

الخدمات المصرفية الهادفة تحقق التنمية الوطنية

تقرير الاستدامة

2025



2479 11 11 | www.bankdhofar.com

صاحب الجلالة
السلطان هيثم بن طارق – حفظه الله ورعاه –



حول شعار تقرير الاستدامة الخدمات المصرفية الهادفة تُحقّق التنمية الوطنية

ويساعد هذا النهج الهادف بنك ظفار في توسيع نطاق تأثيره ليتجاوز الأداء المالي، ويساهم في التنمية المحلية، وتحقيق الشمولية المالية، والرفاه الاجتماعي، من خلال دعم ريادة الأعمال، وتحسين فرص التمويل، والاستثمار في تنمية الموارد البشرية، مما يعكس دور البنك الفعّال في بناء اقتصاد وطني مرّن ومتنوع.

كما يعكس التقرير أيضاً مواءمة البنك الشاملة مع رؤية عُمان 2040، التي تُركّز على التعمين، والتنويع الاقتصادي، والإدارة البيئية الرشيدة، وتحقيق النمو الوطني القائم على المعرفة، وذلك من خلال التمويل المستدام، وممارسات الاستثمار المسؤولة، والمبادرات التي تُراعي مصالح جميع الأطراف المعنية، ولذلك يواصل بنك ظفار تعزيز دوره كشريك مالي موثوق يدعم مسيرة التحول الوطني.

ومن خلال دمج الاستدامة في صميم تعاملاته الرئيسية وعمليات صنع القرار، فإن نمو بنك ظفار لا يقتصر على كونه مؤسسة مالية فحسب، بل يشمل التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سلطنة عُمان بشكل عام. وتُعزز هذه المسيرة المشتركة التزام بنك ظفار طويل الأمد بالنمو المسؤول، والتنمية الوطنية، وخلق قيمة مستدامة للأجيال القادمة.

تتجذر مسيرة بنك ظفار نحو تحقيق الاستدامة في التزامه الراسخ بدعم أجندة التنمية الوطنية في سلطنة عُمان، إلى جانب حرصه على خلق قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة، ولذا يعكس شعار "الخدمات المصرفية الهادفة تحقق التنمية الوطنية" تفاني البنك في مواءمة خدماته المالية واستراتيجيته التجارية وجهوده في خدمة المجتمع مع طموحات سلطنة عمان الاقتصادية والاجتماعية طويلة الأمد.

وانطلاقاً من كونه مؤسسة مالية محلية، يُدرك بنك ظفار أن التقدم المستدام لا يتحقق إلا من خلال ممارسات مصرفية مسؤولة تُمكن المجتمعات، وتُعزّز الشركات المحلية وتدعم بناء القدرات الوطنية مع تركيز استراتيجيته للاستدامة على أولويات التنمية في سلطنة عمان، مما يعزز النمو الاقتصادي الشامل عبر بناء شراكات استراتيجية مع المجتمعات المحلية، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والجهات الحكومية والمؤسسات المعنية.

يعكس شعار "الخدمات المصرفية الهادفة تُحقّق التنمية الوطنية" التزام البنك بمواءمة خدماته المالية واستراتيجيته التشغيلية وجهوده في خدمة المجتمع مع التطلعات الاقتصادية والاجتماعية طويلة الأجل للسلطنة.



أجدول المحتويات

29

نهجنا نحو الاستدامة



16

تعزيز الحوكمة والسلوك
الأخلاقي



09

نظرة عامة عن بنك ظفار



07

رسالة من القيادة



05

حول هذا التقرير



66

الملاحق



60

تمكين العمل المناخي والبيئي



51

كسب ثقة الزبائن والابتكار
الرقمي والأثر المجتمعي



38

تمكين الكوادر البشرية





01

حول هذا التقرير

حول هذا التقرير



يُقدّم تقرير الاستدامة نهج بنك ظفار وأدائه وتقدمه في إدارة مسؤولياته البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، على أن الاسم الكامل للبنك هو بنك ظفار ش.م.ع. (شركة مساهمة عمانية عامة)، وهي شركة مدرجة في بورصة مسقط. ولغرض إعداد هذا التقرير، ومن أجل تسهيل الرجوع إليه، يُشار إلى بنك ظفار ش.م.ع. باسم بنك ظفار/ البنك. إذ يعكس تقرير الاستدامة التزام البنك المستمر بالممارسات المصرفية المسؤولة، والشفافية، وخلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.

ويهدف هذا التقرير، الذي تم إعداده وفقاً لأطر إعداد تقارير الاستدامة المعترف بها عالمياً، إلى تقديم رؤية متوازنة وشاملة حول كيفية دمج بنك ظفار لاعتبارات الاستدامة في استراتيجيته وتعاملاته وعمليات صنع القرار، كما يحدد التقرير المبادرات والسياسات والنتائج الرئيسية في مجالات الحوكمة، والموارد البشرية، والزبائن، والمجتمعات، والإدارة البيئية، مع تسليط الضوء على المجالات التي يركز عليها ويسعى إلى تحسين عملياته فيها.

أطر إعداد التقرير والمعايير المتبعة

ولقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، لضمان اتساق المعلومات المُفَصّل عنها وقابليتها للمقارنة ومصداقيتها. وإضافةً إلى ذلك، تتوافق الإفصاحات المشمولة في التقرير مع إرشادات الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة لبورصة مسقط (MSX) والتعميم رقم 1208 الصادر عن البنك المركزي العماني (CBO)، مما يدعم التزامات البنك ككيان مُدرّج في سلطنة عُمان.

ويعكس التقرير أيضاً، حيثما كان ذلك مناسباً، توافقه مع الأولويات الوطنية، بما في ذلك رؤية عُمان 2040، مما يُعزز دور البنك في دعم النمو الاقتصادي المستدام والتنمية الاجتماعية وحماية البيئة.

نطاق التقرير وحدوده

يغطي نطاق التقرير حيثما كان ذلك مناسباً لعمليات بنك ظفار داخل سلطنة عُمان، ما لم يُنص على خلاف ذلك، وتشمل حدوده الأنشطة التي يشتغل بها البنك وتتوفر عنها بيانات موثوقة مع تفصيل القيود أو الاستثناءات في تغطية البيانات في الأقسام ذات الصلة الواردة في هذا التقرير. جميع الإفصاحات المالية مُدرجة بالريال العماني (ر.ع.)، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

فترة التقرير وتكرار نشره

يغطي تقرير الاستدامة المنشور سنوياً السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2025م، ويتضمن بيانات مقارنة للسنوات السابقة، حيثما توفرت، لدعم تحليل الاتجاهات وتقييم الأداء.

إدارة البيانات وموثوقيتها

تم جمع المعلومات الواردة في هذا التقرير باستخدام عمليات جمع البيانات الداخلية، والخاضعة لمراجعة الإدارات التجارية المعنية، ما يشير إلى مواصلة البنك تعزيز حوكمة البيانات، ووضع الضوابط، وآليات التحقق الداخلية لتعزيز دقة وموثوقية معلومات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية عبر الزمن.

تأكيد البيانات

لم يخضع هذا التقرير حتى الآن لأي عملية تدقيق أو موافقة خارجية. ومع ذلك، فقد قام البنك بتطبيق مجموعة من العمليات والإجراءات لجمع وتقييم البيانات المتعلقة بمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة داخلياً. كما أن أي معلومات مالية واردة في هذا التقرير مستمدة من التقرير السنوي للبنك، والذي يخضع للتدقيق الخارجي من قبل مدققي الحسابات.

إعادة عرض البيانات والبيانات التطلعية

لا توجد إعادة صياغة للمعلومات. قد تشمل بعض البيانات الواردة في هذا التقرير بيانات مستقبلية تعكس التوقعات أو الخطط المتعلقة بمبادرات الاستدامة والأداء المستقبلي على أنها تستند إلى افتراضات حالية قد تتعرض للمخاطر أو صورة عدم اليقين مما قد يؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بشكل جوهري.

مشاركة أصحاب المصلحة وآرائهم

تعد مشاركة أصحاب المصلحة محوراً أساسياً في نهج بنك ظفار للاستدامة لذلك يرحب البنك بأي ملاحظات على هذا التقرير لدعم التحسين المستمر لجودة الإفصاح وأداء الاستدامة.

sustainability@bankdhofar.com



رسالة من القيادة

رسالة من القيادة



نواصل مواءمة استراتيجيتنا
للأعمال مع أولويات التنمية
الوطنية العمانية وتطلعات رؤية
عمان 2040.

كاروماتل جوباكومار
الرئيس التنفيذي بالإنابة

في بنك ظفار، لا تُشكّل الاستدامة أولوية تشغيلية فحسب، بل تُعدّ بمثابة عدسات استراتيجية تساعدنا في توجيه بوصلة النمو، وتعزيز المرونة وخلق القيمة الدائمة للمجتمعات التي نخدمها.

وانطلاقاً من شعارنا “ **الخدمات المصرفية الهادفة تحقق التنمية الوطنية**”، نواصل مواءمة استراتيجيتنا للأعمال مع أولويات التنمية الوطنية العمانية وتطلعات رؤية عمان 2040. وبصفتنا مؤسسة مالية رائدة، ندرك مسؤوليتنا تجاه دعم النمو الاقتصادي الشامل مع تعزيز الإشراف البيئي وممارسات الحوكمة المسؤولة.

وخلال السنة المشمولة بالتقرير، قمنا بدمج المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في نموذج الأعمال لدينا. وفي هذا السياق، يُوفّر لنا إطارنا للاستدامة نهجاً منظماً يدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية صنع القرار، وإدارة المخاطر والتواصل مع أصحاب المصلحة.

ويُعدّ الاستثمار المستمر في التحول الرقمي والابتكار المتمحور حول الزبائن ركيزة أساسية للنمو في بنك ظفار، فمن خلال توسيع نطاق المنصات المصرفية الرقمية الآمنة وتعزيز الوصول إلى الخدمات ندعم الأفراد، وروّاد الأعمال، والمؤسسات التجارية في جميع أنحاء سلطنة عمان للمشاركة في المنظومة المالية المتطورة بفعالية أكثر مما يُعزّز الشمول المالي وتحسين الكفاءة التشغيلية فضلاً عن تحسين تجربة الزبائن.

ولا يقلّ أهمية عنها التزامنا بتمكين كوادرنّا البشرية، إذ يطلّ البنك فخوراً بالقوى العاملة الوطنية القوية لديه، مع وضع التعمين جوهر استراتيجيتنا لرأس المال البشري. ومن خلال توفير برامج التدريب المنظمة، ومبادرات تنمية القيادات، وممارسات بيئة العمل الشاملة، نعمل على بناء القدرات اللازمة لدعم

طموحات البنك الاستراتيجية طويلة المدى، وتطوير القوى العاملة الوطنية بشكل أوسع.

ويُشكّل الإشراف البيئي مجالاً آخر يحظى باهتمامنا المتزايد. وعلى غرار المؤسسات المالية التي تضطلع بدورها المتنامي في التحول البيئي العالمي، يعمل بنك ظفار على تعزيز نهجه تجاه إدارة المخاطر البيئية، وكفاءة استخدام الموارد والتمويل المستدام. ونهدف من خلال هذه الجهود إلى دعم الاستثمارات المسؤولة بيئياً مع العمل تدريجياً على تعزيز استدامة عملياتنا التشغيلية.

ونظراً للمستقبل، نوّكّد التزامنا بتعزيز الممارسات المصرفية المسؤولة التي تنتج قيمة مستدامة للزبائن والمساهمين والمجتمع. ومن خلال الجمع بين الحوكمة القوية، والحلول المالية المبتكرة، واستراتيجية الاستدامة المستقبلية، سيواصل بنك ظفار إسهامه الفاعل في تحقيق التنوع الاقتصادي والازدهار طويل الأمد في سلطنة عمان.

وأعرب عن خالص تقديري لموظفينا وزبائنا والجهات التنظيمية وشركائنا على ثقتهم المستمرة وتعاونهم الدائم معنا في مسيرتنا نحو تحقيق النمو المستدام.



03

نظرة عامة عن بنك ظفار



نظرة عامة عن بنك ظفار

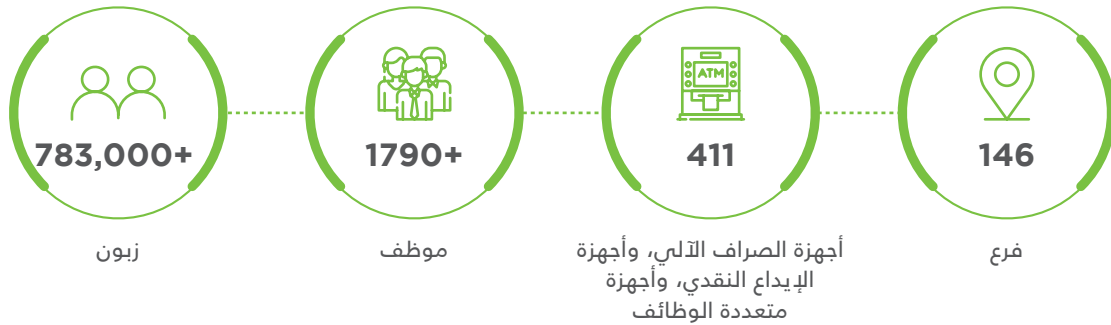


وتحت شعار "أقرب إلى الزبائن"، يواصل البنك توسيع انتشاره في جميع محافظات سلطنة عمان وتعزيز قدراته الرقمية لتلبية الاحتياجات المتطورة للأفراد، والعائلات، والشركات، والجهات الحكومية، واعتبارًا من ديسمبر 2025م، بلغ عدد فروع بنك ظفار 146 فرعًا، وأكثر من 411 جهازًا للخدمة الذاتية، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة إيداع النقد (CDMs)، والأجهزة متعددة الوظائف (FFMs) والمتوزعة بشكل استراتيجي في جميع أنحاء سلطنة عمان.

كما يستفيد الزبائن من وصول سلس في صورة آمنة وشخصية على مدار الساعة إلى الخدمات المصرفية عبر منصة الإنترنت المصرفية القوية، وتطبيق الهاتف المحمول الحائز على جوائز عديدة، ما يقدم تجارب رقمية آمنة وشخصية. وبذلك يظل بنك ظفار مساهمًا رئيسيًا في نمو وتحديث القطاع المالي في سلطنة عمان.

تأسس بنك ظفار ش.م.ع.ع في عام 1990م، وقد تطور ليصبح واحدًا من أكبر المؤسسات المالية وأكثرها انتشارًا وديناميكية في سلطنة عمان. ويعمل البنك كشركة مساهمة عامة مدرجة في بورصة مسقط، ويقع مقره الرئيسي في الحي التجاري المركزي في مسقط، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات للشركات، والأفراد، والاستثمار، والخدمات المصرفية الإسلامية في جميع أنحاء سلطنة عمان.

ويعمل بنك ظفار ضمن الإطار التنظيمي للبنك المركزي العماني (CBO)، ويقدم حلولًا مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية من خلال نافذته الإسلامية "ظفار الإسلامي"، إذ تعكس الخدمات التزام البنك بالمصرفية الإسلامية الشاملة والمتمحورة حول الزبون.



الرؤية، الرسالة، والقيم

الرؤية

أن نكون الشريك المصرفي المفضل في سلطنة عمان لجميع الاحتياجات المالية.

الرسالة

تقديم حلول مخصصة وخدمات استثنائية لزبائننا ومجتمعنا من خلال موظفين ذوي كفاءات عالية واستخدام التكنولوجيا المتقدمة، بما يضمن الكفاءة والراحة والتأثير المستدام.

القيم الأساسية



قيم الخدمة

تقوم علاقات بنك ظفار مع الزبائن على أساس ثماني قيم أساسية لخدمة الزبائن توجه كل تفاعل

- المعاملة العادلة
- التحسين المستمر
- صوت الزبون
- التوفر والموثوقية
- الخصوصية
- تحمل المسؤولية
- العلاقة مع الزبون
- الحق في الاختيار والمعرفة



هيكل ملكية بنك ظفار



الأداء المالي

في عام 2025، واصل بنك ظفار تحقيق الأداء المالي القوي، معززا مكانته كأحد أبرز المؤسسات المالية في سلطنة عمان.

السنة	الإيرادات	إجمالي الأرباح	الأرباح قبل دفع الضريبة	صافي الربح	الربح الأساسي للسهم (ر.ع.)
2023	219,801	144,083	43,775	38,758	0.008
2024	232,060	152,842	50,187	43,609	0.011
2025	236,869	169,784	58,420	51,051	0.013

ملاحظة: جميع الأرقام، باستثناء ربحية السهم، مُدرجة بآلاف الريالات العمانية.



الأنشطة التجارية الأساسية: قيادة حلول مالية مستدامة

يقدم بنك ظفار مجموعة واسعة من الحلول المالية المصممة لخلق القيمة طويلة الأجل، إلى جانب المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة في سلطنة عمان. وتشمل الأنشطة التجارية الأساسية للبنك عدة قطاعات مصرفية وهي الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية الحكومية، والاستثمارية، والخدمات المصرفية الإسلامية.

الخدمات المصرفية للأفراد

توفر وحدة الخدمات المصرفية للأفراد في بنك ظفار حلولاً تركز على الزبون من خلال نهج “الخدمات المصرفية المناسبة لكافة شرائح المجتمع – وذلك لتلبية الاحتياجات المالية من المراحل المبكرة للحياة إلى الخدمات المصرفية المتميزة.

أنواع الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد

الخدمات المصرفية الخاصة تقدم فرص استثمارية حصرية في الأسواق المتقدمة والناشئة، ضمن محافظ متنوعة وعالية الأداء، متوافقة مع مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).	الخدمات المصرفية الرقمية تمكن الزبائن من إجراء معاملاتهم المصرفية على مدار 24 ساعة عبر منصات إلكترونية متقدمة، مما يقلل من الاعتماد على الفروع، واستخدام الأوراق.
الخدمات المصرفية المتميزة (الريادة) توفر تمويلًا متخصصًا، وإدارة علاقات مخصصة، وخدمات متميزة للزبائن ذوي الأولوية.	البطاقات وخدمات التأمين المصرفي تشمل إصدار البطاقات، وخدمات الدفع الإلكتروني، وحلول الدفع الرقمية، مع التركيز على الكفاءة والاستدامة.
الفروع والقنوات تضمن سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال شبكة فروع واسعة، ومركز اتصالات يعمل على مدار الساعة، وحلول رقمية تعزز الكفاءة وتقلل الأثر البيئي.	إدارة الثروات تقدم خدمات استشارية استثمارية، وإدارة محافظ مالية، وتخطيط مالي مع التركيز على استراتيجيات تعتمد على الحوكمة البيئية والاجتماعية.
الخدمات المصرفية للأفراد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تم تصميم «نمو» خصيصًا لدعم الأعمال الصغيرة، حيث يقدم حلولًا مصرفية بسيطة وذكية ومرنة تلبي احتياجاتها المتنوعة.	

