

## تقرير مناقشات وتحليل الإدارة - ٢٠١٧

أحمد المسلمي

### مقدمة

مدفوعاً بجهود فريقه الذي يضم نخبة من أكفأ الموظفين المتمرسين والأكثر خبرة وتدريباً في قطاع الخدمات المالية والمصرفية في السلطنة، واصل البنك الوطني العماني تقديم نموذج أعماله المجرب وتطبيق استراتيجيته التجارية الحصيفة خلال العام ٢٠١٧. وعلى الرغم من أن العام ٢٠١٧ لم يكن خالياً من التحديات، استطعنا من خلال قيامنا بمواصلة التزامنا بالعمل الجاد، والعزيمة والإصرار، والالتزام الراسخ بأن نكون "البنك المفضل" في السلطنة، أن نستمر في قيادة السوق بفضل ما نتمتع به من ثقافة الخدمة المتفوقة، واستخدام أحدث الابتكارات التقنية، وتقديم عروض متنوعة من المنتجات والخدمات.

إننا ندرك في كافة الأوقات أن عملائنا هم محور اهتمامنا في كل ما نقوم به من أعمال، لذلك واصلنا تخصيص موارد كبيرة لتقديم قيمة لا تضاهي، وتعزيز تجربتنا للتفاعل مع العملاء مع تحسين معايير الخدمة.

إن من يقف وراء هذا الأداء المتميز، والثقافة المرتكزة على العملاء هم قوتنا المتينة والرفيعة المستوى من الموظفين، والذين تجاوز مدى التزامهم للمؤسسة كافة مستويات النشاط، لينعكس في النهاية على أدائنا عند نقاط التقائنا بالعملاء. إننا مصممون على الاحتفاظ بأفضل وأسعد قوة عاملة وذلك من خلال خلق ثقافة للتحسن المستمر، وخلق بيئة ملائمة لتطور الموظفين. لقد قمنا عاماً بعد عام بالاستثمار في موظفينا حيث قدمنا لهم الفرص المناسبة للتعليم، والتقدم، والنمو، والتحسين والإبداع.

وعلى مدار أكثر من أربعة عقود، استمر البنك الوطني العماني في التركيز على الاستثمار في الدعائم الرئيسية للاقتصاد وذلك من أجل المساهمة في الجهود الرامية لتحويل السلطنة إلى دولة مستدامة تستند على العلم والمعرفة. وقد جاء افتتاحنا لمقرنا الرئيسي الجديد كشاهد على ذلك، حيث مثل هذا الحدث حقبة جديدة في تاريخ القطاع المصرفي للسلطنة.

وبوصفه الشريك التجاري والمالي القوي، أثبت البنك الوطني العماني استقراره ومرونته في ظل ظروف السوق الحالية. فوفقاً لتصنيف فيتش الذي صدر مؤخراً، نجح البنك في تطبيق استراتيجية أعمال طويلة الأمد نتج عنها تطوير محفظة متنوعة وعالية الجودة للقروض والودائع مع المحافظة على وضع تمويل جيد بسيولة كافية وربحية قوية. لقد مكّن هذا الأداء المميز البنك الوطني العماني من القيام بدور محوري في دعم النمو الاجتماعي والاقتصادي بالسلطنة والمساهمة في أجندة التنوع الاقتصادي الوطني.

أما خارج إطار النشاط التجاري، فقد كان لقيمتنا ومسئولياتنا المؤسسية تأثير إيجابي على المجتمعات في كافة أرجاء البلاد حيث تمكّننا من المساهمة في تحسين أوضاع هذه المجتمعات. فخلال العام ٢٠١٧، قمنا بدعم رواد الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وشجعنا مبادرات الابتكار، وروجنا لأنشطة القطاعين السياحي والرياضي بالدولة، كما مؤلنا المشاريع الكبرى ذات الأهمية الوطنية من أجل المساعدة في خلق غدٍ أفضل للجميع.

## بيئة التشغيل

في فترة شهدت تغييرات وتقلبات اقتصادية عالمية، كانت البيئة التشغيلية مليئة بالتحديات، خاصة مع استمرار ارتفاع تكاليف التمويل، وتوقف نمو الائتمان، وتدني درجات التصنيف الائتماني السيادي وتغير توقعات درجات التصنيف في البنوك من مستقر إلى سلبي.

