



ما وراء الخدمات المصرفية
إرث من التأثير

تقرير الاستدامة
2024

"تتطلب هذه المسؤولية من المجتمع الدولي توفير الوسائل اللازمة للحفاظ على النظام البيئي، ووضع خطط عمل لتحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستويات المحلية والإقليمية والدولية."

جلالة السلطان
هيثم بن طارق المعظم



جدول المحتويات

1	حول هذا التقرير	6	تعزيز الحوكمة	10	المجالات البيئية والاجتماعية
2	كلمة الرئيس التنفيذي	7	التركيز على الكوادر البشرية	11	الملحق
3	أبرز نتائج الأداء لعام 2024	8	دعم الزبائن والمجتمعات		
4	حول بنك ظفار	9	تمكين العمل المناخي		
5	الاستدامة في بنك ظفار				



حول هذا التقرير

في بنك ظفار، تُعد الاستدامة أكثر من مجرد مبدأ؛ فهي إطار توجيهي يشكّل استراتيجيتنا في الأعمال، وتفاعلنا مع أصحاب المصلحة، وخلق القيمة على المدى الطويل.

يستعرض هذا التقرير أداء بنك ظفار في مجال الاستدامة وتقدمه خلال عام 2024، مع تسليط الضوء على المحطات البارزة في الحوكمة، والمسؤولية البيئية، والأثر الاجتماعي.

يشمل هذا التقرير عمليات بنك ظفار في كافة أرجاء سلطنة عمان، بما في ذلك نافذة الخدمات المصرفية الإسلامية «ظفار الإسلامي»، وذلك للفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024. كما يعرض التقرير الأهداف المستقبلية المتعلقة بالاستدامة بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك.

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لأطر وتقارير الاستدامة المعترف بها دولياً، بهدف ضمان الشفافية والدقة والاتساق مع أفضل الممارسات العالمية. ومن بين المعايير والإرشادات التي تم الرجوع إليها:

- لوائح البنك المركزي العماني (CBO) وهيئة الخدمات المالية (FSA)
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لسنة 2021
- إرشادات الاستدامة الخاصة بيورصة مسقط (MSX)
- أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)
- رؤية عمان 2040

إعادة صياغة المعلومات

لم يتم إجراء أي إعادة صياغة أو تعديل على المعلومات الواردة في تقرير الاستدامة لبنك ظفار لعام 2023. جميع البيانات المعروضة في هذا التقرير إما تم الإفصاح عنها لأول مرة أو تم تحديثها لتواكب مؤشرات الأداء لعام 2024.

التحقق

لتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في مصداقية المعلومات المُعلنة، أجرى بنك ظفار عملية تحقق داخلي للتحقق من دقة البيانات غير المالية الواردة في هذا التقرير. أما البيانات المالية، فقد تم تدقيقها خارجياً وفقاً لمتطلبات الجهات التنظيمية والمعايير الدولية للمحاسبة. ولم يتم إجراء تحقق خارجي للبيانات غير المالية في هذا التقرير.

التغذية الراجعة

يرحب بنك ظفار بأي ملاحظات أو اقتراحات من شأنها أن تدعم جهود البنك في تطوير تقاريره الخاصة بالاستدامة. يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: sustainability@BankDhofar.com وانضموا إلينا في رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة.



كاروماتيل جوباكومار
القائم بأعمال الرئيس التنفيذي

كلمة القائم بأعمال الرئيس التنفيذي

تُعد الاستدامة محورًا أساسيًا في استراتيجية بنك ظفار طويلة المدى، فهي تمثل الأساس لفلسفتنا في العمل المصرفي.

نؤمن بأن العمل المصرفي المسؤول هو عنصر جوهري في خلق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة، والمساهمة الفاعلة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لسلطنة عمان. ففي عام 2024، قمنا بتعزيز دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) في جميع عملياتنا.

كما عززنا دورنا كمُساهم مالي رئيسي في مسيرة التنمية الوطنية من خلال توسيع فرص الوصول إلى التمويل، وتقديم دعم أكبر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز مرونة الاقتصاد. ومن خلال الابتكار الرقمي، نواصل ردم الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية عبر تمكين المجتمعات في مختلف أنحاء سلطنة عمان بحلول مصرفية آمنة وشاملة.

لقد تقدمت استراتيجيتنا المناخية نحو خطوات ملموسة، ففي عام 2024، طبقنا برامج لكفاءة الطاقة، وطورنا مبادرات للحفاظ على المياه، وقمنا بتحسين ممارسات إدارة النفايات، وذلك بما يتماشى مع المعايير الوطنية والدولية للاستدامة. كما وسعنا محفظة التمويل الأخضر لدعم المشاريع التي تُسهم في انتقال سلطنة عمان نحو اقتصاد منخفض الكربون.

وفي قلب رحلتنا في الاستدامة، يأتي الاستثمار في الإنسان بنسبة تعمين بلغت 93%، إذ نفخر بتمكين الكفاءات الوطنية في المناصب القيادية والتشغيلية. كما تركّز برامج تطوير رأس المال البشري على صقل المهارات، والنمو المهني، والمشاركة الشاملة، مما يتيح لفريقنا تحقيق رؤيتنا بعيدة المدى.

تنبع ممارسات الحوكمة من قيم الشفافية والمساءلة والسلوك الأخلاقي، ففي عام 2024، عززنا أطر إدارة المخاطر والامتثال، وطورنا قنوات الإبلاغ عن المخالفات والسلوكيات الأخلاقية، وعززنا الشفافية الضريبية، إذ تضمن هذه الإجراءات التزامنا الدائم بتوقعات أصحاب المصلحة والمتطلبات التنظيمية.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، نبقى ملتزمين بمواءمة استراتيجيتنا في الاستدامة مع رؤية عمان 2040 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ومن خلال تعزيز الابتكار، والنمو المسؤول، والشراكات الشاملة، فإننا نلتزم بتشكيل مستقبل يتسم بالمرونة والازدهار والأثر المشترك.

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع أصحاب المصلحة — من زبائن وزملاء وشركاء ومنظمين — على ثقتهم وتعاونهم المستمر بينما نمضي قدماً معاً في هذه المسيرة نحو الاستدامة.

أبرز نتائج الأداء لعام 2024

1 الحوكمة

تنفيذ نظام فحص المعاملات المالية بشكل فوري عبر منصات SWIFT ورسائل الدفع

تنفيذ نظام آلي لتقييم مخاطر الزبائن ، بالاعتماد على قواعد بيانات متقدمة لمتابعة قوائم العقوبات، والأشخاص المعرضين سياسيًا، والسجلات الإعلامية السلبية

تعزيز الأمن المالي من خلال مراقبة المعاملات باستمرار، مما يتيح كشف الأنشطة المشبوهة في الوقت الفعلي وضمان تقديم تقارير المعاملات المشبوهة في الوقت المناسب

الحصول على شهادة ISO/IEC 27001:2013 لنظام إدارة أمن المعلومات

2 الاجتماعي

تنفيذ أكثر من 30

مبادرة للمسؤولية الاجتماعية على مدار العام

93%

نسبة التعمين

استثمار 50,000

ريال عُمانى في تعزيز التنوع والمساواة والإدماج (DE&I)

استثمار 100,000

ريال عُمانى في برامج الصحة والسلامة والرفاه

أكثر من 1000 موظف

حصلوا على جلسات تدريب وتطوير خلال عام 2024

3 البيئي

انخفاض في انبعاثات غازات الدفيئة (GHG)

بنسبة 0.60%

تقليل النفايات

بنسبة 20%

الترويج للتنمية المستدامة من خلال مبادرات التمويل الأخضر، وتشمل القروض الخضراء، القروض المرتبطة بالاستدامة، السندات الخضراء، وصناديق الاستثمار المستدامة (ESG)



حول بنك ظفار

تأسس بنك ظفار ش.م.ع.ع في عام 1990، وقد تطور ليصبح واحدًا من أكبر المؤسسات المالية وأكثرها انتشارًا 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 خدمات الشركات، 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 الشريعة الإسلامية من خلال نافذته الإسلامية المخصصة «ظفار الإسلامي»، إذ تعكس هذه الخدمات التزام البنك بالمصرفية الشاملة والأخلاقية والمتمحورة حول الزبون.

وتحت شعار «أقرب إلى الزبائن»، يواصل البنك توسيع انتشاره في جميع محافظات سلطنة عمان وتعزيز قدراته الرقمية لتلبية الاحتياجات المتطورة للأفراد، والعائلات، والشركات. واعتبارًا من ديسمبر 2024، بلغ عدد فروع بنك ظفار 131 فرعًا، وأكثر من 400 جهازاً للخدمة الذاتية، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة إيداع النقد (CDMs)، والأجهزة متعددة الوظائف (FFMs) والامتوزعة في جميع أنحاء سلطنة عمان.

كما يستفيد الزبائن من وصول سلس على مدار الساعة إلى الخدمات المصرفية عبر منصة الإنترنت المصرفية القوية، وتطبيق الهاتف المحمول الحائز على جوائز عديدة، وكلاهما مصمم لتقديم تجارب رقمية آمنة وشخصية.

وبذلك يظل بنك ظفار مساهمًا رئيسيًا في نمو وتحديث القطاع المالي في سلطنة عمان.

الرؤية

أن نكون الشريك المصرفي المفضل في سلطنة عمان لجميع الاحتياجات المالية

الرسالة

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

القيم الأساسية

- التركيز على الزبون
- المساءلة
- السعي للأداء
- التعاون
- التوجه نحو النمو

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

الأنشطة التجارية الأساسية: قيادة حلول مالية مستدامة

يقدم بنك ظفار مجموعة واسعة من الحلول المالية المصممة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة. ومن خلال التركيز الاستراتيجي على الابتكار والشمولية وخلق القيمة طويلة الأجل، يساهم البنك بنشاط 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—وكلها مصممة لدعم الأفراد والشركات والجهات الحكومية بخدمات مالية متخصصة وذات تأثير كبير.

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.

نوع الخدمة	الوصف
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 المتميزة (الريادة)	توفر تمويلًا متخصصًا، وإدارة علاقات مخصصة، وخدمات شخصية للزبائن ذوي الأولوية.
الفروع والقنوات	تضمن سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال شبكة فروع واسعة، ومركز اتصالات يعمل على مدار الساعة، وحلول رقمية تعزز الكفاءة وتُقلل الأثر البيئي.
الخدمات المصرفية الرقمية	تُمكنّ الزبائن من إجراء معاملاتهم المصرفية على مدار 24 ساعة عبر منصات إلكترونية متقدمة، مما يقلل من الاعتماد على الفروع، ويقلل استخدام الورق.
البطاقات وخدمات التأمين المصرفي	تشمل إصدار البطاقات، وخدمات الدفع الإلكتروني، وحلول الدفع الرقمية، مع التركيز على الكفاءة والاستدامة.
إدارة الثروات	تقدم خدمات استشارية استثمارية، وإدارة محافظ مالية، وتخطيط مالي مع التركيز على استراتيجيات تعتمد على الحوكمة البيئية والاجتماعية.

الخدمات المصرفية للشركات

تُعد وحدة الخدمات المصرفية للشركات في بنك ظفار أحد الأعمدة الأساسية في عملياته، حيث تقدم حزمة شاملة من الحلول المالية المصممة خصيصًا للشركات والمؤسسات. ومن خلال خبرتها في الإقراض التجاري، وتمويل التجارة، والخزانة، وإدارة النقد، تمكّن الوحدة الشركات من مواجهة التحديات ودفع عجلة النمو المستدام.

					
الخدمات المصرفية للتجارة والمعاملات	إدارة التزامات الشركات	الخزانة	تمويل المشاريع	الخدمات المصرفية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة (SMEs)	الخدمات المصرفية للشركات الكبرى
حلول رقمية لتحصيل المدفوعات، والتمويل عبر سلاسل الإمداد، وتمويل التجارة، بما يحسّن العمليات التجارية مع تقليل الأثر البيئي.	مركز خدمات مركزي لحسابات الشركات، يتضمن بطاقات الخصم والائتمان للشركات، عبر الإنترنت، مما يعزز الكفاءة الرقمية والعمليات التشغيلية.	تقدم خدمات متنوعة تشمل التحويلات المالية، والمنتجات الهيكلية، مع الحفاظ على ريادتها كصانع سوق محلي في العملة الوطنية والمشتقات.	تصميم وتنفيذ صفقات تمويل في قطاع الصناعة والبنية التحتية، مع أولوية للمشاريع المستدامة، والطاقة المتجددة وفقًا لرؤية عمان 2040.	توفّر حلول تمويل مخصصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تساهم في تنويع الائتمان بما يتماشى مع أهداف التنمية الاقتصادية لسلطنة عُمان .	تخدم الشركات التي يزيد حجم مبيعاتها السنوية عن 12 مليون ريال عماني، والمجموعات الكبرى، من خلال حلول تمويل تدعم النمو المستدام والحوكمة الرشيدة.

الخدمات المصرفية الحكومية والمصرفية الاستثمارية

تأسست وحدة الخدمات المصرفية الحكومية والمصرفية الاستثمارية في بنك ظفار لتعزيز الشراكات الاستراتيجية للبنك، والمشاركة الفاعلة في المبادرات الوطنية الرئيسية التي تدفع بعجلة النمو الاقتصادي وتعزز من مكانة القطاع المالي في سلطنة عمان.

للمزيد من المعلومات حول منتجاتنا وخدماتنا، يُرجى زيارة: BankDhofar | Trusted Financial Services & Best Bank in Oman

نوع الخدمة	الوصف
إدارة الخدمات المصرفية الحكومية	تقديم حلول مصرفية مخصصة للجهات الحكومية وشبه الحكومية من خلال موارد متخصصة وتقنيات متقدمة. و الخدمات هي: فتح الحسابات بطريقة مبسطة، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وحلول مخصصة بين الأعمال (B2B) للقطاع العام.
إدارة الخدمات المصرفية الاستثمارية	تقديم خدمات استشارية مالية واستراتيجية في قطاعات مثل النفط والغاز، الاتصالات، المؤسسات المالية، والمرافق العامة. وتشمل خدمات متعددة مثل: استراتيجيات نمو الشركات، الاندماج والاستحواذ، جمع رؤوس الأموال، إعادة الهيكلة، الطروحات الخاصة، وتسهيل الشراكات الاستراتيجية، بما يتماشى مع أهداف الاستدامة.
إدارة الأصول	تقديم حلول استثمارية مخصصة للأفراد والمؤسسات، مع دمج مبادئ الاستثمار المسؤول لتحقيق استراتيجيات مالية طويلة الأمد.
إدارة الاستثمارات الخاصة بالبنك	إدارة محفظة استثمارية متعددة الأصول تابعة للبنك، وفقًا للإرشادات التنظيمية، مع التركيز على استراتيجيات استثمارية مسؤولة ومستدامة.

خدمات الصيرفة الإسلامية

تُعد ظفار الإسلامي، النافذة المصرفية الإسلامية المخصصة لبنك ظفار، ومزوّدًا لحلول مالية متكاملة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية، كما صُممت لتلبية الاحتياجات المتنوعة للزبائن من الأفراد، والشركات، والمؤسسات. إذ يتضمن محفظتها حلول تمويل مختلفة ، وأدوات لإدارة السيولة، وخدمات مصرفية لإنجاز المعاملات بسلاسة، وعروضًا متقدمة لإدارة المخاطر مع ضمان توافق كل حل مالي مع المبادئ الإسلامية ودعم النمو الاقتصادي المستدام.

منذ تأسيسها في عام 2013، واصلت ظفار الإسلامي (المعروفة سابقًا بميسرة للخدمات المصرفية الإسلامية)، تطورها لتعزيز حضورها في السوق. وفي فبراير 2024، تم تدشين هوية بصرية جديدة لظفار الإسلامي، تعكس تحوّله من كيان منفرد إلى مجموعة من القدرات المعززة، إذ يرمز كل عنصر من عناصر الشعار الجديد إلى التزام ظفار الإسلامي بالمصرفية الأخلاقية، والشفافية، والتركيز على خدمة الزبون .

