

تقرير رئيس مجلس الإدارة - ٢٠١٧

المساهمون الكرام،

يسعدني بالنيابة عن مجلس إدارة البنك الوطني العماني ش.م.ع.ع.، أن أعلن لكم عن النتائج المالية للبنك والبيانات المالية المصاحبة لها وذلك عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧.

عام حافل بالأحداث

خلال العام ٢٠١٧، سجلت منطقة دول مجلس التعاون الخليجي نمواً في الناتج المحلي الإجمالي بلغت نسبته ٠.٥، وهي تعتبر النسبة الأدنى خلال ثمانية أعوام. وقد تأثرت بيئة الاقتصاد الكلي بالمستويات العليا من التقلبات في الأسواق المالية، مع استمرار هبوط أسعار السلع والشكوك المحيطة ببعض الاقتصادات المتقدمة.

بالإضافة إلى ذلك، شهدنا مزيداً من الضغوط على نوعية الأصول بالإمارات العربية المتحدة حيث تسبب تدهور أسعار النفط في إضعاف القطاعات الرئيسية.

في ظل هذه الخلفية، استطعنا تحقيق نمو جيد في مسار استراتيجيتنا وقدمنا عائدات قوية، لكن الرياح المعاكسة أدت إلى انخفاض في صافي الربح الإجمالي لعام ٢٠١٧. تعتبر هذه النتائج جديرة بالثناء إذا وضعنا في الاعتبار التحديات الاقتصادية التي أدت إلى انخفاض نشاط العميل، فضلاً عن انهيار أسعار النفط والذي تسبب في ضغوط عبر القطاعات الرئيسية وعلى عملياتنا الخارجية.

نشاط تجاري قوي ومرن

لقد تمكنا من تحقيق صافي أرباح منسوبة بلغ ٤٤ مليون ريال، بانخفاض بلغت نسبته ٢١ في المائة مقارنة بالعام الماضي. ويعزى ذلك في الأساس إلى انكماش الهامش بسبب ارتفاع تكاليف التمويل وارتفاع مخصصات خسائر القروض في الإمارات العربية المتحدة.

وفي الوقت الذي نواصل فيه احتفاظنا بأعلى هامش بين نظرائنا من البنوك، انخفض صافي إيرادات الفائدة من الخدمات المصرفية التقليدية، وإيرادات أنشطة التمويل الإسلامي بنسبة ٨,٥ في المائة إلى ٩٢,٩ مليون ريال، ويعزى ذلك بصورة أساسية إلى ارتفاع تكاليف الودائع.

يواصل البنك تركيزه للحصول على ودائع منخفضة التكلفة وتنويع قاعدة ودائعه في محاولة للحد من تكاليف الودائع إلى جانب تقليل التركيز.

نمت إيرادات الدخل غير المرتبط بالفوائد بقوة بنسبة ١٣,٥ في المائة إلى ٣٩,٢ مليون ريال. ومما يدعو للسرور أن نلاحظ أن الأجندة الاستراتيجية للبنك لتنويع مصادر الدخل من الرسوم قد بدأت تعطي نتائج إيجابية، وسيواصل البنك تركيز جهوده على زيادة إيرادات الرسوم نظراً للظروف الصعبة للسوق فيما يتعلق بنمو القروض.

بسبب الضغط على الدخل، تم إحكام السيطرة بشدة على تكاليف التشغيل حيث ازدادت بنسبة متواضعة بلغت ٣ في المائة مقارنة بالعام الماضي. بلغ معدل التكلفة إلى الدخل بالبنك ٤٨.٨ في المائة بالمقارنة مع ٤٦ في المائة في العام الماضي.

زاد الانخفاض في قيمة القروض والسلفيات إلى ١٦,٤ مليون ريال خلال السنة بالمقارنة مع ١٠ مليون ريال خلال نفس الفترة من العام الماضي. وقد نشأ هذا التباين السلبي بسبب ارتفاع المخصصات بدفتر حساباتنا بالإمارات العربية المتحدة. بلغت نسبة تغطية خسائر القروض كما في ٣١ ديسمبر ١٠٤ في المائة، لكن البنك يحتفظ بضمانات لبعض القروض غير العاملة المحددة.

استمر العام ٢٠١٧ في كونه عاماً صعباً بالنسبة لنشاط البنك في الإمارات العربية المتحدة وذلك فيما يتعلق بالاحتفاظ بأصول جيدة وفقاً لتوقعات هذه المرحلة من الدورة الاقتصادية. وللتكيف مع الظروف المتغيرة للسوق، تم اتخاذ تدابير فعالة بهدف تكييف الضوابط الائتمانية والضوابط التشغيلية بالإمارات العربية المتحدة. وقد اتخذ البنك مستويات حصة من المخصصات للوقاية من التغييرات السلبية في نوعية الائتمان بالسوق.