على المستوى العالمي أيضاً، خاصة في دول مجلس التعاون الخليجي، شهد القطاع المصرفي تراجعاً مطرداً في الهوامش نظراً لتحول المنتجات المصرفية التقليدية إلى سلع وتعطلها بسبب استخدام التقنيات المصرفية والمالية المتعددة (Fintechs).

أما تقدم الاقتصاد العُماني فقد تأثر هو أيضاً بالإجراءات المتخذة لضبط الأوضاع المالية بالإضافة إلى استمرار انخفاض أسعار النفط. وقد شهد الإنفاق على مستوى الحكومة والشركات الكبرى تباطؤاً اتضح في نمو الائتمان.

ومع استمرار التحديات الاقتصادية، تواصل الحكومة تطبيق استراتيجيات من شأنها تعزيز تنويع الاقتصاد الوطني شملت فرض ضرائب وإصلاحات جديدة لخفض الإنفاق وتعزيز أنشطة القطاع الخاص على المديين المتوسط والطويل.

## البنك الوطني العُماني في ٢٠١٧

على الرغم من بيئة الاقتصاد الكلي التي اتسمت بالتحدي، حقق البنك الوطني العُماني تقدماً جيداً في تنويع مصادر إيراداته من خلال تنمية دخله من الرسوم. وفي حين أن البنك استطاع أن يحقق صافي أرباح بلغ ٤٤ مليون ريال في عام ٢٠١٧، فإن هذا الانخفاض يعزى في الأساس إلى الضغوط على الهامش بسبب ارتفاع تكاليف التمويل ومخصصات خسائر القروض في الإمارات العربية المتحدة. وقد قمنا باتخاذ العديد من الإجراءات التصحيحية والتعديلات الاستراتيجية لمواجهة هذه التطورات السلبية الكلية، بالإضافة إلى إكمالنا بنجاح للعديد من المبادرات التي وضعت البنك الوطني العُماني على المسار الصحيح نحو تعزيز نموه في المستقبل.

**تنويع مصادر الدخل من الرسوم:** أثمر التركيز الاستراتيجي للبنك على تنويع وزيادة مصادر الدخل من الرسوم عن نتائج إيجابية خلال عام ٢٠١٧ حيث استطاع البنك تحقيق نمو في الدخل من الرسوم بلغت نسبته ٦,١% وذلك خلال التسعة أشهر الأولى من العام الماضي، وسيظل هذا التركيز نطاقاً استراتيجياً رئيسياً للبنك.

**ترشيد التكاليف:** في إطار جهودنا لتبسيط عملياتنا، وتعزيز كفاءتنا وتخفيض التكاليف لتقديم قيمة أكبر لعملائنا، قمنا باتباع عددٍ من المعايير الاستباقية من أجل ترشيد التكاليف على نطاق البنك.

**تطوير استراتيجيتنا التنموية:** لقد قمنا بتطوير استراتيجيتنا التنموية من خلال استحداث نماذج أعمال جديدة، وتعزيز إمكانيات فريقنا الإداري وطرح عروض جديدة ذات قيمة تلبي متطلبات شرائحنا المستهدفة.

**زيادة التركيز على جودة الأصول:** حافظنا على درجة عالية من الحيطة والحذر فيما يتعلق بجودة الأصول والحد من مخاطر محفظتنا الكلية وذلك من خلال استخدام نظام موحد للمراقبة والإنذار المبكر في القطاعات الرئيسية.

**المحافظة على هوامش الفائدة:** اتخذ البنك العديد من الإجراءات التي تضمنت إعادة تسعير القروض الحالية وزيادة العائدات للعملاء المنضمين حديثاً للبنك من الأفراد أو الشركات. وكنتيجة لذلك، أصبحت هوامش الفائدة لدى البنك هي الأفضل في القطاع.

### إثراء التجربة المصرفية للعملاء من خلال الابتكار والريادة الرقمية

لعل من أبرز ما يمكن ملاحظته خلال العام ٢٠١٧ أن البنك قد خصص موارد كبيرة لتطوير وطرح منتجات وخدمات مبتكرة توفر للعملاء تجربة رفيعة المستوى، كما أنها تقوم من الناحية الاستراتيجية بدعم أهم ركائز الاقتصاد.

فعلى سبيل المثال، أصبح البنك الوطني العماني في شهر مارس الماضي أول بنك في السلطنة يعلن عن نجاحه في إكمال مشروعه التجريبي للتحويلات الدولية باستخدام تقنية Blockchain. وقد أدى هذا إلى تعزيز وضع البنك في الصدارة وذلك في مجال الحلول المصرفية الرقمية في السلطنة.

