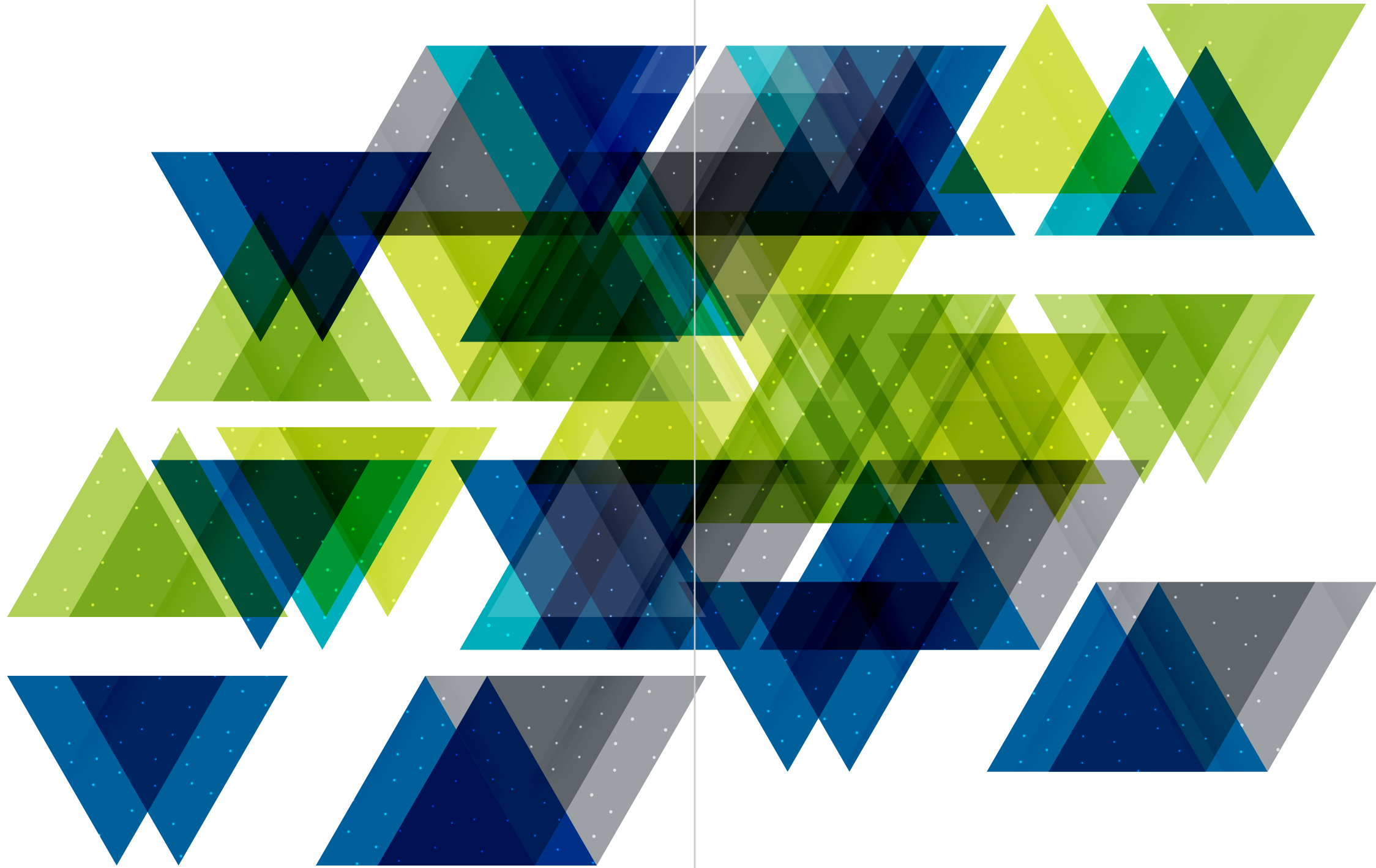


تقرير الاستدامة
السنوي لعام
2015





جدول المحتويات

حول هذا التقرير

- 05 لمحة عن العام 2015
- 06 رسالة من رئيس مجلس الإدارة
- 07 رسالة من الرئيس التنفيذي
- نظرة عامة عن الأعمال
- 08 نظرة عامة عن البنك الوطني العماني (NBO)
- 09 أداء الأعمال
- 11 المنتجات والخدمات

تضمين أصحاب المصلحة

- 12 تفعيل دور أصحاب المصلحة
- 14 تحليل الأهمية المادية
- 15 حدود التأثير

أسلوبنا في الخدمات المصرفية المستدامة

- 16 إطار الاستراتيجية
- 17 أخلاقيات العمل، الشفافية والحوكمة
- 17 تكامل الاستدامة
- 17 إدارة أداء الاستدامة
- الحوكمة، أخلاقيات العمل، إدارة المخاطر والامتثال
- 18 نظرة عامة عن الحوكمة
- 19 تركيبة المجلس
- 20 عملية اختيار وتسمية أعضاء مجلس الإدارة
- 20 دور المجلس
- 22 دور المجلس في تقييم المخاطر الاقتصادية والبيئية والاجتماعية
- 22 ثقافة أخلاقيات العمل

- 22 إدارة المخاطر
- 23 الامتثال

خلق القيم المشتركة

- 26 تعزيز رضاء العملاء
- 30 دعم نمو الاقتصاد المحلي
- 32 تمويل حلول لمواجهة التحديات المحلية
- تنفيذ الخدمات المصرفية بمسؤولية
- 36 تنمية المجتمع
- 40 تطوير الرأسمال البشري
- 46 إدارة البصمة البيئية
- 49 التعامل مع موردين مسؤولين
- مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- 50 مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) بنسختها الرابعة



حول هذا التقرير

G4-23

يمثل هذا التقرير ثاني تقرير استدامة ضمن إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير يهدف إلى تغطية أداء البنك خلال عام 2015 الذي يُعتبر أيضاً فترة إعداد التقرير الخاص بالسنة المالية للبنك. تم إصدار أول تقرير استدامة ضمن إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير عام 2011. وكان الهدف وراء هذا التقرير تغطية النهج المتبع ومستوى أداء البنك بدءاً من العام 2009 ووصولاً إلى العام 2011. تمت صياغة التقرير وفقاً للنسخة 3.1 من توجيهات المبادرة العالمية لإعداد التقارير. ومنذ ذلك الحين ونحن نسلط الضوء على مبادرات الاستدامة التي نقوم بها في تقارير البنك السنوية. وكلما كانت تتوفر بين أيدينا بيانات قابلة للمقارنة، كنا نبذل كل جهدنا للمقارنة بين المؤشرات التي ذكرت في التقرير الصادر عام 2011 وتقرير هذا العام.

تمت صياغة مضمون هذا التقرير بما يتماشى مع المضمون الأساسي لأحدث إطار تقديم للتقارير ضمن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) بنسختها الرابعة وذلك وفقاً للمعايير الدولية وتلبية لتوقعات أصحاب المصلحة. تم إعداد هذه المراجعة من أجل أصحاب المصلحة. وهي تهدف إلى تقديم رؤية واضحة وموجزة وشاملة حول عمليات البنك وأدائه.

يركز التقرير على تقديم فرص المقارنة المادية ومشاريع مرجعية لجميع أصحاب المصلحة ضمن نطاق تأثير البنك على مبادراتنا في مجال الحوكمة الاجتماعية والبيئية والأخلاقية وحوكمة الشركات فضلاً عن أداء الشركة.

نحن نهدف من خلال هذا التقرير إلى توثيق مبادرات الاستدامة كافة بانتظام والافصاح علناً عن مدى نجاحنا في تحقيق الأهداف الموضوعية، ومشاركة التقارير المرحلية لمشاريع الاستدامة بشكل سنوي.

نحن نرحب بكل آرائكم وملاحظاتكم حول نهج الاستدامة والأداء. لمزيد من التفاصيل حول أي من المعلومات الموجودة ضمن هذا التقرير، يرجى التواصل مع لين الأتاسي - رئيسة إدارة الاتصالات المركزية والمسؤولية الاجتماعية للشركات، عبر البريد الإلكتروني leena@nbo.co.om.

لمحة عن العام 2015

نمو الأرباح
التشغيلية

%27

نمو الإيرادات غير
الممولة

%29

نمو الأصول

%10

زيادة الأرباح
الصافية بنسبة
%20

%20

زيادة العائد على
أموال المساهمين
بنسبة 9%

%9

زيادة إجمالي
الاستثمارات
المجتمعية بنسبة
%332 لتبلغ قيمة
353,269.21 ريال
عماني

%332

فروعاً في عمان
وفرعين في الإمارات
العربية المتحدة وفرع
في مصر

61

شبكة مؤلفة من
173 جهاز صرف
آلي وجهاز إيداع
نقدي

173

أكثر من 300,000
عميل

300,000

انخفاض في
إجمالي استهلاك
الطاقة بنسبة
%16.4

%16.4

تعمين

%92

نسبة القوى
العاملة الإناث
في البنك

%40

انخفاض في
إجمالي البعثات
الغازات الدفينة
بنسبة 26.25%

%26.25

زيادة الدورات
التدريبية التي
تُقدّم لكل
موظف بنسبة
%9.9

%9.9

300 موظف تم
توظيفهم خلال
العام 2015

300

زيادة في صافي
الربحية للموظف
الواحد بنسبة 14%

%14

مركز مواصفات
ومؤهلات لتقديم
برنامج المستوى الثالث
معتمد من قبل معهد
القيادة والإدارة (ILM)
ومركز اختبارات المعهد
المعتمد للأوراق المالية
والاستثمار - الأول في
القطاع المصرفي في
سلطنة عُمان

3



رسالة من رئيس مجلس الإدارة

الأفاضل أصحاب الشأن

سنتذكر العام 2015 على أنه عام قوة، فقد تميز بإنجازات كبيرة ونجاحات بارزة، وإنه ليسرني، بالنيابة عن مجلس إدارة البنك الوطني العماني، أن أقدم لكم موجزاً عن أدائنا المالي للعام 2015.

على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة، التي شهدت هبوطاً في أسعار النفط العالمية لعدة سنوات، واصل القطاع المصرفي في السلطنة تحقيق أداء مقبول مع نمو الائتمان بنسبة 8%، والودائع بنسبة 3% في العام 2015.

تشير أغلب التوقعات حول أسعار النفط إلى احتمال استمرار نفس هذه الأنماط خلال العام 2016. وقد كانت استجابة الحكومة لهذا الأمر حاسمة حيث بدأت في البحث عن الكفاءات وخفض الإنفاق بقدر الإمكان، من دون التأثير على جودة الخدمات المقدمة لمواطنيها. بالإضافة إلى ذلك، وتماشياً مع سعيها لإدارة العجز المالي المتوقع بحكمة، قامت الحكومة بتطبيق زيادة معتدلة في الضرائب، واستبعاد الإعانات بصورة جزئية، وتحديد أولوية الاستثمار كجزء من الميزانية الوطنية للعام 2016.

كما أعلنت الحكومة عن خطط متحفظة للاقتراض من الأسواق المحلية والدولية، والاستفادة من احتياطات الدولة. وتدرس الحكومة أيضاً خصخصة بعض الشركات المملوكة لها في المستقبل القريب. وسوف تساهم هذه الإجراءات في تعزيز الاستقرار المالي وضمان استمرار جهود التنمية الوطنية والتتويج على المسار الصحيح.

وفي الوقت الذي لم تعد فيه هنالك فوائض مالية خلال العام 2015، كان من المحتم أن يكون هناك تضيق على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي إلى حد ما، مما تسبب في ازدياد المنافسة على الودائع بين البنوك، مع زيادة مطردة في معدلات الفائدة. ويمكن لمثل هذه البيئة أن تؤدي إلى الحد من النمو الائتماني الشامل، حيث أن القطاع أصبح أكثر انتقائية ويسعى للحفاظ على مستويات مرتفعة من جودة الأصول خلال الدورة المالية في ظل تزايد الضغط على الأوضاع المالية.

وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، يبدو أن تأثير انخفاض أسعار النفط قد حظي باهتمام أقل، نظراً للطبيعة المتنوعة للاقتصاد الإماراتي، والتي يتوقع أن تساهم في امتصاص الأثر السلبي لتراجع أسعار النفط بشكل أفضل مقارنة باقتصادات خليجية أخرى تركز على النفط بشكل أكبر. وقد تؤدي قوة الدولار الأمريكي المدفوعة بقيام مجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي بزيادة أسعار الفائدة، إلى إحداث بعض التأثير على التدفقات إلى القطاع العقاري في دبي وقطاعات أخرى.

على الرغم من ذلك، لدينا نظرة مستقبلية متفائلة على المدى الطويل عبر كافة الأسواق التي نمارس فيها أعمالنا، ونعتقد بأن البنك الوطني العماني في وضع قوي يمكنه من تحقيق النمو خلال العام 2016 وما بعده.

ختاماً، وبالنيابة عن أعضاء مجلس الإدارة، أتوجه بجزيل الشكر لمساهميننا وعملائنا الكرام، والبنك المركزي العماني، والمصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة، والهيئة العامة لسوق المال، وفريق الإدارة العليا، وكافة موظفي البنك الوطني العماني على دعمهم، وتوجيههم وجهودهم لتحقيق رؤيتنا الرامية لتصبح البنك المفضل.

وقبل كل ذلك، نتوجه بأسمى آيات الشكر والعرفان لحضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم، حفظه الله ورعاه، على قيادته الملهمة، ورؤيته الثاقبة، والتي تحت مظلتها تمكنت السلطنة من شق طريقها بعزيمة وثبات نحو التنمية الناجحة والمستدامة.

إنني أتطلع قديماً نحو عام جديد آخر، مليء بالنجاحات الباهرة.

”أنا نؤمن بأنه
من خلال نجاحنا،
نحن نخلق قيمة
لمساهميننا
وعملائنا وموظفينا
والمجتمع العماني
بشكل عام مع
تمسكنا بصرامة
بالمعايير البيئية
والاجتماعية لدعم
مستقبل مستدام
لسلطنة عمان“.

محمد بن محفوظ العازي، رئيس مجلس الإدارة



الأفاضل أصحاب الشأن

شكّل عام 2015 محطة بارزة للبنك الوطني العماني على صعيد الأداء المالي وغير المالي على حد سواء، بحيث حقق البنك إنجازات ملحوظة عبر سلسلة واسعة من المعايير التي وضعناها نصب أعيننا ونسعى بالعمل في تحقيقها بدون كلل ليكون بنكم المفضل في السلطنة.

وعلى الرغم من تحديات السوق في الوقت الحالي، تمكّن البنك من الوصول وتحقيق أعلى نسبة صافي ربح في تاريخه الطويل والمشرف. في الوقت نفسه، شهدت سائر المؤشرات المالية الرئيسية، مثل إجمالي الأصول؛ والقروض والسلف والأنشطة التمويلية؛ وصافي إيرادات الفوائد وصافي الأرباح من التمويل الإسلامي؛ نمواً كبيراً.

والأهم من ذلك، حقق البنك هذا النجاح المالي من دون التضحية بجودة العمل ونوعية الأصول أو بمئات معايير الاكتتاب التي يقدمها. في الواقع، أقدمنا في عام 2015 على تحسين هيكل رأس المال وتعزيز وضع رأس المال في أعقاب الإصدار الناجح لسندات بقيمة 300 مليون دولاراً أميركياً، الأمر الذي اجتذب اهتمام المستثمرين من كافة أنحاء العالم.

مدعوماً بأداء البنك المالي القوي، استطاع مجلس الإدارة التوصية بتوزيع أرباح نقدية كبيرة للمساهمين، ما سلط الضوء أكثر على نجاح البنك الوطني العماني في عام 2015.

أضف إلى ذلك، فخرنا أيضاً بالإنجازات التي حققناها العام الماضي في مجالات أخرى كالاستدامة ومساهمتنا في المجتمع.

وكونه أول بنك محلي في سلطنة عمان، لطالما أدرك البنك الوطني العماني المسؤولية الكبيرة التي تقع على أكتافه لخدمة المجتمع ليس فقط من خلال توفير خدمات مصرفية عالمية ولكن أيضاً من خلال دعم الأهداف الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً في عمان.

ينبع التزامنا بالاستدامة من إيماننا بأنه عندما يتم خلق

قيمة مشتركة وتنفيذ الأعمال المصرفية بمسؤولية، يمكننا تلبية وتخطي توقعات أصحاب الشأن، فضلاً عن تقديم حلول مبتكرة من شأنها دعم طموحات عملائنا المالية. تستند مسيرتنا لتكون البنك المفضل لدى الجميع إلى إصرارنا على وضع عملائنا في صلب أعمالنا وإيجاد أفضل مكان عمل للموظفين لدينا والاستثمار في مجتمعنا لترك أثر اجتماعي وإقتصادي وبيئي إيجابي وتأمين أعلى العوائد للمساهمين.

وكدليل على هذا الالتزام وتكملة للتنمية أطلقنا العام الماضي مجموعة من مبادرات "المسؤولية الاجتماعية للشركات" التي تسعى إلى دفع الفكر القيادي قدماً وتعزيز ريادة الأعمال والابتكارات وزيادة عدد صاحبات الأعمال ودعم المواهب العمانية وتمويل تعليمهم وتعزيز الظروف الاجتماعية لأولئك الذين بحاجة إلى ذلك أكثر من غيرهم ونشر اسم سلطنة عمان في العالم ودعم الشباب العماني كما رفع مستوى الوعي حيال التحديات الاجتماعية والبيئية المهمة.

يفتخر البنك الوطني العماني بشكل خاص بالدور الذي يلعبه في دعم رؤية صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد آل سعيد الطموحة والغائمة على التقدم الاقتصادي وتنويع مصادر الإقتصاد الوطني. منذ تأسيسه والبنك يقدم تمويلاً لمشاريع البنية التحتية الأكثر أهمية على الصعيد الوطني في السلطنة. وفي السنوات الثلاث الماضية وحدها، خصص البنك أكثر من مليار دولار أميركي لدعم مشاريع تنموية رئيسية بالسلطنة.

وفي ذات الوقت، نقدم مستوى غير مسبوق من الدعم المالي والتوجيه الفني لأصحاب المشاريع والشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال قسم "تجاري" المصرفية، الذي تم استلهامه من التوجيهات السلطانية لصاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد في عام 2013 والتي دعت إلى صياغة مخططات القطاع الخاص بما يدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة.

يسعى البنك إلى الهام الرواد من جيل الشباب من خلال برنامج "سلسلة المتحدثين" لرئيس مجلس إدارة البنك الوطني العماني، وهو برنامج يستقبل رائداً في حقل معين ليُلهم الشباب من خلال مشاركته قصة نجاحه. من خلال شراكتنا مع المركز الوطني للأعمال (NBC)، نحن نسعى إلى تشجيع المزيد من النساء العمانيات لبدء مشاريعهن التجارية الخاصة.