لقد قمنا بإدخال خطط للتبوع لتصحيح وضع عملياتنا في الإمارات العربية المتحدة وذلك لاقتناص الفرص التجارية التي تستهدف الأنشطة التجارية العمانية التي تعمل عبر الحدود بين السلطنة والإمارات العربية المتحدة.

تبلغ نسبة كفاية رأسمال البنك بعد دفع توزيعات الأرباح المقترحة ١٧,٣٤ في المائة ويتوقع أن تصل هذه النسبة بعد أخذ التعديل الاحتياطي المقدّر لمرة واحدة حسب معايير الإبلاغ المالي الدولية ٩ إلى ١٥,٩٧ في المائة، مقابل المتطلبات الرقابية التي تبلغ ١٣.٨٧٥ في المائة. بلغت نسبة حقوق الملكية الأساسية للبنك ١٢.٦ في المائة مقابل المتطلبات الرقابية التي تبلغ ٨.٨٧٥ في المائة، مما يعكس قوة ومثانة وضع رأسمال البنك.

فإذا وضعنا في الاعتبار البيئة التشغيلية الصعبة، فإن مجلس الإدارة والإدارة العليا للبنك سعداء للغاية بالطريقة التي تمكنا من خلالها من إدارة مخاطر البنك، والاحتفاظ بعائدات الأسهم في مستوى أعلى من معدلات السوق وتنمية أعمالنا بصورة معقولة.

البنك المفضل

في عام ٢٠١٧، واصلنا إحراز تقدم في عملية التحول، والتي بدأناها قبل بضع سنوات ونحن الآن في وضع الريادة بالنسبة للقطاع برؤية متعددة الأبعاد تتضمن مدخلاً من ثلاث شُعَب:

حلول جذابة

بالتفكير العميق في المتطلبات الحقيقية لعملائنا، فإن بإمكاننا أن نجعل معاملاتهم المصرفية سهلة وملائمة.

إن هدفنا هو تقديم أفضل الحلول وذلك من خلال عروض منتجات بسيطة، وشفافة وسهلة الحصر. نحن نركز على الحلول المبتكرة التي تهم عملائنا حقاً كما تحسّن من نوعية حياتهم اليومية.

تركز الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير أفضل الحلول في فئتها لإدارة الثروات للعملاء الأثرياء مع توسيع نطاق حلولها غير المرتبطة بالإقراض في مجالات التأمين، والتحويلات المالية وخدمات البطاقات.

لقد استمرت أعمالنا المصرفية التجارية للشركات في إظهار التزامها تجاه عملائنا من الشركات والمؤسسات الحكومية باتباع الطرق الأكثر عملية - من خلال مساعدتهم على النمو - عن طريق حلول رائدة في مجال رأس المال العامل وإدارة النقد بدعم من منصة رقمية حديثة.

تواصل الأعمال المصرفية الاستثمارية في لعب دور استشاري رئيسي بالنسبة لعملائنا لمساعدتهم في اجتياز هذه الظروف الاقتصادية وتقديم استشارات استراتيجية حول صفقات اندماج واستحواذ رئيسية.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتمتين الارتباط بين عملياتنا في السلطنة والإمارات العربية المتحدة من خلال حل يعتبر الأول والأسهل من نوعه، الأمر الذي سمح لعملائنا العمانيين بالتجارة وإدارة عملياتهم عبر الحدود بسهولة ويسر.

من جهة أخرى، قامت مزن للصيرفة الإسلامية أيضاً بتعزيز عروض منتجاتها وخدماتها وذلك من خلال إطلاق عرضها الجديد للخدمة المصرفية الخاصة، كما تم أيضاً اختيارها على أنها أفضل مزود للصيرفة الإسلامية بسلطنة عمان.

أخيراً، علمنا أن بعضاً من أفضل الأفكار تأتي من خارج البنك؛ من عملائنا أنفسهم ومن المجتمع الذي نمارس فيه أعمالنا. لهذا السبب، استضاف البنك الوطني العماني بكل الفخر والاعتزاز أول هاكاثون من نوعه في السلطنة، والذي شارك فيه ما يزيد على ٣٠٠ من الطلاب، وأصحاب الأعمال المبتدئين ورواد الأعمال من مختلف أنحاء السلطنة والمنطقة، يجمعهم جميعاً هدف واحد هو وضع تصور جديد للخدمة المصرفية.

لقد شكلت هذه المنافسة سابقة عبر القطاع المصرفي في السلطنة، بهدف إلهام طُرُق جديدة للتفكير تركز على خلق قيمة، بالإضافة إلى استلهم مصادر جديدة للدخل من خلال الابتكار والتكنولوجيا.

