميع قنوات الاتصال الخارجية التقرير السنوي وتقرير الاستدامة

الملحق (ج)، فهرس المحتويات للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكترونية	الإفصاح	معياري (GRI)
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠١: تأسيس ٢٠١٦	
	الإفصاحات العامة	
	الملف التنظيمي	
بنك مسقط ش.م.ع.ع	١-١٠٢ اسم المنظمة	
٨، ص. ٨٢-٨٦ من التقرير السنوي ٢٠١٧	٢-١٠٢ الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات	
٨	٣-١٠٢ موقع المقرات الرئيسية	
٨	٤-١٠٢ موقع العمليات التشغيلية	
١٠، ٨	٥-١٠٢ الملكية والشكل القانوني	
٨	٦-١٠٢ الأسواق العاملة فيها	
١٠	٧-١٠٢ مقياس المنظمة	
٢٥-٢٦	٨-١٠٢ معلومات الموظفين والعمالين الآخرين	
٢٢-٢٣، ١٩	٩-١٠٢ سلسلة الإمداد	
١٩	١٠-١٠٢ أهمية التغييرات على المنظمة وسلسلة الإمداد	
٤٣-٤٤	١١-١٠٢ المبدأ أو النهج الوقائي	
٤٤	١٢-١٠٢ المبادرات الخارجية	
٤٤	١٣-١٠٢ استراتيجية عضوية الجمعيات	
٦-٧	١٤-١٠٢ بيان صانع القرار رئيسي بشأن الأخلاق والنزاهة	
٧	١٥-١٠٢ مبادئ، ومعايير، وعادات و السلوك الحوكمة	
٨، ص. ٨١-٨٠ من التقرير السنوي ٢٠١٧	١٨-١٠٢ هيكل الحوكمة	
	إشراك المعنيين بمصالح البنك	
٥٥-٥٤	٢٠-١٠٢ قائمة بمجموعات المعنيين بمصالح البنك	
موظفو بنك مسقط ليسو جزءا من النقابة	٢١-١٠٢ اتفاق المفاوضة الجماعية	
٥٢	٢٢-١٠٢ تحديد واختيار المعنيين بمصالح البنك	
٥٥-٥٤، ٢٠	٢٣-١٠٢ النهج إشراك المعنيين بمصالح البنك	
٥٥-٥٤	٢٤-١٠٢ المواضيع والمخاوف الأساسية التي يتم طرحها	
	ممارسة إعداد التقارير	
٥٥-١٠٢	٢٥-١٠٢ البيانات المذكورة في البيانات المالية الموحدة	
٥٢	٢٦-١٠٢ تعريف محتويات التقرير والحدود للمواضيع	
٥٣	٢٧-١٠٢ قائمة بالموضوعات المادية	
لا يوجد إعادة صياغة	٢٨-١٠٢ إعادة صياغة المعلومات	
لا يوجد تغييرات	٢٩-١٠٢ التغييرات في إعداد التقارير	
١ يناير ٢٠١٧ - ٣١ ديسمبر ٢٠١٧	فترة إعداد التقارير	
٢٠١٦	٣٠-١٠٢ تاريخ أحدث التقارير	
سنوي	٣١-١٠٢ دورة إعداد التقارير	
الغطاء الخلفي	٣٢-١٠٢ نقطة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	
II	٣٣-١٠٢ مزاعم التقرير طبقا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
٥٨-٥٦	٣٤-١٠٢ فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
لا يوجد ضمان	٣٥-١٠٢ الضمان الخارجي	

