

تعزير النمو المستدام

تقرير الاستدامة
لعام 2023

جدول المحتويات

04 | نهج الاستدامة

إشراك المساهمين	16
تقييم الأهمية النسبية	17
إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	19
الالتزام بأهداف الاستدامة المحلية والعالمية	20

05 | تعزيز الحوكمة

الحوكمة المؤسسية	23
سلوك المؤسسة	26
سياسة الإبلاغ عن المخالفات	34
الشفافية الضريبية	35
إدارة المخاطر	36
دراسة الحالة	37
الامتثال	38
إدارة سلسلة الإمداد	39

01 | نبذة عن هذا التقرير

نطاق إعداد التقرير	4
أطر إعداد التقرير	4
التحقق من البيانات	4
مسؤولية مجلس الإدارة	4
التوقعات المستقبلية	4
الآراء والتعليقات	4

02 | لمحة عن بنك ظفار

خدماتنا	6
الخدمات المصرفية الحكومية والخدمات المصرفية الاستثمارية	6
الخدمات المصرفية التجارية	7
الخدمات المصرفية للأفراد	8
خدمات ظفار الإسلامي	8
إطالة عامة على بنك ظفار	9
الجمعيات والعضويات	9
الهيكل التنظيمي	10
هيكل الملكية	11
الجوائز والمنجزات	12

03 | كلمة الرئيس التنفيذي

الأداء خلال عام 2023

14

06 | الارتقاء بالزبائن والمجتمعات

ثقافة التميز	41
قيم خدمة الزبائن لدينا	41
حماية المستهلك المالية	42
ملاحظات الزبائن	43
رضا الزبائن	45
الحصول على التمويل وتنمية المجتمع	46
الشمول المالي	47
دراسة الحالة	48
دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال	51
الخصوصية وأمن البيانات	52
تحسين الأمن السيبراني	53
التحول الرقمي	54
دراسة الحالة	57
خدمات مصرفية رقمية مختارة تم اطلاقها في عام 2023	59

07 | التركيز على موظفينا

ثقافة مكان العمل	61
تنمية رأس المال البشري	62
التعليم والتطوير	63
إدارة الأداء	65
ممارسات التوظيف	66
الصحة والسلامة المهنية	67

08 | الأثر المناخي

الانبعاثات والطاقة	69
إدارة المياه	71
إدارة النفايات	71
المناخ والاستراتيجية	71
التمويل الأخضر	71

09 | الملحق

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	73
بورصة مسقط	

01

نبذة عن التقرير المائل

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 2-1 و2-2 و2-3 و2-4 و2-5 المجموعة 7 و8 و9) يسر بنك ظفار ش.م.ع. ع (البنك) تقديم تقريره الافتتاحي للاستدامة لعام 2023 حول أداء البنك فيما يتعلق بالمجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) الجوهرية، وذلك وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير الدولية.

نطاق إعداد التقرير

يتناول هذا التقرير أداء بنك ظفار المتعلق بالاستدامة في عملياته المصرفية في سلطنة عمان. كما يغطي التقرير أيضًا نافذة الخدمات المصرفية الإسلامية لبنك ظفار، "ظفار الإسلامي".



يرتكز هذا التقرير على أداء البنك المتعلق بالاستدامة للفترة من 1 يناير 2023 وحتى 31 ديسمبر 2023، مشتملاً أيضًا على توقعات مستقبلية بناء على بيانات موثوقة متعلقة باستراتيجية الاستدامة لدى البنك.

أطر إعداد التقرير

تم إعداد التقرير المائل وفقًا للمعايير والأطر المعترف به دوليًا ومنها:



- جميع القواعد واللوائح التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي العماني (CBO) وهيئة الخدمات المالية.
- أحدث معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، والتي تسري على التقارير أو المواد الأخرى المنشورة في أو بعد 1 يناير 2023.
- توجيهات بورصة مسقط المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية والـ 30 مقياساً للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية، حيثما كان ذلك محوريًا.
- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) التي تعتبر الأكثر جوهرية لأنشطة البنك.
- رؤية عمان 2040

تُبيّن كل فئة بوضوح التوافق مع معايير وتقارير الإبلاغ ذات الصلة. كما يمكن للمطلعين على التقرير الرجوع إلى الملحق الذي يتضمن العناوين التي تشير إلى التوافق مع المعايير والأطر المختلفة.

التحقق من البيانات

يلتزم بنك ظفار التزامًا كاملًا بالشفافية والدقة في جميع إفصاحاته العامة، إذ تم التحقق من البيانات الواردة في هذا التقرير من قبل الإدارات الداخلية ذات الصلة. كما أن البيانات المالية الواردة في هذا التقرير تم الحصول عليها من تقرير مجلس إدارة البنك البيانات المالية المدققة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2023.



مسؤولية مجلس الإدارة

يقر مجلس الإدارة بمسئوليته عن ضمان سلامة هذا التقرير ويؤكد أن المعلومات الواردة فيه تمثل بشكل عادل ودقيق وضع بنك ظفار وأدائه.



التوقعات المستقبلية

تشمل التوقعات المستقبلية درجة من عدم اليقين نظراً للعديد من العوامل الخارجية التي قد تؤثر على بيئة الأعمال لدى البنك. وعليه لا يتحمل بنك ظفار أي التزام بتحديث أو تعديل تلك البيانات علنًا خلال السنة المالية القادمة، ما لم يكن ذلك مطلوباً بموجب القوانين واللوائح المعمول بها.



الآراء والتعليقات

يرحب بنك ظفار بأي أفكار يمكن أن تدعم جهوده لتحقيق تقارير الاستدامة الخاصة به. ويمكن للمطلعين على التقرير تقديم تعليقاتهم واقتراحاتهم عبر القنوات التالية:



البريد الإلكتروني

sustainability@bankdhofar.com

الاسم

نعمة العصفور

لمحة عن بنك ظفار

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 2-6 و 2-28 و 1-201)

يمثل بنك ظفار، وهو شركة مساهمة عامة ش.م.ع تأسست في عام 1990، ثاني أكبر بنك من حيث الانتشار داخل سلطنة عمان علاوةً على كونه واحد من أسرع مؤسسات الخدمات المالية نموًا والتي تلبى احتياجات الأفراد والعائلات والشركات.

تأسس البنك في سلطنة عمان كشركة مساهمة عامة تعمل بشكل رئيسي في الأنشطة المصرفية للشركات والأفراد علاوةً على الأنشطة المصرفية الاستثمارية، كما يمتلك نافذة للخدمات المصرفية الإسلامية "ظفار الإسلامي" والذي يقدم أنشطة مصرفية ومالية وفقًا لمبادئ الشريعة الإسلامية ووفقًا للإطار التنظيمي للصيرفة الإسلامية من البنك المركزي العماني.

في إطار الوعد الذي قطعه بنك ظفار لزيائنه بأن يكون الأقرب إليهم، يسعى البنك نحو توسيع شبكاته الفعلية والرقمية، علاوةً على اعتماده على فريق من الموظفين الذين يحرصون على بناء علاقات معهم.

يخدم البنك زبائنه من خلال أكثر من 129 فرعًا وأكثر من 360 نقطة خدمة آلية بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي، وأجهزة الوظائف الكاملة في جميع أنحاء سلطنة عمان (اعتبارًا من 31 أغسطس 2024)

يمكن لزيائنه بنك ظفار إجراء معاملاتهم المصرفية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الحائز على جوائز والذي يقدم خدمات مالية حصرية.

لدى بنك ظفار إدراج أولي لأسهمه العادية في بورصة مسقط، ويقع المقر الرئيسي للبنك في حي الأعمال التجارية (CBD)، مسقط، سلطنة عمان.

خدماتنا

يقدم بنك ظفار مجموعة واسعة من الحلول المصرفية والتمويلية للزبائن من الأفراد والشركات، بالإضافة إلى المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية من ظفار الإسلامي. يتم هيكلة خدمات وعروض البنك على النحو التالي:

الخدمات المصرفية الحكومية والاستثمارية

تم تأسيس قسم الخدمات المصرفية الحكومية والخدمات المصرفية الاستثمارية للاستفادة من علاقات البنك مع الشركاء الاستراتيجيين، والمشاركة في مختلف المشاريع الوطنية علاوة على المساهمة في تعزيز الاقتصاد العماني، ويتكون القسم من الإدارات التالية:

قسم الخدمات المصرفية الحكومية

تقدم إدارة الخدمات المصرفية الحكومية مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية للزبائن الحكوميين وشبه الحكوميين من خلال موارد مخصصة ومستوى عالٍ من التكنولوجيا لتوفير خدمة سريعة للزبائن تلبي متطلباتهم الفريدة خصوصاً الزبائن ذوي الحاجة للخدمات المالية المتنوعة. وتشمل الخدمات الأساسية تسهيل فتح الحساب إلى جانب تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات بين الشركات (B2B).

قسم الخدمات المصرفية الاستثمارية

تقدم إدارة الخدمات المصرفية الاستثمارية حلولاً مالية مصممة خصيصاً وخدمات متخصصة تشمل على الاستشارات الاستراتيجية لمختلف قطاعات الصناعة مثل النفط والغاز والاتصالات والمؤسسات المالية والصلب والطاقة والمرافق والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، على أن تشمل المنتجات المعروضة استراتيجيات النمو العضوي وغير العضوي على مستوى الشركات والأصول، وكذلك عمليات الدمج والاستحواذ، وعمليات الشراء الداخلي والخارجي للشركات، وجمع رأس المال، وإعادة هيكلة رأس المال، وعمليات الاكتتاب الخاصة والشركات الناشئة والمشاريع المشتركة.

قسم إدارة الأصول

يعني هذا القسم بتقديم خدمات إدارة الأصول بغرض تلبية احتياجات الأفراد والمستثمرين للحلول الاستثمارية والمشورة حول أفضل المنتجات أو الممارسات لتحقيق أهدافهم الاستثمارية.

قسم الاستثمارات الخاصة

تدير إدارة الاستثمار الخاص محفظة البنك الاستثمارية متعددة الأصول وفقاً لتفويضها الاستثماري ووفقاً للإرشادات التنظيمية.

الخدمات المصرفية التجارية

تعمل دائرة الخدمات المصرفية للشركات في بنك ظفار كعنصر أساسي في عمليات البنك، حيث تلبي احتياجات الزبائن من الشركات والمؤسسات، وتقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية، بما في ذلك إقراض الشركات، والتمويل التجاري، وخدمات الخزينة، وحلول إدارة النقد. ومن خلال التركيز على تقديم استراتيجيات مالية مخصصة؛ يدعم البنك الزبائن في إدارة متطلباتهم المالية المعقدة، وتحقيق الأهداف المرجوة. كما يلتزم بنك ظفار بتعزيز العلاقات طويلة الأمد، والمساهمة في التنمية الاقتصادية في سلطنة عمان والمنطقة ككل، وذلك من خلال اتباع نهج يركز على الزبائن.

الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة

تلبي إدارة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة المتطلبات المصرفية للشركات التي يبلغ حجم مبيعاتها السنوي أكثر من 12 مليون ريال عماني علاوة على مجموعات الشركات الرئيسية في سلطنة عمان.

الخدمات المصرفية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة

يلبي القسم احتياجات زبائن الشركات في القطاع الأوسط الذين يقدمون حلول تمويل مصممة خصيصًا بناءً على احتياجات أعمالهم. وتلعب الإدارة دورًا حيويًا في تنويع نمو الائتمان داخل البنك بما يتماشى مع السياسة الاقتصادية للبلاد مع التركيز على قطاعات اقتصادية متنوعة ومحددة.

تمويل المشاريع

تتولى إدارة تمويل المشاريع مهمة إنشاء وتنفيذ معاملات من شأنها تمويل المشاريع علاوة على التمويل الهيكلي لصالح البنك. تقدم الإدارة الدعم لكافة القطاعات الصناعية والبنية التحتية داخل سلطنة عمان بما يتماشى مع رؤية عمان 2040 وللمساهمة في النمو الاقتصادي للبلاد وتنويعها.

الخزينة

توفر إدارة الخزينة مجموعة شاملة من منتجات الخزينة والاستثمار للزبائن من الأفراد والشركات والتجار والمؤسسات الحكومية. وتتراوح الخدمات من التحويلات العادية إلى المنتجات المعقدة، حيث يعتبر البنك صانع السوق الرائد في سلطنة عمان في العملة المحلية والمبادلات.

الالتزامات المؤسسية

يوفر قسم الالتزامات المؤسسية للزبائن مكانًا واحدًا يمكنهم من خلاله فتح الحسابات وكذلك توفير جميع المنتجات المؤسسية مثل بطاقة الخصم للأعمال وبطاقة الائتمان للشركات أو المؤسسات علاوة على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات وغيرهم الكثير. يعمل قسم الالتزامات المؤسسية بشكل وثيق مع مختلف الأقسام داخل البنك لضمان تحقيق وتجاوز أحجام الالتزامات وأهداف الربحية من خلال إشراك الزبائن بنجاح.

الخدمات المصرفية للتجارة والمعاملات

تركز إدارة الخدمات المصرفية للمعاملات في المقام الأول على تزويد الزبائن من الشركات بحلول فعالة لإدارة تحصيلاتهم ومدفوعاتهم بكفاءة، باستخدام القنوات الرقمية المتقدمة. كما تقدم الإدارة تمويل سلسلة التوريد، بما في ذلك تمويل المستحقات والمدفوعات، وعرض التمويل التجاري المنظم بما في ذلك خصم الإيجار والتمويل المدعوم بالأصول.

كما تتمتع إدارة التمويل التجاري بسمعة ممتازة داخل صناعة تمويل التجارة وتوسع باستمرار لإيجاد طرق لفتح فرص جديدة وتقديم حلول مخصصة للزبائن المميزين تساعد في تخطيط أعمالهم.

الخدمات المصرفية للأفراد

تركز الخدمات المصرفية للأفراد على تصميم وتطوير عدة عروض وخدمات موجهة للزبائن. استنادًا إلى استراتيجية البنك "الخدمات المصرفية لدورة الحياة"، حيث تم تنفيذ نهج مجزأ لتلبية احتياجات الزبائن بدءاً من الأطفال ووصولاً إلى الريادة للخدمات المصرفية المتميزة. كما بدأ البنك حملة توسع قوية في شبكته، بإضافة قنوات رقمية غير متصلة بالإنترنت مثل أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي، وأجهزة متعددة الوظائف، وأجهزة تفاعلية متعددة الخدمات، وفتح فروع جديدة ليكون الأقرب إلى الزبائن.

المنتجات والفئات

يحرص قسم المنتجات والفئات على تقديم مجموعة واسعة من المنتجات المصممة لتلبية الاحتياجات المحددة لمختلف شرائح المجتمع، وهو مسؤول عن اقتراح حلول ادخار وتمويل مرنة تتيح للزبائن إمكانية الوصول إلى أموالهم وإدارتها بسهولة من خلال عدة منصات.

الخدمات المصرفية الخاصة

تهدف إدارة الخدمات المصرفية الخاصة إلى أن تكون في طليعة مبتكري ومقدمي المنتجات الاستثمارية الفريدة والرائدة للزبائن من الأسواق المتقدمة والناشئة بغرض تزويد الزبائن بمجموعة متنوعة من الحلول الاستثمارية ذات الأداء الفريد.

الريادة للخدمات المصرفية المتميزة

توفر الريادة للخدمات المصرفية المتميزة من بنك ظفار مجموعة حصرية من الحلول التمويلية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات زبائن الخدمات المصرفية المتميزة مع رسوم تأمين منخفضة وإجراءات بسيطة وسريعة. علاوة على ما يوفره البنك من حسابات إيداع بأسعار فائدة تنافسية ورسوم تأمين منخفضة.

الفروع والقنوات

يهدف قسم الفروع والقنوات إلى توفير شبكة واسعة من الفروع ومركز اتصالات يعمل على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لتقديم خدمات مصرفية سلسلة في جميع أنحاء سلطنة عمان. ومن خلال فروعها المنتشرة ووجودها في مواقع استراتيجية في المدن الرئيسية؛ يضمن البنك سهولة الوصول إلى مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات لجميع الزبائن.

الخدمات المصرفية الرقمية

تمكن إدارة الخدمات المصرفية الرقمية زبائن البنك من الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية عبر قنوات إلكترونية جديدة ومريحة ومبتكرة علاوة على كونها متاحة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

البطاقات والتأمين المصرفي

تشرف البطاقات والتأمين المصرفي على استراتيجيات أعمال المنتجات والمبيعات المتعلقة بعمليات الاكتساب والإصدار، كما تدير جميع عمليات معالجة المعاملات وعمليات المعالجة الخلفية عبر منتجات الدفع. كما تسعى إلى تحسين العمليات بشكل مستمر وتعزيز التآزر الداخلي من خلال بناء علاقات قوية عبر الأعمال والوظائف المؤسسية.

إدارة الثروات

تهدف خدمة إدارة الثروات إلى تقديم حلول مالية للزبائن ذوي الاحتياجات المالية المعقدة/الصعبة، حيث يقدم البنك مجموعة شاملة من الخدمات، بما في ذلك الاستشارات الاستثمارية وإدارة المحافظ والتخطيط المالي. ومن خلال اتباع نهج مصمم خصيصاً للزبائن، يتلقى الزبائن إرشادات حول تنمية الثروة والحفاظ عليها وتحويلها، مع إمكانية الحصول على مجموعة من المنتجات الاستثمارية.

خدمات ظفار الإسلامي

يمثل ظفار الإسلامي نافذة الخدمات المصرفية الإسلامية لبنك ظفار والمعنية بتقديم مجموعة واسعة من الحلول المالية المبتكرة والمتوافقة مع الشريعة الإسلامية للزبائن من الأفراد والشركات والمؤسسات. وتشمل تلك الخدمات على مجموعة من المنتجات والخدمات، وحلول التمويل، وحلول إدارة السيولة، والحلول المصرفية للمعاملات بالإضافة إلى حلول إدارة المخاطر.

إطّلاة عامة على بنك ظفار

تأسس في عام 1990



مُدرج في بورصة مسقط (MSX)



ثاني أكبر بنك في سلطنة عُمان من حيث شبكة الفروع*



إجمالي أصوله 4.68 مليار ريال عماني



يمتلك 129 فرعًا ومركزًا مصرفيًا (من 59 في عام 2022)



أكثر من 360 نقطة خدمة آلية بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي،
وأجهزة الإيداع النقدي، وأجهزة الوظائف الكاملة



8 جوائز للتميز في الخدمة



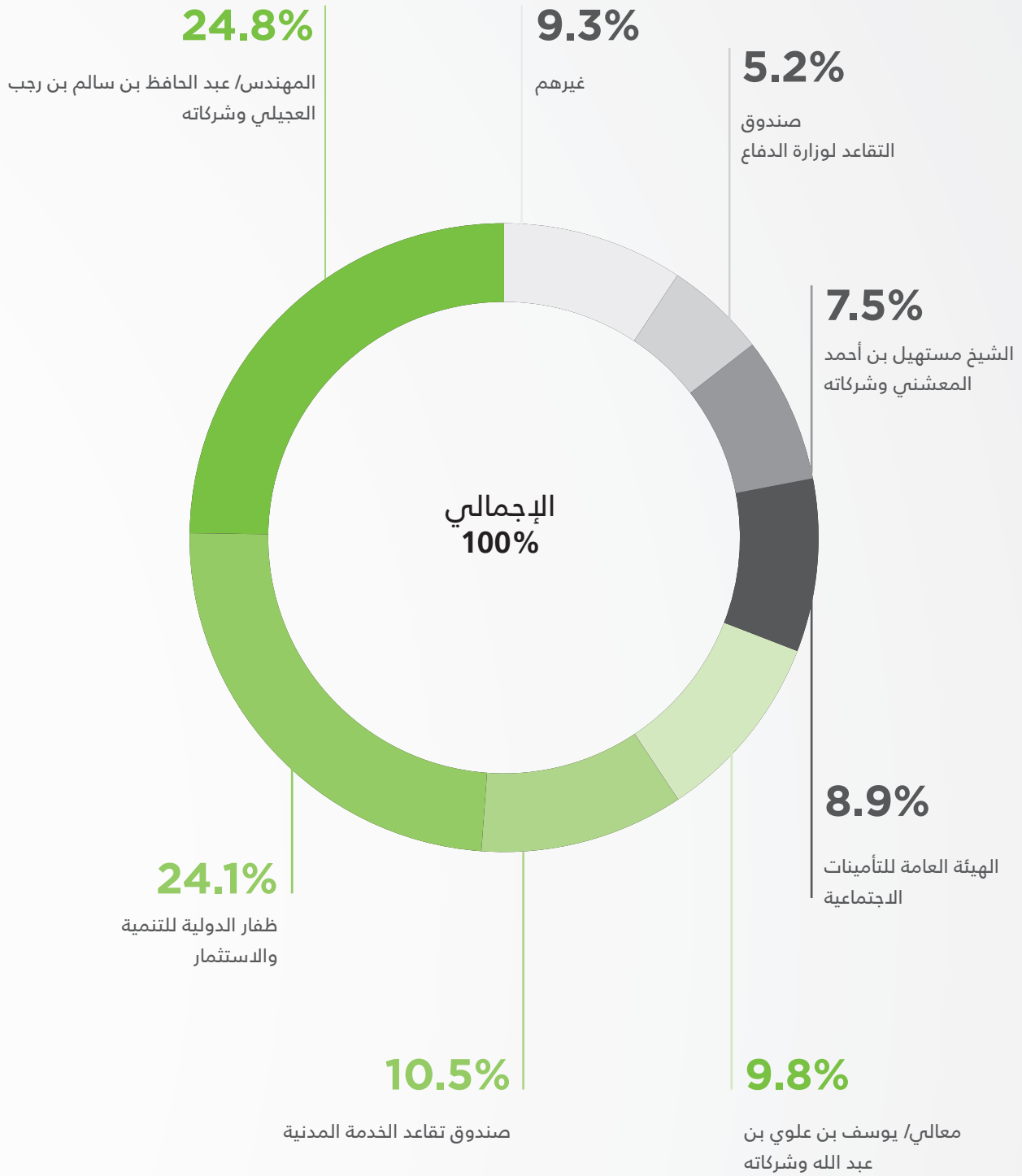
الجمعيات والعضويات

الجمعية العمانية
لإدارة الموارد البشرية
(OSHRM)

جمعية البنوك العمانية
(OBA)

* كما في 31 أغسطس 2024







جائزة الفروع الأكثر انتشارًا
في سلطنة عمان ضمن
جوائز قمة أعمال مجلة
عمان الاقتصادية 2023



جائزة أفضل بنك للحلول
الرقمية في سلطنة عمان
ضمن جوائز يوروموني
للتميز



جائزة أفضل بنك رقمي
لهذا العام من قبل جوائز
أربيان ستوريز للأعمال



جائزة أفضل بنك
للأعمال المصرفية
للشركات في سلطنة
عمان ضمن جوائز مجلة
إنترناشيونال بيزنس



جائزة أفضل بنك
إسلامي في سلطنة
عمان من جوائز الشرق
الأوسط المصرفية



جائزة أفضل موقع
الالكتروني للعام ضمن
جوائز عمان للخدمات
المصرفية والمالية 2023



جائزة أفضل بنك للأعمال
المصرفية للشركات في
سلطنة عمان لهذا العام
ضمن جوائز مجلة غازيت
إنترناشيونال



جائزة حلول الدفع الأكثر
ابتكارًا (ملصق الدفع) في
سلطنة عمان لهذا العام
ضمن جوائز مجلة غازيت
إنترناشيونال

03

كلمة الرئيس التنفيذي

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 2-2)

يسعدني أن أقدم تقرير الاستدامة الأول لبنك ظفار لعام 2023، والذي من شأنه تسليط الضوء على التزامنا بالاستدامة وما أحرزناه من تقدم على مدار العام، وذلك بغرض الوصول إلى تضمين إطار بيئي واجتماعي وحوكمة شامل (ESG) في نموذج أعمالنا لإدارة المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة بشكل فعال، مما يخلق في النهاية قيمة مستدامة لمساهميننا.