تجربة متفوقة للعملاء

وحتى أصبح أكثر تركيزاً على العميل، فقد وضعنا من بين أولوياتنا أن ندمج أنفسنا في رحلة العميل. هذا يعني قيامنا بالتفكير في العمل المصرفي ليس كمجرد نشاط منفصل، بل كعمل ينبغي أن يكون مرتبطاً بصورة سلسلة مع الحياة اليومية لعملائنا.

بفضل استخدامنا للتكنولوجيا، ازداد عدد العملاء الذين يستخدمون خدماتنا المصرفية الرقمية في عام ٢٠١٧ بأكثر من ٩٠ في المائة. وقد أصبحت حلول أعمالنا المصرفية عبر الهاتف الجوال والإنترنت تشكل أكثر من ٦٠ في المائة من كافة معاملات خدمة العميل، مما سمح لنا بتركيز موارد فروعنا على تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وأكثر تعقيداً للعملاء. لقد فاق تبني عملائنا للعمل المصرفي الرقمي كافة توقعاتنا.

نحن مستمرّون أيضاً في البحث عن طرق للعمل على خدمة عملائنا بالمعنى التقليدي خلال قيامهم بإجراء معاملاتهم اليومية. أحد الأمثلة على ذلك هو الحل الذي يوفر للعميل الدفع بدون استخدام النقود لدى كافة منافذ ماكدونالدز في كل أرجاء السلطنة.

كذلك واصلنا الاستثمار في تجارب رقمية رئيسية؛ وهي استثمارات سُحِّدَتْ تغييراً ملموساً في حياة عملائنا في المستقبل. ففي مارس، على سبيل المثال، أصبح بنكنا الأول في سلطنة عمان الذي يعلن عن الانتهاء بنجاح من المشروع التجريبي لعمليات التحويل الدولية باستخدام تكنولوجيا "بلوك تشين" block chain - وهي تكنولوجيا يمكن أن تساعد عملائنا على تحويل الأموال دولياً خلال ثوان معدودة لا أيام.

قوة عاملة من الطراز الأول

أخيراً فإننا نعمل على إعادة هيكلة المؤسسة بهدف خلق ثقافة للأداء العالي؛ ثقافة تتبنى الابتكار والطرق الجديدة للعمل. إننا نؤمن بأنه ينبغي أن تكون لدينا بيئة عمل تساعد على التمكين. وفي نفس الوقت، ينبغي أن نكون صارمين فيما يتعلق بتحسين مهارات موظفينا.

لذلك، فإننا نستثمر فيهم بقوة كل عام، وقد لعبت أهمية الاستثمار في تطويرهم دوراً رئيسياً في قرارنا الخاص ببناء مقرنا الرئيسي الجديد والذي افتتحناه بكل الفخر والاعتزاز في نوفمبر.

لقد كان هدفنا أن يعمل مقرنا الرئيسي الجديد كحاضنة لمواهبنا ولتعزيز قدراتنا على التعاون وتبادل الأفكار الجديدة التي تحل كافة الصعاب التي تواجه عملائنا.

يعتبر البنك الوطني العماني الأول الذي يُدخل الابتكار في مجال تطوير المواهب. وحتى نقوم بغرس عقلية التفكير الرقمي وتحفيز الابتكار، قام البنك بتأسيس منصة للابتكار في عام ٢٠١٤ أطلق عليها اسم "ابتكار". وقد أجرت هذه المنصة حتى تاريخ اليوم أكثر من ٦٠ اختباراً. خلال هذه الاختبارات، عمل الموظفون على إنشاء نماذج لتطبيقات للهواتف الجواله لمعالجة مشاكل العمل التجاري، وفي كثير من الأحيان نقوم بتجربة هذه الابتكارات في فرع المكتب الرئيسي الجديد مع عملائنا وذلك قبل أن نقوم بنشر هذه الابتكارات على نطاق السلطنة.

هذه العملية تمكن موظفينا من معاصرة الثقافة الفنية المالية، والمنهجية الذكية وغيرها من المفاهيم الرقمية العملية - الأمر الذي يتيح لموظفينا الممارسة التي يحتاجون إليها والتي تمكننا كبنك من الابتكار.

الاستمرارية

لقد ظلت الاستدامة دائماً في صميم أعمالنا المحددة الأهداف. إننا نُقر بأنه ليست كل العائدات يمكن أن توجد في البيانات المالية وأن مسؤوليتنا تجاه المساهمين تكتمل بمسؤوليتنا تجاه المجتمع بأسره.

