

مناقشة وتحليلات الإدارة

نظرة عامة على وضع الاقتصاد

لقد كان عام ٢٠١٧ على مستوى العالم عاماً حافلاً بالتحديات وخاصة بالنسبة للمنطقة بما في ذلك سلطنة عمان، من حيث استمرار تدرى الأوضاع الاقتصادية وما له من أثر ذلك على الشركات المحلية.

أظهرت الموازنة الخاصة بسلطنة عمان عن السنة المالية ٢٠١٨ توقعات بانخفاض في عجز الموازنة إلى ٣,٠ مليار ريال عماني مقارنة بالعجز الفعلي المقدر في عام ٢٠١٧ والبالغ ٣,٥ مليار ريال عماني. فالإيرادات من قطاع الهيدروكربون في الموازنة العامة رصدت بزيادة قدرها ١١٪ مقارنة بمثيلتها في موازنة عام ٢٠١٧، حيث ساهمت بنسبة ٧١٪ من إجمالي الإيرادات الحكومية التي بلغت إجمالاً ٩,٥ مليار ريال عماني. ومن المتوقع أن تزداد الإيرادات غير النفطية بنسبة ٥٪ مقارنة بميزانية عام ٢٠١٧، حيث ستساهم بمبلغ ٢,٧ مليار ريال عماني، أي ما يعادل ٢٩٪ من إجمالي الإيرادات. وقد رصدت نفقات السنة بمبلغ ١٢,٥ مليار ريال عماني، مما يعكس انخفاضاً ضئيلاً عن التقديرات الفعلية لعام ٢٠١٧، ولكن بزيادة قدرها ٧٪ مقارنة بالإنفاق الذي تم رصده في الميزانية عن عام ٢٠١٧.

وفي يناير ٢٠١٨، انتهت السلطنة من بيع سندات بقيمة ٦,٥ مليار دولار أمريكي لتمويل العجز في الميزانية. ويعد هذا البيع الناجح والارتفاع المطرد في أسعار النفط في نهاية عام ٢٠١٧ وبدائية عام ٢٠١٨ عاملين إيجابيين رئيسيين على المدى المتوسط.

وعلاوة على ذلك، وقعت السلطنة اتفاقية مدتها ٧ سنوات لتصدير ١,١ مليون طن من الغاز الطبيعي المسال سنوياً، الأمر الذي سيعمل على زيادة الإيرادات مستقبلاً. ومع زيادة معدل الإنتاج من حقل خزان للغاز الطبيعي، وارتفاع أسعار النفط، والإصلاحات المقترحة للقوانين المعنية

بالمملكة الأجنبية والاستثمارات الأجنبية وغيرها من المبادرات المتخذة في إطار البرنامج الوطني لتعزيز التنويع الاقتصادي (تنفيذ)، يكون من المرجح أن تشهد السلطنة تقدماً كبيراً في نمو الناتج المحلي الإجمالي خلال السنوات القادمة.

القطاع المالي

شهد القطاع المالي في السلطنة نمواً معقولاً في كل من الائتمان والودائع في عام ٢٠١٧. وسجل إجمالي الائتمان الممنوح من البنوك في السلطنة نمواً بنسبة ٦,٤٪ في عام ٢٠١٧ مقارنة بالفترة المماثلة من العام السابق. كما سجل إجمالي الودائع والإئتمان للقطاع الخاص نمواً بنسبة ٥,٦٪ و ٦,٥٪ على التوالي في عام ٢٠١٧ مقارنة بعام ٢٠١٦. ومع ذلك، سجل سوق مسقط للأوراق المالية انخفاضاً حاداً بنسبة ١١,٨٢٪ في عام ٢٠١٧ بسبب الأوضاع السلبية الناجمة عن التطورات الجغرافية السياسية في المنطقة. وأنهت جميع المؤسسات القطاعية بما فيها القطاع المالي سنة ٢٠١٧ باللون الأحمر. وسجل القطاع المالي انخفاضاً سنوياً بلغ نحو ٢,٥٨٪. غير أنه من المحتمل أن تؤدي الموازنة لعام ٢٠١٨ والمبادرات المختلفة إلى تحقيق النمو بدءاً من عام ٢٠١٨ فصاعداً.

نظرة عامة على الوضع الاقتصادي

على الرغم من التحديات الاقتصادية والجغرافية السياسية على الصعيد العالمي والإقليمي والمحلي التي واجهها البنك في عام ٢٠١٧، بلغ إجمالي الدخل التشغيلي الذي حققه البنك ٥٥ مليون ريال عماني، بزيادة قدرها ٢,٦٪ مقارنة بعام ٢٠١٦. وحقق البنك عائداً من حقوق المساهمين قدره ١٠,٧٪ على الرغم من الزيادة الطفيفة في النفقات التشغيلية. وظلت نسبة القروض المتعثرة ثابتة عند ١,١٪ في عام ٢٠١٧ نتيجة للإطار الذي اعتمدته البنك في الإدارة الحكيمة للمخاطر، على الرغم من زيادة القروض والتمويل بنسبة ٧,٣٪ في عام ٢٠١٧.

رأس المال والاحتياطي

بلغ رأس مال واحتياطي البنك في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧ ٣,٤,٨ مليون ريال عماني بينما وصل إلى ١,٨٤,٩ مليون ريال عماني في ٣١ ديسمبر ٢٠١٣، وهو ما يمثل معدل نمو سنوي مركب يبلغ ١٠,٥٪. كما أنهى البنك إصدار حقوق اكتتاب من خلال سندات مساندة دائمة متوافقة مع اللوائح المصرفية بازل ٣ (مستندات رأس مال إضافي من المستوى الأول) تبلغ ٥٠ مليون ريال عماني، وهو ما يزيد عن القيمة المكتتب بها بنسبة ١٩,٦٪، مما يعيد التأكيد على ثقة أصحاب المصلحة في البنك. ويهدف هذا الإصدار إلى زيادة ترسيخ مكانة البنك، وارتفعت نسبة كفاية رأس المال البالغة ١٦,٧٪ بشكل مريح عن المتطلبات التنظيمية ١٣,٢٥٪ (بما في ذلك المصداق الرأسمالية التحوطية).

القروض والتمويل

تعكس الزيادة في إجمالي القروض والتمويل خلال عام ٢٠١٧ استراتيجية البنك في الإدارة الفعالة للميزانية العمومية خلال الأوقات العصيبة من أجل تمكين البنك من تحقيق النمو المربح والمستدام في السنوات القادمة. فقد ازدادت قروض البنك وتمويله بما يمثل معدل نمو سنوي مركب يبلغ ١٠,٥٪ لتصل إلى ١,٦٣٤ مليار ريال عماني حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٧ من ١,١٠٥ مليار ريال عماني حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٣. وانصب التركيز في عام ٢٠١٧ على الحفاظ على نوعية أصول عالية الجودة بنسبة من القروض المتعثرة إلى إجمالي القروض تبلغ ١,١٪ وهي الأقل نسبياً بين مثيلاتها.