فضلاً عن ذلك، يركّز البنك الوطني العماني على نشر اسم سلطنة عمان في العالم عبر مشاريعه بفاعلية في الترويج للسلطنة كوجهة عالمية للعبة الجولف من خلال رعايته جولة التحدي الأوروبية للجولف.

وعلى نفس مستوى من الأهمية، يسعى البنك جاهداً لحماية

البيئة، لذا فهو فخور كونه أصبح في عام 2015 الراعي الذهبي لمبادرة "ساعة الأرض" التي تدعمها جمعية البيئة العمانية، وهي حركة عالمية للحفاظ على الطاقة.

احتفاءً بحلول شهر رمضان المبارك، وّرع البنك الوطني العماني أيضاً طروداً غذائية على الأسر من ذوي الدخل المحدود في مختلف أرجاء السلطنة كجزء من مبادرة "إفطار صائم" التي أطلقها البنك الوطني العماني. ففي عام 2015، تلقت أكثر من 500 أسرة من ذوي الدخل المحدود من مختلف أنحاء السلطنة طروداً لمواد غذائية أساسية، في حين أقدم البنك في عام 2016 على توزيع طرود غذائية لأكثر من 1400 عائلة.

يسلّط تقرير الاستدامة هذا الضوء على أدائنا وفقاً لمثل تلك المجالات، كما يحدد خططنا للمستقبل.

نحن ملتزمون بالقيام بالأمر المناسب بالطريقة المناسبة للأفراد الذين يتعاملون معنا كبنك وأولئك الذين يعيشون في مجتمعاتنا والذين يعملون لدينا. ونعتقد أنه من خلال نجاحنا، نحن نخلق قيمة لمساهميننا وعملائنا وموظفينا والمجتمع العماني بشكل عام مع تمسكنا بصرامة بالمعايير البيئية والاجتماعية لدعم مستقبل مستدام لسلطنة عمان.

وبينما نتأمل لعام متميز في تاريخ البنك الوطني العماني، يمكننا أن نفتخر بالتقدم الذي أحرزناه في رحلتنا التحولية لتكون البنك المفضل في السلطنة.

أود أن أشكر جميع أصحاب الشأن على دعمهم المستمر لنا. فشغفهم والتزامهم هما السبب وراء ما يشهده البنك الوطني العماني من نمو ونجاح مستمرين.

نظرة عامة عن الأعمال

شهد عام 1973 تأسيس البنك الوطني العماني كشركة مساهمة عامة، أو ما يُعرف بـ «البنك الوطني العماني» ليكون بذلك أول بنك محلي تم تأسيسه في سلطنة عمان. ومنذ تأسيسه والبنك الوطني العماني يلعب دوراً رئيسياً في دعم الأجندة الاقتصادية في السلطنة. أما اليوم، فهو البنك الأسرع نمواً في البلد.



أداء الأعمال

انطلاقاً من إرثه الذاهر بالنجاحات، يواصل البنك الوطني العماني التفوّح بنجاح لتحقيق أهدافه مسلياً برؤية واضحة ليكون البنك المفضل للعملاء الأفراد والشركات على السواء، داخل سلطنة عمان وفي البلدان الأخرى التي يعمل فيها. لا يزال تركيزنا منصّباً على التوسّع في العمليات المصرفية للأفراد والشركات والعمليات المصرفية الاستثمارية حيث توجد فرص للنمو على المدى الطويل.

قدّم البنك أداءً قياسياً في العام 2015 حيث بلغت أرباحه الصافية 60.1 مليون ريال عماني (في العام 2014: 50.3 مليون ريال عماني)، بزيادة بلغت 20 في المئة مقارنة بالعام 2014، ليظهر بذلك نتائج قوية تتماشى مع استراتيجية البنك للتوسّع وطموحه في تحقيق نمو مستدام. تأتي هذه الزيادة نتيجة نمو قوي في الإيرادات الممولة وغير الممولة.

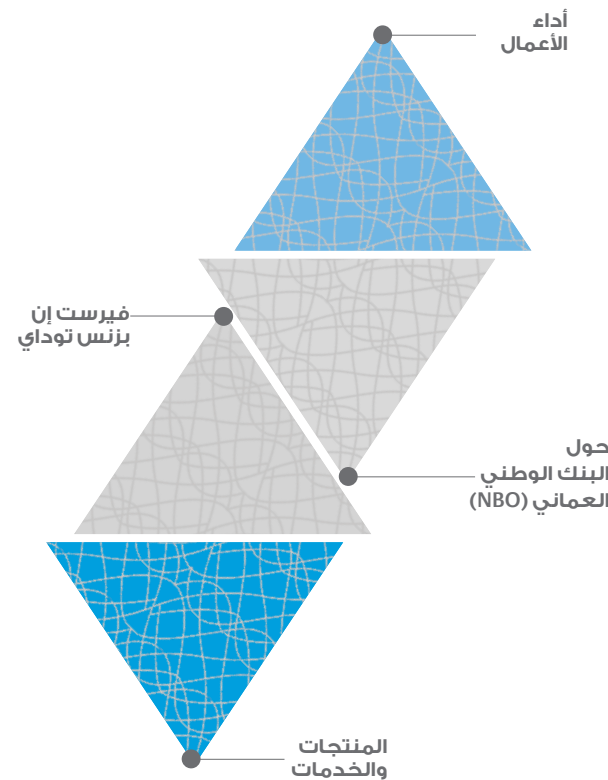
شهد صافي إيرادات الفوائد من الخدمات المصرفية التقليدية والإيرادات الناتجة عن أنشطة التمويل الإسلامي نمواً بنسبة 15% لتصل قيمتها إلى 94.7 مليون ريال عماني، بينما زادت القروض والسلف بنسبة 9%، مما يدل على إدارة البنك القوية للأصول/الخصوم، إن تكاليف الإيداع المنخفضة والتركيز الأفضل للأصول سمحت للبنك بالمحافظة على ربحيته في وقت كانت فيه عائدات الأصول تنخفض بسرعة.

فضلاً عن ذلك، ارتفع الدخل من غير الفوائد بنسبة 29 في المئة ليسجل 41 مليون ريال عماني، مما يعكس التنوع الجيد لمصادر دخل البنك، تمثلت إحدى المبادرات الاستراتيجية الرئيسية للبنك في تنويع وتنمية الدخل المتأتي من الرسوم، ويستمر البنك في البحث عن فرص محتملة لتحقيق هذا الهدف.

كنتيجة لذلك، ارتفع إجمالي الإيرادات بنسبة 19 في المئة عن الفترة المماثلة من العام الماضي على الرغم من ظروف السوق الصعبة في العام 2015.

ارتفعت النفقات التشغيلية بنسبة 10% لتبلغ 60 مليون ريال، ويعود هذا النمو بشكل كبير إلى استثمارات البنك في الموارد البشرية، والدعاية والترويج للعلامة التجارية، وبعض البنى التحتية التقنية في كل من سلطنة عمان والإمارات العربية المتحدة. مع ذلك، فإن البنك ملتزم بتنمية دخله بمعدلات أسرع من التكاليف. ونتيجة لذلك، فإن نسبة التكلفة إلى الدخل، والتي تعتبر مقياساً رئيسياً للكفاءة، قد تحسنت لتبلغ 44.2% في عام 2015 مقابل 47.6% في العام 2014.

زاد انخفاض صافي قيمة الأصول بنسبة 174% ليلبلغ 6.4 مليون ريال خلال العام 2015، نتيجة للوائح البنك المركزي التي ألزمت البنوك بوضع مخصصات إضافية على الحسابات التي تمت إعادة هيكلتها.



ارتفع الدخل من غير الفوائد بنسبة
29 في المئة ليسجل 41 مليون
ريال عماني، مما يعكس مصادر
دخل البنك المتنوعة بشكل جيد



إن كل الفروع المذكورة مدرجة في البيانات المالية والتقارير السنوية.

يتمتع البنك الوطني العماني بوضع قوي يسمح له بتسجيل نمو في المستقبل. لقد وضعنا استراتيجية نمو قوية تمتد على خمس سنوات فضلاً عن خطط مبتكرة تهدف إلى الاستفادة من النجاح الذي تم تحقيقه بغية الوصول إلى نتائج أفضل. ومن خلال التزامنا المستمر بتقديم تجربة متفوقة للعملاء وخلق قيمة لأصحاب المصلحة، نجد أنفسنا في وضع يؤهلنا لمواصلة مسيرتنا لنصبح «البنك المفضل».

حول البنك الوطني العماني (NBO)

G4-17
يوظف البنك حالياً 1506 موظفاً ويخدم عملائه عبر 61 فرعاً في عمان وفرعين في الإمارات العربية المتحدة وفرع في مصر. فضلاً عن ذلك، يملك البنك شبكة من 173 جهاز صرف آلي وجهاز إيداع نقدي. وبما أنه البنك العماني الوحيد المرخص له بالعمل في الإمارات العربية المتحدة، يتمتع البنك الوطني العماني بميزة تنافسية كبيرة من ناحية تسهيل التدفقات التجارية عبر الحدود.

نسبة كفاية رأس المال 18.2%، وشكلت الأسهم الأساسية ما نسبته 12.4%. وسوف يواصل البنك سياسته المحافظة في توزيع الأرباح للإبقاء على معدلات صحية لرأس المال.

نتيجة لذلك، ارتفع معدل التغطية في البنك بنسبة 153% خلال شهر ديسمبر 2015 (مقابل 142% في 2014). وكان مستوى القروض المتعثرة بنهاية الفترة مقبولا حيث بلغ 1.9% (مقابل 2.0% في 2014).

وفي جانب حقوق المساهمين، والتي تعتبر مقياساً أساسياً للربحية، فإنها تحسنت بنسبة 15.9% خلال شهر ديسمبر 2015 (مقابل 14.7% في عام 2014).

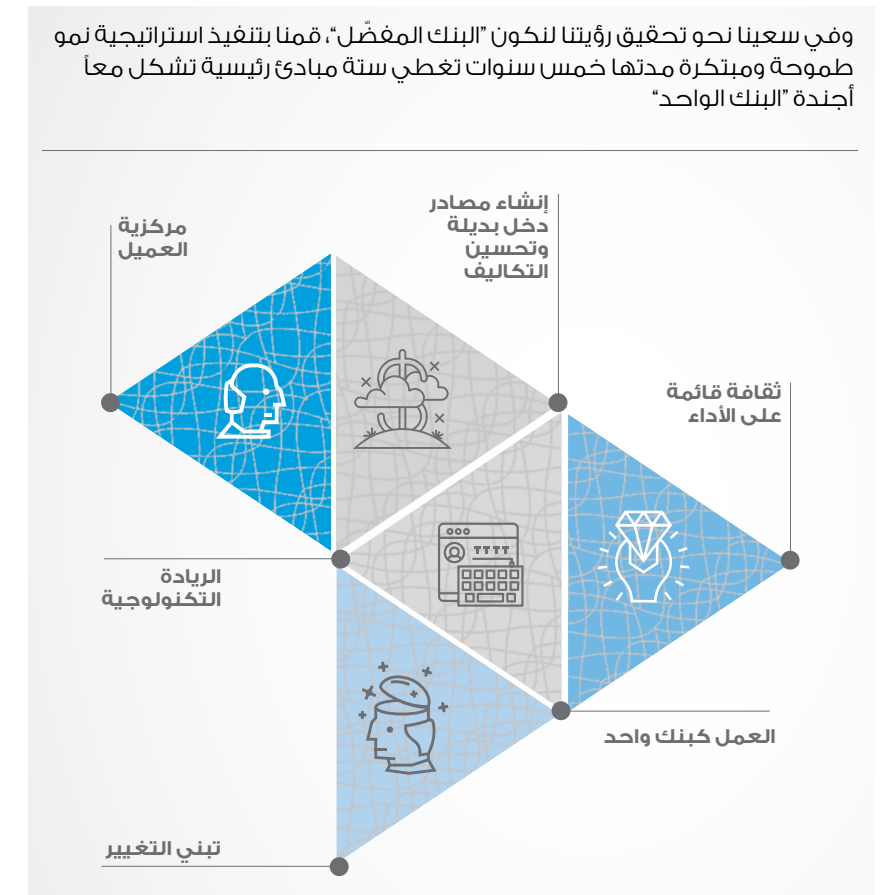
على مدى السنوات الثلاث الماضية، خُصّص البنك أكثر من مليار دولار أميركي لدعم مشاريع استراتيجية رئيسية ذات أهمية وطنية في سلطنة عمان. كما اضطلع البنك الوطني العماني أيضاً بدور مدير الاكتتاب المشارك في إصدار سندات بقيمة 125 مليون دولار أميركي لصالح مجموعة النهضة. فضلاً عن ذلك، رصد البنك مبلغ 116 مليون دولاراً أميركياً لتمويل مشروع شركة دلم للطاقة القائم على تسليم خمس حفارات لشركة تنمية نفط عمان.



تقدم مجموعة الخدمات المصرفية للشركات باقة شاملة من المنتجات والخدمات المصممة خصيصاً لتسهيل قيام الشركات والمؤسسات التي تتخذ من عمان مقراً لها بأعمال تجارية داخل السلطنة وخارجها.

مع التزامنا بالوفاء باحتياجات العملاء المالية عبر كل القطاعات، يركز البنك الوطني العماني بوجه خاص على جعل الخدمات المصرفية أكثر ملاءمة ومتعة وتوفراً لجميع العملاء. نحن نقدم حلولاً مالية متطورة مصممة خصيصاً لمواكبة احتياجات الأفراد والشركات. ومع أخذ الطابع العالمي للخدمات المصرفية والتجارية بعين الاعتبار، نحن نوفر كل الاحتياجات المالية داخل سلطنة عمان وخارجها، الأمر الذي يضمن امتلاكنا الخبرة والتكنولوجيا الضرورييتين لنكون شريكاً موثوقاً به في كل معاملات عملائنا المالية.

يتم غرس هذه
المبادئ باستمرار
في المؤسسة،
ونحن نركز
بشدة على تعزيز
هذه المبادئ
وتطبيقها.



G4-27, G4-26, G4-25, G4- 24



تضمين أصحاب المصلحة

يعطي البنك أولوية قصوى للعلاقات مع أصحاب المصلحة. يتوقف نجاحنا طويل الأمد إلى حد كبير على قدرتنا على بث الثقة في نفوس أصحاب المصلحة. على سبيل المثال، نجد أنه من المهم جداً إشراك أصحاب المصلحة في تطوير استراتيجيتنا. فعند القيام بذلك، نعمل بانتظام إلى الموازنة بين مصالحهم ومصالح البنك. وهذا أمر ضروري لاستعادة الثقة في القطاع المصرفي وبالتالي ضروري لمسيرة نجاحنا ذات المدى الطويل.

نعرّف أصحاب المصلحة بأنهم مجموعات أو أفراد نؤثر عليهم من خلال أنشطتنا ومنتجاتنا وخدماتنا، والذين بدورهم يؤثرون على قدرتنا على تحقيق أهدافنا. هذا العام، تم اختيار مجموعات أصحاب المصلحة وفقاً لمخطط مرسوم. تم وضع هذا المخطط بناءً على نتائج المشاركة الداخلية لتحديد تأثير كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة في البنك وتأثير البنك على تلك المجموعات من أصحاب المصلحة.

ولكون أصحاب المصلحة الأساسيين لدينا هم العملاء والموظفين وحصة الأسهم والمستثمرين والموردين والمؤسسات الحكومية والمجتمعات المحلية التي نعمل فيها، فمن الواضح أن الناس هم من يحرك استراتيجيتنا، وبالتالي فإن فهم احتياجات تلك المجموعات المتنوعة والمتداخلة أحياناً يعتبر أمراً حيوياً ومهماً جداً لنجاح استراتيجية استدامة الأعمال التي نتبعها.

مشاركة أصحاب المصلحة G4-27, G4-26, G4-25, G4- 24

في الجدول التالي، نسرد أصحاب المصلحة الذين تعاملنا معهم خلال العام 2015 ونقاط النقاش الرئيسية ونتائج ذلك الحوار. تم تخصيص قنوات الاتصال لكل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة الفردية وفقاً لاعتبارات معينة مثل التحديد النمطي لمواصفات أصحاب المصلحة الفرديين وسهولة المشاركة.



نحن نسعى جاهدين للحفاظ على حوار بناء مع هذه المجموعات من أصحاب المصلحة، مع الأخذ في عين الاعتبار لوجهات نظرهم في عملية اتخاذ القرار.

تتضمن الأهمية المادية المتعلقة بإعداد التقارير حول الاستدامة، بحسب ما تحدده المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، مواضيع ومؤشرات تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المهمة للمؤسسة أو التي يحتملها ترك تأثير كبير على تقييمات أصحاب المصلحة وقراراتهم.

والمجتمع بأسره. كشف التحليل النقاب عن القضايا التي يجدها أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين أكثر مادية أو ذات صلة.

إن أحد النتائج الرئيسية للبحث الذي أجرته شركة الميدان للتنمية المستدامة أتى على هيئة مصغوفة مستندة إلى الأدلة توضح الاستدامة والأهمية المادية. تعرض هذه المصغوفة قضايا مهمة متصلة بالاستدامة وذلك على محورين: من خلال هذه المصغوفة، يمكن للقراء فهم درجة الأهمية التي يعلقها أصحاب المصلحة على كل قضية وقدرة البنك الوطني العماني على إحداث تغيير إيجابي في هذه القضايا ومستوى تأثير هذه القضايا على سمعة البنك:



يتم أدناه عرض نتائج التمرين الشامل لمشاركة أصحاب المصلحة وتقييم الأهمية المادية على شكل مصفوفة وجدول لجوانب المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بما في ذلك الحدود والقسم الذي يعالج تلك الجوانب في التقرير:

لن تؤثر هذه المسائل على أعمالنا وأدائنا وسمعتنا فحسب، بل أيضاً على قدرتنا على مواصلة خلق قيمة لأصحاب المصلحة. يساعدنا اكتشاف هذه القضايا المادية في تحديد التوجهات الاستراتيجية طويلة الأمد وإدارة المخاطر والعرض وفهم العلاقات بيننا وبين أصحاب المصلحة.

ما لم يُذكر خلاف ذلك، تشمل البيانات والمعلومات الواردة في تقرير الاستدامة للبنك الوطني العماني ضمن إطار المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2015 عمليات البنك المصرفية ومواقعها في سلطنة عمان.