لقد بذل البنك الوطني العماني جهداً كبيراً لبناء علاقات كما عمل مع الآخرين في كلا القطاعين الحكومي والخاص لدعم أجندة التنويع الاقتصادي في السلطنة على المدى الطويل.

يقدم البنك الدعم الكامل للقطاع من خلال العديد من المبادرات، والمناسبات ورعاية الأحداث، بما في ذلك بطولة البنك الوطني العماني الكلاسيكية للجولف، والتي روجت السلطنة للجمهور العالمي كما وضعتها على الخريطة العالمية للعبة الجولف.

خلال العام ٢٠١٧، واصلنا أيضاً دعمنا لرواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع الابتكار، وتمويل المشاريع الرئيسية ذات الأهمية الوطنية، وإلهام النساء لتحقيق إنجازات شخصية ومهنية، وإلهام سكان السلطنة من فئة الشباب.

وتقديراً لهذا الالتزام، تم مؤخراً اختيار البنك الوطني العماني كـ "أفضل داعم مالي" في النسخة الثالثة من جوائز ريادة الأعمال، والتي تم تنظيمها تحت رعاية معالي الشيخ عبد الملك بن عبدالله الخليفي، وزير العدل.

وقد تم تكريم البنك الوطني العماني بهذه الجائزة بوصفه مؤسسة مالية تدعم وتمول بشكل فعال المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

توزيعات الأرباح

أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أرباح بمستويات مماثلة لمستويات العام الماضي. وقد ظل البنك محافظاً على رأسمال جيد استعداداً لكافة التغييرات التنظيمية بما في ذلك المعيار الدولي للتقارير المالية ٩.

النظرة المستقبلية

إننا نتوقع أن تستمر التحديات خلال العام ٢٠١٨. إن قاعدتنا الأساسية هي أن الاقتصاد الإقليمي سيكون أفضل إلى حد ما، مدعوماً بأسعار أفضل للنفط، وتحسن للقطاع غير النفطي. إذا استمر الارتفاع في أسعار النفط بصورة مستدامة، فإن من شأن ذلك أن يخفف من كمية الاقتراض المطلوب لسد النقص في العجز.

من المتوقع لبيئة التشغيل المصرفي أن تكون هادئة خلال الجزء الأكبر من عام ٢٠١٨ وتتسم بنقص أكبر في السيولة، وارتفاع في معدلات الإيداع وضغوط على جودة الأصول.

سيظل جوهر أعمالنا مستقرًا، بمساعدة من الزيادة المحتملة في أسعار الفائدة، والإدارة النشطة للمخاطر، خاصة في الإمارات العربية المتحدة، وتحرير كفاءة التكلفة من خلال استثمارنا في التطبيقات الرقمية، فضلاً عن تنفيذ استراتيجيتنا الخاصة ببناء حلول متنوعة جديدة لتوليد الرسوم عبر جميع خطوط أعمالنا.

بالإضافة إلى ذلك، يسعى البنك باستمرار لتحقيق تآزر أفضل مع شريكه الاستراتيجي والشركات التابعة في المعاملات التجارية بالإضافة إلى تبادل أفضل الممارسات.

سنظل ملتزمين بتحسين عائداتنا على الأسهم من خلال نطاقاتنا المستهدفة.

وتماشياً مع قيمنا، فإننا سنقوم بتنفيذ استراتيجيتنا من خلال وضع عملائنا في مركز كافة أعمالنا؛ مع العمل على اكتساب ثقة عملائنا وشركائنا في المصلحة، والحفاظة عليها.

أود هنا أن أهنئ كافة العاملين في البنك الوطني العماني عبر المنطقة، والذين يتجاوز عددهم ١٥٠٠ من الرجال والنساء، الذين جعلوا منا البنك المفضل. وأود أن أحثهم على مواصلة العمل بنفس القدر من الحماس والتفاني.

بالنيابة عن كافة أعضاء فريق البنك الوطني العماني، نتوجه بجزيل الشكر والتقدير لعملائنا الكرام، ومساهميننا، والجهات التنظيمية وشركائنا ولكافة قطاعات المجتمع على دعمهم المستمر لنا طيلة العام. إننا فخورون بأن نكون في خدمتهم ونتطلع قدماً إلى تحقيق المزيد من النجاح خلال العام ٢٠١٨.

وقبل كل شيء، نود أن نتوجه بأسمى آيات الشكر والامتنان 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.

إن من دواعي فخري واعتزازي أن أكون جزءاً من هذه المؤسسة العظيمة والإسهام في دفع عجلة التطور والنمو في عمان. فالبنك الوطني العماني يسير بثبات على الطريق نحو تنفيذ استراتيجيتنا، وتحقيق رؤيتنا والوفاء بهدفنا.



السيدة روان آل سعيد

رئيس مجلس الإدارة