

تقرير مجلس الإدارة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠

المساهمون الأفاضل،

نيابةً عن مجلس الإدارة، أود أن أقدم لكم النتائج المالية الكاملة لبنككم لعام ٢٠٢٠.

ملخص الأداء

يظهر أدائنا صافي خسارة بقيمة ٨,٢ مليون ريال عماني للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ مقارنة بصافي ربح بقيمة ٢٩,٣ مليون ريال عماني لعام ٢٠١٩. وقد كان هذا مدفوعاً أساساً إلى الزيادة في الخسائر الائتمانية المتوقعة والإنخفاض في قيمة الأصول المالية، والتي تعكس صعوبة البيئة الاقتصادية بعد تفشي وباء كوفيد - ١٩ وإنخفاض أسعار النفط وإنخفاض الإيرادات متأثرة ببيئة أسعار الفائدة المنخفضة، والمحمل من إنخفاض قيمة أصولنا غير المالية. في حين شهدنا التخفيف النسبي فيما يتعلق بحركة الأشخاص وفتح النشاط الاقتصادي، فإننا سنواصل مراقبة الأوضاع في عام ٢٠٢١ خاصة في ضوء المخاوف الأخيرة بشأن تحورات فيروس كورونا المستجد مع بدء نشر لقاح وباء كوفيد - ١٩ المستمر في أجزاء مختلفة من العالم.

إنخفض صافي إيرادات الفوائد بنسبة ١١,١% ليصل إلى ٥٣,٨ مليون ريال عماني للعام مقارنة مع ٦٠,٥ مليون ريال عماني لنفس الفترة في عام ٢٠١٩. وقد تأثرت إيرادات الفوائد سلباً ببيئة أسعار الفائدة المنخفضة والاتجاه الصاعدي في تكلفة الودائع مما أدى إلى ضغط الهامش. بلغ صافي إيرادات الرسوم ٨,١ مليون ريال عماني للفترة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ مقارنة بـ ١١,٠ مليون ريال عماني لنفس الفترة من عام ٢٠١٩ حيث أثر التباطؤ الاقتصادي على إطلاق المشاريع الجديدة وأيضاً على أعمال البطاقات المصرفية بسبب إنخفاض الإنفاق.

إنخفض صافي إيرادات التداول بنسبة ٣٨,٦% ليصل إلى ٨,٩ مليون ريال عماني مقارنة مع ١٤,٥ مليون ريال عماني للفترة نفسها من عام ٢٠١٩ ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى انخفاض أسعار الفائدة وانخفاض الفائض التجاري.

تم تسجيل صافي مبلغ محمل بقيمة ١٨,٠ مليون ريال عماني في الخسائر الائتمانية المتوقعة للبنك والإنخفاض في قيمة الأصول المالية مقارنة مع صافي مبلغ محمل بقيمة ٣,٤ مليون ريال عماني للفترة نفسها من العام الماضي. ارتفعت الخسائر الائتمانية المتوقعة من الخدمات المصرفية للشركات لتصل إلى ٨,٧ مليون ريال عماني بينما ارتفعت الخسائر الائتمانية المتوقعة من الخدمات المصرفية للأفراد لتصل إلى ٥,٩ مليون ريال عماني. كما هو موضح أعلاه، وإلى حد كبير، عكس الارتفاع في الخسائر الائتمانية المتوقعة التغير في مؤشرات الاقتصاد الكلي بسبب تفشي وباء كوفيد - ١٩.

ارتفعت مصروفات التشغيل بنسبة ٢٥,٨% لتصل إلى ٦١,٠ مليون ريال عماني مقارنة مع ٤٨,٥ مليون ريال عماني لعام ٢٠١٩، نظراً لتسجيل ١٢,٧ مليون ريال عماني كإنخفاض في قيمة الأصول غير المالية، كما هو وارد في المعيار المحاسبي الدولي رقم ٣٦ "إنخفاض قيمة الأصول". لقد عكس هذا المحمل من الإنخفاض التدهور في التوقعات المستقبلية وظروف الاقتصاد الكلي.