أطلق البنك الوطني العماني أيضاً عدداً من الحلول المبتكرة التي عززت من القدرات التنافسية للبنك وذلك فيما يتعلق بنطاق وحجم المنتجات والخدمات التي يقدمها. وقد تضمن ذلك إطلاق خدمات مصرفية من خلال الأجهزة التي يمكن ارتداؤها، وتسويق منتجات التجار عن طريق البرامج الرقمية للبنك، وخدمة الاستعلام عن المعاملات المصرفية عبر تطبيق تويتر وغيرها من الابتكارات المصرفية الأخرى.

### دعم الأجندة الاستراتيجية الوطنية للتنويع الاقتصادي

واصل البنك سعيه الدؤوب خلال العام الماضي لبناء علاقات راسخة مع القطاعين العام والخاص بهدف دعم الأجندة الاستراتيجية الوطنية طويلة الأجل للتنويع الاقتصادي. فقد قام البنك في بداية العام بالتوقيع على اتفاقية شراكة مع وزارة الخدمة المدنية تهدف إلى تبادل المعارف والخبرات في عددٍ من الجوانب التي تشمل التخطيط، والموارد البشرية، والتدريب والتطوير.

كما شهد عام ٢٠١٧ تكريم البنك الوطني العماني من قبل وزارة الشؤون الرياضية نظير جهوده الملموسة في الترويج للقطاع الرياضي بالسلطنة. وكان البنك قد قدم دعمه الكامل لهذا القطاع من خلال إطلاق وتنظيم الكثير من المبادرات والفعاليات الرياضية بما في ذلك بطولة البنك الوطني العماني الكلاسيكية للجولف، وهي الحدث الأساسي الذي واصلنا توفير الدعم الكامل له طيلة السنوات الأربع الماضية. نتيجة لذلك، لفتنا أنظار العالم إلى السلطنة كوجهة سياحية ورياضية مثالية إلى جانب تسليط الضوء على الفرص الواسعة التي تزخر بها السلطنة.

وكختام ناجح للعام، أزاح البنك الوطني العماني الستار عن مقره الرئيسي الجديد وذلك تحت رعاية صاحب السمو السيد أسعد بن طارق آل سعيد، نائب رئيس الوزراء لشؤون العلاقات والتعاون الدولي، الممثل الخاص لجلالة السلطان المعظم، مبشراً بعصر جديد لكل من البنك وقطاع الخدمات المصرفية بالسلطنة. وقد جاء افتتاح هذا المعلم الجديد ليكمل اللوحة الجمالية لمدينة مسقط وليبرز اهتمام السلطنة بتحقيق المزيد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية. ونحن في البنك الوطني العماني نفخر بالاستمرار في خدمة السلطنة من مقرنا الجديد لأعوام وأعوام قادمة.

## تسهيل أعمالنا الأساسية

### توفير حلول جذابة وتجربة متفوقة لخدمة العملاء

واصلنا رحلتنا في عام ٢٠١٧ بتعزيز عملياتنا وخدماتنا الخاصة بالأفراد من خلال العديد من قنوات التوزيع. وقد انصب تركيزنا على تقديم تجربة مصرفية سهلة وسلسة وعمليات فعالة وذلك عبر طرح خدمات ومنتجات عصرية لتعزيز عروضنا للعملاء. وقد شكلت قيمنا التي تتضمن "العميل أولاً"، و"بنك واحد"، و"التنفيذ"، و"الجودة"، و"النزاهة" المحرك الأساسي للخدمات المصرفية للأفراد بالبنك.

لقد تم تصميم برنامج الجوائز "الكنز" لتشجيع ثقافة الادخار والتوفير بين عملائنا وذلك من خلال إتاحة الفرصة أمامهم للفوز بجوائز نقدية بدون المخاطرة بأموالهم. وبعد ٢٠ عاماً من النجاحات المتتالية، قمنا بتحديث برنامج جوائز "الكنز" في عام ٢٠١٧ لكي نضمن بأن هنالك فائزون مضمونون من عملائنا من مختلف مناطق السلطنة. وقد شمل البرنامج جوائز مخصصة لعملائنا من فئة الشباب. وفي نهاية العام الماضي، تم توزيع جوائز نقدية وصلت قيمتها إلى ٣,٢٥١ مليون ريال عُمان.