ودائع العملاء

عكست ودائع العملاء البالغة ١,٤٥١ مليار ريال عماني في نهاية عام ٢٠١٧ زيادة قدرها ١٤,١٪ مقارنة بعام ٢٠١٦، فقد ارتفعت الودائع بما يعادل نسبة نمو سنوي مركب قدرها ٨,٧٪ عن العام المنتهي في ٢٠١٣. وحافظ البنك على إستراتيجيته المتمثلة في التركيز على توسيع قاعدة تمويل منخفض التكلفة من خلال ابتكار المنتجات وإدارة الميزانية العمومية.



الربحية

على الرغم من ارتفاع الدخل التشغيلي بنسبة ٢٢,٦٪ ليصل إلى ٥٥,٠ مليون ريال عماني، وارتفاع النفقات التشغيلية إلى حد طفيف بنسبة ١,٠٪ لتصل إلى ١٩,٤ مليون ريال عماني، انخفض صافي الربح بعد الضريبة بنسبة ١٠,٨٪ لبلغ ٢٦,٧ مليون ريال عماني حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٧. ولا يزال البنك محافظاً على نسبة من التكلفة إلى الدخل قدرها ٣٥,٣٪، وهي الأفضل بين نظيراتها.

وحدات الأعمال

يلتزم البنك بشكل كامل خلال كافة وحدات الأعمال الخاصة به بمواصلة تعزيز جميع سياساته في مجال الحوكمة الفعالة، والإجراءات الرشيدة لتقييم المخاطر، واستراتيجية خفض التكاليف، وإدخال منتجات وخدمات جديدة لحماية مصالح جميع الأطراف المعنية، وتعزيز الاستدامة طويلة الأمد للبنك.

ويتم تشجيع موظفي البنك على تحقيق تطلعاتهم ويتم منحهم شعوراً بالتمكين لتحقيق مهامهم. واقتراحاً بالتدريب والتطوير المستمرين، تهدف الإدارة إلى مواصلة بناء الكوادر المؤهلة القادرة على تحقيق الأداء والابتكار.

وعلاوة على ذلك، يسعى البنك جاهداً إلى تزويد العملاء بالمقترحات المثلى الخاصة بالمعاملات البنكية، من خلال القنوات الملائمة، في الوقت المناسب، مع أعلى مستويات الدقة والاعتمادية. وخلال هذا العام عمل البنك جاهداً في العديد من المبادرات مثل تجديد برنامج "حصادي" وإدراج منتجات جديدة في شكل التأمين المصرفي، و"إكسكلوسيف" و"توفيري".

الخدمات المصرفية للشركات

تواصل علامة البنك الأهلي نموها في الأعمال المصرفية للشركات، لاسيما وأن فريقنا المتخصص في هذا المجال يتمتع بالمهنية العالية في السواق المحلية والإقليمية، بما يضمن السرعة والدقة في إنجاز المعاملات مع تقديم الخدمات المصرفية بأسعار تنافسية.

تضم الأقسام المتخصصة في البنك كلا من: المواد الغذائية والتجارة العامة، التصنيع والطاقة، العقارات، الخدمات المالية، السفر والسياحة، المشاريع الصغيرة والمتوسطة، الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية بدعم من فريقنا في قسم الخزانة، التمويل التجاري والفرق المصرفية الإلكترونية.

لقد قمنا بتوجيه فريقنا نحو التركيز على القطاعات التي تشكل جزءاً من استراتيجية التنوع التي تتبناها السلطنة حيث أننا نواصل إسهامنا في تحقيق التنمية الاقتصادية في تلك القطاعات.

يلبي البنك الأهلي احتياجات عملائه من الشركات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة حيث يوفر مجموعة واسعة من منتجات وخدمات مالية وخدمات إستشارية بأسعار تنافسية، التي تكمّلها أحدث منصة للخدمات المصرفية الإلكترونية للشركات.

مناقشة وتحليلات الإدارة (تابع)

الشركات الصغيرة والمتوسطة

يدرك البنك الأهلي أهمية مساهمة الشركات الصغيرة والمتوسطة في اقتصاد السلطنة ويتفهم حاجتها إلى حلول مصرفية مبتكرة وفعالة. يتميز قسم الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة في البنك بوجود فريق متميز من مديري علاقات العملاء ذوي الخبرة والكفاءة بما يمكنهم من تقديم مجموعة واسعة من المنتجات المصممة بشكل حصري لتناسب احتياجاتك ومتطلبات الشركات الصغيرة والمتوسطة. يمثل الهدف الأساسي لقسم الشركات الصغيرة والمتوسطة بالبنك في مساعدة هذه الشركات الوصول إلى أهدافها ودعمها من خلال منتجات مصممة حسب الطلب وخدمات سريعة وتقديم المشورة.

الخدمات المصرفية للأفراد

يواصل البنك الأهلي تركيزه على تقديم منتجات وخدمات مصرفية تقليدية وإسلامية لعملائه لتوسيع تواجده في السوق. خلال عام ٢٠١٧، اعتمد البنك إستراتيجية تجديد خط المنتجات والخدمات الحالية، وإدخال منتجات وخدمات جديدة لتعزيز تجربة العملاء وتعزيز محفظة البنك. ويتميز برنامج جوائز "حصادي" الجديد بميزات فريدة من نوعها من سحب على جوائز خاصة تتكون من الجائزة المتميزة "راتب مدى الحياة" مع جوائز أكبر وفائزين أكثر. وأطلق البنك مؤخراً مجموعته من منتجات التأمين المصرفي بما فيها التأمين على السيارات وتأمين السفر من بين غيرها من منتجات التأمين. وأطلق منتج الودائع المتكررة لإقامة علاقات طويلة الأجل مع عملائنا الذين يرغبون في التوفير لتحقيق أهدافهم المستقبلية. وقد تم تعزيز خدمات برميوم المصرفية والخدمات المصرفية الخاصة بمميزات جديدة وإتاحة وجود مديري العلاقات في جميع أنحاء السلطنة لمساعدة العملاء في خدماتهم المصرفية اليومية.

وتشمل المنتجات والخدمات الأخرى في مجال التطوير المتوقع إطلاقها في ٢٠١٨ نقاط خدمات البشاء (POS)، وخطط الاستثمار وقطاعات البطاقات الجديدة بمميزات جديدة. ويضمن خط المنتجات المعززة جنباً إلى جنب مع كفاءة العمليات تجربة أفضل للعملاء مما يؤدي إلى النمو المستدام على المدى الطويل.