تتم الإشارة إلى أي بيانات مكررة. في حين أن الأرقام الواردة في قسم "موظفونا" في التقرير تشمل موظفي البنك الوطني العماني في فرعي دبي وأبو ظبي، لا يشمل نطاق التقرير الآثار الناجمة عن عمليات البنك في الخارج، فضلاً عن موردي الطرف الثالث الذين تم تعيينهم لبناء مقرنا الرئيسي الجديد في مسقط. إن هدفنا هو تقديم أدلة استدامة على مستوى المجموعة بطريقة واضحة وشفافة وتوثيقية لقراء التقرير.

تم إجراء استطلاع رأي مع أصحاب المصلحة الرئيسيين طالبين منهم تقييم أهمية كل مسألة. بعد ذلك، طلبت الشركة من كبار المدراء في مختلف الإدارات الذين سجلوا أعلى نسبة مشاركة في تنفيذ سياسات البنك تقييم القضايا نفسها وفقاً لقدرتنا كذلك على إحداث تغيير إيجابي في القضايا المدرجة في استطلاع الرأي.

ونتيجة للتشاور مع أصحاب المصلحة، تم استنتاج أن هناك 20 قضية من أصل 44 تحمل أهمية جوهرية بحيث سجلت 4 نقاط أو أكثر (على مقياس من 1 إلى 5)، وهي في الأخر تتسجم مع جوانب الأهمية المادية الثمانية عشر والتي تضمنتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير والتي تحدد مضمون هذا التقرير.

بدأت شركة الميدان للتنمية المستدامة العملية بحث مكثفي شامل، بما في ذلك مراجعة للأبحاث الصادرة عن مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) والمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وملتق قطاع الخدمات المالية (FSSS) التابع للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، التي تحدد القضايا المادية للقطاع المالي والمستندة إلى حوار مفضل لأصحاب المصلحة. بالإضافة إلى ذلك، تمت مراجعة ممارسات الجهات الفاعلة وحول مجموعات أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستثمرين والعلماء والموظفين والمنظمين والأوساط الأكاديمية ووسائل الإعلام والمنظمات غير الحكومية. تم التشاور مع هيئة ممثلة من أصحاب المصلحة الرئيسيين في البنك قائمة جرد لقضايا العمل بغية اختيارها.

أسلوبنا في الخدمات المصرفية المستدامة

في البنك الوطني العماني، لدينا رؤية واضحة جداً: أن نكون البنك المفضّل للمساهمين والعملاء والموظفين والمجتمع. ولتحقيق ذلك، يجب أن نكون فُعالين ونعتمد مبدأ مركزية العميل، كما يجب علينا الاستفادة من مواردنا إلى أقصى حدّ والاستثمار في فرص نمو جديدة مع التركيز على ممارسة الأعمال التجارية على نحو مستدام وخلق الفرص لعملائنا والبنك. ويتوافق ذلك مع التزامنا بتكريخ نموذج إنشاء قيمة مشتركة بين أعمالنا والمجتمعات التي نعمل فيها.



إطار الاستراتيجية

وتسعى استراتيجيتنا إلى معالجة أي مشاكل استدامة تواجهنا وتواجه عملائنا في عصرنا الحالي، وهي مقاربة تتسم بالابتكار والتكنولوجيا بشدة.

سلّط تحليل الأهمية المادية الضوء على القضايا المادية التي

يتوقعها أصحاب المصلحة من البنك والتي هي مطلوبة لكي يحقق البنك النجاح. وقد تم جمع بعض الجوانب المادية معاً لإنشاء إطار استدامة منظم ومتناسك واستراتيجية تركز على خلق قيمة مشتركة وتنفيذ الخدمات المصرفية بمسؤولية مع تأمين درجة عالية من أخلاقيات العمل والشفافية وتطبيق نظام حوكمة قوي.

البنك المفضّل

خلق القيم المشتركة	تنفيذ الخدمات المصرفية بمسؤولية
دعم نمو الاقتصاد الوطني	تحسين رفاهية المجتمع
تمويل الحلول لمواجهة التحديات المحلية	تطوير رأس المال البشري
تعزيز رضاء العملاء	إدارة البصمة البيئية
التعامل مع موردين مسؤولين	
عالية من أخلاقيات العمل والشفافية والحوكمة	
العميل أولاً، بنك واحد، التنفيذ، الجودة	

خلق القيم المشتركة

تطوير رأس المال البشري
عبر إنشاء ثقافة عمل متنوعة والمحافظة عليها من خلال تحسين الفعالية التنظيمية وتعزيز التوازن بين الحياة العملية والاجتماعية والاستدامة في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة والنمو المضطرد.

إدارة البصمة البيئية عبر تعزيز الاستدامة البيئية والنمو المنصف بواسطة ممارسات الإقراض المستدام والحدّ من الآثار على البيئة بسبب العمليات الخاصة من خلال إدارة بصمتنا البيئية بشكل نشط ودعم العملاء لتحثهم على اتخاذ خيارات «مصرفية صديقة للبيئة».

التعامل مع موردين مسؤولين
عبر تحسين مستوى امتثال الموردين مع قواعد السلوك لدينا وإثبات ذلك الامتثال، وضمان الاختيار العادل للموردين وممارسات المناقصة الشفافة والمساهمة في الاقتصاد المحلي من خلال المشتريات المحلية.

تعزيز رضاء العملاء عبر تحسين الصحة المالية للأفراد والعملاء من الشركات، بالإضافة إلى توسيع نطاق الخدمات المصرفية لتصبح بمتناول الجميع بدون استثناء.

تنفيذ الخدمات المصرفية بمسؤولية

تحسين رفاهية المجتمع عبر تمكين الشباب ورواد الأعمال المستقبليين من خلال برامج التطوير والحلول المصرفية ودعم التعليم.

أخلاقيات العمل، الشفافية والحوكمة

عبر تطبيق معايير عالية من أخلاقيات العمل والنزاهة، نسعى إلى أن نكون شريكاً موثقاً به لأصحاب المصلحة في كل الأوقات. ندخل باستمرار في حوار مفتوح مع الجمهور بواسطة عدد كبير من القنوات بغية تعزيز التفاهم حيال المواضيع ذات المصالح المشتركة. ويتخطى التزامنا بالشفافية وأخلاقيات العمل والحوكمة حدود موظفينا ليصل إلى إدارة علاقتنا مع جميع أصحاب المصلحة.

وتهدف ممارسات الحوكمة لدينا إلى توجيهنا للقيام بما هو مناسب لأصحاب المصلحة، وتكون مدعومة بالقيم وأخلاقيات العمل والشفافية والملكية لدينا. يتمثل دور مجلس إدارة البنك في تقديم التوجيه الفعّال والرقابة على الإدارة، ليوفر بذلك قيمة مستدامة دائمة، كما يسعى ليكون متوافقاً تماماً مع القوانين والأنظمة القائمة ويعمل دائماً بطريقة أخلاقية وشفافة.

من خلال نجاحنا الاقتصادي والمنافسة المحلية، نحن نخلق قيمة لمساهميننا وعملائنا وموظفينا والمجتمع العماني بشكل عام مع تمسكنا بصرامة بالمعايير البيئية والاجتماعية لدعم مستقبل مستدام لسلطنة عمان. مع أخذ اعتبارات أصحاب المصلحة في الحسبان، ندخل في نقاش بشكل استباقي مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، بما في ذلك العملاء والحوكمة والسلطات ومنظمات التنمية والمجتمع المدني والمساهمين وموظفينا حول أولوياتنا الاستراتيجية والنتائج الرئيسية. تساهم الأفكار والتحديات التي يثيرها أصحاب المصلحة الرئيسيون في بلورة استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا والتأكد من صحتها.

تكامل الاستدامة

نحن نرى أن هناك فرصاً لتضمين الاستدامة بشكل أكثر عمقاً في استراتيجية الأعمال التجارية والتخطيط والابتكار والعمليات والاتصالات، وإدماجها في أنشطة الأعمال اليومية وقواعد السلوك. تأخذ استراتيجيتنا الجديدة في الحسبان النهج الذي نتبعه لإجراء العمليات بطريقة شاملة، الأمر الذي يسمح بدمج الممارسات المسؤولة والمستدامة في منتجاتنا وخدماتنا من أجل ضمان خلق قيمة مشتركة بين أعمالنا والمجتمع حولنا. فضلاً عن ذلك، نهدف إلى محاذاة محتوى هذا التقرير مع المبادئ العشرة لمبادرة الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNG) من خلال التركيز على حقوق الإنسان ومعايير العمل وحماية البيئة وجهود مكافحة الفساد.

إدارة أداء الاستدامة

يعتبر قياس ممارسات الاستدامة ومستوى الأداء لدينا أمراً أساسياً لضمان وضع الأهداف ورصد التقدم المحرز وقياس الأداء وتقييمه. يسمح لنا تحسين نهج القياس بتعزيز الضوابط الرقابية على كفاءة أجندة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات التي نتبعها وفعاليتها وتأثيرها.

كل دعامة من دعامات «إطار الاستدامة» لها أهداف واضحة ويتم تعزيزها عبر مختلف المبادرات المذكورة في هذا التقرير. تركزت جهودنا على تحقيق هذه الأهداف بما يتناسب والمعايير الدولية عبر استخدام مجموعة واسعة من الأساليب والأدوات لإدارة التغييرات في الأسواق التي نعمل فيها.

نحن نؤمن بأن مقاربتنا المسؤولة للأعمال التجارية هي عامل رئيسي في تحديد نجاحنا طويل الأجل. نحن نفهم بشكل كبير واجباتنا كمزود خدمات مالية وعضو في المجتمع وصاحب عمل.

الحوكمة، أخلاقيات العمل، إدارة المخاطر والامتثال

نظرة عامة عن الحوكمة

يُعدّ البنك الوطني العماني جزءًا من تحالف مؤلف من أربعة بنوك: البنك التجاري القطري والتيرانايف بنك في تركيا والبنك العربي المتحد في الإمارات العربية المتحدة والبنك الوطني العماني في سلطنة عمان. أثبت هذا التحالف أنه مصدرًا للقوة من ناحية الاستفادة من القدرات وتحديد فرص تجارية جديدة وتطوير خبرة المنتج. يساعد غنى المعارف والخبرات التي يوفرها هذا التحالف في وضع استراتيجية نمو أقوى، الأمر الذي يسمح للبنك بالتفوّق.

تركيبة المساهمين

المساهمون الرئيسيون (5% وما فوق) اعتباراً من 31 ديسمبر 2015

اسم المساهم	اسم المساهم	اسم المساهم
المصرف التجاري عدد الأسهم	مجموعة سهيل بهوان القابضة المحدودة	صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية
467,905,904	عدد الأسهم	عدد الأسهم
من رأس المال	197,677,753	10143,852,077
34.9%	من رأس المال	من رأس المال
	14.7%	10.7%
اسم المساهم	اسم المساهم	اسم المساهم
بنك أنتش أس بي سي حساب صندوق تقاعد وزارة الدفاع	الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية	الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية
عدد الأسهم	عدد الأسهم	عدد الأسهم
102,665,289	86,690,863	86,690,863
من رأس المال	من رأس المال	من رأس المال
7.7%	6.5%	6.5%

تركيبة المجلس

إن مجلس الإدارة مسؤول عن وضع البنك في مركز القيادة والريادة في القطاع المصرفي وإخضاعه لأعلى مستويات الحوكمة والامتثال وأخلاقيات العمل. تم انتخاب مجلس الإدارة الحالي في مارس عام 2014، وهو يتألف من أحد عشر عضواً. هناك عشرة من أعضاء مجلس الإدارة يمثلون نسبة (91%)، بمن فيهم رئيس المجلس، وهم أعضاء مستقلين غير تنفيذيين، وعضو واحد (9%) غير مستقل ولا تنفيذي.

تركيبة المجلس: تركيبة هيئة الحوكمة العليا

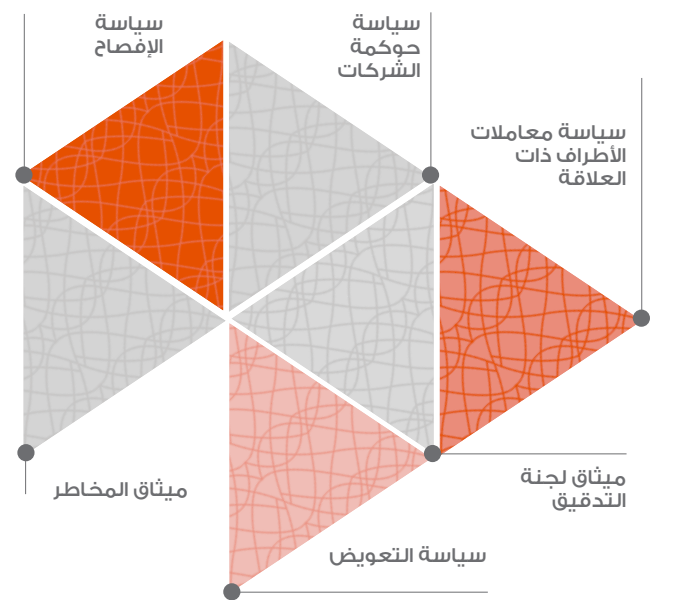
الأعضاء: الفاضل / محمد محفوظ العازبي – ذكر المنصب: رئيس مجلس الإدارة الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذي العمر: 54 بداية الخدمة: الرئيس التنفيذي لبنك إنفستكوروب الجنسية: عماني التزامات أخرى: عضو المجلس الاستشاري الدولي لمعهد بروكينغز في واشنطن العاصمة، الولايات المتحدة الأمريكية، عضو في مجلس أمناء برنامج إيرنهاور للزمالة في فيلادلفيا، الولايات المتحدة الأمريكية.	الأعضاء: الفاضل / محمد إسماعيل منحني العمادي – ذكر المنصب: مدير الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي، غير تنفيذي العمر: 56 بداية الخدمة: عضو مجلس إدارة البنك التجاري القطري الجنسية: قطري التزامات أخرى: عضو مجلس إدارة الترانايف بنك، تركيا.	الأعضاء: معالي عبد الرحمن حمد العطية – ذكر المنصب: مدير الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذي العمر: 65 بداية الخدمة: وزير دولة في قطر الجنسية: قطري التزامات أخرى: وزير دولة في قطر وعضو مجلس إدارة البنك التجاري القطري.
		الأعضاء: السيدة روان بنت أحمد آل سعيد – أنثى المنصب: مديرة الاستقلالية: مستقلة تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذية العمر: 52 بداية الخدمة: نائب رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لشركة تكافل الجنسية: عمانية التزامات أخرى: مديرة شركة صناديق الاستثمار الوطنية وشركة النفط العمانية.

الأعضاء: الشيخ عبدالله بن علي آل ثاني – ذكر المنصب: نائب رئيس مجلس الإدارة الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذي العمر: 54 بداية الخدمة: رئيس مجلس إدارة البنك التجاري القطري الجنسية: قطري التزامات أخرى: هو مالك شركة فيستا التجارية وشريك في دار المنار، دوموبان قطر، شركة IIS وشركة العقيلي للأثاث والسجاد والمكاتب.	الأعضاء: الفاضل / فيصل عبدالله الفارسي – ذكر المنصب: مدير الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي، غير تنفيذي العمر: 42 بداية الخدمة: مدير قسم التخطيط في الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. الجنسية: عماني التزامات أخرى: عضو في مجالس إدارة شركات مساهمة عامة عمانية أخرى مدرجة في سلطنة عمان.	الأعضاء: الفاضل / سيف سعيد اليزيدي – ذكر المنصب: مدير الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذي العمر: 40 بداية الخدمة: مدير الاستثمارات في صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية الجنسية: عماني التزامات أخرى: مدير الشركة العمانية العالمية للتنمية والاستثمار ومدير شركة أوريدو.
		الأعضاء: الفاضل / حمد محمد الوهيبي – ذكر المنصب: مدير الاستقلالية: مستقل تنفيذي/غير تنفيذي: غير تنفيذي العمر: 39 بداية الخدمة: مدير الاستثمارات في حساب صندوق تقاعد وزارة الدفاع الجنسية: عماني التزامات أخرى: عضو مجالس إدارة شركة جلفار للهندسة والمقاولات وشركة فولتارب للطاقة وشركة المدينة للتأمين التكافلي.

عملية اختيار وتسمية أعضاء مجلس الإدارة

لكونه شركة مساهمة عامة عمانية، يخضع البنك الوطني العماني (NBO) ش.م.ع. للقوانين والتشريعات المحلية التي تحكم معايير مجلس الإدارة وعملية اختيار وتسمية الأعضاء. فضلاً عن ذلك، يخضع البنك لقانون الشركات التجارية العماني وقواعد حوكمة الشركات والقانون المصرفي والنظام الأساسي للبنك.

يمثل البنك امتثالاً كاملاً مع أحدث مبادئ وتشريعات حوكمة الشركات كما حدتها الهيئات الرقابية للبنك. تشمل السياسات المنظمة في الوقت الحالي ما يلي:



تحدد هذه السياسات والمواثيق مبادئ حوكمة الشركات التي اعتمدها وطبقها مجلس الإدارة والإدارة العليا، وتتم مراجعتها سنوياً لضمان امتثالها الكامل مع أحدث اللوائح.

دور المجلس

يعمل مجلس الإدارة ضمن أربع لجان فرعية تنفيذية تركز على مجالات إدارية مختلفة على النحو التالي: لجنة التدقيق التابعة للمجلس (BAC) واللجنة التنفيذية للمجلس (EXCOB) ولجنة المخاطر التابعة للمجلس (BRC) ولجنة الائتمان التابعة للمجلس (CCB).

يقوم البنك المركزي العماني أداء مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا على أساس سنوي من خلال عملية التدقيق الداخلي. بالإضافة إلى ذلك، يعتمد مدققي الحسابات الخارجيون المستقلون إلى إجراء التدقيق الخاص بهم. ويقوم المجلس أيضاً أداءه من خلال إجراء استبيان للتقييم الذاتي يتم إرساله إلى البنك المركزي العماني. يعيد المجلس هيكله عضوية لجان المجلس من وقت لآخر لضمان توفير أقصى حد من الفعالية والكفاءة التنظيمية.

يجتمع مجلس الإدارة على الأقل أربع مرات في السنة أو عند الضرورة لتحديد الآثار والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية كما إدارتها. أما لجان المجلس فتجتمع بشكل متكرر، ويتم إبلاغ المجلس عن أفعالها وقراراتها ويصدق بالتالي عليها في أقرب اجتماع لاحق للمجلس. تُستخدم التقارير الإدارية وتقارير الخبراء الاستشاريين الخارجيين في بعض الأحيان لدعم عملية قيام مجلس الإدارة بتحديد وإدارة التأثيرات الاقتصادية، والبيئية والاجتماعية، والمخاطر والفرص.