إنخفضت القروض والسلفيات للعملاء بنسبة ٩,٣% لتصل إلى ١,٣٦٣,٦ مليون ريال عماني مقارنة مع ١,٥٠٢,٧ مليون ريال عماني كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

إنخفضت ودائع العملاء بنسبة ٨,٠% لتصل إلى ١,٩٠٥,٨ مليون ريال عماني مقارنة مع عام ٢٠١٩. وكما هو مخطط له، فإن السيولة لدينا هي الأقوى في السوق كما يتضح من نسبة السلف إلى الودائع البالغة ٧١,٦% في نهاية عام ٢٠٢٠.

بلغت نسبة كفاية رأس المال لدى بنك إتش إس بي سي عُمان ٢٠,٩% للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ مقارنة مع ١٨,٨% كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩.

بالنظر إلى الظروف غير المسبوقة والأداء المالي، لم يقترح مجلس الإدارة توزيع أرباح نقدية لعام ٢٠٢٠.

تقديم أفضل تجربة عملاء

لقد شهد عام ٢٠٢٠ تدشين البنك للعديد من الحملات على صعيد الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات، والتي تستهدف نمو العملاء في الشريحة المتميزة من السوق. حيث قمنا بتدشين حملة مندوس الجديدة وحملة "Step-up" لحسابات التوفير. وقد تزامن ذلك مع تدشين برنامج يستهدف موظفي الشركات لعملائنا التجاريين وعملاء العلاقات المصرفية العالمية.

لقد وضعنا أيضاً الأساس لبعض المبادرات الرئيسية بهدف تحقيق النمو في بداية عام ٢٠٢١ مع التركيز على إكتساب عملاء جدد وزيادة حصتنا في السوق. كما يتم دعم أجندة النمو من خلال معدلات تنافسية على القروض وتعميق العلاقة مع أفضل الشركات لدينا في إطار برنامج الحلول المصرفية للموظفين.

أطلقنا برنامجاً جديداً لتحسين تجربة العملاء تحت عنوان "إبتسم". وهو برنامج يشمل كافة موظفي البنك وسيساعد على مضاعفة التركيز على توفير خدمة أفضل للعملاء ابتداء من موظفي الخطوط الأمامية وصولاً إلى موظفي المعالجة الخلفية.

على الصعيد الرقمي ، أطلقنا تطبيقاً جديداً للهاتف المحمول في بداية العام وأصدرنا نظام المقاصة والتبديل للدفع عبر الهاتف المحمول (MPCSS). كما قمنا أيضاً بتركيب ٥٧ جهازاً جديداً من أجهزة الصراف الآلي لتوفير تجربة أفضل للعملاء إلى جانب إتاحة الفرصة لإجراء معاملات جديدة.

وعلى صعيد الخدمات المصرفية للشركات ، فقد تواصلنا مع زملائنا في إتش إس بي سي سنغافورة من أجل دعم الشركة الآسيوية التابعة لمجموعة أو كيو وذلك بإصدار معاملته جديدة باستخدام تقنية Blockchain.

قدمنا خلال العام العديد من التحسينات لمنصاتنا الرقمية ، بما في ذلك إطلاق تطبيق "HSBCnet" للهاتف المحمول وخاصة تعقب المعاملات التجارية والحصول على الأسعار.

في عام ٢٠٢٠ ، حصلنا على جائزتين من جوائز Euromoney للتميز. كانت الجائزة الأولى هي جائزة أفضل بنك استثماري في سلطنة عمان لعام ٢٠٢٠. وكانت الجائزة الثانية هي أفضل مدير للنقد المحلي في سلطنة عمان بتصويت العملاء التجاريين للسنة التاسعة على التوالي.

تدابيرنا الخاصة بتقليل آثار وباء كوفيد - ١٩

إننا نعمل جاهدين على استمرار الدعم والخدمات المقدمة لعملائنا على الرغم من التحديات الراهنة. وتجدر الإشارة هنا إلى أن حجم وهيكلة بنك إتش إس بي سي يسمحان لنا بدعم عملائنا من مواقع متعددة. تضمن تدابير الطوارئ التي نتخذها استمرار العمليات في وقت الأزمات. وتشمل هذه العمليات تدابير تضمن تمكن الموظفين من العمل من مواقع مختلفة وإمكانية العمل من منازلهم كذلك. من خلال قنواتنا الرقمية ، يستطيع عملاؤنا الإستمرار في إدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المصرفية في المنزل باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف المحمول أو عن طريق الخدمات البنكية عبر الهاتف.