وتُعد الحوكمة والامتثال عناصر أساسية في عمليات ظفار الإسلامي، إذ تعمل هذه النافذة الإسلامية

تحت إشراف هيئته الشرعية الرقابية الموقرة (SSB)، والتي تضمن الالتزام الصارم بالمبادئ الإسلامية. كما تُكَلِّف الهيئة بالمصادقة على المعاملات المالية، والموافقة على الاتفاقيات، وتقييم المنتجات الجديدة، وتقديم المشورة للقيادة، والإشراف على السياسات والمبادرات التسويقية. وعند الضرورة، تمارس الهيئة سلطتها برفض المعاملات غير المتوافقة، وتوجيه أي دخل غير جائز إلى الأغراض الخيرية، مما يعزز دور ظفار الإسلامي في التمويل الأخلاقي، والمسؤولية الاجتماعية.

في عام 2024، وسّعت ظفار الإسلامي عروضها المالية المتميزة من خلال إطلاق بطاقة ائتمان World Master، مما يتيح للزبائن القبول العالمي والمزايا الحصرية، مع الالتزام الكامل بمبادئ الشريعة الإسلامية.

ومع شبكة متنامية تضم 25 فرعًا في جميع أنحاء سلطنة عمان، تواصل ظفار الإسلامي تعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، بما يضمن الشمول المالي عبر المجتمعات المتنوعة في سلطنة عمان.



17
جائزة محلية وإقليمية
ودولية خلال 10 سنوات



52
جهازًا



25
فرعًا
(قيد التوسع)



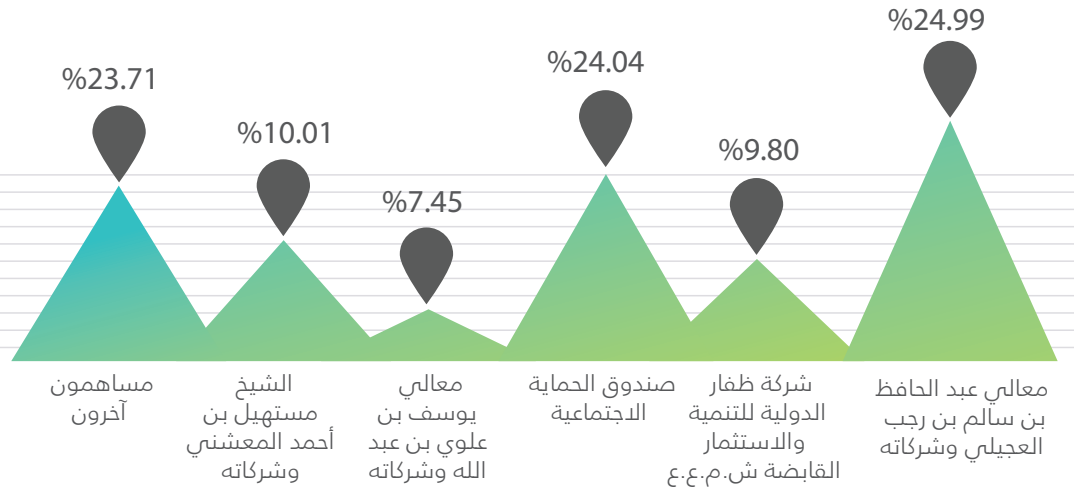
إجمالي الأصول (2024)
899,756
ريال عماني
(بالآلاف)



12
سنة

هيكل ملكية بنك ظفار

يوضح الجدول التالي المساهمين في الشركة الذين يمتلكون 5% أو أكثر من أسهمها كما في 31 ديسمبر 2024، إلى جانب نسبة الملكية لكل منهم:



الأداء المالي

في عام 2024، واصل بنك ظفار مسار نموه، معززًا مكانته كأحد أبرز المؤسسات المالية في سلطنة عمان. وقد ارتفع إجمالي الإيرادات إلى 232.06 مليون ريال عماني مقارنة بـ 219.80 مليون ريال في عام 2023، مما يعكس نجاح استثمارات البنك الاستراتيجية وتنوُّع خدماته المصرفية. كما شهد إجمالي الأرباح ارتفاعًا ملحوظًا ليصل إلى 152.84 مليون ريال، بينما ارتفع الربح قبل الضريبة بنسبة 14.6% ليبلغ 50.19 مليون ريال، وهو دليل على الكفاءة التشغيلية العالية والإدارة المالية الحكيمة. أما صافي الربح، فقد سجل نموًا بنسبة 12.5% على أساس سنوي، ليصل إلى 43.61 مليون ريال عماني. وقد انعكس هذا الأداء الإيجابي على قيمة السهم للمساهمين، حيث ارتفع الربح الأساسي للسهم من 0.008 ريال عماني في عام 2023 إلى 0.011 ريال عماني في عام 2024.

الإيرادات (بالآلاف)	إجمالي الأرباح (بالآلاف)	الربح قبل الضريبة (بالآلاف)	صافي الربح (بالآلاف)	الربح الأساسي للسهم (ريال عماني)
219,801	144,083	43,775	38,758	0.008
232,060	152,842	50,187	43,609	0.011

ملاحظة: جميع الأرقام بوحدة الآلاف من الريالات العمانية، باستثناء ربح السهم. للمزيد من التفاصيل، يُرجى الرجوع إلى التقارير المالية الكاملة للبنك.

جوائز بنك ظفار لعام 2024

 أسرع شبكة فروع مصرفية سلطنة عمان 2023 Global Business and Finance Magazine	 أفضل بنك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة – سلطنة عمان Brands Review Magazine – 2024	 أفضل مُقدم للخدمات المصرفية للنساء في سلطنة عمان Women's Tabloid Awards – 2024	 أفضل بنك للتمويل التجاري في سلطنة عمان (GTR) Global Trade Review	 أفضل بنك للتمويل التجاري سلطنة عمان 2024 Global Banking and Finance Review
 التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية في القطاع الخاص الجمعية العُمانية لإدارة الموارد البشرية (OSHRM)	 أفضل علامة مصرفية تتمحور حول الزبون – سلطنة عمان – Global Brand Awards	 أفضل بنك لخدمات الشركات Euromoney	 الريادة في تمكين خدمة Visa Tap to Phone في عمان Visa	 جائزة التميز في المعالجة المباشرة STP – Citi
 أفضل بنك للتمويل التجاري في سلطنة عمان Global Trade Review – 2024	 أفضل بنك للتمويل التجاري في سلطنة عمان 2024 (The Asian Banker (TAB	 جوائز الابتكار في تجربة الزبائن Qorus–Infosys	 الابتكار في تجربة الزبائن باستخدام التحليلات Verint	

تكریم التميّز:

إنجازات بنك ظفار والحاصلة على جوائز إقليمية وعالمية

يواصل بنك ظفار ترسيخ مكانته كمؤسسة مالية رائدة من خلال التزامه المستمر بالابتكار، والتركيز على الزبون ، والتميّز المالي. وقد تُوجت هذه الجهود في عام 2024 بحصول البنك على عدد من الجوائز المرموقة من مؤسسات إقليمية وعالمية، مما يعكس ريادته في مجالات التمويل التجاري، وخدمات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والخدمات المصرفية للشركات، وتجربة الزبائن .

ومن أبرز هذه الجوائز، فوز بنك ظفار بلقب “أفضل بنك للتمويل التجاري في سلطنة عمان”، تأكيدًا على دوره المحوري في تسهيل المعاملات التجارية ودعم أنشطة الأعمال. كما سلّطت الجوائز في مجالات خدمات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والخدمات المصرفية المؤسسية، وتجربة الزبائن ، الضوء على التزام البنك بتحفيز النمو الاقتصادي والاستثمار في التحول الرقمي والتميز في تقديم الخدمات.





الاستدامة في بنك ظفار

النهج نحو الاستدامة

في بنك ظفار، تُعد الاستدامة ركيزة أساسية في استراتيجيتنا المؤسسية، حيث توجه جهودنا نحو خلق قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة، مع إدارة آثارنا الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. يركز نهجنا على النمو طويل الأمد من خلال: تعزيز رفاهية الموظفين والزبائن، تمكين المجتمعات المحلية، الحفاظ على الموارد الطبيعية، والمساهمة في التنمية الاقتصادية لسلطنة عمان.

في عام 2024، قمنا بتعزيز التزامنا بالاستدامة من خلال تفعيل المشاركة على أعلى مستويات القيادة، من خلال إشراك مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية بفاعلية، حيث تم ترسيخ الاستدامة كأولوية أساسية في الأعمال. وقد ضمنت هذه الخطوة أن تُبنى عملية اتخاذ القرار على وجهات نظر متنوعة، مما يقود إلى تحقيق تقدم فعّال ويعزز الأثر الإيجابي طويل الأجل للبنك على المجتمع.

لجنة الاستدامة

تشكل الاستدامة الأساس لرؤيتنا الاستراتيجية في بنك ظفار، حيث تقود التزامنا بالنمو المسؤول، والحوكمة الأخلاقية، وخلق قيمة دائمة لجميع أصحاب المصلحة. تُعد لجنة الاستدامة المحرك الأساسي لمبادرات البنك في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG).

وتتكوّن اللجنة من أعضاء يمثلون وحدات وظيفية متعددة في البنك، بقيادة: كاروماتيل جوباكومار (الرئيس التنفيذي بالإنبابة - ACEO) وقيادات من قطاعات: الخدمات المصرفية بالجملة، التجزئة، الاستراتيجية، الخدمات المؤسسية، الموارد البشرية، المالية، الصيرفة الإسلامية، تقنية المعلومات، إدارة المخاطر، التدقيق الداخلي، الامتثال، والاستدامة. تعمل هذه المجموعة القيادية المتنوعة على: تحديد أولويات الاستدامة.مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية.دمج اعتبارات ESG في عمليات صنع القرار.

وتجتمع اللجنة بشكل ربع سنوي لمناقشة السياسات والاستراتيجيات التي تعزز الأداء الاقتصادي وتدعم ممارسات مصرفية مسؤولة.

هيكل اللجنة



كاروماتيل جوباكومار
(القائم بأعمال
الرئيس التنفيذي)
الرئيس



**أحمد بن سعيد
آل إبراهيم**
الرئيس التنفيذي
للمعاملات



**أمجد إقبال حسن
اللواتي**
رئيس التجزئة
المصرفية



**د. خالد بن سالم
الحمداني**
رئيس مجموعة
الموارد البشرية



**د. طارق صالح
محمد طه**
مدير عام تقنية
المعلومات



**كمال الدين حسن
المرزق**
الرئيس التنفيذي
لظفار الإسلامي



فيكيش ميراني
مدير عام المالية



**ماليكارجونا
كوريسيباتي**
مدير عام الخدمات
المصرفية التجارية



لين كومار
سوغوماران
مدير عام إدارة
المخاطر



سريناث مانغات
رئيس قسم
الاستراتيجية
والتحول



نيكولا تومسون
رئيسة قسم
التدقيق الداخلي



علي بن محمد العلوي
مساعد المدير
العام – ورئيس دائرة
الالتزام



**عمار عسكري
إسماعيل**
رئيس قسم تجربة
الزبائن والاستدامة



**نعمة رياض
العصفور**
مسؤولة الاستدامة

إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)

استنادًا إلى تقييم المواد الأساسية ، أجرى بنك ظفار تقييمًا شاملاً لنهجه في إدارة جوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، لضمان التوافق مع أفضل الممارسات العالمية في مجال الاستدامة. وقد أدى هذا التقييم إلى تطوير إطار ESG مصمم لإدارة المخاطر بشكل استباقي، والاستفادة من الفرص الناشئة، وتعزيز النمو المستدام.

من خلال هذا الإطار، يلتزم بنك ظفار بتعزيز أثره الإيجابي على كل من البيئة والمجتمع، مع تقوية مرونته المالية على المدى الطويل. وفي صميم هذه الاستراتيجية يكمن بيان ESG الخاص بالبنك، والذي يعزز التزامه بالاستفادة من خبرته المالية في دعم العمل المصرفي المسؤول والمستدام الذي يُسهم في التنمية الاقتصادية والرفاه المجتمعي.

وقد تم بناء هذا الإطار حول أربع ركائز أساسية، تقدم كل منها استراتيجية موجهة لمعالجة أولويات ESG ا. وتدعم هذه الركائز مبادرات استراتيجية تهدف إلى إحداث تغيير فعّال وقابل للقياس، بما يضمن أن تظل الاستدامة متجذّرة بعمق في رؤية البنك المؤسسية وعملياته في اتخاذ القرار.



مصفوفة الأهمية النسبية (Materiality Matrix)

بناءً على الرؤى المستخلصة من تفاعلنا مع أصحاب المصلحة، يتبع بنك ظفار منهجية منظّمة ومتعددة المراحل في تقييم الأهمية النسبية، لتحديد وترتيب أولويات المواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمية (ESG) التي تُشكّل أساس استراتيجيته في مجال الاستدامة.

ولضمان أن يكون التقييم قائماً على البيانات ومتوافقاً مع المعايير العالمية، يعتمد البنك على أطر استدامة معترف بها دوليًا، بما في ذلك: مجلس معايير المحاسبة للاستدامة (SASB) منهجيات تصنيف ESG من MSCI وS&P تُتيح هذه الأطر تصنيف المواضيع الجوهرية بشكل منهجي استنادًا إلى أهميتها الاستراتيجية وارتباطها الموضوعي بعمليات بنك ظفار.

تعتمد عملية ترتيب الأولويات في بنك ظفار على بعدين رئيسيين:

- الجوهرية التأثيرية
(Impact Materiality)**

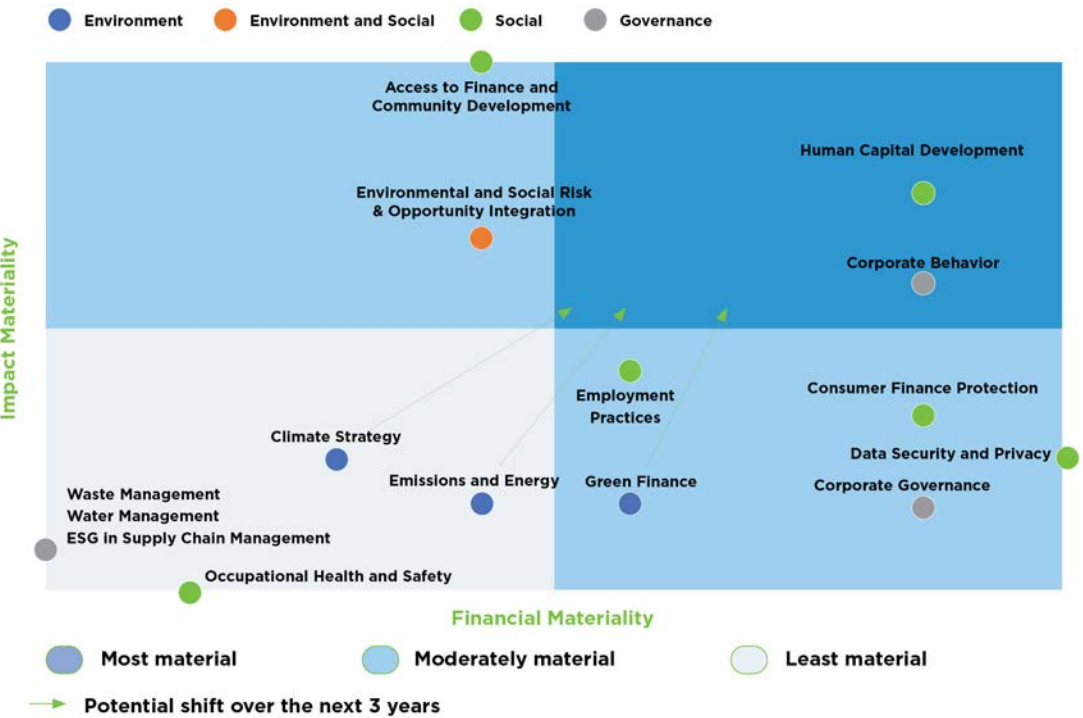
قياس التأثير الفعلي أو المحتمل لكل موضوع على الأفراد والبيئة.
- الجوهرية المالية
(Financial Materiality)**

تقييم تأثير هذه المواضيع على التدفقات النقدية، والأداء المالي، وسهولة الوصول إلى رأس المال، والمرونة العامة للأعمال.