تلعب اللجان التابعة للمجلس ولجان الإدارة دوراً رئيسياً في تطوير وتحديث الموافقة على غايات البنك وقيمه وبيان أهداف مهمته واستراتيجياته وسياساته وأهدافه المرتبطة بالآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. تتحمل لجان المجلس ولجان الإدارة معاً مسؤولية الإعداد والتخطيط لاستراتيجية البنك والمسائل المرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة والموارد البشرية والتعويضات والأجور.



فيما يلي المهام التي تقوم بها اللجان المختلفة:

المهام ذات الصلة باستراتيجية البنك

- وضع استراتيجية البنك طويلة الأجل استناداً إلى الأوضاع الاقتصادية وخصائص السوق ورؤية المجلس كما التوصية بها للموافقة عليها من قبل المجلس.
- استعراض استراتيجية البنك الشاملة ومراقبة عملية التطبيق والتنفيذ.
- استعراض أداء البنك مقابل الاستراتيجيات والميزانيات المعتمدة.
- استعراض ميزانيات البنك السنوية وخطط العمل بما في ذلك كل ميزانيات التشغيل ونفقات رأس المال بما يتماشى مع الاستراتيجية الطويلة الأجل والتغيرات في البيئات الاقتصادية والسوق والبيئات التنظيمية، كما التوصية بها للحصول على موافقة المجلس.
- استعراض التقارير وتحليل الأداء المالي والتشغيلي للبنك، وتقييم مؤشرات الأداء الرئيسية مقارنة بالاستراتيجيات المصاحبة لها.
- استعراض أداء وظيفة الخدمات المصرفية الاستثمارية بما في ذلك تقارير الاستثمار كافة.
- استعراض مقترحات البنك لخطط جمع رأس المال والتوصية بها للمجلس.
- استعراض سياسة توزيع الأرباح التابعة للبنك والموافقة عليها، وتوصية المجلس بخطة توزيع الأرباح المقترحة.
- استعراض كل السياسات التنظيمية للبنك وعملياته بما في ذلك كل التشريعات الضرورية المطلوبة من الإدارة التنفيذية عند تنفيذ مسؤولياتها باستثناء تلك السياسات التي تخضع لمراجعة لجنة أخرى ذات صلة من لجان المجلس، بالإضافة إلى توصية المجلس بتلك السياسات.
- استعراض رؤية البنك المتعلقة بالعلامة التجارية والموافقة عليها.

المهام ذات الصلة بمسائل الموارد البشرية والتعويضات والأجور التابعة للبنك

- استعراض دليل وسياسة الموارد البشرية وسياسة التعويض وخطط العلاوات التابعة للبنك والموافقة عليها.
- أن تكون مسؤولة عن وضع إطار الأجور التابع للبنك لكل من الإدارة والموظفين وفقاً لسياسة التعويض وخطط العلاوات كما ضمان التنفيذ السليم.
- استعراض التعويضات والامتيازات السائدة وضمان الاتساق مع اتجاهات السوق وفقاً لسياسة التعويض وخطط العلاوات التابعة للبنك بما يتوافق مع المبادئ التوجيهية للجهات التنظيمية.
- استعراض السياسات المتعلقة بمكافأة الموظفين وخطط حوافز الموظفين المتعلقة بالأداء والموافقة عليها وتعديلها، فضلاً عن الاضطلاع بوظيفة اللجنة المسؤولة عن المكافآت ومسؤولياتها كما هو محدد في سياسة البنك للتعويض وكما أقرها المجلس.
- استعراض سياسات التعمين الخاصة بالبنك وتطوير التنفيذيين العمانيين من الدرجتين الوسطى والعليا في البنك.
- تحليل استنزاف العمال واستعراضه.
- معالجة تعيين وانتقال كبار التنفيذيين في البنك من مستوى مساعد مدير عام وأعلى.
- استعراض التغييرات الرئيسية في الهيكل التنظيمي للبنك على مستوى رؤساء الأقسام وأعلى والموافقة عليها.
- الموافقة على تعيين خبراء استشاريين خارجيين مختصين بمسائل الموارد البشرية.

المهام المتصلة بشق الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات في البنك

- اقتراح الميزانية السنوية للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات على مجلس الإدارة، ومن ثمة يتم عرض تلك الميزانية على المساهمين في اجتماع الجمعية العمومية السنوي الخاص بالبنك للحصول على الموافقة.
- تحديد طرق الدفع لمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة.
- تقديم تقرير في نهاية السنة إلى الجمعية العمومية في اجتماعها السنوي للتصديق على المبالغ المدفوعة على مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة.





دور المجلس في تقييم المخاطر الاقتصادية والبيئية والاجتماعية

تجتمع لجنة المخاطر التابعة للمجلس (BRC) حوالي ست مرات سنوياً لاستعراض الآثار والمخاطر والفرص الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. فضلاً عن ذلك، تراجع لجنة إدارة المخاطر التابعة للمجلس (BRC) التقرير السنوي للبنك وتوافق عليه، كما تضمن تغطية الجوانب المادية كافة.

وفي حال ظهور مخاوف مهمة، يستطيع الموظفون رفع تلك المخاوف إلى اللجان التابعة للمجلس وفقاً لنطاق مسؤوليتها. يتم إبلاغ أمين سر الشركة أو كبير موظفي إدارة المخاطر أو كبير مدققي الحسابات الداخلية أو كبير مسؤولي الامتثال بهذه المخاوف، وهو بدوره يأخذ على عاتقه التواصل ومتابعة المسألة رسمياً لإيصال تلك المخاوف إلى لجان المجلس ولجان الإدارة المعنية. تشمل الشروط المرجعية لكل لجنة تابعة للمجلس ولجنة الإدارة الآلية أو الأدوات التي تشير إلى كيفية إثارة المخاوف المهمة وطريقة معالجتها. عندئذ تقع على كل لجنة تابعة للمجلس أو لجنة الإدارة مسؤولية تقييم المخاوف ضمن نطاق مسؤوليتها ومعالجة هذه القضايا مع الإدارة والموظفين المعنيين.

في العام 2015، تم رفع بعض المخاوف إلى مجلس الإدارة أو لجان المجلس والتي تندرج ضمن السياق العادي للأعمال. كانت هذه المخاوف مرتبطة أساساً بالمخاطر والتدقيق والامتثال والمسائل القانونية. اتخذ المجلس أو لجان المجلس كل التدابير اللازمة لضمان التحكم بهذه المخاوف وإدارتها وتصويبها بشكل مناسب.

يتم إعلام المجلس خلال الاجتماعات التي يعقدها بأي تحديثات يتم إدخالها على السياسات. تتطلب عملية تطبيق التغييرات تصويت المجلس ومنح موافقته في الاجتماعات التي يعقدها.



ثقافة أخلاقيات العمل

يلتزم البنك الوطني العماني بأعلى مستوى من السلوك وأخلاقيات العمل بما يتوافق والمعايير الدولية، وتعتبر النزاهة أحد القيم الأساسية للبنك. وهي مترسّخة بعمق في ثقافتنا ويتم تناقلها على نطاق واسع عبر كل الفرق والفروع لتمتد إلى شركائنا وسلسلة التوريد التابعة لنا. يخضع جميع الموظفين لدينا إلى دورة تلقين ويتم إعلامهم بشكل موجز بقواعد السلوك الخاصة بالبنك والتي تشمل على مبادئ توجيهية واضحة حول المسائل المتصلة بحقوق الإنسان ومكافحة الرشوة وعدم التمييز وعمالة الأطفال والعمل القسري. فضلاً عن ذلك، فإن جميع الموظفين على علم تام بمسؤوليتهم القائمة على الحفاظ على بيئة عمل أخلاقية. وهم يلعبون دوراً أساسياً في الحفاظ على نزاهة المؤسسة من خلال القيام بالعمل المسؤول وتحمل المسؤولية عبر تحديد أي سوء تصرف والتصرف بناءً على ذلك.

نحن نهدف إلى تعزيز الممارسات الأخلاقية في كل اتفاقيتنا التعاقدية الملزمة بقواعد السلوك التي نتبعها. وعلى حد علم البنك، لم يتم تسجيل أي حوادث رشوة أو تمييز أو عدم احترام لحقوق المواطنين أو عمل قسري أو عمالة الأطفال في أوساط موظفينا أو الموردين التابعين لنا في خلال العام 2015. نعتبر هذه الممارسات ضماناً بأننا سنبقى البنك المفضل.

وضع البنك مجموعة متنوعة من أدوات الإبلاغ عن المخالفات كما تطبقها. وينصح الموظفون والمدراء الرئيسيون بالتواصل مع اللجنة الفرعية المعنية التابعة للمجلس وفقاً لطبيعة المسألة. تقوم اللجنة الفرعية بتقييم الوضع وبعد ذلك إما أن تقدم ملاحظات وتعليقات أو تلتزم المساعدة من خبراء في المسألة. ويتم ذلك عبر رسائل البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الاجتماعات وجهاً لوجه.



إدارة المخاطر

تعتمد لجنة المخاطر التابعة للمجلس (BRC) إلى صياغة سياسات وإجراءات تحدّد القيود وتحللها وتراقبها وتبلغ عنها وتقرضها، كما تقترح الحلول المناسبة. تم اتخاذ مبادرات جديدة لزيادة تعزيز ممارسات إدارة المخاطر في مجالات مخاطر الائتمان ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، فضلاً عن أمن المعلومات واستمرارية الأعمال والمخاطر التي تهدد الاستدامة. خلال السنة، تم أيضاً إدخال تحسينات كبيرة في مجال الكشف عن مخاطر التزوير والتخفيف من حدتها حيث تم تعيين موظفين وتطبيق أنظمة وعمليات وإجراءات لمعالجة هذا المجال المحدد. فضلاً عن ذلك، تم تعزيز أمن المعلومات ووظائف التحكم في الوصول من أجل التصدي للخطر المتزايد المتأثري عن تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية واعتماد البنك على الأنظمة.

مخاطر الائتمان للشركات

يقوم البنك بانتظام بتعقب محفظة جودة الائتمان ومخاطر التركيز والتعرض للقطاعات الحساسة، كما إجراء اختبارات قدرة التحمل في مختلف جوانب محفظة الائتمان ككل وفي قطاعات معينة عندما تظهر عوامل سلبية محتملة يمكن أن تؤثر على نوعية و/أو ربحية المقترضين الأفراد أو على المحفظة ككل.

قد يؤدي الانخفاض الحاد في أسعار النفط إلى تخفيف تدفق المشاريع الجديدة إلى سلطنة عمان. ومع ذلك، بددت حكومة سلطنة عمان كل هذه التكهانات عندما أعلنت ميزانية العام 2015 التي أكدت الالتزام بإكمال المشاريع القائمة والحيوية واستمرار دعم المشاريع التي تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتحفيز النمو الاقتصادي. يأخذ البنك في عين الاعتبار هذه التطورات وينفذ باستمرار اختبارات قدرة التحمل لمعرفة تأثير سعر النفط المتغير على محفظة الائتمان للشركات وتحديد على أولئك المقترضين الذين يبدون متأثرين بشكل مباشر أو غير مباشر بأسعار النفط المتقلبة. اتخذ البنك تدابيراً استباقية لترشيد تعرضه لمصارف وبلدان أخرى متى ما تم الكشف عن مخاوف متعلقة بالائتمان والسيولة.

وقد عزز البنك أيضاً بصورة تدريجية عملية الإشراف على ومراقبة مخاطر الائتمان من خلال التقوية المستمرة لوظيفة آلية مراجعة القروض (LRM).

مخاطر ائتمان الأفراد

تقدم التسهيلات الائتمانية للعملاء الأفراد في الأساس استناداً إلى نهج برنامج منتج معتمد يحتوي على معايير قبول المخاطر القياسية وممارسات الإعداد لمنح القروض. ويتم اتباع النهج لتعزيز كفاءة المحفظة وتنوعيتها، مما يؤدي إلى تحسين آلية نسبة الأرباح إلى المخاطر. فضلاً عن ذلك، يتم إدخال المزيد من التحسينات في مجال بطاقة قياس أداء قطاع الأفراد بهدف تعزيز مستوى الموافقة على قروض الأفراد وتحليلها. يتم إجراء مراجعة شاملة لمحفظة ائتمان الأفراد على فترات منتظمة. وتشمل المجالات البارزة التي يغطيها كل من تحليل الإخفاق في سداد الأقساط المستحقة واتجاهات الأصول بلا عوائد والمبالغ المستردة وتحليل شهري وتحليل شامل لمتطلبات رصد المخصصات.

مخاطر السيولة

يملك البنك خطة طوارئ قوية للسيولة تتناول سيناريوهات مختلفة وتتضمن تدابيراً تعالج مسائل مثل أزمة التمويل خلال يوم واحد والأعطال التشغيلية. تتم مراقبة حالة مخاطر السيولة بانتظام بواسطة تدابير مثل استحقاق الأصول والخصوم (يُقاس على أساس تعاقدي وسلوكي على حد سواء) وخطوط السيولة ونسبة الإقراض ومؤشرات الإنذار المبكر ونسب الأسهم وأسلوب محاكاة للثغرات بين الريال عماني والدولار الأمريكي واختبارات قدرة تحمل السيولة وتقرير المخاطر المالية اليومية. تمت الموافقة على مستويات التحفيز الملائمة وتنفيذها للتأكد من أنه يتم قياس مخاطر السيولة ومراقبتها بنشاط كما اتخذ إجراءات تصحيحية في الوقت المناسب.

مخاطر السوق

يراقب البنك العملات الأجنبية وأنشطة الاستثمار على أساس يومي، فضلاً عن أي مخاطر محتملة تهدد السوق تكون ناشئة عن المعاملات المتعلقة بالعملاء.

يتم بانتظام تحليل مخاطر سعر الفائدة في السجل المصرفي، وتقدم إلى لجنة الأصول والالتزامات (ALCO) وفقاً لتأثيرها المحتمل على القيمة الاقتصادية، فضلاً عن الأرباح المعرضة لمخاطر فقدانها بسبب التحولات الموازية في أسعار الفائدة. وقد أجريت اختبارات قدرة تحمل الضغوط بشكل شهري لدراسة آثار التحركات المعاكسة في أسعار العملات، فضلاً عن الخلل في التعرض لمخاطر الاستثمار.

المخاطر القانونية

تدقق إدارة الشؤون القانونية في كل العقود والاتفاقات والاستمارات والدعاوى القضائية التابعة للبنك عبر التنسيق مع شركات محاماة خارجية. تقدم الإدارة تقاريراً لفريق الإدارة ومجلس الإدارة حول أي تغييرات تطرأ على الإطار القانوني في سلطنة عمان، وتعمل بشكل وثيق مع فريق إدارة الموارد البشرية لمعالجة المسائل المتعلقة بالموارد البشرية والدعاوى القضائية.

المخاطر التشغيلية

تقوم وحدة إدارة المخاطر التشغيلية (ORM) برصد الحوادث المتصلة بالمخاطر التشغيلية للتأكد من وجود ضوابط مناسبة فعالة وقوية. وقد وضعت وحدة إدارة مخاطر الاحتيال والتزوير نظاماً لمراقبة الاحتيال والتزوير بهدف مراقبة معاملات بطاقات الائتمان والخصم فئة ماستر كارد في الوقت الحقيقي.

المخاطر التي تهدد الاستدامة

تعني إدارة المخاطر المتعلقة بالاستدامة عملية التصدي للمخاطر البيئية والاجتماعية على حد سواء. وتتضمن إدارة المخاطر البيئية تخفيف الآثار السلبية المتأثرة من تغير المناخ على عملياتنا وعملياتنا. أما إدارة المخاطر الاجتماعية فهي تشمل ضمان التصرف بأخلاقية في كل عملياتنا وسلاسل القيمة. قمنا بتطوير سياسات وإجراءات لإدارة هذه المخاطر وتقليلها من أجل البنك وعملياتنا على حد سواء. تضمن إجراءات تقييم مخاطر الاستدامة امتثال العملاء المحتملين لمعايير القطاع لدينا ومعايير القطاع الخاصة بهم والسياسات والمبادئ التوجيهية.



الامتثال

يبنى البنك ثقافة امتثال ويقوم بإدارة مخاطر الامتثال العائدة لها بشكل استباقي. يضمن كل من مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا اتساق عمليات البنك وقواعد السلوك للأعمال التجارية مع القوانين والأنظمة في السلطنة وكل الأسواق الأخرى التي نعمل فيها. وهي تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، على القوانين والأنظمة الصادرة عن البنك المركزي العماني والهيئة العامة لسوق المال وقوانين وتشريعات منظمي البنك في الإمارات العربية المتحدة.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، لم يتم تسجيل أي حالات ناجمة عن عدم الامتثال للقوانين والأنظمة المتعلقة بتوفير واستخدام المنتجات والخدمات والممارسات البيئية



خلق القيم المشتركة





تعزير رخاء العملاء

يلتزم البنك الوطني العماني بتقديم تجربة دائمة التفوق للعملاء عبر كل مراكز خدمة العملاء وذلك من خلال تقديم ابتكارات وحلول مالية رائدة في السوق، وبينما نواصل رحلتنا التحولية لكي نصبح البنك المفضل للشرائح المستهدفة لدينا، نحن حريصون على إنشاء علامة تجارية تعكس قيمنا ومسيرة نمونا وتعرض التقدم الذي أحرزناه؛ علامة تجارية جريئة وراسخة في تاريخنا وأصولنا التي نفخر بها. إن هوية العلامة التجارية لدينا هي انعكاس لما نحن عليه كمؤسسة؛ علامة تجارية موحدة تنضح بالقيم التي نؤمن بها: العميل أولاً، الجودة، التنفيذ، بنك واحد، النزاهة، تطبق كافة منتجاتنا وخدماتنا أحدث سياسات الخصوصية والأمن وتستخدم التقنيات الحديثة لحماية معلومات العملاء، لم ننتلق أي شكوى رسمية تشير إلى انتهاك خصوصية العميل أو فقدان بيانات العملاء.



التسويق والاتصالات

نحن نسعى دائماً للتواصل مع عملائنا بطريقة واضحة مباشرة وفعالة. تضمن مبادئ الاتصالات والتسويق التوجيهية التي نتبعها كبنك الشفافية الكاملة والالتزام بالمعايير الدولية. إنها الطريقة التي نعتمدها لإبقاء عملائنا على معرفة بأنشطتهم الحالية مع البنك الوطني العماني وعلى اطلاع بأخر المستجدات على صعيد الخدمات الجديدة التي نقدمها.