شهد نفس العام نمواً بنسبة ٣٠٠% في الدخل من الرسوم لدى حساب "الصدارة" لإدارة الثروات، مما أكد رواج هذا الحساب لدى العملاء الذي يرغبون في الاستفادة من الخبرات التي يوفرها لهم فريق إدارة الثروات بالبنك ومن الحلول المخصصة التي توفرها لهم لمضاعفة ثرواتهم.

كما واصلنا تقدمنا من أجل تحقيق مهمتنا الرامية إلى تحويل السلطنة إلى مجتمع لا يستخدم الأوراق النقدية وذلك من خلال توفير حلول جديدة للخدمات المصرفية الرقمية التي نقدمها عبر الإنترنت والهاتف النقال. ومواكبة للتطورات التي يشهدها القطاع المصرفي، طورنا تطبيق البنك الوطني العماني للخدمة المصرفية الرقمية، والذي يوفر كافة الخدمات المصرفية للأفراد. كما نخطط للاستفادة من التطبيق في تزويد العملاء بخدمات ذات قيمة مضافة تثري تجربتهم وتجعل حياتهم أكثر سهولة. وتتضمن هذه الخطط إكمال التحول الرقمي لخدماتنا وتأسيس قاعدة بيانات متينة واستخدام أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي.

حصد البنك الكثير من الجوائز خلال هذه الفترة تضمنت تكريمه من قبل سيتي بنك نظير خدمات تحويل الأموال بالدولار الأمريكي، ومن بنك بركليز نظير خدمات تحويل الأموال بالجنيه الإسترليني. كما تم تكريم البنك أيضاً خلال حفل توزيع جوائز "إيشيان بانكر للابتكار التقني" تقديراً لجهوده في إدارة علاقات العملاء.

### تعزيز أواصر التعاون مع القطاعين العام والخاص

أعربت مؤسسات القطاعين العام والخاص عن تقديرها للجهود التي يبذلها البنك في تطوير وإيجاد حلول تم تصميمها خصيصاً لتلبية متطلباتهم المختلفة. وقد تضمنت هذه الحلول إطلاق الكثير من الخدمات المصرفية الرقمية مثل الحلول المصرفية المتكاملة للشركات، وتنويع عروض البنك لاستقطاب التجار بالإضافة إلى إطلاق منصة شاملة وسهلة الاستخدام للخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات. وقد ساهم ذلك في توطيد علاقات البنك بالقطاعين العام والخاص كما برهن على الإمكانيات الابتكارية والمزايا العصرية التنافسية التي ينفرد بها البنك.

## دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تطورت أعمال البنك الوطني العُماني مع نمو وتطور قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة مما عزز من فهم البنك لشريحة أصحاب هذه المشاريع واحتياجاتهم المتعددة. واليوم، أصبح البنك الشريك المفضل لأكثر من ١٧,٠٠٠ من رواد الأعمال العُمانيين حيث يواصل تزويدهم بأفضل خدماته التمويلية والتوجيهية. وقد حرص البنك على تصميم هذه المنتجات والخدمات بعناية فائقة ودعمها بإدارة علاقات قوية لمنح رواد الأعمال من الشباب الوسيلة الملائمة لتحقيق طموحاتهم وتطلعاتهم.

وإيماناً منه بالدور الحيوي الذي يلعبه قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مسيرة تنويع الاقتصاد الوطني، كان البنك الوطني العُماني واحداً من أوائل البنوك في السلطنة التي قامت بتأسيس إدارة مستقلة لخدمة هذا القطاع في أوائل عام ٢٠١٢. وعلى مدار الأعوام الماضية، توسعت قائمة منتجات البنك وخدماته بصورة لم تقتصر على مجرد تقديم حلول مصرفية سهلة ومناسبة لشريحة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بل تعدت ذلك إلى توفير تسهيلات مصرفية لمعاملاتها التجارية عبر الحدود بين السلطنة والإمارات العربية المتحدة، فضلاً عن توفير عددٍ من البرامج التدريبية والإرشادية لها. كما يواصل البنك تزويد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتوجيه والمشورة، وكنتيجة لذلك ساعد البنك الكثير من رواد الأعمال في تطوير أعمالهم من مؤسساتٍ صغيرة إلى متوسطة ثم إلى شركات كبيرة.