لتحسين منهجيتنا، قمنا بإجراء تحليل مرجعي (Benchmarking) مع نظرائنا في القطاع، وذلك لضمان الامتثال لأفضل الممارسات العالمية، مع الأخذ في الاعتبار العمليات التشغيلية المتميزة لبنك ظفار. بالإضافة إلى ذلك، لعبت الإدارة التنفيذية دورًا محوريًا في تقييم التداعيات المالية، حيث شاركت بفعالية في المناقشات وساهمت في ترتيب أولويات الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) من خلال عملية تصويت منظمة.

وبناءً على نتائج هذا التقييم الجوهري، حدد بنك ظفار أهم الموضوعات الاجتماعية و المتعلقة بالبيئة و الحوكمة ذات الأهمية في استراتيجيته للاستدامة.

الموضوعات الجوهرية ضمن إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) فيما يلي قائمة تفصيلية بالموضوعات الجوهرية التي حددها بنك ظفار ضمن تقييم المواد الجوهرية، موزعة حسب الفئات الرئيسية:



فئة

أولًا: البيئة

البيئة والمجتمع

المجتمع

الحوكمة

• الانبعاثات والطاقة

إدارة الانبعاثات المباشرة (النطاق 1) وغير المباشرة (النطاق 2 و3) الناتجة عن العمليات والأنشطة الممولة.

• إدارة المياه

مراقبة استهلاك المياه وتحسينه من خلال مبادرات فعّالة لرفع كفاءة الاستخدام.

• إدارة النفايات

الحد من النفايات، وتشجيع إعادة التدوير، وضمان التخلص المسؤول من المخلفات التشغيلية.

• استراتيجية المناخ

تحديد المخاطر المرتبطة بالمناخ والتخفيف من آثارها، مع وضع أهداف للحد من الانبعاثات وتنفيذ استراتيجيات للتكيّف.

• التمويل الأخضر

تقديم حلول تمويلية مستدامة لدعم المشاريع الصديقة للبيئة والمسؤولة بيئيًا.

• دمج المخاطر والفرص البيئية والاجتماعية

تقييم مخاطر ESG في الإقراض والاستثمار، مع استكشاف الفرص لتحقيق أثر بيئي واجتماعي إيجابي.

• ممارسات التوظيف

احترام حقوق الإنسان في بيئة العمل، ومع الزبائن ، والآخرين .

• الصحة والسلامة المهنية

ضمان بيئة عمل آمنة وصحية، مع وضع رفاهية الموظفين في قائمة الأولويات .

• تطوير رأس المال البشري

جذب الكفاءات، والاحتفاظ بها، وتطوير مهارات القوى العاملة

• حماية التمويل الاستهلاكي

تعزيز ممارسات الإقراض المسؤول، وضمان الشفافية المالية لحماية الزبائن

• أمن البيانات والخصوصية

إدارة حماية البيانات الشخصية، والحد من مخاطر الأمن السيبراني، والامتثال للوائح التنظيمية

• الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع

توسيع نطاق الخدمات المالية للفئات المحرومة، وتنفيذ مبادرات تنمية للمجتمع

• حوكمة الشركات

تعزيز التنوع في مجلس الإدارة، واستقلاليته، وتعويضات التنفيذيين، والمساءلة المؤسسية.

• السلوك المؤسسي

الالتزام بالسلوك الأخلاقي، والشفافية في الممارسات المالية والضرابية.

• الاستدامة في إدارة سلسلة التوريد

دمج تقييمات مخاطر ESG وممارسات التوريد الأخلاقي ضمن تقييم الموردين.

الالتزام بالأهداف الوطنية والعالمية للاستدامة

يدعم بنك ظفار بفعالية المبادرات الاستراتيجية في سلطنة عمان، ويساهم في الجهود الوطنية والعالمية لتحقيق الاستدامة. ويشمل ذلك الالتزام بتحقيق اقتصاد صافي الانبعاثات الصفري بحلول عام 2050، وذلك تماشيًا مع اتفاق باريس للمناخ، ودعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs).

ومن خلال رؤيته المتوافقة مع رؤية عمان 2040، التي تضع الابتكار والتكنولوجيا والتقدم العلمي في صميم التنمية، يعمل البنك على دمج هذه الأهداف ضمن عملياته. وباعتباره ثاني أكبر بنك في سلطنة عمان، يضطلع بنك ظفار بدور محوري في دفع الأجندة الوطنية، من خلال مجموعة من أهداف التنمية المستدامة التي يمكنها التأثير فيها بعمق عبر خدماته المالية ومبادراته في الاستدامة.

أهداف التنمية المستدامة		محور رؤية عمان 2040	دور بنك ظفار
	SDG 1: القضاء على الفقر	الرفاه والحماية الاجتماعية	ضمان حقوق الفئات الفقيرة والمهمشة في الوصول إلى الموارد الاقتصادية والخدمات الأساسية والخدمات المالية مثل التمويل الصغير.
	SDG 3: الصحة الجيدة والرفاه	التعليم والصحة	تقليل الوفيات المبكرة من الأمراض غير المعدية من خلال الوقاية والعلاج وتعزيز الصحة النفسية.
	SDG 4: التعليم الجيد	التعليم، والتعلم، والبحث العلمي، وبناء القدرات	ضمان الوصول المتكافئ إلى التعليم والتدريب المهني للفئات الضعيفة، بما في ذلك ذوي الإعاقة والمجتمعات الأصلية.
	SDG 5: المساواة بين الجنسين	الرفاه والحماية الاجتماعية	القضاء على التمييز ضد النساء والفتيات، وتمكين مشاركتهن الفاعلة في مواقع صنع القرار.
	SDG 6: المياه النظيفة والصرف الصحي	البيئة والموارد الطبيعية	تحسين كفاءة استخدام المياه وضمان سحبها وتوفيرها بشكل مستدام لتقليل ندرة المياه.
	SDG 7: الطاقة النظيفة بأسعار معقولة	—	زيادة حصة الطاقة المتجددة وتحسين كفاءة استخدام الطاقة.

	SDG 8: العمل المناسب والنمو الاقتصادي	سوق العمل والتوظيف	دعم ريادة الأعمال، وخلق الوظائف، وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، وحماية حقوق العمال.
	SDG 9: الصناعة والابتكار والبنية التحتية	التنوع الاقتصادي والاستقرار المالي	تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية للمؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة وربطها بسلاسل التوريد والأسواق.
	SDG 10: الحد من أوجه عدم المساواة	الرفاه والحماية الاجتماعية	تمكين الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع، وتحسين أطر التنظيم المالي لضمان نمو عادل.
	SDG 11: مدن ومجتمعات مستدامة	تطوير المحافظات والمدن المستدامة	ضمان الوصول إلى السكن والخدمات الأساسية لجميع الفئات، وتحسين أوضاع الأحياء الفقيرة.
	SDG 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	البيئة والموارد الطبيعية	الحد من النفايات من خلال إعادة التدوير وإعادة الاستخدام، وتشجيع دمج الاستدامة في ممارسات الشركات.
	SDG 13: العمل المناخي	—	تعزيز القدرة على التكيف مع مخاطر التغير المناخي، ودمج سياسات المناخ في الخطط الوطنية.
	SDG 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية	التشريع والقضاء والرقابة	تعزيز سيادة القانون، وضمان الوصول إلى العدالة، وحماية الحريات، وتقوية المؤسسات الوطنية من خلال التعاون الدولي.



تعزير الحوكمة

الحوكمة المؤسسية

يعترف بنك ظفار بأن الحوكمة المؤسسية تشكل ركيزة أساسية للمصرفية المسؤولة، حيث تضمن الشفافية والمساءلة وبناء الثقة طويلة الأجل مع أصحاب المصلحة. ويلتزم إطار الحوكمة الخاص بالبنك بأعلى المعايير الأخلاقية، ويتماشى مع المتطلبات التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي العماني و هيئة الخدمات المالية ويحدد هذا الإطار العلاقات والمسؤوليات بين المساهمين ومجلس الإدارة والإدارة العليا، بهدف تعزيز فعالية اتخاذ القرار والحفاظ على نزاهة البنك

مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف الاستراتيجي على البنك، وضمان وجود هياكل حوكمة فعالة، والموافقة على السياسات الرئيسية التي توجه أداء البنك. ويعمل المجلس وفقاً للمتطلبات التنظيمية والنظام الأساسي للبنك، مع إعطاء الأولوية لكل من قيمة المساهمين ومصالح أصحاب المصلحة الآخرين.

المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة:

- وضع ومتابعة التوجه الاستراتيجي للبنك.
- اعتماد الخطط السنوية للأعمال والميزانيات والسياسات الداخلية.
- التأكد من الالتزام بالمتطلبات التنظيمية وأفضل ممارسات الحوكمة المؤسسية.
- مراقبة الأداء المالي والكفاءة التشغيلية.
- الإشراف على إدارة المخاطر وآليات الرقابة الداخلية.
- مراجعة واعتماد البيانات المالية لضمان الشفافية.
- الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية وخطط التعاقب الإداري.

تشكيل مجلس الإدارة واستقلاليته

يتكون مجلس الإدارة من تسعة أعضاء غير تنفيذيين، يتم انتخابهم من قبل المساهمين لمدة ثلاث سنوات. ووفقاً لقانون الحوكمة الصادر عن هيئة الخدمات المالية ، يجب أن يكون ثلث أعضاء المجلس على الأقل من المستقلين، لضمان اتخاذ قرارات محايدة وموضوعية. ويمتد المدة الحالية لمجلس الإدارة حتى مارس 2025، ويضم المجلس حالياً تسعة أعضاء، منهم ثلاثة غير مستقلين وستة مستقلين.



م. عبدالحافظ بن سالم
رئيس مجلس الإدارة
غير تنفيذي، غير مستقل
عضو مجلس مساهم

أحمد بن سعيد بن محمد
المحرزي
نائب الرئيس
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم

محمد بن يوسف بن علوي آل
إبراهيم
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم

طارق بن عبدالحافظ بن سالم
بن رجب العجيلي
عضو
غير تنفيذي، غير مستقل
عضو مجلس مساهم

حمدان بن عبد عبدالحافظ
الفارسي
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو مجلس مساهم



فيصل بن محمد بن موسى
اليوسف
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم



الشيخ خالد بن سعيد بن سالم
الوهيبي
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم



الشيخ طارق بن سالم بن
مستهيل المعشني
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم



الشيخ أحمد بن سلطان بن راشد
اليعقوبي
عضو
غير تنفيذي، مستقل
عضو غير مساهم

لجان مجلس الإدارة

لضمان فاعلية الحوكمة وتعزيز الكفاءة الإشرافية، أنشأ مجلس إدارة بنك ظفار لجان فرعية متخصصة، لكل منها ميثاق واضح ومسؤوليات محددة:

اسم اللجنة	وصف اللجنة	المسؤوليات الرئيسية
لجنة مجلس الإدارة التنفيذية (BEC)	توفر إشرافاً استراتيجياً لضمان نمو البنك واستقراره المالي.	- الموافقة على مقترحات الائتمان ذات القيمة العالية. - توجيه الاستراتيجية المؤسسية وعمليات الاندماج والتحول. - الإشراف على إدارة رأس المال والاستثمارات الخاصة.
لجنة التدقيق (BAC)	تضمن الشفافية المالية والامتثال التنظيمي وسلامة أنظمة الرقابة الداخلية.	- مراقبة التقارير المالية والالتزام بالمعايير المحاسبية. - الإشراف على عمليات التدقيق الداخلي والخارجي. - مراجعة وتعزيز أطر إدارة المخاطر.
لجنة المخاطر (BRC)	تركّز على الحوكمة المتعلقة بالمخاطر، وتعتمد نهجاً استباقياً للتخفيف من المخاطر المالية والتشغيلية والسوقية.	- تحديد المخاطر المحتملة وأطر إدارتها. - الإشراف على مخاطر الائتمان، السوق، العمليات، والسيولة. - ضمان الامتثال لتوجيهات البنك المركزي العماني في إدارة المخاطر. - إجراء اختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات.
لجنة الترشيحات والمكافآت (BNRC)	تُشرف على تطوير القيادات، والتعويض العادل، والتخطيط للتعاقب الوظيفي.	- ضمان الترشيحات المبنية على الجدارة لمناصب المجلس والإدارة التنفيذية. - وضع هياكل مكافآت شفافة وتنافسية. - تطوير مبادرات القيادة والتعاقب المؤسسي.
هيئة الرقابة الشرعية (SSB)	تضمن امتثال ظفار الإسلامي التام لمبادئ الصيرفة الإسلامية.	- إصدار الأحكام الشرعية حول المنتجات والمعاملات المالية. - مراقبة الامتثال المستمر لأحكام الشريعة. - نشر الوعي بممارسات الصيرفة الإسلامية.

الإدارة التنفيذية والرقابة المؤسسية

يشرف فريق الإدارة التنفيذية، بقيادة الرئيس التنفيذي، على التنفيذ الفعّال للسياسات والاستراتيجيات التي يقرّها مجلس الإدارة. ويُسهّم هذا النموذج المزدوج للحوكمة في تحقيق توازن بين القيادة الاستراتيجية والتنفيذ التشغيلي، مما يعزز من مستويات المساءلة والشفافية عبر جميع مستويات الإدارة.

الشفافية في التعويضات والحوكمة

يتماشى إطار التعويضات في بنك ظفار مع التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي العماني، حيث يتم مواءمة مكافآت التنفيذيين لتعكس التميز في الأداء، والإدارة الحصيفة للمخاطر، وتحقيق القيمة المستدامة. ويواصل البنك تعزيز ممارسات الإفصاح، من خلال تقديم رؤى واضحة حول هيكل التعويضات التنفيذية، وقرارات الحوكمة، ومبادرات إدارة المخاطر.

لمزيد من المعلومات حول الحوكمة المؤسسية لدينا، يُرجى زيارة: تقرير الحوكمة المؤسسية لبنك ظفار

السلوك المؤسسي

في بنك ظفار، يُشكّل السلوك الأخلاقي والشفافية الأساس لإطارنا التشغيلي. ومن خلال الالتزام بأعلى معايير الحوكمة، نضمن أن يعكس سلوكنا المؤسسي النزاهة والمساءلة والمسؤولية اتجاه جميع أصحاب المصلحة. وتدعم السياسات والإجراءات التي نتبناها ثقافة الامتثال، والممارسات التجارية الأخلاقية، واتخاذ قرارات مستدامة، بما يتماشى مع اللوائح الصادرة عن البنك المركزي العماني وهيئة الخدمات المالية .

مدونة السلوك

تُجسد مدونة السلوك المبادئ الأساسية التي توجه سلوك الموظفين، وتُعرّف التزامنا بالنزاهة المهنية والتميّز الأخلاقي. وتشمل المدونة ستة مبادئ رئيسية:



المسؤولية البيئية

تشجيع الممارسات المستدامة ضمن العمليات المصرفية.



الامتثال للقوانين واللوائح

الالتزام بجميع القوانين المصرفية والمالية المعمول بها.



السرية

حماية المعلومات الحساسة وضمان أمن البيانات.



تضارب المصالح

منع المصالح الشخصية من التأثير على القرارات المهنية.



الاحترافية والسلوك الشخصي

ضمان تصرف الموظفين بنزاهة واحترام متبادل.