ليس هناك من منتجات وخدمات نقدمها محظورة في الأسواق التي نعمل فيها أو عرضة لتساؤلات أصحاب المصلحة أو لمناقشة عامة. ونحن دائماً نسوق كل منتجاتنا وخدماتنا بطريقة أخلاقية ومباشرة. لم نواجه أي مشاكل تتعلق بعدم التقيد بالتشريعات والقواعد الطوعية المرتبطة بالاتصالات التسويقية، بما في ذلك الإعلان والعروض الترويجية والرعاية.

الحلول المبتكرة بين الشركات

من خلال التأكيد على موقع القيادة الرقمية للبنك، يقوم الحل المبتكر بين الشركات بوصل محفظة الأعمال الفردية للعملاء من الشركات عبر شبكة آمنة وبسمح بمعالجة جميع معاملات الدفع المحلية والأجنبية ويوفر ميزات مخصصة للتسوية السهلة وضبط حسابات العملاء. يتسم النظام بالمرونة لمعالجة المعاملات بطريقة سلسلة، وقد حاز بالفعل على قبول واسع من قبل منظمات كبيرة بسبب قدرته على خفض النفقات العامة ومعالجة أعداد كبيرة من الدفعات بكفاءة.

التكنولوجيا والابتكار

لطالما كان البنك الوطني العماني سباقاً في تطوير أفضل الممارسات في مجال التكنولوجيا واعتمادها، تقوم رؤيتنا المتمثلة في أن نكون البنك المفضل على تقديم تجربة دائمة التفوق للعملاء وإشراكهم عبر التكنولوجيا وتوفير الراحة لهم والخدمات الشخصية والمنتجات المبتكرة. في العام الماضي، أطلقنا موقعاً تفاعلياً جديداً وتطبيقاً متطوراً للخدمات المصرفية عبر الأجهزة المحمولة مزوِّداً بخدمة الدفع السهل EZ Pay المميزة التي تدعم التحويلات البنكية، فضلاً عن قنوات تواصل اجتماعية جديدة ونظامين أساسيين للخدمات المصرفية للأفراد والشركات عبر الإنترنت وبوابة معلومات مبتكرة يمكن الوصول إليها من خلال الواقع المعزز.

بالإضافة إلى ذلك، أراح البنك الوطني العماني الستار عن بطاقة تعمل بدون تلامس أطلق عليها اسم «NBO Beam» تُستخدم لسداد قيمة السلع/الخدمات ذات التكلفة المنخفضة عند المغادرة من دون الحاجة إلى إدخال رقم التعريف الشخصي أو التوقيع على إيصال. تم تضمين شريحة وهوائي ترددات لاسلكية في البطاقة التي تعمل بدون تلامس، مما يسمح للمستخدم بوضع البطاقة ببساطة على القارئ مع تفاصيل الدفع التي يتم إرسالها لاسلكياً. توفر هذه التكنولوجيا الوقت لكل من العميل والتاجر، أما مستوى الأمان فهو نفسه مثل عند استخدام البطاقة ذات الشريحة ورقم التعريف الشخصي.

حلول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف والرسائل النصية القصيرة

أقدم البنك الوطني العماني على تحديد خدماته المصرفية عبر الإنترنت من خلال تطوير منصة سريعة الاستجابة تقدم تجربة بسيطة وسهلة الاستخدام تتمتع بشهادة حماية من VeriSign SSL المعترف بها دولياً. أصبح العملاء الآن قادرين أكثر من أي وقت مضى على القيام بعمليات دفع محلية ودولية والشروع بها والتقدم بطلب قروض سكنية وقروض شخصية وبطاقات ائتمان وإجراء مختلف المعاملات الأخرى.

إنه من دواعي سرور موظفي مراكز الاتصال المتمرسين مساعدة أي عميل في إنجاز الخدمات التالية: الاستعلام عن الرصيد، إرسال كشف حساب مختصر عبر الفاكس، تحويل الأموال بين الحسابات التي يملكها العميل، تحويل الأموال إلى طرف ثالث داخل البنك الوطني العماني، تحويل الأموال محلياً ودولياً، إصدار الحوالات عند الطلب وأوامر الدفع، تسديد دفعات بطاقة الائتمان، تسديد فواتير الخدمات، دفع الرسوم المدرسية، تحديث المعلومات، طلب دفتر شيكات، التسجيل لشحن الرصيد/ دفع الفواتير.

تمكّن الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة العملاء من الوصول إلى الاستعلام عن الحساب، بما في ذلك الأرصدة وكشوفات الحساب المختصرة وإشعارات فورية بالحركة التي تتم على الحساب وآخر المستجدات عن الخدمات والمنتجات وتسديد فواتير الاتصالات للأرقام المدفوعة مقدماً أو مسبقة الدفع من دون الحاجة إلى استعمال شبكة الإنترنت.

A group of men in traditional Omani attire, including white dishdashas and kummahs, are walking past a building. The building has a sign that reads 'السوق' (The Market) in Arabic and 'SOOU' in English. A large palm tree is visible in the background.

يجسد برنامج مكافآت الولاء «MyChoice» التزامنا بوضع العميل في صلب أعمالنا، وهو يمكن العملاء من استبدال النقاط بتذاكر سفر وإقامة في الفنادق واستئجار سيارات. فضلا عن ذلك، أشسنا قسماً خاصاً بتجربة العملاء من أجل الاستمرار في الوفاء بالتزامنا بالتميز في خدمة العملاء.

تقدم بطاقتنا المقبولة دولياً مجموعة واسعة من المزايا بدءاً من إمكانية الوصول إلى المبالغ النقدية 7/24 حتى شروط الدفع المرنّة.

كانت الشركات الصغيرة والمتوسطة جزءاً لا ينفك عن التاريخ الاقتصادي في سلطنة عمان، مما خلق مساهمة قوية للبلاد من خلال خلق فرص العمل ومساعدة الشباب وتنويع الاقتصاد. تقدم خدمة «تجارتي» المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة مجموعة شاملة من المنتجات المبسّطة بما في ذلك العروض مع ضمانات وبدون ضمانات ومستندات بسيطة وشروط سداد مرنة ودورة سريعة حول التوفيق ومدير علاقات مخصص. بالإضافة إلى ذلك، توفر خدمة «تجارتي» المصرفية خدمات غير مالية تهدف إلى مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في تطوير قدراتها والحصول على التدريب الذي تحتاج إليه للنمو والاستفادة من الفرص الاقتصادية الجديدة.

يقدم حساب «مستقبلي» للطلاب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و 25 عاماً والذين يسعون إلى استكمال دراستهم الجامعية بطاقة الخصم ماستركارد بلايْنوم مجاناً من أجل الوصول إلى الأموال بطريقة سهلة وفورية مع خدمات مصرفية عبر الإنترنت على مدار الساعة وبدون رسوم الحد الأدنى للرصيد. حساب «الكنز» هو خطة توفير للعملاء الذين يرغبون في الحصول على فرص لمضاعفة مدخراتهم من دون المخاطرة برؤوس أموالهم، وهو يقدم فرصاً لل فوز بمبالغ كبيرة منذ اللحظة الأولى التي يفتح فيها العميل حساباً. يتم تلقائياً إدخال جميع أصحاب حسابات التوفير بدون فوائد وأصحاب حساب التوفير «مستقبلي» في كل السحوبات.

في العام 2015، أطلقنا تطبيق الواقع المعزّز للأجهزة المحمولة حيث تستطيع أحدث الابتكارات التقنية في مجال الخدمات المصرفية مساعدة العملاء في العثور على أقرب فرع أو جهاز صرف آلي وأفضل العروض والصفقات بينما يتجولون في المركز التجاري أو الشارع.

إن التطبيق متاح للهواتف المحمولة التي تعمل بنظامي تشغيل أي أو إس (iOS) وأندرويد، كما يمكن تحميله بسهولة من متجر الافتراضي أبل ستور أو جوجل بلاي عبر البحث عن «NBO AR» (البنك الوطني العماني الواقع المعزز). يتوفر التطبيق لجميع سواء أكانوا من عملاء البنك الوطني العماني أو غيرهم.

تغطي القروض السكنية التي يوفرها البنك شراء قطع الأراضي والعقارات السكنية، وتشبيد أو صيانة العقارات السكنية، وشراء القروض السكنية من البنوك أو المالكين الآخرين، وشراء الوحدات العقارية التي تقع ضمن منظومة المشاريع التطويرية المتكاملة التي يقرها البنك.



دعم نمو

في العام 1973، كان للبنك الوطني العماني الشرف في أن يصبح أول بنك محلي في سلطنة عمان. هذا الشرف العظيم جلب معه مسؤولية كبيرة لخدمة المجتمع ليس فقط من خلال توفير خدمات مصرفية عالمية ولكن أيضاً من خلال دعم الأهداف الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقاً في عمان. وقد احتضن البنك الوطني العماني هذه المسؤولية منذ أكثر من أربعة عقود ويمكن لمسها بوضوح في كل أعماله والخطوات التي يقوم بها اليوم.



المساهمة في رؤية السلطنة للتنويع الاقتصادي

وضع صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد رؤية واضحة جداً للبلاد يهدف التنويع في القطاعات الاقتصادية الجديدة، وتشير ميزانية العام 2015 إلى زيادة قوية في الإنفاق السنوي بنسبة 4.5%، وهذين العاملين معاً من شأنهما المساعدة في ضمان محافظة الاقتصاد على زخمه.

يغتخر البنك الوطني العماني بالدور الذي يلعبه في دعم رؤية صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم الطموحة والقائمة على التقدم الاقتصادي وتنويع الاقتصاد عبر توفير التمويل لمشاريع البنية التحتية الأكثر أهمية على الصعيد الوطني في السلطنة، كما دعم جيل بعد جيل من رجال الأعمال.

في السنوات الثلاث الماضية وحدها، خصص البنك أكثر من مليار

دعم البنك الوطني العماني عدداً
من المشاريع الوطنية المهمة في
السنوات الأخيرة بما في ذلك

تسهيل ائتماني بقيمة 116.23 مليون دولار أمريكي لتمويل مشروع شركة دلما للطاقة القائم على تسليم خمس حقارات متطورة لشركة تنمية نفط عمان (PDO)

مذكرة تفاهم (MoU) مع وزارة
السياحة لتقديم دعم مالي
للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
في قطاع السياحة

جزء من مجموعة بنوك وقعت اتفاق تمويل بقيمة 910 مليون دولار أمريكي مع شركة النفط الغمانية للمصافي والصناعات البترولية (ORPIC) لتمويل مجمع لوى للصناعات البلاستيكية.

قدّم البنك أيضاً 25 مليون ريال عماني لتطوير مشروع الدقم الذي يوفر مساكن ذات مستوى عالٍ وضرورية لكل من إدارة وموظفي شركة عمان للحوض الجاف (ODDC)، فضلاً عن ذلك، قام البنك بتركيب أجهزة الصرف الآلي داخل مجمع مباني شركة عُمان للحوض الجاف كما فتح فرعاً في الدقم لتقديم خدمات مصرفية محلية ملائمة للأعمال التجارية وللشركات الصغيرة والمتوسطة الواعدة الموجودة في المنطقة.

وقد دعم البنك الوطني العمالي عدداً من المشاريع الوطنية المهمة بما في ذلك مشروع توسيع شركة النفط الغمانية ومصافي والصناعات البترولية وشركة أوكتال للبترول كماويات وشركة الكهرباء الغابضة بالإضافة إلى الشركات التابعة وشركة تنمية الفحم. بالإضافة إلى ذلك، دعم البنك تطوير

حملة ترويجية للمستثمرين الدوليين

شهد القطاع المصرفي العماني ضغطاً هامشياً على الأصول خلال العام 2014 ولكن البنك الوطني العماني أدخل تحسينات كبيرة في كفاءاته وإدارة ميزانيته العمومية. أطلقنا حملة ترويجية للمستثمرين الدوليين لاقت نجاحاً كبيراً للترويج لأول إصدار للسندات تحت برنامج السندات الأوروبية المتوسطة الأجل (EMTN). هذا الأمر سمح لنا بزيادة سيولة البنك وتوخيغ قاعدة التمويل مع الاستفادة من الأسعار الممتازة المتوفرة في أسواق الديون. تمت قيمته إصدار السندات الذي بلغت قيمته 500 مليون دولار أمريكي بأكثر من ثلاث مرات، الأمر الذي يعكس المكانة العالمية التي يتمتع بها البنك الوطني العماني.

في أعقاب إصدار السندات عام 2014 الذي لاقى نجاحاً كبيراً، اجتذب البنك الوطني العماني اهتماماً قوياً من المستثمرين العالميين بسبب استراتيجيته الواضحة وميزانيته العمومية القوية مما أدى إلى كسب ثقة واحترام مجتمع الاستثمار العالمي، وهذا الأمر مكننا من إصدار سندات بقيمة 300 مليون دولار أمريكي بحلول العام 2015. ضمت الحملة الترويجية للمستثمرين عدة اجتماعات مع أكثر من 50 مستثمراً بارزاً في هونغ كونغ وسنغافورة وأبو ظبي ودبي ولندن، الأمر الذي أدى إلى إنتاج سجل طلبات بتغطية أكثر من 1.8 مرة، تساعد السندات على تحسين هيكل رأس مال البنك الوطني العماني وتعزيز وضع رأس المال مقارنة بنظراء البنك الإقليميين.

يُمَثِّلُ إصدار البنك الوطني العماني
الناجح للأداة الرأسمالية من الطبقة-1
معلماً بارزاً آخر في استراتيجية النمو
الخمسية الطموحة التي يريد من
خلالها البنك أن يكون البنك المفضل
في السلطنة.

كل مشاريع منتج
ومنتجي الطاقة ال
إطلاقها في عمان
ظفار للطاقة وشر
وشركة الكامل.

إحدى المكونات الرئيسية لعملياتنا المصرفية الشاملة هي إدارة تمويل المشاريع الكبيرة والنامية وموائمة استراتيجيتنا مع الأجندة الاقتصادية لسلطنة عمان. نحن نقدم تمويلًا للمشاريع وقرضاً مشتركاً وخدمات استشارية بغية تشجيع الاستثمار الخاصة والأجنبية وتقديم المزيد من الدعم لاستراتيجية التنوع في سلطنة عمان.



توفير القيمة ضمن البلاد (ICV)

أن توفير القيمة ضمن البلاد هي مبادرة حكومية لتسليط الضوء على مجموع الإنفاق داخل السلطنة الذي يمكن أن يفيد تطوير الأعمال ويساهم في تنمية القدرات البشرية ويحفز الإنتاجية في الاقتصاد العماني. وبخاصة، تشدد هذه المبادرة على المنتجات والخدمات المقدمة من قبل عمانيين داخل سلطنة عمان. وتشامشا مع الممارسات الحكومية، سعينا إلى مضاعفة جهودنا في الاستثمار في كل جوانب المبادرة لتوفير القيمة ضمن البلاد.

تعمين القوى العاملة الماهرة

على واجهة المبنى والأجزاء الكبيرة من الخرسانة المسلحة بالألياف الزجاجية (GRC) والواح الكسوة الداخلية والخارجية هي محطلة الصدأ أو يتم إنتاجها في عمان، وعلاوة على ذلك، عين فريق المشروع زيارات ميدانية منتظمة لطلاب الجامعات المحلية من مختلف التخصصات (مثل مهندسين مدنيين/مهندسي إنشآت، مهندسين معماريين، مهندسين ميكانيكيين/كهربيين) مهندسي الصحة العامة) لتوفير منبر للتعليم للطلبة الشباب الطموحين الذين يبحثون عن فرص في قطاع البناء.

نحن ملتزمون التزاماً تاماً بمواصلة الاستثمار في تعزيز مهارات وفدرات موظفينا بصفة ثابتة من منافع تجارية مستدامة إلى جانب المساعدة في المحافظة على ازدهار ورفاه وطننا في المستقبل. في العام 2015، وصلت نسبة التعمين التي سنخلفها إلى 92٪. ارتفع إجمالي ساعات التدريب المخصصة لكل موظف بنسبة 9.9٪ مقارنة بالعام الماضي. ونحن نطمح إلى استئجيل زيادة سنوية بنسبة 6.24٪ في العام 2016 والسنوات التالية، فضلاً عن ذلك، نحن ملتزمون بشدة ببناء مجموعة قوية من القادة المستقبليين من خلال مشروع «قادة المستقبل» لتطوير الخريجين، وهو برنامج يمتد على 15 شهراً ويبحث الشباب عن إلتساب خبرة من خلال العمل في مختلف إدارات البنك. يتم الشرح التفصيلي عن المزيد من المبادرات والبرامج في قسمي الموارد البشرية والاستثمار الاجتماعي.

من بين ممارسات الشراء العامة الأخرى التي يعتمد عليها البنك إعطاء أولوية إلى التزود بالسلع والخدمات من السوق المحلية بما في ذلك المركبات، والقرطاسية، خدمات وحلول تكنولوجيا المعلومات، والخدمات الاستشارية العامة.

زيادة معدل شراء السلع والخدمات
العمانية

إن خطة بناء وتطوير مكتبة الرئيسي الجديد في مسقط تتماشى بصورة وثيقة مع مبادئ توفير القيمة ضمن التكاليف (ICV). من هنا، فإننا نعززون بقيامنا بمنح العقد الرئيسي لشركة مملوكة بالكامل من قبل عمائنا، بالإضافة إلى ذلك، تتم منح حزمة بناء الأساس بعد تأييد المقاول، على استخدامه للمؤسسات المحلية الصغيرة والمتوسطة للقيام بنسبة 5% على الأقل من الأعمال (بتكلفة).

فضلاً عن ذلك، سعى فريقنا إلى ضمان أن كل المواد الواسعة النطاق المستخدمة في المبنى وحواليه مثل الأجزاء الرئيسية من حجارة التلبس

دراسة حالة - شركة الميدان للتنمية المستدامة في عمان:

كُلف البنك الوطني العماني شركة الميدان للتنمية المستدامة في عمان، وهي شركة استشارات محلية مخصصة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة، بصياغة تقرير الاستدامة للبنك لعام 2015. بقيادة رائدة الأعمال العمانية الواعدة والخبيرة في مجال الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات، شيما اللواتي، قدمت شركة الميدان للتنمية المستدامة في عمان للبنك الوطني العماني الدعم والرؤية المتعمقة المطلوبة. تملك شيما وفريقها سجلاً حافلاً بالنجاحات يتضمن تقاريراً مثالية مستندة إلى النتائج تعمل كإطار للشركات التي تسعى إلى تحقيق الاستدامة على صعيد كل عملياتها.