وتواصل الوحدة توسيع نطاق الخدمات مما يسهل الوصول إليها عن طريق نشر أجهزة الصراف الآلي، والإيداع النقدي، والأجهزة ومتعددة الوظائف، وفتح الفروع في المجتمعات التي تفتقر إلى الخدمات المصرفية.

الخدمات المصرفية للشركات

تقدم الوحدة حزمة شاملة من الحلول المالية المصممة خصيصا للشركات والمؤسسات مما يدعم مرونة الأعمال والنمو المستدام.



تمويل المشاريع

تصميم وتنفيذ صفقات تمويل في قطاع الصناعة والبنية التحتية، بما فيها مبادرات الطاقة المتجددة وفقا لرؤية عمان 2040.

الخدمات المصرفية
للمؤسسات المتوسطة
والصغيرة (SMEs)

توفر حلول تمويل مخصصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تساهم في التنويع الاقتصادي.

الخدمات المصرفية للشركات
الكبرى

تخدم الشركات التي يزيد حجم مبيعاتها السنوية عن 12 مليون ريال عماني من خلال حلول تمويل تدعم النمو المستدام والحوكمة الرشيدة.

الخدمات المصرفية للتجارة
والمعاملات

حلول رقمية لتحصيل المدفوعات، وخدمات الدفع، والتمويل عبر سلاسل الإمداد، وتمويل التجارة، بما يحسن العمليات التجارية مع تقليل الأثر البيئي.



إدارة التزامات الشركات

مركز خدمات مركزي لحسابات الشركات، تتضمن بطاقات الخصم والائتمان للشركات، والخدمات المصرفية الرقمية.



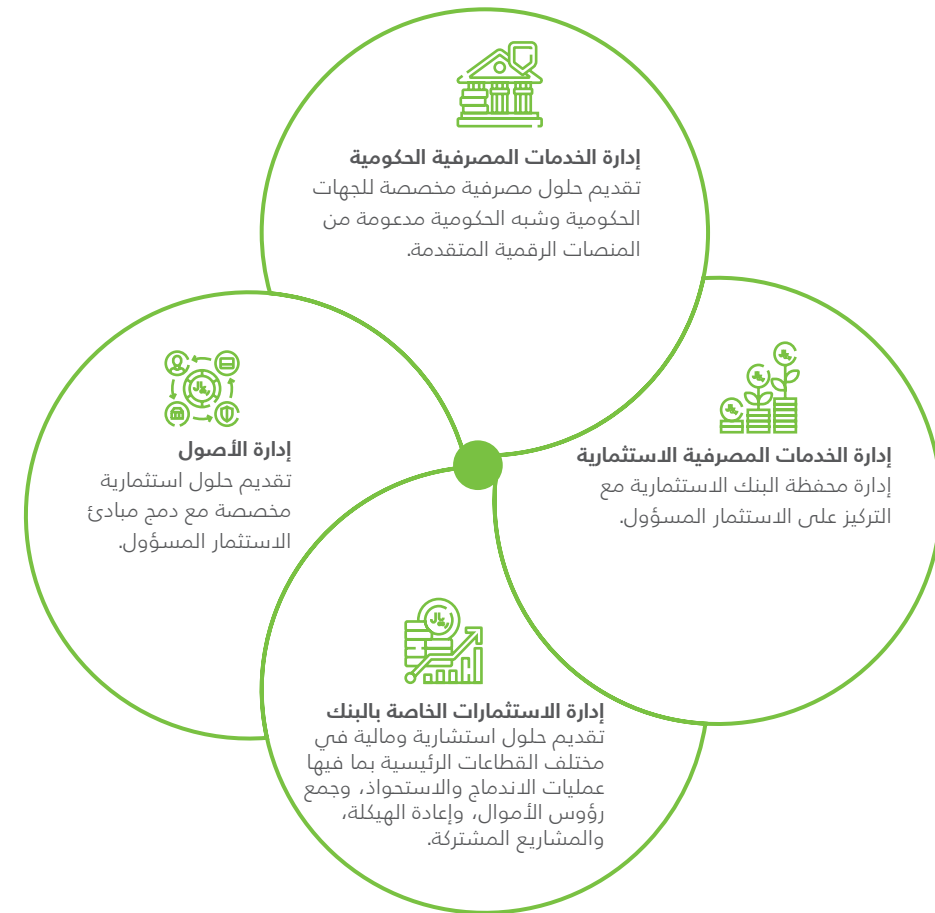
الخزانة

حلول رائدة في السوق في مجال الخزينة والاستثمار، بما في ذلك التحويلات المالية والمنتجات الهيكلية.



الخدمات المصرفية الحكومية والمصرفية الاستثمارية

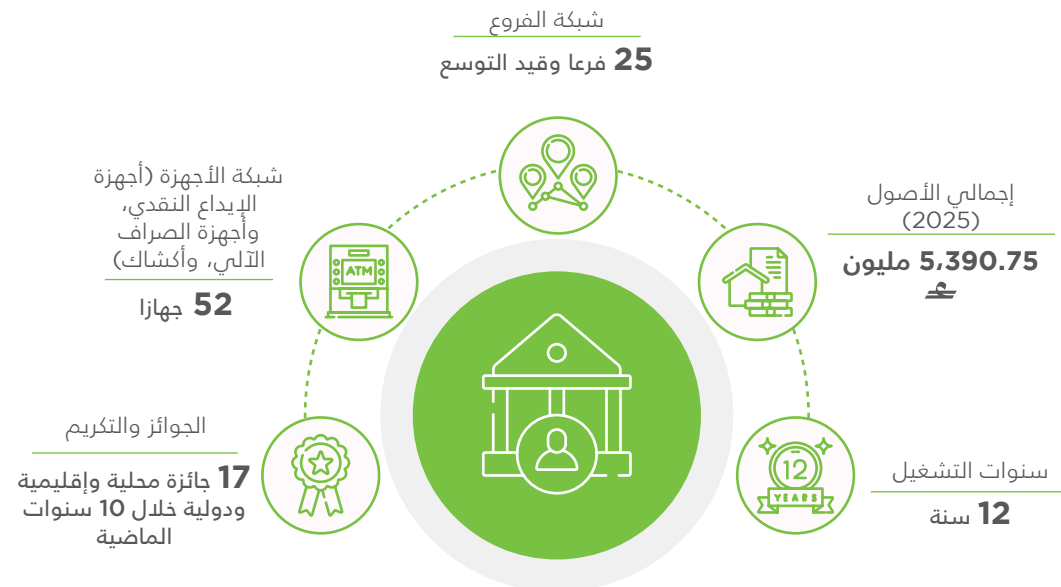
تستفيد هذه الوحدة من الشراكات الاستراتيجية لدعم أولويات التنمية الوطنية.



خدمات الصيرفة الإسلامية

يقدم ظفار الإسلامي، الذي تأسس عام 2013، مجموعة واسعة من الحلول المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للأفراد والشركات والمؤسسات. وفي فبراير 2024، أطلق البنك هوية بصرية جديدة، ترمز إلى تطوره وتعزيز قدراته.

تتولى الهيئة الشرعية الرقابية (SSB) المستقلة الإشراف على جميع المنتجات والمعاملات والسياسات والأنشطة التسويقية، بما يضمن الامتثال التام لأحكام الشريعة الإسلامية، إذ يتم توجيه الإيرادات غير المتوافقة مع الشريعة، عند تحديدها، إلى أعمال خيرية.





04 تعزيز الحوكمة والسلوك الأخلاقي

تعزيز الحوكمة والسلوك الأخلاقي

التوجه الاستراتيجي من خلال قيادة مستقلة ومسؤولة

الحوكمة. وامتثالاً لقواعد حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة الخدمات المالية، يوجد ثلث أعضاء مجلس الإدارة على الأقل مستقلين، مما يعزز الحياد والموضوعية في عملية صنع القرار.

ويتكون مجلس الإدارة من تسعة أعضاء، من بينهم عضوان غير مستقلين، وسبعة أعضاء مستقلين، ينتخبهم المساهمون لمدة ثلاث سنوات، بما يضمن المساءلة واستمرارية القيادة الاستراتيجية مع تحديد مدة ولاية مجلس الإدارة لثلاث سنوات، والسماح بإعادة انتخاب أي عضو لفترة ماثلة. وتنتهي ولاية المجلس الحالي في مارس 2028، ويتكون حالياً من مديرين غير تنفيذيين فقط، مما يعمل على تعزيز الرقابة المستقلة والحفاظ على فصل واضح بين مسؤوليات الحوكمة ومهام الإدارة التنفيذية.

يلتزم بنك ظفار بهيكل تنظيمي يحدد الأدوار والمسؤوليات والمساءلة بين المساهمين، ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية تماشياً مع المتطلبات التنظيمية للبنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية، حيث يُعَدُّ مجلس الإدارة أعلى سلطة إدارية في هذا الهيكل التنظيمي، ويتولى مسؤولية الإشراف الاستراتيجي والموافقة على السياسات الرئيسية ومراقبة الأداء الإداري.

تماشياً مع اللوائح المعمول بها والنظام الأساسي للبنك، يضمن مجلس الإدارة استناد قراراته الاستراتيجية إلى مبادئ أخلاقية راسخة، والامتثال التنظيمي واعتماد أفضل الممارسات الدولية مع تحقيق توازن بين خلق قيمة للمساهمين ومصالح كافة أصحاب المصلحة.

ويلعب مجلس الإدارة دوراً محورياً في ضمان حفاظ بنك ظفار على الأداء المالي القوي، وكفاءة تشغيلية عالية، وانضباط حوكمة فعال. ومن خلال توفير التوجيه الاستراتيجي والإشراف المستقل، يعزز المجلس المساءلة في جميع أنحاء البنك ويدعم النمو المستدام للأعمال.

كما يلتزم بنك ظفار بهيكل مجلس إدارة مصمم لتعزيز الاستقلالية، وتنوع الأفكار، والإشراف المتوازن على



تكوين مجلس الإدارة واستقلاليته



م. عبد الحافظ بن سالم بن
رجب العجيلي
رئيس مجلس الإدارة
غير مستقل
من المساهمين



الفاضل/ أحمد بن سعيد بن
محمد المحرزي
نائب الرئيس
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ محمد بن يوسف
بن علوي آل إبراهيم
عضو
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ طارق بن عبد الحافظ
بن سالم بن رجب العجيلي
عضو
غير مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ زاهر بن مرهون بن
محمد العبري
عضو
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ خالد بن سليمان بن
سالم الكمياني
عضو
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل / خالد بن سعيد بن
سالم الوهبي
عضو
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ طارق بن سالم بن
مستهبل المعشني
عضو
مستقل
من غير المساهمين



الفاضل/ أحمد بن سلطان بن
راشد اليعقوبي
عضو
مستقل
من غير المساهمين

ملاحظة: * في 23 مارس 2025، أجرى البنك انتخابات لاختيار أعضاء جدد لمجلس الإدارة من بين المساهمين وغير المساهمين حيث بعد إجراء عملية التصويت، لم يتم إعادة انتخاب الفاضل حمدان بن عبد الحافظ الفارسي والفاضل فيصل بن محمد اليوسف، وبالتالي اقتصر عملهما على حضور اجتماعات مجلس الإدارة في الفترة الممتدة حتى مارس 2025. واعتباراً من أبريل 2025، انضم الفاضل زاهر بن مرهون بن محمد العبري والفاضل خالد بن سليمان بن سالم الكمياني إلى مجلس الإدارة كعضوين منتخبين حديثاً، وبدأ المشاركة في اجتماعات المجلس.



يتولى مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن وضع الحوكمة المؤسسية السليمة والحفاظ عليها للبنك، بما يتماشى مع الإطار المحدد من قبل البنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية، مع حماية مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة. وتشمل مسؤوليات المجلس، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

الحوكمة والاستراتيجية

- وضع وتعزيز إطار الحوكمة المؤسسية للبنك والإشراف على تطبيقه.
- تحديد التوجه الاستراتيجي للبنك ومتابعة تنفيذه بما ينسجم مع الأهداف طويلة الأجل ومصالح المساهمين.

الاعتمادات والامتثال

- اعتماد خطة العمل السنوية والميزانيات التشغيلية والسياسات الرئيسية للبنك.
- الإشراف على الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية المعمول بها.

الإشراف المالي والتشغيلي

- متابعة الأداء المالي للبنك وكفاءته التشغيلية.
- مراجعة البيانات المالية واعتمادها بما يعزز مبادئ الشفافية والمساءلة.

إدارة المخاطر ومراقبتها

- الإشراف على فعالية أطر إدارة المخاطر وأنظمة الرقابة الداخلية.

الإشراف على القيادة

- متابعة أداء الإدارة التنفيذية، بما في ذلك تطوير القيادات وتخطيط التعاقب الإداري لضمان استمرارية الأعمال.
- وفي حين يحتفظ مجلس الإدارة بكامل صلاحياته ضمن إطار القوانين واللوائح المعمول بها والنظام الأساسي للبنك، تتولى الإدارة التنفيذية مسؤولية الإدارة التشغيلية اليومية للبنك

الإدارة التنفيذية

يعمل بنك ظفار وفق نموذج الحوكمة المزدوج الذي يفصل بشكل واضح بين عملية الإشراف الاستراتيجي والإدارة التشغيلية حيث يتولى فريق الإدارة التنفيذية، بقيادة الرئيس التنفيذي، مسؤولية تنفيذ الاستراتيجيات والسياسات والأطر التشغيلية المعتمدة من مجلس الإدارة في جميع وحدات وأقسام البنك.

يعزز نموذج الحوكمة المساواة، ويضمن تحقيق أهداف الشركة لتظهر في نتائج تشغيلية قابلة للقياس. وتعزز الإدارة التنفيذية الشفافية والانضباط التشغيلي والتميز في الأداء في جميع وحدات الأعمال وذلك من خلال التنسيق الوثيق مع مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه.



كاروماتل جوباكومار
الرئيس التنفيذي بالإدارة



عامر بن سعيد بن محمد العمري
الرئيس التنفيذي للخدمات المصرفية
الإسلامية (ظفار الإسلامي)



أمجد اقبال حسن اللواتي
رئيس الخدمات المؤسسية



فيكيش ميراني
رئيس المالية



علي خميس الزدجالي
رئيس إدارة الامتثال



د. طارق صالح محمد طه
مدير عام تقنية المعلومات



أحمد بن سعيد سالم آل إبراهيم
الرئيس التنفيذي للأعمال المصرفية
الحكومية



لين كومار سوجوماران
رئيس دائرة إدارة المخاطر



د. خالد سالم علي الحمداني
رئيس مجموعة الموارد البشرية



ماليكورجونا كوريسيپاني
الرئيس التنفيذي للخدمات المصرفية
للشركات

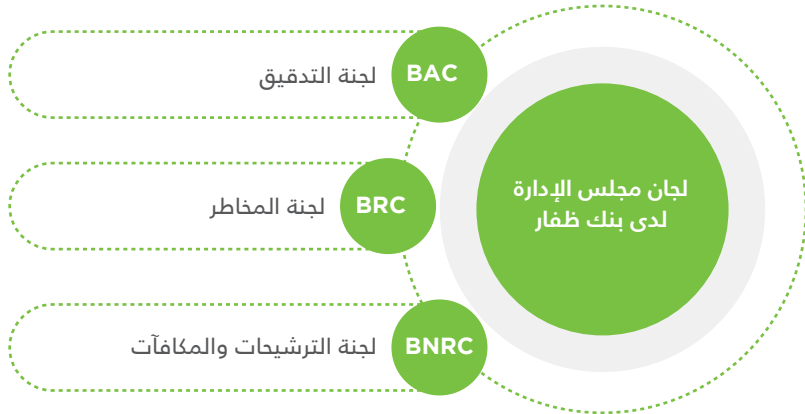


عزالدين جمعة محمد المزروعى
القائم بأعمال رئيس التدقيق الداخلي

اللجان المتخصصة المنبثقة من مجلس الإدارة

يقوم مجلس الإدارة بتأدية بعض مسؤولياته الرئيسية من خلال أربع لجان متخصصة تعمل بموجب ميثاق معتمد من المجلس وتجتمع بانتظام لدعم الحوكمة المؤسسية القوية والرقابة الفعالة. وتعمل هذه اللجان على تقديم توجيهات متخصصة، وتعزيز الضوابط الداخلية بما يضمن التوافق مع المتطلبات التنظيمية واستراتيجية الشركة.

ويتم تعيين أعضاء اللجان بناءً على خبراتهم، وكفاءاتهم، وقيمة مساهماتهم في المناقشات وعمليات صنع القرار، على أن كل لجنة تتمتع بإمكانية الوصول الكامل إلى المعلومات والأفراد والاستشارات الخارجية اللازمة لأداء مهامها بشكل فعال. ويمكن تشكيل لجان إضافية إذا اقتضت الحاجة لذلك من أجل تلبية احتياجات الأعمال المتغيرة والأولويات المنوطة بها.



اسم اللجنة	وصف اللجنة	المسؤوليات الرئيسية
لجنة التدقيق (BAC)	تضمن الشفافية المالية والامتثال التنظيمي وسلامة أنظمة الرقابة الداخلية	- مراقبة التقارير المالية والالتزام بمعايير المحاسبة. - الإشراف على عمليات التدقيق الداخلي والخارجي. - مراجعة وتعزيز أطر إدارة المخاطر.
لجنة المخاطر (BRC)	تركز على الحوكمة المتعلقة بالمخاطر، وتعتمد نهجا استباقيا للتخفيف من المخاطر في جميع أقسام ووحدات البنك.	- تحديد المخاطر المحتملة وأطر إدارتها. - الإشراف على مخاطر الائتمان، والسوق، والعمليات، والسيولة. - ضمان الامتثال لتوجيهات البنك المركزي العماني في إدارة المخاطر. - إجراء اختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات.
لجنة الترشيحات والمكافآت (BNRC)	تشرف على تطوير القيادات، وسياسات التعويض العادل، والتخطيط للتعاقب الوظيفي.	- ضمان الترشيحات المبنية على الجدارة لمناصب المجلس والإدارة التنفيذية. - وضع هياكل مكافآت شفافة وتنافسية. - تطوير مبادرات القيادة واستراتيجية التعاقب الإداري.