المعايير الأخلاقية

التمسك بالصدق والعدالة والمسؤولية في جميع المعاملات التجارية.

برنامج الامتثال للجرائم المالية

يعتمد بنك ظفار نهجاً استباقياً لإدارة مخاطر الجرائم المالية، . إذ يغطي برنامج الامتثال للجرائم المالية (FCC) مجالات رئيسية مثل مكافحة الرشوة، والفساد، وغسل الأموال، وتمويل الإرهاب، والعقوبات، والاحتيال.

ويشرف على البرنامج لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، التي تضع التوجه الاستراتيجي، إلى جانب لجنة إدارة المخاطر التي تراقب المخاطر وتضمن تنفيذ التدابير الوقائية. ويتولى رئيس الامتثال مسؤولية إدارة البرنامج وضمان الالتزام بالأنظمة.

ويستند البرنامج إلى نموذج تنظيمي محكم، حيث تُحدّد المسؤوليات بوضوح بين الوحدات التجارية، وقسم الامتثال، والتدقيق الداخلي،. إذ يساهم هذا النهج في تعزيز قدرة البنك على إدارة المخاطر وحماية نزاهة عملياته.

الوقاية وتقييم المخاطر

يقوم بنك ظفار بإجراء تقييم سنوي لمخاطر الجرائم المالية (FCRA) لتقييم فعالية ضوابط مكافحة الرشوة والفساد (ABC). ، إذ يعزز هذا التقييم بإجراءات وقائية، تشمل مدونة سلوك مفصلة ،ومدونة أخلاقيات الموارد البشرية، التي توجه إدارة تضارب المصالح.

ويضمن البنك وجود فصل واضح للمهام وتفويض للسلطات عبر عملياته، كما توجد قنوات سرية للإبلاغ عن المخالفات تتيح الإبلاغ الآمن عن المخاوف. وتدعم هذه الممارسات أيضًا من خلال فحوصات ما قبل التوظيف وإجراءات العناية الواجبة، إلى جانب إرشادات معتمدة للهدايا والترفيه ومصاريف السفر، بهدف الحد من أي سلوك غير سليم محتمل.

الإبلاغ عن المخالفات والأخلاقيات

في بنك ظفار، تُعد النزاهة والشفافية والسلوك الأخلاقي عناصر أساسية في عملياتنا، إذ يلتزم بالحفاظ على أعلى معايير الحوكمة المؤسسية من خلال ضمان الالتزام الصارم بالقوانين واللوائح والممارسات التجارية الأخلاقية. وتُعد سياسة الإبلاغ عن المخالفات آلية لتحديد ومعالجة أي شكل من أشكال سوء السلوك المؤسسي، مما يعزز ثقافة المساءلة والثقة.

تشجع هذه السياسة الموظفين والزبائن ومقدمي الخدمات وغيرهم من أصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي حالات مشتبه بها أو فعلية من الاحتيال، أو الرشوة، أو الفساد، أو غسل الأموال، أو الابتزاز ، أو التواطؤ، أو سوء الممارسة أو أي سلوك غير أخلاقي. ومن خلال توفير قنوات إبلاغ واضحة وآمنة، يضمن بنك ظفار معالجة هذه المخاوف بسرعة وإنصاف وسرية.

يتم التعامل مع جميع التقارير بأقصى درجات السرية، مما يضمن حماية المُبلِّغين من أي انتقام أو اضطهاد أو رد فعل سلبي. ويمكن للموظفين وأصحاب المصلحة الخارجيين الإبلاغ عن المخاوف بحسن نية، دون الخوف من العواقب السلبية.

قنوات الإبلاغ الرسمية

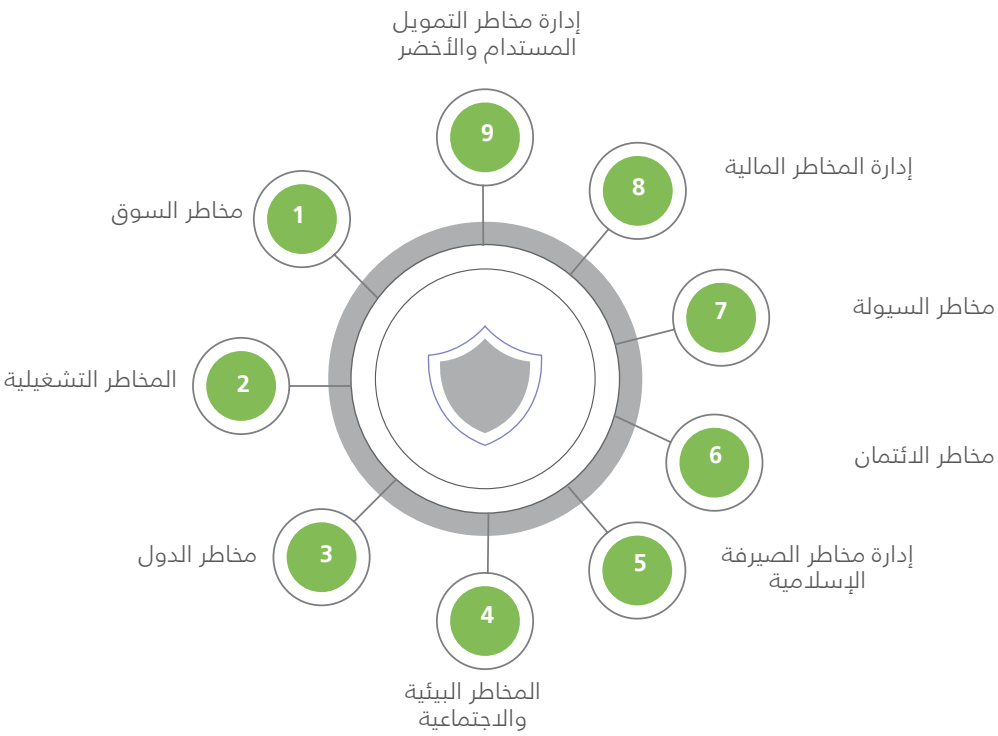
يمكن تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات من خلال القنوات التالية:

☎ **الخط الساخن إدارة الامتثال: +968 22652069**   **البريد الإلكتروني: whistleblow@BankDhofar.com**  **العنوان البريدي: إدارة الامتثال، ص.ب: 1507، روي 112، سلطنة عمان**

إدارة المخاطر

يعتمد بنك ظفار إدارة المخاطر كركيزة أساسية في هيكل الحوكمة لديه، ويعمل ضمن حدود مخاطر محددة لضمان الاستقرار المالي، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وتحقيق النمو المستدام. ويتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن الإشراف على تقييم المخاطر، ومتابعتها، والتخفيف من حدتها، من خلال سياسات وآليات رقابة محددة وواضحة.

تؤدي لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة دوراً رئيسياً في الإشراف على الملف العام للمخاطر في البنك، بما في ذلك عمليات الصيرفة الإسلامية لظفار الإسلامي. إذ ترفع اللجنة تقاريرها مباشرة إلى المجلس حول القضايا الجوهرية المتعلقة بالمخاطر، وتعمل بشكل مستقل عنها إدارة إدارة المخاطر (RMD)، التي تتولى تطبيق بروتوكولات المخاطر بفعالية على مستوى جميع وحدات البنك. كما تلعب RMD دور حلقة الوصل بين الإدارة التنفيذية ،ومجلس الإدارة، حيث تقوم بتحديد حدود المخاطر المناسبة، وضمان توافق السياسات مع الأهداف الاستراتيجية للبنك.



الامتثال

يلتزم بنك ظفار بأعلى معايير الامتثال التنظيمي، مع ضمان الالتزام الصارم بالأطر القانونية المحلية والدولية، إذ يقوم البنك بمواءمة عملياته مع الإرشادات الصادرة عن البنك المركزي العماني، وهيئة الخدمات المالية، وغيرها من الجهات المعنية، من خلال دمج آليات امتثال قوية تهدف إلى تقليل المخاطر والحفاظ على نزاهة العمليات التشغيلية.

تتولى إدارة الامتثال، التي تُشرف عليها لجنة المخاطر بمجلس الإدارة، مسؤولية تحديد وتقييم ومعالجة مخاطر الامتثال، من خلال المراقبة المستمرة، والتحسين الدائم للسياسات، والالتزام الصارم باللوائح التنظيمية، وبذلك يواصل بنك ظفار ترسيخ ثقافة الممارسات المصرفية الأخلاقية والشفافية.

وفي عام 2024، امتثل بنك ظفار لجميع المتطلبات التنظيمية، مع وجود عدد قليل من الاستثناءات. وخلال السنوات الثلاث الماضية، دفع البنك غرامات قدرها 38,000 ريال عماني للبنك المركزي العماني.

واستجابةً لهذه الحالات، تم تنفيذ إجراءات تصحيحية فورية، شملت مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات ذات الصلة، إلى جانب تدريب إضافي للموظفين لمنع تكرار مثل هذه الحالات مستقبلاً.

ويؤكد البنك التزامه المستمر بالتحسين، وسيواصل العمل بشكل وثيق مع الجهات التنظيمية لضمان الامتثال الكامل لجميع المتطلبات المعمول بها.

تعزيز أطر الامتثال

أجرى بنك ظفار تحسينات ملحوظة على إطار الامتثال ، وكان من أبرز هذه المبادرات إتتمام برنامج تصميم وتنفيذ الامتثال لمكافحة غسل الأموال، التابع لفريق العمل المالي (FATF)،الذي عزز من قدرة البنك على الكشف عن الجرائم المالية ومنعها.

يلتزم البنك باللوائح الدولية لمنع الجرائم المالية، مع ضمان الامتثال الكامل لما يلي:

- متطلبات «اعرف زبونك ” (KYC) والعناية الواجبة بالزبائن (CDD).
- سياسات مكافحة غسل الأموال (AML) ومكافحة تمويل الإرهاب (CFT)، بما في ذلك التدابير الخاصة بمنع انتشار أسلحة الدمار الشامل.
- الامتثال للعقوبات الدولية، مع التزام صارم بالعقوبات الصادرة عن:

- **مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة (UNSC)**
- **مكتب مراقبة الأصول الأجنبية (OFAC – الولايات المتحدة)**
- **الاتحاد الأوروبي (EU)**
- **المملكة المتحدة (UK)**
- **جهات تنظيمية أخرى ذات صلة**

مراقبة المعاملات وإدارة المخاطر

ولتعزيز قدراته على مراقبة الامتثال ومنع الجرائم المالية، اعتمد بنك ظفار حلولاً مدعومة بالتكنولوجيا تشمل:

- **الفحص الفوري للمعاملات عبر منصات سويفت (SWIFT) ورسائل الدفع لضمان الامتثال لقوائم العقوبات العالمية.**
- **التصنيف التلقائي لمخاطر الزبائن باستخدام قواعد بيانات تتبع قوائم العقوبات، والأشخاص المعرضين سياسياً، والتقارير الإعلامية السلبية.**

المراقبة المستمرة للمعاملات، مما يمكّن البنك من اكتشاف الأنشطة المشبوهة، وضمان تقديم تقارير المعاملات المشبوهة في الوقت المناسب، بما يتماشى تماماً مع المتطلبات القانونية والتنظيمية في سلطنة عمان.

تدريب واحترافية فرق الامتثال

يحرص بنك ظفار على الحفاظ على كفاءة عالية في كوادر الامتثال من خلال برامج تدريب مخصصة لأعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، والموظفين. ويشمل ذلك حصول المتخصصين على شهادات دولية مرموقة، مثل:

شهادة الأخصائي المعتمد في مكافحة غسل الأموال – ACAMS

الدبلوم الدولي في الحوكمة والمخاطر والامتثال – ICA

الشهادة المتقدمة في إدارة مخاطر العقوبات – ICA

تضمن هذه البرامج أن يظل موظفو البنك على اطلاع دائم على أحدث التطورات التنظيمية، وأساليب الوقاية من الجرائم المالية، واستراتيجيات الحد من المخاطر.

الإدارة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في سلسلة التوريد

في بنك ظفار، تمتد ممارسات الأعمال الأخلاقية إلى ما هو أبعد من عملياتنا الداخلية لتشمل سلسلة التوريد الخاصة بنا. إذ يلتزم بضمان التوريد المسؤول من خلال عملية فحص العناية الواجبة للموردين، والتي تُقيّم الامتثال الأخلاقي.

وتشمل قائمة التحقق التأكد من التزام جميع الموردين بسلوكيات الأعمال الأخلاقية والامتثال التنظيمي، وذلك من خلال ما يلي:

- **مراجعة مدونة السلوك الخاصة بالمورد، إن وجدت.**
- **التحقق من أن الرشوة والفساد والممارسات غير الأخلاقية محظورة تمامًا.**
- **تقييم السياسات المتعلقة بالموافقة على الهدايا، وتنظيم المصروفات، ومعايير الشراء الأخلاقي**

كجزء من تطوير إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، إذ يعمل بنك ظفار على تنفيذ سياسة خاصة بمدونة سلوك الموردين، التي تُحدد بوضوح توقعات البنك فيما يتعلق بالتوريد الأخلاقي، والاستدامة، والمسؤولية المؤسسية عبر سلسلة التوريد.

ويقوم البنك بتعزيز دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية في عمليات اختيار الموردين، وإدارة العقود، وتقييم الأداء.من خلال إعطاء الأولوية للتوريد المسؤول، بهدف :

- **تعزيز ممارسات الشراء الأخلاقي والمستدام.**
- **تقوية الشراكات مع الموردين الذين يتماشون مع قيمنا في الحوكمة البيئية والاجتماعية.**
- **دعم الشركات المحلية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في النمو الاقتصادي وتحقيق أهداف رؤية عمان 2040.**

يظل بنك ظفار ملتزماً بتمكين الأعمال العمانية و المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إيماناً منه بدورها الحيوي في دعم الاستقرار الاقتصادي والنمو المستدام. وفي عام 2024، تعامل البنك مع عدد من الموردين، غالبيتهم من الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية، مما يعكس دعمه المستمر للاقتصاد المحلي، وتوفير فرص العمل، وتنمية المشاريع الصغيرة.

ممارسات التوظيف

يحدد ميثاق السلوك المهني لبنك ظفار معايير السلوك المتوقعة من جميع الموظفين، مما يعزز الأساس الأخلاقي الذي يعكس قيم البنك. إذ يغطي هذا الميثاق مبادئ أساسية مثل الاحتراف، واحترام القانون، والسرية، والعدالة. كما يبرز التزام البنك بالمساواة وعدم التسامح إطلاقًا مع التحرش أو التمييز.

ولتأكيد معالجة الشكاوى بشكل عادل في الوقت المناسب، تم وضع سياسات وإجراءات واضحة، إذ أن إدارة علاقات الموظفين مسؤولة عن مراجعة الشكاوى والعمل على حلها ضمن إطار زمني محدد. وبالنسبة لحوادث التحرش والتمييز تقوم اللجنة المختصة بتقييم الحالة، والتوصية بالإجراءات التأديبية المناسبة لرئيس اللجنة، كما يتم مراجعة هذه الإجراءات بانتظام لضمان فعاليتها. وفي عام 2024، لم يتم تقديم أي شكاوى رسمية تتعلق بحوادث تمييز أو تحرش داخل البنك، مما يعكس فعالية هذه السياسات.

التعمين

تركّز استراتيجية رأس المال البشري لبنك ظفار على تطوير الكفاءات الوطنية، دعمًا لأهداف سلطنة عمان في تعزيز المهارات الوطنية. ، وقد عيّن البنك مواطنين في مناصب قيادية رئيسية، مما يدفع عجلة التقدم، ويسهم في تحقيق الأهداف الوطنية الشاملة . وبمعدل تعمين يبلغ %93، يبرهن البنك على التزامه القوي بتوظيف الكفاءات الوطنية

. بالإضافة إلى ذلك، فإن معدل دوران الموظفين المنخفض والذي يقل عن %5 يعكس جهود البنك في تعزيز رضا الموظفين والاحتفاظ بهم.

