

التقرير الإداري والتحليلي لنشاط صحرار الدولي

المقدمة

يقدم التقرير الإداري والتحليلي لنشاط صحرار الدولي نظرةً عامةً على أعمال البنك وأنشطته للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م. ويركز التقرير على مختلف القطاعات والمجالات الرئيسية لعمل البنك، كما يناقش الآفاق والفرص المتاحة في إطار الواقع الاقتصادي والمصرفي في سلطنة عُمان.

وعلى ضوء إطلاقه لرؤيته الجديدة الرامية إلى تمكينه ليكون مؤسسة خدمية عُمانية الطابع عالمية الريادة تدعم زبائنها وترتد المجتمع بما يحقق له النمو والازدهار، سيواصل صحرار الدولي جهوده لاغتنام الفرص المتاحة في السوق وفي الوقت نفسه المحافظة على مكانته كمؤسسة مصرفية رائدة، وسيواصل البنك تعزيز قاعدة زبائنه من خلال توفير خدمات مصرفية مبتكرة وسريعة.

وانطلاقاً من إيمانه القوي بأن الشركات والمؤسسات تحمل مسؤولية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها، حرص صحرار الدولي طوال العام الماضي على موصلة دعم العديد من المبادرات المجتمعية ومؤسسات المجتمع المدني بما يتماشى مع برامجه للمسؤولية الاجتماعية. وينظر البنك إلى التواصل مع المجتمعات ودعمها كواحد من العوامل الأساسية التي تمكنه من النمو والتوسع كشركة تركز في عملياتها على الزبائن، إلى جانب خطط التحول الرقمي الطموحة. وسيستمر البنك في تلبية الطلب المتزايد من قبل الزبائن على الخدمات المقدمة عبر الانترنت، بالإضافة إلى عن تعزيز تواصله معهم من خلال قنواته على الشبكات الاجتماعية.

وعلى الرغم من التحديات الاقتصادية التي تواجه جميع القطاعات في السوق العُماني، حرص صحرار الدولي على الاستمرار في زيادة استقطابه للزبائن، مؤكداً ريادته في السوق المحلي. وفي إطار حرصه على الالتزام بأعلى المعايير الدولية من خلال المراجعة المستمرة لعملياته وتعزيز السياسات والإجراءات الحالية، نجح صحرار الدولي في تأكيد تميزه وكسب المزيد من الثقة في السوق.

وبفضل هذا النهج الفعال في العمل والأداء الجماعي المتميز لمختلف فرق العمل، تمكن صحرار الدولي من تحقيق أداءٍ مالي قوي خلال عام ٢٠١٨م، حيث ارتفعت الإيرادات التشغيلية العامة الأساسية بنسبة ٢٣,٦٪ لتصل إلى ٩٤,٤٣٨

مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨ مقارنة بـ ٧٦,٤١٦ مليون ريال في ٢٠١٧م. أما بالنسبة للأرباح التشغيلية، فقد سجلت ارتفاعاً بنسبة ٣١,١٪ من ٤١,٦١٨ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م إلى ٥٤,٥٥٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٨م، بينما ارتفعت المصاريف التشغيلية بنسبة ١٤,٦٪ من ٣٤,٧٩٨ مليون ريال عماني إلى ٣٩,٨٨٥ مليون ريال عماني في ٢٠١٨م. وارتفع صافي الربح لعام ٢٠١٨م بنسبة ١٥,٩٪ ليصل إلى ٢٩,٣٦٦ مليون ريال عماني مقارنة بـ ٢٥,٣٣١ مليون ريال عماني لعام ٢٠١٧م.

نظرة على بيئة الأعمال

تبنت سلطنة عُمان سياسة التنويع الاقتصادي بهدف بناء اقتصاد يركز على تعزيز مساهمة القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني. ويتجلى التزام الحكومة طويل الأجل في الخطة الخمسية التاسعة للبلاد، التي تعتبر المرحلة الأخيرة ضمن الرؤية الاقتصادية السابقة، والتي تمهد الطريق أمام رؤية مستقبلية جديدة هي (عُمان ٢٠٤٠م) والتي سيتم الشروع في تنفيذها بدءاً من عام ٢٠٢٠م. ويظل تركيز الخطط والاستراتيجيات الاقتصادية الحالية منصباً على زيادة النمو في قطاعات الصناعات التحويلية والنقل والخدمات اللوجستية والسياحة والثروة السمكية والتعدين. في عام ٢٠١٦م، أطلقت الحكومة العُمانية "البرنامج الوطني لتعزيز التنويع الاقتصادي (تنفيذ)" وهو برنامج طموح ساعد بالفعل في إعطاء مزيد من الزخم للنمو الاقتصادي وساهم في خلق بيئة أعمال أكثر تنافسية، إلى جانب إيجاد مجموعة واسعة من مجالات التعاون بين مختلف القطاعات.

ووفقاً لتقديرات صندوق النقد العربي، من المتوقع أن يصل النمو الاقتصادي في السلطنة إلى ٢,٨٪ بنهاية عام ٢٠١٩م، أي ما يقارب نصف ما هو متوقع في الاقتصادات الناشئة والنامية على مستوى العالم. ويأتي ذلك نتيجة الجهود الدؤوبة للحكومة لتنويع القاعدة الانتاجية للسلطنة، واستقطاب المزيد من استثمارات القطاع الخاص لتحسين بيئة الأعمال من خلال تعزيز مستويات التنافسية. ومن المتوقع كذلك أن يرتفع معدل التضخم في سلطنة عُمان من ١,٦٪ في عام ٢٠١٧م إلى ٣٪ في عام ٢٠١٩م.

وخلال السنوات الأخيرة، زاد التركيز على تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص بهدف دفع عجلة تنفيذ المشاريع وزيادة استثمارات القطاع الخاص. وفي هذا الصدد، اتخذت الحكومة العُمانية إجراءات لتحسين بيئة الأعمال وإزالة العديد من العوائق المرتبطة بممارسة الأعمال، حيث تعمل حالياً على مراجعة التشريعات القائمة وصياغة المزيد من القوانين المرتبطة بالاستثمار الأجنبي المباشر والشراكة بين القطاعين العام والخاص، وكذلك تلك المتعلقة بالإفلاس وذلك بهدف تعزيز الإطار القانوني والمؤسسي في السلطنة لتحسين جاذبية بيئة الاستثمار في سلطنة عُمان.