أجرينا تقييمًا شاملاً لموضوعات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاصة بنا، مع الالتزام الكامل بالمعايير العالمية وأفضل الممارسات، وقد أرسى هذا التقييم الأساس لتحديد استراتيجية واضحة تشتمل على ركائز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وكذلك الأولويات الاستراتيجية والمبادرات التي تتماشى مع أهداف أعمالنا. حيث يتمثل أحد أهم أهدافنا الرئيسية في لعب دور محوري في تعزيز قدرة سلطنة عمان على مواجهة تغير المناخ والدفع بالبلاد نحو اقتصاد نظيف ومستدام.

تعتمد استراتيجيتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة على إطار قوي لحوكمة المؤسسات والتي من شأنها أن تساهم في دعم المبادرات الوطنية الاستراتيجية، ولا سيما رؤية عمان 2040، والتي تعمل على دمج أولويات الاستدامة العالمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs)

تعمل هذه الاستراتيجية بمثابة خارطة طريق لجميع الإدارات، حيث توجه جهودها نحو تعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المحددة، مدعومة بمجموعة من المبادرات مع آليات لتتبع ورصد التقدم المحرز.

2023



الأداء خلال عام 2023

واصل بنك ظفار مسار نموه خلال عام 2023 بفضل الاستثمارات المستمرة في منتجاته وخدماته. ويشمل ذلك تعزيز القنوات الرقمية والتوسع القوي لشبكة الفروع إلى 129 فرع. مما يعزز بشكل كبير تغطيتنا على مستوى سلطنة عمان. كما زادت الشبكة المشتركة لأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي والأجهزة التفاعلية متعددة الخدمات إلى 360 جهازاً حتى نهاية عام 2024.

علاوة على ما قمنا به من توسيع لشبكة فروعنا، فقد قام البنك بتوسيع نطاق تواجده من خلال إطلاق خدمة التشغيل الرقمي في عام 2023، مما مكن المزيد من الزبائن من فتح حسابات من خلال الوسائل الرقمية. كما أطلق البنك قطاعات جديدة للأطفال والقصر والشباب والرفعة والسيدات والريادة للخدمات المصرفية المتميزة لتلبية الاحتياجات المتنوعة لهذه القطاعات. علاوة على ما قمنا به من نشر لفريق من 50 مدير علاقات لزيادة الأعمال المصرفية المميزة والإستعانة بفريق مبيعات مباشرة يمثل قناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية المباشرة للزبائن.

خلال العام، انتقل البنك إلى إصدار البطاقات الفورية علاوة على طباعتها داخل سلطنة عمان، مما مكننا من تسليم البطاقات للزبائن في غضون 24 ساعة. مما أدى إلى ارتفاع إجمالي عدد المعاملات عبر القنوات الرقمية بنسبة 86.5%، كما ارتفعت قيمة المعاملات التي جرى معالجتها بنسبة 55.3% في عام 2023 مقارنة بعام 2022.

وبفضل توسع شبكة الفروع وحلول الانضمام الرقمي مؤخرًا، تجاوز عدد زبائن بنك ظفار نصف مليون زبون ليصل إلى 532,000 زبون في قطاعي الأعمال المصرفية التقليدية والإسلامية مجتمعة. مما أعطى زخمًا قويًا لجميع الأعمال لتعزيز فرص البيع المتبادل والتنفيذ السلس للمبادرات الاستراتيجية.

لعب قسم الخدمات المصرفية للشركات دورًا محوريًا في دعم التنمية الاقتصادية في سلطنة عمان، حيث قدم خدماته للشركات الكبيرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومجتمع الأعمال الأوسع بمجموعة من المنتجات والخدمات المالية المتخصصة.

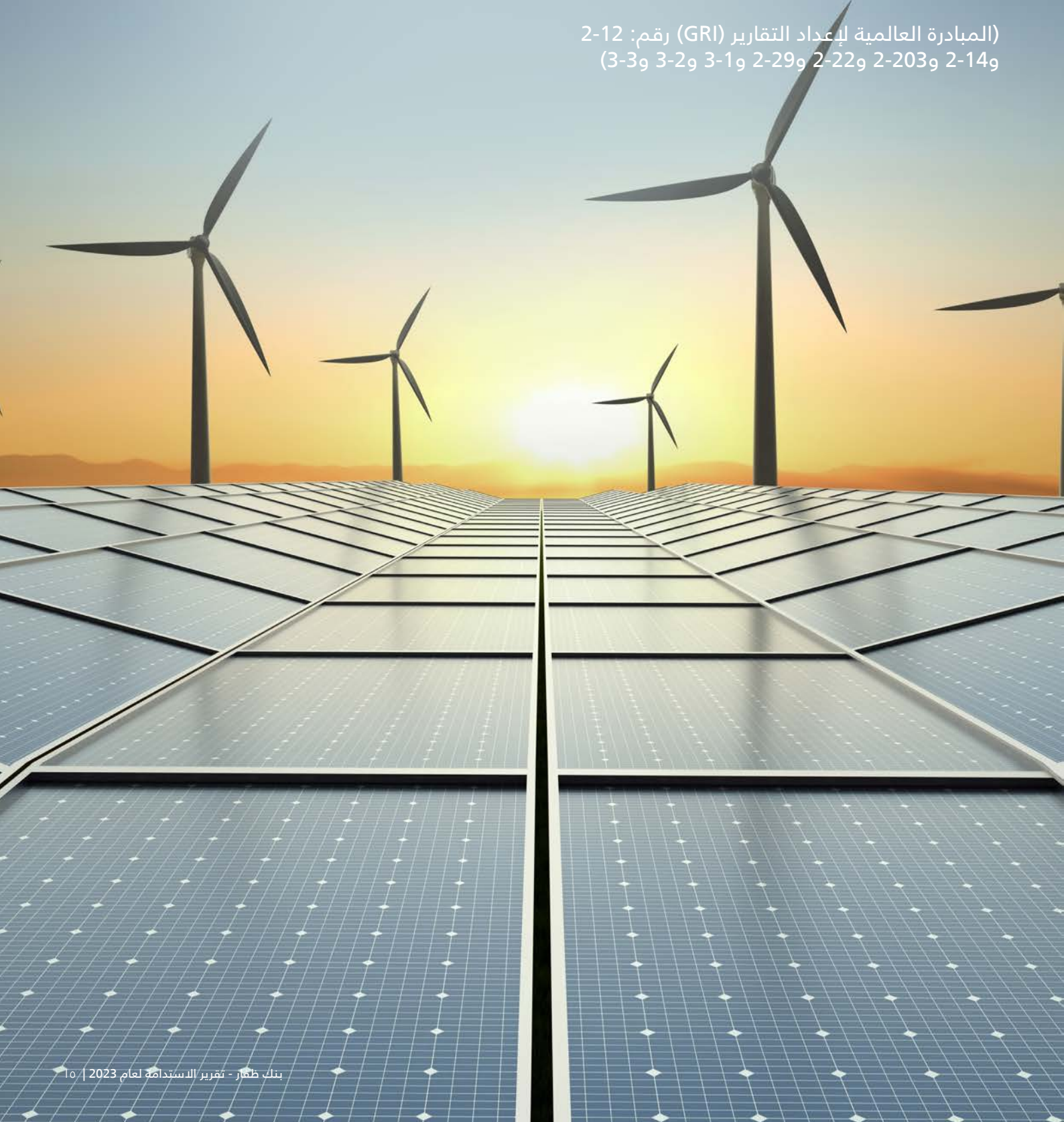
لقد ركزنا على مدار العام على مواءمة خدماتنا مع رؤية عمان ٢٠٤٠، مع التركيز على الاستدامة والتحول الرقمي والتنوع الاقتصادي. لقد شهد التزامنا بالابتكار إطلاق حلول رقمية تهدف إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا الزبائن.

وبفضل كل ما سبق أصبح بإمكاننا في بنك ظفار النظر إلى عام 2023 باعتباره عاماً غاية في الإيجابية وذلك بفضل الاستراتيجية الواضحة التي تتضمن الآن إطاراً شاملاً للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، وعليه أصبحنا على يقين من أن البنك بإمكانه التطلع نحو مستقبل مزدهر وخلق قيمة أكبر لمساهميهم.

04

نهج الاستدامة

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 2-12 و
2-14 و 2-203 و 2-22 و 2-29 و 3-1 و 3-2 و 3-3)



إشراك المساهمين

يعطي بنك ظفار الأولوية لخلق قيمة مستدامة طويلة الأجل لجميع المساهمين والأعمال. وكجزء أساسي من هذه العملية، يشارك البنك بشكل وثيق ومستمر مع مجموعات المساهمين من أجل ضمان فهم واضح لاحتياجاتهم واهتماماتهم، والذي من شأنه أن يساهم في فهم البنك لقضاياه الرئيسية وصولاً لكيفية إدارتها وإعداد تقاريره حول هذه الموضوعات.

يوضح الجدول أدناه قائمة الأطراف الرئيسية ذات العلاقة ببنك ظفار، علاوة على القنوات والأساليب المستخدمة لإشراكهم:

المشاركة المجتمعية	الالتزام		الاتصال الرقمي	المشاركة المباشرة		
	السياسات ومدونة قواعد السلوك	العلاقات التعاقدية	الموقع الإلكتروني، البيان الصحفي، التقارير العامة	الاستبيانات	الاجتماعات العادية	
أصحاب المصلحة الداخليين						
✓	✓	✓	✓	✓	✓	الموظفون
✓	✓	✓	✓	✓	✓	الإدارة التنفيذية
✓	✓	✓	✓		✓	أعضاء مجلس الإدارة
			✓		✓	المساهمون
اصحاب المصلحة الخارجيين						
			✓		✓	الحكومة (بما في ذلك الهيئات التنظيمية)
			✓		✓	المنافسون (بنوك أخرى)
✓	✓		✓			الزبائن
✓			✓			المجتمع
		✓	✓			الموردون/ البائعون
			✓			معايير الاستدامة وأطر العمل

تقييم الأهمية النسبية

بالإضافة إلى المدخلات التي جرى جمعها من خلال عملية إشراك أصحاب المصلحة المعنيين، يتضمن التقييم الشامل للأهمية النسبية لبنك ظفار خطوتين إضافيتين لتحديد قائمة الموضوعات البيئية والاجتماعية وحوكمة ذات الأهمية.

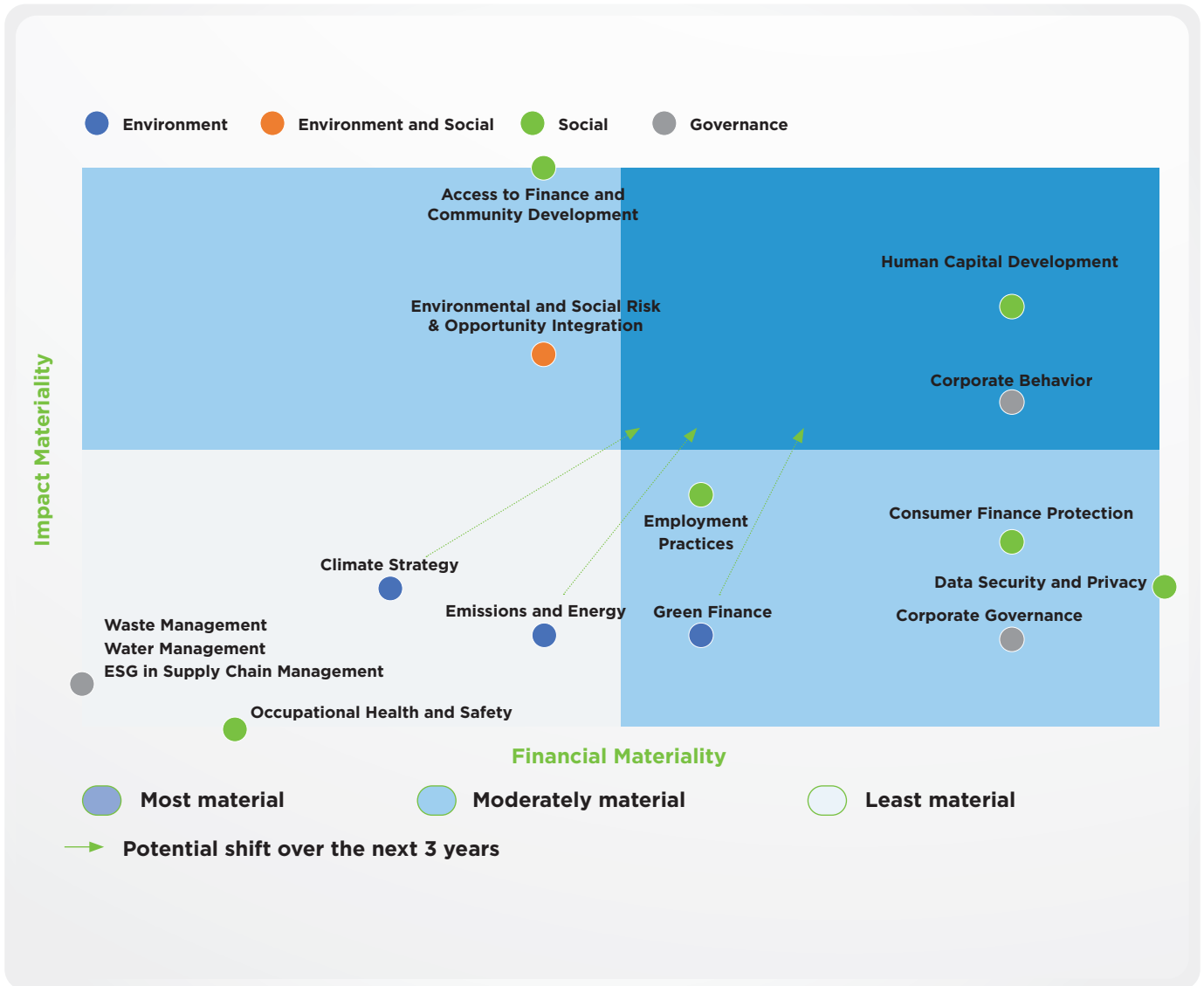
أولاً، قمنا بتصنيف عمليات البنك وفقاً لأدلة تصنيف الصناعة لمعيار الاستدامة المعترف به عالمياً، وهو مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، ووكالتين لتصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية (ESG)، هما MSCI وS&P. ثم حددنا الموضوعات والمؤشرات الجوهرية من معايير صناعة مجلس معايير محاسبة الاستدامة ذات الصلة، وأطر MSCI وS&P، وقمنا بتجميع المؤشرات ذات المواضيع المماثلة تحت مواضيع جوهرية مشتركة للبنك. قمنا بإعطاء الأولوية للموضوعات المحورية من منظورين مختلفين:

1. الأهمية التأثيرية: التأثير الفعلي أو المحتمل لموضوع معين على الأشخاص أو البيئة
2. الأهمية المالية: التأثير المادي على التدفقات النقدية أو التطوير أو الأداء أو المركز أو تكلفة رأس المال أو الحصول على التمويل.

لتسهيل تحديد أولويات التأثير، قمنا بإجراء تحليل مقارنة للموضوعات المحورية لدى البنك مقابل تلك الخاصة بالبنوك المنافسة. وعليه جرى تحديد الموضوعات ذات الأولوية لدى البنك بناءً على تأثيرها النسبي ومقارنتها بغيرها وفقاً لانتشارها في الصناعة.

أما فيما يخص تحديد أولويات التأثير المالي، فقد تم إشراك الإدارة التنفيذية مباشرة لتقديم المدخلات. وحث أصحاب المصلحة المعنيين على طرح الاستفسارات، والتعبير عن آرائهم، والتصويت على تحديد أولويات الموضوعات بناءً على التأثير المتوقع على الأداء المالي للبنك مقارنة بغيره.

أسفر تقييم الأهمية النسبية عن تحديد قائمة الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة التالية لبنك ظفار:



الموضوع ذو الأهمية النسبية	الوصف
البيئة	
الانبعاثات والطاقة	ويتمثل دور البنك في إدارة الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة (النطاق 2 و3) للغازات الدفيئة الناتجة عن عملياتنا وسلسلة القيمة على التوالي، بما في ذلك الانبعاثات الممولة.
إدارة المياه	ويتمثل دور البنك في إدارة استهلاك المياه ويبدل في ذلك كافة الجهود لتحقيق كافة أهداف الكفاءة.
إدارة النفايات	ويتمثل دور البنك في إدارة كلية للنفايات المعاد تدويرها أو مُعاد استخدامها، وكذلك كافة النفايات التي يتم التخلص منها من عملياتنا، ويبدل في ذلك كافة الجهود لتحقيق أهداف الحد من النفايات.
استراتيجية المناخ	ويتمثل دور البنك في إدارة المخاطر والفرص ذات الصلة بالمناخ، بما في ذلك الأهداف والخطط.
التمويل الأخضر	يتمثل دور البنك في تسهيل حلول التمويل المستدامة التي تحافظ على البيئة.
البيئي والاجتماعي	
المخاطر البيئية والاجتماعية وتكامل الفرص	ويتمثل دور البنك في تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية لأنشطتنا الإقراضية والاستثمارية وقدرتنا على الاستفادة من الفرص التي تثر عن تأثيرًا إيجابيًا.
الاجتماعي	
ممارسات التوظيف	ويتمثل دور البنك في احترام حقوق الإنسان لموظفينا وزبائننا وكذلك أصحاب المصلحة المعنيين في سلسلة القيمة الخاصة بنا.
الصحة والسلامة	ويتمثل دور البنك في إدارة بيئة عمل آمنة تعزز رفاهية الموظفين.
تطوير رأس المال البشري	ويتمثل دور البنك في تلبية متطلبات المواهب وقدرتنا على جذب القوى العاملة ذات المهارات العالية والاحتفاظ بها وتطويرها.
حماية تمويل المستهلك	ويتمثل دور البنك في الإشراف على المنتجات وحماية الشفافية، بما في ذلك الجهود المبذولة للحد من المخاطر المحتملة على السمعة وكذلك المخاطر التنظيمية الناشئة عن ممارسات الإقراض غير الأخلاقية أو سوء بيع المنتجات المالية للمستهلكين.
أمن وسرية البيانات	ويتمثل دور البنك في إدارة البيانات الشخصية التي يجمعها، وتعرضنا للوائح الخصوصية المتطورة أو المترابطة، واحتمالية تعرضها لخروقات البيانات، وأنظمة حماية البيانات الشخصية.
الحصول على التمويل وتنمية المجتمع	ويتمثل دور البنك في تلبية طلب السوق من الخدمات المالية، لا سيما في التركيبة السكانية المحرومة إلى جانب دعم الآثار الإيجابية في المجتمعات التي نعمل فيها.
الحوكمة	
الحوكمة المؤسسية	ويتمثل دور البنك في إدارة مجلس الإدارة واستقلالته وتنوعه، وكذلك الملكية والرقابة وسياسات التعويض والممارسات المحاسبية.
سلوك المؤسسة	ويتمثل دور البنك في إدارة الممارسات الأخلاقية والشفافية في ضرائبنا.
الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية (ESG) في إدارة سلسلة التوريد	ويتمثل دور البنك في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة المادية في سلسلة التوريد الخاصة بنا انطلاقاً من تقييم الموردين إلى تقييم الأداء.

إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

علاوة على تقييم الأهمية النسبية، أجرى بنك ظفار مراجعة شاملة لممارساته الإدارية للعوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة المادية. من خلال هذه المراجعة، وضع البنك إطاراً مصمماً للتعامل مع المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة المادية والاستفادة من الفرص. واسترشاداً بهذا الإطار، يعتقد البنك بإمكانه تعزيز الآثار الإيجابية لعملياته ذات الصلة بالبيئة والمجتمع مع تعزيز استمراريته ونجاحه على المدى الطويل.

وكجزء من الإطار، قام البنك بصياغة بيان الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، والذي يعكس مدى التزام البنك بتسخير خبرته المصرفية لتعزيز الممارسات المستدامة التي تعود بالنفع على الاقتصاد والمجتمع ككل.

تعزيز النمو المستدام من خلال الممارسات المصرفية المسؤولة مع دعم التنوع الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية

تعزيز الحوكمة

الاهتمام بفريقنا

رفع معنويات الزبائن والمجتمعات

تمكين العمل المناخي

- ترسيخ ثقافة الاستدامة في جميع مستويات البنك.
- السعي إلى تحقيق أفضل الممارسات في تنوع واستقلال مجلس الإدارة.
- دعم المعايير الأخلاقية في عملياتنا وسلسلة التوريد.
- تبني الشفافية في الكشف عن كيفية إدارة العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة الجوهرية لدينا.

- تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص والمعاملة المتساوية للأشخاص.
- خلق بيئة عمل مرغوبة تعطي الأولوية لرفاهية موظفينا.
- تعزيز ثقافة التنوع وتكافؤ الفرص والإدماج في مكان العمل.

- توسيع نطاق الوصول المالي، وحماية، ورعاية النمو الاقتصادي المجتمعي.

- تقليل البصمة البيئية وتبني التدوير.
- إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ والتي تؤثر على الأداء المالي.

- تمكين التنمية المجتمعية العادلة وحماية البيئة من خلال حلول التمويل المستدامة.

كما يتضمن الإطار أربع ركائز توفر الأساس لنهج مستهدف تجاه إدارة العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة المادية. وتدعم هذه الركائز عدد من المبادرات التي تسعى نحو تحقيق مجموعة من الأهداف.

الالتزام بأهداف الاستدامة المحلية والعالمية

يلتزم بنك ظفار بدعم المبادرات الوطنية الاستراتيجية لسلطنة عمان والتي تدمج مبادرات الاستدامة العالمية بما في ذلك الالتزام بتحقيق اقتصاد خالي من الانبعاثات بحلول عام 2050، بما يتماشى مع اتفاقية باريس بشأن تغير المناخ، وكذلك أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

وتحدد رؤية عمان 2040 مسار سلطنة عمان نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعكس التزامًا قويًا بالعلوم والتكنولوجيا والابتكار. وباعتبار بنك ظفار ثاني أكبر بنك في سلطنة عمان ومؤسسة مالية مهمة تلعب دورًا استراتيجيًا في الأجندة الوطنية وفي قلب المجتمع المحلي؛ حدد بنك ظفار الأهداف التالية للتنمية المستدامة للأمم المتحدة والتي يتمتع البنك بوضع جيد للمساهمة فيها من خلال عملياته.

الأهداف التي تتماشى مع عمليات البنك

أهداف التنمية المستدامة

ضمان تمتع جميع الرجال والنساء بحلول عام 2030، ولا سيما الفقراء، بنفس الحقوق في الحصول على الموارد الاقتصادية، وكذلك حصولهم على الخدمات الأساسية، وعلى حق ملكية الأراضي والتصرف فيها وغيرها من الحقوق المتعلقة بأشكال الملكية الأخرى، وبالميراث، وبالحصول على الموارد الطبيعية، والتكنولوجيا الجديدة الملائمة، والخدمات المالية، بما في ذلك التمويل المتناهي الصغر



الحد بمقدار الثلث من الوفيات المبكرة الناجمة عن الأمراض غير المعدية من خلال الوقاية والعلاج وتعزيز الصحة العقلية والرفاهية بحلول عام 2030.



القضاء على أوجه التفاوت بين الجنسين في التعليم وضمان المساواة في الوصول إلى جميع مستويات التعليم والتدريب المهني للفئات الخاصة، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة والأطفال الذين يعيشون في أوضاع صعبة بحلول عام 2030.



- القضاء على جميع أشكال التمييز ضد جميع النساء والفتيات في كل مكان.
- ضمان المشاركة الكاملة والفعالة للمرأة وتكافؤ الفرص بينها وبين القيادة على جميع مستويات صنع القرار في الحياة السياسية والاقتصادية والعامة.



تحقيق زيادة كبيرة في كفاءة استخدام المياه في جميع القطاعات وكفالة سحب المياه العذبة وإمداداتها على نحو مستدام من معالجة شح المياه للحد بقدر كبير من عدد الأشخاص الذين يعانون من ندرة المياه بحلول عام 2030م.