وقد وضعت دائرة الخدمات المصرفية للأفراد أيضاً خطة إستراتيجية للتوسع التدريجي لشبكة فروع البنك الأهلي. والهدف الرئيسي من هذا التوسع هو الحفاظ على اتصال وثيق مع العملاء وتلبية احتياجاتهم والمساهمة في تنمية المجتمعات المحلية. وستكون التغطية الجغرافية الأكبر جنباً إلى جنب مع خطط

المبيعات الإستراتيجية هي الضمان لتحقيق أقصى قدر من منفعة أصحاب المصلحة وتعزيز خدمة العملاء بطريقة فعالة على المدى المتوسط.

خدمات برميوم المصرفية

يستفيد عملائنا في البنك الأهلي بالخبرة الواسعة على الصعيدين الاقليمي والدولي التي يقدمها لهم خبرائنا حيث يعملون على توفير مجموعة واسعة من الخدمات. ويقدم مديرو العلاقات المتخصصين خدمات شخصية للعملاء من خلال فروعنا. بالإضافة إلى ذلك، يستفيد العملاء من مجموعة واسعة من الامتيازات المالية وغير المالية المتاحة خصيصاً لهم.

الخدمات

- مدير علاقات متخصص متاح في كافة الأوقات لتلبية الاحتياجات المصرفية الخاصة بك.
- مركز للخدمة المصرفية برميوم وصلات منعزلة لإجراء المعاملات المصرفية الخاصة بك.
- مركز للاتصال والدعم على مدار ٢٤ ساعة وإمكانية إجراء خدمات مصرفية من خلال الرسائل النصية القصيرة المجانية.
- خدمات مصرفية مجاناً عبر الإنترنت وخدمات مصرفية مجاناً عبر الهاتف النقال.

المزايا

- بطاقة ائتمان وبطاقة خصم مجانية مدى الحياة.
- دخول مجاني غير محدود لحاملي بطاقات الائتمان إلى قاعات الانتظار الخاصة بأكثر من ٧٥٠ مطار دولي.
- التمتع بأسعار خاصة على الودائع والقروض.
- خصم خاص على الرسوم المصرفية.
- خصومات وعروض من مجموعة مختارة من متاجر برميوم.
- خدمة "كونسيرج" شخصية، تأمين السفر مجاناً، حماية المشتريات والضمان الممتد.

إدارة الثروات

- محافظ مصممة خصيصاً لتناسب احتياجاتك الاستثمارية.
- تيسير الاشتراك في الاكتتابات العامة.
- حلول الحماية لك ولعائلتك.
- خدمات الوساطة.

الخدمات المصرفية الخاصة "إكسكلوسيف"

يهدف البنك الأهلي إلى مساعدة عملائه على إدارة ثرواتهم بفعالية من أجل تحقيق أقصى قدر من العائدات وتقليل المخاطر إلى الحد الأدنى. ونحن نسعى جاهدين لتقديم خدمات شخصية لعملائنا من خلال فهم متطلباتهم المالية وتوفير الحلول الاستثمارية ذات المستوى العالمي، والمصممة حسب المتطلبات الخاصة لكل عميل. ويقدم البنك الأهلي مزيجاً فريداً من المعرفة المحلية للمنطقة مع الخبرة العالمية. ونحن قادرون بما لدينا من خبرة تقرب من أربعة عقود في مجال المعاملات المصرفية الخاصة على إمداد عملائنا بالحلول المالية التي تستفيد من استثمارية البحث الجاري في الفرص الاستثمارية مع الخدمة الشخصية لشخص واحد التي تعد بالسرية الكاملة.

الخدمات

- مدير متخصص للمعاملات المصرفية الخاصة متاح في كافة الأوقات لتلبية احتياجاتك المصرفية.
- أحدث نظام لإجراء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الأجهزة الذكية.
- مركز للاتصال والدعم على مدار ٢٤ ساعة وإمكانية إجراء خدمات مصرفية مجاناً من خلال الرسائل النصية القصيرة وعبر الإنترنت.

المزايا

- بطاقة انفينيتي الائتمانية وبطاقة الخصم "سغنيتشر" مجانية مدى الحياة.
- دخول مجاني غير محدود لحاملي بطاقات الائتمان إلى قاعات الانتظار الخاصة بأكثر من ٥٠٠ مطار دولي.
- تسعير تفضيلي على الودائع والقروض.
- خصم خاص على الرسوم المصرفية.
- خصومات وعروض من مجموعة مختارة من متاجر "إكسكلوسيف".
- خدمة "كونسيرج" شخصية، تأمين السفر مجاناً، حماية المشتريات والضمان الممتد.

إدارة الثروات

- محافظ مصممة خصيصاً لتناسب احتياجاتك الاستثمارية.
- تيسير الاشتراك في الاكتتابات العامة.
- حلول الحماية لك ولعائلتك.
- خدمات الوساطة.
- خدمات إدارة الأصول: إدارة المحافظ الخاصة، صناديق الاستثمار القطاعية، صندوق الاستثمار العقاري.

الخدمات الحصرية للمجموعة

- الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية.
- حلول الاستثمار: الودائع بالعملات المزدوجة، أوراق مالية مهيكلية، الأوراق المالية ذات الدخل الثابت، صناديق الاستثمار المشتركة وصناديق متعددة الإدارة، إدارة صناديق الاستثمار العقارية.
- شركات أمناء الاستثمار والشركات خارج الحدود.
- الرهن العقاري والخدمات العقارية.
- القروض والسحب على المكشوف مقابل الأوراق المالية الاستثمارية.
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- خدمة الوساطة للتداول في دول مجلس التعاون الخليجي والأوراق المالية العالمية.

البطاقات

يقدم البنك الأهلي مجموعة شاملة من بطاقات الائتمان والخصم للعملاء، منها: البطاقات الائتمانية الكلاسيكية والذهبية والبلاتينية والسغنيتشر في فئة بطاقات الائتمان والبطاقات البلاتينية والسغنيتشر في فئة بطاقات الخصم. هذه البطاقات الائتمانية مزودة بمجموعة متنوعة من الخصائص المميزة والتي تشمل الاستبدال مقابل تذاكر الطيران، تأمين حماية السفر والضمان الممدد على الأجهزة، الأولوية في استخدام قاعات رجال الأعمال في المطارات، حماية المشتريات وبرنامج المسافر ذو الأولوية.

القروض الشخصية

يقدم البنك قروض شخصية بإسم "قرضي" الذي يوفر سيولة مالية جيدة ومنافسة، وخيارات سداد سهلة، بالإضافة إلى أسعار فائدة تنافسية. ويمكن الحصول على القرض في فترة زمنية قصيرة من خلال إجراءات بسيطة وسهلة، يستطيع العميل الاستفادة من القرض لتوسيع نطاق عمله التجاري أو توفير أفضل فرص لتعليم الأبناء، وأيضاً الاستمتاع بعطلات السفر وغيرها من المزايا.