بالنسبة لعملائنا من الشركات، فقد ساعد تطبيق مركز الرسائل، وهو أداة للخدمة الذاتية داخل تطبيق "HSBCnet" ، على تنشيط خدمات ذات قيمة مضافة إضافية في تطبيق "HSBCnet"، بما في ذلك خدمات التجارة عبر الإنترنت (ITS) واستحقاقات الدفع دون الحاجة إلى إرسال المستندات إلى البنك بصورة شخصية.

لقد وضعنا أيضاً تدابير لمساعدة العملاء المتأثرين بوباء كوفيد - ١٩ بما في ذلك تأجيل أقساط القرض وإعفاء الرسوم.

الاستثمار في موظفينا والمجتمع

لا نزال ملتزمين بدعم مسيرة التعمين ونفخر بحفاظنا على معدل تعمين بنسبة ٩٣٪ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٠ ، وهو ما يفوق النسبة المستهدفة وقدرها ٩٠٪ والتي حدده البنك المركزي العماني. على مستوى الإدارة العليا ، تبلغ نسبة التعمين ٨٠٪ ، وهو ما يتماشى مع النسبة التي حددها البنك المركزي العماني .

واصلنا الاستثمار في برامج تدريب الموظفين. حيث بدأنا برنامج "مهارات المستقبل" على مستوى البنك في نوفمبر ٢٠٢٠ والذي يهدف إلى تطوير كوادر بشرية قادرة على إدارة البنك خلال الفترة القادمة متسلحين بالمهارات التي تمكنهم من تحقيق النجاح في المستقبل والإسهام في ازدهار البنك. ويتضمن هذا البرنامج خمسة محاور رئيسية وهي (الفضول والإتصال والإبداع والمرونة وعقلية النمو).

ضمن إطار مبادرات المسؤولية الاجتماعية، وبالتنسيق مع منظمات خيرية مثل دار العطاء والهيئة العمانية للأعمال الخيرية ، فقد قمنا بدعم ومساعدة عدد من الأسر المتضررة من جائحة كوفيد - ١٩.

ساهمت المبالغ المدفوعة في توفير المساعدة والتعافي للأفراد والأسر المتضررة من وباء كوفيد - ١٩ ، وكذلك العاملين في المستشفيات الذين يساعدون في مكافحة الفيروس. كما قمنا بدعم المديرية العامة للخدمات الصحية في مسقط في إجراء التنظيف والتطهير لمركزي العمارات وبوشر الصحيان. يأتي ذلك بعد إعلان مجموعة إتش إس بي سي عن إنشاء صندوق خيري بقيمة ٢٥ مليون دولار أمريكي لدعم الإستجابة الطبية الدولية وحماية الأشخاص المعرضين للخطر وضمان الأمن الغذائي.

الخاتمة

مع تركيز الحكومة المتزايد على الإصلاح المالي وتنويع الإقتصاد ، نحن متفائلون بالفرص التي سننشأ خلال العام القادم . تتضمن ميزانية ٢٠٢١ المعلنة والخطة الخمسية العاشرة تدابير جريئة للحفاظ على الإستدامة المالية.

نحن على ثقة تامة من أن بنك إتش إس بي سي عمان في وضع جيد للمساهمة في تحقيق أهداف النمو على المدى الطويل في السلطنة وتقديم مستوى الخدمات والمنتجات التي يتوقعها عملاؤنا منا.

نيابة عن مجلس الإدارة ، أود أن أتوجه بالشكر إلى جميع عملائنا وموظفينا وإدارتنا على التزامهم وتفانيهم خلال هذا العام الذي كان مليئاً بالتحديات . كما نتوجه بشكر خاص إلى البنك المركزي العماني والهيئة العامة لسوق المال على دعمهم وتوجيهاتهم المستمرة.

في الختام ، أود أن أعرب عن خالص تقديرنا لحضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق – حفظه الله ورعاه - مؤكدين دعمنا الدائم لجلالته في مساعيه الهادفة إلى قيادة السلطنة نحو مزيد من الإزدهار والتطور.

السير شيرارد كوبر كولز
رئيس مجلس الإدارة