المبادرة العالمية
لإعداد التقارير:
الإفصاحات العامة
٢٠١٦

معيّار (GRI)	الإفصاح	رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكترونية
الموضوعات المادية		
سلسلة المعايير الاقتصادية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٠		
الأداء الاقتصادي		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣؛ نهج الإدارة ٢٠١٦	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	١٨
نهج الإدارة ٢٠١٦	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	١٨
	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	١٨
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠١؛ الأداء الاقتصادي ٢٠١٦	٢٠١-٢ القيمة الاقتصادية المتولدة وتوزيعها	ص ٨٩ من التقرير السنوي ٢٠١٧
التواجد في السوق		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣؛ نهج الإدارة ٢٠١٦	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	٢٦
مقاربة الإدارة	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	٢٦
	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	٢٦
لمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٢؛ الحضور في السوق	٢٠١-٢ القيمة الاقتصادية المتولدة وتوزيعها	ص ٨٩ من التقرير السنوي ٢٠١٧
	٢٠٢-٢ نسبة الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣؛ نهج الإدارة	١٠٣-١ شرح المواضيع المادية وحدودها	٣٣
نهج الإدارة	١٠٣-٢ نهج الإدارة ومكوناتها	٣٣
	١٠٣-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٣
المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٣؛ الآثار الاقتصادية غير المباشرة ٢٠١٦	٢٠٣-٢ الآثار الاقتصادية غير المباشرة المهمة	٣٢-٤١, ٢٢-٢٣

رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكترونية	الإفصاح	معياري (GRI)
الممارسات الشرائية		
٢٣	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة
٢٣	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	
٢٣	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	
٢٣	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٢٠٤: الممارسات الشرائية ٢٠١٦
سلسلة المعايير البيئية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٠		
الطاقة		
٤٧	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة
٤٧	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	
٤٧	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	
٤٨	١-١٣ استهلاك الطاقة في المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦
٤٨	كثافة الطاقة ٣-٣٠٢	
الانبعاثات		
٤٧	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
٤٧	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	
٤٧	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	
٤٨	١-٣٠٥ انبعاثات غازات الاحتباس الحراري (النطاق ١) المباشرة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٥: الانبعاثات ٢٠١٦
٤٧	٢-٣٠٥ الطاقة غير المباشرة لانبعاثات غازات الاحتباس الحراري (النطاق ٢)	
٤٧	٤-٣٠٥ كثافة انبعاثات غازات الاحتباسات الحرارية	
سلسلة المعايير البيئية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير ٣٠٠		
التوظيف		
٢٥	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
٢٥	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	
٢٥	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	
جميع موظفي بنك مسقط يعملون بدوام كامل	٢-٤٠١ المزايا المقدمة للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام الجزئي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦
التدريب والتعليم		
٢٧	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
٢٧	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	
٢٧	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	
٢٧-٣٠	٢-٤٠٤ برامج لتطوير مهارات الموظفين وبرامج للتأهل لمناصب أعلى	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦
٣٠	٣-٤٠٤ نسبة الموظفين الذين يستلمون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطور الوظيفي	

رقم الصفحات و/أو روابط عناوين المواقع الإلكترونية	الإفصاح	معياري (GRI)
		تنوع وتساوي الفرص
٢٥	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية
٢٥	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	لإعداد التقارير ١٠٣؛
٢٥	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	نهج الإدارة ٢٠١٦
٢٥-٢٦	٤٠٥-١ تنوع جهات الحوكمة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤٠٥: تنوع وتساوي الفرص
		خصوصية الزبون
٤٤	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية
٤٤	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	لإعداد التقارير ١٠٣؛
٤٤	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	نهج الإدارة ٢٠١٦
صفر	٤١٨-١ الشكاوى الموثقة التي تخص خروقات خصوصية الزبون وفقدان بيانات الزبون	المبادرة العالمية لإعداد التقارير ٤١٨؛ خصوصية الزبون ٢٠١٦
		الملكية النشطة
٤٤	١-١٣ شرح المواضيع المادية وحدودها	المبادرة العالمية
٤٤	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناتها	لإعداد التقارير ١٠٣؛
٤٤	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	نهج الإدارة ٢٠١٦
٤٤	إف إس ١١ نسبة الأصول الخاضعة للفرز البيئي والاجتماعي الإيجابي والسلبي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير إف إس ١١: الملكية النشطة

نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم

العنوان:

مجمع رقم ٣١١
مرتفعات المطار – السيب
صندوق البريد ١٣٤
رمز بريدي ١١٢ روي، مسقط
سلطنة عمان

مركز الاتصالات:

+٩٦٨ ٢٤٧٩٥٥٥٥

الموقع الإلكتروني:

bankmuscat.com

 @bankmuscat

 @bankmuscat

 bankmuscat

 @bankmuscat

 bank_muscat

ميثاق

 @meethaqbm

الموقع الإلكتروني:

meethaq.om