وقد سجلت وحدة الأعمال المصرفية التجارية أداءً قوياً خلال العام ٢٠١٧ حيث حققت نمواً جيداً على مستوى الدخل من الرسوم، والقروض والودائع، كما واصلت تركيزها القوي على جودة الأصول.

## تعزيز وجودنا في الإمارات العربية المتحدة

لكونه البنك العُماني الوحيد الذي له وجود في الإمارات العربية المتحدة، قام البنك الوطني العُماني بتصميم خدمات حصرية لتسهيل المعاملات المصرفية عبر الحدود بين سلطنة عُمان والإمارات العربية المتحدة. وقد ساهم ذلك في إتاحة الفرصة أمام الشركات في الدولتين إلى إتمام كافة التحويلات النقدية الفورية بشكل آمن وموثوق من حساباتهم في البنك الوطني العُماني إلى أي حساب مصرفي موجود في أي من الدولتين. كما أتاحت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء الاطلاع على كافة أنشطتهم التجارية من منصة واحدة، وتسوية الشيكات، وإجراء عمليات الإيداع والسحب، إضافة إلى الاطلاع على سجل معاملاتهم المصرفية.

وفي ظل التقلبات التي تشهدها السوق، وانخفاض أسعار النفط، وقلة السيولة وارتفاع نسبة الأصول المتعثرة، أعطى البنك أولوية لإدارة حسابات الإنذار المبكر بالإمارات العربية المتحدة. كما يقوم البنك أيضاً بتطبيق كافة المعايير اللازمة لزيادة عناصر التحكم التشغيلية الداخلية بما يعزز من جودة الأصول.

## الصيرفة الإسلامية

من خلال رؤيتنا الهادفة إلى أن نصبح مزود الخدمة المصرفية الإسلامية الرائد في السلطنة، قررنا إيجاد فارق ملموس لعروضنا من خلال طرح الخدمة المصرفية المميزة بمزן للصيرفة الإسلامية. توفر هذه الخدمة باقة متكاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية الإسلامية والتي توفر العديد من المزايا القيمة للعملاء مثل تخصيص مديري علاقات للعملاء، وإمكانية الدخول لأكثر من ٥٠٠ صالة في مختلف مطارات العالم وأكثر من ٩٠٠ عرض مقدّم من مختلف المحلات التجارية بالسلطنة بالإضافة إلى معدلات أرباح تفضيلية.

## إدارة المخاطر

لقد كانت الإدارة الحصيفة للمخاطر خلال العام ٢٠١٧ موضع الاهتمام الرئيسي للبنك وذلك على خلفية سوق اتسمت بالتحدي. وقد وضع البنك خطة لإدارة المخاطر استناداً إلى ظروف الائتمان الحالية والمتوقعة، والآراء المتعلقة بتطور الأسواق والاقتصاد وذلك تحت الظروف العادية والصعبة.

قام البنك بوضع آليات احترازية من أجل مراقبة وتحليل أي مخاطر مضادة بصورة فعّالة لاتخاذ الإجراءات المناسبة للسيطرة عليها أو تجنبها. إننا نطمح أن نكون دائماً ضمن شريحة الربع الأعلى من المتفوقين في الأداء وذلك فيما يتعلق بالعائدات على الأصول بدول مجلس التعاون الخليجي.

## زيادة الكفاءة التشغيلية

من أجل مواصلة تقديم تجربة مصرفية عالية الجودة عبر كافة نقاط التقائنا بالعملاء، قمنا بإعداد برامج لوضع المزيد من اللبانات على الأسس المتينة التي أنشأها البنك الوطني العماني. ففي عام ٢٠١٧، واصلنا تنفيذ برنامج الإدارة المنهجية الداخلي "الجودة"، والذي قمنا من خلاله بتنفيذ تحسينات مستمرة لعملياتنا عن طريق إزالة العمليات غير المجزية والتركيز بشكل أكبر على الجودة.

كذلك قمنا بإدخال تحسينات كبيرة على عملياتنا المتعلقة بالتمويل التجاري من أجل توفير أفضل تجربة مصرفية لعملائنا وذلك من خلال إعادة هيكلة العمليات الحالية، وترقية مهارات موظفينا وإعادة تنظيم نموذج أعمالنا للوفاء بالمطلوبات المتنامية لعملائنا.