تحقيق زيادة كبيرة في حصة الطاقة المتجددة في مزيج الطاقة العالمي بحلول عام 2030. مضاعفة معدل التحسن العالمي في كفاءة الطاقة بحلول عام 2030.





- تعزيز السياسات الموجهة نحو التنمية التي تدعم الأنشطة الإنتاجية، وخلق فرص العمل اللائق، وزيادة الأعمال، والإبداع والابتكار، وتشجيع إضفاء الطابع الرسمي على المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحجم ونموها، بما في ذلك من خلال الوصول إلى الخدمات المالية.
- تحقيق العمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق لجميع النساء والرجال، بما في ذلك الشباب والأشخاص ذوي الإعاقة، والمساواة في الأجر مقابل العمل المتساوي القيمة بحلول عام 2030.
- اتخاذ تدابير فورية وفعالة للقضاء على العمل القسري، وإنهاء الاتجار بالبشر، وضمان القضاء على أسوأ أشكال عمل الأطفال، بما في ذلك تجنيدهم، وإنهاء عمل الأطفال بجميع أشكاله بحلول عام 2025.
- حماية حقوق العمال وتعزيز بيئات عمل آمنة لجميع العمال، بمن فيهم العمال المهاجرون، ولا سيما المهاجرات، وأولئك الذين يعملون في وظائف غير مستقرة.
- تعزيز قدرة المؤسسات المالية المحلية على تشجيع وتوسيع فرص الحصول على الخدمات المصرفية والتأمينية والمالية للجميع.

زيادة وصول المؤسسات الصناعية الصغيرة وغيرها من المؤسسات، ولا سيما في البلدان النامية إلى الخدمات المالية، بما في ذلك الائتمان قليل التكلفة، وإدماجها في سلاسل القيمة والأسواق

- تمكين وتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع، بغض النظر عن السن أو الجنس أو الإعاقة أو العرق أو الأصل أو الدين أو الوضع الاقتصادي أو غير ذلك بحلول عام 2030.
- ضمان تكافؤ الفرص والحد من أوجه انعدام المساواة في النتائج عن طريق إزالة القوانين والسياسات والممارسات التمييزية، وتعزيز التشريعات والسياسات والإجراءات الملائمة.
- تحسين وتنظيم ومراقبة الأسواق والمؤسسات المالية العالمية وتعزيز تنفيذ هذه اللوائح.

ضمان حصول الجميع على مسكن وخدمات أساسية ملائمة وآمنة وقليلة التكلفة، ورفع مستوى الأحياء الفقيرة بحلول عام 2030.

- الحد بشكل كبير من توليد النفايات من خلال المنع والحد وإعادة التدوير بحلول عام 2030.
- تشجيع الشركات، ولا سيما الشركات الكبيرة وغير الوطنية على اعتماد ممارسات مستدامة وإدماج معلومات الاستدامة في دورة الإبلاغ الخاصة بها.
- تعزيز ممارسات المشتريات العامة المستدامة، وفقاً للسياسات والأولويات الوطنية.



- تعزيز المرونة والقدرة على الصمود في مواجهة الأخطار المرتبطة بالمناخ والكوارث الطبيعية في جميع البلدان
- دمج تدابير تغير المناخ في السياسات والاستراتيجيات والتخطيط الوطني.

- تعزيز سيادة القانون على الصعيدين الوطني والدولي وضمان المساواة في الوصول إلى العدالة للجميع.
- كفاءة وصول الجمهور إلى المعلومات وحماية الحريات الأساسية، وفقاً للتشريعات الوطنية والاتفاقات الدولية
- تعزيز المؤسسات الوطنية ذات الصلة، بوسائل منها التعاون الدولي، سعياً لبناء القدرات على جميع المستويات، ولا سيما في البلدان النامية، لمنع العنف ومكافحة الإرهاب والجريمة

05

تعزيز الحوكمة

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 2-9 و 2-23 و 2-24 و 2-27 و 405-1 و 410-1 المجموعة 1 و 2 و 3 ، القسم 9 و 10)



الحوكمة المؤسسية

تعد الحوكمة المؤسسية ضرورية للحفاظ على ثقة المساهمين في البنك، داخليًا وخارجيًا. إذ تقنن الحوكمة المؤسسية العلاقة والمسؤوليات بين المساهمين ومجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك، مما يضمن الامتثال للوائح المعمول بها، وتعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة، والالتزام بتلبية أعلى معايير العمل الأخلاقية. وتصف مدونة الحوكمة المؤسسية الخاصة بالبنك بالتفصيل المعايير التي يلتزم بها البنك في جميع المعاملات والعمليات التجارية.

يقدم القسم التالي نظرة عامة رفيعة المستوى على الهياكل الرئيسية التي تشكل إطار الحوكمة المؤسسية داخل البنك. للحصول على عرض أكثر شمولاً، يرجى الرجوع إلى تقرير الحوكمة المؤسسية في التقرير السنوي.

أعضاء مجلس الإدارة

يتولى مجلس إدارة بنك ظفار المسؤولية عن وضع معايير الحوكمة المؤسسية المناسبة ضمن الإطار الواسع الذي وضعه البنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية.

ويتحمل مجلس الإدارة المسؤولية الكاملة الشاملة عن الإشراف الاستراتيجي للبنك واعتماد جميع الخطط الاستراتيجية والسياسات الداخلية ووضع الضوابط الكافية لتحقيق الأهداف المحددة وفقاً للقواعد واللوائح المعمول بها.

تشتمل المسؤوليات والمهام الرئيسية لمجلس الإدارة على ما يلي:

- رسم التوجه الاستراتيجي العام للبنك ومراجعة واعتماد خطط العمل والاستراتيجية السنوية.
- مراقبة أداء البنك وتقييم ما إذا كان يتم إدارة الأعمال بشكل صحيح وفقاً للخطط الموضوعة للبنك.
- اعتماد القوائم المالية المرحلية والسنوية وتقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب للمساهمين، وفقاً لإرشادات هيئة الخدمات المالية (لازم تغييره إلى هذا الإسم).
- تشكيل اللجان الفرعية المختلفة لمجلس الإدارة واعتماد موثيقها ومراجعة مهام هذه اللجان.
- اعتماد اللوائح الداخلية ذات الصلة بتوجيه وإدارة شؤون البنك.
- مراجعة جميع تقارير التدقيق المقدمة من المدققين الداخليين والخارجيين والوكالات القانونية.
- التأكد من أن البنك يقوم بعملياته بطريقة أخلاقية وشفافة.
- تقييم واعتماد التفويض المناسب للصلاحيات إلى الإدارة التنفيذية.
- تعيين وتقييم مهام وأداء الرئيس التنفيذي والموظفين الرئيسيين الآخرين.

تنوع مجلس الإدارة واستقلاليته

يتكون مجلس الإدارة من تسعة (9) أعضاء غير تنفيذيين يتم انتخابهم من قبل المساهمين في الجمعية العمومية السنوية (AGM) لمدة ثلاث سنوات ويمكن إعادة انتخاب كل عضو مجلس إدارة لفترة مماثلة، على أن تنتهي مدة عضوية المجلس الحالي في مارس 2025.

جميع أعضاء مجلس الإدارة هم أعضاء مجلس إدارة غير تنفيذيين. يجب أن يكون ثلث أعضاء مجلس الإدارة على الأقل من المديرين المستقلين، الذين يستوفون تعريف المدير المستقل، على النحو المحدد في مدونة الحوكمة المؤسسية الصادرة عن هيئة الخدمات المالية في يوليو 2015. ويتكون مجلس الإدارة الحالي من أعضاء مجلس إدارة جميعهم غير تنفيذيين، وثلاثة غير مستقلين وستة مستقلين. ويتمثل مجلس إدارة بنك ظفار من الأعضاء التالي أسمائهم:

المهندس/ عبد الحافظ بن سالم بن رجب العجيلي - رئيس مجلس الإدارة - عضو غير مستقل - عضو مساهم
الفاضل أحمد بن سعيد المحرزي - نائب رئيس مجلس الإدارة - عضو مستقل - عضو ممثل مساهم
الفاضل محمد بن يوسف بن علوي آل إبراهيم - عضو مجلس إدارة - عضو مستقل - عضو ممثل مساهم
الفاضل طارق بن عبد الحافظ العجيلي - عضو مجلس إدارة - عضو غير مستقل - عضو ممثل مساهم
د. حمدان بن عبد الحافظ الفارسي - عضو مجلس إدارة - عضو مستقل
الفاضل فيصل بن محمد بن موسى اليوسف - عضو مجلس إدارة - عضو غير مستقل - عضو ممثل مساهم
الشيخ خالد بن سعيد بن سالم الوهبيي - عضو مجلس إدارة - عضو مستقل - عضو ممثل مساهم
الشيخ طارق بن سالم بن مستهيل المعشني - عضو مجلس إدارة - عضو مستقل - عضو ممثل مساهم
الشيخ أحمد بن سلطان اليعقوبي - عضو مجلس إدارة - عضو مستقل

يلتزم مجلس الإدارة بالتعلم المستمر والتطوير المهني لتوجيه البنك بفعالية في مشهد الأعمال المتطور باستمرار. وإدراكاً للوتيرة السريعة للتغيير في الحوكمة المؤسسية وقضايا الاستدامة والتحديات الخاصة بالصناعة، يشارك مجلس الإدارة في برامج وحلقات عمل تعليمية مستمرة. إذ تم تصميم هذه المبادرات لتعزيز فهم الاتجاهات الناشئة والمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات في الحوكمة والرقابة. وعليه شارك المجلس في عام 2023 في التدريب على خصوصية البيانات وأمنها.

لجان المجلس

يوظف مجلس الإدارة بعض مسؤولياته الرئيسية من خلال أربع لجان فرعية تعمل بموجب المواثيق المعتمدة من مجلس الإدارة الموضحة في مدونة الحوكمة المؤسسية. إذ تجتمع اللجان الفرعية بانتظام وتسهم بشكل كبير في الأداء الفعال لمسائل الحوكمة المؤسسية.

اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة (BEC)

- تتكون اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة من خمسة أعضاء من مجلس الإدارة منوطين بتوجيه إدارة البنك في ثلاث مجالات استراتيجية رئيسية:
- الموافقة على العروض الائتمانية.
 - المجالات الاستراتيجية والاندماجية والمعلوماتية والتحولية.
 - رأس المال والتمويل واستثمارات دفاتر الملكية المصرفية.

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة (BAC):

- تتكون لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة من أربعة أعضاء وعلى أن يجري تشكيلها من قبل مجلس الإدارة وتحمل مسؤوليات تشتمل، على سبيل المثال لا الحصر، ضمان:
- إعداد تقارير مالية دقيقة وفقاً للمبادئ المحاسبية المعمول بها.
 - فعالية الضوابط الداخلية ومهام التدقيق الداخلي.
 - الامتثال للقوانين واللوائح وكذلك الحوكمة الداخلية للبنك.
 - تعيين المدققين الخارجيين والإشراف عليهم.

لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC)

- تشرف لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، والمؤلفة من أربعة أعضاء، على جميع المسائل المتعلقة بإدارة المخاطر داخل البنك، وتحمل مسؤوليات تضمن، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
- إنشاء ملف المخاطر الشامل للبنك مع القدرة على تحمل المخاطر.
 - تحديد ومراقبة وقياس وإدارة جميع المخاطر التي يتحملها البنك.
 - تطوير سياسات المخاطر وحدودها وإجراءاتها.
 - إنشاء ومراجعة النماذج المستخدمة لتسعير المنتجات المعقدة والتسعير التحويلي بشكل مستمر.
 - بناء سيناريوهات الضغط وقياس تأثير ظروف السوق غير العادية ومراقبة التباين بين التقلبات الفعلية في قيم المحفظة وتلك التي تنبأت بها مقاييس المخاطر.
 - مراقبة وفرض الامتثال الداخلي لمختلف معايير المخاطر.
 - إبلاغ مجلس الإدارة على الفور بالقضايا الهامة المتعلقة بإدارة المخاطر.
 - الإشراف والتأكد من الامتثال للمبادئ التوجيهية للبنك المركزي العماني المعنية بإدارة المخاطر

لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة (BNRC):

تضطلع لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة، والمكونة من خمسة أعضاء، بالمسؤولية عن المسائل المتعلقة بالترشيحات والمكافآت الخاصة بمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية (الإدارة العليا)، وفقاً للتوجيه الاستراتيجي للبنك.

تشتمل مسؤوليات اللجنة على ما يلي:

- ترشيح مرشحين مؤهلين تأهيلاً مناسباً لتولي أدوار الإدارة التنفيذية العليا للاعتماد من قبل مجلس الإدارة.
- تقديم خطط التعاقب والتطوير للإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة وخاصة رئيس مجلس الإدارة.
- إعداد وصف وظيفي مفصل لرئيس مجلس الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة.
- تسمية مرشحين مؤهلين للعمل كمديرين مؤقتين لمجلس الإدارة في حالة شغور مقعد.
- إعداد ومراجعة سياسة التعويضات وأعضاء الإدارة التنفيذية للاعتماد من قبل مجلس الإدارة.

هيئة الرقابة الشرعية

تم تشكيل هيئة الرقابة الشرعية (SSB) المؤلفة من خمسة أعضاء في عام 2012 للإشراف على العمليات المصرفية لظفار الإسلامي. وتتضمن أهداف هيئة الرقابة الشرعية على ما يلي:

توفير الأحكام الشرعية ذات الصلة بجميع أنشطة النافذة المصرفية الإسلامية.
الإشراف على امتثال النافذة المصرفية الإسلامية لقواعد الشريعة الإسلامية.
تعزيز مساهمة النافذة المصرفية الإسلامية من خلال نشر الوعي والمساهمة في تطويرها.
جرى تعيين أعضاء هيئة الرقابة الشرعية الجدد من خلال الجمعية العمومية السنوية في شهر مارس عام 2022.
الشيخ الدكتور عبد الله بن علي الشحري - رئيس هيئة الرقابة الشرعية
الشيخ عزان بن ناصر بن فرفور العامري - نائب رئيس هيئة الرقابة الشرعية.
الشيخ الدكتور عبد الرب بن سالم بن عبد الرب اليافعي - عضواً.
الشيخ هلال بن حسن بن علي اللواتي - عضواً.
الشيخ الدكتور أمين فاتح - عضواً.

الإدارة التنفيذية

توفر الإدارة التنفيذية (الإدارة العليا) للبنك، التي تتألف من كبار الأعضاء برئاسة الرئيس التنفيذي، الطبقة الثانية من هيكل الحوكمة ذي المستويين لبنك ظفار مما يخلق توازناً مناسباً بين الحاجة إلى الاستقلال التنفيذي والحاجة إلى الإشراف على جميع الأنشطة والمعاملات. إذ يتحمل جميع كبار أعضاء البنك مسؤولية تقديم مثال يحتذى به والتأكد من أن مدونة الحوكمة المؤسسية متأصلة في ثقافة البنك.

سياسات التعويض

تتماشى ممارسات تعويضات البنوك مع المبادئ التوجيهية لإرشادات البنك المركزي التي تشمل إدارة وتحمل المخاطر، ودعم استراتيجية العمل والأهداف والقيم والمصالح طويلة الأجل لمساهمي البنك، وتجنب تضارب المصالح والحوكمة وإدارة رواتب ومهام الرقابة، والتعويض وإدارة رأس المال، والقياس القائم على الربح وتعديل المخاطر.

تماشياً مع المبادئ التوجيهية للبنك المركزي العماني بشأن الإفصاح عن التعويضات، يصف البنك الإفصاحات النوعية والكمية ذات الصلة داخل تقرير الحوكمة المؤسسية الخاص بنا والوارد في تقريرنا السنوي.

سلوك المؤسسة

أخلاقيات العمل

تستند أخلاقيات العمل في بنك ظفار إلى مجموعة شاملة من السياسات التي تحكم العمليات الداخلية، مما يضمن استمرار البنك في الامتثال لجميع القواعد واللوائح المعمول بها والتصرف وفقاً لأعلى معايير الممارسات التجارية الأخلاقية.

يبدأ هذا بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك والتي تحدد المعايير المهنية المطلوبة لجميع الموظفين. تحتوي المدونة على أقسام تغطي الموضوعات التالية وذات الصلة بسلوك الموظفين:

- معايير أخلاقية
- السلوك الشخصي
- المهنية
- الشؤون المالية الشخصية والأعمال
- احترام القانون
- السرية
- تعارض المصالح
- البيئة

يجري النظر في أي خرق لمدونة قواعد السلوك بموجب الإجراءات التأديبية للموظفين.

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يهدف البنك إلى مراجعة الموضوعات والالتزامات الأخلاقية والتوسع فيها بما يتماشى مع أفضل الممارسات، مما يضمن تجنب الممارسات غير الأخلاقية.

برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية

يتألف برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية التابع لبنك ظفار من السياسات والإجراءات التالية والتي من شأنها توفير مبادئ توجيهية محددة لكل سياسة.

- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- سياسة العقوبات
- سياسة مكافحة الاحتيال

علو على كون البرنامج مدعوم بسياسة الإبلاغ عن المخالفات والتي تشجع الموظفين أو أي طرف آخر على الإبلاغ عن أي خرق لهذه السياسات من خلال القنوات المناسبة.

حوكمة برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية

أسند مجلس الإدارة المسؤولية التنفيذية عن الإشراف على برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية التابع لبنك ظفار إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة مع تدخل من قبل الإدارة التنفيذية والتي من شأنها تغطية أعمال البنك بالإضافة إلى العمليات والمخاطر والشئون القانونية والامتثال. لجنة إدارة المخاطر مسؤولة عن مراجعة مخاطر الجرائم المالية في جميع أنحاء البنك ومكلفة بالإشراف على إدارة مخاطر الامتثال بما في ذلك تنفيذ برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية واتخاذ ما يلزم من قرارات تكتيكية للحد من المخاطر.

رئيس إدارة الامتثال هو المسؤول النهائي عن إنشاء وتنفيذ برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية، بما في ذلك السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط. وعلى أن يعمل رئيس إدارة الامتثال أيضًا كمسؤول عن الإبلاغ عن عمليات غسل الأموال داخل البنك ويتحمل مسؤولية الإشراف على الامتثال لسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والإجراءات ذات الصلة بها وبرنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية.

يتضمن برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية في بنك ظفار على نظام مراقبة داخلي يتماشى مع نموذج خطوط الدفاع الثلاثة:

خط الدفاع الأول: وحدات الأعمال بما في ذلك فرق عمل المكاتب الأمامية والمتوسطة والخلفية.

تتحمل فرق الخط الأول مسؤولية تأهيل الزبائن، علاوة على فحص الزبائن مقابل قوائم المراقبة، ومراقبة معاملات الزبائن ونشاط الحساب، والاستيقاظ على ملفات تعريف الزبائن، وتحديث معلوماتهم وبياناتهم وتصعيد النشاط/ المعاملات غير العادية أو المشبوهة إلى الامتثال.

خط الدفاع الثاني: الامتثال.

تكون فرق الخط الثاني مسؤولة في المقام الأول عن تقديم المشورة لفرق العمل بشأن المسائل المتعلقة بالامتثال وإجراء المراقبة والاختبار المستقلين لعمليات مكافحة غسل الأموال التي يقوم بها الخط الأول. ويشمل ذلك دعم تطوير العمليات والضوابط، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وتسهيل تنفيذ الضوابط من خلال التدريب والتكنولوجيا وبرنامج لجنة الامتثال لمكافحة الجريمة المالية الأوسع.

خط الدفاع الثالث: التدقيق الداخلي.

يتولى فرق الخط الثالث المسؤولية عن تزويد مجلس الإدارة بضمان مستقل بشأن العملية والضوابط التي يقوم بها فريقي الخط الأول والثاني.

سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد

لا يتبنى بنك ظفار نهج التسامح مطلقاً مع كل من يقوم بأعمال الرشوة والفساد. كما تحظر مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك بشكل صارم إعطاء أو عرض أو الوعد أو تلقي الرشوى بأي شكل من الأشكال، من قبل أي شخص أو نيابة عنه، أو من يكون مسؤولاً عنه، سواء بشكل مباشر أو عن طريق طرف آخر.

جرى توضيح التزام البنك بتنمية ثقافة الأعمال المصرفية القائمة على المخاطر داخل المؤسسة في سياسة الأعمال المصرفية القائمة على المخاطر. كما وضع بنك ظفار ضوابط وإجراءات للكشف والوقاية والردع والتحقيق والإبلاغ عن حالات الرشوة والفساد ضد البنك أو الإبلاغ عنها وفقاً لجميع القوانين والأوامر واللوائح المعمول بها.

يشكل قانون الرشوة في المملكة المتحدة لعام 2010، وقانون ممارسات الفساد الأجنبية في الولايات المتحدة، وإرشادات برنامج وولفسبيرج لمكافحة الرشوة والفساد الأساس لهذه السياسة.

المهام والمسؤوليات

يجري تنفيذ عملية الإشراف على مستوى مجلس الإدارة على إدارة مخاطر الرشوة والفساد من خلال لجنة إدارة المخاطر، ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة ومجلس الإدارة.

ومن بين الأطراف الأخرى التي تدعم عملها:

- رئيس إدارة الامتثال
- قسم إدارة المخاطر (وحدة مكافحة الاحتيال).
- قسم التدقيق الداخلي
- دائرة الموارد البشرية
- دائرة التمويل والممتلكات والمشتريات
- قسم التعليم والتطوير
- وحدات الأعمال
- الموظفون

تقييم المخاطر

كجزء من تقييم مخاطر الجريمة المالية السنوي لتحديد وقياس وإدارة مخاطر الامتثال لمكافحة الجريمة المالية داخل البنك، يقوم بنك ظفار بإجراء تقييم لمخاطر مكافحة الرشوة والفساد محدد بغرض تحديد فعالية ضوابط مكافحة الرشوة والفساد الخاصة بالبنك. تمكّن نتائج هذا التقييم المجلس واللجان الداعمة من اتخاذ الإجراءات المناسبة وتعزيز ضوابط الوقاية من الرشوة والفساد.

الرقابة

وضع البنك ضوابط على مستوى الكيان لمنع واكتشاف وإدارة مخاطر الرشوة والفساد. والتي تشمل على ما يلي:

- المدونة التأديبية ومدونة قواعد السلوك الخاصة بالموظفين لتحديد المساءلة في ممارسة الأعمال التجارية.
- مدونة أخلاقيات الموارد البشرية لتحديد وإعلان تضارب المصالح.
- حدود رسمية مناسبة لاعتماد القرارات والمعاملات التي تقوم على فصل الواجبات (تفويض الصلاحيات).
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات التي تمكن الأفراد من الإبلاغ عن المخاوف بسرية.
- الفحص قبل التوظيف والعناية الواجبة من طرف ثالث.
- إرشادات حول السفر والنفقات والهدايا والترفيه.

الكشف

وضع البنك ضوابط للمساعدة في الكشف عن حالات الرشوة والفساد الفعلية أو المشتبه فيها.

والتي تشمل على:

- العمليات والضوابط التي تقوم بها الوحدات المعنية، والتي تهدف على وجه التحديد إلى الكشف عن أنشطة الرشوة والفساد، وكذلك الأخطاء.
- التحقق ووضع الضوابط كالفصل بين الواجبات بغرض الاعتماد وصرف المدفوعات للبايعين.
- مراقبة الامتثال التي يقوم بها قسم الامتثال.
- مراجعة تصميم وفعالية هذه السياسة والإجراءات والنظام والعمليات والضوابط الداخلية من حيث توافقها مع أحكام قوانين مكافحة الرشوة والفساد الصادرة عن إدارة التدقيق الداخلي وكذلك المراجعين الخارجيين.

التحقيقات وإعداد التقارير

وضع البنك تدابير للتحقيق في حالات الرشوة والفساد والإبلاغ عنها.