نبذة عن هيئة الرقابة الشرعية:

تم تأسيس هيئة الرقابة الشرعية في عام 2012م لإدارة عمليات الصيرفة الإسلامية ضمن نافذة خدمات الصيرفة الإسلامية لبنك ظفار (ظفار الإسلامي والمعروفة بميسرة سابقا)، حيث تضمن التزام ظفار الإسلامي التام بمبادئ الصيرفة الإسلامية وأحكام الشريعة. كما تصدر الهيئة أحكاما شرعية رسمية حول المنتجات والمعاملات المالية، وتقوم بمراجعة الهياكل التعاقدية والمصادقة عليها، والإشراف على الالتزام بلوائح التمويل الإسلامي المعمول بها. كما تراقب الهيئة الامتثال المستمر للأحكام الشرعية في جميع العمليات الصيرفية إلى جانب نشر الوعي عن ممارسات الصيرفة الإسلامية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية داخل البنك.

دمج النزاهة والالتزام التنظيمي

يقوم بنك ظفار بترسيخ النزاهة والشفافية والمساءلة في صميم إطار حوكمته، ويعمل على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال وضع سياسات فعّالة، وضوابط داخلية، وآليات إشراف واضحة تُشجع على ممارسات الأعمال المسؤولة في جميع العمليات. ويُواصل البنك تعزيز سياساته الداخلية وبرامجه التدريبية لدعم اتخاذ القرارات المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وتعزيز الامتثال، وترسيخ ثقافة المساءلة في جميع أقسام ووحدات البنك، وذلك تماشياً مع اللوائح التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية.

مدونة قواعد السلوك

تُشكّل مدونة قواعد السلوك المتبعة في بنك ظفار ركيزة أساسية للحوكمة الأخلاقية والسلوك المهني في جميع أقسام ووحدات البنك، حيث تضع معايير أخلاقية واضحة للموظفين، بما يضمن سير العمليات التجارية بنزاهة وشفافية ومساءلة. كما تعكس التزام البنك بعملية الصيرفة المسؤولة، وتقديم توجيهات بشأن السلوك المهني، وتعزيز اتخاذ القرارات الأخلاقية، وترسيخ ثقة أصحاب المصلحة فضلاً عن تعزيز الامتثال للالتزامات التنظيمية والقانونية.



المعايير الأخلاقية

التمسك بالصدق والعدالة والمسؤولية في جميع المعاملات التجارية.



تضارب المصالح

منع المصالح الشخصية من التأثير على القرارات المهنية.



الامتثال للقوانين واللوائح

الالتزام بجميع القوانين المصرفية والمالية المعمول بها.



الاحترافية والسلوك الشخصي

ضمان تصرف الموظفين بنزاهة واحترام متبادل والالتزام بالمساءلة المهنية.



السرية

حماية المعلومات الحساسة وضمان أمن البيانات.



المسؤولية البيئية

تشجيع الممارسات المستدامة ضمن العمليات المصرفية.



برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية

يحفظ مجلس الإدارة بمهام الإشراف النهائي على الامتثال لقوانين مكافحة الجرائم المالية، مع تفويض بعض مهامه إلى لجنة إدارة المخاطر التابعة للمجلس، والتي تتولى مراجعة مخاطر الجرائم المالية والإشراف على تنفيذ برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية والتدابير الوقائية ذات الصلة. ويتولى رئيس إدارة الامتثال، الذي يشغل أيضاً منصب مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال، مسؤولية تنفيذ برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية، بما في ذلك وضع السياسات، والإجراءات والأنظمة والضوابط.

ويخضع برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية للسياسات الرئيسية التالية:

- سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- سياسة العقوبات
- سياسة قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية ومعياري الإبلاغ المشترك

إلى جانب هذه السياسات، تم وضع إجراءات تفصيلية وإطار عمل للإبلاغ عن المخالفات، مما يتيح الإبلاغ السري عن الانتهاكات المشتبه بها عبر قنوات معتمدة.

ويعمل برنامج الامتثال لمكافحة الجرائم المالية وفق نموذج خطوط الدفاع الثلاثة وهي كما يلي:

الخط الأول:

تتولى وحدات الأعمال عملية العناية الواجبة بالزبائن، وعملية الفحص، ومراقبة المعاملات، وتصعيد الأنشطة المشبوهة.

الخط الثاني

يوفر قسم الامتثال الإشراف والدعم الاستشاري والمراقبة المستقلة.

الخط الثالث:

يقدم التدقيق الداخلي تأكيداً مستقلاً لمجلس الإدارة بشأن فعالية الرقابة.

إطار مكافحة الرشوة والفساد

يتبنى بنك ظفار نهجاً صارماً لا يتسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد من خلال اعتماد سياسة مكافحة الرشوة والفساد ومدونة قواعد السلوك مما يعزز هذا النهج، حيث يحظر البنك حظراً قاطعاً عرض أو تقديم أو تلقي الرشوى بأي شكل من الأشكال، سواء بشكل مباشر أو عن طريق أطراف ثالثة.

ويقوم البنك بتطبيق ضوابط وإجراءات شاملة للكشف عن حوادث الرشوة والفساد ومنعها والتحقيق فيها والإبلاغ عنها، بما يتماشى مع القوانين والمعايير الدولية المعمول بها، مثل قانون الرشوة البريطاني، وقانون الممارسات الأجنبية الفاسدة الأمريكي، وتوجيهات وولفسبيرغ. وفي هذا الإطار يضمن البنك إلزام جميع الموظفين بهذه المتطلبات من خلال وحدات التعلم الإلكتروني الإلزامية، والتي تغطي 100% من الموظفين.

يتبنى بنك ظفار نهجاً صارماً لا يتسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد من خلال اعتماد سياسة مكافحة الرشوة والفساد ومدونة قواعد السلوك مما يعزز هذا النهج.





الغاية وراء هذه الآلية

تُعَدُّ سياسة الإبلاغ عن المخالفات في بنك ظفار آليةً أساسيةً لتحديد المخالفات المحتملة والتحقيق فيها ومعالجتها مما يعزز الشفافية والمسؤولية الأخلاقية والحوكمة الرشيدة. وتضمن هذه السياسة معاملة جميع أصحاب المصلحة، بمن فيهم الزبائن والموظفون والمساهمون والبايعون والموردون، في صورة عادلة وأخلاقية في جميع الأنشطة المصرفية، كما تُحدد الإجراءات والضوابط الداخلية للتعامل مع الحالات المبلغ عنها، مما يحافظ على نزاهة البنك وسمعته.

نطاق سياسة الإبلاغ والالتزام بها

تشجع هذه السياسة أصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي مخالفات أو سلوكيات غير مقبولة، وتعمل على تعزيز بيئة تسودها الثقة وحماية أصحاب المصلحة حيث يتسنى للأفراد الإبلاغ عن المخالفات، أو قضايا الاحتيال أو الفساد أو الابتزاز أو التحرش أو التواطؤ دون خوف من الانتقام، بينما لا تُقبل البلاغات الكاذبة أو التافهة لمنع إساءة استخدامها.

السرية والحماية

يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة، ويتم التحقيق فيها من خلال إجراءات منظمة ونزيهة، ويتبنى البنك سياسة عدم التسامح مطلقاً مع الانتقام من المبلغين عن المخالفات أو إيذائهم، ويحمي الأفراد المبلغين عن المخاوف بحسن نية، مما يخلق بيئة موثوقة تشجع على الإفصاح المسؤول عن المخالفات.

آلية الإبلاغ عن المخالفات

قنوات الإبلاغ عن المخالفات

يمكن تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات من خلال القنوات التالية المتوفرة لدى البنك:

whistleblow@bankdhofar.com



الخط الساخن: 22652069
للمكالمات الدولية: +968 22652069
(تُطبق رسوم المكالمات الدولية)



الامتثال والإطار التنظيمي

يلتزم بنك ظفار بإطار قوي للامتثال التنظيمي ما يتوافق مع المعايير المحلية والدولية للحفاظ على النزاهة والشفافية والممارسات المصرفية المسؤولة، ويعمل وفقاً لمتطلبات البنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية وغيرها من الهيئات التنظيمية ذات الصلة. وتتولى لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة عملية الإشراف على الامتثال، بينما تتولى إدارة الامتثال مسؤولية التنفيذ على مستوى البنك. وطبقاً لهذا الإطار الهيكلي، تقوم إدارة الامتثال بتحديد مخاطر الامتثال وتقييمها والحد منها من خلال المراقبة المستمرة، والمراجعات الداخلية، والتحسينات الدورية في السياسات، بما يضمن المواءمة الدائمة مع المتطلبات التنظيمية المتطورة وأفضل الممارسات المتبعة.

الامتثال لمكافحة الجرائم المالية العالمية

يواصل بنك ظفار تعزيز إطاره العالمي للامتثال لمكافحة الجرائم المالية، وذلك من خلال تطبيق المعايير والتوصيات الدولية الصادرة عن مجموعة العمل المالي، وتوجيهات مجموعة وولفسبيرغ (Wolfsberg Group)، وغيرها من البرامج التنظيمية العالمية ذات الصلة.

ويطبق البنك ضوابط شاملة في كافة مجالات الامتثال الأساسية، بما في ذلك إجراءات "اعرف زبونك" و"العناية الواجبة تجاه الزبائن"، وأطر مكافحة غسل الأموال ومكافحة

تمويل الإرهاب، والامتثال للعقوبات الدولية.

الامتثال للعقوبات

يلتزم بنك ظفار بمتطلبات العقوبات الدولية الصادرة عن مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة، ومكتب مراقبة الأصول الأجنبية في عمان (OFAC - الولايات المتحدة الأمريكية)، والاتحاد الأوروبي، والمملكة المتحدة، وغيرها من الجهات التنظيمية المعنية. ويقوم هذا الامتثال المنظم للعقوبات بدعم عمليات الفحص والمراقبة الفعالة، وتخفيف المخاطر في جميع الأنشطة المصرفية.

الامتثال التنظيمي المحلي

يتوافق إطار الامتثال التنظيمي في بنك ظفار مع المتطلبات التنظيمية المحلية، بما في ذلك المتطلبات الصادرة من البنك المركزي العماني، وهيئة الخدمات المالية، والقوانين والتوجيهات الوطنية المعمول بها. ويتم تعزيز الامتثال التنظيمي من خلال الاستشارات المراقبة المستمرة للتطورات التنظيمية، والتحديثات الدورية للسياسات والإجراءات، ومراجعات الامتثال الداخلية، وآليات التصعيد والإبلاغ المعتمدة، ما يضمن الالتزام المستمر باللوائح التنظيمية المتغيرة والممارسات المصرفية المسؤولة.

بناء القدرات وبرامج التدريب

يحرص بنك ظفار على كفاءة عالية في كوادر الامتثال، ويشجع على ثقافة الامتثال القوية من خلال تطوير القدرات باستمرار، وتوفير برامج تدريبية مخصصة لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين.

يُعد التعلم الإلكتروني في مجالات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والعقوبات الدولية، ومكافحة الرشوة والفساد، ومكافحة الاحتيال، وأمن تقنية المعلومات وغيرها، إلزامياً لجميع الموظفين، مع إجراء دورات تحديثية سنوية لضمان استمرار الوعي والامتثال. وبالإضافة إلى ذلك، يتلقى الموظفون المعينون تدريبات تخصصية مرتبطة بطبيعة عملهم حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والعقوبات، ومكافحة الرشوة والفساد، ومكافحة غسل الأموال القائم على التجارة، وغيرها

الشهادات المهنية التي يحملها المتخصصون في إدارة الامتثال:

- شهادة الأخصائي المعتمد في مكافحة غسل الأموال (ACAMS)
- الدبلوم الدولي في الحوكمة والمخاطر والامتثال (ICA)
- الشهادة المتقدمة في إدارة مخاطر العقوبات (ICA)



إدارة المخاطر

إدارة المخاطر وعملية الإشراف

يعتمد بنك ظفار إدارة المخاطر كركيزة أساسية في هيكل الحوكمة، ما يدعم عملياته المسؤولة لضمان الاستقرار المالي وحماية مصالح أصحاب المصلحة. ويتولى مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن الإشراف على العمليات تدعمه في ذلك لجنة إدارة المخاطر التابعة له مما يضمن توافق الملف العام للمخاطر في البنك مع أهدافه الاستراتيجية والمتطلبات التنظيمية. وتعمل إدارة المخاطر في البنك كوحدة مستقلة ومخصصة وترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة المخاطر التابعة للمجلس، كما تتحمل مسؤولية تقييم المخاطر ومراقبتها واقتراح استراتيجيات للسيطرة على المخاطر المرتبطة بالائتمان والسوق، والسيولة والعمليات التشغيلية والامتثال.

وتتولى لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على المخاطر على مستوى البنك، وتقوم بمراجعة سياسات إدارة المخاطر وتبقيها للموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة. كما تُراقب مواءمتها مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية ويتم رفع حالات المخاطر الهامة إلى مجلس الإدارة لدعم اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.

اجتمعت لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة 11 مرة خلال عام 2025

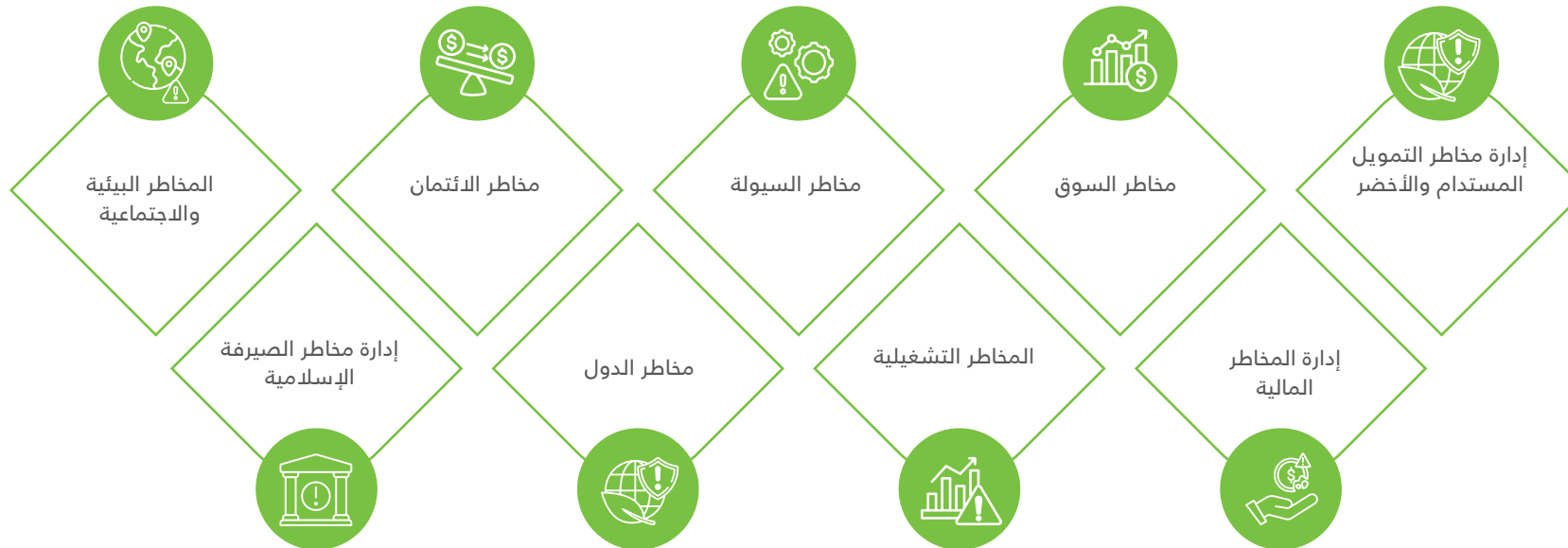


إطار إدارة المخاطر

يلتزم بنك ظفار بإطار متكامل لإدارة المخاطر المؤسسية لتحديد المخاطر وتقييمها ورصدها والتخفيف من حدتها في جميع أعماله، ما يدعم تحديد المخاطر بشكل استباقي، واتخاذ القرارات الفعّالة، وتعزيز مرونة البنك على المدى الطويل، ويدعمه في ذلك عدد من اللجان بما فيها الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة للحصول على الموافقة وإعداد التقارير، حيث يحتفظ مجلس الإدارة بالسلطة الشاملة على وضع الاستراتيجيات والسياسات من خلال لجانه الفرعية.

يضع إطار تحديد المخاطر المحتملة، الذي أقره مجلس الإدارة، معايير كمية ونوعية واضحة لتوجيه عملية اتخاذ القرارات، ومن هنا يعمل البنك باستمرار على تعزيز إدارة المخاطر من خلال برنامج تحوّل يُحسّن السياسات والإجراءات وأنظمة المعلومات عن المخاطر.

في حين أن الاقتصاد العالمي يتحوّل نحو الاستدامة، تُدرك الشركات والمؤسسات المالية ضرورة إدراج العوامل البيئية والاجتماعية في عمليات صنع القرار لديها ما قد يساهم في تحديد المخاطر المتعلقة بتغير المناخ، ومحدودية الموارد، والأثر الاجتماعي، كما يُتيح فرضاً لتحقيق نمو مستدام وخلق قيمة طويلة الأجل. ومن هنا يعتبر البنك إدراج هذه العوامل بشكل تدريجي في استراتيجيته وإطار إدارة المخاطر أولوية رئيسية له حيث أنه يساعد في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في سلطنة عُمان، ويتمشى مع الممارسات العالمية المتغيرة.





05

نهجنا نحو الاستدامة



دمج الاستدامة في استراتيجية الشركة وخلق القيمة

وتحقيق النمو القائم على المعرفة. وباعتباره مؤسسة مالية رائدة في سلطنة عمان، يضطلع بنك ظفار بدور محوري في دعم الأولويات الوطنية من خلال توجيه رؤوس الأموال تجاه القطاعات الإنتاجية، وتعزيز ريادة الأعمال، ودعم الشمول المالي، ودفع عجلة التحول الاقتصادي المستدام.