## بناء موارد بشرية من الطراز الأول

نحن ملتزمون بإيجاد بيئة عمل يشعر فيها زملاؤنا بأنهم ملتزمون وقادرون على استنفاد كافة الإمكانيات المتوفرة لديهم. ولبلوغ هذا الهدف، واصلنا خلال العام تقديم برامج داخلية لإدارة المواهب لم تقتصر على استقطاب المواهب الشابة إلى البنك فحسب بل الاحتفاظ بهم لمشاركتنا مسيرة نجاحاتنا.

إن تبني ثقافة مبنية على القيم والأداء المتميز تعتبر من الأمور المهمة للغاية لنجاحنا كمؤسسة، وسنواصل طرح مبادرات من شأنها مساعدتنا على اتباع أفضل الممارسات التي تعكس قيمنا. وقد كشفت نتائج المسح المتعلق بمشاركة الموظفين عن زيادة كبيرة في مستويات هذه المشاركة عبر مختلف إدارات البنك. كذلك فإننا مستمرين في تنظيم برامج داخلية لمشاركة الموظفين مثل مبادرة "مقابلة رئيس مجلس الإدارة" التي أتاحت للموظفين فرصة للتواصل مع فريق الإدارة العليا بالبنك.

يعد استقطاب وتطوير الكوادر الوطنية في مقدمة أولوياتنا حيث أننا نعمل على دعم الأهداف الاجتماعية والاقتصادية الواسعة للسلطنة، كما أننا سعداء بزيادة نسبة التعمين لدينا خلال العام ٢٠١٧ إلى ٩٢,٥٥%.

## تمهيد الطريق لتحقيق المزيد من النمو وإحداث تأثير إيجابي في المجتمع

في كل عام، يسعى البنك الوطني العُماني جاهداً لإحداث تأثير إيجابي في المجتمعات المحلية، لذا واصلنا خلال العام ٢٠١٧ الوفاء بذلك الوعد من خلال إطلاق برامج وفعاليات متنوعة، ومؤثرة وفريدة تهدف إلى المشاركة في بناء مستقبل أكثر إشراقاً للسلطنة.



أحد اهتماماتنا التي تكررت خلال العام ٢٠١٧ تمحور حول حملتنا الخاصة بـ "تشجيع الابتكار". وتأكيداً لالتزامنا تجاه الجيل القادم من المبدعين والمبتكرين، استضفنا أكبر تحدي "هاكاثون" يتم تنظيمه في السلطنة وذلك في مقرنا الرئيسي الجديد بالعذبية، مسقط. وقد شهدت المنافسة مشاركة أكثر من ٣٠٠ من الطلاب، ورواد الأعمال وأصحاب المؤسسات الناشئة من جميع أنحاء السلطنة للتنافس على تقديم أكبر فكرة تقنية مبتكرة من شأنها إعادة تشكيل مستقبل العمل المصرفي. أحد أبرز وأهم الأشياء التي ميزت هذه الفعالية تمثل في مشاركة عائلة من المبدعين العُمانيين من منطقة الرستاق والذين حظوا بإعجاب الحضور بفكرتهم "البنك الذكي" التي تستند إلى تقنية "إنترنت الأشياء" وتمكّن البنوك من التحكم عن بعد في عملياتها بشكل أكثر استدامة. ومن المدهش أن هذا الاختراع تم استلهامه من أفكار أحد أطفال العائلة المبدعين والذي لم يتجاوز عمره السبعة أعوام.

كما أكدنا مجدداً على التزامنا تجاه المجتمع المحلي، خاصة فئة الشباب، من خلال تعاوننا مع لجنة عُمان للجولف، لتعليم الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين ٤ و ١٨ عاماً رياضة الجولف من خلال عددٍ من حلقات العمل التفاعلية والدروس العملية.

واصلنا خلال العام الترويج للسلطنة كوجهة رائدة لرياضة الجولف حيث قمنا برعاية الجولة النهائية من بطولة البنك الوطني العُماني الكلاسيكية للجولف للعام الرابع على التوالي. وقد رسخ هذا من مكانة السلطنة كمركز رئيسي لرياضة الجولف مما من شأنه المساهمة في استراتيجية التنوع بالدولة عبر إيجاد فرص جديدة في قطاعي الضيافة والسياحة.

وخلال شهر رمضان المبارك الماضي، أطلق البنك مبادرة شهر العطاء حيث قام موظفون من كافة إدارات البنك بتوزيع سلال مواد غذائية وملابس على الأسر من ذوي الدخل المحدود في جميع أنحاء السلطنة. وكان الهدف من البرنامج هو ضمان توفير السبل الممكنة للكثير من العائلات للاحتفال بالشهر الفضيل. وقد قام متطوعو البنك الوطني العُماني بتوزيع السلال بصورة شخصية والتواصل مع الأسر وتوطيد علاقاتهم مع المجتمعات المحلية.