تمويل حلول لمواجهة التحديات المحلية



في البنك الوطني العماني، نحن نعتمد استراتيجية استباقية ومبتكرة تهدف إلى اغتناف الفرص ذات الصلة بالاستدامة في سلطنة عمان. ونواصل الاستثمار في المنتجات والخدمات التي ضُمت خصيصاً للاستفادة من الفرص الجديدة المتوفرة في الأسواق والمرتبطة بالاستدامة، في حين نقدم حلولاً للتحديات المجتمعية. مما يؤكد مجدداً التزامنا بالمساهمة في تطوير الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في سلطنة عمان.

يتحقق إدماج الاستدامة في أعمالنا الأساسية من خلال دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية في تصميم المنتجات وسياسة الرؤية واستراتيجياتها. على سبيل المثال، دمج الاعتبارات البيئية في استراتيجيات الإفراض والاستثمار التي نتبعها أو عمليات تطوير المنتجات الجديدة التي يمكن أن تسهل للشركات التي تُعنى بالقضايا البيئية الوصول إلى رأس المال.

في السنوات الثلاث الماضية وحدها، خصص البنك أكثر من مليار دولار أميركي لدعم التطورات الرئيسية في قطاع السياحة والنقل والبنية التحتية والطاقة والمياه وغيرها. تقدم هذه القطاعات حلولاً للتحديات الاجتماعية والاقتصادية، بما في ذلك ندرة المياه وتغير المناخ والطاقة المتجددة والسلامة على الطرق والرعاية الصحية والتكنولوجيا. ونذكر في هذا الإطار بعض الأمثلة:



دراسة حالة شركة تنمية الدقم:

قدّم البنك الوطني العماني تمويلاً مشتركاً لشركة تنمية الدقم (DDC) لتطوير المرحلة الأولى من مشروع المدينة الحدودية والذي يتضمن تطوير بلدة سكنية تتكون من شقق وفيلات ومرافق عامة أخرى لإدارة وموظفي شركة عُمان للحوض الجاف (ODC). ويستند المشروع الذي يجري تطويره من قبل شركة تنمية الدقم على التزام طويل الأجل من قبل شركة عُمان للحوض الجاف لاستئجار العقارات المبنية في المرحلة الأولى.

قدّم البنك الوطني العماني تمويلاً مشتركاً لشركة تنمية الدقم (DDC) لتطوير المرحلة الأولى من مشروع المدينة الحدودية.



الاستثمار في شركة جلاس بوينت سولار

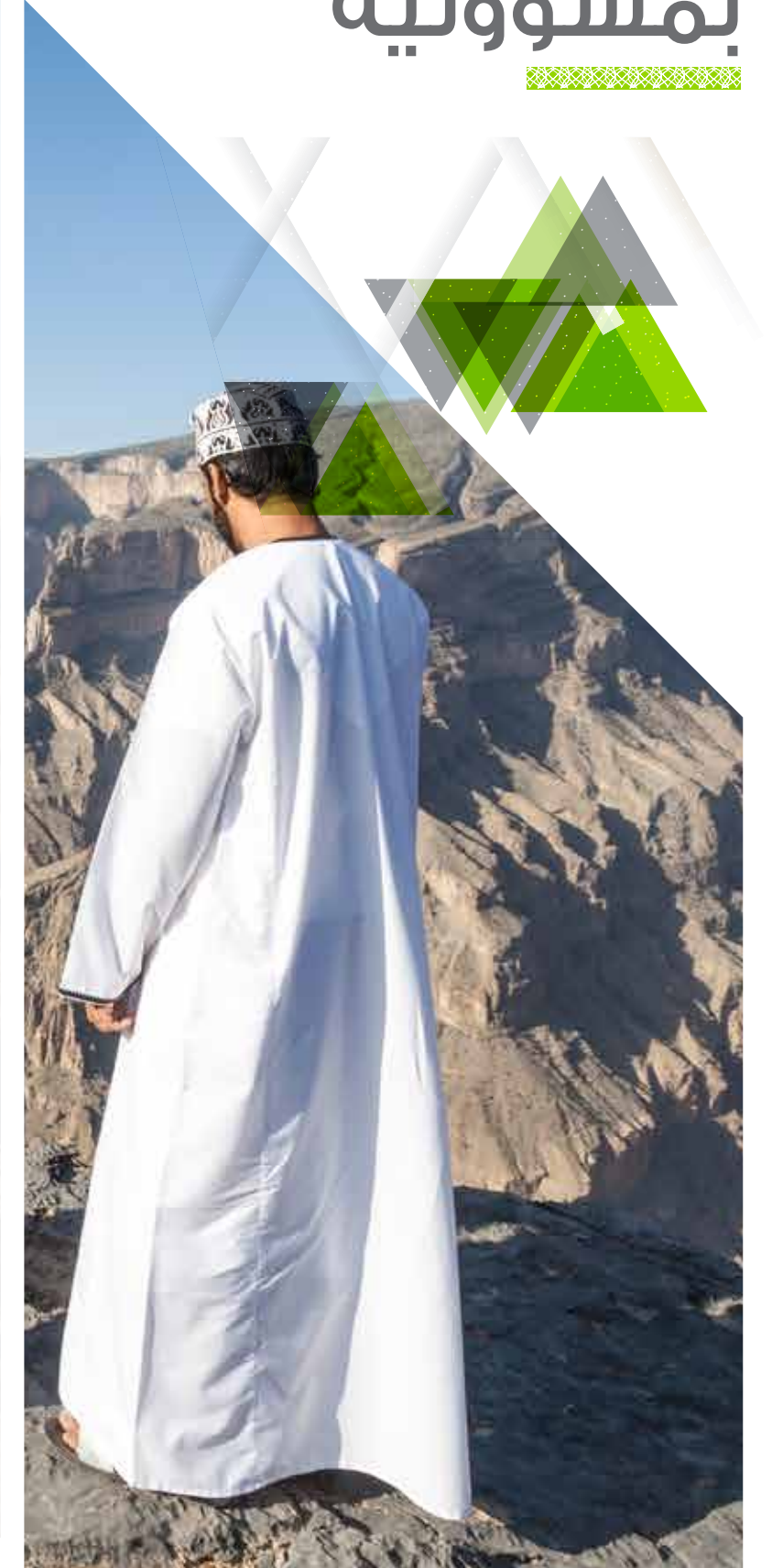
جلاس بوينت هي الشركة الرائدة في مجال توليد البخار بواسطة الطاقة الشمسية لصناعة النفط والغاز لتطبيقات مثل الاستخلاص المعزز للنفط (EOR). تستخدم مشغلات النفط في العالم أنظمة الاستخلاص المعزز للنفط (EOR) لزيادة الإنتاجية بنسبة تصل إلى 300% من خلال استخدام طاقة الشمس لتوليد البخار بدلاً من الغاز، تستطيع جلاس بوينت التقليل من استهلاك الغاز الطبيعي اللازم لعملية الاستخلاص المعزز للنفط بنسبة تصل إلى 80%. يمكن إعادة توجيه الغاز الذي تم توفيره إلى أسواق التصدير أو الاستخدامات الأخرى ذات القيمة المرتفعة، مثل تطوير قطاع الصناعة وتوليد الكهرباء. تعمل مشاريع شركة جلاس بوينت في الأسواق العالمية بدءاً من الشرق الأوسط وصولاً إلى كاليفورنيا.

خلافًا للألواح الشمسية التي تولّد الكهرباء، تستخدم جلاس بوينت تقنية البيوت الزجاجية المغلقة «إنكلوزد تراف» التي تحتوي على مرايا منحنية رفيعة لتركيز أشعة الشمس على مرآة أنابيب يحتوي على مياه. تقوم أشعة الشمس المركزة بتسخين المياه إلى درجة الغليان لتوليد البخار العالي الضغط الذي يتم حقنه بعدها في خزان النفط لتسخين النفط الثقيل وزيادة الإنتاجية. تضع جلاس بوينت النظام داخل بيت زجاجي لحماية المرايا من الرياح والرمال والغبار المتطايرة الشائعة في حقول النفط في منطقة الشرق الأوسط. وهناك نظام غسيل آلي ينظف البيت الزجاجي للحفاظ على أداء مثالي حتى في ظروف حقول النفط الصحراوية القاسية، كما الحد من تكاليف التشغيل والصيانة.

أنشأت جلاس بوينت مقرها الرئيسي الإقليمي في سلطنة عمان في أوائل العام 2012. ومن أهم المساهمين الرئيسيين في الشركة هم شركة رويال داتش شل وصندوق الاحتياطي العام للدولة والذي يُعتبر أكبر صندوق للثروة السيادية في سلطنة عمان.



تنفيذ الخدمات المصرفية بمسؤولية



A young man with dark hair, wearing a white thobe and a yellow and brown patterned ghutra, is smiling at the camera. He is holding a green pen in his right hand and writing in a notebook. The notebook is open, showing white pages. The background is a soft, out-of-focus blue and green, suggesting an outdoor setting.

سلسلة المتحدثين لرئيس مجلس الإدارة

وقد شملت قائمة المتحدثين المشاركين في الدورات السابقة كلاً من سير تيرانس كلارك، السفير البريطاني الأسبق في السلطنة، معالي خلدون خليفة المبارك، الرئيس التنفيذي وعضو مجلس الإدارة المنتدب لمجموعة «مبادلة»، والدكتورة أنوشة أنصاري رائدة القضاء الشهيرة ورابع مستكشفة فضاء، والدكتور بول أشلايتزر رئيس مجلس إدارة المجلس الإشرافي للبنك الألماني «دويتشه بنك»، وسعادة محمد العبار، رئيس مجلس إدارة مجموعة إعمار للعقارات.

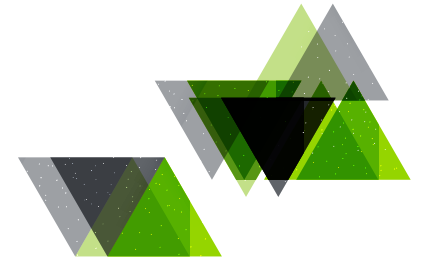


مشروع «قادة المستقبل» لتطوير الخريجين هو برنامج مكثف لمدة 15 شهراً يمكن الشباب من اكتساب خبرة من خلال العمل في مختلف إدارات البنك، ويوفر منصة مثالية للطلاب الذين يريدون بدء حياتهم المهنية.

احتفاءً بالعيد الوطني الـ 45 لسلطنة عمان وتماشياً مع التزامه بدعم المجتمع المحلي، أعلن البنك الوطني العماني في يونيو 2015 عن اعترامه بتقديم 15 منحة دراسية لطلاب يتم انتخابهم من الأسر ذات الدخل المحدود لاستكمال دراساتهم الجامعية في بعض من أفضل الجامعات في المملكة المتحدة. بالإضافة إلى ذلك، سيوفر البنك 25 فرصة عمل جديدة ضمن مختلف أقسامه وسيقدم منحاً دراسية

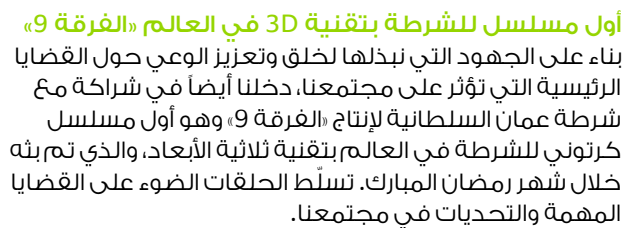
ريادة الأعمال

يقوم فريق متخصص بالبنك بتوفير عدة خدمات لعملاء وحدة «تجاري» من الشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن هذه الخدمات البرامج الإرشادية التي تركز على تنمية المهارات، وتحسين الإنتاجية ومشاركة أفضل الممارسات. كما يتسنى للعملاء المشاركة في عدة فرص للتعارف والتواصل مع شركات كبيرة في عمان.



وتعود أحد قصص النجاح التي عرضها برنامج "ناجحات"، إلى صاحبة مشروع كيك جاليري، عتاب الزدجالية، من فرع واحد وفريق من خمسة أشخاص في العام 2010 إلى ستة فروع وفريق عمل يضم 50 موظفا اليوم، احتل مشروع المخازن الذي أطلقته عتاب مركزاً مهماً بين مختلف شرائح المجتمع العماني على مر السنين.

واصل البنك مسيرته المشرفة بمساندة رجال الأعمال الطموحين في السلطنة عبر دعمه "الأسبوع العالمي لريادة الأعمال" الذي عقد في نوفمبر 2015، ضم الحدث الذي أقيم في المركز الوطني للأعمال في مسقط سلسلة من حلقات العمل والعروض التقديمية وشهد حضور عدد من رواد الأعمال في سلطنة عمان، وبالإضافة إلى رعايته لهذا الحدث، نظم البنك الوطني العماني جلسة في 18 نوفمبر 2015 حيث تم عرض مبادراته العديدة لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى تقديم حلقات عمل حول الإدارة المالية.



أعلن البنك الوطني العماني عن ارتباطه مع موهبة محلية حقيقية وسفير العلامة التجارية للبنك، أحمد الحارثي، في مشروع فريد من نوعه لتشجيع ودعم الشباب العماني الموهوب. يدعم البنك الحارثي في مشاركته بطولة جي تي البريطانية التي طعنت خطوات سريعة لتصبح واحدة من أفضل وأشهر بطولات السيارات الرياضية في المملكة المتحدة.



نشر اسم سلطنة عمان في العالم

بطولة البنك الوطني العماني الكلاسيكية للجولف:
دعم المواهب المحلية ووضع عمان على خارطة العالم
للسياحة الجولف

كجزء من التزامه تجاه المجتمع وتشجيع المواهب العمانية الواعدة في لعبة الجولف، دخل البنك الوطني العماني في شراكة مع جولة التحدي الأوروبية للجولف، الأمر الذي عزز مكانة السلطنة والبنك الوطني العماني على الصعيد العالمي. فضلاً عن ذلك، نظم البنك الوطني العماني بطولة الهواة العمانية المخصصة للاعبين العمانيين المؤهلين والتي أجريت بالتزامن مع الجولة النهائية لبطولة البنك الوطني العماني الكلاسيكية للجولف. تهدف هذه الشراكة إلى اجتذاب لاعبين دوليين مشهورين وضيوف وسياح إلى السلطنة.

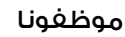
إن تأكيد الدور الذي يلعبه الحارثي كسفير للعلامة التجارية للبنك الوطني العماني دلالة على ضرورة بذله لجهود كبيرة داخل المضمار وخارجه لتوطيد وتدعيم مكانة السلطنة على خارطة الرياضة الدولية.



احتفاءً بحلول شهر رمضان المبارك، قام البنك بتوزيع سلال غذائية على الأسر من ذوي الدخل المحدود في مختلف أرجاء السلطنة كجزء من مبادرة «إفطار صائم» التي أطلقها البنك الوطني العماني. ففي العام 2015، تلقت أكثر من 500 أسرة تعيش في كل أنحاء السلطنة سلالاً مليئة بالمواد الغذائية الأساسية. تم تسليم كل سلة شخصياً إلى الأسر من قبل متطوعي من البنك الوطني العماني للمساهمة في تقوية الروابط وبناء الجسور داخل المجتمع المحلي خلال الشهر المبارك.



وقّع البنك الوطني العماني مذكرة تفاهم مع مكتب حفظ البيئة بدبوان البلاط، تهدف مذكرة التفاهم إلى دعم جهود الأبحاث المستمرة عن الحياة البرية في سلطنة عمان. يقع الوعل العربي في خانة الحيوانات المهددة بالانقراض وبالتالي فهو يواجه خطر الإبادة. ستقوم الدراسة بتعقب تحركات الوعل العربي، أما هدفها النهائي فيتمثل في إنشاء محمية له في المستقبل القريب. ويقدّم هذا التعاون أيضاً فرصة لموظفي البنك الوطني العماني للتعلم والقيام بعمل تطوعي والمشاركة في المشاريع البيئية.



الإمارات العربية المتحدة

47 %66 24 %34

مصر

7 %78 2 %22



كل الموظفين	ذكور	إناث
10.7%	11.9%	8.8%

 60%	 40%
---	---

عدد الموظفين الجدد الذي تم توظيفهم بحسب الجنس والمنطقة:

المجموع	مصر	الإمارات العربية المتحدة	سلطنة عمان
117	0	9	108
182	0	16	166
299	0	25	274

من بين الـ 299
موظفاً الذين تم
تعيينهم في العام
2015، 117 (أي 39%)
كانوا إناثاً و182 (أي
61%) كانوا ذكوراً.



A group of men are gathered on a wooden pier or boat deck, sorting through a large pile of fish caught in a green net. The men are wearing traditional white clothing and head coverings. The sea and a small boat are visible in the background.

نحن في سعي دائم لبناء والحفاظ على ثقافة تتمحور حول الناس تمكّن موظفينا من إطلاق العنان لكامل قدراتهم. إن كل استراتيجيات وسياسات الموارد البشرية التي نعتمدها قائمة على مبدأ أساسي وهو تحسين الأداء. تضمن استراتيجيتنا التوظيف والاحتفاظ بالمواهب تواجد البنك الوطني العماني دائماً في المظلة عندما يتعلق الأمر بالفرص الوظيفية والتعويض المادي وبرامج التدريب والتطوير.

العمل، أولاً: التركيز بشغف على تعزيز قيمة العميل، تلبية توقعات العميل لابل وتجاوزها، وخدمته بأعلى درجات الحماس. الحرص والتفاني في تقديم خدمة متميزة عبر وضع احتياجات عملائنا نصب أعيننا في كل ما نقوم به.

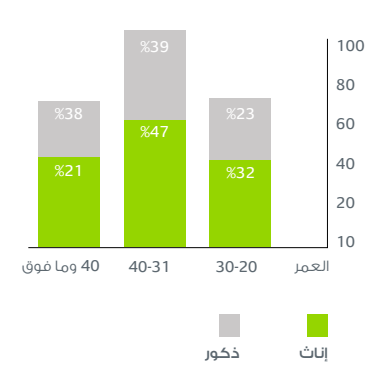
نك واحد: العمل معاً كفريق لتحقيق النجاح والتميز، واستغلال كل الفرص للتعاون ولتضامر الجهود من أجل تحقيق الأهداف، والاستفادة من بنيتنا التحتية ومواردنا والانسجام التام بين وحدات العمل.

الجودة: الإصرار على التميز وعلى تأدية العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى من خلال التخطيط المدروس والمتعمق، واتخاذ قرارات صعبة حين يكون هذا هو الشيء الصحيح الذي يجب علينا القيام به، وتحفيز بعضنا البعض ومحاسبة بعضنا البعض والعمل بشغف.