- على جميع الموظفين والأطراف الخارجية الإبلاغ عن أي فعل حقيقي أو محتمل أو متصور من أفعال المخالفات (حيثما كان ذلك مسموحًا به قانونًا) إلى وحدة مكافحة الاحتيال، حيث يجري التعامل مع الحالات بشكل مجهول وبسرية تامة، بما يتماشى مع سياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- يتم إجراء التحقيقات من قبل إدارة التدقيق الداخلي والتي من شأنها القيام بإبلاغ وحدة مكافحة الاحتيال لتقديم التقارير إلى الهيئات ذات الصلة على النحو المطلوب بموجب القانون.
- لا يتم الكشف عن تفاصيل التحقيقات لأي أطراف أخرى غير تلك المصرح لها بتلقي المعلومات.

التدريب ونشر الوعي

توفير متطلبات التدريب المتعلقة بمكافحة الرشوة والفساد للموظفين وفقاً لسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

رصد الامتثال

يجري تقييم مستوى الامتثال لإطار مكافحة الرشوة والفساد من قبل وحدات الأعمال التجارية وإدارة المخاطر وقسم الامتثال وإدارة التدقيق الداخلي من خلال تطبيق نموذج خطوط الدفاع الثلاثة.

تتولى فرق الخط الأول المسؤولية عن مراقبة أداء وفعالية الضوابط والإبلاغ عن أي حالات مخالفة. تساعد العمليات مثل تأهيل الزبائن والموظفين، وإقامة علاقات مع أطراف ثالثة، علاوة على معالجة المدفوعات وفحص الأسماء في تحديد حالات الرشوة والفساد، والتي يتعين تصعيدها إلى وحدة مكافحة الاحتيال للتحقيق فيها.

تتولى فرق الخط الثاني المسؤولية في المقام الأول عن تقديم المشورة لفرق العمل بشأن المسائل المتعلقة بالامتثال وطرق تصعيد الحالات المحتملة إلى إدارة التدقيق الداخلي للتحقيق فيها.

تتحمل فرق الخط الثالث المسؤولية عن التحقيق في حالات الرشوة والفساد المحتملة وتزويد مجلس الإدارة بضمان مستقل بشأن العملية والضوابط التي تقوم بها فريقتي الخط الأول والثاني.

الإدارة وإعداد التقارير التنظيمية

- تقوم وحدة مكافحة الاحتيال بلفت انتباه الإدارة العليا إلى جميع قضايا الرشوة والفساد من خلال لجنة إدارة المخاطر وبعد ذلك إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة لعناية أعضاء مجلس الإدارة. ويتعين على الإدارة العليا اتخاذ إجراءات لمنع تكرار تلك الحوادث.
- تُصدر وحدة مكافحة الاحتيال تقريراً شهرياً لتمكين الإدارة العليا من التحكم في تعرض البنوك لتلك الجرائم المالية بشكل فعال.
- على وحدة مكافحة الاحتيال الإبلاغ عن جميع الحالات التي تتعلق بموظفين عموميين، والتي يعتقد البنك أن جريمة قد ارتكبت فيها إلى شرطة عمان السلطانية.

سياسة وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يلتزم بنك ظفار التزاماً تاماً باتخاذ إجراءات قوية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وفقاً لجميع القوانين واللوائح المعمول بها علاوة على أفضل الممارسات العالمية.

لدى البنك إطار شامل يتألف من سياسة لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب مصحوبة بإجراءات وعمليات وأنظمة وموظفين مدربين تدريباً جيداً لمنع استخدام البنك أو أي من خدماته لأغراض غير مشروعة، بما في ذلك غسل الأموال وتمويل الإرهاب. تم تصميم النظام لمنع واكتشاف والإبلاغ عن جميع المعاملات المشبوهة إلى الجهات ذات الصلة.

يتضمن الإطار المتطلبات المعمول بها مما يلي:

- قانون مكافحة غسل الأموال لعام 2016 في سلطنة عمان.
- لوائح مكافحة غسل الأموال الصادرة عن البنك المركزي العماني.
- المعايير العالمية بما في ذلك الاتحاد الأوروبي والمملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية.
- أفضل الممارسات والتوقعات من البنوك المراسلة دون إعاقة الامتثال لقوانين ولوائح مكافحة غسل الأموال المعمول بها.

تقييم المخاطر

يضع تقييم المخاطر الأساس لتحديد وتطبيق تدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، على أن يتعهد البنك بإجراء تقييم لمخاطر الجريمة المالية سنوياً.

يتعين تقييم جميع الزبائن لتحديد مستوى مخاطر الجريمة المالية التي يحتمل أن يشكلوها على البنك، مع الأخذ في الاعتبار موقعهم الجغرافي ونوع الزبون وصناعة العمليات والمنتجات التي يستخدمونها وقنوات التسليم.

تمكن عملية العناية الواجبة تجاه الزبائن البنك من تطوير ملف تعريف المخاطر للزبون. تشمل العناية الواجبة تجاه الزبائن ما يلي:

- الزبون (بما في ذلك الأطراف ذات الصلة) تحديد الهوية والتحقق منها.
- معلومات اعرف زبونك واعرف عمك.
- العناية الواجبة المعززة للزبائن ذوي المخاطر العالية.
- العناية الواجبة المبسطة والعناية الواجبة العادية للزبائن ذوي المخاطر المنخفضة والمتوسطة على التوالي.
- المراجعات الدورية للملف الشخصي ومراجعة الأحداث/ المحفزات.
- متطلبات قبول الزبائن القائمة على المخاطر.

يتعين استكمال عملية العناية الواجبة تجاه الزبائن على جميع الزبائن المحتملين قبل إنشاء علاقة وفتح حساب وتقديم الخدمات بما في ذلك المعاملات. يجب إكمال العناية الواجبة تجاه الزبائن على جميع الزبائن المحتملين قبل إنشاء علاقة وفتح حساب وتقديم الخدمات بما في ذلك المعاملات.

فحص مكافحة غسل الأموال والتحقيق فيها وتصعيدها والإبلاغ عنها

يجري فحص أسماء الزبائن ومعاملاتهم وفقاً لقوائم مراقبة مكافحة غسل الأموال الخاصة بالبنك، بما في ذلك قائمة -الأشخاص البارزين سياسيًا والمعرضين للخطر. توجد عمليات وضوابط لضمان دقة قوائم مراقبة مكافحة غسل الأموال وتحديثها باستمرار. تصدر أنظمة فحص مكافحة غسل الأموال في البنك تنبيهات للمطابقات المحتملة وفقاً لقوائم مكافحة غسل الأموال المعمول بها.

رصد المعاملات المشبوهة والإبلاغ عنها

لدى البنك نظام آلي للمراقبة المستمرة لمعاملات الزبائن والموظفين. يقوم النظام بإصدار تنبيهات بناءً على بيانات المعاملة المصدرية مقابل مجموعة من السيناريوهات والمعلومات المتوافقة مع شريحة الزبائن، إذ يتم استكمال المراقبة الآلية بتقنيات المراقبة اليدوية.

التدريب ونشر الوعي

يتلقى موظفو بنك ظفار تدريباً مخصصاً متعلقاً بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب حسب دورهم. إذ يتلقى جميع الموظفين الجدد تدريباً على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في غضون ثلاثة أشهر من الانضمام إلى البنك، ويخضع جميع الموظفين المعنيين لتدريب دوري حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب سنوياً. كما توجد برامج تدريبية مستمرة لأعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين أو الإداريين الإشرافيين لإبقائهم على اطلاع بجميع جوانب متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

رصد الامتثال

يضطلع البنك بشكل دوري بمراجعة فعالية إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لضمان اتساقه مع القوانين واللوائح وأفضل الممارسات المعمول بها وعلى أن يجري تدقيق العملية من قبل إدارة المراجعة الداخلية والمراجعين الخارجيين.

ويقدم فريق الامتثال تقارير شهرية إلى لجنة الامتثال لمكافحة الجريمة المالية، مما يمكّن الإدارة العليا من التحكم في تعرض البنك للجرائم المالية بفعالية.

كما تقوم وحدات الأعمال بتزويد لجنة الامتثال بالبيانات الدقيقة على أساس شهري كما يتعين عليها مشاركة معلومات الامتثال لمكافحة الجريمة المالية مع لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة.

ويضطلع جميع الموظفين بالامتثال لسياسة وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بالبنك بالإضافة إلى القوانين واللوائح والإشعارات المعمول بها، ويتحملون المسؤولية كاملة عن ضمان الإدارة الفعالة لمخاطر غسل الأموال في نطاق دورهم.

البيانات والأنظمة

استثمر البنك بشكل كبير في تنفيذ العناية الواجبة للزبائن، ومراقبة ورصد معاملات مكافحة غسل الأموال، وأنظمة فحص مكافحة غسل الأموال لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر على أساس ثابت. تتضمن إجراءات بنية البيانات والأنظمة في البنك الأدوار والمسؤوليات والمتطلبات الرئيسية لإدارة البيانات وحوكمة الأنظمة ذات الصلة بلجنة الامتثال لمكافحة الجريمة المالية بما يتماشى مع استراتيجية بيانات بنك ظفار.

سياسة وإجراءات الامتثال للعقوبات

يلتزم بنك ظفار بالامتثال لجميع العقوبات ذات الصلة والقابلة للتطبيق الصادرة عن سلطنة عمان والولايات القضائية الأخرى، وفقاً لطبيعة المعاملة الأساسية، وتطبيقاً للضوابط بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات. كما يعمل البنك على تخفيف مخاطر العقوبات من خلال إطار من الإجراءات والعمليات والضوابط والأنظمة الفعالة والموظفين المدربين تدريباً جيداً لضمان الامتثال للعقوبات المعمول بها.

المهام والمسؤوليات

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن ضمان الامتثال للعقوبات وقد أسند المسؤولية التنفيذية عن التنفيذ إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة. وعلى أن يضمن الفريق المتخصص داخل قسم الامتثال امتثال الجميع لسياسة العقوبات داخل البنك.

ومن بين الأطراف ذات العلاقة الآخرين الذين يلعبون دوراً هاماً في التنفيذ الفعال ما يلي:

- لجنة إدارة المخاطر
- مسئول العقوبات
- دائرة الموارد البشرية
- المؤسسات المالية
- إدارة الالتزام
- الموظفون
- نظم البيانات

قام البنك بمواءمة ضوابطه مع نموذج خطوط الدفاع الثلاثة.

تتحمل فرق الخط الأول مسؤولية تأهيل الزبائن، علاوة على فحص الزبائن مقابل قوائم المراقبة، ومراقبة معاملات الزبائن ونشاط الحساب، والاستبقاء على ملفات تعريف الزبائن، وتحديث معلوماتهم وبياناتهم وتصعيد النشاط/ المعاملات غير العادية أو المشبوهة إلى الامتثال.

تكون فرق الخط الثاني مسؤولة في المقام الأول عن (أ) تقديم المشورة لفرق العمل بشأن المسائل المتعلقة بالامتثال (ب) إجراء المراقبة والاختبار المستقلين لعمليات مكافحة غسل الأموال التي يقوم بها الخط الأول. ويشمل ذلك دعم تطوير العمليات والضوابط، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وتسهيل تنفيذ الضوابط من خلال التدريب والتكنولوجيا وبرنامج الامتثال لمكافحة الجريمة المالية الأوسع.

يتولى فرق الخط الثالث المسؤولية عن تزويد مجلس الإدارة بضمان مستقل بشأن العملية والضوابط التي يقوم بها فرق الخط الأول والثاني.

نظام فحص العقوبات

يستخدم البنك أنظمة لفحص العقوبات المناسبة وكذلك قوائم العقوبات لتحديد وتخفيف مخاطر تلك العقوبات. وعلى أن تقوم وحدات الأعمال بفحص قوائم العقوبات التي تنشرها الكيانات التالية:

- اللجنة الوطنية لمكافحة الإرهاب بسلطنة عمان
- البنك المركزي العماني
- مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة
- مكتب مراقبة الأصول الأجنبية
- الاتحاد الأوروبي
- خزينة المملكة المتحدة
- كندا
- اليابان

يشتمل الفحص على:

- فحص أسماء الزبائن وغير الزبائن
- فحص المعاملات
- فحص الأطراف الأخرى ذات الصلة

العناية الواجبة تجاه الزبائن

تحدد سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة لدى البنك الأطراف التي يجب تحديدها عند تسجيل الزبائن الجدد والمراجعات الدورية والمستندة إلى المحفزات. ويضطلع البنك بتنفيذ إجراءات العناية الواجبة على جميع الزبائن والأطراف المرتبطة بهم.

التحقيق والتصعيد والإبلاغ

تصدر أنظمة الفحص تنبيهات للمطابقات المحتملة لقوائم العقوبات. تقع على عاتق وحدة الأعمال التي تمتلك كافة علاقات الزبون مسؤولية ضمان وجود أنظمة وضوابط للتحقيق الفعال في تلك التنبيهات أو التخلص منها أو تصعيدها والاحتفاظ بسجلات لجميع تنبيهات العقوبات التي تم إصدارها.

يتحمل مسؤول العقوبات المسؤولية كاملة عن تقديم التقارير الخارجية إلى السلطات نيابة عن البنك ويكون عليه الاحتفاظ بسجل لجميع المطابقات الإيجابية التي يتم إبلاغ السلطات بها.

تحتوي سياسة العقوبات الخاصة ببنك ظفار كذلك على أحكام وإرشادات حول الموضوعات التالية:

- العلاقات المصرفية المراسلة
- إنهاء العلاقات
- عدم الامتثال لسياسة العقوبات الخاصة بالبنك
- عواقب عدم الامتثال للعقوبات والجزاءات
- نشر سياسة العقوبات
- التدريب على العقوبات
- الاستعانة بمصادر خارجية وعلاقات أخرى ذات صلة
- الضمان والمراقبة

سياسة وإجراءات مكافحة الاحتيال

على الرغم مما تقدمه العولمة والرقمنة في الخدمات المصرفية من فرضاً للقطاع المصرفي، إلا أنها تطرح أيضاً تحديات فيما يتعلق بحماية النظام ضد هجمات المحتالين.

يعرّف بنك ظفار الاحتيال بأنه "أي فعل أو إغفال متعمد يهدف إلى خداع الآخرين، مما يؤدي إلى تكبد الضحية خسارة و/ أو تحقيق الجاني مكسباً". إن الحماية من الاحتيال - الداخلي والخارجي - أمر ضروري لحماية سمعة البنك والحفاظ على ثقة زبائنه.

ويتعهد بنك ظفار باتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لمنع الاحتيال من خلال وضع إطاراً قوياً لمكافحة الاحتيال يتألف من السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط للمساعدة في الكشف عن الاحتيال ومنعه وردعه والتحقيق فيه والإبلاغ عنه، وفقاً للقواعد واللوائح المعمول بها وأفضل الممارسات الدولية.

المهام والمسؤوليات

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن مراجعة واعتماد إطار سياسة مكافحة الاحتيال والإشراف على تنفيذها والامتثال لها، بما في ذلك الضوابط المناسبة وأنظمة إدارة مخاطر الاحتيال الفعالة.

تضطلع لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، من بين أمور أخرى، بتقييم فعالية الإجراءات الوقائية المتخذة والامتثال لمتطلبات الإبلاغ، بحيث يكون على هاتين اللجنتين التأكد من أن وحدة مكافحة الاحتيال لديها ما يكفي من الموظفين ذوي الخبرة لتنفيذ دورهم بفعالية. كما تضطلع وحدة مكافحة الاحتيال بمسؤوليات واسعة تتعلق بالكشف عن الاحتيال ومنعه وردعه والتحقيق فيه والإبلاغ عنه.

ومن بين الأطراف ذات العلاقة الآخرين الذين يلعبون دوراً هاماً في التنفيذ الفعال ما يلي:

- لجنة إدارة المخاطر
- الرئيس التنفيذي
- إدارة المراجعة الداخلية
- إدارات تكنولوجيا المعلومات وأمن المعلومات
- مدراء المشاريع
- رؤساء الأقسام ومديري الفروع
- دائرة الموارد البشرية
- وحدة مراقبة الاحتيال - مركز الاتصال.
- الموظفون
- البائعون/ الكيانات الخارجية.

وبغرض التنفيذ الفعال والمستدام للضوابط المحددة في برنامج مكافحة الاحتيال، قام البنك بمواءمة ضوابطه مع نموذج خطوط الدفاع الثلاثة. تتولي فرق الخط الأول مسؤولية اكتشاف الاحتيال من خلال الاتصال بالزبائن، ومراقبة معاملاتهم ونشاط الحساب، والحفاظ على ملفات تعريف الزبائن، وتحديث معلوماتهم، علاوة على تصعيد النشاط أو المعاملات غير العادية أو المشبوهة إلى وحدة مكافحة الاحتيال. وتتحمل فرق الخط الثاني (وحدة مكافحة الاحتيال في هذه الحالة) المسؤولية في المقام الأول عن: أ) تقديم المشورة لفرق العمل بشأن المسائل المتعلقة بالامتثال لمكافحة الاحتيال وب) إجراء مراقبة واختبار مستقلين على عمليات مكافحة الاحتيال التي يقوم بها فريق (فرق) الخط الأول. ويشمل ذلك دعم تطوير العمليات والضوابط، علاوة على تحديد الأدوار والمسؤوليات وتسهيل تنفيذ الضوابط من خلال التدريب واستخدام التكنولوجيا والإطار الأوسع لمكافحة الاحتيال.

تضطلع فرق الخط الثالث بالمسؤولية عن أ) التحقيق في حالات الاحتيال الفعلي أو محاولة الاحتيال التي يتم إبلاغها بها على النحو الواجب، ب) تطوير وثائق مرجعية تشغيلية كافية مثل دليل التعليمات الخاص بالتحقيقات في الاحتيال، ج) تزويد مجلس الإدارة بضمان مستقل بشأن العمليات والضوابط التي يقوم بها فريق الخط الأول والثاني.

تقييم المخاطر

يضمن نظام إدارة مخاطر الاحتيال التابع للبنك وضع كافة الضوابط والتدابير اللازمة لمكافحة الاحتيال والمناسبة للتخفيف من مخاطر الاحتيال. يغطي النظام جميع جوانب إدارة مخاطر الاحتيال، بما في ذلك المسائل المتعلقة بالكشف والتحقيق وإجراءات المتابعة والتدابير الوقائية ومتطلبات الإبلاغ. كما يتضمن تدابير للكشف عن الاحتيال بما في ذلك المحفزات مثل الشكاوى أو تنبيهات الزبائن أو الموظفين. كما يتضمن نظام إدارة المخاطر المالية أيضًا إطارًا قويًا للأمن السيبراني يتألف من سياسات وإجراءات وأنظمة لإحباط الهجمات السيبرانية.

يحتوي إطار عمل بنك ظفار لمكافحة الاحتيال أيضًا على أحكام وإرشادات حول الموضوعات التالية:

- إدخال منتج أو عمليات جديدة
- التدريب على مكافحة الاحتيال
- متطلبات السرية في المسائل المتعلقة بالاحتيال
- إجراءات الإبلاغ عن عمليات الاحتيال المشتبه بها
- حفظ السجلات أو مسارات التدقيق
- القضاء على عمليات الاحتيال وتسويتها
- إغلاق قضية الاحتيال
- عمليات الإفصاح
- الإدارة وإعداد التقارير التنظيمية



سياسة الإبلاغ عن المخالفات

يلتزم بنك ظفار بإجراء العمليات التجارية بأمانة وشفافية ونزاهة من خلال الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها ضد مخالفات الشركات. ويتطلع لان يحافظ جميع موظفي البنك على أعلى المعايير الأخلاقية الممكنة.

تهدف سياسة الإبلاغ عن المخالفات، مدعومة بالإجراءات المصاحبة لها، إلى تشجيع الموظفين والأطراف الأخرى ذات الصلة على التقدم والإبلاغ عن الحالات الفعلية أو المخطط لها أو المشتبه بها أو المحتملة للمخالفات والاحتيال والرشوة والفساد وغسل الأموال والابتزاز والإكراه والتواطؤ والممارسات الخاطئة وأي شكل آخر من أشكال المخالفات.

يحق لجميع الموظفين والأطراف الأخرى ذات الصلة مثل الزبائن ومقدمي الخدمات الذين يقدمون التقارير القيام بذلك بحسن نية ويتمتعون بأقصى قدر من السرية والحماية من أي تهديد أو أعمال انتقامية. يمكن تقديم التقارير على أي من قنوات الإبلاغ الرسمية التالية:

العنوان البريدي	البريد الإلكتروني	الخط الساخن
قسم الإلتزام: ص.ب: 1507، روي 112 سلطنة عمان	whistleblow@bankdhofar.com	قسم الإلتزام: +96822652069

التدريب ونشر الوعي

يتحمل رؤساء الأقسام المسؤولية كاملة عن التأكد من أن موظفيهم على دراية بسياسة وعملية الإبلاغ عن المخالفات، وأن أي احتياجات تدريبية قد تنشأ عن تطبيق السياسة قد تم تلبيتها. إذ يتلقى جميع الموظفين تدريباً سنوياً إلزامياً للتعلم الإلكتروني لضمان الحفاظ على مستوى كافٍ من الوعي. وتقع على عاتق جميع الموظفين مسؤولية التأكد من أنهم قرأوا وفهموا سياسة البنك فيما يتعلق بالإبلاغ عن المخالفات.

المهام والمسؤوليات

يشمل الأطراف ذات العلاقة الرئيسيون المشاركون في وضع وتنفيذ سياسة وإجراءات الإبلاغ عن المخالفات ما يلي:

- مجلس الإدارة
- لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة
- اللجنة التأديبية
- رئيس مجموعة الموارد البشرية
- إدارة الامتثال
- إدارة المراجعة الداخلية
- وحدة مكافحة الاحتيال
- الموظفون
- المبلغين عن المخالفات

يتضمن إطار الإبلاغ عن المخالفات داخل بنك ظفار إجراءات واضحة تتعلق بالإبلاغ والتحقيق، وتشمل هذه الإجراءات على ما يلي:

- تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات وتسجيلها والتحقيق فيها.
- تنفيذ القرارات التي تتخذها اللجنة التأديبية.
- إدارة تضارب المصالح المحتمل.
- ردود الفعل على المبلغين عن المخالفات.
- مكافآت للتشجيع.
- حقوق والتزامات الأشخاص المتورطين.



الشفافية الضريبية

يلتزم بنك ظفار التزامًا تامًا بالشفافية الضريبية والامتثال لجميع اللوائح ذات الصلة في الولايات القضائية التي يعمل فيها. تم تسجيل البنك كمؤسسة مالية أجنبية مشاركة لدى مصلحة الضرائب الداخلية، ووزارة الخزانة، والولايات المتحدة الأمريكية لتنفيذ قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية واللوائح التنظيمية والامتثال لها.

كما نفذ البنك اللوائح الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشأن معيار الإبلاغ المشترك بتعليمات من البنك المركزي العماني وجهاز الضرائب .



إدارة المخاطر

مجلس الإدارة هو المسؤول الأساسي عن تقييم وإدارة المخاطر، وقد وضع سياسات، وحدود، وإجراءات المخاطر وفقاً لذلك. إذ تراقب لجنة المخاطر وتتحكم في الملف العام للمخاطر (بما في ذلك ظفار الإسلامي) وتقدم تقارير إلى المجلس بشأن الأمور الهامة.

وتحتضن لجنة المخاطر التابعة للمجلس بدعم من قسم إدارة المخاطر المستقل الذي تتمثل مسؤوليته الأساسية في ضمان وجود إطار فعال لإدارة المخاطر في مختلف أقسام البنك، بما في ذلك نافذة ظفار الإسلامي التي تعمل ضمن هذا الإطار.

كما تعمل إدارة المخاطر كحلقة وصل بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة في تحديد مستويات تحمل المخاطر المناسبة لمختلف خطوط الأعمال وأقسام التشغيل في البنك، وضمان تصميم السياسات والإجراءات بما يتناسب مع مستويات التسامح المحددة.

ولدى بنك ظفار جميع السياسات والعمليات والإجراءات اللازمة لإدارة أنواع المخاطر التالية:

إدارة المخاطر المالية

تتمثل أهم أنواع المخاطر المالية التي يتعرض لها البنك فيما يلي:

مخاطر الائتمان: ويقصد بها احتمال فشل المقترض أو الطرف المقابل في الوفاء بالتزاماته وفقاً للشروط المتفق عليها فيما يتعلق بالإقراض والتداول والتحوط والتسوية وغيرهم من المعاملات المالية الأخرى.