التنوع، والإنصاف، والشمول

يكرّس بنك ظفار جهوده لتعزيز التنوع، والإنصاف، والشمول داخل بيئة العمل. ويأتي هذا الالتزام تماشيًا مع أهدافه الأوسع للاستدامة، ويعكس تفانيه في توفير بيئة يتمتع فيها جميع الموظفين بفرص متكافئة للنمو والنجاح. وبوصفه من المدافعين عن التنمية الوطنية، يدعم البنك مبادرات سلطنة عمان لتوظيف المواطنين في القطاع الخاص، كما هو موضح في قسم التعمين. كذلك، يدرك بنك ظفار القيمة الكبيرة التي يجلبها التنوع لعملياته والفوائد المتعددة التي يحققها، بما في ذلك زيادة تفاعل الموظفين، وتعزيز علاقات الزبائن ، وتوسيع الوصول إلى الأسواق، كما يُعزز خلق ثقافة متنوعة وشاملة قدرة البنك التنافسية، ويُنتج حلولًا مبتكرة، مما يجعله أكثر استعدادًا لخدمة زبائنه المتنوعين.

في عام 2024، استطاع البنك رفع نسبة تمثيل النساء في الأقسام والوحدات المختلفة، خاصة في المناصب القيادية، وقد أحرز تقدّمًا كبيرًا في زيادة عدد النساء في المناصب الإدارية العليا والوسطى. كما يضمن البنك المساواة بين الجنسين من خلال توفير فرص متساوية للوصول إلى برامج التدريب، مثل تلك التي تُنظم بالشراكة مع كلية الدراسات المصرفية والمالية، والمصممة خصيصًا لتمكين الموظفات في فرص التعليم العالي. بالإضافة إلى ذلك، تُعد المساواة في الأجور بين الجنسين أولوية، حيث تُجرى تحليلات منتظمة للأجور لضمان العدالة في التعويضات بين الموظفين من الذكور والإناث.

وكجزء من التزامه الأوسع بالتنوع والشمول، أطلق بنك ظفار ملتقى المرأة العمانية للقيادة في مايو 2024، والذي يهدف إلى تعزيز تمثيل النساء ودعمهن في المناصب القيادية. كما يلتزم البنك بتحقيق التوازن بين الجنسين ويضمن هياكل رواتب متساوية للموظفين من الذكور والإناث. وقد استثمر البنك أكثر من 50,000 ريال عماني لتعزيز مبادرات التنوع وتكافؤ الفرص، مما يدل على التزامه القوي بهذه القيم.

كما يُقر بنك ظفار بأهمية إدماج الأفراد ذوي الإعاقة في القوى العاملة. ، ومن خلال تعاونه مع " المبادرة الوطنية لإدماج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة"، يشارك البنك بنشاط في مبادرات تهدف إلى تشجيع توظيف الأفراد ذوي الإعاقة. وعلى الرغم من أن البنك يوظف حاليًا عددًا قليلًا من الأفراد ذوي الإعاقة، إلا أنه ملتزم بزيادة هذا العدد في المستقبل القريب كجزء من جهوده الشاملة نحو التنوع والشمول.

مجلس الإدارة والإدارة العليا:

2024	2023	
9	9	العدد الإجمالي
9	9	الذكور
0	0	الإناث

الإدارة التنفيذية (الإجمالي)

22	30
19	24
3	6
18	24
4	6

العدد الإجمالي

1221	1249
678	689
543	560

موظفونا يمثلون مجموعة واسعة من الفئات العمرية، مما يضمن توازنًا بين الخبرة والابتكار.

الموظفون الجدد ومعدل دوران العمل

2024	2023	
150	286	عدد الموظفين الجدد
102	166	الذكور
48	120	الإناث
115	106	عدد الموظفين الذين غادروا
6.68%	6.22%	معدل الدوران الوظيفي

في عام 2024، وظّف بنك ظفار 150 موظفًا جديدًا، مقارنة بـ 286 في عام 2023، وبلغ عدد الموظفين الجدد من الذكور 102 ذكرًا و48 من الإناث. كما ارتفعت نسبة دوران الموظفين بشكل طفيف، حيث غادر 115 موظفًا البنك في عام 2024، مقارنةً بـ 106 في عام 2023. ونتيجةً لذلك، ارتفعت نسبة الدوران من %6.22 في عام 2023 إلى %6.68 في عام 2024، مما يُظهر زيادة طفيفة في كل من التوظيف الجديد ومغادرة الموظفين من عام إلى آخر.

عدد العمال غير الموظفين

11	10
إدارة مشاريع تقنية المعلومات	نوع العمل

الأشخاص ذوو الإعاقة

يعكس التزامنا بتهيئة بيئة عمل شاملة تهدف إلى دعم الموظفين من ذوي الإعاقة. ، ففي كل من عامي 2023 و2024، واصلنا تنفيذ تحسينات تتعلق بإمكانية الوصول السلس في فروعنا مثل تركيب منحدرات في مواقع الفروع لضمان سهولة الوصول للأفراد الذين يواجهون تحديات في الحركة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتجهيز أجهزة الصراف الآلي بلوحات مفاتيح بطريقة برايل، مما يُمكن الأفراد من ذوي الإعاقة البصرية من إجراء معاملاتهم بأنفسهم. ، وتخصيص أماكن وقوف للسيارات للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان سهولة الوصول لموظفينا الذين يعانون من صعوبات في الحركة.

كما ندرك أهمية التواصل والشمول في مكان العمل، ولهذا السبب قمنا بتطبيق تدريب على لغة الإشارة لجميع موظفي الفروع.

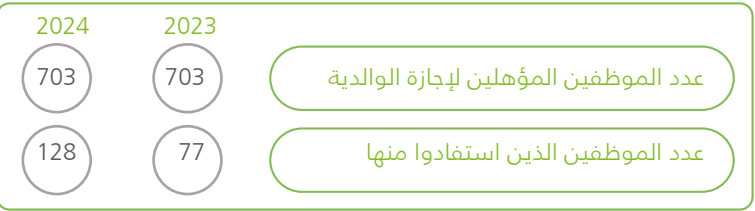
تعكس هذه المبادرات التزامنا المستمر بتعزيز بيئة عمل التي يُمكن فيها للموظفين من ذوي الإعاقة بالاندماج ، وتمكينهم أيضًا للنجاح والازدهار في أدوارهم. هذه المبادرات تعزز بيئة عمل مُربحة ، حيث لا يُعامل ذوو الإعاقة فقط كمشاركين، بل كمساهمين فاعلين في نجاح المؤسسة



إجازة الوالدية

يلتزم بنك ظفار بدعم كل من التطور المهني والحياة الشخصية لموظفينا، ولذلك تم تصميم برنامج إجازة الوالدية لتمكين أعضاء فريقنا من الانخراط الكامل في اللحظات العائلية المهمة، مع ضمان استمرار مسارهم المهني دون انقطاع.

ويفتخر البنك بتهيئة بيئة عمل تتيح إعادة اندماج مجموعة الآباء العائدين من الإجازة، من خلال ترتيبات العمل المرنة، والدعم الشخصي التي تُمكنهم من تحقيق توازن ناجح بين مسؤوليات الأسرة، وأهدافهم المهنية، مما يخلق بيئة يستطيعون من خلالها تحقيق النمو الشخصي والمهني جنبًا إلى جنب.



الصحة والسلامة المهنية

يُولي بنك ظفار الأولوية للصحة البدنية والعقلية وسلامة ورفاه موظفيه، بالإضافة إلى رفاه الزبائن والزوار على حد سواء. ويحدد مدونة السلوك الخاصة بالبنك التزامه القوي بالحفاظ على بيئة آمنة وصحية وفعالة، من خلال عدة مبادرات، بما في ذلك تغطية التأمين الطبي لجميع الموظفين، وبرامج دعم إضافية مثل التوجيه والإرشاد المهني.

يُطبّق بنك ظفار القوانين والأنظمة ذات الصلة، بما في ذلك قانون العمل العُماني، ويواصل تطوير ممارسات السلامة ضمن إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية، وحوكمة الشركات (ESG). إذ يلتزم البنك بتطوير هذه الممارسات باستمرار لضمان بيئة آمنة وداعمة لقوتنا العاملة.

لقد نفذ البنك نظامًا لإدارة الصحة والسلامة المهنية لضمان بيئة عمل آمنة. ويركز هذا النظام على ما يلي:



سيقوم البنك بإدخال سياسة مخصصة للصحة والسلامة لتعزيز التزامه برفاه الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، تُحدّد سياسة الأمن الخاصة بالبنك المسؤوليات والإجراءات اللازمة للتخفيف من المخاطر الأمنية، بما في ذلك بروتوكولات الطوارئ التفصيلية، وتمارين الإخلاء، والتفتيشات الأمنية الدورية.

كما يُدرك البنك بأن وجود قوة عاملة صحية وآمنة يرتبط ارتباطًا مباشرًا بإنتاجية الموظفين وثقة الزبائن . كما تُسهم تدابير السلامة الاستباقية في تقليل التكاليف والتخفيف من المخاطر في مكان العمل، مما يُعزز استدامة البنك على المدى الطويل.

المبادرات الرئيسية الداعمة لسلامة الموظفين ورفاههم تشمل:

- برنامج التأمين الطبي: ضمان حصول الموظفين على خدمات رعاية صحية عالية الجودة.
- مبادرات إشراك الموظفين: أنشطة تشجع على مشاركة الموظفين وتعزز الرفاه العام.
- برامج اللياقة البدنية : المشاركة في بطولات مختلفة للترويج لنمط حياة صحي.
- تقييمات مفاجئة للجاهزية: إجراء اختبارات مفاجئة لضمان الاستعداد.
- مناورات إنقاذ الحياة والتدريب على الإنعاش القلبي الرئوي (CPR): تزويد الموظفين بمهارات الاستجابة للطوارئ الأساسية.

استثمر البنك أكثر من 100 ألف ريال عماني في مبادرات السلامة والرفاه، وتُسهم هذه الجهود في تعزيز الثقة والعلاقات مع أصحاب المصلحة، كما تخلق بيئة مصرفية أكثر أمانًا مع تقليل المخاطر المالية والتشغيلية المرتبطة بالمسؤوليات الصحية.

تطوير رأس المال البشري

جذب المواهب والاحتفاظ بها وتعزيز المشاركة

في بنك ظفار، يُعتبر جذب أفضل المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها أمرًا أساسيًا لنجاحنا المستمر. ، انطلاقًا من إيماننا بأن موظفينا هم القوة الدافعة وراء نمو البنك، ولذلك نستثمر في تعويضات تنافسية، وتطوير مستمر، ونظام للمكافآت والتقدير لضمان النجاح على المستويين الفردي والمؤسسي. إضافة إلى تركيزنا على النمو المهني وخلق بيئة تُمكن الموظفين من الازدهار، مما يدعم نجاحًا طويل الأمد لكل من الأفراد والبنك.

يعتمد نهج البنك في جذب المواهب والاحتفاظ بها على العناصر الأساسية التالية:

- 1

حزم رواتب تنافسية

متوافقة مع السوق لجذب أفضل الكفاءات
- 2

فرص التعلم والتطوير

تدريب مستمر لتمكين التطور المهني
- 3

مكافآت الأداء

مكافآت خاصة لأصحاب الأداء العالي
- 4

الترقيات وزيادات الرواتب

تعكس نمو الموظف ومساهمته الفاعلة في البنك
- 5

دراسات مقارنة الرواتب

لضمان تنافسية الهيكل التعويضي
- 6

برامج تقدير الموظفين

للاعتراف بالإنجازات وتعزيز السلوك الإيجابي
- 7

مبادرات تفاعل الموظفين

لتعزيز روح الفريق والثقافة المؤسسية الإيجابية
- 8

منصات اتصال شفافة

لتشجيع التواصل المفتوح ومشاركة المعرفة

إجراءات التوظيف والتوديع

- 9
- استقبال سلس للموظفين الجدد وتحليل ملاحظات المنتهية خدماتهم لتحسين الاحتفاظ بالكفاءات

التعلّم والتطوير

يُولي بنك ظفار أولوية قصوى لتدريب الموظفين ونموهم، معتبرًا ذلك أمرًا أساسيًا للحفاظ على أعلى المعايير. ، ولذلك يُقدّم البنك مجموعة متنوعة من برامج التعلم المصممة لتلبية احتياجات الإدارات المختلفة، إلى جانب فرص تطوير أوسع تُسهّم في تحسين أداء الموظفين على الصعيدين الشخصي والمهني.

كما يوفر بنك ظفار فرصًا واسعة للنمو المهني للأفراد والفرق ذات الأداء العالي، مما يُمكنهم من تحقيق أقصى إمكاناتهم. ، إذ تُصمم البرامج لتطوير القدرات الوظيفية والتقنية المتخصصة، مع التركيز على تلبية احتياجات الأعمال الناشئة في البنك، وتخطيط التعاقب الوظيفي، وتعزيز ثقافة تتمحور حول الزبون .

وفي عام 2024، أطلق بنك ظفار مجموعة شاملة من الدورات التدريبية لموظفيه، والتي تشمل ما يلي:

- 1

خطط التدريب السنوية للموظفين

تشمل الجوانب الوظيفية، التقنية، السلوكية، والقيادية
- 2

شهادات IDPS المهنية

مخصصة لتطوير المهارات المهنية للموظفين
- 3

المؤهلات الأكاديمية

بالتعاون مع كلية الدراسات المصرفية والمالية (CBFS)
- 4

برنامج رّواد للخريجين

لإمداد الخريجين الجدد بالمهارات الأساسية في القطاع المصرفي
- 5

برامج تطوير القيادة

مصممة لتعزيز المهارات القيادية على مختلف المستويات
- 6

التدريب في الخزينة والمخاطر المالية

يشمل الصيرفة الإسلامية والتجارية ومتطلبات الجهات التنظيمية
- 7

الفرع التجريبي والمنصة الرقمية

بيئة محاكاة وفرص تعلم إلكتروني مرنة عن بُعد أو من المكتب
- 8

تحليل الاحتياجات التدريبية السنوية (TNA)

تقييم الفجوات المهارية سنويًا لتوجيه خطة التدريب المؤسسية

- 9

إدارة استمرارية الأعمال (BCM)

تدريب منتظم مع وحدات تدريب إلكترونية مرنة لكافة الموظفين
- 10

مبادرة "يوم المعرفة" الأسبوعية

التعريف بمنتج جديد أسبوعيًا مع شرح شامل لخصائصه ومتطلباته
- 11

تدريب إدارة المخاطر والامتثال

لتكوين ثقافة قوية في مجال إدارة المخاطر
- 12

تدريب الشرعي والتدقيق

يشمل أكثر من 50 جلسة حول المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية
- 13

تدريب داخلي ضمن الإدارات

لتبادل الخبرات وتعزيز المعرفة المتخصصة داخليًا
- 14

تدريب الامتثال

يشمل: العناية الواجبة بالزبون ، مكافحة غسل الأموال، العقوبات، الاحتيال، الرشوة والفساد
- 15

التعلم الإلكتروني في الامتثال

دورات إلزامية سنوية حول الجرائم المالية وأمن المعلومات والعقوبات

برامج المنح الدراسية

يُقدّم بنك ظفار مجموعة من فرص التطوير، بما في ذلك برامج المنح الدراسية وتعويض الرسوم الدراسية، لمساعدة الموظفين على مواصلة تعليمهم والحصول على المؤهلات المهنية، إذ تُعد هذه المبادرات جزءًا من التزام البنك المستمر تجاه تطوير الموظفين والنمو المهني طويل الأجل.

كما يُوفّر البنك مقاعد ممولة أو مساعدات مالية للموظفين المؤهلين، بناءً على أهليتهم وأدائهم في برامج التعليم العالي. إذ تُعد برامج المنح الدراسية ضرورية في مساعدة الموظفين على تحقيق كامل إمكاناتهم، وتوجيههم نحو تطوير مساراتهم المهنية، وتعزيز قدراتهم المهنية، وهو ما يعود بالنفع على نمو الفرد وتقدّم البنك في آنٍ واحد.