هذا ويعتبر جذب الاستثمارات الأجنبية جزءاً أساسياً من الجهود التي تبذلها الحكومة العُمانية من أجل زيادة تنويع الاقتصاد. وحتى اللحظة، كانت الحكومة العُمانية هي المصدر الرئيسي للاستثمارات حيث عمدت إلى استخدام عوائد النفط لزيادة الإنفاق وتمويل مشاريع رئيسية في مختلف القطاعات الاقتصادية. وفي الوقت الذي نجحت فيه هذه الاستراتيجية بشكل جيد خلال فترة صعود أسعار النفط خلال العقد الماضي، شهدت السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً، حيث أدركت الحكومة العُمانية أن مستويات الإنفاق الحكومي السابقة لم تعد قابلة للاستدامة. وقد أدى تراجع وتقلب أسعار النفط إلى حدوث عجز مالي حدى بالحكومة إلى خفض الإنفاق. ومن أجل مواصلة تلبية احتياجات السلطنة من الاستثمارات، شرعت الحكومة في إعادة النظر في قوانين الاستثمار الأجنبي وإنشاء بيئة أعمال واستثمار أكثر جاذبية.

وفي السنوات الأخيرة، أتاحت مشاريع خصخصة خدمات الكهرباء والاتصالات السلكية واللاسلكية للمستثمرين الأجانب فرصاً جديدة للاستثمار في السلطنة وتملك المشاريع بشكل كامل، وبذلك نجحت الحكومة العُمانية في استقطاب شركات أجنبية سعيًا منها لتحفيز المنافسة في السوق.

وكانت الطريق الأسهل لاستقطاب المستثمرين الأجانب هي التطوير المستمر للمناطق الاقتصادية الحرة، حيث توفر هذه المناطق مجموعة واسعة من الحوافز للمستثمرين الأجانب، بما في ذلك الأراضي والملكية الكاملة والإعفاء من ضريبة الدخل على الشركات والأفراد، بالإضافة إلى إلغاء القيود المتعلقة بالحصول على التمويل. وتمثل هدف الحكومة العُمانية من إنشاء هذه المناطق في استقطاب تجمعات صناعية تستغل الموقع الجغرافي الاستراتيجي للسلطنة، والمساهمة في نهاية المطاف في تحفيز الاقتصاد وزيادة الإيرادات. وقد سجلت هذه المناطق الحرة قدرًا ملحوظاً من النجاح، حيث نجحت المنطقة الاقتصادية الخاصة في ولاية صحار، على سبيل المثال، في استقطاب استثمارات تزيد قيمتها على نصف مليار دولار من خلال أكثر من اثني عشر شركة أجنبية.

وخلال عام ٢٠١٦م وحتى بداية عام ٢٠١٧م، اتخذت الحكومة العُمانية خطوات مهمة في سعيها نحو تحسين بيئة الاستثمار في السلطنة وتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في الارتقاء بالبيئة التنظيمية في البلاد بما يتوافق مع المعايير الدولية وذلك من خلال التعاون مع البنك الدولي ومنظمة التجارة العالمية وغيرها من الجهات. ومن بين أهم التغييرات المتوقعة التي ستكون ثمرة لقانون الاستثمار الأجنبي الجديد السماح للمستثمرين الأجانب بالملكية الكاملة لشركات تتخذ من السلطنة مقراً لها، بالإضافة إلى إزالة الشروط المتعلقة بالحد الأدنى من رأس المال المطلوب لإطلاق مشروع تجاري. ومن المتوقع أيضاً أن تقوم الحكومة العُمانية بتصميم آليات تحكيم جديدة للمستثمرين الأجانب بما يتوافق مع المعايير الدولية.

ومن المتوقع أن تواصل الحكومة تركيزها على الحفاظ على الاستقرار المالي والاقتصادي على المدى الطويل إلى جانب مساعيها الرامية إلى إرساء الأسس المطلوبة لإنشاء بيئة استثمارية تساهم في استقطاب المزيد من الشركات الأجنبية. ووفقاً

للبيانات الصادرة عن المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، انخفض عجز الموازنة بنسبة ٣٦,١٪ ليصل إلى ٢,٠٤٣ مليار ريال عُُماني في الفترة الواقعة بين يناير وأكتوبر من العام الماضي بفضل زيادة الإيرادات الحكومية بسبب ارتفاع إيرادات النفط. يذكر أن عجز الميزانية لنفس الفترة من عام ٢٠١٧م كان أعلى بكثير حيث وصل إلى مستوى ٣,٢ مليار ريال عُُماني. كما قفز إجمالي إيرادات الحكومة بنسبة ٣٢,٢٪ إلى ٨,٦٩٤ مليار ريال عُُماني للأشهر العشرة الأولى من عام ٢٠١٨م بفضل التحسن الملحوظ في أسعار النفط.

وبفضل الارتفاع الحاصل في أسعار النفط، قفز صافي إيرادات صادرات النفط العُماني بنسبة ٤٦,٩٪ إلى ٥,٣٧٧ مليار ريال عُُماني خلال الفترة الواقعة بين يناير وأكتوبر من عام ٢٠١٨م، مقارنة بـ ٣,٦٦١ مليار ريال عُُماني لنفس الفترة من عام ٢٠١٧م.

كما ارتفعت الإيرادات من صادرات الغاز الطبيعي بنسبة ٢٩,٨٪ لتصل إلى ١,٥٧٧ مليار ريال عُُماني، في حين بلغت إيرادات الرسوم الجمركية وضريبة الدخل على الشركات ١٩٨,٨ مليون ريال عُُماني و٤٢٩,٩ مليون ريال عُُماني على التوالي خلال الفترة ذاتها. وبلغت الإيرادات الرأسمالية خلال الأشهر العشرة الأولى من عام ٢٠١٨م ١١٨,٤ مليون ريال عُُماني، أي بنسبة ارتفاع قدرها ٦٧٨,٩٪ مقارنة بالفترة ذاتها من عام ٢٠١٧م.