وعلى المستوى العالمي، يقوم البنك بمواءمة تقاريره عن الاستدامة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، ويسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. كما يُقرّ البنك بالالتزامات الدولية المتعلقة بتغير المناخ بما في ذلك اتفاقية باريس، ويواصل تقييم دوره في دعم انتقال سلطنة عمان نحو اقتصاد منخفض الكربون وقادر على التكيف مع تغير المناخ. ومن خلال تحقيق هذه المواءمة، يضمن البنك استيفاء تقاريره للمعايير المعترف بها دولياً.

تُعَدُّ الاستدامة في بنك ظفار ركيزة أساسية في فلسفة الإدارة الرئيسية للبنك، حيث يتم دمج عناصر الاستراتيجية والحوكمة والأداء في إطار عمل موحد لخلق القيمة طويلة الأمد. ويرى البنك أن الاستدامة محرك رئيسي يساعد في استشراف المخاطر الناشئة، واغتنام الفرص، وتعزيز المرونة المؤسسية.

ومن خلال مواءمة النمو مع مبادئ المصرفية المسؤولة، يعمل البنك على تعزيز ثقافة المساءلة، وممارسات التوظيف المسؤولة، ودعم الجهود المبذولة للتحول البيئي، ما يُسهم بشكل فعال في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في سلطنة عمان.

المواءمة الوطنية والعالمية

تنسجم استراتيجية الاستدامة لدى البنك تمامًا مع رؤية عمان 2040، التي تعطي الأولوية للتنويع الاقتصادي، والتعمين، والإشراف البيئي، وتنمية القطاع الخاص،

الحوكمة

التركيز الاستراتيجي لبنك ظفار على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	مواءمة مع رؤية عمان 2040
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS تعزيز شفافية الحوكمة وممارسات مكافحة الفساد.	الأنظمة التشريعية والرقابية
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE تمويل البنية التحتية والتوسع الصناعي.	التنوع الاقتصادي
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES دعم تمويل الإسكان والتنمية الحضرية.	التنمية الحضرية المستدامة

الحوكمة الاجتماعية

التركيز الاستراتيجي لبنك ظفار على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	مواءمة مع رؤية عمان 2040
1 NO POVERTY توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الشاملة والمسؤولية	الررفاه والحماية الاجتماعية
3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING دعم المبادرات الوطنية للصحة والررفاه	الصحة
4 QUALITY EDUCATION نشر التعليم وتنمية المهارات وبناء القدرات الوطنية	التعليم والقدرات الوطنية
5 GENDER EQUALITY تعزيز التنوع بين الجنسين والمشاركة في المناصب القيادية	الررفاه والحماية الاجتماعية
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH دعم ريادة الأعمال ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وخلق فرص العمل	سوق العمل والتوظيف
10 REDUCED INEQUALITIES توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للمجتمعات المحرومة	الحماية الاجتماعية

الحوكمة البيئية

التركيز الاستراتيجي لبنك ظفار على الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات	مواءمة مع رؤية عمان 2040
6 CLEAN WATER AND SANITATION تعزيز إدارة المياه وكفاءة استخدام الموارد	البيئة والموارد الطبيعية
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY تمويل مشاريع الطاقة المتجددة وكفاءة استهلاك الطاقة	البيئة والموارد الطبيعية
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION تشجيع العمليات المستدامة والاستهلاك المسؤول	إدارة الموارد الطبيعية
13 CLIMATE ACTION تعزيز ممارسات إدارة مخاطر المناخ والتخفيف من تأثيرها	البيئة والموارد الطبيعية

حوكمة الاستدامة والرقابة

يدمج بنك ظفار اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع جوانب نموذج أعماله لتحقيق التوازن بين الأداء المالي والمسؤولية المجتمعية والبيئية. ويضمن الإشراف المنظم وآليات المساءلة الواضحة والتكامل الشامل لاعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية أن تؤخذ تلك الاعتبارات في الحسبان عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية. وقد عزز البنك باستمرار دمج الاستدامة من خلال رفع مستوى الحوكمة والإشراف القيادي على أولويات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. وقد تم دمج اعتبارات الاستدامة بشكل وثيق في المداولات الاستراتيجية، مما يضمن التوافق مع توقعات أصحاب المصلحة ويعزز التقدم الملموس نحو خلق قيمة طويلة الأجل.

اللجنة التوجيهية المعنية بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

قام بنك ظفار بتشكيل لجنة توجيهية معنية بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية تُشرف على تنفيذ استراتيجيته الخاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية

والمؤسسية وتتبع الأداء في مختلف أولويات الاستدامة الرئيسية. وتعمل اللجنة كمنصة حوكمة متعددة الوظائف تجمع ممثلين عن القيادة الإدارية العليا من مختلف أقسام الأعمال الأساسية لضمان دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عمليات صنع القرار التشغيلية والاستراتيجية. وتتولى اللجنة التوجيهية التي يرأسها الرئيس التنفيذي بالإبانة، مسؤولية الإشراف والتوجيه الاستراتيجي لضمان توافق مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية مع أهداف البنك في هذا المجال، إضافة إلى مواءمتها مع استراتيجية الشركة الشاملة. وتجتمع اللجنة فصليًا وتقوم بمراجعة مؤشرات أداء الاستدامة، ورصد تنفيذ المبادرات ضمن خارطة طريق الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتقييم أطر السياسات ذات الصلة، وتقديم التوجيهات لضمان تنفيذ مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الوقت المناسب. كما تراجع اللجنة وتوافق على أي تغييرات جوهرية تتعلق بنطاق مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، أو جدولها الزمني، أو الموارد المرتبطة بها.

أعضاء اللجنة التوجيهية المعنية بالاستدامة



كاروماتل جوباكومار
الرئيس التنفيذي بالإبانة



أحمد بن سعيد بن سالم آل إبراهيم
الرئيس التنفيذي للأعمال المصرفية الحكومية



أمجد اقبال حسن اللواتي
رئيس التجزئة المصرفية



د. خالد سالم علي الحمداني
رئيس مجموعة الموارد البشرية



د. طارق صالح محمد طه
مدير عام تقنية المعلومات



عامر بن سعيد بن محمد العمري
الرئيس التنفيذي لظفار الإسلامي



فيكيش ميراني
رئيس المالية



مالكورجونا كورييستي
رئيس الخدمات المصرفية للشركات



لين كومار سوجومار
رئيس دائرة إدارة المخاطر



سرينات مانغات
رئيس قسم الاستراتيجية والتحول



عزالدين جمعة المزروعى
القائم بأعمال رئيس التدقيق الداخلي



علي خميس حسين الزدجالي
رئيس دائرة الالتزام



عمار إسماعيل عسكري
رئيس قسم تجربة الزبائن والاستدامة



نعمة رياض العصفور
رئيسة قسم الاستدامة

قادة فرق العمل

يتكون قادة فرق العمل من رؤساء الأقسام والوحدات الإدارية، ويتولون مسؤولية الإشراف على تنفيذ مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن وحدات أعمالهم، وضمان توافقها مع أهداف البنك في هذا المجال. كما يقومون بالتحقق من أداء المبادرات والنتائج المتوقعة، ومراقبة التقدم المحرز، وإدارة المخاطر أو التحديات التشغيلية المرتبطة بتنفيذ المبادرات. ويقدم قادة فرق العمل أيضًا تحديثات دورية إلى اللجنة التوجيهية المعنية بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ويرفعون القضايا الرئيسية عند اقتضاء الحاجة، مما يدعم عملية الإشراف والتنسيق الفعال بين مختلف الإدارات داخل بنك ظفار.

قادة تنفيذ المبادرات

يتكون قادة المبادرات من رؤساء الأقسام، ويتولون مهام تنسيق وإدارة تنفيذ مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الموكلة إليهم على مستوى الأقسام المعنية. كما يقومون بتنظيم تنفيذ المبادرات والإشراف على أي تغييرات مطلوبة في العمليات أو الأنظمة اللازمة لتنفيذ المبادرات المعنية. ويتحمل قادة المبادرات مسؤولية ضمان الالتزام بالجدول الزمنية للتنفيذ، ومراقبة التقدم المحرز، وتحديد ومعالجة المخاطر أو التحديات التشغيلية التي قد تنشأ أثناء تنفيذ المبادرات.

أعضاء تنفيذ المبادرات

يساعد أعضاء المبادرة في تنفيذ مبادرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال تنفيذ المهام الموكلة إليهم إلى جانب إسهامهم عن طريق تقديم خبراتهم الفنية ذات الصلة. ويتعاونون مع قادة المبادرة وأعضاء الفريق الآخرين لضمان التنفيذ الفعال لأنشطة المبادرة. كما يتحمل أعضاء المبادرة مسؤولية تحديد المخاطر أو المشكلات المحتملة أثناء التنفيذ وإبلاغ قائد المبادرة بها على الفور لتمكينه من التخفيف من حدتها وحلها في الوقت المناسب.



تقييم الأهمية النسبية

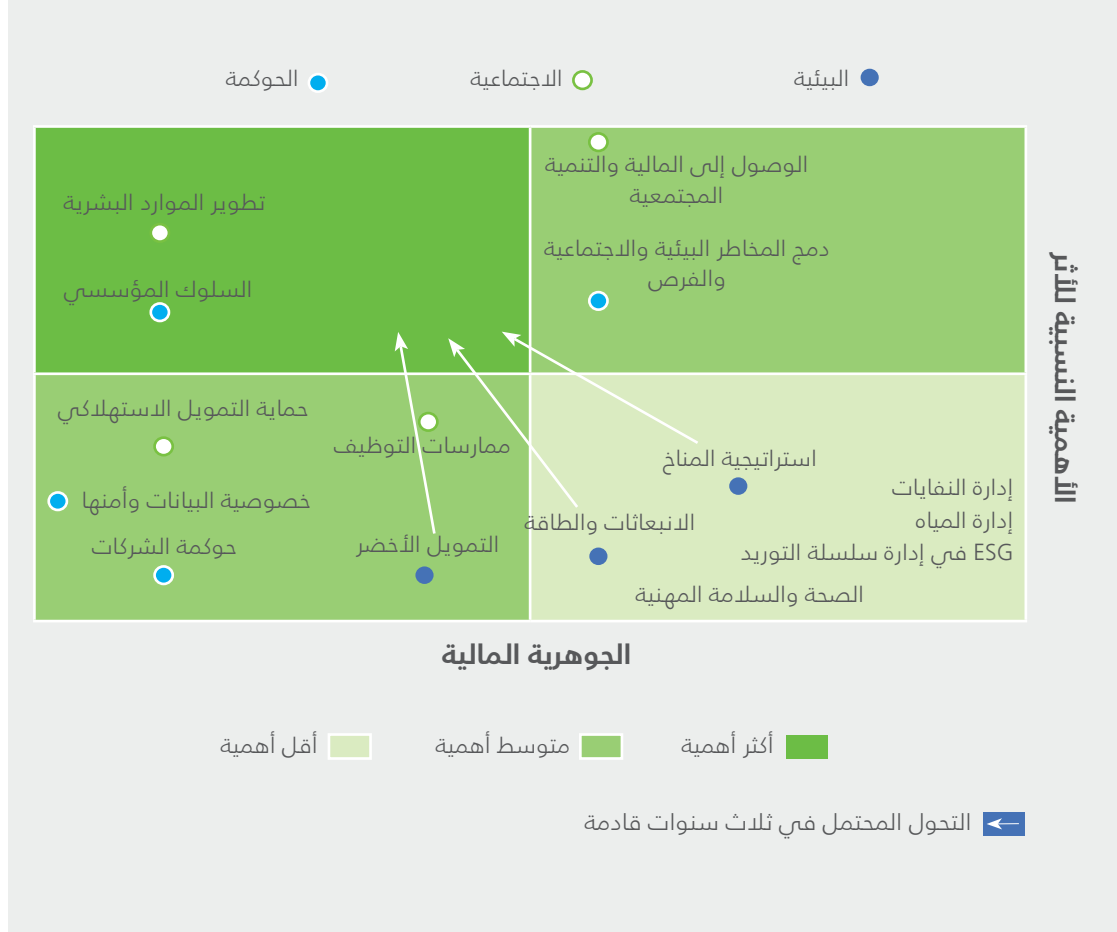
قام بنك ظفار بإجراء أحدث تقييم للأهمية النسبية في عام 2024 لتحديد أولويات مواضيع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأكثر صلة بعملياته وأصحاب المصلحة. واتبع التقييم منهجية منظمة، حيث حدد البنك أولاً نطاق التقييم، ثم حدد مؤشرات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية استناداً إلى إرشادات تصنيف القطاعات ذات الصلة، ومن ثم جُمعت هذه المؤشرات في مواضيع أوسع نطاقاً في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما يتماشى مع سياق عمل البنك. ولدعم عملية تحديد الأولويات، قام البنك بإجراء تحليل مرجعي مع نظرائه من البنوك الخمسة المحلية والإقليمية والعالمية، ورسم خريطة لمواضيع الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المتداخلة، وتحليل مدى تكرار الإفصاح عنها، وساهم هذا التحليل في تحديد الترتيب النسبي للمواضيع، مع توحيد درجات تحديد الأولويات لدعم التقييم المقارن.

ولقد تم إشراك أصحاب المصلحة الداخليين من خلال ورشة عمل لتقييم الإدارة، بقيادة مساعد الرئيس التنفيذي وفريق القيادة العليا. وخلال هذه الجلسة، جرى استعراض المواضيع المحددة وتقييمها بناءً على أهميتها لأصحاب المصلحة، وتأثيراتها البيئية والاجتماعية المحتملة، ومدى ملاءمتها لعمليات البنك وأولوياته الاستراتيجية. كما أخذ التقييم في الاعتبار التوقعات الناشئة المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، واتجاهات الاستدامة

الخاصة بكل قطاع، لضمان التوافق مع ممارسات القطاع المتطورة. وتعكس مجموعة المواضيع الجوهرية الناتجة مجالات التركيز الرئيسية للبنك في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما يتوافق مع توقعات أصحاب المصلحة، والممارسات في القطاع، والتوجه الاستراتيجي طويل الأجل لبنك ظفار.

وفي عام 2025، قام البنك بتطوير إطاره الخاص بالأهمية النسبية من خلال الانتقال من أربعة محاور إلى ثلاثة محاور أساسية - مرتبطة بالحوكمة البيئية، والاجتماعية والحوكمة المؤسسية - ليعكس بشكل أفضل الممارسات السائدة لدى المستثمرين وفي قطاع العمل. وكجزء من هذا التطوير، تم دمج مواضيع "تكامل المخاطر البيئية والاجتماعية" و"خصوصية البيانات وأمنها" ضمن محور الحوكمة، ما يرمز إلى دور هياكل الحوكمة، وأنظمة إدارة المخاطر، وآليات الرقابة الداخلية في دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عمليات صنع القرار وإدارة مخاطر المؤسسة. ويعتزم البنك مراجعة وتحديث تقييمه للأهمية النسبية بعد ثلاث سنوات، أو قبلها في حال حدوث تغييرات جوهرية في البيئة التشغيلية أو البيئة التنظيمية.

مصفوفة الأهمية النسبية



المواضيع الجوهرية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في بنك ظفار



إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمحاور الاستراتيجية

يُقدّم إطار البنك الخاص بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات منهجاً منظماً لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات صنع القرار وإدارة المخاطر واعتماد متطلبات أصحاب المصلحة. واستناداً إلى الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يُواءم هذا الإطار أولويات البنك في مجال الاستدامة مع أهداف التنمية الوطنية وتوقعات أصحاب المصلحة المتغيرة.

ويرتكز هذا الإطار على أربعة محاور استراتيجية مدعومة بأهداف ومبادرات ومؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس ومحددة. وتوجه هذه المحاور مجتمعةً جهود البنك لإدارة الآثار البيئية، وتحسين نتائج الزبائن والمجتمع، وتعزيز رفاهية الموظفين، وترسيخ ممارسات حوكمة رشيدة. كما يمتدّ البنك من تتبع التقدم المحرز بشكل منهجي في تحقيق أهداف الاستدامة من خلال مؤشرات أداء رئيسية وغايات محددة، بما يضمن المساءلة والشفافية والتحسين المستمر.

إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

بيان عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
تعزيز النمو المستدام من خلال الممارسات المصرفية المسؤولة مع دعم التنوع الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية

المحور 1



تمكين العمل
المناخي

- تقليل البصمة البيئية وتبني التدوير.
- إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ والتي تؤثر على الأداء المالي.
- حماية البيئة من خلال حلول التمويل المستدامة.

المحور 2



رفع معنويات
الزبائن
والمجتمعات

- توسيع نطاق الشمول المالي
- تمكين التنمية المجتمعية العادلة

المحور 3



الاهتمام
بفريقنا

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

المحور 4



تعزيز الحوكمة
ترتيب الارقام لازم
بالعربي

- ترسيخ ثقافة الاستدامة في جميع مستويات البنك
- تعزيز التنوع في مجلس الإدارة واستقلاليته
- دعم المعايير الأخلاقية في عملياتنا وسلسلة التوريد
- تعزيز الشفافية في الإفصاحات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

المبادرات
ومؤشرات
الاداء الرئيسية



06

تمكين الكوادر البشرية

تمكين الكوادر البشرية تطوير الكفاءات والشمولية ورفاه الموظفين

تطوير رأس المال البشري

تضع رؤية عُمان 2040 تطوير رأس المال البشري في صميم التحول الوطني، حيث ترى أن القوى العاملة المؤهلة والمنتجة ضرورية لتحقيق التنوع الاقتصادي والقدرة التنافسية على المدى الطويل.

ويرتكز نجاح بنك ظفار على المدى الطويل على قدرته على استقطاب كوادر مؤهلة وتطويرها والاحتفاظ بها، حيث تمثل المجتمع العماني، وتتمتع بأخلاقيات مهنية عالية. وتماشياً مع رؤية عُمان 2040، تعزز استراتيجية رأس المال البشري لدى البنك مرونة المؤسسة، وكفاءة القيادة، وثقافة عمل تتسم بالشمولية. كما يلتزم البنك بتكافؤ الفرص في التوظيف، والترقية الوظيفية، مع تعزيز المساواة بين الجنسين من خلال إجراء مقارنات دورية للأجور وتقييمات عادلة لضمان ممارسات عادلة وشفافة في تحديد الرواتب.