من بين المبادرات المتاحة برنامج الدراسات العليا (الماجستير)، الذي يشمل فرص دراسية داخل سلطنة عمان وخارجها إذ أن الموظفين الذين يشاركون في هذه البرامج ويعودون للعمل في البنك يتلقون ترقيات تتماشى مع مؤهلاتهم الجديدة، إلى جانب متابعة مستمرة لمسارهم المهني وتطورهم.

برنامج الثقافة المالية

يُروّج بنك ظفار للثقافة المالية كجزء من التزامه بتنمية المجتمع وتماشياً مع رؤية عُمان 2040. ، إذ يتعاون البنك مع وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي، ومركز الشباب، وهيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لنشر مبادرات الثقافة المالية على مستوى وطني، عن طريق توقيع مذكرات تفاهم (MOUs) مع هذه الجهات.

وتتجاوز أهمية الثقافة المالية حدود التعلم الفردي، حيث تُساهم في الهدف الشامل المتمثل في دعم التعليم في القضايا المالية بسلطنة عُمان، كما يلعب هذا البرنامج دورًا محوريًا في تشكيل الفهم المالي للأجيال القادمة، وللموظفين، والمجتمع ككل.

تشمل المبادرات الأساسية ضمن هذا البرنامج: دعوة طلاب المدارس لحضور جلسات توعية مالية في أكاديمية الأداء التابعة للبنك إلقاء محاضرات في الجامعات والكليات لتبسيط الضوء على أهمية الثقافة المالية يُقاس نجاح البرنامج وفعاليتته من خلال عدد الحسابات الجديدة المفتوحة، ومستوى التفاعل في الجلسات المتعلقة بالثقافة المالية.

برامج التطوير

يُعطي بنك ظفار أولوية للتعلم والتطوير من أجل دعم الأهداف المؤسسية ونمو الموظفين. من خلال توفير فرص جوهريّة لتعزيز المهارات والتقدم المهني، مما يضمن أن يكون الموظفون مجهزين جيدًا للتميّز في أدوارهم والمساهمة في النجاح طويل الأجل.

توفر برامج التطوير في بنك ظفار تجربة تعليمية شاملة للموظفين، بحيث يتم تحقيق التعلم على النحو التالي: 50٪ من الخبرة العملية المباشرة 30٪ من الإرشاد والتوجيه المهني 20٪ من التدريب المنظم يُعزز هذا النهج مهارات الموظفين، ويؤهلهم لتحمل مسؤوليات أكبر، ويُعمّق انتماءهم المؤسسي. ولدعم النمو المهني، يُقدّم البنك: رعاية أكاديمية ومهنية فرص تعليم عالي برامج تدريبية بالتعاون مع كلية الدراسات المصرفية والمالية (CBFS)

ولتقييم نجاح هذه البرامج، يستخدم بنك ظفار نموذج تقييم المدير لتطبيق التدريب في العمل (المستوى الثالث) لمتابعة التقدم والنتائج.



الارتقاء بالزبائن والمجتمعات



ثقافة التميز

في بنك ظفار، يُميزنا التزامنا بخدمة الزبائن الاستثنائية في القطاع، مما يجعلنا الشريك المالي المفضل للزبائن في جميع أنحاء سلطنة عمان. كما نولي تركيزًا استراتيجيًا قويًا على تحسين تجربة الزبائن وإعادة تعريفها باستمرار، لضمان رحلة سلسلة وشخصية في كل نقطة تواصل.

على مر السنين، أعطى بنك ظفار الأولوية لجعل الخدمات المصرفية أسرع وأكثر ذكاءً وأسهل، إذ أن الاستثمارات الكبيرة في التحول الرقمي، سهلت رحلة الزبون، وجعلتها أكثر كفاءة وسرعة في الوصول.

ولتثبيت هذا النهج، قُمنا بتطوير خارطة طريق استراتيجية شاملة لتجربة الزبائن، (CX). عن طريق تحديد ميثاق تجربة الزبائن ومعايير الخدمة التي يُمكن للزبائن توقعها من البنك، مع توضيح الالتزامات التي يتبناها جميع الموظفين.

قيم خدمة الزبائن

تستند علاقتنا مع الزبائن على أساس من الثقة، والشفافية، والتميز، مسترشدة بثمانية قيم أساسية لخدمة الزبائن:

على مر السنين، أعطى بنك ظفار الأولوية لجعل الخدمات المصرفية أسرع وأكثر ذكاءً وأسهل، إذ أن الاستثمارات الكبيرة في التحول الرقمي، سهلت رحلة الزبون، وجعلتها أكثر كفاءة وسرعة في الوصول.

ولتثبيت هذا النهج، قُمنا بتطوير خارطة طريق استراتيجية شاملة لتجربة الزبائن، (CX). عن طريق تحديد ميثاق تجربة الزبائن ومعايير الخدمة التي يُمكن للزبائن توقعها من البنك، مع توضيح الالتزامات التي يتبناها جميع الموظفين.

إطار ملاحظات الزبائن وحل الشكاوى

يلعب قسم ملاحظات الزبائن في بنك ظفار دورًا محوريًا في تعزيز التزام البنك بتقديم تجربة زبائن استثنائية. إذ يرفع القسم تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي للخدمات المؤسسية، الذي يضم وحدات تشغيلية رئيسية، بما في ذلك خدمة الزبائن، وأنظمة المعلومات الإدارية، وضمان الجودة، مع التعاون عبر جميع الأقسام لضمان تحسين الخدمات بسلاسة.



الحق في الاختيار والمعرفة

الشفافية هي جوهر نهجنا. نُقدم للزبائن خيارات واضحة ونمكنهم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة دون تأثير غير مبرر.



المعاملة العادلة والاحترام

الالتزام نلتزم بأعلى معايير الاحترام والنزاهة، وضمان ونضمن الشفافية الكاملة في المعلومات التي نقدمها حول منتجاتنا وخدماتنا.



الخصوصية

حماية بيانات الزبائن أمر بالغ الأهمية؛ إذ نضمن سرية وأمان جميع المعلومات الشخصية والمالية.



المسؤولية

نتحمل المسؤولية الكاملة عن كل معاملة، أو استفسار، أو شكوى من الزبون، ونتأكد من حلها ضمن الأطر الزمنية المحددة للخدمة.



التوافر والموثوقية

قنواتنا المصرفية وفرننا المتخصصة متاحة دائمًا، وتوفر دعمًا ثابتًا وموثوقًا عند الحاجة.



العلاقة

نُعزز العلاقات طويلة الأمد من خلال تقديم حلول مالية مخصصة وتجاوز توقعات الزبائن عبر خدمة استثنائية.



التحسين المستمر

نقوم بتقييم وتحسين تقديم خدماتنا بشكل مستمر لتعزيز رضا الزبائن، وتحسين تجربة الخدمات المصرفية.



صوت الزبون

التغذية الراجعة للزبائن لا تُقدر بثمن، إذ نقوم بجمعها وتقييمها ودمجها منهجيًا في منتجاتنا وخدماتنا وتفاعلاتنا لتتوافق مع احتياجات الزبائن.

حل الشكاوى بشكل استباقي وتحسين الخدمة

يتمثل التفويض الأساسي للقسم في معالجة مخاوف الزبائن بكفاءة، وحل الشكاوى بسرعة، والاستفادة من هذه الرؤى لتحسين وتطوير معايير الخدمة باستمرار — بما يتجاوز توقعات الزبائن. ولتمكين الموظفين في الخطوط الأمامية من المعرفة الأساسية، قام البنك بتطوير دليل الأسئلة الشائعة لخدمة الزبائن، لتجهيزهم للتعامل مع الاستفسارات المتعلقة بحسابات الزبائن، والرسوم، والتكاليف بثقة ودقة.

وتشمل سياسة معالجة شكاوى الزبائن جميع القضايا التي يثيرها الزبائن، وتتبنى نهجًا منظمًا في حل الشكاوى وتعزيز الرضا العام.

قنوات الشكاوى المتاحة

يمكن للزبائن تقديم شكاواهم من خلال عدة نقاط للتواصل:



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



متاح على موقعي بنك ظفار وظفار الإسلامي



الحسابات الرسمية (تويتر، إنستغرام، فيسبوك، يوتيوب، لينكدإن)



أقرب فرع لبنك ظفار
أو ظفار الإسلامي



care@BankDhofar.com
care@dhofarislamic.com

عملية التعامل مع

الشكاوى عبر القنوات



الشكاوى عبر البنك
المركزي العماني



شبكة الفروع



دعم مركز الاتصالات



النماذج على الموقع
الإلكتروني



التفاعل عبر وسائل
التواصل الاجتماعي



مدراء العلاقات

مؤشرات شكاوى الزبائن

المؤشر	2022	2023	2024
إجمالي الشكاوى المستلمة	16,882	36,278	60,462
الشكاوى المقدّمة إلى البنك المركزي أو جهات أخرى	304	251	464
الشكاوى التي تم حلها	16,882	36,278	60,237
معدل الاستجابة لاستفسارات الزبائن (%)	100%	100%	100%
متوسط زمن المعالجة (أيام عمل)	17	13	2

حماية التمويل الاستهلاكي

تظل الثقة، والشفافية، والمساءلة في صميم استراتيجية تواصلنا مع الزبائن ، إذ يقدم ميثاق حقوق ومسؤوليات المستهلك إطارًا شاملًا يوضح حقوق الزبائن والتزامات البنك، بما يعكس العدالة والوضوح في جميع المعاملات.

يهدف هذا الميثاق إلى تزويد الزبائن بتعليمات واضحة حول العمليات المصرفية وحقوقهم ومسؤولياتهم المالية.، إضافة إلى تعزيز التواصل المفتوح و السعي الدائم لبناء علاقات دائمة مبنية على الثقة والاحترام

المبادئ الأساسية للميثاق



**الشفافية في التواصل
والممارسات المصرفية**



احترام حقوق المستهلك



**المبادئ الأساسية
للميثاق**



**الالتزام بالتحسين
المستمر**



**ممارسات تجارية عادلة
وأخلاقية**

أمن البيانات والخصوصية

تُعد استراتيجية التحول الرقمي لبنك ظفار من أولويات حماية بيانات الزبائن وخصوصيتهم، باعتبارها ركيزة أساسية لنزاهة المؤسسة.، إذ يعتمد نهجنا على بروتوكولات متقدمة للأمن السيبراني، وحوكمة استراتيجية لحماية المعلومات الحساسة عبر جميع المجالات التشغيلية.

ويرتكز إطار حماية أمن البيانات والخصوصية في البنك على شهادة ISO/IEC 27001:2013، وهي معيار معترف به عالميًا يؤكد نهجنا الشامل في أمن المعلومات. إذ تغطي هذه الشهادة أنظمتنا، وعملياتنا التشغيلية، وموظفينا في كل من قسم تكنولوجيا المعلومات وقسم أمن المعلومات، مما يُظهر التزامنا المنهجي بحماية البيانات وثقة الزبائن .

بالإضافة إلى هذه الشهادة، طور بنك ظفار السياسات الرئيسية التالية لضمان الحوكمة الشاملة لأمن وحماية البيانات:

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

يواصل البنك استثماره في تعزيز بنيته التحتية للأمن السيبراني لضمان حصول الزبائن على أعلى مستويات الحماية الأمنية، مع ضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية المعمول بها، ومواكبة التطور السريع في الأمن السيبراني.

تفرض سياسات الخصوصية لموقع بنك ظفار وقنواته الإلكترونية بروتوكولات جمع البيانات الصحيحة، مما يضمن جمع معلومات الزبائن فقط من خلال موافقة صريحة. وقد يشارك البنك البيانات مع الجهات المعتمدة—بما في ذلك البنك المركزي العماني، ووكالات التصنيف الائتماني، وشركة مسقط للمقاصة والإيداع ، والهيئات الرقابية المختصة الأخرى—لأغراض الائتمان وإدارة المخاطر فقط.

و تعتمد استراتيجيتنا في حماية البيانات تفاعلات الزبائن والمعاملات الرقمية بدقة، من خلال تطبيق تدابير حماية صارمة عبر المنصات الإلكترونية. وخلال السنوات الأربع الماضية، تم التحقق من التزامنا بأمن البيانات من خلال عدم تسجيل أي حالات خرق للبيانات أو سرقة هوية أو اختراق لمعلومات الزبائن ، وهو ما يعكس قوة البنية التحتية الأمنية للبنك.

حملات التوعية بالأمن السيبراني

بالإضافة إلى التدابير الداخلية لحماية البيانات، أطلق بنك ظفار عددًا من حملات التوعية بالأمن السيبراني من خلال منصات التواصل الاجتماعي، إذ تهدف هذه الحملات إلى توعية الزبائن بالمخاطر المرتبطة بال جرائم المالية، وتقديم إرشادات عملية حول كيفية الحماية من الاحتيال الإلكتروني. وتسعى هذه الجهود التوعوية الاستباقية إلى رفع الوعي وتمكين الزبائن من تحمل مسؤولية أمنهم الرقمي.

التحول الرقمي

استثمر بنك ظفار بشكل كبير في تطوير بنيته التحتية الرقمية، مما عزز العمليات الأمامية والخلفية لتحسين خدمة الزبائن وكفاءة العمليات، إذ يدعم قسم تكنولوجيا المعلومات نموذج التشغيل "تشغيل – نمو – تحول" ، ويشرف على استراتيجية التكنولوجيا وأنظمة التطبيقات والقنوات الرقمية والبنية التحتية.

تقوم استراتيجية الابتكار في البنك على ثلاث ركائز:

- **الريادة في الابتكار:** تعزيز مكانة بنك ظفار كرائد في الابتكار من خلال الاستثمار في البحث والتطوير، والتحليلات التنبؤية، والذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات شخصية، واستكشاف تقنيات البلوك تشين لتعزيز الأمان.
- **الشراكات الاستراتيجية مع شركات التكنولوجيا المالية (Fintech):** إقامة تحالفات مع شركات التكنولوجيا المالية لدمج حلول مالية مبتكرة واستكشاف أوجه التعاون في قطاعات مثل التجزئة والاتصالات.
- **اعتماد أفضل الممارسات العالمية:** إجراء مقارنات منتظمة للعروض الرقمية مع المعايير الدولية لضمان جودة الخدمة العالية.

كما يعمل بنك ظفار في مشروع لإعادة تصميم تجربة الخدمات المصرفية الرقمية، من خلال تحسين واجهة المستخدم وتجربة المستخدم لكل من منصات الهاتف المحمول والمصرفية عبر الإنترنت، لتلبية احتياجات زبائن الصيرفة الإسلامية والتقليدية.

مبادرات التحول الرقمي

يواصل بنك ظفار ريادته في الابتكار داخل القطاع المصرفي من خلال الاستفادة من التقنيات المتقدمة لتحسين راحة الزبائن وكفاءة العمليات. وفيما يلي المبادرات الرقمية الرئيسية التينفذها البنك:

التحويل السريع إلى الهند، باكستان، وبنغلاديش

قدم بنك ظفار خدمة تحويل سريعة وفعالة إلى الهند وباكستان وبنغلاديش، التي تتيح للزبائن إرسال الأموال بسرعة وأمان. وقد تم تصميم هذه الخدمة لتلبية الطلب المتزايد على المعاملات عبر الحدود، مما يوفر حلاً موثوقًا وسريعًا للعائلات والشركات في تلك الدول.

الدفع من أي جهاز محمول عبر Dhofar Pay

أطلق البنك خدمة "Dhofar Pay" التي تتيح للزبائن إجراء مدفوعات آمنة وسلسلة مباشرة من أجهزتهم المحمولة، إذ تدعم هذه الخدمة الهواتف الذكية المزودة بتقنية الاتصال قريب المدى (NFC)، مما يتيح للمستخدمين الدفع مقابل السلع والخدمات دون الحاجة إلى بطاقة فعلية، إذ تُعد طريقة بسيطة وآمنة لإدارة المدفوعات بلمسة واحدة.