وفيما يتعلق بالنفقات، ارتفع إجمالي الإنفاق العام بنسبة ٧,٢٪ في عام ٢٠١٨م عقب الانخفاض المسجل خلال العام الذي سبق والتوقعات بارتفاع أسعار النفط. واستندت ميزانية السلطنة لعام ٢٠١٨م إلى متوسط سعر للنفط يبلغ ٥٠ دولاراً أمريكياً للبرميل مقارنة بمبلغ ٤٥ دولاراً في ميزانية عام ٢٠١٧م.

وافترضت ميزانية العام الماضي ارتفاع الإيرادات من القطاع النفطي على ضوء ارتفاع الأسعار. ومع ذلك، تحرص حكومة السلطنة على التركيز على زيادة إيراداتها من الغاز والنفط من أجل تحسين البيئة الاستثمارية وزيادة مشاريع القطاع الخاص، وفي الوقت نفسه خلق فرص العمل وإرساء أساس متين لتحقيق نمو اقتصادي مستدام.

وزادت الحكومة العُمانية من مخصصات الإنفاق على التعليم والصحة والإسكان الاجتماعي والرعاية الاجتماعية لعام ٢٠١٩م حيث تحرص على أن تظل الميزانية قوية وفي الوقت نفسه تقدم المساعدة للفئات المحتاجة. وقد تم تخصيص حوالي ٥ مليار ريال عُُماني للقطاعات المذكورة أعلاه لتستحوذ بذلك على أكبر حصة من الميزانية بنسبة تبلغ ٣٩٪ من إجمالي الإنفاق. وأظهرت التقديرات زيادة في إيرادات السلطنة لهذا العام، والتي من المتوقع أن تنمو بنسبة ٣٪ إلى أكثر من ١٠ مليار ريال عُُماني، على أساس متوسط سعر للنفط يبلغ ٥٨ دولاراً للبرميل.

ويبلغ إجمالي الإنفاق للسنة ١٢,٩ مليار ريال عُمانى، بزيادة قدرها ٤٠٠ مليون ريال عُمانى مقارنة بميزانية ٢٠١٨م، مما خفض من عجز الموازنة ليصل إلى ٢,٨ مليار ريال عُمانى أو ما يمثل ٩٪ من الناتج المحلي الإجمالي. وسيتم تمويل حوالي ٨٦٪ من عجز الموازنة من خلال الاقتراض الخارجي والداخلي. أما النسبة المتبقية والبالغة ١٤٪ فسيتم تمويلها من الاحتياطيات الحكومية.

وفي عام ٢٠١٨م، نما قطاع التعدين بنسبة ١٦,٤٪، بينما نمت قطاعات الصناعات التحويلية الأخرى بنسبة ١٤,٧٪. كما نما قطاع الزراعة والثروة السمكية بنسبة ٧٪، والعقارات والتأجير والأنشطة التجارية بنسبة ٦,٦٪. وتعكس هذه المؤشرات نمو القطاعات غير النفطية في السلطنة بنسبة ٢٥٪ خلال الفترة نفسها لتصل إلى ٢,٩٥ مليار ريال عُمانى. وبلغ متوسط معدل التضخم لعام ٢٠١٨م على أساس مؤشر أسعار المستهلك حوالي ٠,٨٨ في المائة.

في هذه الأثناء، يدعوا خبراء الضرائب والخبراء الماليين الشركات في السلطنة إلى الشروع بالتحضير لتطبيق ضريبة القيمة المضافة في أقرب وقت ممكن، حيث من المتوقع البدء بتطبيق هذا الضريبة في أواخر عام ٢٠١٩م.

القطاع المصرفي

تحتضن السلطنة عدداً متزايداً من البنوك المحلية والأجنبية، بما في ذلك العديد من البنوك المتخصصة، فضلاً عن العديد من البنوك والنوافذ الإسلامية التي تقدم خدماتها للسوق المحلية. وفي بداية عام ٢٠١٨م، كان هناك ما مجموعه ١٦ بنكاً تجارياً في السوق العُمانية، منها سبعة بنوك محلية والباقي فروعاً لبنوك أجنبية. وفي ظل هذا التنوع المدعوم بالاستقرار الجيوسياسي، يتوقع أن يرتفع مستوى المنافسة لاجتذاب الزبائن من سكان السلطنة.

وفي ظل توجه البنوك في مختلف أنحاء العالم إلى التركيز بشكل أكبر على الخدمات، يتعين على البنوك أن تسعى إلى ما هو أبعد من تحقيق النمو في محافظ الإقراض فقط، وعليها العمل على زيادة مستويات الدائع وتوفير حلول وخدمات جديدة تترك أثراً في الحياة اليومية للزبائن من خلال الارتقاء بمستوى الخدمات إلى أعلى المعايير وتوظيف التكنولوجيا والحلول الرقمية في جميع المجالات.

وتشير مراجعة أنشطة البنوك التجارية إلى تحقيق نمو سنوي في رصيد الائتمان الممنوح من قبلها بنسبة ٥,٣٪ في نهاية أكتوبر ٢٠١٨م. كما ارتفع الائتمان الممنوح للقطاع الخاص بنسبة ٣,٨٪ ليصل إلى ١٨,٨ مليار ريال عُمانى بنهاية نوفمبر ٢٠١٨م.

وبلغت القيمة الإجمالية لاستثمارات البنوك التجارية في الأوراق المالية ٣,٢ مليار ريال عُمانى في نهاية أكتوبر ٢٠١٨م. وارتفعت الاستثمارات في سندات التنمية والصكوك الحكومية بنسبة ٢٠,٣٪ على مدار العام لتصل إلى ١,٤ مليار ريال عُمانى في نهاية أكتوبر ٢٠١٨م. واستثمرت البنوك التقليدية أيضاً ٢٦٢,٢ مليون في سندات الخزينة الحكومية، في حين بلغت قيمة استثماراتها في الأوراق المالية الأجنبية ١,١ مليار ريال عُمانى مع نهاية أكتوبر ٢٠١٨م.