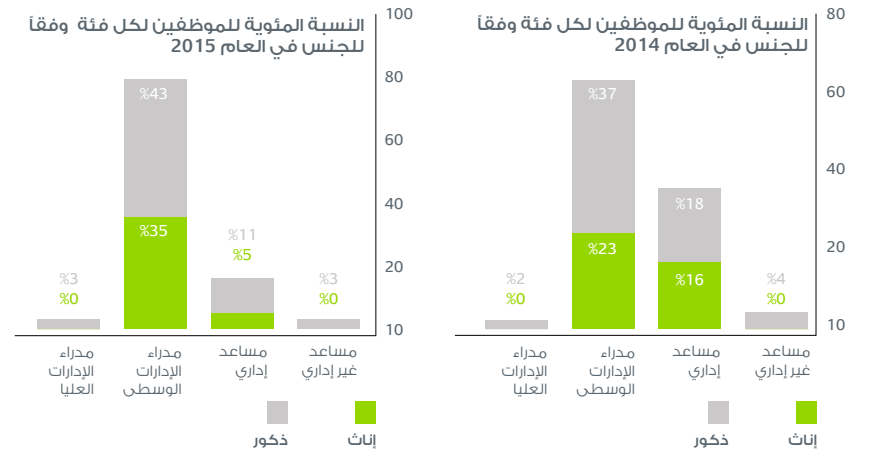
النزاهة: التصرف بحكمة والالتزام بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والمهني، التعامل بشكل مباشر وممنهني الشفافية والأمان، احترام بعضنا البعض وتقدير اختلاف وجهات النظر بيننا.



النسبة المئوية للموظفين الذكور والإناث وفقاً للفئة العمرية

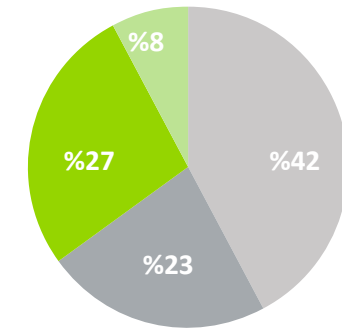


وصلت النسبة المئوية للإناث اللواتي يشغلن مناصباً في الإدارة الوسطى إلى 35%، ما يمثل زيادة بنسبة 12% عن العام 2014.



سنوات خدمة الموظفين

عدد السنوات	عدد الموظفين
أقل من 5	785
5 - 10	260
10 - 15	146
15 - 20	83
20 - 25	111
25 - 30	81
30 - 35	40
المجموع	1,506



منظمة شابة: نحن ملتزمون بتوظيف المواهب الشابة للمحافظة على بيئة ديناميكية وتقدمية. من هنا، 27% من القوى العاملة في البنك هي تحت سن الـ 30، في حين أن 42% تتراوح أعمارهم ما بين 31 و40 سنة. وهذا يعني أن 69% من مجموع القوى العاملة لدينا تحت سن الأربعين.

30-18 ◀ 40-31 ◀ 50-41 ◀ 60-51

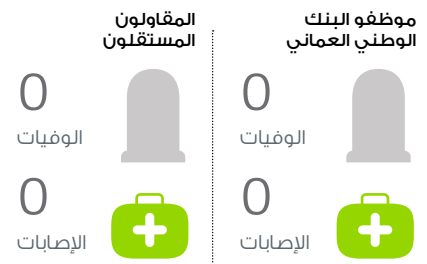
الصحة والسلامة والرفاه

نحن ملتزمون بالحفاظ على عمليات آمنة وصحية لحماية حياة وصحة موظفينا والمجتمعات المحيطة بعملياتنا، فضلاً عن حماية أصولنا وضمان استمرارية الأعمال وبث الثقة في قلوب الجميع.

أما الموظفون الذين يشغلون مناصب إدارية، فيحق لهم برسوم مدرسية وعضويات للنوادي.

معدلات العودة إلى العمل ومواصلة العمل بين الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل بحسب الجنس

المؤشر	ذكر	أنثى
إجمالي عدد الموظفين الذين كان يحق لهم الحصول على إجازة رعاية الطفل، بحسب الجنس.	12	66
إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة رعاية الطفل، بحسب الجنس.	12	63
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، بحسب الجنس.	12	63
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة رعاية الطفل، واستمروا في عملهم بعد عام من تاريخ عودتهم، بحسب الجنس.	12	63
معدلات العودة إلى العمل ومواصلة العمل بين الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل، بحسب الجنس.	100%	95%

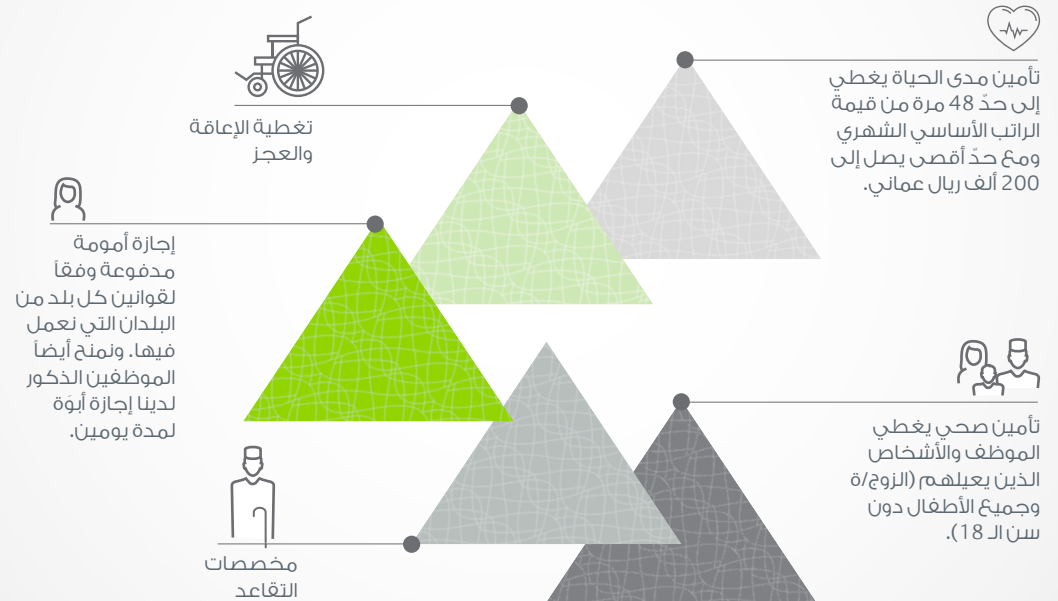


إن طبيعة عملنا لا تعرّض الموظفين إلى أمراض خطيرة أو مزمنة.

المكافآت والامتيازات

نحن نبذل قصارى جهدنا لتقديم مكافآت وامتيازات تنافسية لجذب المواهب والاحتفاظ بها. على مستوى القطاعات، تُعتبر الامتيازات التي نقدمها تنافسية ومتوافقة مع قوانين العمل المحلية والضمان الاجتماعي وأنظمة الامتيازات والتقاعد.

يتمتع جميع موظفي الدوام الكامل لدينا بالامتيازات التالية:



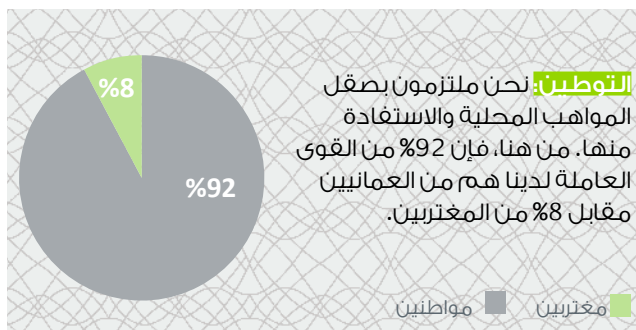


التعمين

نواصل التركيز على تنمية قدرات المواطنين العمانيين وتشجيعهم وترقيتهم دعماً لخطة التعمين التي نعتمدها السلطنة. غالباً ما يكون الاقتصاد الناجح والمتوازن قائماً على الموظفين المدربين تدريباً جيداً الذين تم تمكينهم بالمهارات والمعارف لجعلهم منتجين في المسار الوظيفي الذي اختاروه.

وفي هذه الأثناء، تشكّل البرامج التعليمية العالية الجودة مصدر إلهام الجيل القادم من القادة العمانيين. يجد البنك الوطني العماني نفسه ملتزماً بتطوير مجموعة قوية من رواد الأعمال للمساعدة في الحفاظ على ازدهار ورفاه أمتنا في المستقبل.

ومن خلال هذا التركيز الخاص، تمكّن البنك من ترقية تسعة عمانيين إلى مناصب ذات رتبة عالية داخل البنك، كما تم تعيين سلمى سالم سعيد الجعدي أول امرأة عمانية في منصب رئيس مجموعة إدارة المخاطر. نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأن موظفينا هم أثمن ما لدينا من أصول، لذا فإننا نذهب إلى أبعد الحدود لرعايتهم وتطوير قدراتهم.



فيما يلي جدول تفصيل ساعات تدريب الموظفين بحسب الجنس:

2016 هدف العام	2015	2014	2013	2012	
21,156	19,232	20,432	14,313	18,689	إناث
30,444	27,676	29,403	20,596	26,895	ذكور
51,600	46,908	49,835	34,909	45,584	المجموع

متوسط عدد ساعات التدريب السنوية للموظف

2016 هدف العام	2015	2014	2013	2012	
656	617	561.7	561.7	554.32	إناث
944	889	808.3	808.3	797.68	ذكور
1,600	1,506	1,370	1,370	1,352	المجموع

2016 هدف العام	2015	2014	
500,000	428,393	655,813	التكلفة الإجمالية للتدريب (ر.ع.)
313	284	479	متوسط تكلفة التدريب لكل موظف (ر.ع.)

تلقى 100% من الموظفين لدينا تقييمات دورية للأداء والتطور الوظيفي.

من خلال الأكاديمية، نحن نتعاون مع "كلية لندن لإدارة الأعمال" المرموقة لتقديم برنامج القيادة التحولية الذي يمتد على 8 أشهر لفريق الإدارة العليا في البنك. بالإضافة إلى ذلك، أدخل البنك الوطني العماني برنامجاً من 15 شهراً يُعرف باسم "قادة المستقبل" وتقّده كلية "جادج" للأعمال في قطر التابعة لجامعة "كامبردج". وكان هدف البرنامج مساعدة الموظفين الشباب القادرين على لعب أدوار قيادية في البنك في التقدّم والتطور بسرعة. فضلاً عن ذلك، أطلق البنك برنامج تنمية مواهب مميزاً وأنشئ عدة ورشات عمل حول مشاركة الموظفين وإدارة الأداء.

إن أكاديمية التميّز التابعة للبنك هي مركز مواصفات ومؤهلات لتقديم برنامج المستوى الثالث معتمد من قبل معهد القيادة والإدارة (ILM) ومركز اختبارات للمعهد المعتمد للأوراق المالية والاستثمار، وهما الأوائل من نوعهم في القطاع المصرفي في سلطنة عُمان.

يتعيّن على كل الملتحقين الجدد في البنك الالتحاق بدورة تعريفية وتوجيهية شاملة في يومهم الأول لأخذ فكرة عن منتجات البنك وخدماته وقواعد السلوك لديه وثقافته. يخضع موظفونا إلى تقييم أداء دوري يعرض بالتفصيل احتياجاتهم التدريبية والتطويرية، وبعد هذا التقييم يتم إجراء تحليل احتياجات التدريب السنوي لوضع تقويم شامل للتدريب.

نحن نقدم تدريباً يركّز على تحسين الأداء وتنمية القدرات القيادية وإدارة المواهب لضمان حصول المواهب الجديدة والحالية على الدعم والموارد التعليمية التي يحتاجون إليها لإطلاق العنان لكامل قدراتهم.

آليات الشكاوى

وضع البنك الوطني العماني آليات داخلية وخارجية قوية تساعد الموظفين على طلب المشورة حيال أي سلوك أخلاقي وغير قانوني، بالإضافة إلى المسائل المتصلة بالنزاهة التنظيمية. تم تشكيل فريق يُعنى بشؤون علاقات الموظفين لمعالجة المسائل المتصلة بشكاوى الموظفين. يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير قانوني أو تصرف غير أخلاقي يصادفهم أثناء العمل وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات التي يتبناها البنك مع إبقاء هويتهم سرية وحماية حقوقهم بشكل تام.

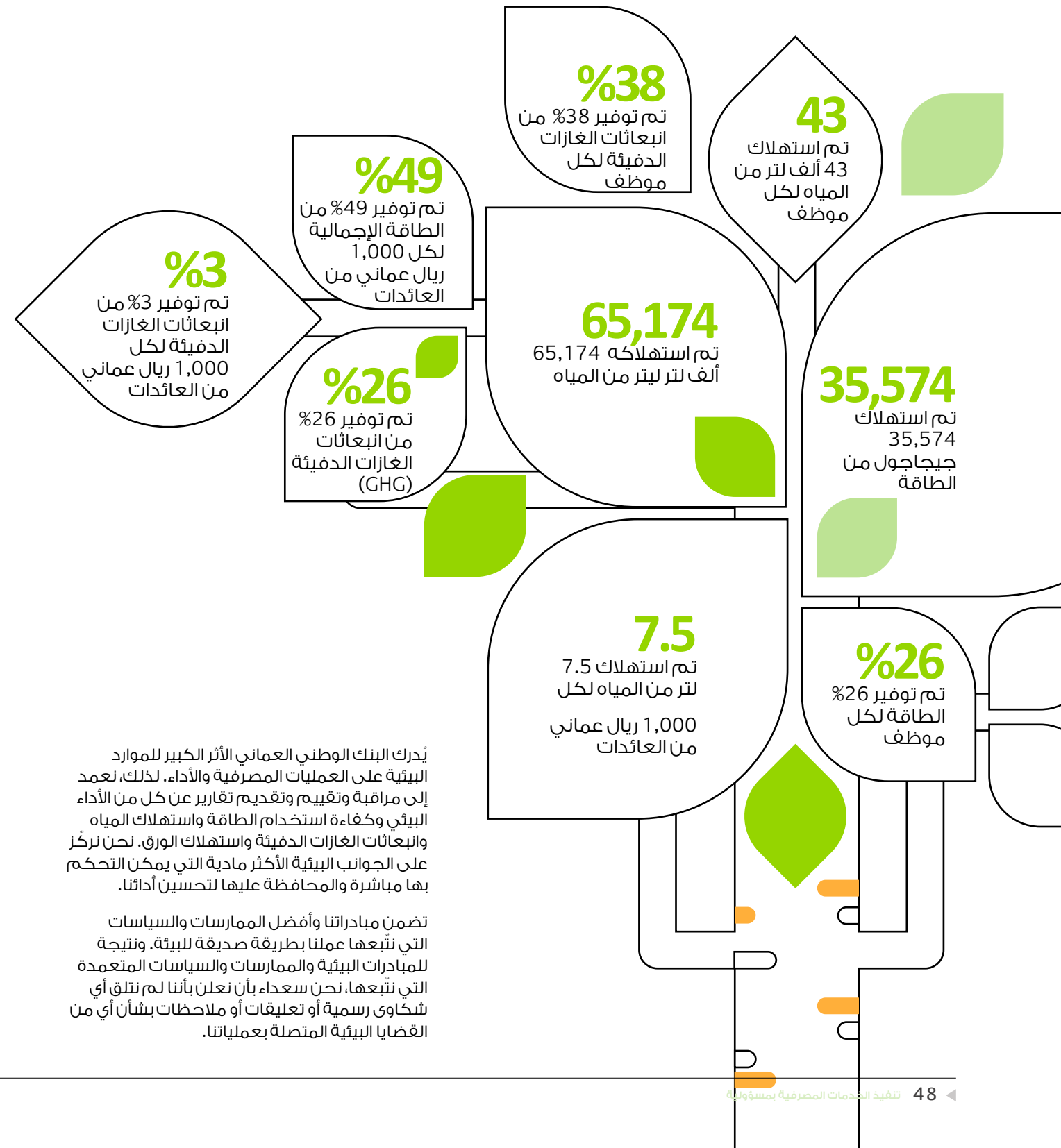
خلال العام 2015، تم الإبلاغ عن 44 شكوى من قبل الموظفين، وعليه تمّت معالجة كل الشكاوى. ظهرت هذه الشكاوى عقب تطبيق البنك الوطني العماني لإطار جديد لإدارة الأداء بهدف تحفيز ثقافة عالية الأداء عبر المؤسسة، مع مؤشرات أداء رئيسية واضحة وأهداف ذكية. وبالتالي، أُنّت الشكاوى التي تم رفعها كاستجابة على هذا التغيير.

التدريب والتطوير - أكاديمية التميّز

تتمحور استراتيجيتنا حول تحفيز الأداء العالي المستوى والثقافة المستندة إلى القيم في البنك الوطني العماني. لذلك، تستمر أكاديمية التميّز (AoE)، وهي الذراع التعليمية والتطويرية التابعة للبنك، بتقديم برامج تدريب وتطوير شاملة عبر كل أقسام البنك، بالإضافة إلى تطبيق الأساليب الأكثر تقدماً لتقديم تجربة تعلّم تفاعلية وعملية، مما يؤدي إلى تحسين التواصل والتحفيز والعمل الجماعي ويعطي نتائج قوية عبر المؤسسة.

إدارة البصمة البيئية

النقاط البارزة للأداء البيئي في العام 2015



يُدرِك البنك الوطني العماني الأثر الكبير للموارد البيئية على العمليات المصرفية والأداء. لذلك، نعمل على مراقبة وتقييم وتقديم تقارير عن كل من الأداء البيئي وكفاءة استخدام الطاقة واستهلاك المياه وانبعاثات الغازات الدفيئة واستهلاك الورق. نحن نركز على الجوانب البيئية الأكثر مادية التي يمكن التحكم بها مباشرة والمحافظة عليها لتحسين أدائنا.

تضمن مبادراتنا وأفضل الممارسات والسياسات التي نتبناها عملنا بطريقة صديقة للبيئة، ونتيجة للمبادرات البيئية والممارسات والسياسات المتعمدة التي نتبناها، نحن سعداء بأن نعلن بأننا لم نقلق أي شكاوى رسمية أو تعليقات أو ملاحظات بشأن أي من القضايا البيئية المتصلة بعملياتنا.



تفاصيل حول الأداء البيئي في العام 2015

تأخذ البصمة البيئية لدينا في عين الاعتبار الجوانب البيئية الأكثر أهمية بما في ذلك المياه والكهرباء والوقود وانبعاثات الغازات الدفيئة.