القروض السكنية

يقدم البنك الأهلي من خلال موظفيه من ذوي الخبرة والتدريب المتميز في مجال التمويل السكني، تسهيلات القرض السكني بإسم "منزلي"، كما يقدم البنك خطاً متناسب مع احتياجات كل عميل وبهذا لم يعد امتلاك المنزل حلماً بعيد المنال مع مجموعة من المزايا الجذابة تشمل مدة قرض طويلة الأجل ووثائق بسيطة وأسعار فائدة جذابة. يمكن للعملاء الآن بناء أو شراء منزل أحلامهم حسب رغبتهم من خلال قرض "منزلي" من البنك الأهلي.

قرض السيارة

يقدم البنك الأهلي قرض السيارة الفوري إلى العملاء من خلال إجراءات سريعة وبسيطة ويقدم تمويلاً لشراء السيارات الجديدة والمستعملة بأسعار فائدة تنافسية ومدة سداد طويل تصل إلى ٧ سنوات ومبالغ قروض مرتفعة.

حسابي الذكي

"حسابي الذكي" من البنك الأهلي منتج فريد من نوعه يمزج بين مميزات حساب التوفير ذو الفائدة المرتفعة ومرونة حساب المعاملات. يحتسب هذا الحساب الفائدة التي تدفع شهرياً على متوسط الرصيد، بالإضافة إلى ميزة استخدام دفتر شيكات لإجراء التعاملات بحرية أكبر! ويكون للعملاء مطلق الحرية في استخدام أموالهم في أي وقت دون مدة إخطار، والاستفادة في الوقت ذاته بمعدل فائدة مرتفع على الرصيد المتوفر في حسابهم.

حصادي

حساب "حصادي" من البنك الأهلي هو برنامج التوفير وسحب جوائز، وهو أحد منتجات التوفير التي تقدم جوائز نقدية إلى العملاء المحظوظين منها جائزة "راتب شهري مدى الحياة" والجائزة الكبرى السنوية بناء على نظام سحب تلقائي. العملاء الذين يحتفظون بأرصدة مرتفعة لدى البنك يحصلون على فرص أكثر في الفوز بالجوائز. الميزة الأساسية في حساب "حصادي" تتمثل في تمكين العملاء من فتح حساب اليوم والفوز غداً.

توفيرتي

من خلال برنامج "توفيرتي"، يمكنك استثمار مبالغ صغيرة على أساس شهري يتضاعف مع المكافآت العادية خلال فترة من الزمن، لنقدم لكم مبلغاً كبيراً لتحقيق أهدافكم النهائية. يبلغ معدل الفائدة ٢٪ سنوياً يتم دفعها شهرياً إلى الحساب على أساس الرصيد المتاح يومياً. يتم إدراج تغطية للتأمين على الحياة مجاناً مع الحساب الذي يصل إلى ٥٠,٠٠٠ ريال عماني.

دائرة التأمين المصرفي

يقدم البنك الأهلي مجموعة كبيرة من منتجات التأمين لحماية أصول الأفراد وممتلكاتهم من المخاطر المالية المحتملة الناشئة عن كل ما يحيط بهم. يمنحك منتج التأمين التغطية التأمينية اللازمة في حالة حدوث أي طارئ، حيث يقي العميل من الأضرار الجانبية التي قد تؤثر على مدخراته أو استثماراته، أو التي قد ترغمك على اقتراض الأموال أو بيع الأصول والممتلكات كمصدر للأموال. بغض النظر عن سلاسة الخدمات المصرفية.

عالمي

يتيح البنك الأهلي لعملائه حرية استخدام حساباتهم المصرفية من خلال خدمة "عالمي" عبر فروعه في سلطنة عمان ومصر والبحرين والكويت والمملكة المتحدة، حيث يحصل العميل على كشف حساب تفصيلي موحد لجميع الحسابات في جميع البلدان مع قدر أكبر من السهولة والراحة. ويشمل منتج "عالمي" كافة حسابات المعاملات في أي من البلدان المذكورة. يمكن لعملاء "عالمي" أن يبدؤوا في الوقت نفسه أي علاقة مع الشركاء الاستراتيجيين ويستفيدوا من الامتيازات المصرفية التي يقدمها البنك الأهلي في سلطنة عمان عبر شبكاته.

قنوات مصرفية بديلة

لتلبية الطلب المتزايد على كفاءة أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يستمر البنك الأهلي في تعزيز تجربة عملائه بتوفير بافة من الخدمات المصرفية المتميزة لعملائه، مع اعتماده التقنيات المصرفية الآمنة والموثوق بها، والمبتكرة في ذات الوقت.

وكان البنك الأهلي من بين أوائل البنوك في السلطنة التي سعت إلى إطلاق شبكة التحويل من حساب إلى حساب (التحويل من حساب بطاقة الصراف الآلي إلى أخرى)، والذي يسمح لحاملي بطاقات الصراف الآلي التابعة للبنك الأهلي بتحويل الأموال إلى حساب بطاقة صراف آلي تابعة لأي بنك آخر في عمان. وبالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك الأهلي بعض الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهواتف النقالة تعد الأحدث لعملائه الكرام.

تقدم خدمات القنوات الإلكترونية المجانية للبنك الأهلي ميزة الوصول للخدمات المصرفية على مدار ٢٤ ساعة، مما يعمل على توفير وقت وجهد العملاء المستغرق في زيارة الفرع. مع شبكة البنك الأهلي القوية الواسعة من فروع الخدمات المصرفية التقليدية والصيرفة الإسلامية في مختلف أنحاء السلطنة، بالإضافة إلى مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية بما فيها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال والخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة، ومركز الاتصال المتوفر على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وأجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي، ومراكز الخدمة، لا يزال البنك في متناول يد عملائه أينما وحيثما يحتاجونه. فور الاشتراك في خدمات البنك الأهلي المصرفية عبر الإنترنت، يتمتع الزبائن بسهولة الوصول إلى خدمات مثل: عرض معاملات الحسابات وبطاقات الائتمان، مما يسهل تحويل الأموال محلياً ودولياً، وتسديد

مناقشة وتحليلات الإدارة (تابع)

وقد نجحنا في تحسين سجل انجازاتنا على مدى السنوات الثلاث الماضية نتيجة لفهمنا العميق للأسواق الإقليمية المقترن بالانضباط الإستثماري اللازم في سوق يتسم بالهبوط. ونأمل أن تكافئ إستراتيجيتنا الإستثمارية القائمة على استثمار القيمة المستثمرين في عام ٢٠١٨ وذلك نظرا لتحسن الأسس الإقتصادية الكلية، علاوة على ذلك، نخطط لتوسيع نطاق تمويلنا مما سيتيح لعملائنا الوصول إلى الأسواق خارج دول مجلس التعاون الخليجي بجانب فئات متعددة من الأصول.

الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية

أظهر الهلال، نافذة الخدمات المصرفية الإسلامية من البنك الأهلي، نمو معقول منذ انطلاقتها في العام ٢٠١٣. نظرا لأن المنتجات والخدمات الإسلامية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية التي يقدمها الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية تلبي إحتياجات العملاء من المؤسسات والأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وتجار التجزئة من خلال سبعة فروع مخصصة للمعاملات الإسلامية الواقعة في الوطية، بهلاء، الرستاق، صحم، صلالة، سمائل والموايح، بالإضافة إلى هذه الفروع، يمكن للعملاء أيضا الحصول على الخدمات من خلال مراكز الخدمة وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدي في العديد من المجمعات التجارية في جميع أنحاء السلطنة. مع قيامنا مؤخرا بتدشين خدمات مصرفية إلكترونية وعبر الهاتف النقال وهي تلك الخدمات المقدمة لعملاء الصيرفة الإسلامية، تمكن الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية من تحقيق تميز إضافي في عرضه خدمات مصرفية سلسلة على مدار الساعة إلى عملائه. وفي ضوء هذا الوضع من إمكانية الدخول إلى النظام، يمكن للعملاء حاليا الإطلاع على أرصدتهم وبياناتهم وتحويل الأموال بين الحسابات البنكية وإلى بنوك أخرى في عمان وعلى المستوى الدولي وفتح الحسابات المرتبطة والودائع لأجل وطلب إصدار دفاتر الشيكات والشيكات المصدقة وكذلك العديد من الخدمات في أي وقت حسب ما يناسبهم، وفي ما يخص الودائع والتمويل والبطاقات، يعرض الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية المنتجات الرئيسية التالية:

منتجات الودائع

١. **الحساب الجاري -** حساب معاملات بدون أرباح للأفراد والشركات والمؤسسات.

٢. **حساب توفير -** حساب بأرباح للراغبين في الإدخار والحصول على الربح الحلال على مدخراتهم.

٣. **حساب توفير النماء الإسلامي -** حساب معاملات بأرباح عالية للأفراد الراغبين في الحصول على أرباح مرتفعة على أساس الأرصدة دون قيد الأموال لمدة زمنية.

المؤسسة المالية

يقدم البنك الأهلي خدمات ومنتجات متنوعة للمؤسسات المالية بما يتماشى مع الشبكات العالمية للبنك الأهلي المتحد.

ونظراً لمعرفة العملاء بالبنك الأهلي وعلاقته المحتملة بهم فإن ذلك يؤهله إلى حد كبير لدى المؤسسات المالية العالمية لتوسيع أعمال الشركات العمانية في مختلف البلدان. كما يقدم البنك خدمة "نوسترو" بالعملات الرئيسية وخدمة "موسسترو" للحساب بالريال العماني. وبالإضافة إلى ذلك، يوفر البنك الأهلي خدمة المقاصة بين البنوك مع أكثر من ١٠٠ شبكة في الخارج في مختلف البلدان.

التمويل التجاري

إدارة التمويل التجاري هي إدارة متخصصة متكاملة في البنك منوط بها التعامل مع المتطلبات التجارية المحددة لعملاء البنك من الشركات والأفراد، وهي تتواصل مع إدارات الخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية للأفراد والخزانة في البنك لتوفير تمويل متنوع من التسهيلات الائتمانية النقدية مثل خطابات اعتماد التصدير وتمويل الخصم والاستيراد، والغروض مقابل الاستيراد والتسهيلات الائتمانية غير النقدية مثل خطابات الاعتماد والضمانات وتحصيل فواتير التصدير والاستيراد واعتماد فواتير الاستيراد للتحصيل وتقديم المشورة والتعامل مع المستندات تحت خطابات الاعتماد للتصدير والتحصيل والمشاركة في تحمل مخاطر المعاملات المحلية والخارجية للعملاء. يتميز فريق التمويل التجاري بالبنك بالكفاءة الجيدة والإطلاع على أحدث التطورات في الأسواق المحلية والدولية والقواعد المنظمة للتجارة الدولية.

إدارة الأصول

أظهرت صناديق الإستثمار والمحافظ التقديرية التي يديرها البنك الأهلي أداءاً نسبياً قوياً في عام ٢٠١٧، وهو العام الذي تميز بمخاطر جغرافية سياسية في المنطقة. وقد حقق صندوق الهلال للشرق الأوسط وشمال أفريقيا نمواً بنسبة ٨٦٪ (للسنة المالية ٢٠١٧) مع زيادة قطاع صناديق الاستثمار المتوافقة مع الشريعة الإسلامية المشتركة بالسلطنة من حيث الأداء السنوي للعام الثالث على التوالي. واحتل صندوقنا أيضاً صدارة الربع الأول بين كل الصناديق الاستثمار المحلية بالسلطنة للعام الثالث على التوالي. وفي المقابل، نجد أن مؤشر "ستاندرد آند بورز" للأسهم المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليج انخفض بنسبة ٦٢٪، في حين انخفض مؤشر سوق مسقط المتوافق مع الشريعة الإسلامية بنسبة ٨٨٪ في عام ٢٠١٧.

الفواتير وطلب إصدار دفتر شيكات من دون الحاجة إلى زيارة أي من فروع البنك الأهلي. كل هذه الخدمات تأتي مع ضمان أعلى معايير الأمن على شبكة الإنترنت. لمزيد من الراحة التي يوفرها لك البنك الأهلي، كل هذه الخدمات يمكن الوصول إليها على الهاتف الذكي عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، والخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة الخاصة بالبنك الأهلي. بالإضافة إلى ذلك، خدمة كشف الحساب الإلكتروني من البنك الأهلي التي تسمح لك بالحصول على بيانات حسابك المصرفي، وعرض موجز لكل معاملة عبر البريد الإلكتروني. يمكنك اختيار تلقي كشوف الحساب الخاصة بك على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري وفقاً لراحتك وحسب رغبتك. وبالإضافة إلى المجموعة الواسعة من المنتجات والخدمات المبتكرة، للبنك الأهلي أيضاً شبكة ذات انتشار جيد من أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي وأكشاك الخدمة عبر السلطنة، الأمر الذي يجعل البنك في متناول الزبائن عندما يريدون إنجاز معاملات مصرفية بما فيها الودائع النقدية، وإيداع الشيكات وتسديد الفواتير، وسداد مدفوعات بطاقات الائتمان، تعبئة رصيد الهاتف النقال بين غيرها من الخدمات.

الخزانة والمؤسسات المالية

الخزانة

يقدم الفريق المحترف من ذوي الخبرة في مجال الخزانة لدى البنك الأهلي مجموعة شاملة من الخدمات في كل من منتجات الخزانة والاستثمار للشركات والمؤسسات التجارية والحكومية. ويفخر فريق الخزانة بتصنيفه كواحد من أكثر غرف التداول كفاءة في السلطنة، حيث يوفر للعملاء من الشركات والأفراد مجموعة مختارة كبيرة من منتجات النقد الأجنبي وأسواق المال والمنتجات المشتقة التي تتراوح من المنتجات التقليدية إلى المنتجات المعدة خصيصاً حسب الطلب.