ونمت القيمة الإجمالية للودائع المسجلة لدى البنوك التجارية بنسبة ٣,٦٪ لتصل إلى ١٩,٣ مليار ريال عُمانى في أكتوبر، مقارنة بـ ١٨,٦ مليار ريال عُمانى في العام السابق. وارتفعت قيمة الودائع الحكومية لدى البنوك التقليدية بنسبة ٩,٧٪ حيث وصلت إلى ٥,٣ مليار ريال عُمانى، في حين ارتفعت ودائع المؤسسات العامة لدى البنوك التقليدية بنسبة ٢١,٢٪ إلى ١,٢ مليار ريال عُمانى خلال الفترة نفسها. واستحوذت ودائع القطاع الخاص على ٦٤,٢٪ من إجمالي الودائع لدى البنوك التقليدية في عام ٢٠١٨م، لتسجل بذلك تراجعاً طفيفاً بنسبة ٠,٣٪ حيث بلغت ١٢,٤ مليار ريال بنهاية أكتوبر ٢٠١٨م. وبلغ رأس المال الأساسي واحتياطيات البنوك التقليدية بنهاية أكتوبر العام الماضي ٤,٥ مليار ريال عُمانى.

وقدّمت البنوك والنوافذ المصرفية الإسلامية تمويلات بلغت قيمتها ٣,٥ مليار ريال عُمانى بنهاية أكتوبر ٢٠١٨م مقارنة بـ ٢,٩ مليار ريال عُمانى خلال الفترة نفسها من عام ٢٠١٧م. كما ارتفع إجمالي الودائع لدى البنوك والنوافذ الإسلامية بنسبة ١٢,٥٪ ليصل إلى ٣,٢ مليار ريال عُمانى بنهاية أكتوبر ٢٠١٨م مقارنة بـ ٢,٩ مليار ريال عُمانى بنهاية أكتوبر ٢٠١٧م. وبلغ إجمالي أصول البنوك والنوافذ الإسلامية مجتمعة ٤,٣ مليار ريال عُمانى بنهاية أكتوبر ٢٠١٨م، تمثل ١٣٪ من أصول النظام المصرفي.

وبشكل عام، حافظ القطاع المصرفي عام ٢٠١٨م على قوته وواصل دعمه لجهود وخطط التنويع الاقتصادي وتلبية احتياجات التمويل. وتسلط الميزانية العمومية المجمعة للبنوك التجارية والإسلامية معاً الضوء على الحركة المالية النشطة ضمن النظام المصرفي في عُمان.

كما ارتفع إجمالي أصول البنوك التجارية بنسبة ٥,٧٪ من ٢٧,٧ مليار ريال عُمانى في نوفمبر ٢٠١٧م إلى ٢٩,٣ مليار ريال في نوفمبر ٢٠١٨م. واستحوذت التمويلات الائتمانية على ٧٣,٤٪ من إجمالي الأصول، محققةً زيادة بنسبة ٤,٧٪، حيث وصلت إلى ٢١,٥ مليار ريال عُمانى في نوفمبر ٢٠١٨م. ونما الائتمان المقدم للقطاع الخاص بنسبة ٣,٨٪ ليلبلغ ١٨,٩ مليار ريال عُمانى بنهاية نوفمبر ٢٠١٨م، في حين ارتفع إجمالي الودائع بنسبة ٤,٩٪ إلى ١٩,٥ مليار ريال عُمانى بنهاية نوفمبر ٢٠١٨م.

وبنهاية نوفمبر ٢٠١٨م، ارتفع عرض النقد المحدود (M1) عند قياسه على أساس سنوي، بنسبة ٠,٤٪ ليصل إلى ٥,٠ مليار ريال عُُماني. ومع ذلك، ارتفعت نسبة أشباه النقود (الودائع لأجل وودائع الادخار بالريال العُماني، وشهادات الإيداع المصدرة من البنوك وودائع الهامش والودائع المقومة بالعملات الأجنبية) بنسبة ٥,٣٪ خلال الفترة نفسها. وبلغ عرض النقد الواسع (بمعنى M1 بالإضافة إلى أشباه النقود) ١٦,٧ مليار ريال عُُماني بنهاية أكتوبر ٢٠١٨م، مسجلاً ارتفاعاً بنسبة ٣,٨٪ خلال تلك الفترة.

وفيما يتعلق بأسعار الفائدة المحلية للبنوك التجارية، ارتفع متوسط سعر الفائدة المرجح على الودائع بالريال من ١,٦٧٪ في أكتوبر ٢٠١٧م إلى ١,٨١٪ في أكتوبر ٢٠١٨م. في حين ارتفع المتوسط المرجح لسعر الفائدة للإقراض بالريال العُماني من ٥,١٩٪ إلى ٥,٢٩٨٪ خلال الفترة ذاتها.

المالية

يتولى فريق الدائرة المالية مجموعة من المسؤوليات الهامة التي تشمل ما يلي:

- توفير معلومات إدارية دقيقة ومفصلة وفي وقتها المناسب تفيد في صنع القرارات، بما في ذلك معلومات للجنة الأصول والخصوم.
- ضمان وجود إطار رقابة داخلي قوي كخط دفاع ثاني.
- تقديم التقارير المالية والتنظيمية بدقة وفي الوقت المناسب وبحسب معيار التقارير المالية الدولية (IFRS) ومتطلبات قانون الشركات التجارية العماني لعام ١٩٧٤م، والهيئة العامة لسوق المال، واللوائح المعمول بها في البنك المركزي العماني.
- إدارة أنشطة علاقات المستثمرين في البنك
- ضمان الامتثال لقانون الضرائب المعمول به
- إدارة سجل حسابات الدائنين والأصول الثابتة

النتائج المالية

بلغ صافي الأرباح عن السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م ٢٩,٣٦٦ مليون ريال عُمانى، بزيادة وقدرها ١٥,٩٣% مقارنة مع نفس الفترة خلال العام الماضي. وخلال ٢٠١٨م، سجل البنك ارتفاعاً في صافي عائدات الفوائد بلغت نسبته ١٨,٧١% لتصل قيمتها إلى ٥٦,٦٥١ مليون ريال عُمانى مقارنة مع ٤٧,٧٢١ مليون ريال عُمانى في عام ٢٠١٧م. كما سجلت الأرباح التشغيلية للبنك ارتفاعاً حيث بلغت قيمتها ٥٤,٥٥٣ مليون ريال عُمانى بالمقارنة مع ٤١,٦١٨ مليون ريال عُمانى عن عام ٢٠١٧م، وذلك بارتفاع وقدره ٣١,٠٨%.