تكامل Apple Pay و Samsung Pay

وسع بنك ظفار خيارات الدفع الرقمية من خلال الشراكة مع Apple Pay و Samsung Pay.، إذ استطاع البنك توفير لزبائنه طريقة سهلة وآمنة لإجراء المدفوعات عبر الإنترنت، وفي المتاجر مباشرة من هواتفهم الذكية، مما يعزز راحة الزبائن ويضمن أعلى معايير الأمان.

تحديث قناة التواصل عبر WhatsApp

قام بنك ظفار بترقية قناة التواصل عبر WhatsApp لتقديم تجربة خدمة زبائن أكثر استجابة، من خلال استخدام روبوتات الدردشة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، حيث يُمكن للزبائن الآن الحصول على ردود فورية على استفساراتهم، سواء كانت تتعلق بمعلومات المنتجات، أو طلبات الخدمة، أو الدعم، وكل ذلك عبر منصة مألوفة لديهم.

أثر الرقمنة:

سنة	2023	2024
الزبائن المسجّلون رقميًا	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: 4,209 الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: 47,565	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: 12,654 الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: 75,233
الزبائن الجدد المنضمّين للبنك رقميًا	4,726	4,401
المعاملات عبر تطبيق الهاتف النقال – التجزئة	3,622,181	7,771,147

الخدمات المصرفية الإسلامية من بنك ظفار		
الزبائن المسجّلون رقميًا	7,257	11,270
الزبائن الجدد المنضمّين رقميًا	1,250	1,106
المعاملات على تطبيق الهاتف النقال – التجزئة	355,992	741,001

الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع

يلعب بنك ظفار دورًا محوريًا في المجتمع، ليس فقط كمزود للخدمات المالية الأساسية ولكن أيضًا كجهة مؤسسية مسؤولة ملتزمة بتقديم فوائد مجتمعية ذات مغزى. إذ يعترف البنك بمسؤوليته في الذهاب إلى ما هو أبعد من العمليات التجارية والمساهمة في الرفاه الاجتماعي والاقتصادي الأشمل للأمة.

وبموجب التوجيه الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية للشركات، ينفذ بنك ظفار مجموعة واسعة من المبادرات المصممة لإحداث تأثير إيجابي في المجتمع ودعم التنمية المستدامة، إذ تدعم الاستراتيجية بسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تعمل كإطار منظم للتخطيط والتنفيذ، وتقييم المبادرات الاجتماعية المختلفة بما يتماشى مع قيم البنك وأهدافه.

حوكمة أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات

تقوم اللجنة التنفيذية في البنك بالموافقة على خطة عمل المسؤولية الاجتماعية السنوية، بما يضمن أن كل مبادرة تتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك والميزانية المعتمدة، إذ يتولى قسم التسويق والاتصال المؤسسي مسؤولية تصميم وتطوير وتنفيذ استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، مع التأكد من تنفيذ جميع المبادرات بفعالية وبما يتماشى مع قيم البنك المؤسسية.

علما بأن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنك تتماشى تمامًا مع رؤية عمان 2040، التي تركز على التنويع الاقتصادي والتمكين والتنمية المستدامة. وفي هذا السياق، يساهم بنك ظفار في تحقيق أهداف الدولة من خلال التركيز على المجالات الرئيسية التالية:

برامج الشمول المالي

يلتزم بنك ظفار بتعزيز الشمول المالي، وضمان حصول جميع فئات المجتمع، خاصة الفئات المحرومة، على الخدمات المصرفية الأساسية، إذ يسعى البنك لسد الفجوات في الوصول المالي، وتعزيز المشاركة الاقتصادية للأفراد والشركات في المناطق الحضرية والريفية.

كما يدعم البنك الشمول المالي من خلال مبادرات متعددة تهدف إلى تعزيز الثقافة المالية وسهولة الوصول، ففي جامعة ظفار، شارك البنك في منتدى التوعية المالية، مما مكّن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس من فتح حسابات مصرفية، الأمر الذي عزز التمكين المالي طويل الأجل والعادات المصرفية المسؤولة. بالإضافة إلى تعاون البنك مع وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في دعم الأنشطة التدريبية حول التعليم المالي الإسلامي، مما وسّع الوصول إلى خدمات الصيرفة الإسلامية وعزز الوعي بالممارسات المالية الأخلاقية بين موظفي الوزارة.

كجزء من مبادراته الوطنية، طوّر بنك ظفار أيضًا منصة تعليم إلكترونية تفاعلية بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، مما أتاح للطلاب والمهنيين استخدام أدوات التعليم المالية الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال شراكته مع وزارة التعليم العالي ومركز الشباب، عزز البنك الثقافة المالية بين الشباب والطلبة، مزوّدًا إياهم بالمعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مدروسة.

دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال

إدراكًا منه لأهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمحركات للنمو الاقتصادي، يدعم بنك ظفار ريادة الأعمال والابتكار من خلال المنتجات المالية المصممة خصيصًا لها، وبرامج الإرشاد، ومبادرات بناء القدرات، مما يساعد هذه المؤسسات على التوسع والنمو، والمساهمة في خلق فرص العمل والتنويع الاقتصادي.

كما يدعم بنك ظفار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، ورواد الأعمال من خلال رعايته لكثير من الفعاليات، إذ رعى البنك معرض العيد، الذي نظّمته شركة إيست كوست للمعارض، وبدعم من غرفة تجارة وصناعة عُمان . وقد جمع المعرض 80 مؤسسة صغيرة تحت مظلة واحدة لعرض منتجاتها، مع قيام العديد منها بفتح حسابات تجارية جديدة.

وفي مهرجان مسقط للمأكولات، الذي أقيم تحت رعاية وزارة التراث والسياحة، واستفاد منه 100 مشارك – معظمهم من الشركات الناشئة – تم استخدام أجهزة نقاط البيع من بنك ظفار لإتمام المعاملات، مما وسّع من انتشارهم في السوق وخلق علاقات تجارية قيمة. كما جمع مهرجان بنديرا مشاريع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من سلطنة عمان و دول الخليج، مما عزز فرص التواصل التجاري، إذ استفاد منه 100 مشارك من حلول الدفع الرقمية للبنك. وأخيرًا، في معارض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التابعة لوزارة العمل، برزت رائدات الأعمال العُmaniّات من خلال عرض مشاريعهن والتعرّف على المنتجات والخدمات المالية المصممة خصيصًا من بنك ظفار، مما منحهن تمكينًا إضافيًا في رحلتهم الريادية.

المبادرات التعليمية

التعليم هو حجر الزاوية في التنمية المستدامة، وبنك ظفار ملتزم بتحسين فرص التعليم في جميع أنحاء سلطنة عُمان، إذ يستثمر البنك في برامج تعزز الوصول إلى التعليم الجيد، بدءًا من دعم المنح الدراسية الأكاديمية إلى المشاركة في المبادرات المجتمعية التي تحسّن من نتائج التعلّم للطلاب في مختلف المراحل.

كما يجعل بنك ظفار التعلّم ممتعًا مع تعزيز الوعي المالي في المدارس والجامعات، وفي الأيام المفتوحة لمدارس وزارة التربية والتعليم، عرض البنك منتجاته وخدماته على المعلمين، مما أدى إلى فتح حسابات جديدة لهم . وفي مدرسة السعيدية، ركّز البنك على تحسين بيئة التعلم من خلال إعادة طلاء الفصول الدراسية. كما حصل طلاب الجامعة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا على دعم كبير في رحلتهم المالية، مع قيام العديد منهم بفتح حسابات جديدة، بينما قدّم اليوم المفتوح لجامعة ظفار للطلاب حلولًا مصرفية مصممة خصيصًا لاحتياجاتهم. وأخيرًا، في كرنفال وزارة التربية والتعليم، لعب بنك ظفار دورًا محوريًا في مبادرة تعليمية نابضة بالحياة عززت الوعي المالي لدى الطلاب والمعلمين، مما جعل الثقافة المالية جزءًا لا يتجزأ من تجربة التعلّم.

دعم الرعاية الصحية

يساهم بنك ظفار في تعزيز الصحة العامة من خلال دعم المبادرات التي تهدف إلى تحسين الوصول إلى الرعاية الصحية وجودتها إذ تركز جهود البنك على الصحة المجتمعية، وبرامج الرفاه، والشراكات مع المؤسسات الصحية لضمان توفر الخدمات الطبية الأساسية للمحتاجين.

ويُحدث بنك ظفار تأثيرًا ملموسًا في قطاع الرعاية الصحية من خلال دعم المبادرات الطبية الحيوية مع تعزيز الشمول المالي، فمن خلال برنامج الدعم الطبي وبالتعاون مع وزارة التنمية الاجتماعية، قدم البنك مساعدات طبية، بالإضافة إلى مساعدة الموظفين في الوصول إلى الخدمات المصرفية. كما شارك البنك في التوعية بأعراض ومخاطر مرض السرطان وسبل الوقاية منه في مركز السلطان قابوس المتكامل لعلاج وبحوث أمراض السرطان ، إضافة إلى فتح حسابات جديدة للموظفين. كما دعم البنك الرابطة العمانية للسكتة الدماغية من خلال رعاية حلقات عمل حول إعادة التأهيل بعد السكتة الدماغية، مما ساعد على تحقيق نتائج تعافٍ أفضل للمرضى. وبالإضافة إلى ذلك، شارك البنك في فعالية "يوم التوعية الصحية" التابعة لوزارة الصحة، مؤكّدًا على التزامه بصحة المجتمع.

الرياضة

يدعم بنك ظفار ويعزز الرياضة كعنصر حيوي في تنمية المجتمع. ومن خلال الشراكات والرعايات المختلفة، يهدف البنك إلى تعزيز مشاركة الشباب، وتشجيع النشاط الرياضي، وخلق فرص للشمول المالي داخل قطاع الرياضة.

يمرّج بنك ظفار بين الرياضة والترفيه والتمكين المالي من خلال رعاياته المتنوعة، ففي بطولة كرة القدم التابعة لوزارة الإسكان، قدّم البنك خدمات نقاط البيع في صالة كبار الشخصيات، مما أدى إلى فتح حساب كبير برصيد 6 ملايين ريال عماني، وهو يدل على قوة الشراكات المالية في الرياضة.

وفي عالم الرياضة الرقمية، دعم بنك ظفار أول بطولة ألعاب إلكترونية في سلطنة عمان التي نظمتها وزارة الثقافة والرياضة والشباب تحت رعاية صاحب السمو السيد ذي يزن بن هيثم آل سعيد. ولم تُشجّع هذه المبادرة قطاع الألعاب المتنامي فقط، بل شجّعت أيضًا على الشمول المالي من خلال مساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في فتح حسابات مصرفية. وفي منافسات الكارتينغ للشباب التابعة للجمعية العمانية للسيارات، أسهمت رعاية البنك في فتح حساب مخصص للنادي، مما دعم العمليات المالية للجمعية وساهم في فتح مزيد من الفرص لعشاق رياضة السيارات من الشباب.

دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يضع بنك ظفار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل استراتيجي كمحرك حاسم للنمو من خلال تقديم حلول مالية مستهدفة تلبي المتطلبات الدقيقة للأعمال الناشئة. ويظهر التزامنا بهذا القطاع من خلال مبادرات مثل حساب "SME Pro"، المصمم خصيصًا لتلبية الاحتياجات الفريدة لريّائس الأعمال الصغيرة. كما تتابع المؤسسة عن كثب أداء محفظة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتراقب مؤشرات النمو لضمان فعالية برامج الدعم بشكل مستمر. ففي عام 2024، حققنا توسعًا كبيرًا من خلال فتح 13,410 حسابات جديدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يعكس اختراقًا قويًا للسوق في هذا القطاع الاستراتيجي.

إتاحة الوصول ودمج ذوي الإعاقة

يعزز بنك ظفار الشمول المالي من خلال مبادرات تركز على الإتاحة، بما يضمن مشاركة فعالة عبر شرائح المجتمع المختلفة، متجاوزًا حدود الخدمات المصرفية التقليدية. إذ نحرص على وجود فرع واحد مجهز بالكامل على الأقل في كل منطقة، وتصميمه لخدمة الزبائن من ذوي الاحتياجات الخاصة. كما تشمل مبادرات الإتاحة على برامج تدريبية متخصصة للموظفين حول كيفية خدمة الزبائن من ذوي الإعاقة، و توفير بنية تحتية مناسبة تشمل ممرات، ومكاتب استقبال مخصصة، و مداخل للكراسي المتحركة، وأنظمة تحذير من الانزلاق، وإرشادات واضحة لاستخدام السلالم، ووظائف متطورة للأجهزة الصراف الآلي، ومحتوى متخصص على الموقع الإلكتروني الذي يوفر احتياجات وخدمات ذوي الإعاقة.

تمكين العمل المناخي



يلتزم بنك ظفار بدعم أهداف التنمية المستدامة في سلطنة عمان، ومواءمة عملياته مع الاستراتيجيات الوطنية التي تتناول التحديات البيئية، بما في ذلك تغيّر المناخ. وتماشياً مع تعهّد سلطنة عمان بتحقيق الحياد الكربوني بحلول عام 2050، قام البنك بدمج الاستدامة البيئية ضمن عملياته الأساسية. وإداراً لدوره في دفع عجلة الاقتصاد الأخضر في سلطنة عمان، يسعى البنك بفاعلية إلى استكشاف سبل الاستفادة من خدماته المالية لتشمل تقديم تمويل للمشاريع الخضراء والمستدامة التي تساهم في انتقال البلاد إلى اقتصاد منخفض الكربون.

وكجزء من هذا الالتزام، أطلق البنك مبادرته البيئية الرائدة “Go Green” في عام 2017، إذ يركّز هذا البرنامج على تقليل البصمة البيئية للبنك من خلال مبادرات عديدة مثل إعادة التدوير، و المساهمة في تنظيف بعض المناطق، وغيرها من المشاريع التي يقودها مفهوم الاستدامة، مما يعكس التزامه بالمسؤولية البيئية وتعزيز الاستدامة ضمن المجتمعات التي يخدمها.

الانبعاثات والطاقة

بالرغم من أن بنك ظفار يعمل بشكل أساسي كمؤسسة مكتفية، مما يؤدي إلى استهلاك طاقة منخفضة نسبياً، وبصمة انبعاثات محدودة، إلا أن البنك يتخذ تدابير استباقية لإدارة استخدام الطاقة وتقليل تأثيره البيئي. كما يتتبع البنك بدقة انبعاثاته المباشرة، مثل تلك الناتجة عن أسطول المركبات التابع له، بالإضافة إلى الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الكهرباء والمياه المبردة.

مبادرات كفاءة الطاقة

حقق البنك تقدماً كبيراً في تحسين كفاءة الطاقة ضمن عملياته، وخاصة من خلال مبادرة الإضاءة باستخدام مصابيح LED،، شمل هذا المشروع استبدال المصابيح الأنبوبية التقليدية بمصابيح LED عالية الكفاءة في جميع فروع البنك. وفي المرحلة الأولى، تم تجهيز عدد كبير من الفروع الجديدة، وعدد من الفروع الحالية بإضاءة LED، وستشمل المرحلة الثانية بقية الفروع و المكاتب. حيث أدت هذه المبادرة إلى توفير كبير في التكاليف، وتقليل استهلاك الطاقة، بالإضافة إلى تقليل الشكاوى المتعلقة بالإضاءة بنسبة 50%.