مخاطر السيولة: ويقصد بها عدم قدرة البنك المحتملة على الوفاء بالتزاماته المستحقة تجاه الطرف المقابل.

المخاطرة التشغيلية: ويقصد بها مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل أنظمة داخلية أو عمليات أو أشخاص أو أحداث خارجية.

مخاطر السوق:

ويقصد بها مخاطر الخسارة الناشئة عن التغيرات غير المتوقعة في الأسعار المالية الناشئة عن التغيرات في أسعار الفائدة وأسعار الصرف والسندات والأسهم وأسعار السلع. حيث يتعرض البنك لمخاطر كبيرة في العملات والأسهم وأسعار الفائدة.

مخاطر الدولة:

ويقصد بها تلك المخاطر التي تنشأ نتيجة للتغيرات في قيمة التعرض الأجنبي بسبب الظروف الخاصة بالبلد، والتي قد تنتج عن أحداث اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو طبيعية وقد تتعلق بعوامل مثل ضوابط الصرف، وانخفاض قيمة العملة، أو تأمين الأصول أو مصادرتها من بين أمور أخرى.

الخطر البيئي والاجتماعي:

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يعزز البنك تكامل عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارساته الاستثمارية والإقراضية من خلال تطوير سياسة تكامل المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة. توضح هذه السياسة التزامات البنك بإدارة مخاطر وفرص الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة المادية وسيتم دعمها بإطار يتماشى مع المعايير العالمية بما في ذلك مبادئ التعادل ومعايير الأداء البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية. ستمكنا هذه المبادرات الاستراتيجية من تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة ومعالجتها بشكل منهجي عبر محفظتنا التمويلية والاستثمارية من خلال دمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات صنع القرار لدينا، ولذلك نهدف إلى تعزيز الاستدامة والأثر الأخلاقي لأنشطتنا المالية، مع الحفاظ أيضاً على القيمة طويلة الأجل لمساهميننا. ويعكس هذا الالتزام إدراك البنك لأهمية تمكين التنمية المجتمعية العادلة وحماية البيئة من خلال حلول التمويل المستدامة.

يُطبق ظفار الإسلامي حالياً معايير الشريعة الإسلامية المحددة بالإضافة إلى المعايير التجارية عند تقييم فرص التمويل. كما يوجه إطار تنظيم العمل المصرفي الإسلامي الصادر عن البنك المركزي العماني نحو الامتناع عن تمويل المشاريع التي تتعارض مع مبادئ الشريعة أو المصلحة العامة أو الأعراف الاجتماعية، والتي ورد وصفها في فتوى صادرة عن هيئة الرقابة الشرعية. ويتحمل كل من قسم الامتثال للشريعة الإسلامية ورئيس الشريعة وهيئة الرقابة الشرعية في ظفار الإسلامي المسؤولية بشكل جماعي عن الامتثال لإرشادات إطار تنظيم العمل المصرفي الإسلامي.

كما يهدف البنك إلى تطوير إطار التمويل المستدام الذي سيوفر هيكلًا حول كيفية تقييم التمويل الأخضر وتعزيزه. يهدف البنك إلى دمج مبادئ الأطر المعترف بها دوليًا حيث نهدف ليس فقط إلى التخفيف من المخاطر البيئية ولكن أيضًا إلى اغتنام الفرص التي تؤدي إلى نتائج بيئية إيجابية. إذ يؤكد هذا النهج التطلعي على تفاني البنك في حلول التمويل المستدامة والتزامنا بالمساهمة في الجهود العالمية لمكافحة تغير المناخ.



دراسة الحالة

تركز استراتيجية إدارة أداء محفظة المنتجات قصيرة الأجل والمدفوعة مسبقًا في بنك ظفار على الحفاظ على توازن صحي بين المخاطر والربحية على المدى القصير. إذ يهدف البنك إلى تحسين أداء محافظه الائتمانية والمنتجات المدفوعة مسبقًا من خلال المراقبة الدقيقة للمقاييس الرئيسية مثل معدلات التأخر في السداد ومعدلات التخلف عن السداد وسلوك السداد. وذلك من خلال تنفيذ معايير اكتتاب قوية وإجراء مراجعات منتظمة للمحفظة علاوة على استخدام التحليلات التنبؤية لتحديد مخاطر الائتمان المحتملة في وقت مبكر. بالإضافة إلى ذلك، يستخدم البنك استراتيجيات التسعير الديناميكية والحملات التسويقية المستهدفة لجذب الزبائن ذوي المخاطر المنخفضة والحد من خسائر الائتمان.

على المدى البعيد، تؤكد استراتيجية بنك ظفار على النمو المستدام والمرونة في مواجهة التقلبات الاقتصادية من خلال تنويع محافظ المنتجات الائتمانية والمدفوعة مسبقًا لتوزيع المخاطر عبر مختلف القطاعات وشرائح الزبائن. ويركز البنك أيضًا على بناء علاقات طويلة الأمد مع الزبائن من خلال الحلول المالية الشخصية ومبادرات التثقيف المالي الاستباقية. علاوة على ذلك، يستثمر بنك ظفار في التكنولوجيا والابتكار لتعزيز قدرات إدارة المخاطر، مثل تنفيذ نماذج متقدمة لتسجيل الدرجات الائتمانية والاستفادة من الذكاء الاصطناعي لمراقبة أداء المحفظة في الوقت الفعلي.

لتقليل التدهور الائتماني للقروض في المحفظة، يستخدم بنك ظفار نهجًا استباقيًا يتضمن المراقبة المستمرة والتدخل المبكر واستراتيجيات فعالة للحد من المخاطر. ويشمل ذلك إجراء مراجعات ائتمانية منتظمة، وتحليل اتجاهات الاقتصاد الكلي، واختبار الكسور في المحفظة لتحديد نقاط الضعف المحتملة. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك خدمات الاستشارات المالية وإدارة الديون للزبائن الذين يعانون من صعوبات مالية، بهدف منع الإهمال والتخلف عن السداد. علاوة على ذلك، يشارك بنك ظفار بنشاط في أنشطة التحصيل وينفذ استراتيجيات للحد من الخسائر لاسترداد المدفوعات المتأخرة وتقليل خسائر الائتمان. بشكل عام، تم تصميم استراتيجية البنك الشاملة لإدارة أداء محفظة المنتجات الائتمانية والمدفوعة مسبقًا لضمان الاستقرار والربحية والمرونة في مواجهة الظروف المتغيرة للسوق.



الامتثال

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 2-25 و 2-26 و 2-27 و 205-1 و 205-2 و 205-3، المجموعة 5)

تسترشد أنشطة الامتثال في بنك ظفار بالمبادئ التوجيهية للبنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية وغيرها من المبادئ التوجيهية الدولية لأسواق رأس المال، والمبادئ التوجيهية والالتزامات القانونية المحلية والدولية، وأفضل الممارسات الدولية.

يشرف قسم الامتثال على الإدارة الفعالة لمخاطر الامتثال تحت إشراف مجلس الإدارة كما يضطلع بتقديم تقاريره مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة للحصول على التوجيه.

وبهدف تعزيز ممارسات الامتثال الخاصة به، في عام 2020، شرع بنك ظفار في برنامج تحويل الامتثال، بعنوان "برنامج تصميم وتنفيذ الامتثال لمكافحة غسل الأموال التابع لمجموعة العمل المالي"، والذي اختتم في مايو 2022.

ويلتزم البنك بشكل صارم بالتوجيهات التنظيمية وتوصيات مجموعة العمل المالي الخاصة :

- سياسة اعرف زبونك/ العناية الواجبة تجاه الزبائن.
- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل.
- العقوبات التي أقرها:
 - مجلس الأمن
 - مكتب مراقبة الأصول الأجنبية
 - الولايات المتحدة الأمريكية
 - الاتحاد الأوروبي
 - المملكة المتحدة
 - العقوبات الأخرى ذات الصلة

ويجري تصنيف جميع الزبائن من حيث مستوى تعرضهم للمخاطر، ومراجعتهم بشكل دوري، وفحصهم من قاعدة بيانات العقوبات، والأشخاص المعرضين للخطر سياسيًا، والتقارير الإعلامية السلبية، إذ تتم مراقبة المعاملات من منظور مكافحة غسل الأموال ثم يتم رفع تقارير المعاملات المشبوهة وفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية في سلطنة عمان.

علاوة على ذلك، نفذ البنك أحدث أنظمة تكنولوجيا المعلومات لمراقبة المعاملات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال، وفحص معاملات/رسائل سويفت من قاعدة بيانات العقوبات في الوقت الفعلي، وفحص الزبائن من قاعدة بيانات العقوبات، والأشخاص المعرضين للخطر سياسيًا، والتقارير الإعلامية السلبية، وإجراءات تطبيق القانون، وما شابه.

كما أجرى البنك تدريباً متعلقاً بالامتثال لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وموظفي البنك.

كما حصل مسؤولو الامتثال على شهادات أخصائي معتمد في مكافحة غسل الأموال من جمعية المتخصصين في مكافحة غسل الأموال، والدبلوم الدولي في الحوكمة والمخاطر والامتثال وشهادة متقدمة في إدارة فحص مخاطر العقوبات من جمعية الامتثال الدولية.

يُجري قسم الامتثال تحليلات للثغرات على تعاميم البنك المركزي العماني ذات الصلة لتحديد ما إذا كان البنك يمثل للمتطلبات التنظيمية أم لا، وتحديد مجالات محددة قد تكون بحاجة إلى تعديلات مثل السياسات والعمليات والموارد والأنظمة والمسائل التشغيلية وغيرها من تدابير الرقابة الداخلية. كما يشارك القسم تحليلات الفجوات مع أصحاب الأعمال المعنيين المسؤولين عن تلبية المتطلبات ضمن الجدول الزمني المحدد من قبل الجهة التنظيمية أو المحدد من قبل إدارة الامتثال. وعلى أن يتم وضع تقرير بحالة تلك الثغرات أيضاً مع لجنة إدارة المخاطر ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة كجزء من جدول الأعمال ربع السنوي للإشراف والتوجيه.

وتخضع متطلبات المنظمات المجتمعية التالية للمراجعة حالياً:

- إرشادات ترميز البطاقة.
- فتح حسابات بنكية للمستفيدين من برنامج الحماية الاجتماعية.
- إطار الأمن السيبراني والمرونة.
- المبادئ التوجيهية لتنفيذ رقم الحساب المصرفي الدولي في سلطنة عمان.
- تعليمات حول التأهيل الرقمي ونموذج اعرف زبونك الإلكتروني.
- سياسة الترخيص لمقدمي خدمات الدفع وأنشطة خدمات الدفع المساعدة في سلطنة عمان.
- تعيين أو ترقية أو تجديد عقد موظفي الإدارة العليا في البنوك.
- المخاطر المرتبطة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال معالجات أو مجمعات الدفع.
- تقييم مخاطر العمل التجاري لعام 2023



إدارة سلسلة الإمداد

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم 1-204 و 2 المجموعة 4)

لدى بنك ظفار قائمة مرجعية للتعامل مع المخاطر المتعلقة بسلسلة الإمداد. ويشمل ذلك الحصول على مدونة قواعد سلوك المورد وتحليلها، حيثما كان ذلك متاحًا، والتأكد مما إذا كانت الرقابة والفساد محظورين، وإذا تمت الموافقة على الهدايا والنفقات، وإذا تم حظر الأعمال غير الأخلاقية أو غير القانونية. كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يهدف البنك إلى تنفيذ سياسة مدونة قواعد سلوك الموردين التي تحدد توقعات الموردين فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية.

ويهدف البنك أيضًا إلى تعزيز دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية في عمليات اختيار الموردين وتقييم الأداء بصفته مقدم خدمات مالية. كما يعتقد البنك أن اعتبارات ومبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية تقدم فوائد، بما في ذلك إعطاء الأولوية للموردين المحليين لتعزيز الاقتصاد المحلي ودعم تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمالية بشكل خاص. حيث تعامل البنك مع 1769 موردًا محليًا، منهم نسبة 80٪ من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال عام 2023.

06

الارتقاء بالزيائن والمجتمعات

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 203-2 و 413-1، القسم 11)



ثقافة التميز

إن التزام بنك ظفار بتقديم خدمة زبائن متميزة تميز البنك عن منافسيه، مما جعل البنك المفضل للكثير من الزبائن في جميع أنحاء سلطنة عمان. ولذلك نحن نولي اهتمامًا استراتيجيًا كبيرًا للجهود الرامية إلى تقديم وتحسين تجربة الزبائن بشكل متميز ومستمر.

قيم خدمة الزبائن لدينا

تستند علاقة بنك ظفار بالزبائن إلى قيم خدمة الزبائن الثمانية للمؤسسات:



العلاقة بالزبائن

بناء علاقات طويلة الأمد مع زبائننا من خلال تقديم منتجات تلبي احتياجاتهم المصرفية ومن خلال تقديم خدمات تفوق توقعاتهم.

الإلتزام بالمسؤولية

نتولى مسؤولية كل معاملة أو ملاحظة أو شكوى من الزبائن والتعامل معها وتسويتها ضمن مستويات الخدمة الملتزمة.

سرية المعلومات

نضمن المحافظة على سرية وخصوصية معلومات الزبائن الشخصية والمالية.

حُسن المعاملة والإحترام

نعامل زبائننا بأقصى درجات الاحترام ونمارس الشفافية الكاملة بشأن المعلومات المتعلقة بمنتجاتنا وخدماتنا.

حق الاختيار والمعرفة

نتحلى دائمًا بالشفافية عندما يتعلق الأمر بتقديم الخيارات والحلول التي تلبي احتياجات الزبائن ونسمح لهم باختيار الحلول الأنسب دون ضغوطات.

التوفر والموثوقية

نضمن أن قنواتنا وموظفينا متاحون دائمًا لمساعدة الزبائن.

صوت الزبون

نضمن تسجيل ملاحظات الزبائن والتصرف بناءً عليها وانعكاسها في منتجاتنا وخدماتنا وطريقة تعاملنا مع الزبائن.

التحسين المستمر

نجري أنشطة تقييم ذاتية لتحديد مجالات التحسين التي يمكن أن تساعدنا على خدمة زبائننا بشكل أفضل.

على مر السنين، ركز البنك على جعل تجربة الزبائن أسرع وأكثر ذكاءً وراحة، مع الاستثمار في التحول الرقمي لتبسيط رحلة الزبائن، إذ يلعب الاستماع إلى الزبائن وجمع ملاحظاتهم دورًا أساسيًا في التحسين المستمر للخدمات المقدمة لهم.

ولتنظيم هذه العملية وضع بنك ظفار خارطة طريق استراتيجية لتجربة الزبائن، إذ يوفر ميثاق تجربة الزبائن مجموعة من المبادئ التي تحدد معايير الخدمة التي يمكن للزبائن توقعها من البنك. إذ تمثل هذه الالتزامات المعايير التي يُتوقع من جميع الموظفين الإلتزام بها عند التعامل مع الزبائن، مما يضمن مستوى ثابتًا من التميز.

حماية المستهلك المالي

يحدد ميثاق بنك ظفار لحقوق ومسؤوليات المستهلك كافة حقوق ومسؤوليات زبائنه والتزامات البنك تجاههم. إذ يوفر الميثاق شفافية كاملة للزبائن والعمليات التي تنطوي عليها المعاملات المصرفية.

ويدعم الميثاق جهود البنك لبناء علاقات قوية ودائمة مع الزبائن على أساس الثقة والاحترام والمساءلة. إذ يتم تشجيع جميع الزبائن على قراءة الميثاق والتعرف على حقوقهم ومسؤولياتهم كمستهلكين.

يتمحور الميثاق حول أربعة مبادئ:

1. احترام حقوق المستهلك: ضرورة احترام احتياجات وتوقعات المستهلكين، ويسعى البنك جاهداً لتزويدهم بأفضل خدمة ممكنة تحقق أهدافهم.
2. الشفافية في التواصل والممارسات: يؤمن البنك بالتواصل المفتوح والصادق مع الزبائن وسيزودهم بجميع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المعاملات المصرفية.
3. الممارسات العادلة والأخلاقية: يلتزم البنك بالممارسات الأخلاقية والمسؤولية ويضطلع بإجراء الأعمال بنزاهة وامتنال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها.
4. التحسين المستمر: يلتزم البنك بالتحسين المستمر لخدماته ومنتجاته وعملياته لتقديم خدمة أفضل للزبائن وتلبية احتياجاتهم المتطورة.



ملاحظات الزبائن

جرى إنشاء قسم ملاحظات الزبائن في بنك ظفار بغرض تفعيل التزام البنك بشكل فعال بتقديم تجربة زبائن لا مثيل لها. يقدم القسم تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي للعمليات، ويجمع بين الوحدات الرئيسية المسؤولة عن رعاية الزبائن وأنظمة المعلومات الإدارية، علاوة على ضمان الجودة، كما يتعاون مع جميع الإدارات في البنك.

وتتمثل المهمة الرئيسية لهذا القسم العمل على معالجة شكاوى الزبائن وحلها على الفور وعلى النحو الذي يرضي الزبائن، علاوة على التعلم والاستفادة من هذه التجارب في تحسين خدماتنا بشكل مستمر بهدف تجاوز توقعات الزبائن.

كما أصدر بنك ظفار الأسئلة الشائعة للزبائن لزيادة الوعي بين وكلاء الخدمة في الخطوط الأمامية وتزويدهم بالمعرفة للتعامل مع الشكاوى المتعلقة برسوم وتكلفة عمليات الحساب.

وتغطي سياسة معالجة شكاوى الزبائن جميع الطلبات التي تم تصعيدها من قبل جميع الزبائن الذين يتصلون بالبنك لحل أي مشكلة تؤدي إلى عدم رضا المستهلك.

يمكن للزبائن تقديم الشكاوى عبر القنوات التالية:

زيارة أقرب فرع لبنك ظفار أو فرع ظفار الإسلامي.



على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم
+ 968 24791111 (لبنك ظفار) أو
+ 968 24775777 (لظفار الإسلامي).



إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني على:
care@BankDhofar.com أو
care@dhofarislamicbank.com



متاح على موقع بنك ظفار أو موقع ظفار
الإسلامي



منصات التواصل الاجتماعي الرسمية لبنك ظفار
أو ظفار الإسلامي.



فيما يلي تفاصيل عملية التعامل مع الشكاوى عبر القنوات المختلفة:

شبكة الفروع – على موظفي الفروع تسجيل جميع التعليقات الواردة في نظام إدارة علاقات الزبائن بغض النظر عما إذا تم حلها على الفور أو يحتاج حلها إلى التصعيد. يجري مراجعة هذه الحالات من قبل فريق ملاحظات الزبائن ويجب حلها من قبل القسم و/ أو إحالتها إلى المسؤول المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة في غضون الإطار الزمني المعمول به، وفقاً لتعقيد وطبيعة كل حالة.

الموقع الإلكتروني – تتم إدارة الموقع الإلكتروني للبنك من قبل فريق التسويق والاتصالات المؤسسية وهناك خيار للزبائن لتقديم الملاحظات/ الشكاوى. يرسل الموقع الإلكتروني بريدًا إلكترونيًا مباشرًا إلى قسم ملاحظات الزبائن، ويجب مراجعة جميع الشكاوى الواردة خلال ساعات العمل وتسجيلها في نظام إدارة علاقات الزبائن في نفس اليوم، ومعالجتها من قبل قسم ملاحظات الزبائن أو إحالتها إلى الأقسام المعنية لاتخاذ الإجراء اللازم.

مدراء العلاقات – مدراء العلاقات هم إحدى نقاط الاتصال المباشرة لزبائن الخدمات المصرفية المتميزة وزبائن الشركات لتسجيل ملاحظاتهم. إذ يتم تسجيل مثل هذه الحالات في نظام إدارة علاقات الزبائن من قبل مديري العلاقات ليتم حلها على الفور أو تصعيدها إلى المسؤول المناسب. في جميع الحالات، يتلقى قسم ملاحظات الزبائن نسخة للمتابعة كلما لزم الأمر.

البنك المركزي العماني – يجري تحويل الشكاوى المسجلة لدى البنك المركزي العماني إلى فريق ملاحظات الزبائن بينك ظفار لاتخاذ إجراءات فورية لحل المشكلة، وعلى أن يتولى الفريق معالجة الشكاوى بالتعاون مع الإدارات المعنية داخل البنك ثم موافاة البنك المركزي العماني بالرد بعد موافقة الرئيس التنفيذي للعمليات. كما يتعين التواصل مع الدائرة القانونية في البنك، إذا لزم الأمر، للحصول على المشورة اللازمة. وعلى أن يتواصل فريق ملاحظات الزبائن مع الزبائن على رقم الهاتف المسجل لديهم لضمان رضاهم قبل إغلاق الشكاوى في نظام إدارة علاقات الزبائن.

مركز الاتصالات – تتم مراجعة الشكاوى المسجلة من قبل موظفي مركز الاتصالات في نظام إدارة علاقات الزبائن من قبل قسم ملاحظات الزبائن خلال ساعات العمل على أن يجري متابعتها من قبل القسم مع المسؤول المعني لاتخاذ الإجراءات اللازمة، وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة المتفق عليها وضمن الفترة الزمنية المعمول بها اعتمادًا على تعقيد وطبيعة كل حالة.

وسائل التواصل الاجتماعي – يستخدم البنك قنوات التواصل الاجتماعي كمنصة للزبائن لمشاركة أفكارهم واقتراحاتهم وتعليقاتهم حول جودة الخدمة علاوة على رفع الشكاوى من خلالها، وكذلك للاستفسار عن المنتجات والخدمات، وللحصول على المساعدة يمكن للزبائن التواصل عبر صفحة البنك على منصات التواصل الاجتماعي في منصة إكس، وإنستجرام، وفيسبوك، ويوتيوب، لينكد إن لتقديم ملاحظاتهم الخاصة بتحسين جودة الخدمة. وتتم إدارة منصات وسائل التواصل الاجتماعي من قبل فريق التسويق والاتصالات المؤسسية التابع للبنك ويمكن الوصول إليها من قبل موظفي مركز الاتصالات المعنيين الذين يتم منحهم حق الوصول إلى مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك لمعالجة شكاوى الزبائن واستفساراتهم. كما يتم التعامل مع جميع الشكاوى واستفسارات المنتجات/ الخدمات والاقتراحات وما إلى ذلك الواردة على قنوات التواصل الاجتماعي لبنك ظفار أو ظفار الإسلامي من قبل فريق مركز الاتصالات لحلها و/ أو تصعيدها على الفور.

قسم ملاحظات الزبائن – يمكن للزبائن الاتصال بفريق قسم ملاحظات الزبائن من خلال رقم الهاتف المخصص لتقديم ملاحظاتهم.

مقاييس شكاوى الزبائن	2021	2022	2023
عدد الشكاوى الواردة	12853	16882	36278
عدد الشكاوى المقدمة إلى البنك المركزي العماني أو الوكالات القضائية الأخرى	300	304	251
عدد الشكاوى التي تم تسويتها	12853	16882	36278
معدل الاستجابة لاستفسارات الزبائن (%)	100 %	100 %	100 %
متوسط الوقت المستغرق (أيام عمل)	37	17	13



رضا الزبائن

أطلق بنك ظفار مبادرة "صوت الزبون" لتقييم جودة الخدمة بعد إنهاء المعاملة داخل الفروع وعلى القنوات البديلة واستطلاع متابعة للتحقق مما إذا كان القرار المقدم مرضياً.

وهذا هو حجر الأساس لخارطة الطريق الاستراتيجية لتجربة الزبائن طويلة الأجل وقصيرة الأجل للبنك، مما يمكّنه من الحصول على ملاحظات الزبائن بشكل فعال وتفعيل المبادئ الثلاثة المتمثلة في الجمع والتحليل والعمل من أجل تقديم أفضل تجربة زبائن ممكنة.