هذا وقد عزز البنك بنهاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م محفظته الائتمانية لتصل إلى ٢,٣٤١ مليار ريال عمانى، في حين بلغت ودائع الزبائن ١,٨١٨ مليار ريال عمانى، في زيادة نسبتها ٨,٩٦% و ١٠,٦٨% على التوالي. وارتفعت حصة البنك من قروض القطاع الخاص إلى ١٠,٣% في نهاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م من ١٠,١% في ٢٠١٧م، فيما بلغت حصة البنك من إجمالي ودائع القطاع الخاص ٧,٩٨% مقارنة مع ٨,٤٥% في ٢٠١٧م. وبلغ العائد الأساسي للسهم ١٠,٩١٨ بيسة/السهم في العام ٢٠١٨م، مقارنة مع ١٢,٧٧٦ بيسة/السهم في ٢٠١٧م.

صافي إيرادات الفوائد

بلغ النمو في صافي إيرادات الفوائد ما نسبته ١٨,٧١%، ويعود الفضل في هذا الإنجاز إلى ارتفاع العوائد والنمو في محفظة القروض وتحسين إدارة الميزانية العمومية، وبالمقابل ارتفعت بشكل جزئي تكاليف التمويل بسبب تراجع السيولة في

السوق. وبلغ متوسط إيرادات الفائدة ٢,٠٧% مع متوسط عائدات الفائدة بنسبة ٤,٧٧% ومتوسط إجمالي مصاريف الفوائد بـ ٣,١٥%. كما بلغ صافي الدخل لصحار الإسلامي من عمليات التمويل والاستثمار ٤,٦٥٨ مليون ريال عماني في العام ٢٠١٨م، مقارنة مع ٣,٧٧٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م.

إيرادات التشغيل الأخرى

بلغت إيرادات التشغيل الأخرى ٣٣,١٢٩ مليون ريال عماني مقارنة مع ٢٤,٩٢٢ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م، وذلك بارتفاع وقدره ٣٢,٩٣%، حيث اشتملت بشكل أساسي على الرسوم والعمولات، وصافي العوائد من معاملات الصرف الأجنبي، واسترداد الديون المتعثرة خلال الفترة السابقة، ودخل توزيعات الأرباح. وسيواصل صحار الدولي تركيزه على تنمية الدخل القائم على هذه النوعية من الإيرادات.

مصروفات التشغيل

تشمل المصاريف التشغيلية لنفقات إجراء العمليات الجارية بالبنك، والتي تتضمن رواتب الموظفين والتكاليف المرتبطة بها، والتكاليف التشغيلية لشبكة البنك المكونة من ٣٧ فرعاً (٣٠ فرعاً تجارياً و٧ فروع إسلامية)، إضافة إلى المصاريف الإدارية الأخرى المتعلقة بالإعلانات والمسائل القانونية والاتصالات واستهلاك الأصول الثابتة. وبلغت نسبة الزيادة في مصروفات التشغيل للبنك ١٤,٦٢% من ٣٤,٧٩٨ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م، إلى ٣٩,٨٨٥ مليون ريال عماني في العام ٢٠١٨م. وقد بلغ عدد موظفي البنك في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م ٨٠٤ موظفاً مقارنة مع ٧٢٦ في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م. أما نسبة تكلفة الدخل فقد استقرت عند ٤٢,٢٣% للعام ٢٠١٨م مقارنة مع ٤٥,٥٤% في العام ٢٠١٧م.

الاعتمادات المالية

ارتفع الاعتماد المالي لخسائر الائتمان بنسبة ٧٢,٢٤% ليصل إلى ٢٠,١٢٣ مليون ريال عماني خلال عام ٢٠١٨م مقارنة مع ١١,٦٨٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٧م، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى انخفاض قيمة الاعتماد المالي لبعض أهم الزبائن من الشركات. وقد طبق البنك معيار التقارير المالية الدولية رقم ٩ (IFRS9) لحساب خسائر الائتمان المتوقعة. وقد طبق البنك هذا المعيار لأول مرة في ٢٠١٨م مع اعتبار تأثيرات العام السابق على أنها تعديلات على الأرباح الافتتاحية المحتفظ بها.

الأصول

بلغ إجمالي أصول البنك وصافي القروض والسلفيات في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م ما قيمته ٣,٠٤٦ مليار ريال عماني، و٢,٢٥٢ مليار ريال عماني على التوالي.

رأس المال النظامي

تم حساب نسبة رأس المال النظامي للبنك وفقا للمبادئ التوجيهية التي تم تحديدها من قبل بنك التسويات الدولية (BIS) بنسبة ١٥,٠٤% في نهاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م وذلك بعد الأخذ بعين الاعتبار احتساب ٦% كتوزيعات الأرباح النقدية المقترحة. وبينما تبلغ النسبة المطلوبة من قبل بنك التسويات الدولي ٨%, تشترط لوائح البنك المركزي العماني أن تحافظ البنوك على معدل كفاية لرأس المال الكافي بنسبة ١٢,٨٧٥% (مع هامش ضمان ١,٨٧٥%) أو أكثر. وبلغت سندات الدين من المستوى الأول لرأس المال ٣٧٣,٥٢ مليون ريال عماني، ورأس المال من المستوى الثاني ٥٣,٠٧ مليون ريال عماني. وقد قام البنك خلال عام ٢٠١٧م بتوزيع أرباح نقدية بنسبة ٥%, إضافة إلى ١٠% أخرى على شكل أسهم.

إدارة السيولة

مخاطر السيولة هي مخاطر عدم تمكن البنك من الوفاء بالتزاماته عند حلول استحقاقها، وللحد منها، قامت الإدارة بإعداد مصادر تمويل متنوعة، وإدارة الأصول مع الأخذ في الاعتبار مسألة السيولة ومراقبتها على أساس يومي، وبلغت نسبة النقد والأرصدة لدى البنك المركزي، وسندات الخزينة، وشهادات الإيداع التي تم الإعلان عنها من قبل البنك المركزي العماني ١٤,٦٣% من إجمالي الأصول، و ٢٤,٥٢% من إجمالي الودائع في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م، وكما هو موضح في المذكرة التفصيلية عن استحقاق الالتزامات في الإيضاح رقم (٢د) من البيانات المالية السنوية.