نظرة عامة عن القوى العاملة في بنك ظفار

إجمالي عدد الموظفين	الإناث	الذكور	
1689	737	952	2023
1720	747	973	2024
1791	777	1014	2025

3
موظفون مؤقتون

6
موظفون متعاقدون

ملاحظة: تشمل "نظرة عامة عن القوى العاملة في بنك ظفار" الموظفين المتعاقدين والموظفين المؤقتين. يعمل الموظفون المتعاقدون مع البنك من خلال مزودي خدمات من طرف خارجي، ولا يرتبطون بعقود عمل مباشرة أو بمدة توظيف محددة مع البنك. أما الموظفون المؤقتون فهم على كشوف رواتب البنك بعقود محددة المدة تتراوح بين ستة أشهر وستة واحدة، وقابلة للتجديد وفقاً لتقدير البنك.



الموظفون بدوام كامل حسب الجنس ومستوى الإدارة

مستوى الإدارة	2025		
	إجمالي عدد الموظفين	إناث	ذكور
الإدارة العليا	20	3	17
الإدارة الوسطى	525	146	379
الإدارة الدنيا	817	451	366
فريق الدعم	429	177	252
الإجمالي	1791	777	1014

التعيينات الجديدة	عدد الموظفين	المعدل (%)
الموظفون الجدد- ذكور	91	5.1%
الموظفون الجدد- إناث	58	3.2%
إجمالي التعيينات الجديدة	149	8.3%

دوران الموظفين	عدد الموظفين	معدل الدوران (%)
دوران الموظفين- ذكور	63	3.5%
دوران الموظفين- إناث	31	1.7%
إجمالي دوران الموظفين	94	5.2%

التعمين وتطوير القوى العاملة الوطنية

تماشياً مع الأولويات المحددة في رؤية عمان 2040، يلتزم بنك ظفار بتعزيز التعمين ومشاركة القوى العاملة الوطنية في جميع أقسام ووحدات البنك. وكجزء من الركائز الأساسية للرؤية، تحرص إدارة تطوير رأس مال بشري على بناء قوى عاملة عمانية تتمتع بالكفاءة والابتكار ومؤهلة للمستقبل، وقادرة على دفع عجلة النمو الاقتصادي المستدام. ويستمر البنك في استقطاب الكفاءات العالية والاحتفاظ بها، ويركز اهتمامها البالغ على توسيع نطاق تمثيل المواطنين العمانيين في جميع مستويات البنك ومهامه.

حقق بنك ظفار
نسبة توظيف بلغت
93%
مما يعزز التزامه بتنمية
المواهب المحلية.

تطوير بيئة عمل محترمة وعادلة

يلتزم بنك ظفار بخلق بيئة عمل جاذبة ومرنة ويحافظ عليها ويتأكد من بقائها خالية من التمييز على أساس العرق، أو الجنسية أو الجنس أو العمر أو الإعاقة الجسدية أو الآراء السياسية أو المعتقدات الدينية، كما يتجلى ذلك في مدونة قواعد السلوك ودليل السياسات الخاص بالبنك. كما يتبنى البنك نهج عدم التسامح مطلقاً مع التحرش والتمييز والسلوك السيء في مكان العمل، بينما تضمن آليات الرقابة والمراجعات الدورية استمرار فعاليتها بما يتوافق مع أطر بيئة العمل المتغيرة.

ويحرص بنك ظفار على تطبيق سياسات صارمة خاصة بالموارد البشرية إلى جانب اعتماد ضوابط توظيف دقيقة

تمكين المرأة

يلتزم بنك ظفار بتعزيز مشاركة النساء في المناصب القيادية كجزء من أجندته الأوسع نطاقاً للتنوع والإنصاف والشمول، ويواصل البنك تشجيع ممارسات التوظيف المتوازنة والحفاظ على تحقيق التوازن الصحي بين الجنسين في القوى العاملة حيث تبلغ نسبة الموظفين الذكور حوالي 57% مقارنة بنسبة الإناث التي تبلغ حوالي 43% ما يعكس أساساً قويا للمشاركة الشاملة في القوى العاملة. بالإضافة إلى ذلك، تمثل النساء حالياً نسبة 15% في الإدارة التنفيذية ما يبرهن على التقدم المستمر تجاه

لضمان الامتثال للوائح العمل المعمول بها بما فيها القوانين العمالية التي تحظر عمالة الأطفال، حيث يتم التحقق من أعمار الموظفين خلال عملية توظيفهم، كما تراجع سجلات التوظيف بشكل دوري لضمان استمرار الامتثال. ويخضع العمال المتعاقدون لقانون العمل العماني الذي يحظر عمالة الاطفال وينص على توفير ظروف عمل آمنة.

في عام 2025، لم يتم الإبلاغ عن أي شكاوى تتعلق بالتمييز أو التحرش في جميع عمليات البنك.

تعزيز قيادة المرأة في مستوى الإدارة العليا.

ويواصل البنك تعزيز تنمية النساء ودمجهن من خلال اعتماد مبادرات هادفة خلال العام، كان من أبرزها إطلاق ملتقى المرأة العمانية باعتبارها منصة منظمة صممت لتعزيز بناء القدرات القيادية والنمو المهني للمرأة. كما احتفى البنك باليوم العالمي للمرأة من خلال تنظيم أنشطة تفاعلية مخصصة مما يعزز التزامه بتقدير المرأة وتمكينها فضلاً عن التمسك بثقافة بيئة عمل شاملة.



دراسة حالة: تمكين رائدات الأعمال لتحقيق النمو المستدام

وإضافة إلى الحلول المالية الموفرة، يدعم البنك التحول الرقمي من خلال منصات مصرفية عبر الإنترنت والهواتف المحمولة، واعتماد بوابات دفع للتجارة الإلكترونية، وحلول نقاط البيع، مما يساعد رائدات الأعمال على إدارة العمليات بكفاءة وتوسيع نطاقها في صورة مستدامة. كما يعزز البنك قدرات ريادة الأعمال من خلال اتخاذ مبادرات بناء القدرات وبرامج التثقيف المالي، مما يساهم في تحقيق التنوع الاقتصادي، وزيادة مشاركة القوى العاملة، وبناء مجتمعات أكثر مرونة في جميع أنحاء سلطنة عمان.

تماشياً مع رؤية عمان 2040، وضع بنك ظفار النمو الشامل القائم على المساواة بين الجنسين كأولوية استراتيجية له من خلال دعم رائدات الأعمال في مختلف القطاعات بما فيها قطاع التجزئة، والتكنولوجيا، والضيافة، والتصنيع. ويوفر البنك حلولاً تمويلية مصممة خصيصاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة مثل تسهيلات رأس المال العامل، والقروض للأجل، ومنتجات تمويل التجارة، مدعومة بإجراءات ائتمانية مبسطة لضمان حصول الشركات التي تقودها النساء على التمويل بسهولة.

دعم الموظفين ذوي الإعاقة

يلتزم بنك ظفار بخلق بيئة عمل شاملة وسهلة الوصول تضمن تكافؤ الفرص لجميع الموظفين. كما يواصل البنك، وذلك بالتعاون مع المبادرة الوطنية لإدماج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة، تعزيز إدماجهم في القوى العاملة وتوسيع نطاق الفرص المتاحة لهم حيث يوجد 4 موظفين من ذوي الإعاقة ضمن القوى العاملة الحالية.

إجراءات داعمة لسهولة الوصول في جميع أنحاء بنك ظفار



تدريب على لغة
الإشارة لجميع
موظفي الفروع



أماكن وقوف
السيارات المخصصة
لسهولة الوصول



تركيب منحدرات
في مواقع الفروع
لسهولة الوصول



أجهزة الصراف الآلي
بلوحات مفاتيح
بطريقة برايل

رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل

البنك.

وفي بنك ظفار يحق لجميع الموظفين الحصول على إجازة الأمومة، كما يوفر البنك تدابير دعم الوالدين التي تتضمن ساعات عمل مرنة وتخفيض ساعة واحدة من ساعات العمل اليومية للأمهات الجدد، ما يسمح بانتقال أكثر سلاسة للعودة إلى العمل مع دعم مسؤولية رعاية الأطفال.

يحق للموظفات الحصول على

98 يومًا

من إجازة الأمومة، مع توفر خيار الحصول على إجازة غير مدفوعة الأجر لمدة تصل إلى سنة كاملة لرعاية الأطفال حديثي الولادة والأطفال الصغار.

يُعدّ تحقيق رفاه الموظفين ركيزة أساسية لتعزيز قوى عاملة منتجة ومتفاعلة ومرنة، ويتبنى بنك ظفار نهجًا شاملاً لرفاه الموظفين من خلال دمج الرعاية الصحية، واعتماد مبادرات الصحة وممارسات بيئة عمل صديقة للأسرة في استراتيجية رأس مال بشري خاصة به.

ويلتزم بنك ظفار بتوفير تغطية التأمين الطبي الشاملة لكافة الموظفين، وأفراد عائلاتهم المقربين لضمان حصولهم على الرعاية الصحية عالية الجودة. وعلى مدار العام ينظم البنك حملات صحية وتوعوية منظمة لتعزيز الرعاية الوقائية وتشجيع أنماط الحياة الصحية ورفاه الموظفين العامة فضلًا عن تشجيع الموظفين على المشاركة في مبادرات اللياقة البدنية المجتمعية بما في ذلك "ماراثون مسقط" مما يعزز ثقافة الاهتمام بصحة الموظفين ومشاركتهم والعمل الجماعي في جميع أنحاء

إجازة الأمومة

عدد النساء اللواتي استفدن من إجازة الأمومة



تطوير الكفاءات المتميزة وتنميتها والاحتفاظ بها

المهنية، حيث تُعزز فرص الدراسات العليا، المتاحة محليًا ودوليًا، الخبرة الفنية والقدرات القيادية. كما يقدم البنك مسارات تعليمية منظمة من خلال برامج داخلية وخارجية، ومنصات رقمية، وشهادات مهنية، مدعومة من الشراكات مع المؤسسات مثل كلية الدراسات المصرفية والمالية (CBFS). ويستخدم بنك ظفار نموذج تقييم المدير لتطبيق التدريب في العمل (المستوى 3) لضمان التطبيق العملي وتتبع النتائج قابلة للقياس في بيئة العمل.

ترتكز استراتيجية رأس المال البشري في بنك ظفار على تطوير القدرات بشكل منهجي، وتخطيط التعاقب الوظيفي، والمواءمة مع أولويات الأعمال المتغيرة. ويتبع البنك نموذجًا متكاملًا للتعلّم يشمل 50% من خلال التعلم القائم على الخبرة العملية، و30% عبر الإرشاد والتوجيه، و20% من خلال التدريب الرسمي، بما يرسّخ ثقافة التطوير المستمر ضمن العمليات اليومية.

يدعم بنك ظفار التقدم الأكاديمي من خلال توفير برامج المنح الدراسية والرعاية للتعليم العالي والشهادات

ساعات التدريب

إجمالي ساعات التدريب	ذكور	إناث
الإدارة العليا	208	172
الإدارة الوسطى	18	26
الإدارة الدنيا	140	42

معدل ساعات التدريب



برامج التدريب والتطوير

كما يواصل بنك ظفار الاستثمار في توفير فرصة التعلم المنظم للموظفين وتطويرهم المهني لتعزيز قدراتهم المهنية واستعدادهم لتولي المناصب القيادية في جميع الإدارات والمهام الخاصة بالبنك. وخلال عام 2025، واصل البنك تقديم هذه البرامج التدريبية والتطويرية لدعم تعزيز الكفاءات التقنية والسلوكية والتنظيمية في جميع أنحاء البنك.





برنامج المنح الدراسية والتطوير المهني

يوفر بنك ظفار برامج رعاية أكاديمية مؤسسية وبرامج المنح الدراسية لتعزيز المؤهلات المهنية للموظفين وتطوير مساراتهم الوظيفية على المدى الطويل حيث يتلقى الموظفون المؤهلون مساعدات مالية أو فرص

عمل مدعومة بناءً على معايير الأداء المحددة.

كما يوفر البنك فرصاً للدراسات العليا على مستوى الماجستير، داخل سلطنة عمان أو خارجها، لتعزيز قدرات الموظفين التقنية والقيادية، والموظفون الذين يكملون هذه البرامج الدراسية المدعومة ويعودون للعمل في البنك يتم ربطهم بمسارات وظيفية منظمة تساهم في تطويرهم الشخصي إلى جانب تعزيز تقدم البنك ونموه.

دراسة حالة: الاستثمار في قادة المستقبل



احتفى بنك ظفار بتخريج 40 موظفاً بنجاح من برنامج تطوير القيادات، ما يشكّل إنجازاً مهماً في تعزيز القدرات القيادية الداخلية. وقد تم تقديم البرنامج بالتعاون مع كلية الهند للأعمال (ISB) وبالشراكة الأكاديمية مع مؤسسات عالمية مرموقة مثل كلية وارتن وكليّة كيلوج وكلية لندن للأعمال، وركز البرنامج الذي استمر لستة أشهر على تعزيز التفكير الاستراتيجي وفعالية القيادة ومهارات اتخاذ القرار.

تعزيز الثقافة المالية الوطنية

يواصل بنك ظفار تعزيز الثقافة والشمول المالي باعتبارهما ركيزة أساسية ضمن جهوده في خدمة المجتمع وأجندة التنمية الوطنية، بما يتماشى مع رؤية عُمان 2040 وتعميم البنك المركزي العُماني رقم 1184 BM بشأن إطار حماية المستهلك المالي (FCPRF). وبالتعاون مع عدد من الجهات الوطنية الرئيسية، بما في ذلك وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الأوقاف، ومركز الشباب، وهيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يقدم البنك مبادرات تعليم مالي منظمة تهدف إلى تعزيز

المعرفة المالية وترسيخ السلوك المالي المسؤول لدى الطلبة والشباب ومختلف فئات المجتمع في جميع أنحاء سلطنة عمان.

وتتضمن مبادرات البنك الرئيسية المشاركة في جلسات التوعية المالية كالتي أقيمت في جامعة ظفار حيث تم دعم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في فتح الحسابات المصرفية وبناء العادات المصرفية المسؤولة، فضلاً عن تقديم دورات تدريبية عن الصيرفة الإسلامية وذلك بالشراكة مع وزارة الأوقاف لتعزيز التوعية عن الممارسات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

وسهولة الوصول إلى خدمات المصرفية الإسلامية المقدمة في البنك.

كما قام البنك بتطوير منصة تعليمية إلكترونية تفاعلية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم لتوفير أدوات رقمية سهلة الاستخدام للتثقيف المالي، في حين يعمل البنك بالتعاون مع وزارة التعليم العالي ومركز "ريادة" للشباب على تعزيز الثقافة المالية لدى الشباب والطلاب، مع تتبع فعالية البرنامج من خلال مؤشرات مشاركة أصحاب المصلحة، بما في ذلك مستويات المشاركة وفتح الحسابات الجديدة التي تم إنجازها من خلال مبادرات الثقافة المالية.

دراسة حالة: برنامج "خطوة" لتعزيز الثقافة المالية بين الشباب

أطلق بنك ظفار برنامج "خطوة" للتعليم المالي الرقمي لطلاب الصفين الحادي والثاني عشر مما يعزز الثقافة المالية ويزود الشباب بالمهارات اللازمة لإدارة شؤونهم المالية. وتم إطلاق هذه المبادرة بالتعاون مع وزارة المالية ممثلة في البرنامج الوطني للاستدامة المالية وتطوير القطاع المالي "استدامة" وبمشاركة عدد من الجهات الحكومية بما فيها وزارة التربية والتعليم ومركز الشباب، وتتماشى المبادرة مع إطار تعزيز الثقافة المالية الأوسع نطاقاً في سلطنة عمان.

ويقدم برنامج "خطوة" مجموعة متنوعة من البرامج التدريبية والدورات التفاعلية التي تغطي مختلف جوانب القطاع المالية، بدءاً من أساسيات إدارة الأموال الشخصية، والمدفوعات عبر الإنترنت، والقروض ومنتجات التأمين المصرفي، وحتى الاستثمار والتخطيط المالي للمستقبل ما يمكن الطلاب في اتخاذ قرارات مالية مدروسة. ويستند برنامج "خطوة" إلى جهود بنك ظفار الأوسع نطاقاً في مجال التوعية المالية، بما في ذلك إطلاقه لبودكاست ثقافة مالية، والمنصات الرقمية التي تركز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومبادرات إشراك الطلاب، مما يؤكد على التزام البنك بتعزيز الشمول المالي وتحقيق أهداف رؤية عمان 2040 المتمثلة في بناء مجتمع يتمتع بالوعي المالي ويتسم بالمرونة.





الصحة والسلامة المهنية ورفاه الموظفين

يلتزم بنك ظفار بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية وفعّالة للموظفين والزبائن والزوار في جميع عملياته، وتستند ممارسات الصحة والسلامة المهنية المتبعة في البنك إلى قانون العمل العماني ومدعومة بسياسات داخلية تحدد مسؤولية الحفاظ على توفير ظروف عمل آمنة، وضمان قدرة الموظفين على أداء أدوارهم في ظل وجود آليات السلامة المناسبة. وبالرغم أن البنك غير معتمد حالياً بشهادة ISO 45001، إلا أنه يطبق إجراءات وممارسات راسخة في مجال الصحة والسلامة لضمان ظروف عمل آمنة في جميع عملياته.

وتعمل مدونة قواعد السلوك على تعزيز هذا الالتزام من خلال وضع اللوائح الخاصة بإجراءات السلامة والأمن، مدعومة بسياسة الصحة والسلامة المهنية التي تحدد المسؤوليات ومتطلبات السلامة في جميع أنحاء البنك، مع تتبع ممارسات السلامة في مكان العمل عن طريق المراقبة والتفتيش المنتظمة، حيث تقوم إدارة المشتريات والمخازن والخدمات اللوجستية بإجراء مراجعات تفصيلية للمخاطر المحتملة والمواد التي قد تشكل خطراً على الموظفين، ومن ثم يرفع أي مخاوف تم رصدها إلى إدارة الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

وقد تؤدي أي انتهاكات لممارسات السلامة إلى اتخاذ إجراءات تأديبية بما يتماشى مع السياسات الداخلية. ويتم

تسجيل جميع الحوادث، بغض النظر عن شدتها، ومراجعتها من قبل مدير علاقات الموظفين لدعم الإجراءات التصحيحية وإجراء المراقبة المستمرة لظروف السلامة في مكان العمل.