وتسمح هذه العملية للبنك باتخاذ نهج أكثر استراتيجية لتخصيص مبادرات الزبائن بناءً على البيانات النوعية التي يقدمونها. وعليه تصبح هذه الأداة قادرة على نشر مجموعة متنوعة من أنواع الاستطلاعات:

1. استطلاعات المعاملات - التحقق من الرضا الناجم عن معاملات الزبائن.
2. الاستطلاعات القائمة على الحملات - نشر الاستطلاعات المدفوعة باحتياجات العمل
3. الاستطلاعات العلائقية - الاستطلاعات التي من شأنها أن تمكن البنك من مقارنة التحسن على أساس سنوي

أنواع الملاحظات والتعليقات

- أ. الآراء والتعليقات المباشرة - الاستبيانات
- ب. الآراء والتعليقات المستنتجة - تجمع بين البيانات التشغيلية والردود على الاستبيان
- ت. الآراء والتعليقات غير المباشرة - تحصيل الاتجاهات والمشاعر من القنوات الاجتماعية

يتم إعطاء الأولوية لبرنامج صوت الزبون في خارطة طريق تتكون من مرحلتين:

المرحلة 1: الربع الأول لعام 2024

- إدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي
- استطلاعات المعاملات
- استطلاعات القنوات
- التقارير الأساسية
- إدارة الحالة

المرحلة 2: الربع الرابع لعام 2024

- ربط البيانات التشغيلية
- التقارير المتقدمة
- الاستطلاعات العلائقية
- الاستطلاعات الداخلية
- تحليلات نصية
- إدارة متقدمة للحالات

وإدراكاً لأهمية وضع خطوط أساس واضحة، يواصل البنك تحسين منهجيات القياس لمقاييس رضا الزبائن في عام 2024. وسيشمل ذلك الاستفادة من أنظمة القياس المباشرة وغير المباشرة، بما في ذلك صافي درجات الترويج، ودرجة رضا الزبائن، ودرجة جهد الزبائن، والحل من المرة الأولى للحصول على فهم شامل لتجارب الزبائن وتوقعاتهم. وعلاوة على ذلك، سيضع البنك أهدافاً طموحة لزيادة التحسينات في خدمة الزبائن.

الحصول على التمويل وتنمية المجتمع

يحتل بنك ظفار دورًا مهمًا في قلب المجتمع، وعليه يرى البنك أنه من واجبه ليس فقط توفير الخدمات المالية الأساسية لجميع المساهمين فحسب ولكن القيام بسلسلة من المبادرات التي تحقق فوائد أوسع للمجتمع.

تتم هذه المبادرات تحت مظلة استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الخاصة ببنك ظفار والتي تركز على سياسة توفر إطارًا للأنشطة والمبادرات ذات الصلة والتي يستخدمها البنك.

يسعى البنك إلى مواصلة خطته للمسؤولية الاجتماعية مع رؤية عُمان 2040 للتنويع الاقتصادي والتمكين، بما في ذلك:

1. برامج الشمول المالي
2. دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال
3. التعليم
4. الرعاية الصحية

تضطلع اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة بالموافقة على خطة العمل السنوية للمسؤولية الاجتماعية للشركات وفقًا للميزانية المعتمدة بينما يتولى قسم التسويق والاتصالات المؤسسية المسؤولية عن تطوير وتنفيذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

financial inclusion

الشمول المالي

يلتزم بنك ظفار بتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجات جميع أفراد المجتمع، بما في ذلك المقيمين والمواطنين الذين يسكنون بمناطق بعيدة عن البنوك. ويقوم البنك بمجموعة متنوعة من المبادرات للتعريف بخدماته حتى يكون لدى الزبائن الفعليين أو المحتملين إدراك كامل لمزايا خدماته.

لدى البنك أيضًا إطار استراتيجي داخلي للتعليم والتوعية المالية بغرض تطوير برنامج تعليمي مالي شامل يمكن تصميمه وفقًا للاحتياجات الفريدة لمختلف الجماهير المستهدفة بهدف زيادة التوعية المالية وتمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة في حياتهم الشخصية والمهنية. ويشمل الجمهور المستهدف الجمهور العام وموظفي القطاع الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والطلاب في الكليات والمدارس الثانوية.

كما أطلق البنك تطبيقًا عبر الأجهزة الذكية أدى إلى تبسيط عملية فتح الحسابات للزبائن الجدد بشكل كبير. كان هذا التطور الاستراتيجي مفيدًا بشكل خاص للزبائن الأصغر سنًا، كما يتضح من الارتفاع الملحوظ في فتح حسابات الأطفال بنهاية عام 2023.

يتحمل قسم التسويق والاتصالات المؤسسية المسؤولية عن إبلاغ الزبائن بمختلف منتجات وخدمات الأفراد والتي من شأنها تلبية احتياجاتهم. إذ يجري التواصل من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب بما في ذلك حملات التوعية ورعاية الفعاليات والأخبار الصحفية والإعلانات وحملات وسائل التواصل الاجتماعي. كما جرى تصميم حملات التوعية ليس فقط لجذب الزبائن الحاليين فحسب ولكن لتوسيع قاعدة زبائن البنك.

علاوة على ذلك، أنشأ البنك مصدرًا لتطوير مركز المعرفة على موقعه الإلكتروني، الذي يجري تحسينه باستمرار من خلال المقالات بهدف بث الشفافية والتوجيه للزبائننا للسماح لهم باتخاذ قرارات مالية مستنيرة. وتوفر شبكة فروع بنك ظفار - المصممة لاستيعاب الزبائن ذوي الاحتياجات الخاصة - المتوزعة في جميع محافظات سلطنة عمان، مما يضمن خدمة جميع المواطنين والمقيمين.

وأصبح تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك ظفار، الأفضل في فئته، مكونًا أساسيًا لضمان التغطية الواسعة والمريحة للوصول إلى خدمات البنك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

يعد الشمول المالي ركيزة مهمة لظفار الإسلامي الذي يدير حملات توعية عامة لنشر المعرفة حول فوائد الخدمات المصرفية الإسلامية. ويشارك ظفار الإسلامي في الفعاليات ورعايتها لنشر الوعي بالصيرفة الإسلامية. مثل بنك ظفار، ووظفار الإسلامي علاوة على القنوات المصرفية الرقمية التي تقدم خدمات ذاتية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

ويتلقى جميع الموظفين داخل بنك ظفار ووظفار الإسلامي تدريبًا مصممًا لمنحهم معرفة شاملة بمنتجات البنك وخدماته حتى يتمكنوا من تعريف الزبائن بالمزايا بشكل فعال. كما أدخل البنك نظام لتقدير الموظفين لتحفيزهم على الالتزام بأعلى معايير جودة الخدمة.



دراسة الحالة

برامج الحماية الاجتماعية

ساهم قسم الخدمات المصرفية الرقمية في المبادرات الاجتماعية في عام 2023 لا سيما من خلال دعمه لبرامج منافع الحماية الاجتماعية. كما قدم البنك خدمات التحقق الهامة من صحة الحساب، مما مكن الزبائن من استرداد تفاصيل حساباتهم بسهولة. كانت هذه الميزة مفيدة في ربط ملفات المستخدمين بسلسلة، لا سيما ملفات الأطفال وكبار السن، بمزاياهم المالية. وتؤكد مشاركة البنك في هذا المشروع التزامه بالاستفادة من الحلول المصرفية الرقمية من أجل الرعاية الاجتماعية وتعزيز الشمول المالي للفئات الضعيفة داخل مجتمعنا.

2023	2022	2021	عدد التسهيلات التي توسع نطاق الحصول على التمويل
مسقط: 31 الداخلية: 54	مسقط: 19 الداخلية: 40	مسقط: 16 الداخلية: 36	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة وغير المنتعشة اقتصادياً
121	54	77	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة وغير المنتعشة اقتصادياً

2023	2022	2021	زبائن التجزئة المصرفية ومحفظة الودائع
456,285	296,177	268,862	إجمالي عدد زبائن الخدمات المصرفية للأفراد
556,571	350,787	338,918	إجمالي عدد حسابات الزبائن
661.341	507.902	592.023	القيمة الإجمالية لمحفظة الودائع المصرفية للأفراد (مليون ريال عماني)

2023	2022	2021	عدد الزبائن المقترضين والتعرض حسب نوع الزبون
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة			
438	407	451	عدد الزبائن المقترضين
0.163	0.117	0.137	التعرض (مليون ريال عماني)
الشركات			
204	260	293	عدد الزبائن المقترضين
1.030	0.907	1.210	التعرض (مليون ريال عماني)
تمويل المشروع			
34	41	39	عدد الزبائن المقترضين
0.823	0.676	0.755	التعرض (مليون ريال عماني)
أخرى			
58	0	0	عدد الزبائن المقترضين
0.215	0	0	التعرض (مليون ريال عماني)
734	708	783	إجمالي عدد الزبائن المقترضين
2.233	1.702	2.104	إجمالي التعرض (مليون ريال عماني)

2023	2022	2021	عدد التسهيلات التي توسع نطاق الحصول على التمويل
8	3	3	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة وغير المنتعشة اقتصاديًا
8	3	3	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة وغير المنتعشة اقتصاديًا

2023	2022	2021	زبائن التجزئة المصرفية ومحفظه الودائع
67,237	31,015	26,394	إجمالي عدد زبائن الخدمات المصرفية للأفراد
72,802	35,177	30,067	إجمالي عدد حسابات الزبائن

2023	2022	2021	التعرض للاقتراض حسب نوع الزبون
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة			
0.003	0.010	0.010	التعرض (مليون ريال عماني)
الشركات			
0.046	0.078	0.117	التعرض (مليون ريال عماني)
0.050	0.089	0.127	إجمالي التعرض (مليون ريال عماني)

2023	2022	2021	عدد القروض المتأخرة وغير المستحقة
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة			
0.006	0.009	0.001	التعرض (مليون ريال عماني)
الشركات			
0.085	0.064	0.023	التعرض (مليون ريال عماني)
0.092	0.073	0.024	إجمالي التعرض (مليون ريال عماني)



دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

تماشياً مع رؤية عمان 2040، قمنا برعاية قرية بنديرة وأكبر مهرجان للمأكولات في سلطنة عمان "مسقط إيت" الذي تم تنظيمه من قبل الجمعية العمانية للسيارات. إذ شكلت هذه الفعاليات منصة لرواد الأعمال الشباب لتبادل الأفكار والاستفادة من التجارب. وشهدت الفعاليات ما مجموعه 11,000 زائراً قاموا باكتشاف فرص التعاون المشترك.

الخصوصية وأمن البيانات

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 1-410 و 1-410، المجموعة 6)

مع تقدم البنك في برنامج التحول الرقمي الخاص به، تصبح حماية بيانات الزبائن وخصوصيتهم أكثر أهمية للحفاظ على نزاهة وسمعة البنك. إذ يمتلك بنك ظفار مجموعة قوية من السياسات والإجراءات وأنظمة تقنية المعلومات، بما في ذلك أنظمة الأمن السيبراني، التي تحكم استخدام البيانات وتضمن حمايتها في جميع الأوقات.

نظام حماية البيانات والخصوصية في بنك ظفار معتمد وحاصل على شهادة الأيزو (ISO/IEC 27001:2013) (نظام إدارة أمن المعلومات) التي تنطبق على جميع المعلومات والأنظمة والعمليات والأفراد داخل قسم تقنية المعلومات وقسم أمن المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك، يمتلك بنك ظفار السياسات التالية التي توفر حوكمة شاملة على أمن وحماية البيانات:

- سياسة خصوصية وحماية البيانات.
- سياسة الأمن السيبراني.
- سياسة أمن المعلومات.

علاوة على ذلك، يستثمر البنك باستمرار في تعزيز أنظمة الأمن السيبراني الخاصة به لتوفير أعلى مستوى من الأمان للزبائن وضمان امتثال البنك لجميع اللوائح المعمول بها.

وفقاً لسياسة خصوصية الموقع الإلكتروني وسياسة خصوصية القنوات الإلكترونية، يتم جمع المعلومات بناءً على موافقة مسبقة. قد يشارك البنك هذه المعلومات مع دائرة الائتمان والمخاطر مع السلطات المعنية بالتصنيف الائتماني، والبنك المركزي العماني، وشركة مسقط للمقاصة والإيداع، وأي جهات مختصة مشابهة أخرى. يسعى البنك لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به أو الوصول العرضي، والتعديل غير المصرح به أو التعديل العرضي، والمسح. وتنطبق هذه السياسة على القنوات الإلكترونية للبنك فقط.

الجدير بالذكر أنه لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث اختراق للبيانات أو سرقة الهوية أو فقدان بيانات زبائننا في الفترة المشمولة بالتقرير الحالي أو السنوات الأربع السابقة.

حملات تسويق الأمن السيبراني: بدأ البنك حملات خارجية عبر منصات التواصل الاجتماعي لتعزيز وعي الزبائن فيما يتعلق بالجرائم المالية وتقديم الإرشادات بشأن الحماية من الاحتيال السيبراني.

تحسين الأمن السيبراني

أطلق بنك ظفار مبادرة للاستثمار في تدابير الأمن السيبراني المتقدمة لحماية البيانات من التهديدات المتطورة، وضمان سلامة بيانات الزبائن، وتعزيز الثقة في قنواته الرقمية. وتهدف الخطة إلى ضمان بقاء البنك في الطليعة في التحول الرقمي للقطاع المالي، من خلال التطور المستمر لتلبية وتجاوز احتياجات وتوقعات الزبائن.

خطة قصيرة الأجل (6-12 شهرًا) يغطي تنفيذها ما يلي:

تعزيز واجهة المستخدم/ تجربة المستخدم:

إكمال التجديد المخطط لواجهة المستخدم وتجربة المستخدم لمنصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والإنترنت، والتأكد من أنها بديهية ومميزة وسهلة الوصول.

تطوير تجربة الزبائن:

تنفيذ آليات جمع الملاحظات للحصول على رؤى الزبائن في الوقت الفعلي حول استخدام القنوات الرقمية، وإجراء التحسينات المستمرة لتطوير رحلة الزبون.

مبادرات التوعية الرقمية:

إطلاق برامج لتعليم الزبائن تركز على الخدمات الرقمية لزيادة الإتيقان عبر جميع فئات المستخدمين.

تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا:

بدء التحديثات التدريجية لبنية التكنولوجيا التحتية للبنك لدعم الابتكارات القادمة، مما يضمن الصلابة والمرونة والقابلية للتوسع.

تحسين الخدمات الرقمية للأعمال التجارية:

تشغيل إدارة العقود الرقمية وتتبع المعاملات في الوقت الحقيقي للزبائن من قطاع الأعمال التجارية لتبسيط عملياتهم المالية.

التحول الرقمي

استثمر بنك ظفار بشكل كبير في تطوير بنيته التحتية الرقمية، سواء في واجهة الزبون لتحسين خدمة الزبائن أو في البنية التحتية للمعاملات الخلفية بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية.

يدعم قسم تقنية المعلومات في بنك ظفار تنفيذ نموذج عمليات "تشغيل-نمو-تحول" ويشرف على استراتيجية التكنولوجيا، وأنظمة التطبيقات، وأنظمة القنوات الرقمية، والبنية التحتية.

ترتكز استراتيجية البنك للابتكار على الركائز الثلاث التالية:

قيادة الابتكار: وضع البنك كمؤسسة رائدة في مجال الابتكار من خلال الاستثمار في البحث والتطوير، والتحليلات التنبؤية، والذكاء الاصطناعي للخدمات الشخصية، واستكشاف تقنية البلوك تشين لتعزيز أمن المعاملات.

الشراكات الاستراتيجية مع شركات التقنية المالية: إقامة تحالفات استراتيجية مع شركات التكنولوجيا المالية لدمج الحلول المالية الجديدة واستكشاف أوجه التآزر عبر الصناعات مثل البيع بالتجزئة والاتصالات.

تبني أفضل الممارسات العالمية: قياس العروض الرقمية بانتظام وفقاً للمعايير الدولية لضمان أعلى جودة للخدمة.

يبدأ بنك ظفار الآن مشروعاً استراتيجياً تحويلياً سيحدث ثورة في التجربة المصرفية الرقمية عبر جميع القنوات. تتضمن هذه المبادرة تجديدًا شاملاً لواجهة المستخدم (UI) وتجربة المستخدم (UX) لكل من منصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والإنترنت، والتي تلبى المتطلبات الفريدة لكل من القنوات المصرفية الإسلامية والتقليدية.

من منظور تجربة الزبائن، ترتبط المبادرات والتحسينات التالية ارتباطاً مباشراً بجهود البنك لتحويل تجربة زبائنه رقمياً.

1. تحسينات على الموقع الإلكتروني لكل من بنك ظفار ووظار الإسلامي

من خلال إدخال نماذج الاتصال المتكاملة، تم تحسين التفاعل نتيجة تحسين التواصل. تعزز جزئية "أريد أن" من الموقع الإلكتروني تجربة المستخدم وتركز على احتياجاته. تم تعزيز قابلية التوسع في الموقع الإلكتروني من خلال تبسيط نظام إدارة المحتوى. ستسمح التصميمات النقالة أولاً للموقع الإلكتروني بأن يكون أكثر استجابة واستخدماً عبر الأجهزة النقالة.

2. منصة القنوات الشاملة

في الوقت الحالي، فإن النظام البيئي الرقمي للبنك مجزأ ومنفصل عن كل من المنظور التكنولوجي ومنظور واجهة المستخدم/ تجربة المستخدم. وبالتالي، يواجه الزبائن العديد من مشكلات الاكتشاف بسبب عدم الامتثال لمبادئ قابلية الاستخدام وتجربة منصة القنوات الشاملة السيئة عبر القنوات الرقمية المختلفة. وكخطوة أولى، نفذ البنك منصة قنوات شاملة تدمج تطبيقاته المصرفية الأساسية مع القنوات الرقمية. بالانتقال إلى منصة واحدة لكل من القنوات المصرفية والرقمية الأساسية، يمكن للبنك تحسين الأداء والموثوقية وقابلية التوسع وأوقات الاستجابة، مما يجعل التجربة الرقمية تتماشى مع معايير القطاع التقني.

3. مركز التفاعل الرقمي (منصة القنوات الشاملة)

بسبب ظهور وسائل التواصل الاجتماعي كقناة رئيسية للتفاعل التي يستخدمها البنك للتواصل مع الجمهور الأوسع، كانت القنوات تُدار داخلياً ثم تطورت لتصبح قناة تفاعل أساسية.

وكان الفريق يواجه عدة تحديات، بما في ذلك أوقات الاستجابة الأطول، ونقص التقارير، وفقدان المحادثات بسبب نقص توحيد القنوات. ولكن في الآونة الأخيرة، نفذ البنك منصة مشاركة وسائل التواصل الاجتماعي مصممة لمواجهة هذه التحديات، مما أدى إلى تحسن كبير في أوقات الاستجابة، وعدد المحادثات التي تم التعامل معها، ووقت التعامل مع الوكلاء عبر جميع المقاييس الرئيسية.

4. تحسين دقة موقع جوجل:

نظراً لزيادة عدد فروع البنك، أدى إلى ظهور مشكلة في البحث عن الفروع الأقرب للزبائن ولذلك تم التواصل مع صفحات جوجل لتحسين دقة مواقع الفروع.

5. التكامل مع نظام الطرح العام الأولي عبر الإنترنت:

قام البنك بتمكين الاتصال السلس مع نظام الطرح العام الأولي عبر الإنترنت والذي تضمن ميزة لتمويل الطرح العام الأولي. مما أدى إلى حد كبير عملية تقديم المستخدمين للطرح العامة الأولية، مما جعل التجربة بأكملها أكثر سهولة في الاستخدام وكفاءة في عام 2023.

6. التكامل المباشر لتحويل الأموال السريع إلى الهند

نفذ بنك ظفار، في إطار توسيع خدماته المصرفية الدولية، تكاملاً مباشراً مع بنك عريق في الهند. وأدت هذه المبادرة إلى خدمة "التحويلات السريعة إلى الهند"، التي غيرت قواعد اللعبة في المعاملات عبر الحدود. إذ يمكن للزبائن الآن الاستفادة من القدرة على تحويل الأموال دولياً من خلال أوقات المعالجة الفورية والحد الأدنى من الرسوم، مما يسهل قدرة الزبائن على إدارة المعاملات المالية العالمية دون عناء.

7. نظام خدمات الاتصالات الاستباقية التفاعلية

أطلق بنك ظفار نظام خدمات الاتصالات الاستباقية التفاعلية للزبائن التي تغطي احتياجات مثل إعادة إصدار رقم التعريف الشخصي لأجهزة الصراف الآلي، وإعادة تعيين كلمة مرور الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، وزيادة حد سحب أجهزة الصراف الآلي وما إلى ذلك، وللتقاط ملاحظات الزبائن بعد زيارة الفروع.

من منظور البنية التحتية، قام البنك بتحديث بنيته التحتية لمركز البيانات من خلال الشراكة مع أكبر مزود لمراكز البيانات في سلطنة عمان، وهي مبادرة ستدعم التوسع المستقبلي للتحول الرقمي.

2023	2022	2021	أثر الرقمنة
الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: 47,565 الخدمات البنكية عبر الإنترنت: 309	الخدمات البنكية عبر الإنترنت: 646	الخدمات البنكية عبر الإنترنت: 661	الزبائن المسجلون رقمياً
24925	4	لا يوجد	الزبائن الجدد في البنك الذين تم دمجهم رقمياً
3,622,181	2,271,656	لا يوجد	عدد معاملات الأفراد التي تمت من خلال تطبيق الهاتف النقال
ظفار الإسلامي			
7,257	3,185	2,859	الزبائن المسجلون رقمياً
1,250	-	-	الزبائن الجدد في البنك الذين تم دمجهم رقمياً
355,992	206,328	148,494	عدد معاملات الأفراد التي تمت من خلال تطبيق الهاتف النقال

2 تم إضافتهم من خلال تطبيق انطلاقة



دراسة الحالة

دراسات الحالة التالية توضح كيفية دمج الرقمنة في مختلف أقسام البنك.

الخدمات المصرفية الحكومية والخدمات المصرفية الاستثمارية

في دائرة الخدمات المصرفية الحكومية، تم تحديث البنية التحتية لتقنية المعلومات لدعم تنفيذ حساب الخزنة الموحد ودعم صفقات الصرف الأجنبي في حلول الأعمال التجارية.

بالإضافة إلى ذلك، قدمت الدائرة أيضًا تقنية الدفع إلى عروضه مثل نقاط البيع ونقاط البيع البرمجية.

قنوات الخدمات المصرفية الرقمية للأفراد

تعتبر وحدة الخدمات المصرفية الرقمية التابعة لقسم الخدمات المصرفية للأفراد في طليعة الابتكار التكنولوجي، وتلتزم بتوفير حلول مصرفية آمنة ومريحة ومتعددة الاستخدامات. الهدف النهائي هو التأكد من أن تجربة الزبون سلسلة وفعالة قدر الإمكان.

يتمحور القسم حول العديد من الوظائف الرئيسية، كما يلي:

القنوات عبر الإنترنت والهاتف النقال

منصة مصرفية قوية عبر الإنترنت إلى جانب تطبيق مصرفي عبر الهاتف النقال سهل الاستخدام، تضمن إمكانية وصول الزبائن إلى حساباتهم وإجراء المعاملات والاستفادة من الخدمات المصرفية من منازلهم أو أثناء التنقل.

الخدمات المصرفية الخارجية

تقدم شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي وأجهزة متعددة الوظائف والأجهزة التفاعلية متعددة الخدمات مجموعة من الخدمات المصرفية، مما يتيح للزبائن إجراء معاملات مثل السحب النقدي والودائع وغيرها، بكل سهولة وكفاءة.

منصات وخدمات فتح الحسابات الرقمية

تعمل حلول فتح الحسابات الرقمية على تبسيط عملية فتح حسابات جديدة أو الاستفادة من الخدمات، مما يجعلها أسرع وأسهل وبلا أوراق تمامًا، مما يعزز راحة الزبائن ورضاهم.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات

توفر هذه المنصة، المصممة خصيصًا للزبائن من الشركات، مجموعة من الخدمات المصرفية المصممة لتلبية الاحتياجات الفريدة للشركات، مما يتيح الإدارة الفعالة للشؤون المالية والمعاملات والتدفق النقدي.