الخدمات المصرفية الرقمية من أجل الاستدامة

قدّمت إدارة الخدمات المصرفية الرقمية في البنك عدة مبادرات ذات تأثير بيئي إيجابي، التي تقلل بشكل كبير من البصمة الكربونية للعمليات المصرفية. إذ لا تساهم هذه المبادرات في مستقبل أكثر استدامة فحسب، بل تعزز أيضاً راحة الزبائن عبر منصة التسجيل الرقمي: تسمح هذه المنصة للزبائن بفتح حساباتهم عن بُعد من خلال أجهزتهم المحمولة، مما يلغي الحاجة إلى زيارة الفروع فعلياً، ويقلّل من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن التنقل.

أجهزة متعددة الوظائف بدون ورق: يقوم البنك بترقية أجهزته متعددة الوظائف لتمكين التسجيل بدون أوراق وتقليل النفايات الورقية، من خلال الاستغناء عن المستندات المطبوعة في مختلف الخدمات المصرفية، الأمر الذي يؤدي إلى الحفاظ على البيئة و تقليل استهلاك الورق بشكل عام.

قياس انبعاثات الغازات الدفيئة

تماشياً مع التزامه بالاستدامة، أطلق بنك ظفار تقييماً أولياً لانبعاثات الغازات الدفيئة النطاق 1 والنطاق 2. وتشمل انبعاثات النطاق 1 إجمالي استهلاك الوقود في جميع المركبات المملوكة للبنك، بينما تشمل انبعاثات النطاق 2 إجمالي استهلاك الكهرباء في البنك. إذ يتم تنفيذ هذه التقييمات وفقاً لبروتوكول الغازات الدفيئة، وتشكل أساساً لاستراتيجية البنك البيئية في المستقبل.

كجزء من إطاره البيئي والاجتماعي والحوكمة (ESG)، يعمل بنك ظفار على تطوير جرد شامل لانبعاثات الغازات الدفيئة، والذي سيشمل الانبعاثات الممولة أيضاً. ومن خلال إنشاء هذا الجرد، سيكون البنك مجهزاً لتطبيق تدابير فعالة لتقليل بصمته الكربونية ودعم مسار سلطنة عمان نحو الحياد الكربوني.

الانبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)	الوحدة	2023	2024
إجمالي انبعاثات GHG – النطاق 1	(tCO2e)	7.473	7.405
إجمالي انبعاثات GHG – النطاق 2	(tCO2e)	0.0361	0.0593
إجمالي انبعاثات GHG	(tCO2e)	7.5091	7.4643
كثافة GHG	لكل موظف	0.00444	0.00433
استهلاك الطاقة	الوحدة	2023	2024
البنزين المستهلك	لتر	3,222.32	3,193
استهلاك الكهرباء	ميغاواط/ساعة	68.69	112.69

إدارة المياه

يلتزم بنك ظفار التزامًا تامًا بالإدارة المسؤولة لموارد المياه، مع ضمان أن يقتصر الاستهلاك على ما هو ضروري للعمليات. وكجزء لا يتجزأ من إطار العمل البيئي والاجتماعي والحوكمة الخاص به، سيقوم البنك بمراقبة وتأسيس خط أساس لاستهلاك المياه عبر جميع مكاتبه. ونظرًا للتحديات الكبيرة التي تواجه سلطنة عمان من حيث شح المياه، يلتزم البنك بوضع خطة عمل لتحسين كفاءة استهلاك المياه. وستشمل هذه الخطة أهدافًا محددة لتعزيز الكفاءة، وتقليل الاستخدام الإجمالي، والمواءمة مع أهداف الاستدامة للبنك وجهود الدولة في التصدي لندرة المياه.

إدارة المياه	الوحدة	2023	2024
إجمالي استهلاك المياه	م ³	11,266	42,387.47
كثافة استهلاك المياه	م ³ /لل موظف	6.67	24.65

إدارة النفايات

يروج بنك ظفار للاستهلاك المسؤول وتقليل النفايات عبر جميع عملياته، وكعنصر أساسي في إطار العمل البيئي والاجتماعي والحوكمة (ESG)، سيقوم البنك بإنشاء خط أساس لقياس إنتاج النفايات، بما في ذلك النفايات الخطرة، داخل بيئة العمل. ومن خلال فهم أهمية الاقتصاد الدائري، يخطط البنك لوضع خطة عمل دائرية تركز على تقليل النفايات وزيادة الجهود لإعادة التدوير.

إدارة النفايات	الوحدة	2023	2024
النفايات العامة	طن	10	8

استراتيجية المناخ

يسعى البنك إلى تقييم التأثير المحتمل للمخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ على مختلف جوانب عملياته، ويشمل ذلك تقييم كيف يمكن لهذه العوامل أن تؤثر على أهداف البنك العامة، ونماذج أعماله، ، واستراتيجيته، وعمليات اتخاذ القرار، إضافة إلى المركز المالي، والأداء، والتدفقات النقدية، و مرونة استراتيجيته تجاه التغيرات المناخية. حيث سيتم إجراء هذا التقييم وفقًا للمعايير والمبادئ المطبقة، والإرشادات الصادرة عن البنك المركزي العماني، كما سيتم الإفصاح عن نتائج هذا التقييم بما يتماشى مع معيار IFRS S2 (المناخ).

التمويل الأخضر

يوجه بنك ظفار خبرته المالية ضمن إطار يربط الأداء الاقتصادي بالمسؤولية البيئية، إذ أن نهجنا تجاه مبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) يعزز رؤية عمان 2040 والأهداف المناخية العالمية، ويحوّل الاستدامة من مفهوم إلى استراتيجية ملموسة.

وتهدف سياسة التمويل الأخضر لبنك ظفار إلى تعزيز النمو الاقتصادي المستدام من خلال تمويل المشاريع التي تساهم في الحفاظ على البيئة والتخفيف من مخاطر تغير المناخ. وباعتباره مؤسسة مالية رائدة في سلطنة عمان، يعترف البنك بدوره في دعم التحول إلى اقتصاد مستدام ومعالجة تغير المناخ. إذ تنطبق هذه السياسة على جميع المنتجات المالية للبنك، وأنشطة الإقراض، وقرارات الاستثمار، مع التركيز على دعم المشاريع البيئية المسؤولة وتقليل المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ.

كما تشمل المبادئ الأساسية التي توجه مبادرات التمويل الأخضر في البنك التزامًا قويًا بالاستدامة من خلال تمويل مشاريع الطاقة المتجددة، والتكنولوجيا النظيفة، وحماية البيئة. إذ أن إدارة مخاطر المناخ تقع في صميم عمليات البنك الذي يضمن تحديد المخاطر البيئية والمناخية وتخفيفها في جميع قرارات الإقراض والاستثمار. بالإضافة إلى ذلك، يظل بنك ظفار متماشياً مع الإطار التنظيمي العماني، وأفضل الممارسات الدولية في التمويل الأخضر من خلال الحفاظ على الشفافية والمساءلة عبر تقارير ESG واضحة وإفصاحات تتعلق بالمبادرات الخضراء.

وتشمل التزامات البنك إعطاء الأولوية لتمويل المشاريع التي تساعد في التخفيف من تدهور البيئة، وتوسيع نطاق القروض الخضراء ومنتجات الاستثمار المستدام لدعم انتقال الزبائن إلى عمليات منخفضة الكربون. كما يركز البنك على الابتكار في منتجات التمويل الأخضر، مثل السندات الخضراء، القروض المرتبطة بالاستدامة، وصناديق الاستثمار المتوافقة مع مبادئ ESG. بالإضافة إلى ذلك، يشارك البنك بفاعلية مع الجهات التنظيمية، وقادة الصناعة، والمستثمرين لتعزيز التمويل الأخضر في سلطنة عمان، ويوفر تدريبًا في مجال الاستدامة للموظفين و الزبائن .

ويقدم البنك قروضًا خضراء للمشاريع البيئية المستدامة مثل الطاقة المتجددة والمساكن الموفرة للطاقة، بالإضافة إلى قروض مرتبطة بالاستدامة حيث ترتبط معدلات الفائدة بأداء المقترض في مجال الاستدامة. كما يدعم البنك السندات الخضراء وغيرها من أدوات التمويل المستدام، مثل صناديق الاستثمار ESG وتمويل أرصدة الكربون، لتمويل مشاريع ذات أثر بيئي واجتماعي. وتماشياً مع التزامه بالاستدامة، يستبعد البنك تمويل الأنشطة التي لها تأثير ضار كبير على البيئة.

كما يخطط بنك ظفار لتقديم تصنيفات ائتمانية مبنية على ESG لتقييم المقترضين استنادًا إلى أدائهم البيئي والاجتماعي،، حيث يتم تطوير سياسات التخفيف من المخاطر الخضراء لتحديد وإدارة المخاطر المتعلقة بالانبعاثات الكربونية، والتلوث، وفقدان التنوع البيولوجي.

من خلال دمج التمويل الأخضر في عملياته، يهدف بنك ظفار إلى دعم أهداف التنمية المستدامة في سلطنة عمان، وتقليل المخاطر المالية والتنظيمية ، والمساهمة في التحول العالمي نحو اقتصاد مقاوم لتغير المناخ. كما يعزز التزام البنك بالتمويل المستدام مكانته وريادته في القطاع، مع تعزيز السلوكيات السوقية التي تدعم الاستدامة طويلة الأمد.

دمج المخاطر والفرص البيئية والاجتماعية

مع تحوّل الاقتصاد العالمي نحو الاستدامة، يجب على الشركات والمؤسسات المالية أن تدرك بشكل متزايد أهمية دمج العوامل البيئية والاجتماعية في عمليات اتخاذ القرار، حيث لا يساعد هذا النهج المؤسسات فقط في تحديد وتخفيف المخاطر المحتملة المتعلقة بتغير المناخ، ونفاد الموارد، والتأثير الاجتماعي، بل يكشف أيضًا عن فرص للنمو المستدام وخلق قيمة طويلة الأجل. وبالنسبة لبنك ظفار، فإن دمج هذه العوامل في الإطار الاستراتيجي للبنك أمر بالغ الأهمية في دعم أهداف التنمية المستدامة لعمان والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.



البيئة
والمجتمع

				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-15 تضارب المصالح	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-16 التواصل حول القضايا الحرّة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-17 المعرفة الجماعية للأعلى هيئة حوكمة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
S2				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-19 سياسات المكافآت	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-20 عمليات تحديد المكافآت	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
	S1	معلومات سرية تتعلق بالأجور	القيود السرية	لم يتم الإفصاح عنها	2-21 نسبة إجمالي التعويض السّوي	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				كلمة القائم بأعمال الرئيس التنفيذي	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة

S5				قسم الاستدامة - (DEI)	2-7 الموظفون	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				قسم الاستدامة - (DEI)	2-8 العاملون غير الموظفين	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
G1 & G2				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-9 هيكل الحوكمة وتركيبه	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة للحوكمة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-11 رئيس أعلى هيئة للحوكمة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
E8 & E9				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الرقابة على إدارة الأثر	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-13 تفويض المسؤولية عن إدارة الأثر	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة
				الحوكمة - (حوكمة الشركات)	2-14 دور الهيئة في تقارير الاستدامة	GRI 2 2021 الإفصاحات العامة

المواضيع المادية						
G8				الاستدامة في بنك ظفار	3-1 عملية تحديد المواضيع المادية	GRI 3 : المواضيع المادية 2021
				الاستدامة في بنك ظفار	3-2 قائمة المواضيع المادية	
الطاقة						
E3, E4, E5, E10				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3 : المواضيع المادية 2021
				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302 : الطاقة 2016
				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	302-3 كثافة الطاقة	
إدارة المياه						
				البيئة – (إدارة المياه)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3 : المواضيع المادية 2021

				الحكومة - (مدونة السلوك)	2-23 الالتزامات السياسية	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				الحكومة - (مدونة السلوك)	2-24 تضمين الالتزامات السياسية	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				الحكومة - (مدونة السلوك)	2-25 العمليات التصحيحية عند وجود آثار سلبية	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				الحكومة - (مدونة السلوك)	2-26 آليات طلب المشورة أو الإبلاغ عن المخاوف	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				الحكومة - (مدونة السلوك)	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				عن بنك ظفار	2-28 العضوية في الجمعيات	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
				الاستدامة في بنك ظفار	2-29 نهج الإشراف أصحاب المصلحة	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021
		لا توجد نقابات عمالية أو اتفاقيات جماعية	غير مطبق في سلطنة عمان	غير قابل للتطبيق	2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	GRI 2 : الإفصاحات العامة 2021

				البيئة – (إدارة المياه)	303-5 استهلاك المياه	
الانبعاثات						
E1, E2, E7				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3 :المواضيع المادية 2021
				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	GRI 305 :الانبعاثات 2016
				البيئة – (الانبعاثات والطاقة)	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	
إدارة النفايات						
				البيئة – (إدارة النفايات)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3 :المواضيع المادية 2021
				البيئة – (إدارة النفايات)	306-1 توليد النفايات والآثار ذات الصلة	GRI 306 :النفايات 2020
				البيئة – (إدارة النفايات)	306-2 إدارة الآثار المهمة المرتبطة بالنفايات	
				البيئة – (إدارة النفايات)	306-3 النفايات الناتجة	

				البيئة – (إدارة النفايات)	306-4 النفايات المحوَّلة عن المكب	
السلامة والصحة المهنية						
S8 ,S7				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3 :المواضيع المادية 2021
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403 :الصحة والسلامة 2018
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-2 تحديد الأخطار والتحقيق في الحوادث	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-3 خدمات الصحة المهنية	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-4 مشاركة الموظفين في قضايا الصحة والسلامة	

تنمية رأس المال البشري						
S3, S4, S5, S7, S8, S10				الاجتماعي – (تنمية رأس المال البشري)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3: المواضيع المادية 2021
				الاجتماعي – (تنمية رأس المال البشري)	404-1 متوسط ساعات التدريب لكل موظف سنويًا	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
				الاجتماعي – (تنمية رأس المال البشري)	404-2 برامج تحسين المهارات والمساعدة في الانتقال	
				الاجتماعي – (تنمية رأس المال البشري)	405-1 تنوع الهيئات الإدارية والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
				الاجتماعي – (تنمية رأس المال البشري)	405-2 نسبة الرواتب الأساسية بين النساء والرجال	
الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع						
S11			الاجتماعي – (الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع)	الاجتماعي – (الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع)	3-3 إدارة الموضوعات المادية	GRI 3: المواضيع المادية 2021

				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-5 التدريب على الصحة والسلامة	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-6 تعزيز الصحة في مكان العمل	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-7 الوقاية من المخاطر الصحية ذات الصلة بالعمل	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-8 الموظفون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
				الاجتماعي – (الصحة والسلامة المهنية)	403-10 الأمراض المهنية	

التمويل الأخضر						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	البيئة – (التمويل الأخضر)				S11
دمج المخاطر والفرص البيئية والاجتماعية						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	البيئة والاجتماع – (دمج المخاطر والفرص البيئية والاجتماعية)				
ممارسات التوظيف						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الاجتماعي – (ممارسات التوظيف)				
حماية التمويل الاستهلاكي						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الاجتماعي – (حماية التمويل الاستهلاكي)				
السلوك المؤسسي						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الحكومة – (السلوك المؤسسي)				
إدارة سلسلة التوريد						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الحكومة – (إدارة سلسلة التوريد عبر معايير ESG)				

GRI 413 : المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تشمل المشاركة المجتمعية وبرامج التطوير	الاجتماعي – (الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع)	الاجتماعي – (الوصول إلى التمويل وتنمية المجتمع)			S11
أمن البيانات والخصوصية						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الاجتماعي – (أمن البيانات والخصوصية)				
GRI 418 : خصوصية الزبائن 2016 ء	418-1 الشكاوى المؤكدة بشأن خروقات الخصوصية وفقدان بيانات الزبائن	الاجتماعي – (أمن البيانات والخصوصية)				
الحوكمة المؤسسية						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	الحكومة – (الحكومة المؤسسية)				
الاستراتيجية المناخية						
GRI 3 : المواضيع المادية 2021	3-3 إدارة الموضوعات المادية	البيئة – (الاستراتيجية المناخية)				