الاستراتيجية

بداية جديدة

مثل عام ٢٠١٨م علامة فارقة في مسيرة البنك، حيث وضع الرئيس التنفيذي للبنك الفاضل أحمد المسلمي خطة استراتيجية طويلة الأجل تبدأ بخطة قصيرة المدى تركز على تنفيذ مجموعة من الأولويات. وقد جاءت هذه الاستراتيجية لتواصل مع أسسه البنك من سمعة قوية في السوق، حيث تهدف إلى تمكينه من تحقيق مزيد من النمو من خلال تحسين مستوى الأداء في أعماله الأساسية في ظل التحديات الاقتصادية الحالية، وتزايد المنافسة، مع مواصلته المساهمة الإيجابية في الاقتصاد الوطني.

استراتيجية خمسية قوية

نجح صحار الدولي خلال عام ٢٠١٨م في صياغة استراتيجية خمسية جديدة، تعزز مكانته وتعطيه دفعة أقوى نحو المستقبل، حيث تضمنت الاستراتيجية الجديدة إعادة صياغة الرؤية والرسالة، والأهداف، والمبادئ التي يلتزم بها، والتعهد تجاه الزبائن، والشخصية التي تمثل البنك، والسلوكيات التي يهجها. وتهدف الاستراتيجية الجديدة إلى تقديم مفهوم جديد للصيرفة في الأسواق المحلية والدولية من خلال تعهده بتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات الزبائن وتطلعاتهم في عالم متسارع التغيرات، وتجاوز توقعاتهم من خلال توسيع نطاق الخدمات والمنتجات المقدمة إلى مجالات غير تقليدية في القطاع المصرفي، ورفع المعايير بما يتماشى مع أفضل المعايير الدولية في القطاع الخدمي وليس في القطاع المصرفي فحسب.

ونمهيذاً لهذه الاستراتيجية، وضع البنك هيكلًا تنظيميًا جديدًا تماشيًا مع تعيين أعضاء جدد في الإدارة العليا، وذلك بهدف موائمة جميع الأقسام والوحدات مع الأهداف المشتركة التي ستساهم في تحقيق الاستراتيجية الجديدة للبنك. كما قام البنك بإعداد مبادرات جديدة في كل قسم من أقسامه لضمان زيادة الربحية، مع تركيزه على رفع مستوى الكفاءة المتعلقة بالأصول والودائع، وإطلاق منتجات لقطاع الشركات بصفتها عنصراً أساسياً في تحقيق الاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، حافظ البنك على مرونته المالية والتزامه بالمعايير الدولية، لا سيما فيما يتعلق بمتطلبات مبادئ بازل للعمل المصرفي.

ومن خلال تعزيز التوجه نحو الابتكار والجودة والاستدامة لمبادراته بعد إطلاق الهوية الجديدة للبنك، أكد صحار الدولي على التزامه بتطوير منتجاته وخدماته ودعم احتياجات الائتمان في السوق بما يدعم التوجهات الوطنية في هذا المجال. وفي عام ٢٠١٨م، تمكن البنك من تحسين مستوى الربحية ونوعية الأصول، وعمل على إنشاء وحدة مخصصة للحسابات المتعثرة، وأعاد هيكلة إجراءاته في التعامل مع مخاطر الحسابات المتعثرة من خلال تحسين عملية التوثيق، والعائد على

المحفظة، وتغطية القروض المتعثرة بما يتناسب مع المتوسط السوقى. واستطاع البنك خلال العام تحصيل رسوم استثنائية، في حين أطلق مبادرة جديدة تتعلق بالحسابات الجارية وحسابات الادخار، وكل ذلك بهدف تنويع مصادر الدخل، بما في ذلك الاستثمار في منتجات التأمين واستقطاب زبائن أكثر ضمن المعاملات المصرفية الخاصة، وزبائن بطاقات الائتمان.

ومع تزايد التحول الرقمي لدى الشركات العاملة في قطاعات مثل الاتصالات والتجارة الإلكترونية والسياحة والسفر، على سبيل المثال لا الحصر، بدأت هذه الشركات بالعمل تدريجياً على تقديم وتسهيل العديد من الخدمات المصرفية. وبالتالي، باتت البنوك تواجه منافسة أكبر لا تنحصر ضمن القطاع المصرفي، بل من لاعبين جدد يوفرون خدمات مخصصة مثل المدفوعات والتسهيلات الائتمانية والتأمين وغيرها.

وعلى ضوء استراتيجيته الجديدة، سيواصل صحار الدولي التركيز على الارتقاء بمستويات خدمة الزبائن، وتوظيف أحدث التقنيات الرقمية لتحسين كفاءة وسرعة تقديم الخدمات والمنتجات، والاستفادة القصوى من آراء الزبائن وملاحظاتهم لتطوير ما يقدمه للزبائن. وتماشياً مع تطلعاته وأهدافه في مجال التحول والابتكار الرقمي، عزز البنك إنجازاته المستمرة في تقييم الفرص الاستراتيجية، وتطوير منتجات وخدمات جديدة وفريدة، فضلاً عن تعزيز قنوات التواصل مع الزبائن والحفاظ على تنافسيته في السوق.

آفاق واعدة

يتوقع صحار الدولي زيادة الطلب على التمويل من قبل قطاع الشركات بفضل التحسن المتوقع في أسعار النفط والتزام الحكومة بمواصلة التركيز على مشاريع البنية التحتية إلى جانب الاستثمارات في قطاعات رئيسية ضمن خطة التنويع الاقتصادي. وفي هذا الصدد، يتمتع صحار الدولي بوضع مثالي يمكنه من تعزيز تميزه في السوق واستغلال الفرص المستقبلية ولعب دور أكبر في دعم الاقتصاد الوطني والاستمرار في توفير القيمة المضافة لجميع ذوي العلاقة.

وللحفاظ على حصته في السوق ومواصلة تحقيق الربحية، سيظل البنك ملتزماً بتنويع مصادر الدخل والاستفادة من الفرص التي توفرها خطط التنويع الاقتصادي في السلطنة، فضلاً عن مواصلة البحث عن فرص جديدة في قطاع التجزئة، وفي الوقت نفسه زيادة مشاركته في استثمارات القطاعين العام والخاص، بما في ذلك فرص التمويل المشترك. وسعياً منه إلى تحسين إدارة المخاطر قام صحار الدولي بتشكيل لجان داخلية متخصصة لاتخاذ خطوات استباقية بدلاً من وضع ضوابط للاستجابة.