أما خلال الربع الأخير من العام، استضفنا نساءً من كافة أنحاء السلطنة لفعالية خاصة قمنا بتنظيمها للاحتفال بيوم المرأة العُمانية. وقد كانت هذه الفعالية هي أحدث نسخة من فعاليات Women@NBO، وهي مبادرة مستمرة تهدف إلى إلهام النساء من أجل تحقيق النجاح على المستويين الشخصي والمهني، كما تعمل على تمكين، وإلهام النساء من مختلف مناحي الحياة. وقد تشرفنا خلال الفعالية بحضور الدكتورة منى بنت محفوظ المنذري، أول مذيعة ومقدمة برامج تلفزيون في سلطنة عُمان، وعائشة الهاجري، الشريك المؤسس لشوكولاتة سلمى، وأحلام المقبالي، رائدة الأعمال التي قامت بتأسيس منصة ناجحة لمساعدة المرأة العُمانية على تطوير أعمالها.

وتماشياً مع التعميم الصادر عن البنك المركزي العُماني بالرقم BDD/CBS/CB/٥٧٢٣، كان البنك الوطني العُماني سباقاً لضمان استمتاع كافة عملائه بالخدمات والمنتجات المصرفية التي تلبي متطلباتهم عبر شبكة التوزيع. وقد تضمن ذلك اتباع أحدث التقنيات لتوفير الخدمات المصرفية للعملاء أينما كانوا ووقتاً شاءوا وبراحة تامة من منازلهم، بالإضافة إلى إعطاء الأولوية في الصفوف للأشخاص من ذوي الإعاقة، واتباع سياسة واضحة تضمن التعامل المنصف والعاقل لكافة العملاء.

ويدرك البنك الوطني العُماني دوره الحيوي في الاقتصاد والمجتمع العُماني. وسواء كان العملاء يستمتعون بالخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها لهم البنك أو يتفاعلون معه من خلال إحدى المبادرات المتعددة لمسؤوليته الاجتماعية، يسعى البنك دائماً إلى غرس ثقافة داخلية وخارجية هدفها ترك بصمة إيجابية على حياة الناس بالسلطنة.

### نظرة مستقبلية

لقد تبوأ البنك خلال الفترة الماضية موضعاً جيداً بسبب التقدم الذي حققه الأمر الذي يمكننا من تحقيق رؤيتنا للمستقبل وذلك بفضل إمكانياتنا المميزة والمعززة من قبل موظفينا وتقنياتنا المبتكرة. وخلال جهودنا المتواصلة لخلق وتوفير قيمة مضافة لكافة شركائنا في المصلحة، واصلنا تعزيز مكانة علامتنا التجارية، وميزانيتنا العمومية القوية والمتنوعة، ونموذج أعمالنا المرتكز على العميل، وسجلنا الحافل بالإنجازات المبتكرة لتقديم أفضل ما لدينا لعملائنا. إن ما يفسح لنا الطريق للتفاعل مع عملائنا، ومع بعضنا البعض، ومع المجتمع ككل هو قيمنا المشتركة، والمهارات والخبرات التي يتمتع بها موظفونا.

لقد قمنا بتطوير نموذج مركز للتجزئة كما حددنا ثلاث عروض ذات قيمة جوهرية ترسخ مكانة البنك الوطني العماني بصورة حقيقية في أذهان عملائنا. وسنواصل التركيز على الشرائح التي يمكننا أن نقدم من خلالها تجربة مميزة ونحقق منها عائدات مستدامة.

لقد وضعنا تطلعات جريئة لإنشاء خطوط عائدات مستدامة وتحقيق نمو قوي ومستدام. إن تحقيق هذه الأهداف يتطلب تحولاً أساسياً في نموذج أعمالنا بعيداً عن الدخول التقليدي من القروض إلى الأعمال التي تحقق دخلاً مستداماً من الرسوم. لذا، فإن نموذج أعمالنا المصرفية المستقبلية قد ركّز على أن نصبح شريك أنماط الحياة المفضل لعملائنا مع توفير حلول مبتكرة تجعل من البنك الوطني العماني بنكاً "مستعداً للمستقبل".