إيداع الشيكات عن بعد

مع هذه الخدمة المبتكرة، يمكن للزبائن إيداع الشيكات إلكترونيًا دون الحاجة إلى زيارة فرع البنك، مما يوفر الوقت ويمنح راحة إضافية.

حلول الاعمال التجارية بين الشركات (B2B)

حلول مصرفية شاملة للأعمال التجارية بين الشركات، وتسهيل المعاملات السلسلة بين الشركات، وتعزيز الكفاءة، وتعزيز النمو.

الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة

تتيح الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة للزبائن إجراء مجموعة من المعاملات المصرفية وتلقي إشعارات الحساب من خلال رسائل نصية بسيطة. هذه الخدمة ذات قيمة خاصة لأولئك الذين لا يستطيعون الوصول إلى الهاتف النقال الذكي أو في المناطق ذات الاتصال المحدود بالإنترنت. تشمل هذه الوظائف على الاستفسار عن الرصيد وتاريخ المعاملات والتنبيهات بشأن أنشطة الحساب.

الخدمات المصرفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

تتضمن الخدمات المصرفية عبر وسائل التواصل الاجتماعي استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي مثل الواتساب لإجراء المعاملات المصرفية والتفاعل مع خدمة الزبائن.

ظفار الإسلامي

تركز مبادرات الرقمنة في ظفار الإسلامي على تحسين تجربة الزبائن في المجالات التالية:

التخصيص

استخدام تحليلات البيانات وتقنيات الذكاء الاصطناعي لتخصيص تفاعلات الزبائن عبر نقاط اتصال مختلفة. يمكن أن يشمل ذلك توصيات المنتجات المخصصة، ورسائل التسويق المخصصة، وتجارب المستخدم المخصصة على المنصات الرقمية.

تحسين الخدمات المصرفية النقالة/ المتنقلة

تحسين الوصول الرقمية، بما في ذلك المواقع الإلكترونية والتطبيقات للأجهزة النقالة لتلبية العدد المتزايد من المستخدمين الذين يحصلون على المحتوى والخدمات على الهواتف النقالة والأجهزة الذكية. إذ يؤدي تحسين الخدمات المصرفية النقالة/ المتنقلة إلى إمكانية الوصول بسرعة وسهولة الاستخدام، مما يساهم في تجربة إيجابية للزبائن.

عمليات الدفع المبسطة

تبسيط وتحسين عملية الدفع عبر الإنترنت لتقليل التواصل الفعلي وتقليل معدلات التخلي عن اتمام الشراء. قد يشمل ذلك تنفيذ خيارات الدفع بضغط واحدة، وميزات الدفع كضيف، وبوابات الدفع الآمنة لتعزيز الراحة والأمان للزبائن.

تفاعل وسائل التواصل الاجتماعي

الاستفادة من منصات وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع الزبائن ومعالجة الاستفسارات وبناء العلاقات. إذ يمكن استخدام أدوات الاستماع إلى وسائل التواصل الاجتماعي لمراقبة المحادثات وتحديد الاتجاهات والاستجابة الفورية لملاحظات الزبائن وتعزيز الشعور بالمجتمع والولاء بين الزبائن.

خدمات مصرفية رقمية مختارة تم إطلاقها في عام 2023

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال - تعزيز السويقت: معاملات دولية أسرع وأكثر موثوقية.
- فتح حسابات العوائد العالية عبر التطبيق: عملية فتح حساب مبسطة للحسابات المتميزة.
- فتح حساب الأطفال عبر التطبيق: إعداد سهل وآمن لحسابات الأطفال.
- أجهزة نقاط البيع - التكامل مع محلات بقالة التمام: حلول دفع سلسلة لزيائن محلات بقالة التمام.
- أجهزة نقاط البيع - التكامل مع وزارة الصحة: أنظمة دفع حديثة لوزارة الصحة.
- أجهزة نقاط البيع - حدود الدفع الأعمال الصغيرة: حدود دفع قابلة للتخصيص لدعم معاملات الأعمال الصغيرة.
- أجهزة نقاط البيع - مشروع تطبيق نظام نقاط البيع عبر الأجهزة الذكية (تطبيق عربي): حل سويقت بواجهة عربية لسهولة الوصول على نطاق أوسع.
- أجهزة نقاط البيع - الشهادة وتحميل المفاتيح عن بعد للمحطات الطرفية منخفضة التكلفة (EEASY7 و MOSAMMBE): الامتثال والأمان لمحطات الدفع ذات التكلفة المعقولة.
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - عرض هيكل الشجرة: يوفر تصورًا مركزيًا وهرميًا لهيكل الحسابات المالية للمؤسسة، مما يمكّن الكيانات مثل وزارة المالية من الإشراف على جميع الحسابات المالية ذات الصلة وإدارتها من واجهة واحدة، وضمان دقة البيانات في الوقت الفعلي وتحسين الرقابة المالية.
- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال - تحسين دفع الفواتير: يتميز تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من بنك ظفار الآن بالتكامل مع مجموعة من مزودي الخدمات، وتوسيع خيارات دفع الفواتير عبر مختلف القطاعات مثل التعليم، والسفر والاتصالات. يوفر هذا التحسين للزيائن حلًا مناسبًا شاملاً لإدارة الفواتير ودفعها مباشرة من خلال التطبيق، مما يحسن الكفاءة وتجربة المستخدم.

التركيز على موظفينا

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم / 2-7 و 2-8 و 202-2 و 401-1 و 401- و 401-2 و 401-3 و 403-8 و 403-9 و 403-10 و 404-2 و 404-3 و 405-1 و 406-1 و القسم: 2 و 3 و 4 و 5 و 6 و 7 و 8)



ثقافة مكان العمل

يدرك بنك ظفار أن موظفيه هم المفتاح لدفع الأداء والحفاظ على ميزة تنافسية في السوق. إذ يسعى البنك إلى جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها، وتطوير الموظفين والاستثمار فيهم على جميع مستويات المؤسسة، وغرس هدف مشترك بينهم لتحقيق أهداف البنك.

وقد رسخت إدارة الموارد البشرية ثقافة أداء قوية من خلال مجموعة متنوعة من البرامج والمشاريع في إطار رحلة تحول الموارد البشرية، وتصميم وبناء الثقافة والأشخاص والعمليات والأنظمة الصحيحة. إذ تهدف استراتيجية الموارد البشرية إلى تعزيز تجربة الموظفين، والمشاركة، والتواصل المفتوح، والملاحظات المنتظمة، بالإضافة إلى تمكين الموظفين من النمو من خلال خلق بيئة تكافئ الأداء المتميز.

كما يؤمن بنك ظفار أن التغيير التنظيمي الفعال يؤدي إلى قوة عاملة أكثر تفاعلاً، ويحسن ممارسات العمل، ويساعد على تحقيق إنتاجية أعلى. إذ يتم منح جميع موظفي البنك فرصاً لتعزيز المهارات وتبادل الأفكار حول المجالات المتعلقة بالتميز في الخدمة والخبرة التقنية وأفضل الممارسات الدولية والإقليمية.

تنمية رأس المال البشري

استقطاب المواهب والاحتفاظ بها وإشرافها

يجذب بنك ظفار المواهب ويرعاها ويحتفظ بها من خلال تقديم مكافآت تنافسية وخطط لتحفيز الأداء. علاوة على ذلك، يركز البنك بقوة على توفير فرص للنمو الوظيفي من خلال تنفيذ برامج تطوير مكثفة.

يمكن تقسيم مبادرات جذب المواهب والاحتفاظ بها بشكل عام إلى الفئات التالية:

- حزم تعويضات مميزة وتنافسية.
- تشجيع فرص التعلم والتطوير.
- مكافآت مرتبطة بالأداء تشمل مكافآت خاصة للموظفين ذوي الأداء العالي.
- الترقيات والعلاوات.
- دراسات معايير الرواتب.
- التقدير المستمر من خلال برنامج تقدير في البنك.
- مبادرات إشراك الموظفين لزيادة التعاون والعمل الجماعي.
- منصة تواصل لزيادة الشفافية والمعرفة.
- عملية تعيين قوية ومقابلة قبل مغادرة أي موظف لمحاولة الاحتفاظ بالموظفين

تشمل الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل:

- التأمين على الحياة
- التأمين الصحي
- إجازة للوالدين (98 يومًا للأرملة و7 أيام للأبوة)
- تسهيلات ائتمانية للموظفين
- إجازات أخرى حسب قانون العمل العماني

عزز البنك مشاركة موظفيه ضمن المبادرات التالية في عام 2023:

- أطلق استبيان لمشاركة الموظفين
- تطوير استراتيجية المشاركة.
- تشكيل قسم مشاركة الموظفين.
- تحسين مركز الاتصال بالموارد البشرية للتفاعل بشكل أفضل مع الموظفين والإجابة على الاستفسارات المتعلقة بالشؤون الشخصية بشكل أسرع.
- تقديم تسهيلات ائتمانية جديدة للموظفين.
- تنفيذ مختلف مبادرات الرقمنة في الموارد البشرية.

في عام 2023، أكمل ما مجموعه 1250 من أصل 1555 موظفًا استبيان المشاركة، مما أدى إلى معدل مشاركة بنسبة 80% ودرجة مشاركة بنسبة 70%. ويسعى البنك إلى ضمان حصول جميع الأفراد والفرق عالية الأداء على فرص النمو وتحقيق طموحاتهم المحتملة والمهنية.

كما تم تصميم البرامج خصيصًا لفئات المواهب المختلفة في البنك لخلق قدرات وظيفية وتقنية متخصصة لتلبية احتياجات الشركات الناشئة، وتخطيط التعاقب المستقبلي للبنك، ولتعزيز ثقافة تركز على الزبائن في جميع أنحاء بنك ظفار.

التعليم والتطوير

تعد أكاديمية الأداء التابعة لبنك ظفار جزءاً رئيسياً في استراتيجية تنمية رأس المال البشري للبنك. والغرض منها هو تلبية جميع احتياجات التعلم بما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي للبنك وتزويد الموظفين في كل قسم بالمهارات اللازمة لأداء أعمالهم على أعلى مستوى. ويهدف ذلك إلى تحسين أداء الموظفين وإنتاجيتهم ودعم التطوير الوظيفي.

يمكن تصنيف برامج التدريب بشكل عام على النحو التالي:

- خطط التدريب السنوية للموظفين: تغطي هذه الخطط الاحتياجات الوظيفية، والتقنية، والسلوكية، والقيادية.
- شهادة مهنية في أنظمة اكتشاف ومنع الاختراق: متوفرة بناءً على احتياجات الموظفين.
- المؤهلات الأكاديمية: المؤهلات الأكاديمية الممنوحة للموظفين بناءً على معايير محددة على أساس سنوي.
- برنامج تطوير الخريجين: برنامج رواد لتطوير الخريجين الشباب.

تغطي الأكاديمية مجموعة واسعة من الاحتياجات التدريبية، بما في ذلك برامج القيادة بالإضافة إلى التدريب المتعلق بمواضيع محددة مثل الخزينة وإدارة المخاطر والتمويل والتمويل الإسلامي والشركات والتجزئة المصرفية والمتطلبات التنظيمية وغير ذلك الكثير.

كما تشمل الأكاديمية على فرع تجريبي وأداة مرنة للتعلم الإلكتروني الرقمي للموظفين لإكمال الدورات التدريبية المخصصة لهم في الوقت الذي يناسبهم من محطة عملهم أو عن بُعد إذا لزم الأمر. ولقد قدمت الأكاديمية العديد من الدورات في عدة مواقع في جميع أنحاء سلطنة عمان من خلال التعلم الحضوري بالإضافة إلى منصة التعلم الإلكتروني. كما تجمع الأكاديمية خبراء من مختلف الوحدات المتخصصة لتلبية احتياجات تدريب الموظفين من خلال البرامج التي تغطيها داخلياً والمصادر الخارجية.

كما تجري الأكاديمية تحليل احتياجات التدريب سنوياً لتقييم المتطلبات من كل قسم وبناء مهارات الموظفين وكفاءاتهم. إذ يتم دمج التحليل في خطة تدريب سنوية تشمل التدريب المحلي والدولي الذي يجريه موظفو البنك.

يتم تزويد الموظفين المعنيين بتدريب منتظم في إدارة استمرارية الأعمال، مع برامج مخصصة لتلبية احتياجات الفئات المستهدفة المختلفة. في عام 2023، تم تنظيم برامج تدريب متخصصة في إدارة استمرارية الأعمال إلكترونياً ليتمكن جميع المستخدمين من إنهاء البرامج الإلزامية في إدارة استمرارية الأعمال في وقتهم المناسب سواءً في المكتب أو في المنزل.

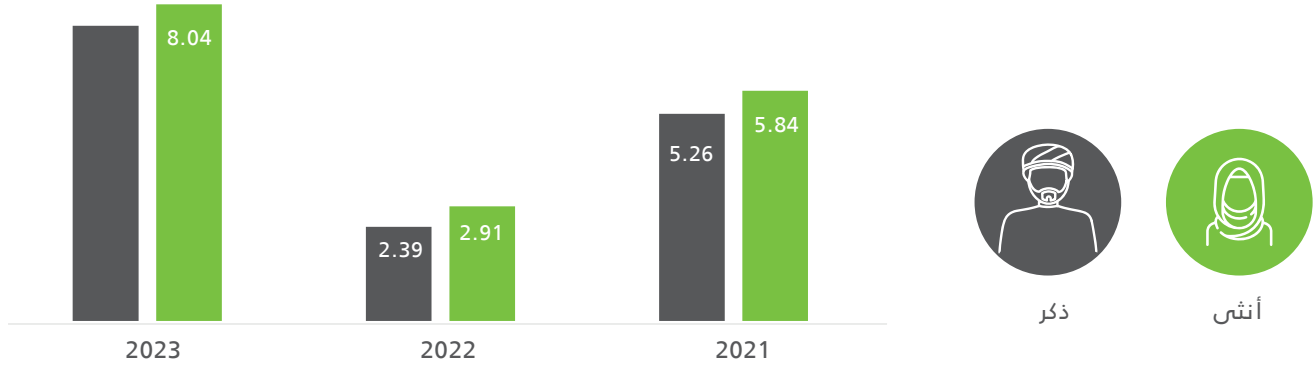
كما قدم البنك مبادرة تدريب "يوم المعرفة" التي تقدم منتجاً كل أسبوع وتغطي ميزاته الرئيسية وأهليته وإجراءاته وأخطائه الشائعة لتعزيز آفاق المبيعات وبناء القدرات. ويجري قسم إدارة المخاطر برامج تدريبية منتظمة للموظفين على مختلف المستويات لتعزيز "الوعي بالمخاطر" ونشر "ثقافة إدارة المخاطر" العامة في البنك. كما يتم إجراء التدريب المهني بأشكال مختلفة لتحسين مهارات إدارة المخاطر للموظفين.

ويشارك قسم الامتثال والتدقيق الشرعي بنشاط في الخدمات المصرفية الإسلامية والتدريب المتعلق بالمنتجات للموظفين والإدارة وأصحاب المصلحة الآخرين. كما أجرى ظفار الإسلامي 50 برنامجاً تدريبياً يشمل كل من برامج التدريب الداخلية والخارجية.

كما قد بدأت بعض الإدارات بتشكيل قسم داخلي لتعلم الموظفين وتطويرهم حيث يمكن للموظفين تقديم عروضهم التقديمية وبرامجهم التدريبية الخاصة لمشاركة المعرفة بمجالاتهم الخاصة بالإضافة إلى مهاراتهم. كما أجرى بنك ظفار تدريباً متعلقاً بالامتثال لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وموظفي البنك.

كذلك تم إجراء تدريب حضوري في قاعات التدريب يتعلق بالعبء الواجبة تجاه معرفة الزبائن، ومكافحة غسيل الأموال، والعقوبات، والاحتيال، ومكافحة الرشوة والفساد، وما إلى ذلك للموظفين المعنيين من الامتثال، وإدارة التدقيق الداخلي، والتمويل التجاري، والفروع، ومدراء العلاقات، والعمليات المركزية. كما إن دورات التعلم الإلكتروني حول الاحتيال، وأمن المعلومات، ومكافحة غسل الأموال، والمجالات المتعلقة بالعقوبات متاحة لجميع موظفي البنك، الذين يتعين عليهم اجتياز هذه الدورات سنوياً.

كما يتم إجراء تدريب منتظم لمهارات موظفي الخدمات المصرفية للشركات لتعزيز مهاراتهم الائتمانية.



ذكر



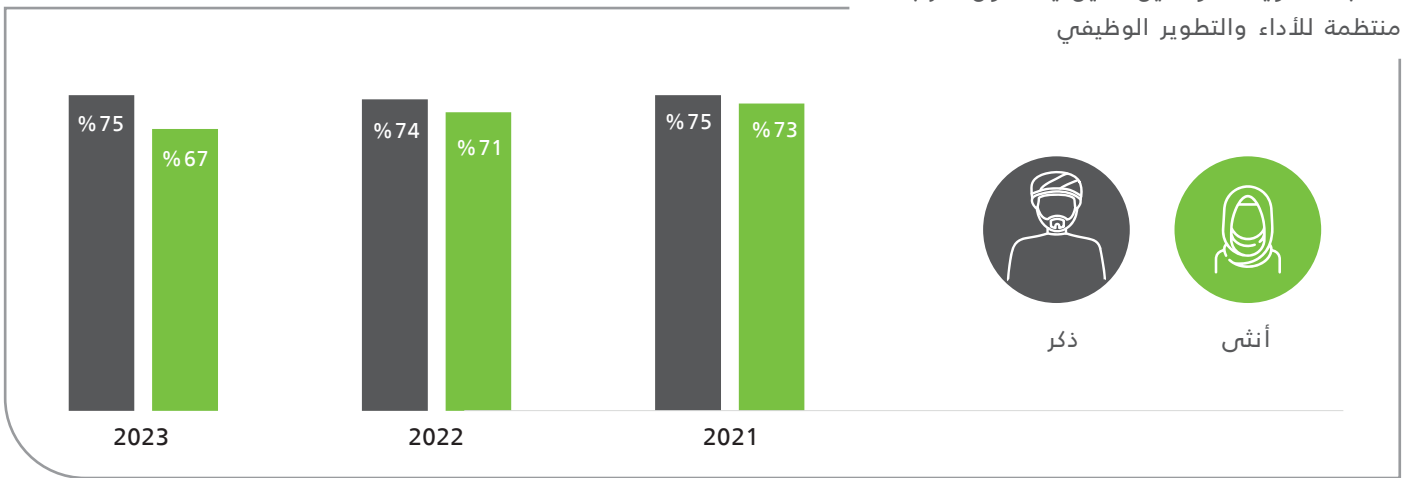
أنثى

2023	2022	2021	متوسط ساعات التدريب لكل موظف، حسب مستوى الإدارة
61.83	32.96	23.33	غير إداري
6.16	4.68	5.33	الإدارة الوسطى
2.68	4.20	3.56	إدارة عليا (تنفيذية)
2023	2022	2021	إجمالي عدد الموظفين الذين يتلقون التدريب على مكافحة الرشوة والفساد
1574	320	943	غير إداري
575	61	337	الإدارة الوسطى
13	0	9	إدارة عليا (تنفيذية)
2023	2022	2021	إجمالي عدد الموظفين الذين يتلقون تدريباً على أمن المعلومات
1248	85	1176	عدد الموظفين الذين أكملوا التدريب
1316	131	1168	عدد ساعات التدريب
2023	2022	2021	إجمالي عدد الموظفين الذين يتلقون تدريباً على سرية البيانات
11	4	28	عدد الموظفين الذين أكملوا التدريب
11	4	28	عدد ساعات التدريب

يتم إجراء مراجعة أداء منتظمة لجميع الموظفين، إذ يعتمد قياس الأداء على الأهداف الفردية التي يتم تحديدها بناءً على مؤشرات الأداء الرئيسية الشاملة. كما تتدرج الأهداف وصولاً إلى رئيس الدائرة ورؤساء الأقسام والمديرين المباشرين والموظفين الفرديين، مما يضمن اتباع نهج متنسق في جميع أنحاء البنك، وأن الجميع يعمل على تحقيق الأهداف العامة للبنك.

بناءً على مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة، يتم تقييم الأداء من قبل المدير المباشر ورؤساء الأقسام، بشكل دوري أي نصف سنوي وسنوي. كما يصرف البنك مكافآت مرتبطة بالأداء للموظفين بناءً على نتائج مراجعات الأداء مع مجموعة المكافآت الإجمالية التي يحددها الأداء المالي للبنك (صافي الربح).

النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي



السنة	2023	2022	2021	النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي، حسب مستوى الإدارة
غير إداري	64%	61%	64%	
الإدارة الوسطى	74%	78%	81%	
إدارة عليا (تنفيذية)	73%	77%	12%	

ممارسات التوظيف

تحدد لائحة التزامات العمل الخاصة بالبنك المعايير السلوكية التي من المتوقع أن يستوفوها جميع الموظفين. تغطي لائحة التزامات العمل المعايير الأخلاقية والمهنية واحترام القانون والسرية وغير ذلك الكثير.

وفقًا للائحة التزامات العمل، يتم التعامل مع جميع الموظفين على قدم المساواة والإنصاف. ولا يتسامح البنك مع حالات التحرش أو التمييز من أي نوع ولديه إجراءات واضحة للتعامل بسرعة وبشكل مناسب مع أي شكاوى قد تنشأ فيما يتعلق بهذه الحالات.

كما يقوم قسم علاقات الموظفين في البداية بمراجعة التظلمات ويحاول تصحيحها في إطار زمني محدد. إذا لزم الأمر، تتولى لجنة منع التحرش البت في مثل هذه الأمور ويوصي رئيس اللجنة باتخاذ أي إجراء تأديبي على النحو المحدد في المبادئ التوجيهية التأديبية للبنك. كما يقوم البنك بمراجعة هذه الإجراءات الداخلية بشكل دوري وتعديلها وفقًا لذلك.

ولم يتم تقديم أي شكاوى بشأن حوادث التمييز أو المضايقات من هذا النوع في البنك في عام 2023.

التعمين

يتمثل أحد المحاور الرئيسية لاستراتيجية رأس المال البشري لبنك ظفار الاستثمار في المواهب المحلية بهدف تطوير الكفاءات الوطنية. وقد قام البنك بتعيين مواطنين عُمانيين موهوبين في مناصب قيادية، بما يتماشى مع الأهداف الوطنية. ونتيجة لذلك، يفخر بنك ظفار بمعدل تعمين قدره 93٪ في جميع أقسام وفروع البنك ومعدل استنزاف أقل من 5٪، وهو من أدنى المعدلات في القطاع المصرفي العماني.

التنوع والإنصاف والشمول

وباعتباره من أهم البنوك في سلطنة عمان، يفخر بنك ظفار بجهوده لدعم مبادرات الدولة لتوظيف المواطنين العمانيين في القطاع الخاص، كما هو مذكور في قسم التعمين أعلاه. ومع ذلك، يقر البنك بفوائد التنوع في القوى العاملة وعدم التمييز على أساس الجنسية، أو الجنس، أو العرق، أو الدين، أو أي سمة أخرى. ولذلك فقد وُظف بنك ظفار 13 جنسية مختلفة في عام 2023.

وقد ركز البنك على توظيف الإناث في السنوات الأخيرة وحقق نجاحًا كبيرًا في تمثيل الإناث مع زيادة نسبة النساء في كل من فئتي موظفي الإدارة العليا والمتوسطة. كما تتاح فرص متساوية لكل من الإناث والذكور في برامج البنك التدريبية. ولقد قمنا بالتعاون مع كلية الدراسات المصرفية والمالية لبرامج التعليم العالي ونشجع الموظفات على الاستفادة من هذه الفرص.

ويجري البنك تحليلًا للأجور بين الجنسين لتحديد ومعالجة التفاوتات في التعويضات بين الموظفين الذكور والإناث، حيث سيكون هذا التحليل معيارًا مستمرًا للأهمية في إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مما يعكس تفاني البنك في تعزيز مكان عمل شامل ومنصف.