إدارة المخاطر وإجراءات السلامة في مكان العمل

نظراً لطبيعة العمليات الإدارية والمكتبية في بنك ظفار، تظل مخاطر مكان العمل محدودة؛ ومع ذلك، يلتزم البنك بتطبيق الإجراءات اللازمة لضمان الحفاظ على بيئة عمل آمنة في جميع المواقع، ويتم تزويد الموظفين بالإرشادات اللازمة ليبقوا على دراية بالمخاطر المحتملة المرتبطة بأدوارهم، بينما يتحمل رؤساء الإدارات ورؤساء المكاتب الفرعية مسؤولية الحفاظ على معايير السلامة في مناطق عملهم، وإبلاغ إدارة الموارد البشرية بأي مخاوف ليتم مراجعتها واتخاذ الإجراءات اللازمة.

كما يتم تطبيق إجراءات السلامة على التعاملات التجارية من خلال اتخاذ العناية الواجبة بالموردين والمتطلبات التعاقدية التي تُعنى بمجال الصحة والسلامة المهنية، حيث تُعالج المخاطر المُحددة من خلال الإجراءات التصحيحية والمراجعات الدورية وإجراءات التصعيد المُعتمدة.

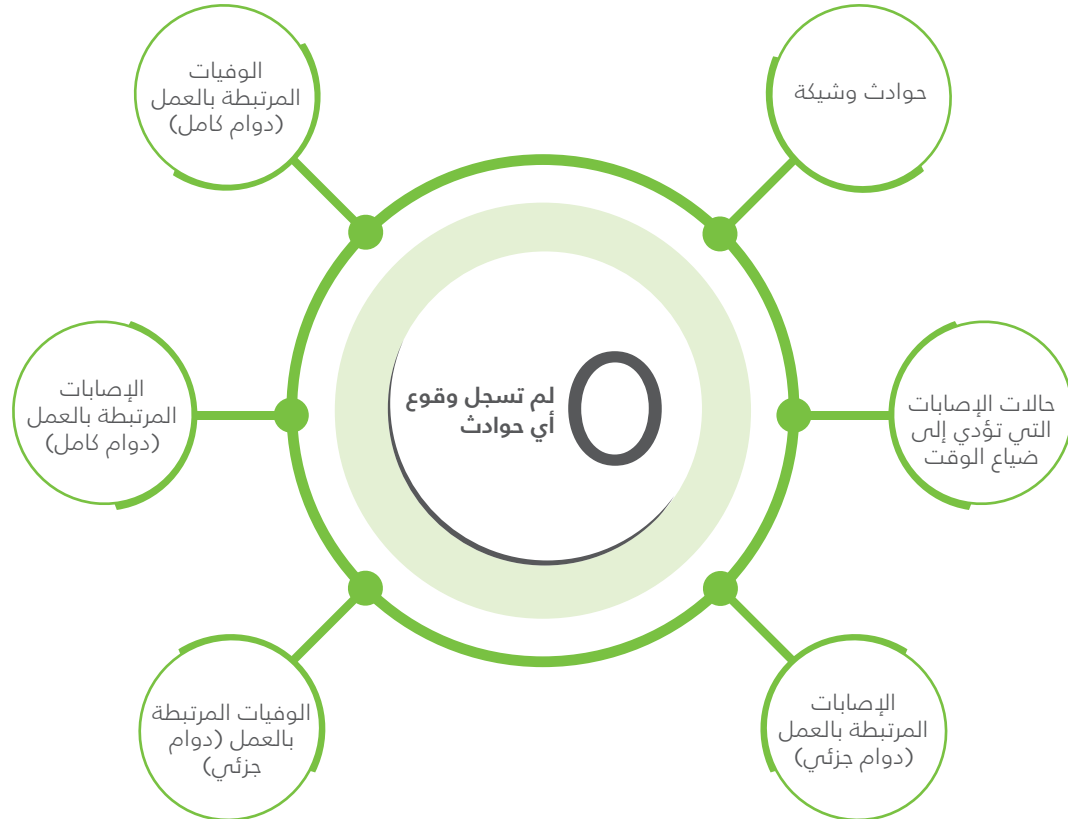
أنجز الموظفون مجتمعين 3.11 مليون ساعة عمل دون وقوع حوادث كبيرة

إشراك الموظفين والاهتمام بصحتهم ورفاههم

يلتزم بنك ظفار بتحقيق رفاه الموظفين من خلال ضمان وصولهم إلى المرافق الطبية ومقدمي الرعاية الصحية، هم وأفراد عائلاتهم المقربين، ما يلي احتياجاتهم الصحية المهنية وغير المهنية. كما يمكن للموظفين رفع مخاوفهم المتعلقة بمكان العمل عبر قنوات متعددة تتضمن مركز الاتصال الخاص بالموارد البشرية ومنصة إدارة المشتريات والمخازن والخدمات اللوجستية، بينما يقوم مديرو علاقات الموظفين بتوفير استشارات ودعمًا مباشرًا عن أمور الصحة والسلامة المهنية. كما تُمكن استطلاعات الرأي

على مستوى البنك بمشاركة الموظفين من رفع مخاوفهم وتقديم آرائهم حول ظروف مكان العمل.

تم تغطية 100% من الموظفين بموجب برنامج التأمين الطبي العائلي، مما يدعم التزام البنك بصحة ورفاهية الموظفين بشكل شامل.



مناورات إنقاذ الحياة والتدريب على الإنعاش القلبي الرئوي



برنامج اللياقة البدنية



برنامج التأمين الطبي



التدريب والتوعية بالصحة والسلامة المهنية

يقوم البنك بتعزيز الوعي بالصحة والسلامة المهنية من خلال المواد التعليمية والموارد التدريبية المتاحة للموظفين عبر نظام إدارة التعلم الخاص بالبنك فضلا عن منصات خارجية مثل منصة يوديمي (Udemy) والمنثور (Almentor)، حيث تساعد هذه الموارد التعليمية المتاحة للموظفين على فهم متطلبات السلامة في مكان العمل وتشجع على ممارسات العمل المسؤولة في جميع أقسام البنك.

07

كسب ثقة الزبائن والابتكار
الرقمي والأثر المجتمعي

اعتماد ثقافة التميز في الخدمات المقدمة للزبائن

قام بنك ظفار بتأسيس ثقافة التميز التي تضع الزبائن في صميم خدماته المقدمة، عبر تقديم خدمات استثنائية، مما يُعزّز مكانته كشريك مالي موثوق به في جميع أنحاء سلطنة عُمان. كما يواصل البنك جهوده لتحسين تجربة الزبائن وتطويرها لضمان رحلة سلسلة وفعالة في جميع نقاط التواصل، فضلا عن اعتماد معايير الخدمة الواضحة، وآليات المساءلة المنظمة وأطر الأداء التي تعزز السلوكيات المتمحورة حول الزبائن في جميع وحدات وأقسام البنك.

وتضع خارطة طريق البنك الاستراتيجية لتجربة الزبائن أهدافا قابلة للقياس في تقديم الخدمات بما تتماشى مع الأولويات المؤسسية، إذ أن هذه الخارطة يتم دعمها عن طريق اعتماد ميثاق تجربة الزبائن الذي يحدد التزامات الخدمة، ومعايير سرعة الاستجابة، والتوقعات السلوكية في جميع فروع البنك والمنصات الرقمية والوظائف الداعمة.

وساهمت الاستثمارات المستمرة في التحول الرقمي في تبسيط العمليات وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات، ما يدعم في تقديم الخدمات المصرفية في صورة أسرع وأذكى وأكثر سهولة. ومن خلال الجمع بين الخبرات البشرية والعمليات المدعومة بالتكنولوجيا، يضمن بنك ظفار تواصلًا متسقًا وشخصيًا وفعالًا مع الزبائن في وحدات وأقسام البنك.



تقدير الزبائن والتميز في الخدمة

في عام 2025، حصد بنك ظفار جائزة "أفضل علامة مصرفية تجارية تُركّز على الزبائن في سلطنة عُمان 2025" منحتها مجلة "جلوبال براند" (المملكة المتحدة)



تعزيز حل الشكاوى والمسؤولية عن الخدمة

قام بنك ظفار بإنشاء نظام فعال لتلقي ملاحظات الزبائن لتعزيز جودة الخدمات والمساءلة. ويقوم قسم ملاحظات الزبائن في بنك ظفار -الذي يرفع تقاريره إلى الرئيس التنفيذي للخدمات المؤسسية- بالإشراف على حل شكاوى وآراء الزبائن، وأنظمة المعلومات الإدارية، وضمان الجودة، وذلك بالتعاون الوثيق مع جميع الوحدات التشغيلية لضمان تحسين الخدمات بسلاسة.

تقوم السياسة الرسمية لمعالجة شكاوى الزبائن في بنك ظفار بإدارة الشكاوى الشاملة، مما يضمن تسجيلها والتحقيق فيها وحلها وتحليلها بشكل منهجي. وفضلاً عن ذلك، يتم استخدام بيانات الشكاوى كأداة ذكاء استراتيجية للأداء لتحديد الاتجاهات ومعالجة الأسباب الجذرية وتعزيز الكفاءة التشغيلية. ولضمان الاتساق عبر جميع القنوات، يُزوّد موظفو الخطوط الأمامية بدليل موحد للأسئلة الشائعة للزبائن، مما يُمكّنهم من تقديم ردود دقيقة ومتسقة وفي الوقت المناسب في كل نقطة اتصال مع الزبائن.

بلغ معدل الاستجابة لاستفسارات الزبائن
100%

مؤشرات شكاوى الزبائن

المؤشر	2023	2024	2025
إجمالي الشكاوى المستلمة	36,278	60,462	66,995
الشكاوى المقدمة إلى البنك المركزي العماني أو جهات أخرى	251	464	385
الشكاوى التي تم حلها	36,278	60,237	66,675

قنوات تقديم الشكاوى المتاحة

يحافظ بنك ظفار على عدة نقاط التواصل مع الزبائن لتعزيز الشمولية وسرعة الاستجابة:

البريد الإلكتروني
care@BankDhofar.com,
care@dhofarislamic.com

مركز الاتصال
+968 24791111
(بنك ظفار)
+968 24775777
(ظفار الإسلامي)

أقرب فرع لبنك ظفار
أو ظفار الإسلامي

منصات التواصل الاجتماعي
(تويتر، انستغرام، فيسبوك،
يوتيوب، لينكدان)

متاح على موقعي بنك ظفار
وظفار الإسلامي



حماية معلومات الزبائن في اقتصاد رقمي

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي، يواصل بنك ظفار تعزيز حوكمة البيانات ومرونة الأمن السيبراني على مستوى البنك، ويعمل على دمج حماية البيانات في البنية التكنولوجية، والإجراءات التشغيلية وآليات الامتثال التنظيمي، ولا تُجمع بيانات الزبائن إلا بموافقة صريحة ولا يتم مشاركتها إلا مع الهيئات التنظيمية المعتمدة وفقاً للأطر القانونية المعمول بها. وتضمن الاستثمارات المستمرة في البنية التحتية للأمن السيبراني القدرة على مواجهة التهديدات المتطورة والإدارة الآمنة للمعاملات الرقمية.

يدير البنك إطاراً شاملاً لحماية أمن البيانات والخصوصية مدعوماً بشهادة ISO/IEC 27001:2013، مما يؤكد فعالية أنظمة إدارة أمن المعلومات الخاصة به.

كما يتم تعزيز الحوكمة الشاملة لأمن وحماية البيانات عن طريق اعتماد سياسات مخصصة:

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

يبلغ متوسط وقت لحل شكاوى انتهاك خصوصية الزبائن وبياناتهم 5 أيام.

المصرفية المسؤولة وحماية التمويل الاستهلاكي

وي دعم الميثاق الزبائن في فهم حقوقهم، وفي الوقت نفسه يُعزز التزامات البنك لتقديم الخدمات المالية الأخلاقية.

يقوم بنك ظفار بتعزيز الممارسات المصرفية المسؤولة من خلال ميثاق حقوق ومسؤوليات المستهلك الذي يوفر إطاراً شاملاً يعكس الشفافية والعدالة والمساءلة.

المبادئ الأساسية

يستند إطار حماية المستهلك في بنك ظفار إلى أربعة مبادئ أساسية تضمن تجربة مصرفية عادلة وشفافة وأخلاقية ومتطورة في شكل مستمر للزبائن:

حماية حقوق المستهلك



يدرك بنك ظفار احتياجات زبائنه وتوقعاتهم ويحميها لضمان احترام حقوقهم في جميع المعاملات.

الشفافية في التواصل والممارسات المصرفية



يتم تحديد الأولوية في التواصل المفتوح، والواضح والصادق حتى يحصل الزبائن على جميع المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات مالية مدروسة.

ممارسة تجارية عادلة وأخلاقية



يلتزم البنك بممارسة جميع أنشطته بصورة نزيهة وعادلة، مع الالتزام التام بالقوانين والمعايير الأخلاقية المعمول بها.

الالتزام بالتحسين المستمر



يركز بنك ظفار بشكل مستمر على تحسين الخدمات والمنتجات والعمليات لتلبية احتياجات الزبائن وتوقعاتهم المتغيرة بشكل أفضل.

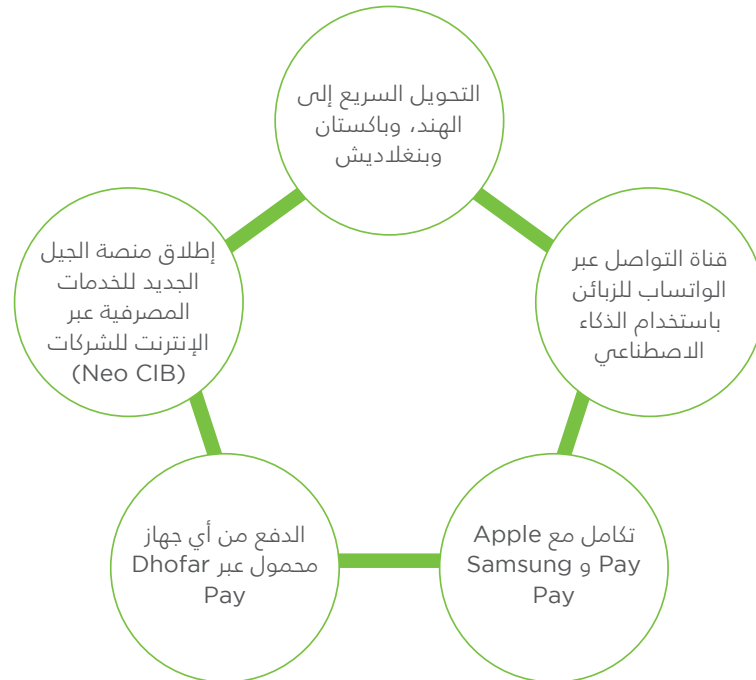
تعزيز الابتكار من خلال التحول الرقمي

يعمل بنك ظفار على إعادة تصميم تجربة الزبائن في كل من منصات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لتلبية احتياجات زبائن الصيرفة الإسلامية والتقليدية.

يوصل بنك ظفار تعزيز بنيته التحتية الرقمية لتحسين خدمة الزبائن، وكفاءة العمليات والابتكار في الخدمات المقدمة، إذ يدعم قسم تكنولوجيا المعلومات لبنك ظفار نموذج التشغيل "تشغيل- نمو- تحول"، ويُشرف على تطوير القنوات الرقمية وتحديث البنية التحتية وتحسينات أنظمة التطبيقات، ومن خلال مبادرة التحول الرقمي الكبير،

توسيع خدمات المصرفية الرقمية

يوصل بنك ظفار طرح حلول رقمية تركز على الزبائن، بما في ذلك:



أداء سياسة خصوصية وحماية بيانات الزبائن

المؤشر	2025
الشكاوى المُثبتة - تسريب البيانات (أطراف خارجية)	10
الشكاوى المُثبتة - الهيئات التنظيمية	0
إجمالي حالات تسريب أو سرقة أو فقدان بيانات الزبائن التي تم تحديدها	1

تعزيز الوعي بالأمن السيبراني

يقوم البنك بإطلاق حملات توعية داخلية وخارجية في مجال الأمن السيبراني لتثقيف الزبائن والموظفين حول الوقاية من الاحتيال الإلكتروني، والسلامة الرقمية، والممارسات المصرفية الآمنة. وتُعزز هذه المبادرات ثقة الزبائن وتقلل من تعرضهم للمخاطر الرقمية.





مؤشرات الأداء للمصرفية الرقمية

2025	2024	2023	المؤشر
10,280	12,654	4,209	الزبائن المسجلون رقميًا - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
1,01,579	75,233	47,565	الزبائن المسجلون رقميًا- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال-
1,862	4,401	4,726	الزبائن الجدد المنضمين للبنك رقميًا
12,829,889	7,771,147	3,622,181	المعاملات عبر تطبيق الهاتف النقال - التجزئة

الخدمات المصرفية الإسلامية لبنك ظفار

2025	2024	2023	المؤشر
11,860	11,270	7,257	الزبائن المسجلون رقميًا
162	1,106	1,250	الزبائن الجدد المنضمين رقميًا
1,457,148	741,001	355,992	المعاملات عبر تطبيق الهاتف النقال - التجزئة

ركائز استراتيجية الابتكار في البنك

الريادة في الابتكار من
خلال الذكاء الاصطناعي
والتحليلات التنبؤية
واستكشاف تقنيات
البلوك تشين

الشراكات الاستراتيجية مع
شركات التكنولوجيا المالية
(Fintech) لتعزيز قدرات
الحلول المالية

اعتماد أفضل الممارسات
العالمية للحفاظ على
معايير الخدمة الدولية

تعزيز منظومة الخدمات المصرفية الرقمية من خلال الشراكات الاستراتيجية

في عام 2025، سارع بنك ظفار في مسيرة التحول الرقمي من خلال سلسلة من الشراكات الاستراتيجية التي تعزز ريادته في مجال ابتكار التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية التي تركز على الزبائن.



مدفوعات الجيل القادم

من خلال التعاون مع ماستركارد، يعيد بنك ظفار تعريف المدفوعات الرقمية من خلال تقديم تقنيات دفع آمنة وسلسلة ومبتكرة تعزز راحة الزبائن



الابتكار في التكنولوجيا المالية والخدمة الاجتماعية

بالشراكة مع صندوق الحماية الاجتماعية، يعمل البنك على تطوير الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية لتعزيز إمكانية الوصول الرقمي والشمول المالي في جميع أنحاء سلطنة عمان.