ويمكن للخزانة وقسم الاستثمار بالتعاون مع شريكنا الإستراتيجي -البنك الأهلي المتحد- توفير أفضل خدمة من نوعها والوصول إلى السوق المحلية والأسواق الإقليمية التي تعمل فيها المجموعة بشكل منقطع النظير. ويعد توفير الاحتياجات المصرفية اليومية بكفاءة وفعالية أمراً بالغ الأهمية لتحقيق النجاح. ونحن نلتزم بمساعدة عملائنا على النجاح من خلال فريق الخزانة الذي يتفهم احتياجات الشركات وطموحاتها بجانب الخدمات وال حلول الحائزة على الجوائز.

مع قيامنا مؤخراً بتدشين خدمات مصرفية إلكترونية وعبر الهاتف النقال وهي تلك الخدمات المقدمة لعملاء الصيرفة الإسلامية، تمكن الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية من تحقيق تميز إضافي في عرض خدمات مصرفية سلسلة على مدار الساعة إلى عملائه. وفي ضوء هذا الوضع من إمكانية الدخول إلى النظام، يمكن للعملاء حالياً الإطلاع على أرصدتهم وبياناتهم وتحويل الأموال بين الحسابات البنكية وإلى بنوك أخرى في عمان وعلى المستوى الدولي وفتح الحسابات المرتبطة والودائع لأجل وطلب إصدار دفاتر الشيكات والشيكات المصدقة وكذلك العديد من الخدمات في أي وقت حسب ما يناسبهم.

يدير البنك المخاطر بفعالية وكفاءة من خلال رصد واعتماد الطلبات الائتمانية الفردية والتجارية ما يؤكد فهمه الواضح لمتطلبات الأعمال من حيث المنتجات والعملاء وقدرات تقديم الخدمات والمنافسة، والبيئة التنظيمية، وقيم المساهمين، والبيئة الاقتصادية العالمية ويؤدي إلى تحديد مختلف المخاطر ذات الصلة. كما يلتزم البنك على نحو تدريجي بالامتثال لمعايير بازل ٣ وكذلك المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية ٩ الصادر عن البنك المركزي العماني.

بناء على المخاطر توضع السياسات والإجراءات مع مراعاة المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية، وذلك لرصد ومراقبة المخاطر ضمن الحدود المقبولة المحددة مسبقاً.

والدعامة لهذا النهج تكمن في وجود هيكل تنظيمي قوي وسريع الاستجابة لكل فئة من فئات المخاطر مع توافر التفويضات المناسبة من مجلس الإدارة.

ولضمان الإستقلالية، يرفع قسم إدارة المخاطر في البنك تقاريره مباشرة إلى اللجنة التنفيذية للمخاطر. يعمل مجلس الإدارة على ضمان أن تضع الإدارة التنفيذية إطاراً لتحديد وقياس ورصد المخاطر ويرفع تقارير بشأن المخاطر الكبيرة ذات الصلة. والمخاطر تشمل مخاطر الائتمان والسوق والتشغيل ومعدل الفائدة ومخاطر السيولة. وقد حدد قسم إدارة المخاطر تلك المخاطر الجوهرية التي يتعرض لها البنك والإطار اللازم لقياس هذه المخاطر ورصدها والإبلاغ عنها بشكل فوري. وتقع مهمة إدارة والتحكم في المخاطر على عاتق لجان مجلس الإدارة ولجان الإدارة التالية:

مجلس الإدارة

- لجنة التدقيق والالتزام
- اللجنة التنفيذية والائتمان
- اللجنة التنفيذية للمخاطر
- لجنة التعويضات

لجنة الإدارة التنفيذية

- لجنة الموجودات والمطلوبات
- لجنة الأصول الخاصة
- لجنة المخاطر التشغيلية
- اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات
- لجنة المنتجات الجديدة
- لجنة الائتمان والاستثمار
- لجنة إدارة مخاطر الائتمان

وضع البنك سياسات وتدابير لتقييم كفاية رأس المال في ضوء لوائح البنك المركزي العماني، والتي اعتمدها مجلس الإدارة. وفي ظل هذه اللوائح، يقوم البنك بتقييم رأس المال مقابل المخاطر لضمان أن رأس المال يكون كافياً لكي يدعم جميع المخاطر الجوهرية التي يتعرض لها.

٥. **بطاقات الائتمان** - بطاقات الائتمان فيزا "البلاستينية" و "سينيتشر" الإسلامية، هي بطاقات ائتمانية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية وتتبع نهج المسؤولية الاجتماعية مع مزايا أولوية استعمال صالات الضيافة بالمطارات على مستوى العالم، وتغطية تأمينية، وصفقات مغرية على السفر ونمط الحياة... الخ، هذا العرض المميز يدور حول المسؤولية الاجتماعية حيث أنه في كل مرة يستخدم حامل البطاقة بطاقة ائتمان الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية الخاصة به، يتم التبرع بنسبة ٠,٥٪ من أرباح كل معاملة إلى جمعية خيرية.

بالإضافة إلى ما سبق، يقدم الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية مجموعة كبيرة من المنتجات صممت خصيصاً لمساعدة الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتشمل:

- التمويل لأجل وتمويل الأصول
- تمويل المشاريع
- الخدمات التجارية – الاستيراد بنظام المراجعة
- تأجير المركبات والآلات

كما يمكن الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية أيضاً – ومن منطلق الخبرة في الأعمال المصرفية الإسلامية، تصميم منتجات محددة للشركات استناداً إلى متطلباتها.

إدارة المخاطر

يراقب قسم إدارة المخاطر عن كثب المجالات الأساسية المعرضة للخطر بالبنك ويرفع التقارير إلى لجنة إدارة المخاطر. يتمثل الهدف الأساسي من إدارة المخاطر في التأكد من أن أصول البنك والالتزام، ووضعها التجاري وأنشطته الائتمانية والتنفيذية لا تعرضه لخسائر يمكن أن تهدد بقاءه. وتساعد إدارة المخاطر في ضمان ألا يكون الإنكشاف للمخاطر مغرطاً أو مركزاً، بالنسبة إلى رأسمال البنك ووضعه المالي.

٤. **حساب الإستثمار لأجل** - ودائع ثابتة بموجب عقود المضاربة والوكالة للعملاء الراغبين في كسب الأرباح الحلال المرتفعة وبشروط سهلة لمدة ١٢ شهر أو ٢٤ شهر أو ٣٦ شهر... الخ.