كما قام البنك بالتنسيق مع المبادرة الوطنية لإدماج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، وشارك في العديد من الفعاليات لتشجيع توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة. ويوظف البنك حاليًا عددًا قليلًا فقط من الموظفين ذوي الإعاقة، ولكنه يتوقع أن يزداد هذا العدد في الفترة المقبلة.



الصحة والسلامة المهنية

يعتبر بنك ظفار الصحة البدنية والعقلية والسلامة والرفاهية لموظفيه واحدة من أهم أولوياته. بالإضافة إلى العديد من المبادرات القائمة لدعم التطوير الوظيفي ورضا الموظفين، كما تحتوي لائحة التزامات العمل بالبنك على الالتزام بتوفير والحفاظ على بيئة آمنة وصحية وفعالة لزيائن البنك وموظفيه. كما يقدم البنك خيارات التوجيه والتدريب لدعم الرفاهية بالإضافة إلى بطاقات التأمين الصحي لجميع الموظفين التي تتوافق بدورها وجميع ممارسات الصحة والسلامة في اللوائح والقوانين ذات الصلة مثل قانون العمل العماني.

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يكرس البنك جهوده لتعزيز قياس وإدارة مقاييس الصحة والسلامة لضمان رفاهية لموظفينا كأولوية قصوى، حيث لا تتضمن استراتيجيتنا التطلعية تتبع الدؤوب لهذه المقاييس فحسب، بل تتضمن أيضًا دمج اعتبارات الصحة والسلامة في عملياتنا اليومية وثقافة المؤسسة. ولتحقيق هذه الغاية، سنضع أيضًا سياسة للصحة والسلامة تعكس التزامنا القوي بضمان حماية سلامة موظفينا.

في الوقت الحالي، تغطي السياسة والخطة الأمنية للبنك مسؤوليات وتدابير التخفيف من المخاطر الأمنية، وإجراءات التعامل مع التهديدات والانتهاكات الأمنية، وإجراءات عمليات التدريب، وإجراءات الإخلاء، وإجراءات الإبلاغ عن الحوادث الأمنية، وإجراءات تفتيش التدابير الأمنية وضمان استمرار عملياتها.

مكافحة الحرائق

يحتفظ البنك بإطار عمل مفصل للوقاية والحماية من الحرائق ويتم إجراء تدريب على مكافحة الحرائق كل ستة أشهر لمبنى المكتب الرئيسي والإدارات الموجودة في المباني المختلفة التي تضم أكثر من 70 شخصًا/ موظفًا وفقًا لإرشادات الدفاع المدني. كما يتم إجراء تدريب مشترك سنويًا بالتنسيق مع الدفاع المدني.

الإخلاء

هناك تعليمات مفصلة وتم إبلاغ جميع الأطراف ذات الصلة بها فيما يتعلق بإجراءات الإخلاء أثناء حالة الطوارئ.

التدريب

يتم توفير التدريب على مخاطر محددة متعلقة بالعمل مثل التعامل مع وحدات التكييف، واستخدام طفايات الحريق، ومولدات الطاقة، ووحدات الإمداد الكهربائي وما إلى ذلك.

08

الأثر المناخي

(المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم: 302-1 و302-2 و302-4 و303-5 و305-1 و305-2 و305-3 و305-4 و305-5 و306-4 وأي 1 و2 و3 و4 و5 و6 و7 و8 و9 و10)



يلتزم بنك ظفار بدعم حملة التنمية المستدامة في سلطنة عمان ومواءمة ممارساته التجارية مع المبادرات الوطنية لمواجهة التحديات البيئية، بما في ذلك تغير المناخ. التزمت سلطنة عمان بالوصول إلى صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050، بما يتفق مع هدف اتفاقية باريس للحد من ظاهرة الاحتباس الحراري العالمي إلى 1.5 درجة مئوية مقارنة بمستويات ما قبل الصناعة.

كما يقوم البنك بتقييم طرق تسخير أنشطته الأساسية بشكل فعال لدعم مثل هذه المبادرات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية. ويشمل ذلك تمويل المشاريع للمشاريع والمبادرات البيئية التي تندرج ضمن فئة "التمويل الأخضر" أو "التمويل المستدام".

منذ عام 2017، أطلق البنك مبادرته البيئية "نحو عالم أخضر" مع بنك ظفار للمساهمة في الحفاظ على البيئة من خلال عدد من المبادرات بما في ذلك إعادة التدوير والتنظيف وغيرها.

الانبعاثات والطاقة

وباعتبارها مؤسسة قائمة على المكاتب، فإن عمليات بنك ظفار ليست كثيفة الاستخدام للطاقة بشكل خاص، وبالتالي ليس لها بصمة انبعاثات كبيرة. ومع ذلك، يضمن البنك أنه يدير استخدام الطاقة بكفاءة، مما يبقي الانبعاثات عند الحد الأدنى. كما يقوم البنك بمراقبة وقياس انبعاثاته المباشرة من أسطول المركبات المملوكة لها وكذلك استخدامه غير المباشر للطاقة من شراء الكهرباء لمبانيها ومنشآتها وكذلك شراء المياه المبردة.

وقد اتخذ البنك بعض المبادرات لتحسين كفاءة الطاقة في مبانيه، بما في ذلك استبدال مصابيح الأنابيب بمصابيح اليد في جميع الفروع. ففي المرحلة الأولى، تم تجهيز جميع الفروع الجديدة البالغ عددها 34 فرعاً والفروع الحالية البالغ عددها 30 فرعاً بمصابيح اليد. في المرحلة الثانية، ستحذو جميع الفروع وطوابق الأقسام المتبقية حذوها. أدت المبادرة إلى توفير التكاليف والطاقة بالإضافة إلى انخفاض بنسبة 50% في عدد الشكاوى المتعلقة بإضاءة الأنابيب.

بالإضافة إلى ذلك، قام قسم الخدمات المصرفية الرقمية في البنك بمبادرات لها تأثير بيئي إيجابي وتقلل من البصمة الكربونية للعمليات المصرفية، وتشمل:

منصة فتح الحسابات الرقمية: تدشين منصة رقمية لفتح الحسابات تسمح للزبائن بفتح حسابات من أجهزتهم النقالة الذكية. إذ تقلل هذه المبادرة بشكل كبير من الحاجة إلى الذهاب إلى الفروع، مما يقلل من انبعاثات الكربون المرتبطة بالنقل.

تطوير أجهزة متعددة الوظائف: يعمل البنك على تحسين أجهزة متعددة الوظائف لتوفير خدمات فتح الحساب رقميًا وبلا أوراق. وستسهل هذه الأجهزة الخدمات المصرفية المختلفة دون الحاجة إلى طباعة المستندات، مما يقلل من نفايات الورق ويعزز الحفاظ على البيئة.

وقد أجرى البنك تقييمًا أوليًا لانبعاثات الغازات الدفيئة في النطاقين 1 و2 للكيانات في حدود الإبلاغ هذه. تشمل انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاق 1 إجمالي استهلاك الوقود لجميع المركبات المملوكة للبنك بينما تشمل انبعاثات الغازات الدفيئة في النطاق 2 إجمالي الكهرباء المشتراة من البنك، إذ تتوافق هذه الحسابات مع معيار بروتوكول الغازات الدفيئة.

وكجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يهدف البنك إلى وضع قائمة جرد شاملة لانبعاثات الغازات الدفيئة تشمل الانبعاثات الممولة. وسيقوم البنك بمواءمة تطوير قائمة جرد انبعاثات الغازات الدفيئة مع المعيار العالمي للمحاسبة والإبلاغ عن الغازات الدفيئة للصناعة المالية التابع للشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون بالإضافة إلى معيار بروتوكول الغازات الدفيئة. إن وجود جرد شامل لانبعاثات الغازات الدفيئة سيسمح للبنك بعد ذلك باتخاذ المزيد من المبادرات نحو خفض انبعاثاته من الغازات الدفيئة بما يتماشى مع مسار سلطنة عمان في الوصول إلى صفر انبعاثات كربونية

2022	2021	انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من ثاني أكسيد الكربون)
181.65	232.80	النطاق رقم 1
148.04	180.27	النطاق رقم 2
329.69	413.07	مجموع النطاق (1) و (2)

2022	2021	إجمالي كثافة الانبعاثات (طن متري من ثاني أكسيد الكربون/ موظف)
0.11	0.15	النطاق رقم 1
0.09	0.12	النطاق رقم 2
0.20	0.27	مجموع النطاق (1) و (2)

2022	2021	استهلاك الطاقة		
2,570.18	3,301.44	بترول	استهلاك الوقود	استهلاك الطاقة (جيجا جول)
0.00	0.00	ديزل		
1,490.07	1,702.60	استهلاك الكهرباء		
2,570.18	3,301.44	إجمالي استهلاك الطاقة المباشر		
1,490.07	1,702.60	إجمالي استهلاك الطاقة غير المباشر		
4,060.26	5,004.04	إجمالي استهلاك الطاقة		

2022	2021	كثافة الطاقة (جيجا جول/ موظف)
1.52	2.19	كثافة الطاقة المباشرة
0.88	1.13	كثافة الطاقة غير المباشرة
2.40	3.32	إجمالي كثافة الطاقة

إدارة المياه

يسعى بنك ظفار إلى إدارة استهلاك المياه بمسؤولية، فقط باستخدام ما تحتاجه في مكاتبها.

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، سيقوم البنك باستهلاك المياه الأساسي في مكان العمل. إذ يدرك البنك أن سلطنة عمان يتم تحديدها كدولة معرضة حاليًا لإجهاد مائي مرتفع للغاية سنويًا. وبناءً على ذلك، يهدف البنك إلى وضع خطة عمل لكفاءة استهلاك المياه تتضمن تحديد أهداف طموحة للكفاءة.

2023	2022	2021	استهلاك المياه
34,136	32,434	لا يوجد	إجمالي استهلاك المياه (م3)
20.21	21.49	لا يوجد	كثافة استهلاك المياه (م3/موظف)

إدارة النفايات

يتعهد البنك باستهلاك المواد الملموسة بشكل مسؤول في عملياته، وبالتالي تقليل النفايات الناتجة.

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، سيقوم البنك النفايات الأساسية الناتجة في مكان العمل وسيشمل ذلك النفايات الخطرة. كما يدرك البنك أهمية التعميم في مكان العمل والفوائد المحتملة التي يوفرها. وبناءً على ذلك، يهدف البنك إلى وضع خطة عمل للتدوير في مكان العمل تتضمن وضع أهداف للحد من النفايات وإعادة التدوير.

المناخ والاستراتيجية

كجزء من إطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يهدف البنك إلى تقييم كيفية تأثير المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ بشكل معقول على إمكانيات البنك، ونموذج أعمالنا وسلسلة القيمة، والاستراتيجية وصنع القرار، والمركز المالي، والأداء المالي والتدفقات النقدية، ومرونة استراتيجيته للتغيرات المتعلقة بالمناخ. كما سيتم إجراء هذا التقييم بما يتماشى مع المعايير والمبادئ ذات الصلة، والمبادئ التوجيهية للمنظمات المجتمعية حيثما كان ذلك متاحًا. وستكون الإفصاحات عن التقييم ونتائجه متوافقة مع المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية S2 (المناخ).

التمويل الأخضر

يعد تمويل مشاريع البنية التحتية الرئيسية جزءًا أساسيًا من أعمال بنك ظفار، وقد شارك البنك بالفعل في تمويل المشاريع التي لها بصمة بيئية إيجابية كبيرة، بما في ذلك مصادر الطاقة المتجددة ومشاريع الطاقة النظيفة الأخرى.

حتى الآن، شارك بنك ظفار في المشاريع التالية:

1. توليد الطاقة المتجددة
أ. قدم بنك ظفار ورقة شروط الإقراض بقيمة 230 مليون دولار من التكلفة الإجمالية للمشاريع التالية البالغة 380 مليون دولار:
ii. محطتان بريتان لتوليد طاقة الرياح بسعة 100 ميجا وات لكل منهما.
iii. محطة للطاقة الشمسية الكهروضوئية (PV) بقدرة 100 ميجا وات أو محطة للطاقة الشمسية الكهروضوئية بقدرة 100 ميجا وات و10 ميجاوات لنظام تخزين طاقة البطارية.
ب. شارك بنك ظفار كمقرض لرأس المال العامل (لغرض ضريبة القيمة المضافة) في شكل لغة التبليط القياسي متجدد بقيمة 20.8 مليون دولار لمشروع الطاقة الشمسية الكهروضوئية من قبل مزود رائد لحلول الطاقة المتجددة لإنتاج 500 ميجا وات من الطاقة.
ث. قام بنك ظفار بتسهيل مشروع من قبل إحدى شركات الطاقة المستقلة في سلطنة عمان لبناء وتركيب 2.2 ميجاوات من الطاقة الشمسية الكهروضوئية على السطح لمزود خدمات تعليمية. كما تبلغ التكلفة الإجمالية للمشروع 1.77 مليون دولار منها الديون المطلوبة 1.24 مليون دولار (70٪). هذا هو أول مشروع للطاقة الشمسية على السطح من نوعه في سلطنة عمان، وبالنظر إلى أهمية وقابلية برنامج الأسطح، قدم البنك موافقة مبدئية تصل إلى 10 ملايين ريال عماني (26 مليون دولار) لبرنامج الأسطح.
2. إنتاج الأمونيا الخضراء
أ. قام بنك ظفار بتسهيل مشروع لبناء مصنع لإنتاج الأمونيا الخضراء بقيمة 300 مليون طن يوميًا في الدقم بتكلفة إجمالية قدرها 688 مليون دولار، منها ديون مطلوبة تبلغ 498 مليون دولار. كما قدم بنك ظفار ورقة شروط إرشادية للمشاركة بمبلغ 78.00 مليون دولار. سيتم إنتاج الأمونيا باستخدام الكهرباء المولدة من الطاقة الشمسية والهيدروجين لتحلية مياه البحر.

ومن خلال مبادرة مخطط لها لوضع إطار للتمويل المستدام، يستعد البنك لتعزيز التزامه بالإشراف البيئي. إن وجود إطار عمل يتماشى مع معايير الاستدامة المعترف بها عالميًا يمكن البنك من تعزيز سلامة محفظتنا الخضراء وإظهار تفانيها في تسهيل مستقبل مستدام.

09

الملحق

Appendix



مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير بورصة مسقط

المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 1: سنة التأسيس: 2021

بيان الاستخدام قام بنك ظفار عمان بالإبلاغ وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023

المبادرة العالمية الثانية لإعداد التقارير: الإفصاحات العامة

الملاحظات	المراجع	إفصاحات بورصة مسقط	المحتويات	الإفصاحات المتعلقة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير
المؤسسة وممارساتها في إعداد التقارير				
	نبذة عن بنك ظفار		التفاصيل التنظيمية	2-1
	نبذة عن التقرير	مجموعة 7: إعداد تقارير الاستدامة مجموعة 8: ممارسات الإفصاح مجموعة 9: الضمان الخارجي	الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	2-2
	نبذة عن التقرير	مجموعة 7: إعداد تقارير الاستدامة مجموعة 8: ممارسات الإفصاح	فترة التقرير والتكرار ونقطة الاتصال	2-3
	نبذة عن التقرير		إعادة صياغة المعلومات	2-4
	نبذة عن التقرير	مجموعة 9: الضمان الخارجي	التأكيد الخارجي	2-5
الأنشطة والعمال				
	نبذة عن بنك ظفار		الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	2-6
	نبذة عن التقرير	قسم 3: دوران الموظفين قسم 4: التنوع بين الجنسين	الموظفون	2-7
	نبذة عن التقرير	قسم 5: نسبة العمال المؤقتين قسم 9: عمل الأطفال والعمل القسري	العمال غير الموظفين	2-8

الحوكمة		
9-2	هيكل الحوكمة وتكوينها	مجموعة 1: تنوع مجلس الإدارة الحوكمة المؤسسية
10-2	ترشيح وانتقاء أعلى هيئة حوكمة	مجموعة 2: استقلالية مجلس الإدارة الحوكمة المؤسسية
11-2	رئيس أعلى هيئة حوكمة	الحوكمة المؤسسية
12-2	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	الحوكمة المؤسسية
13-2	تفويض المسؤولية عن إدارة التأثيرات	الحوكمة المؤسسية
14-2	دور أعلى هيئة حوكمة في تقارير الاستدامة	مجموعة 3: الأجر المحفز الحوكمة المؤسسية
15-2	تضارب المصالح	مجموعة 5: الأخلاق ومكافحة الفساد أخلاقيات العمل
16-2	الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	أخلاقيات العمل
17-2	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حكم	أعضاء مجلس الإدارة
18-2	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	سياسات التعويض
19-2	سياسات المكافآت	مجموعة 3: تحفيز الأجر قسم 1: نسبة أجر الرئيس التنفيذي قسم 2: نسبة الأجر بين الجنسين لم يتم الكشف عنها
20-2	عملية تحديد الأجر	قسم 2: نسبة الأجر بين الجنسين لم يتم الكشف عنها
21-2	نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	مجموعة 3: تحفيز الأجر قسم 1: نسبة أجر الرئيس التنفيذي قسم 2: نسبة الأجر بين الجنسين لم يتم الكشف عنها

نهج الاستدامة	مجموعة 7: الإبلاغ عن الاستدامة مجموعة 8: ممارسات الإفصاح مجموعة 9: الرقابة البيئية	بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	22-2
سياسات الأعمال وقوانين الشركات		التزامات السياسية	23-2
سلوك الشركة		تضمين التزامات السياسية	24-2
الحوكمة		عمليات معالجة التأثيرات السلبية	25-2
الحوكمة		آليات طلب المشورة ورفع المخاوف	26-2
سلوك الشركة	مجموعة 5: الأخلاق ومكافحة الفساد	الامتثال للقوانين والتنظيمات	27-2
الجمعيات والعضويات		الجمعيات ذات العضوية	28-2

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 3: المواضيع الجوهرية

الملاحظات	والمراجع	إفصاحات بورصة مسقط	المحتويات	الإفصاح المتعلقة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير
	مشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأهمية النسبية		عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	3-1
	تقييم الأهمية النسبية		قائمة الموضوعات ذات الأهمية النسبية	3-2
	تقييم الأهمية النسبية		إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 200: سلسلة المعايير الاقتصادية

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 201

الارتقاء بالزبائن والمجتمعات		نهج الإدارة	3-3
الارتقاء بالزبائن والمجتمعات		توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	1-201
الارتقاء بالزبائن والمجتمعات		تحديد التزامات خطة الحوافز وخطط التقاعد الأخرى	3-201
المعلومات غير متوفرة		201-4 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	4-201

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 202: الحضور في السوق 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 202

3-3	نهج الإدارة	التركيز على موظفينا
2-202	نسبة أفراد الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	قسم 11: الاستثمار المجتمعي البيانات غير متوفرة

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 203

3-3	نهج الإدارة	إي 10: التخفيف من مخاطر المناخ	تمكين العمل المناخي
2-203	التأثيرات الاقتصادية الكبيرة غير مباشرة	إدارة المخاطر	

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 204: ممارسات الشراء لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 204

3-3	نهج الإدارة	إدارة سلسلة الإمداد	
1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	مجموعة 4: قواعد السلوك الخاصة بالموردين	إدارة سلسلة الإمداد

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 205: مكافحة الفساد 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 205

3-3	نهج الإدارة	سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد	
1-205	العمليات التي تم تقييمها لتحري المخاطر المتعلقة بالفساد	مجموعة 5: الأخلاق ومكافحة الفساد	سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد
2-205	التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	مجموعة 5: الأخلاق ومكافحة الفساد	سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد
3-205	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	مجموعة 5: الأخلاق ومكافحة الفساد	سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 300: سلسلة المعايير البيئية

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 302: الطاقة لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 302

3-3	نهج الإدارة	إي 10: التخفيف من مخاطر المناخ	أثر المناخ
1-302	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	إي 3: استخدام الطاقة	الانبعاثات والطاقة
2-302	استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	إي 4: كثافة الطاقة إي 5: مزيج الطاقة	الانبعاثات والطاقة
4-302	الحد من استهلاك الطاقة	إي 4: كثافة الطاقة إي 5: مزيج الطاقة	الانبعاثات والطاقة

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 303

3-3	نهج الإدارة	إدارة المياه
5-303	استهلاك المياه	إي 6: استخدام الماء إدارة المياه

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 305: الانبعاثات لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 305

3-3	نهج الإدارة	إي 8 & إي 9: الرقابة البيئية	الانبعاثات والطاقة
1-305	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة	الانبعاثات والطاقة
2-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة	الانبعاثات والطاقة
3-305	انبعاثات الغازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة	الانبعاثات والطاقة
4-305	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة إي 2: كثافة الانبعاثات	الانبعاثات والطاقة
5-305	الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة	الانبعاثات والطاقة

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 306: النفايات لعام 2020

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 306

إدارة النفايات	نهج الإدارة	3-3
إدارة النفايات	توليد النفايات والتأثيرات الكبيرة المرتبطة بالنفايات	1-306
إدارة النفايات	إي 7: العمليات البيئية	2-306
إدارة النفايات	إي 7: العمليات البيئية	3-306
البيانات غير متوفرة	إي 7: العمليات البيئية	3-306

سلسلة المعايير الاجتماعية

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 401: التوظيف لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 401

ممارسات التوظيف	نهج الإدارة	3-3
لم يتم الكشف عنها	تعيينات الموظفين الجدد والدوران الوظيفي	1-401
تطوير رأس المال البشري	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين بدوام جزئي	2-401
تطوير رأس المال البشري	إجازات الوالدين	3-401

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018

إفصاحات إدارة الموضوع وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 403

الصحة والسلامة	نهج الإدارة	3-3
الصحة والسلامة	نظام إدارة السلامة والصحة المهنية	1-403
الصحة والسلامة	قسم 7: معدل الإصابة قسم 8: الصحة والسلامة العالمية	2-403
الصحة والسلامة	قسم 8: الصحة والسلامة العالمية	3-403
الصحة والسلامة	مشاركة العمال واستشارتهم والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	4-403
الصحة والسلامة	قسم 8: الصحة والسلامة العالمية	5-403

6-403	تعزيز صحة العمال	قسم 8: الصحة والسلامة العالمية	الصحة والسلامة
7-403	منع تأثيرات الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل وتخفيفها	قسم 8: الصحة والسلامة العالمية	الصحة والسلامة
الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 403			
8-403	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	قسم 7: معدل الإصابة	الصحة والسلامة
9-403	الإصابات المتعلقة بالعمل	قسم 7: معدل الإصابة	الصحة والسلامة
10-403	اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	قسم 7: معدل الإصابة	الصحة والسلامة
البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 404: التدريب والتعليم لعام 2016			
الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 404			
3-3	نهج الإدارة	تطوير رأس المال البشري	
404-1	متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	تطوير رأس المال البشري	
404-2	برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية	تطوير رأس المال البشري	
404-3	النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي	تطوير رأس المال البشري	
البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016			
الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 405			
3-3	نهج الإدارة	الحكومة المؤسسية	
1-405	تنوع هيئات الحكومة والموظفين	مجموعة 1: تنوع مجلس الإدارة قسم 4: التنوع بين الجنسين	الحكومة المؤسسية

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 406: عدم التمييز 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 406

3-3	نهج الإدارة	ممارسات التوظيف
1-406	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	ممارسات التوظيف

410: ممارسات الأمان

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 406

3-3	نهج الإدارة	ممارسات التوظيف
1-410	أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	ممارسات التوظيف

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 413: المجتمع المحلي لعام 2016

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 413

3-3	نهج الإدارة	الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع
1-413	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية الزبون وفقدان بيانات الزبون	الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع

البند الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم 418: خصوصية الزبون

الموضوع المُحدد وفق المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم: 418

3-3	نهج الإدارة	أمن وسرية البيانات
1-418	شكاوى موثقة بشأن انتهاكات خصوصية الزبون وفقدان بيانات الزبون	أمن وسرية البيانات