التحول الرقمي متعدد الحسابات

من خلال تعاونها مع شركة "عمانتل"، يعمل بنك ظفار على تطوير بنية رقمية متعددة الحسابات تعزز توسعها، ومرونة الأمن السيبراني، واستمرارية العمليات.



حلول تمويلية تتمحور حول الزبائن

عقد البنك شراكة مع شركة تأجير للتمويل لتقديم عروض تمويلية محسنة، تجمع بين المرونة الرقمية والخدمات المالية المصممة خصيصاً.



تعزيز الأثر الاجتماعي من خلال الاستثمارات الاستراتيجية في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات

يعمل بنك ظفار على دمج المسؤولية الاجتماعية للشركات كركيزة أساسية في استراتيجيته للاستدامة مما يعزز التنمية المجتمعية، والشمول الاجتماعي، وعملية الإشراف البيئي في جميع أنحاء سلطنة عُمان. ويسعى البنك عبر المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى تحقيق قيمة اجتماعية ملموسة، وبما يتماشى مع الأولويات الوطنية لرؤية عُمان 2040.

كما تم دمج حوكمة المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الرقابة المنظمة لضمان التوافق الاستراتيجي والمساءلة. وتقوم اللجنة التنفيذية في البنك بالموافقة على خطة عمل المسؤولية الاجتماعية والميزانية السنوية، بينما يتولى قسم التسويق والاتصال المؤسسي مسؤولية تصميم وتنفيذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية إلى جانب إشراك أصحاب المصلحة. ويضمن هذا الإطار توظيف استثمارات المسؤولية الاجتماعية للشركات بفعالية لإحداث أثر مجتمعي طويل الأمد ما يدعم أجندة التنمية المستدامة في سلطنة عُمان.

وخلال السنة المالية المشمولة بالتقرير، نقّذ البنك مبادرات هادفة في مجالات التعليم والرعاية الاجتماعية والاستدامة البيئية والتنمية الثقافية. وفي عام 2025، تم تخصيص مبلغ إجمالي قدره 90,950 لبرامج استفادت منها شرائح متنوعة من المجتمع.



خلق قيمة طويلة الأمد من خلال الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية

يواصل بنك ظفار، من خلال برامجه المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، تعزيز مكانته كمؤسسة تهتم بالمسؤولية الاجتماعية، مع ضمان إسهام الاستثمارات الاجتماعية في تحقيق أهداف التنمية الوطنية، وخلق قيمة حقيقية للمجتمعات وأصحاب المصلحة. ويلتزم البنك بتوسيع نطاق مبادراته في مجال المسؤولية الاجتماعية وتعزيز أثرها، وذلك بمواءمة الاستثمارات مع الأولويات الاجتماعية الناشئة، ما يحقق أهداف الاستدامة البيئية، وتوقعات أصحاب المصلحة، ويدعم انتقال سلطنة عُمان نحو مستقبل مستدام وشامل.

تعزيز المشاركة الثقافية والمجتمعية

دعم بنك ظفار بشكل فعال مبادرات التنمية الثقافية والمجتمعية التي تعزز الوثام الاجتماعي وتحافظ على التراث الثقافي الثري لسلطنة عمان. وخلال العام، رعى البنك معرض دار العطاء 2025، ومهرجان صحار الرابع مؤكداً بذلك التزامه بتعزيز المشاركة المجتمعية ودعم التنمية الاقتصادية المحلية من خلال المشاركة الثقافية وتمكين المجتمع.

الاستثمار في التعليم وتنمية الشباب

إدراكاً منه لأهمية التعليم كعامل تمكين رئيسي للنمو

الوطني طويل الأجل، وسّع بنك ظفار دعمه للمبادرات الأكاديمية المتمحورة حول الشباب. إذ دعم البنك البرنامج الصيفي بجامعة السلطان قابوس وأنشطة الطلاب من خلال شراكة استراتيجية لمدة عام مع الجامعة. وتعكس هذه المبادرة التزام البنك بالاستثمار في الأجيال القادمة وتعزيز تنمية المعرفة لدى الشباب العماني.

تعزيز الرفاه الاجتماعي والدعم الإنساني

في إطار التزامه الراسخ بالرفاه الاجتماعي، قام بنك ظفار بتخصيص 20% من ميزانيته الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات للهيئة العمانية للأعمال الخيرية، لدعم البرامج الإنسانية التي تهدف إلى مساعدة المجتمعات المستضعفة. ومن خلال هذه المساهمات، يواصل البنك تعزيز دوره في مواجهة التحديات الاجتماعية ودعم الجهود الإنسانية الوطنية.

تعزيز الاستدامة البيئية والممارسات المسؤولة

تُعَدّ المسؤولية البيئية ركيزة أساسية في استراتيجية بنك ظفار للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وخلال العام، تعاون البنك مع هيئة البيئة ودعم مقترح برنامج المكتب الأخضر بالشراكة مع شركة EFP Oman، تشجيعاً لممارسات بيئة

العمل المستدامة ونشر الوعي البيئي عبر المؤسسات والمجتمعات. إضافةً إلى ذلك، دعم بنك ظفار مبادرات التنقل المستدام من خلال رعاية برنامج تأجير السيارات الهجينة لبلدية ظفار. إذ تُسهم هذه المبادرة في الحدّ من الانبعاثات البيئية وتعزيز حلول النقل المسؤولة بيئياً.

دعم الشمول الاجتماعي ورفاه المجتمع

واصل بنك ظفار دعمه للشمولية ورفاهية المجتمع من خلال شراكات مع المنظمات التي تركز على التنمية الاجتماعية. ودعم البنك مبادرات جمعية النور للمكفوفين، مما عزز سهولة الوصول والشمول الاجتماعي للأفراد ذوي الإعاقة البصرية. كما رعى البنك معرض الحج والعمرة، ودعم المبادرات التي تُعزز المشاركة المجتمعية والثقافية، وتُسهم في تحقيق الرفاه الاجتماعي..





08

تمكين العمل المناخي والبيئي



تعزيز المسؤولية البيئية والقيادة المناخية

يُعَدّ الحفاظ على البيئة في بنك ظفار عنصرًا أساسيًا لتحقيق الاستدامة الاقتصادية على المدى الطويل ودعم أجندة التنمية الوطنية في سلطنة عمان. وتماشياً مع خطط سلطنة عمان لتحقيق صافي انبعاثات صفرية بحلول عام 2050م، وبالتوافق مع رؤية عمان 2040م، يواصل البنك بشكل مستمر دمج الاعتبارات المناخية والبيئية في استراتيجيته وحوكمتة وإدارة المخاطر والممارسات التشغيلية. وبصفته مؤسسة مالية، يضطلع بنك ظفار بدور مزدوج يتمثل في تقليل الأثر البيئي لعملياته وفي الوقت نفسه يعمل على تمكين الزبائن والأسواق من الانتقال إلى اقتصاد مرن ومنخفض الكربون.

ولقد تم دمج الوعي البيئي في ثقافة البنك من خلال مبادرة "التحول إلى الأخضر" (تم تأسيسها عام 2017م) التي تعزز مشاركة الموظفين، ومبادرات إعادة التدوير، والبرامج البيئية المجتمعية. ومع ترسيخ الإطار البيئي والاجتماعي والحوكمة في البنك، سيتم تعزيز الإفصاحات البيئية وآليات إدارة الأداء.

مسارنا المستقبلي: تحقيق الأولويات البيئية الاستراتيجية

تعزيز دمج مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

تطوير وإضفاء الطابع الرسمي على إطار منظم لمخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، بما يتماشى مع أفضل المعايير العالمية.

دمج تقييم مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عمليات الاقتراض والاستثمار من خلال إطار عمل منظم وبناء القدرات الداخلية.

توسيع التمويل الأخضر والمستدام

توسيع المنتجات المالية الخضراء، ووضع مؤشرات أداء رئيسية ملموسة، والرقابة المؤسسية، وتعزيز الإفصاحات البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يتماشى مع رؤية عمان 2040 واللوائح الناشئة للتمويل المستدام.

تعزيز الشفافية حول انبعاثات الغازات الدفينة وتحديد الأهداف

إنجاز جرد شامل لنطاقات الانبعاثات 1 و 2 و 3 (باستثناء الانبعاثات الممولة) بما يتوافق مع بروتوكول الغازات الدفينة.

وضع خط أساس قوي للانبعاثات وتحديد فرص خفضها، بما في ذلك تقييم الأهداف المتوافقة مع مبادرة الأهداف القائمة على العلم (SBTi).

تعزيز أنظمة إدارة المياه

وضع خط أساس تشغيلي لاستهلاك المياه في جميع المواقع، مع تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية وآليات الرصد.

تطبيق نظام إعداد التقارير المنظم، وتحديد فرص تحسين كفاءة استخدام المياه والحفاظ عليها.



تعزيز التمويل الأخضر لتمكين التحول المستدام في عمان

مع تسارع وتيرة تحول سلطنة عمان نحو اقتصاد متنوع وقادر على التكيف مع تغير المناخ وفقاً لرؤية عمان 2040، تتزايد الحاجة إلى تعبئة رؤوس الأموال لتحقيق النمو المستدام. ولا يقتصر تقليل الاعتماد على الإيرادات الهيدروكربونية على التنويع الاقتصادي فحسب، بل يتطلب أيضاً إعادة توجيه التدفقات المالية استراتيجياً نحو قطاعات مسؤولة بيئياً واجتماعياً.

ونظراً لهذا التحول، يُقرّ بنك ظفار بالدور الحاسم للقطاع المصرفي في تمكين هذا الانتقال من خلال توجيه رؤوس الأموال نحو الاستثمارات المستدامة والمسؤولة. ولذلك صار التمويل الأخضر أولوية استراتيجية للبنك مما يعزز المرونة المالية ويحقق قيمة طويل الأمد لأصحاب المصالح. ويعمل البنك على تطوير إطار العمل البيئي والاجتماعي والحوكمة الشامل لصياغة نهجه الخاص بالتمويل الأخضر في مجال الإقراض، والاستثمار والعروض المالية للخدمات مع دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات التواصل مع الزبائن، والتقييم الائتماني واتخاذ القرارات الاستثمارية.

وتشمل التزامات البنك توسيع نطاق القروض الخضراء ومنتجات الاستثمار المستدام، وتقليل تمويل الأنشطة التي لها تأثير ضرر كبير على البيئة، وتطوير الآليات المبتكرة مثل السندات الخضراء والقروض المرتبطة بالاستدامة مع توفير الدعم لتنفيذها من خلال هياكل حوكمة محددة

ومؤشرات أداء وإجراء مراجعات دورية لضمان التوافق مع المتطلبات التنظيمية المتطورة وتوقعات السوق المتغيرة.

القيمة المُضافة من خلال التمويل الأخضر:

يدعم رؤية عُمان 2040 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



يُخفف المخاطر المالية والتنظيمية والمخاطر المرتبطة بالسمعة



يعزز الريادة في القطاع والميزة التنافسية



يدعم الممارسات المصرفية المستدامة والمسؤولة



يشجع على السلوكيات السوقية المستدامة والابتكار المستدام



إدارة الانبعاثات التشغيلية واستهلاك الطاقة

بالرغم من أن بنك ظفار يعمل بشكل أساسي كمؤسسة تعتمد على المكاتب، مع انبعاثات محدودة نسبيًا، إلا أنه يتبنى نهجًا احترافيًا واستباقيًا لإدارة استهلاك الطاقة والحد من انبعاثات الغازات الدفيئة عبر عملياته. كما يقوم البنك برصد وتتبع كل من الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) والانبعاثات غير المباشرة (النطاق 2).

قياس استهلاك الطاقة والانبعاثات

تماشيًا مع بروتوكول الغازات الدفيئة (GHG Protocol)، بدأ بنك ظفار في رصد انبعاثات الغازات الدفيئة كخطوة أولية نحو إعداد جرد شامل للانبعاثات. ويعمل البنك حاليًا على تطوير جرد أكثر شمولًا يتوافق مع متطلبات بروتوكول الغازات الدفيئة، على أن يتم الإفصاح عن بيانات الانبعاثات واستهلاك الطاقة، وإعادة عرضها عند الاقتضاء في تقرير الغازات الدفيئة المرتقب بما يعكس مستويات أعلى من الدقة والشمولية. ويغطي نطاق الإفصاح الحالي الانبعاثات التشغيلية ضمن:

انبعاثات الغازات الدفيئة

المؤشر	الوحدة	2025
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1)	طن ثاني أكسيد الكربون	1,126.56*
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 2)	طن ثاني أكسيد الكربون	3,711.09
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	طن ثاني أكسيد الكربون	4,837.65
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	لكل موظف	2.70

*يشمل ذلك الانبعاثات الناتجة عن الاحتراق المتنقل فقط.

استهلاك الطاقة

المؤشر	الوحدة	2025
استهلاك البنزين	كيلولتر (kL)	483.50
استهلاك الكهرباء	ميغاواط ساعة (MWh)	7,523.90

ملاحظة: يرجع التباين الملحوظ في استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة بين فترات التقرير الحالية والسابقة بشكل رئيس إلى التغييرات في منهجيات الاحتساب، بالإضافة إلى التحسينات في توفر البيانات وجودتها.



مبادرات كفاءة الطاقة في جميع عمليات البنك

يوصل بنك ظفار تنفيذ مبادرات ترشيد استهلاك الطاقة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التأثير البيئي، من بينها مبادرته الرئيسية التي تتضمن برنامج الإضاءة باستخدام مصابيح LED الذي يشمل استبدال أنظمة الإضاءة التقليدية بمصابيح LED عالية الكفاءة في جميع فروع البنك ومكاتبه.

وفي المرحلة الأولى، بدأ البنك عملية التحول إلى مصابيح الإضاءة باستخدام LED عالية الكفاءة في الفروع الجديدة وبعض الفروع الحالية، وستشمل المرحلة الثانية توسيع نطاق استخدامها ليشمل جميع الفروع المتبقية وطوابق المكاتب، مما يدعم المزيد من تقليل استهلاك الطاقة.

تمكين الخدمات المصرفية المستدامة من خلال التحول الرقمي

يوصل بنك ظفار الاستفادة من الابتكار الرقمي لتقليل من التأثير البيئي الناتج عن الخدمات المصرفية المقدمة، مع تحسين راحة الزبائن وسهولة الوصول إليها، وصُممت منصات الخدمات المصرفية الرقمية لتقليل الاعتماد على زيارات الفروع الفعلية والعمليات الورقية، مما يساهم في خفض الانبعاثات التشغيلية وتقليل استهلاك الموارد.

وتشمل المبادرات الرقمية الرئيسية المستخدمة ما يلي:

خدمة تسجيل الزبائن الرقمية

تتيح فتح الحسابات عن بعد عبر تطبيقات الخدمات المصرفية من خلال أجهزتهم المحمولة، مما يقلل بشكل كبير من تنقل الزبائن وخفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن التنقل.



أجهزة مصرفية متعددة الوظائف بدون ورق

يقوم البنك بتحديث أجهزة الصراف الآلي متعددة الوظائف لدعم المعاملات وعمليات تسجيل الزبائن بدون استخدام الورق، مما يقلل من استهلاك الورق ويدعم الإدارة المسؤولة للموارد.



إدارة المياه والنفايات

تعزيز إدارة المياه

تواجه سلطنة عمان إجهادا مائيا كبيرا يُصنّف ضمن فئة الضغط المرتفع إلى الضغط المرتفع للغاية وفقا لئطلس المخاطر المتعلقة بالمياه الصادر عن معهد الموارد المالية، نظرا إلى مناخ البلاد الجاف، ومحدودية موارد المياه العذبة المتجددة، والاعتماد على المياه الجوفية، والطلب المتزايد على المياه نتيجة النمو السكاني والتنمية الاقتصادية.

وإدراكا للتحديات التي تواجه سلطنة عمان من أجل شح المياه، يواصل بنك ظفار إعطاء الأولوية لإدارة المياه المسؤولة في عملياته. وبالرغم من أن استهلاك المياه في البنك يقتصر في معظمه على الاستخدامات الإدارية ورفاهية الموظفين، إلا أن البنك ملتزم بتعزيز الكفاءة والرقابة. وكجزء من إطاره البيئي والاجتماعي والحوكمة، يعمل البنك على وضع تقييم شامل لاستهلاك المياه في جميع مواقع التشغيل.

وبناءً على هذا التقييم، يعتزم بنك ظفار تنفيذ خطة عمل لتعزيز كفاءة المياه تركز على ما يلي:

تعزيز كفاءة استخدام المياه في
العمليات التشغيلية



خفض استهلاك المياه في جميع
وحدات وأقسام البنك



دعم أولويات الحفاظ على المياه
الوطنية



تعزيز أنظمة الرصد والإبلاغ الداخلية عن
استهلاك المياه



إدارة الموارد في الاقتصاد الدائري

يعزز بنك ظفار الاستخدام المسؤول للموارد وتقليل النفايات في جميع عملياته. وبالرغم أن طبيعة الأنشطة المصرفية تُنتج مستويات منخفضة من النفايات الخطرة نسبيا مقارنة بما تنتجه القطاعات الصناعية، إلا أن البنك ملتزم بضمان الفرز السليم لجميع النفايات المتولدة في فروعه ومكاتبه ومراكز بياناته والتعامل معها، وإعادة تدويرها، والتخلص الآمن منها. وكجزء من خارطة طريقه في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يعمل البنك على وضع بروتوكولات لقياس النفايات تشمل كلاً من النفايات العامة والخطرة المتولدة في مكاتبه ومرافقه التشغيلية.