استهلاك المياه (يُقاس بالآلاف للترات)

إجمالي استهلاك المياه	متوسط السنوات الثلاث الماضية التي تم الإفصاح عنها	2015
11,490	65,174	
استهلاك المياه (لكل 1,000 ريال عماني من العائدات)	136.67	480.21
استهلاك المياه لكل موظف	8.67	43.28

الطاقة (استهلاك الكهرباء والوقود)

الاستهلاك الكلي للكهرباء (يُقاس بالآلاف الكيلوواط الساعي)	5,870	5,891
استهلاك الكهرباء (بالكيلوواط الساعي لكل 1,000 ريال عماني من العائدات)	69.82	43.41
استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلوواط ساعي)	4,431	3,912
استهلاك المركبات للوقود والبنزين (باللتر)	660,997	443,412
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)	42,548	35,574
إجمالي الطاقة المستهلكة لكل 1,000 ريال عماني من العائدات (جيجا جول)	0.51	0.26
استهلاك الطاقة لكل موظف (بالجيجا جول)	32.11	23.62

انبعاثات الغازات الدفيئة (تُقاس بأطنان من ثاني أكسيد الكربون المكافئ)

مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة محتسب وفقاً لعامل الانبعاثات الحالية	27,470	20,258
مجموع الانبعاثات المباشرة (تشمل الانبعاثات المباشرة للوقود المستهلك في المركبات المستخدمة لنقل الموظفين والقيام بعمليات البنك)	21,973	14,741
مجموع الانبعاثات غير المباشرة (تشمل الانبعاثات غير المباشرة للكهرباء المستخدمة من شركات توليد الكهرباء)	5,497	5,517
العائدات لكل طن من انبعاثات الغازات الدفيئة المنبعثة	7.96	7.71
انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف	21	13

المياه

يستخدم البنك المياه المزودة من قبل البلدية، ونحن نراقب استهلاكنا من خلال قراءة عدادات المياه. وبحكم تواجدها في بلدان حيث المياه تعتبر مورداً نادراً، نعي تماماً مسؤوليتنا تجاه المحافظة على المياه. في العام 2015، سجل إجمالي استهلاك المياه لدينا ارتفاعاً ليصل إلى 65,174 ألف لتر نتيجة إضافة مبنى جديد وزيادة عدد الموظفين لدينا. وعلى الرغم من ذلك، فإن ثقافتنا القائمة على الوعي البيئي تشجّع الموظفين على استخدام المياه بوعي وتدفّعنا كبنك إلى إعادة استخدام المياه كلما أمكن في كل العمليات التي نقوم بها. فضلاً عن ذلك، تم تركيب مجموعة من الأجهزة والعمليات التي توفر استهلاك المياه لدعم جهودنا من أجل المحافظة على هذا المورد الثمين.

الطاقة المباشرة وغير المباشرة (استهلاك الكهرباء والوقود)

الطاقة المباشرة: وهي استهلاك الوقود من قبل المركبات المستخدمة للقيام بعمليات البنك. انخفض استهلاك المركبات لدينا للوقود بنسبة 33% من 660,997 لتراً في العام 2011 إلى 443,412 لتراً في العام 2015 وذلك بسبب مبادرات حفظ الطاقة التي اعتمدها البنك.

الطاقة غير المباشرة: وهي استخدام الكهرباء من شركات توليد الكهرباء. ويتأثر استهلاك الكهرباء في البنك بمساحة المباني واستخدام المعدات والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء وغيرها من العمليات التجارية. تجدر الإشارة إلى أن استهلاك الكهرباء للموظف الواحد قد انخفض بنسبة 11% من 4,431 كيلوواط ساعي في العام 2011 إلى 3,912 كيلوواط ساعي في العام 2015. ويعود السبب وراء ذلك إلى مبادرات التوعية الداخلية التي أطلقها البنك والتي أدت إلى توفير والكفاءة في استخدام الطاقة على الرغم من تسجيل زيادة في إجمالي عدد الموظفين.

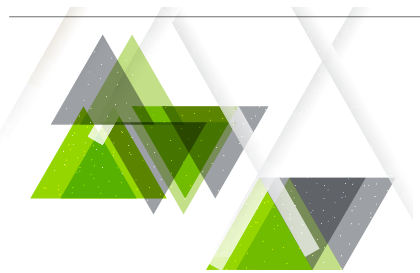
في العام 2015، أصبح البنك الوطني العماني الراعي الذهبي لمبادرة «ساعة الأرض» التي تدعمها جمعية البيئة العمانية (ESO)، وهي حركة عالمية للحفاظ على الطاقة. سعت حملة جمعية البيئة العمانية إلى جمع المعلومات حول كمية الطاقة التي يمكن حفظها من خلال إطفاء الأنوار غير الضرورية لمدة ساعة واحدة. وتخطت مشاركة البنك حدود الرعاية، إذ تعهد موظفو البنك بإطفاء الأنوار والأجهزة غير الضرورية في كل مكاتبنا وفي منازلهم، كما اعتمد ممارسات صديقة للبيئة في أنماط حياتهم.



في العام 2015، أصبح البنك الوطني العماني الراعي الذهبي لمبادرة «ساعة الأرض» التي تدعمها جمعية البيئة العمانية (ESO)

التعامل مع موردين مسؤولين

نحن ننادي بالشراء المسؤول ونشجّع مورديننا على التصرف بأخلاقية ومسؤولية. يتوجب على موردي ومقاولي البنك الإمتثال لمتطلبات القوانين والأنظمة المحلية. حتى الآن، لم نجد أي فئة من الموردين تشكل خطراً كبيراً أو محتملاً على المجتمع أو البيئة أو حقوق الإنسان، أو يمكن أن تستخدم ممارسات أعمال ضارة.



الطبيعية في نفس الوقت الذي حرص فيه المصمم على عكس قيم المؤسسة ورؤيتها المستقبلية.

لقد تم تصميم المبنى وفقاً لأفضل الممارسات والطرق العالمية في الاستخدام، وبالصورة التي ستمكن البنك من المضي قدماً في تعزيز أدائه كمؤسسة رائدة وتقديم الخدمة لعملائه بفعالية أكبر، في نفس الوقت الذي يقلل فيه البنك من تأثيره على البيئة كما يضمن أن المبنى يتناسب مع محيطه وذلك لما يتمتع به من عناصر مستلهمة من الأصول الطبيعية العمانية.



في كل عمليات الشراء لدينا، يجب على البائعين المرتقبين تقديم «طلب عروض» (RFP) يغطي كل التفاصيل المرتبطة بنطاق العمل. عندئذ، يُقدم فريق المشتريات مع الفريق الذي هو بحاجة إلى هذا المنتج/الخدمة في البنك على تقييم الاحتياجات التقنية اللازمة لنطاق العمل. كما أنهم يأخذون في عين الاعتبار نقاشاً أساسية أخرى مثل قدرات الموردين والخبرة والسمعة والنوعية وكلفة المنتجات أو الخدمات والقدرة على التسليم.

اختيار الموردين لبناء مكتبنا الرئيسي الجديد

لقد بدأ العمل على بناء مكتبنا الرئيسي الجديد الشهير في منطقة العذبية في مسقط عبر اتباع طرق إبداعية للاستدامة. لقد تم استيحاء هذا التصميم المستدام من التضاريس العمانية بكافة عناصرها

عملية تقديم المناقصات واختيار الموردين

تلتزم كل ممارسات سلسلة التوريد وعمليات الشراء وأنشطة المناقصة التزاماً صارماً بسياسة المشتريات في البنك الوطني العماني والتي تحدد بوضوح كل معايير تقييم الموردين وعملية الموافقة على «لجنة المناقصات» ومصفوفة الموافقة المالية.

تشمل عملية المناقصة استبياناً حول الاستدامة يغطي ممارسات الأعمال فضلاً عن العوامل الاجتماعية والبيئية. يُطلب من جميع الموردين الإمتثال الكامل لقواعد السلوك لدينا التي تضمن اتساقهم التام مع الممارسات البيئية والاجتماعية والبشرية والعمالية والأخلاقية التي نعتمدها. ونحن نسعى إلى مواصلة تطوير إطار علاقة إدارة الموردين لدينا وتقديم تفسير لإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية.

طناً من ثاني أكسيد الكربون المكافئ في العام 2011 إلى 14,741 طنناً في العام 2015.

انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة وهي الانبعاثات الناجمة عن استخدام الكهرباء التي تقدمها شركات توليد الكهرباء. لقد شهدنا ارتفاعاً طفيفاً في الانبعاثات المباشرة بنسبة 0.36%، من 5,497 طنناً من ثاني أكسيد الكربون المكافئ في العام 2011 إلى 5,517 طنناً في العام 2015. وهذا يرجع إلى زيادة عدد القوى العاملة لدينا واستهلاكنا لمبنى جديد.

بشكل عام، نحن فخورون بأن نعلن عن تسجيلنا لانخفاض بنسبة 26% على صعيد انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة وغير المباشرة، أي من 27,470 طنناً من ثاني أكسيد الكربون المكافئ في العام 2011 إلى 20,258 طنناً في العام 2015.

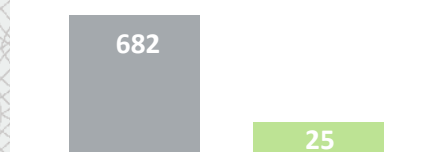
انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)

نقوم بالإبلاغ عن الانبعاثات لدينا باستخدام «بروتوكول الغازات الدفيئة» وهو أداة المحاسبة التي توصي بها مجموعة العمل التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي. ويُعدّ «بروتوكول الغازات الدفيئة» الإطار الأكثر استخداماً عبر الشركات والحكومات والمنظمات لتحديد كمية الانبعاثات لديها. وتتيح لنا الأدوات قياس انبعاثاتنا بأكثر الإطارات المحاسبية استخداماً بصيغة مكافئات غاز ثاني أكسيد الكربون، وهي الوحدة المستخدمة لإمكانية الاضطرار العالمي لكل من الغازات الدفيئة الستة المتمثلة بوحدة ثاني أكسيد الكربون المكافئ.

الغازات الدفيئة المباشرة وهي الانبعاثات الناجمة عن السيارات التي تستهلك وقوداً للعمليات التجارية. لقد حققنا انخفاضاً بنسبة 33% في الانبعاثات المباشرة من 21,973



كثافة استهلاك الورق (بالكجم)



مجموع الزرم	الوزن (كجم)
6,645	41,613
استهلاك الورق لكل موظف	25.73

استهلاك الورق

أطلق البنك الوطني العماني خدماته المصرفية الرقمية ليُعرف العملاء على منصة خدمات مصرفية فعّالة وملائمة يمكن الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت، مع تشجيعهم على الانجاء نحو الحلول المصرفية غير الورقية.

وتغطي البيانات التالية فقط الأوراق ذات الحجم A4 والتي يتم شراؤها من قبل البنك الوطني العماني. وهي تستثني الأنواع الأخرى من الورق المستهلك مثل لفات ورق جهاز الصرف الآلي وورق التقارير والوثائق القانونية.

نحن حريصون على إطلاق الحملات الداخلية والمبادرات التي تشجع على الحد من استهلاك الورق، بما في ذلك خيارات الطباعة المشتركة وسلال المهملات الخاصة بإعادة تدوير الورق. ومن ضمن المبادرات الأخيرة، أقام البنك شراكة مع عمانتل في مبادراتها «معاً نحو بيئة أفضل» التي تمكّنها من تقديم المستندات المالية للموظفين عبر الإنترنت والاستغناء بالتالي عن استخدام الورق.

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)



الإفصاح القياسي العام		
الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	رقم الصفحة (أو الارتباط)
الاستراتيجية والتحليل		
G4-1	6,7	غير موثق
G4-2	22	غير موثق
الملف المؤسسي		
G4-3	8	غير موثق
G4-4	11	غير موثق
G4-5	مسقط، سلطنة عمان	غير موثق
G4-6	8	غير موثق
G4-7	8,18	غير موثق
G4-8	5,8	غير موثق
G4-9	8	غير موثق
G4-10	40	غير موثق
G4-11	موظفي البنك الوطني العماني جزء من نقابة عمال	غير موثق
G4-12	9,10	غير موثق
G4-13	لا توجد تغييرات رئيسية	غير موثق
G4-14	22	غير موثق
G4-15	لا شيء	غير موثق
G4-16	المنظمات غير الحكومية في عمان، الجمعية العقارية العمانية	غير موثق
الحدود والجوانب المادية المحددة		
G4-17	8	غير موثق
G4-18	14	غير موثق
G4-19	15	غير موثق
G4-20	15	غير موثق
G4-21	15	غير موثق
G4-22	15 تتم الإشارة إلى كل البيانات المكررة بوضوح عندما ينطبق ذلك	غير موثق

الإفصاح القياسي العام		
الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	رقم الصفحة (أو الارتباط)
G4-23	4	غير موثق
مشاركة أصحاب المصلحة		
G4-24	12,13	غير موثق
G4-25	12,13	غير موثق
G4-26	12,13	غير موثق
G4-27	12,13	غير موثق
ملف التقرير		
G4-28	4	غير موثق
G4-29	4	غير موثق
G4-30	4	غير موثق
G4-31	4	غير موثق
G4-32	50-52	غير موثق
G4-33	4, 51-52	غير موثق
الحكومة		
G4-34	18-23	غير موثق
G4-35	18-23	غير موثق
G4-36	18-23	غير موثق
G4-37	18-23	غير موثق
G4-38	18-23	غير موثق
G4-39	18-23	غير موثق
G4-42	18-23	غير موثق
G4-43	18-23	غير موثق
G4-44	18-23	غير موثق
G4-45	18-23	غير موثق
الأخلاقيات المهنية والنزاهة		
G4-56	22	غير موثق
G4-57	22	غير موثق
G4-58	22	غير موثق

الإفصاح القياسي الدقيق		
الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	حالات الإخفاق
الفئة: الاقتصادية		
الجانب المادي: الأداء الاقتصادي		
G4-DMA	6, 30	غير موثق
G4-EC1	6, 9, 10	غير موثق
الجانب المادي: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة		
G4-DMA	5, 30	غير موثق
G4-EC7	30-33	غير موثق
G4-EC8	31	غير موثق
الجانب المادي: ممارسات الشراء		
G4-DMA	31, 49	غير موثق
G4-EC9	31, 49	غير موثق
الفئة: البيئية		
الجانب المادي: المواد		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN2	46-48	غير موثق
الجانب المادي: الطاقة		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN3	46-48	غير موثق

الإفصاح القياسي الدقيق		
الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	حالات الإخفاق
G4-EN5	46-48	غير موثق
G4-EN6	46-48	غير موثق
الجانب المادي: المياه		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN8	46-48	غير موثق
الجانب المادي: الانبعاثات		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN15	46-48	غير موثق
G4-EN16	46-48	غير موثق
G4-EN18	46-48	غير موثق
G4-EN19	46-48	غير موثق
الجانب المادي: النفايات الصلبة والسائلة		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN23	46-48	غير موثق
الجانب المادي: المنتجات والخدمات		
G4-DMA	46-48	غير موثق
G4-EN27	46-48	غير موثق

الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	حالات الإخفاق	التوثيق الخارجي
الجانب المادي: الامتثال			
G4-DMA	46-48		غير موثق
G4-EN29	46-48		غير موثق
الجانب المادي: وسائل النقل			
G4-DMA	46-48		غير موثق
G4-EN30	46-48		غير موثق
الجانب المادي: تقييم الموردين البيئيين			
G4-DMA	46-48		غير موثق
G4-EN32	49		غير موثق
الجانب المادي: آليات الشكاوى البيئية			
G4-DMA	46-48		غير موثق
G4-EN34	46-48		غير موثق
الفئة: اجتماعية			
فئة فرعية: ممارسات العمل ومفهوم العمل اللائق			
الجانب المادي: التوظيف			
G4-DMA	40		غير موثق
G4-LA1	41		غير موثق
G4-LA2	42		غير موثق
الجانب المادي: العلاقات بين الموظفين والإدارة			
G4-DMA	42-43		غير موثق
G4-LA4	42-43		غير موثق
الجانب المادي: الصحة والسلامة المهنية			
G4-DMA	43		غير موثق
G4-LA5	43		غير موثق
G4-LA6	43		غير موثق
G4-LA7	43		غير موثق
الجانب المادي: التدريب والتعليم			
G4-DMA	44		غير موثق
G4-LA9	44		غير موثق
G4-LA10	44		غير موثق
G4-LA11	44		غير موثق
الجانب المادي: التنوع وتكافؤ الفرص			
G4-DMA	41		غير موثق
G4-LA12	41		غير موثق
الجانب المادي: تساوي الأجور بين الإناث والذكور			
G4-DMA	41		غير موثق
G4-LA13	41		غير موثق
الجانب المادي: تقييم الموردين وفقاً لممارسات العاملين			
G4-DMA	49		غير موثق
G4-LA14	49		غير موثق
G4-LA15	49		غير موثق
الجانب المادي: آليات الشكاوى ضد ممارسات العمل			
G4-DMA	43		غير موثق
G4-LA16	43		غير موثق
فئة فرعية: حقوق الإنسان			
الجانب المادي: الاستثمار			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR1	22		غير موثق

الإفصاح القياسي العام	رقم الصفحة (أو الارتباط)	حالات الإخفاق	التوثيق الخارجي
الجانب المادي: عدم التمييز			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR3	22		غير موثق
الجانب المادي: حرية التجمع والمفاوضة الجماعية			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR4	22		غير موثق
الجانب المادي: عمالة الأطفال			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR5	22		غير موثق
الجانب المادي: العمل القسري أو الإلزامي			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR6	22		غير موثق
الجانب المادي: حقوق السكان الأصليين			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR8	22		غير موثق
الجانب المادي: التقييم			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR9	22		غير موثق
الجانب المادي: تقييم حقوق الإنسان لدى الموردين			
G4-DMA	49		غير موثق
G4-HR10	49		غير موثق
الجانب المادي: آليات الشكاوى عند الاخلال بحقوق الإنسان			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-HR12	22		غير موثق
فئة فرعية: المجتمع			
الجانب المادي: المجتمعات المحلية			
G4-DMA	36-39		غير موثق
G4-SO1	36-39		غير موثق
الجانب المادي: مكافحة الفساد			
G4-DMA	22		غير موثق
G4-SO3	22		غير موثق
الجانب المادي: الامتثال			
G4-DMA	23		غير موثق
G4-SO8	23		غير موثق
الجانب المادي: تقييم الموردين وفقاً لتأثيرهم ضمن المجتمع			
G4-DMA	49		غير موثق
G4-SO9	49		غير موثق
G4-SO10	49		غير موثق
فئة فرعية: مسؤولية المنتجات			
الجانب المادي: الاتصالات التسويقية			
G4-DMA	27		غير موثق
G4-PR6	27		غير موثق
G4-PR7	27		غير موثق
الجانب المادي: خصوصية العملاء			
G4-DMA	23		غير موثق
G4-PR8	23		غير موثق
الجانب المادي: الامتثال			
G4-DMA	23		غير موثق
G4-PR9	23		غير موثق