وتماشياً مع سعيه لتعزيز حجم الودائع، عزز البنك من جودة الخدمات المقدمة وأطلق كذلك برنامجاً لمكافحة التوفير في حسابات الادخار، جنباً إلى جنب مع مجموعة من المنتجات التي أعيد إطلاقها بكفاءة أكبر. وفي الوقت الذي يسعى فيه البنك إلى تحقيق مستويات أعلى فيما يتعلق بجودة الائتمان والودائع، يواصل البنك تركيزه على تعزيز علاقاته مع جميع الشركاء والزبائن والجهات ذات العلاقة، مع التركيز بشكل أكبر على قطاع الشركات. ومن خلال دراسة كل حالة وكل اتفاق على حدة لضمان تحقيق عائد أعلى على الاستثمار على المدى الطويل، يواصل صحرار الدولي عمله الدؤوب للاستمرار في تحقيق نتائج إيجابية من خلال توفير منتجات وخدمات تعطي قيمة مضافة لكل زبون، ولا تقتصر على استقطابهم وحسب.

وفي ظل وجود إدارة عليا مشهود لها بتميزها المهني في السوق، ووجود خطط لتبني أحدث التقنيات الهادفة لتقديم مفهوم جديد للخدمات المصرفية، والتركيز على أهداف واضحة في العمل المصرفي، ومواءمة كل هذه مع رؤية البنك وأهدافه ليكون مؤسسة خدمية عُمانية الطابع عالمية الريادة تسعى إلى مساعدة المجتمع وأفراده للنمو والازدهار، بات صحرار الدولي يشق طريقه بثبات للريادة في السوق فيما يتفق بكفاءة الخدمات المقدمة لزبائنه من الأفراد والمؤسسات على حد سواء. كما حرص البنك أن تساهم خطط التحول الاستراتيجي لديه بشكل إيجابي في تعزيز الاقتصاد الوطني وفي جهود التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد.

الخدمات المصرفية للمؤسسات

تعمل إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات على تلبية المتطلبات المختلفة والمتنوعة للشركات التي لها تأثير إيجابي على الاقتصاد المحلي، الأمر الذي انعكس في أدائها على صعيد تلبية احتياجات الشرائح المختلفة من الزبائن والتركيز على الأنشطة التجارية المحلية للشركات الكبيرة والمتوسطة والناشئة والصغيرة والمتوسطة.

وتتضمن تحت إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات ست وحدات رئيسية هي:

- الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة
- الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة
- الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- التجارة الخارجية
- مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة
- المبيعات والمنتجات المصرفية الخاصة بالشركات والمؤسسات

ويقدم صحار الدولي من خلال هذه الوحدات المختلفة خدمات ومنتجات مصرفية تلبي احتياجات مختلف شرائح الزبائن. وكجزء من استراتيجيتها لتطوير الموارد، عملت وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات على توظيف كادر يتمتع بخبرات تمتد لسنوات طويلة في مجال الأعمال، وعلى دراية تامة بوضع السوق ومتطلبات الزبائن. ويمتلك هذا الفريق أيضاً المهارات اللازمة لتقديم خدمات الاستشارة للشركات بما يتناسب مع احتياجاتها المالية. وقد تم تشكيل الوحدة والخدمات التي تقدمها بما يمكنها من أداء مهامها بكفاءة لدعم الشركات وتطويرها خلال المراحل المختلفة لنمو هذه الشركات، بدءاً من تقديم الإرشاد للمؤسسات الصغيرة ونموها لتكون ضمن قطاع الشركات الناشئة، ثم المتوسطة، وصولاً إلى مستوى الشركات الكبيرة. كما أثبتت الوحدة قدرتها على توفير الدعم المناسب للمشاريع الكبيرة التي تحتاج إلى تمويل مشترك، حيث نجحت إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات منذ إنشائها في كسب ثقة الزبائن من خلال تميزها في إنجاز المعاملات بوقت قياسي، والتركيز على جميع احتياجات الفئات المختلفة من الزبائن، وتقديم الاستشارة للشركات. علاوة على ذلك، تميزت إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات بتقديمها خدمات ومنتجات وحلول مصرفية تم تصميمها خصيصاً لتلبي احتياجات الشركة من أجل ضمان تسهيل سير عملها بدون أي عوائق فيما يتعلق بالخدمات المصرفية.

وعلى مر السنين، نجحت إدارة الخدمات المصرفية للشركات من اكتساب سمعة رائدة بفضل سرعتها الفائقة في تقديم الخدمات ونهجها المركز، وخدمات الاستشارات التي تقدمها والمنتجات التي تقدمها بما يتناسب مع حاجة كل مؤسسة على

حدة. بالإضافة إلى ذلك، تتميز إدارة الخدمات المصرفية للشركات بتقديمها لحلول متنوعة وتصميم منتجات ائتمان ملائمة لتمكين أي شركة من ضمان تشغيل وتنفيذ عملياتها بكل سلاسة.

وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة

تفخر وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة بنجاحها في تحقيق نمو متواصل منذ تأسيسها، حيث ساهمت هذه الوحدة في تعزيز سمعة البنك كواحد من أكثر البنوك المفضلة لدى الزبائن من الشركات والمؤسسات في السلطنة من ناحية توفير خدمات وحلول مالية للشركات الكبرى العاملة في قطاعات مختلفة كقطاع النفط والغاز، ومشاريع البنية الأساسية، ومشاريع البيع بالتجزئة، والتعدين، وغيرها الكثير من المشاريع ذات الأهمية الحيوية في الاقتصاد الوطني. وبالإضافة إلى ذلك، ساهم صحار الدولي من خلال أعمال الوحدة بدفع خطط التنوع الاقتصادي الوطنية في السلطنة من خلال الدعم الكبير لمشاريع ذات القيمة الاقتصادية العالية في قطاع الضيافة، وقطاع الصحة، فضلاً عن دعم عدد من الجامعات والكليات الخاصة ومؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