ويعمل البنك حالياً على تطوير خطة عمل للاقتصاد الدائري تهدف إلى:

خفض توليد النفايات
التشغيلية



زيادة ممارسات إعادة التدوير
والتخلص المسؤول من النفايات



تعزيز كفاءة استخدام الموارد
وممارسات الشراء المستدامة



المؤشر	الوحدة	2023	2024	2025
إجمالي استهلاك المياه	متر مكعب	11.266	42,387.47	37,088.4
كثافة استهلاك المياه	متر مكعب لكل موظف	6.67	24.65	20.7



مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام	قام بنك ظفار بالإفصاح عن المعلومات الواردة في فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة الممتدة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025 “بالإشارة” إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).
المبادرة العالمية للتقارير GRI- 1 المستخدم	المبادرة العالمية للتقارير GRI- 1: الأساس 2021

رقم الصفحة	مكان وقوعه في التقرير	الوصف	الإفصاح وفقا للمبادرة العالمية للتقارير	معيار المبادرة العالمية للتقارير
10, 6	حول هذا التقرير, نظرة عامة عن بنك ظفار	تفاصيل المؤسسة	2-1	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
6	حول هذا التقرير	الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	2-2	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
6	حول هذا التقرير	فترة التقرير، التكرار، ونقطة الاتصال	2-3	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
6	حول هذا التقرير	إعادة صياغة المعلومات	2-4	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
6	حول هذا التقرير	الضمان الخارجي	2-5	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
13-15	نظرة عامة عن بنك ظفار	الأنشطة، سلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	2-6	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
39	تمكين الكوادر البشرية: تطوير رأسمال البشري	الموظفون	2-7	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
39	تمكين الكوادر البشرية: تطوير رأسمال البشري	العاملون غير الموظفين	2-8	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
18	تعزيز الحوكمة والسلوك الأخلاقي: قيادة الاستراتيجية من خلال حوكمة مستقلة ومسؤولة	هيكل الحوكمة وتركيبه	2-9	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
32	نهجنا في الاستدامة: حوكمة الاستدامة والرقابة	ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	2-10	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
32	نهجنا في الاستدامة: حوكمة الاستدامة والرقابة	رئيس أعلى هيئة للحوكمة	2-11	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
32	نهجنا في الاستدامة: حوكمة الاستدامة والرقابة	دور أعلى هيئة حوكمة في الرقابة على إدارة الأثر	2-12	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
32	نهجنا في الاستدامة: حوكمة الاستدامة والرقابة	تفويض المسؤولية عن إدارة الأثر	2-13	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
32	نهجنا في الاستدامة: حوكمة الاستدامة والرقابة	دور أعلى هيئة في تقارير الاستدامة	2-14	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
27-28	إدارة المخاطر	التواصل حول القضايا الحرجة	2-16	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
8	رسالة من القيادة	بيان استراتيجية التنمية المستدامة	2-22	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
23	تعزيز الحوكمة والسلوك الأخلاقي: دمج النزاهة والامتثال التنظيمي	التزامات السياسة	2-23	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021

معيار المبادرة العالمية للتقارير GRI	الإفصاح وفقاً للمبادرة العالمية للتقارير GRI	الوصف	مكان وقوعه في التقرير	رقم الصفحة
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-24	تضمين التزامات السياسة	دمج النزاهة والامتثال التنظيمي	23
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-26	آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	دمج النزاهة والامتثال التنظيمي	25
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-27	الامتثال للقوانين واللوائح	دمج النزاهة والامتثال التنظيمي	26
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-29	نهج إشراك أصحاب المصلحة	إشراك أصحاب المصلحة	34
المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع المادية 2021	3-1	عملية تحديد المواضيع المادية	تقييم الأهمية النسبية	35
المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع المادية 2021	3-2	قائمة المواضيع المادية	تقييم الأهمية النسبية	35-36
المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع المادية 2021	3-3	إدارة المواضيع المادية	إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمحاور الاستراتيجية	37
المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة	302-1	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	إدارة الانبعاثات التشغيلية واستهلاك الطاقة	63
المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والنفائات السائلة	303-5	استهلاك المياه	إدارة المياه والنفائات	63
المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات	305-1	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	إدارة الانبعاثات التشغيلية واستهلاك الطاقة	63
المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات	305-2	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	إدارة الانبعاثات التشغيلية واستهلاك الطاقة	63
	305-4	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	إدارة الانبعاثات التشغيلية واستهلاك الطاقة	63
المبادرة العالمية للتقارير 306: النفائات	306-3	النفائات الناتجة	إدارة المياه والنفائات	
المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف	401-1	الموظفون الجدد ودوران الموظفين	تطوير رأسمال البشري	40
المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف	401-2	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل	رفاه الموظفين وتحقيق التوازن بين العمل والحياة	44
المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية	404-1	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	حماية الصحة والسلامة والرفاهية في مكان العمل	45
المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم	404-2	برامج تحسين المهارات والمساعدة في الانتقال	تطوير الكفاءات المتميزة وتنميتها والاحتفاظ بها	46
المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405-1	تنوع الهيئات الإدارية والموظفين	توجيه الاستراتيجية من خلال القيادة المستقلة والمسؤولة تطوير رأسمال البشري	39 ,18
المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العملاء	418-1	الشكاوى المؤكدة بشأن خروقات خصوصية الزبائن	المصرفية المسؤولة وحماية التمويل الاستهلاكي	55

مؤشر محتوى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لسوق مسقط للأوراق المالية 2025

المقياس	الحساب	معييار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
البيئي 1. انبعاثات الغازات الدفيئة 	البيئي (1.1) إجمالي كمية انبعاثات لمكافئ ثاني أكسيد الكربون- النطاق 1	المبادرة العالمية للتقارير 305: انبعاثات 2016	البيئي (1.1) نعم	البيئي 1.1 إلزامي
	البيئي (1.2) إجمالي كمية انبعاثات لمكافئ ثاني أكسيد الكربون- النطاق 2 (إذا ينطبق)		البيئي (1.2) نعم	البيئي 1.2 إلزامي
	البيئي (1.3) إجمالي كمية انبعاثات لمكافئ ثاني أكسيد الكربون- النطاق 3 (إذا ينطبق)		البيئي (1.3) لا	البيئي 1.3 اختياري
البيئي 2. كثافة الانبعاثات 	البيئي (2.1) إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة لكل عامل قياس المخرجات	المبادرة العالمية للتقارير 305: انبعاثات 2016	البيئي (2.1) نعم	البيئي 2.1 إلزامي
	البيئي (2.2) إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة لكل عامل قياس المخرجات		البيئي (2.2) لا	البيئي 2.2 إلزامي
البيئي 3. استهلاك الطاقة 	البيئي (3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة مباشرة	المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة 2016	البيئي (3.1) نعم	البيئي 3.1 إلزامي
	البيئي (3.2) إجمالي كمية الطاقة المستخدمة بطريقة غير مباشرة		البيئي (3.2) لا	البيئي 3.2 إلزامي
البيئي 4. كثافة استهلاك الطاقة 	البيئي (4) إجمالي استهلاك الطاقة بطريقة مباشرة لكل عامل قياس المخرجات	المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة 2016	البيئي (4) لا	البيئي 4 إلزامي
البيئي 5. مزج الطاقة 	البيئي (5) النسبة المئوية: الطاقة المستخدمة من حيث نوع التوليد	المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة 2016	البيئي (5) نعم	البيئي 5 إلزامي

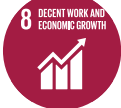
البيئي

المقياس	الحساب	معيّار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
البيئي 6. استخدام المياه 6 CLEAN WATER AND SANITATION	البيئي 6.1 إجمالي كمية المياه المستخدمة البيئي 6.2 إجمالي كمية المياه المعالجة	المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والنفايات السائلة 2018	البيئي 6.1 نعم البيئي 6.2 لا	إلزامي إلزامي
البيئي 7. العمليات البيئية 13 CLIMATE ACTION	البيئي 7.1 هل تتبع شركتك سياسة بيئية رسمية؟ نعم/لا البيئي 7.2 هل تتبع شركتك سياسات معينة للنفايات والمياه والطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/لا البيئي 7.3 هل تستخدم شركتك نظاماً معترفاً به لإدارة الطاقة؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير 301-306 والمبادرة العالمية للتقارير 3	البيئي 7.1 لا البيئي 7.2 لا البيئي 7.3 لا	إلزامي إلزامي إلزامي
البيئي 8. الرقابة البيئية	البيئي 8 هل يراقب فريق الإدارة لديك و/ أو يدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟ نعم /لا	المبادرة العالمية للتقارير 2، الإفصاحات العامة 2021 (وانظر أيضا 303، و305، و306 (308 و2016	البيئي 8 نعم	إلزامي
البيئي 9. الرقابة البيئية	البيئي 9 هل يراقب مجلس الإدارة و/أو يدير المسائل المتعلقة بالاستدامة؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 2، الإفصاحات العامة 2021 (وانظر أيضا 303، و305، و306 (308 و2016	البيئي 9 نعم	إلزامي
البيئي 10. التخفيف من حدة المخاطر المناخية 13 CLIMATE ACTION	البيئي 10 إجمالي المبالغ المستثمرة سنوياً - في البنية التحتية المتعلقة بالمناخ، والمرونة، وتطوير المنتجات	المبادرة العالمية للتقارير 201. الأداء الاقتصادي 2016	البيئي 10 لا ينطبق	إلزامي
الاجتماعي 1. معدل راتب الرئيس التنفيذي 10 REDUCED INEQUALITIES	الاجتماعي 1.1 النسبة: إجمالي أجر الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي أجر الموظفين بدوام كامل الاجتماعي 1.2 هل قامت شركتكم بعمل تقرير عن هذا المقياس في عمليات التسجيل التنظيمية؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الاجتماعي 1.1 لا الاجتماعي 1.2 لا	اختياري اختياري

البيئي

الاجتماعي

المقياس	الحساب	معيـار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
الاجتماعي 2. معدل الراتب بين الرجل والمرأة 	النسبة: متوسط أجر الذكور إلى متوسط أجر الإناث	المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	الاجتماعي (2) 1.34 لا	الاجتماعي (2) إلزامي
الاجتماعي 3. معدّل دوران الموظفين	الاجتماعي (3.1) النسبة المئوية: التغيير سنة بعد سنة للموظفين العاملين بنظام الدوام الكامل الاجتماعي (3.2) النسبة المئوية: التغيير سنة بعد سنة للموظفين العاملين بنظام الدوام الجزئي الاجتماعي (3.3) النسبة المئوية: التغيير سنة بعد سنة للمقاولين و/ أو الاستشاريين	المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016	الاجتماعي (3.1) 4.3 الاجتماعي (3.2) 0 الاجتماعي (3.3) 0.03	الاجتماعي (3.1) إلزامي الاجتماعي (3.2) إلزامي الاجتماعي (3.3) إلزامي
الاجتماعي 4. التنوع بين الجنسين 	الاجتماعي (4.1) النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها الرجال والنساء الاجتماعي (4.2) النسبة المئوية: المناصب الدنيا والمتوسطة التي يشغلها الرجال والنساء الاجتماعي (4.3) النسبة المئوية: المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء	المبادرة العالمية للتقارير 2- الإفصاحات العامة 2021 المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	الاجتماعي (4.1) 43.38% من النساء / 56.62% من الرجال الاجتماعي (4.2) 43.70% من النساء / 56.30 من الرجال الاجتماعي (4.3) 15% من النساء / 85% من الرجال	الاجتماعي (4.1) إلزامي الاجتماعي (4.2) إلزامي الاجتماعي (4.3) إلزامي
الاجتماعي 5. نسبة العمال المؤقتين	الاجتماعي (5.1) النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها الموظفون بنظام الدوام الجزئي. الاجتماعي (5.2) النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين بالمؤسسة التي يشغلها المقاولون و/ أو الخبراء الاستشاريون	المبادرة العالمية للتقارير 2. الإفصاحات العامة المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص	الاجتماعي (5.1) 0 الاجتماعي (5.2) 0.2	الاجتماعي (5.1) إلزامي الاجتماعي (5.2) إلزامي
الاجتماعي 6. عدم التمييز 	الاجتماعي (6) هل تتبع شركتك سياسة عدم التمييز؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 3. 201 و المبادرة العالمية للتقارير 406: عدم التمييز 2016	الاجتماعي (6) نعم	الاجتماعي (6) إلزامي

المقياس	الحساب	معيّار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
الاجتماعي 7. معدّل الإصابات 	الاجتماعي 7) لنسبة المئوية: تكرار أحداث الإصابات بالنسبة لإجمالي وقت القوى العاملة	المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	الاجتماعي 7) 0	إلزامي
الاجتماعي 8. الصحة والسلامة العالمية 	الاجتماعي 8) هل تتبع شركتك سياسة الصحة المهنية و/ أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم/ لا.	المبادرة العالمية للتقارير 3-2021 والمبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2019	الاجتماعي 8) نعم	إلزامي
الاجتماعي 9. الطفل والعمالة الإجبارية 	الاجتماعي 9.1) هل تتبع شركتك سياسة عمالة الأطفال و/ أو العمالة الإجبارية؟ الاجتماعي 9.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة عمالة الأطفال والعمالة الإجبارية أحدهما أو كلاهما كذلك الموردين والبائعين؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 3، 2021 و المبادرة العالمية للتقارير 414، التقييم الاجتماعي للمُورّد 2016	الاجتماعي 9.1) نعم الاجتماعي 9.2) لا	إلزامي إلزامي
الاجتماعي 10. حقوق الإنسان 	الاجتماعي 10.1) هل تتبع شركتك سياسة حقوق الإنسان؟ نعم/ لا الاجتماعي 10.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان الخاصة بك الموردين والبائعين؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021 و المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الاجتماعي 10.1) نعم الاجتماعي 10.2) لا	إلزامي اختياري
الاجتماعي 11. الاستثمار المجتمعي 	الاجتماعي 11) المبلغ المستثمر في المجتمع، بما في ذلك التبرعات الخيرية، كونه يمثل نسبة مئوية من أرباح الشركة قبل الضريبة.	المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الجوهرية 2021	الاجتماعي 11: لا	إلزامي

المقياس	الحساب	معيّار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
10 REDUCED QUALITIES	الحوكمة 1. تنوع مجلس الإدارة	الحوكمة (1.1) النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء.	الحوكمة (1.1) 100% من الرجال، 0% من النساء	الحوكمة 1.1 إلزامي
	الحوكمة (1.2) النسبة المئوية: مقاعد اللجنة التي يشغلها الرجال والنساء.	الحوكمة (1.2) 100% من الرجال، 0% من النساء	الحوكمة (1.2) 100% من الرجال، 0% من النساء	الحوكمة 1.2 إلزامي
2 استقلالية مجلس الإدارة	الحوكمة 2. استقلالية مجلس الإدارة	الحوكمة (2.1) هل تحول الشركة دون مباشرة المدير التنفيذي لمهامه بصفته رئيس مجلس الإدارة؟ نعم/ لا	الحوكمة (2.1) نعم	الحوكمة 2.1 إلزامي
	الحوكمة (2.2) النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة المشغولة من قبل أعضاء مجلس الإدارة المستقلين.	الحوكمة (2.2) 77.78%	الحوكمة (2.2) 77.78%	الحوكمة 2.2 إلزامي
3 الحوكمة 3. الرواتب بحوافز	الحوكمة (3) هل يحصل التنفيذيون على حوافز مقابل تحقيق الاستدامة؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الحوكمة (3) لا	الحوكمة 3 إلزامي
	الحوكمة 4. القواعد السلوكية للمورد	المبادرة العالمية للتقارير 204 (أنظر أيضا: المبادرة العالمية للتقارير 308: التقييم البيئي للمورد والمبادرة العالمية للتقارير 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016)	الحوكمة (4.1) نعم	الحوكمة 4.1 إلزامي
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	الحوكمة (4.2) إذا كانت الإجابة نعم، ما هي النسبة المئوية للموردين الذين صادقوا رسمياً على امتثالهم للقواعد.	الحوكمة (4.2) 100%	الحوكمة (4.2) 100%	الحوكمة 4.2 إلزامي
	الحوكمة 5. الأخلاقيات ومكافحة الفساد	المبادرة العالمية للتقارير 205: مكافحة الفساد (2016)	الحوكمة (5.1) نعم	الحوكمة 5.1 إلزامي
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	الحوكمة (5.2) إذا كانت الإجابة نعم، ما نسبة التصديق السابقة لامتثال القوى العاملة التابعة لك للسياسة؟	الحوكمة (5.2) 100%	الحوكمة (5.2) 100%	الحوكمة 5.2 إلزامي
	الحوكمة 6. خصوصية البيانات	المبادرة العالمية للتقارير 418 خصوصية العملاء 2016	الحوكمة (6.1) نعم	الحوكمة 6.1 إلزامي
	الحوكمة (6.2) هل قامت شركتك باتخاذ خطوات الامتثال لقواعد النظام الأوروبي العام لحماية البيانات؟ نعم/ لا.	الحوكمة (6.2) نعم	الحوكمة (6.2) نعم	الحوكمة 6.2 إلزامي
	الحوكمة (6.3) هل اتخذت شركتك خطوات للامتثال لقواعد قانون حماية البيانات الشخصية العماني؟ نعم/ لا	الحوكمة (6.3) نعم	الحوكمة (6.3) نعم	الحوكمة 6.3 إلزامي

المقياس	الحساب	معيّار المبادرة العالمية للتقارير المماثل	أداء بنك ظفار في عام 2025	إلزامي أم اختياري
الحوكمة	الحوكمة 7. تقارير الاستدامة	الحوكمة (7.1) هل تنشر شركتك تقرير الاستدامة؟ نعم/ لا الحوكمة (7.2) هل يتم إدراج بيانات الاستدامة في إيداعاتكم التنظيمية؟ نعم/لا	المبادرة العالمية للتقارير 1: التأسيس 2021 والمبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الحوكمة 7.1 إلزامي الحوكمة 7.2 إلزامي
	الحوكمة 8. ممارسات الإفصاح	الحوكمة (8.1) هل تقدم شركتك بيانات استدامة لأطر تقارير الاستدامة؟ نعم/ لا الحوكمة (8.2) هل تركز شركتك على أهداف محددة للتنمية المستدامة المعتمدة من قبل الأمم المتحدة؟ نعم/ لا الحوكمة (8.3) هل تضع شركتك الأهداف وتبلغ عن التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/ لا	المبادرة العالمية للتقارير 1: التأسيس 2021 والمبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الحوكمة 8.1 إلزامي الحوكمة 8.2 إلزامي الحوكمة 8.3 إلزامي
	الحوكمة 9. الضمان الخارجي	الحوكمة (9) هل تكون أوجه الإفصاح عن الاستدامة مضمونة أو هل يتم التحقق منها من قبل مدققين خارجيين؟ نعم/ لا.	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	الحوكمة 9 إلزامي



P.O.Box 1507
P.C 112, Ruwi
Sultanate of Oman

T. +968 24 790 466
F. +968 24 702 865