تأتي منتجات ودائع الهلال للخدمات المصرفية الإسلامية مع دفتر شيكات مجاني (الحساب الجاري وحساب توفير النماء) وبطاقة خصم مجانية وكشف حساب مجاني وإيداعات وسحوبات نقدية مجانية من خلال الفروع وأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال ومجموعة من المميزات الأخرى لعملائنا الكرام.

منتجات التمويل

١. **التمويل الشخصي (البضائع)** - مبلغ تمويل مرتفع مع مدة طويلة تصل إلى ١٠ سنوات بمعدل ربح تنافسي للغاية لتلبية الاحتياجات التمويلية لعملاء الخدمات المصرفية الإسلامية.

٢. **تمويل السيارات** - يعتبر تمويل الهلال للسيارات المنتج الأكثر جاذبية في فئته في السوق بما يتميز به من موافقة خلال ساعة واحدة، وحدود تمويل مرتفعة، وممد سداد سهلة بمعدل فائدة معقول لمشتري السيارات الجديدة والمستعملة، مع خيارات تحويل الراتب وبغير تحويل الراتب.

٣. **التمويل السكني** - تمويل حتى ٨٠٪ من قيمة العقار لشراء العقارات الجاهزة وللبناء لمدة سداد تصل إلى ٢٥ سنة للباحثين عن شراء أو بناء منازلهم.

خدمات التمويل الشخصي (إجارة)

٤. **الخدمات** - اتفاقيات الخدمات مع مزودي الخدمات المختلفة (تمويل التعليم، تمويل العضوية، تمويل السفر، خدمات الحج والعمر، النقل، تمويل النفقات الطبية، تمويل نفقات الزواج، تمويل نفقات الانشاء / التطوير)، حيث يقوم الهلال بشراء الخدمات التي ترغب بها ويقدمها لك من خلال إجارة الخدمات.

مناقشة وتحليلات الإدارة (تابع)

السياسات والإجراءات

يسيطر ويدير مجلس الإدارة ضمن اختصاصاته البنك نيابة عن المساهمين ويحدد سلوك الأعمال والأهداف والإستراتيجيات من خلال وضع السياسات التي يعمل البنك بموجبها. ويعتمد مجلس الإدارة قبول البنك للمخاطر، يضع إستراتيجيات إدارة المخاطر، سياسات وأطر التنفيذ والرقابة الفعالة، بما في ذلك السلطات المفوضة إلى اللجنة التنفيذية والائتمانية والإدارة للموافقة على جميع الإنكشافات للمخاطر. في هذا السياق، اعتمد مجلس الإدارة السياسات التالية:

- سياسة الإئتمان والاستثمار
- سياسة مكافحة غسيل الأموال
- سياسة التعامل مع الحساب الشخصي
- لجنة وإجراءات المنتجات الجديدة
- سياسة التسجيل الصوتي
- سياسة الإلتزام
- سياسة الإتصالات
- سياسة حوكمة الشركات
- سياسة المسؤولية الإجتماعية للشركات
- سياسة توزيعات الأرباح
- سياسة المصروفات
- سياسة إدارة رأس المال
- سياسة الإفصاح
- سياسة مكافآت المجلس
- سياسة المؤسسات المالية
- سياسة الموارد البشرية
- سياسة الإستعانة بمصادر خارجية
- مدونة السلوك المهني
- سياسة إدارة أمن المعلومات
- سياسة إدارة إستمرارية الأعمال
- سياسة الإئتمان والإستثمار
- سياسة وإجراءات المخاطر التشغيلية
- سياسة إدارة مخاطر الإحتيال
- سياسة السيولة والتمويل
- سياسة سجل التداول
- إدارة المخاطر – النهج والإطار
- نظام إدارة البيئة والإدارة الإجتماعية
- سياسة وخطة الأمن والسلامة
- سياسة إدارة الأصول
- سياسة الوساطة
- السياسة الخاصة بقانون الإمتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (فاتكا)
- سياسة التعامل مع شكاوى العملاء
- سياسة وسائل الإعلام الإجتماعية
- سياسة مشاركة الأرباح (مضارب: حاملي حسابات الاستثمار)

- سياسة الأعمال الخيرية
- سياسة الزكاة
- سياسة تقاسم التكلفة
- سياسة الفصل بين الأموال
- دليل حوكمة الشريعة
- سياسة إدارة مخاطر الطرف الثالث

تخضع جميع السياسات للمراجعة السنوية ويعتمد أي تغيير في أي قانون أو لائحة وينفذ فور صدوره (أي قبل التعديل النهائي للسياسة أو الإجراء الأساسي ذي الصلة).

تكنولوجيا المعلومات

اتسمت الخدمات التي تقدمها إدارة تكنولوجيا المعلومات بالطابع الخاص بإستراتيجية البنك الأهلي في عام ٢٠١٧.

فقد تم تحقيق نتائج إيجابية من خلال خطة غزيرة الإنتاج وضعتها إدارة تقنية المعلومات لإعادة تحديد نهجها في تصميم المنتجات والخدمات القائمة على التكنولوجيا، وإنجازها وتشغيلها مع الحفاظ على كونها أداة فعالة في تقديم الخدمات إلى العملاء.

واستمرارا لما حققناه في العام الماضي، توجهت المؤسسة نحو مسيرة لانتقال البنك إلى آفاق جديدة باستخدام كل من التكنولوجيا وقاعدة العملاء السليمة المبنية على مدى السنوات العشر الماضية في ظل ظروف اقتصادية صعبة.

وبينما نواصل جهودنا لتقديم منتجات جذابة عبر قنوات التوصيل الإلكتروني، يظل البنك يقظاً أمام الطابع المتغير "الأمن الإلكتروني". فالهجمات الإلكترونية المتزايدة التي تستهدف المنظمات المالية في جميع أنحاء العالم تمثل التحدي الرئيسي الذي يواجهه البنك لذا فهو يقوم بتحليل ضوابطه وتعزيزها باستمرار لضمان بذل كل ما في وسعنا لحماية عملائنا وبياناتهم السرية.

تعمل إدارة تقنية المعلومات بالتعاون مع وحدات الأعمال والدعم لدى البنك عن كثب لضمان أن يفي البنك الأهلي بالمتطلبات التنظيمية ويتوافق معها في صورة إعداد التقارير أو المعلومات الإلزامية الأخرى. ونجد أن المشاريع المتوافقة مع المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية ٩ وبازل ٣ ومشاريع المحافظ النقدية المتنقلة قليلة في هذا الاتجاه الجاري الاضطلاع به.

تتضمن إدارة تكنولوجيا المعلومات تحديث التكنولوجيا سواء في تطبيقات الحزمة الأساسية أو الساتلية وتكون لها الأولوية القصوى من أجل أن تكون الأحدث والأكثر من نوعها في المجال وجاهزة لدعم نمو الأعمال المحتملة وتوسعها. ويتم تحديث منصة دعم الاحتياجات المصرفية الأساسية إلى أحدث التقنيات التي تم شراؤها من شركة أي بي إم. يتم تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والشبكة والأمن الإلكتروني بشكل مستمر ويتم استخدام أجهزة وبرامج جديدة.

الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية هي القلب النابض للبنك الأهلي، لذلك فهي تلعب دوراً رئيسياً في تضامر القدرات البشرية من خلال المواءمة بين أهداف البنك وأهداف موظفيه، والانتقال بثقافة البنك من نتائج العمليات إلى نتائج الأداء بما يعمل على تطوير مجموعة من المواهب المتوافرة نحو تحقيق النجاح، وإدارة الأفراد وتصوراتهم والتأكد من أن كل يوم هو أفضل من سابقه وأن هناك قيمة تتم إضافتها. وهذا بدوره يشكل محفزاً رئيسياً لخلق ثقافة استدامة الأداء والجدارة والتركيز بشكل أكثر على أفضل الممارسات لتعزيز مستويات مشاركة الموظفين.

وتماشياً مع رؤية البنك، يظل الاحتفاظ بالموارد البشرية وتحفيزها مهمة ملحة بالنسبة لعمل الموارد البشرية. وقد اتخذت الإدارة عدة خطوات حاسمة في هذا الاتجاه لضمان المحافظة على الكفاءة والإنتاجية العالية في عملياتنا، في ضوء ما نواجهه من تحديات في بيئة الأعمال والأوضاع الاقتصادية.

وعلى صعيد التعميم تخطى البنك المتطلبات التنظيمية التي تعكس التزامنا وتغانيا من أجل تحقيق رؤية صاحب الجلالة لتطوير الشباب العماني. ويتمثل أحد التحديات الرئيسية التي واجهتنا في عام ٢٠١٧ في الاحتفاظ بالقوى العاملة الوطنية العمانية من خلال مبادرات التطوير المنهجية التي تهدف إلى تسخير طاقاتهم وتوفير منبر للنمو الوظيفي السريع. وقد اعتمد البنك نهجاً مركزاً يركز على الحاجة في التعامل مع الاحتياجات التدريبية ذات القيمة المضافة والتي لها الأولوية ويتم تليبيتها من خلال برامج التدريب والتطوير المخطط لها خصيصاً على مدار العام مع التركيز على تطوير المواهب العمانية الشابة من خلال برنامج التدريب الإداري وكذلك برنامج التطوير الإداري لتحقيق خطط التعميم والتدرج الوظيفي على المدى الطويل بطريقة منهجية من خلال رصد التقدم المحرز في منظومة القيادة والتعلم.

المسؤولية الاجتماعية للبنك

كانت المسؤولية الاجتماعية للشركات في صميم وجود البنك الأهلي منذ وقت إنشائه. ويقوم برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك على أربعة محاور رئيسية:

- دعم التنمية الاقتصادية للسلطنة
- تحسين الرفاه الاجتماعي ونوعية الحياة في مجتمعنا
- خلق فرص للعمانيين وتطوير موظفينا
- المساهمة في نمو القطاع المالي في السلطنة

ففي عام ٢٠١٧، اشتمل برنامجنا على مجموعة كبيرة من مبادرات الدعم: قام البنك خلال شهر رمضان بتوزيع ثلاثيات وأجهزة تكييف الهواء على المحتاجين من خلال وزارة التنمية الاجتماعية و ١٥٠,٠٠٠ زجاجة من المياه إلى المساجد في جميع أنحاء السلطنة.

وقد قمنا، بالتعاون مع مستشفى بورجيل في مسقط، بإجراء فحوصات صحية مجانية لموظفينا وإقامة مخيم طبي للتبرع بالدم لموظفي البنك وعملائه في مكتبتنا الرئيسية. كما انضمنا إلى برنامج وزارة الصحة على نطاق السلطنة للتوعية وتشجيع التطعيم ضد الحصبة.

وضمن مبادرات أخرى كثيرة تجرى طوال العام، شارك البنك وقام أيضاً برعاية مختلف المؤتمرات والفعاليات التي تعزز من وضع القطاع المالي للسلطنة.

ويظل خلق فرص وظيفية للشباب العماني على رأس قائمة أولوياتنا. وسيظل التزامنا تجاه المجتمع أمراً راسخاً، وسنسعى جاهدين لتحقيق تطلعات جميع أصحاب المصلحة بأقصى ما نستطيع. واستمراراً لرد الجميل، سنظل ملتزمين بواجباتنا تجاه المجتمع الذي نعمل فيه.

النظرة المستقبلية

من المتوقع حدوث تحسن في مستويات النشاط الاقتصادي في السلطنة في عام ٢٠١٨ بفضل ارتفاع أسعار النفط بالإضافة إلى المبادرات الحكومية المختلفة الرامية إلى تنويع مصادر الإيرادات وجذب الاستثمارات الأجنبية. فارتفاع أسعار النفط سيمنح الحكومة الثقة في أن تعجل مسار الإنفاق على التنمية والبنية التحتية، الأمر الذي سيكون له تأثير إيجابي على كل من القطاع المالي والقطاع العام والخاص. ومن خلال الميزانية التوسعية لعام ٢٠١٨، يتوقع ظهور مؤشرات للنمو الاقتصادي والعائدات في عام ٢٠١٨. وكلنا نتأول بأن استراتيجيتنا المركزة ونموذج تنوع أعمالنا سيمكننا من تحقيق نمو البنك في جميع قطاعات الأعمال والاستمرار في خلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة.

وسنواصل تعزيز مبادراتنا المتعلقة بخفض التكاليف واستمرار تطوير نماذجنا الخاصة بالتقييم الرشيد للمخاطر، مع زيادة تنويع مصادر الإيرادات. ونسعى لإيجاد فرص لتوسيع نطاق انتشار فروع البنك، ومواصلة الاستثمار في قنوات بديلة وإطلاق منتجات مبتكرة جديدة.

وسوف يسخر البنك أسسه القوية ويسعى جاهدا للنمو وتحقيق مستويات أعلى من الإنجاز في هذا المجال. وسنواصل المشاركة مع عملائنا، والتوسع الحذر، والاستثمار في المنتجات وقنوات الإمداد ومواصلة بذل الجهود لتجاوز توقعات مستوى الخدمة. ويهدف البنك إلى التميز باعتباره مزوداً رائداً للخدمات المالية التقليدية والإسلامية. وسوف نحافظ على تركيزنا على مقاييس الأداء الرئيسية التي نتحدى بها أنفسنا. ونعد بتقديم تجربة أفضل للعملاء وخلق قيمة جيدة للمساهمين على المدى الطويل.

ونتطلع إلى دعم عملائنا الكرام في سعيينا نحو مواصلة بناء سمعة البنك الأهلي ومكانته في القطاع المصرفي.