ويعود الفضل في الإنجازات التي يحققها صحار الدولي إلى تفاني موظفيه والتزامهم، والنهج الاستباقي الذي يتبعونه للتعرف على الاحتياجات المالية للشركات الكبرى؛ حيث حرص البنك على تطوير مهارات موظفيه عبر البرامج التدريبية الحديثة والتطوير المستمر، إلى جانب الخبرات العملية على رأس العمل. ونتيجة لذلك استطاع البنك تطوير معرفة ومهارات موظفي الوحدة الذين يشكل العمانيون النسبة الأكبر منهم، وساعدتهم هذه الخبرات والمهارات في تقديم الاستشارة الرائدة على مستوى السوق لزبائن البنك، مع التركيز على مساهمة جهود البنك في تطوير القطاعات المختلفة للاقتصاد، وسيواصل البنك في عام ٢٠١٩م تعزيز جهوده لدعم القطاعات الرئيسية الأخرى مثل قطاع النفط والغاز، ومشاريع البنية الأساسية، والمشاريع الحكومية، وقطاع السياحة، وقطاع الصحة، وقطاع التعليم، مع التركيز على دعم جهود التنوع الاقتصادي في القطاعات غير النفطية.

وقد قام صحار الدولي بتمويل عدد من مشاريع التوسعة للمرافق والمؤسسات التعليمية، فضلاً عن عدد من المشاريع الصناعية ذات الأهمية الاقتصادية الكبرى. وتشمل استراتيجية الوحدة توسيع نطاق خدماتها في كل من صحار وصلالة حيث لاقت هذه الخدمات استحساناً كبيراً، وفتحت للبنك أبواباً للتوسع من خلال علاقات جديدة في الدقم، ونزوى، وصور، والبريمي.

وبالتنسيق مع بقية الوحدات، تركز وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة على تقديم خدماتها الاستشارية بشكل أساسي. وقد لاقى هذا التوجه والتركيز استحسان المؤسسات والسوق بشكل عام، وهو ما لمسها البنك من خلال مستويات الرضى العالية لدى زبائن، بالإضافة إلى الصورة المعززة لصحار الدولي كمؤسسة تقدم خدمات ذات جودة عالية على مدى السنوات الماضية للبنك.

إدارة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة

تأسست إدارة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة بهدف تلبية الاحتياجات المصرفية لقطاع الشركات متوسطة الحجم التي لا تصنف ضمن الشركات الكبيرة أو الصغيرة، ولكن لديها احتياجات مالية خاصة. هذه الشركات التي تكون غالباً في بدايات رحلتها الاستثمارية أو في مرحلة النمو، تحتاج إلى خدمات دعم وتوجيه متخصصة في جوانب إدارة الالتزامات، فضلاً عن جوانب التمويل التجاري، وإدارة العملات الأجنبية، وإدارة الإيرادات والنقد. وبفضل جهود إدارة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة، نجح صحار الدولي في خلق الأثر المنشود من خلال تركيزه المستمر على توفير منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة للزبائن من الشركات متوسطة الحجم.

تمتلك الوحدة محفظة إقراض تضم شركات من مختلف القطاعات ذات الأولوية بالنسبة للاقتصاد الوطني، بما في ذلك القطاع العقاري والصناعات التحويلة والخدمات والتجارة (البيع بالجملة والبيع بالتجزئة) والمقاولات والنفط والغاز. وخلال عام ٢٠١٨م، حققت الوحدة نجاحاً كبيراً في استقطاب الكثير من الزبائن من الشركات العاملة في هذه القطاعات الحيوية. وعلى الرغم من الوضع الاقتصادي، ظل أداء الوحدة قوياً واستطاعت المحافظة على حجم الأصول وجودتها خلال العام. وتتمتع الوحدة، التي تضم فريقاً من الموظفين العُمانيين ذوي الكفاءة والخبرة العالية، بوضع جيد ولديها من الموظفين الماهرين ما يلبي احتياجات مختلف القطاعات، وفي الوقت نفسه، تحرص على التعاون الإيجابي مع باقي الوحدات المنضوية تحت مظلة إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات، بما في ذلك إدارة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة، ووحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ووحدة التجارة الخارجية.

كما تقدم وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة خدماتها بشكل فاعل لمؤسسات هذا القطاع بشكل عام، والتجار في القطاعات الاقتصادية الرئيسية مثل النفط والغاز، وشركات المقاولات، وشركات التجارة والمقاولين الفرعيين في مشاريع البنية الأساسية، بالإضافة إلى جهات أخرى معروفة وذات سمعة في السوق، وينعكس عمل هذه الوحدة بشكل إيجابي على صعيد زيادة فرص العمل للعُمانيين في القطاعات الاقتصادية المنتجة.

كما تعمل وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة على تسهيل مشاركة ممثلي الإدارة العليا لهذه الشركات المتوسطة في مختلف ملتقيات وحلقات العمل لمساعدتهم على البقاء على اطلاع دائم وتبادل الخبرات والمعارف مع مختلف المشاركين الآخرين.

وما يزال الأفق مفتوحاً لفرص استقطاب زبائن جدد في ظل الاستثمارات المزمعة في مختلف مشاريع البنية الأساسية والقطاعات في إطار البرنامج الوطني لتعزيز التنويع الاقتصادي (تنفيذ). وبالنظر إلى المستقبل، تسعى الوحدة إلى تنويع محفظة قروضها وزيادتها للشركات العاملة في القطاعات المحددة في برنامج "تنفيذ" والمرتبطة بمشاريع البنية الأساسية. وتعتبر الوحدة نفسها شريك عمل مع زبائنها المرتبطين بهذه القطاعات، حيث تعمل باستمرار على تزويدهم بخدمات شاملة

تلبية احتياجاتهم، مع مشاركة خبرتها ومعرفتها، ناهيك عن تزويدهم بمنتجات وحلول مصرفية مصممة خصيصاً لهذا القطاع بما يلبي متطلباتهم اليومية.

في العام القادم، تتطلع الوحدة إلى تعزيز توظيفها للخدمات المصرفية الرقمية للوصول إلى أعلى معايير التميز في خدمة ورضا زبائننا الحاليين والمستقبليين لتعزز من مكانتها ومكانة البنك كأفضل الشركاء في السوق.

الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تركز وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البنك بشكل أساسي على تعريف قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات والمنتجات المصرفية المتاحة لهم وكيفية الاستفادة منها. كما تعمل هذه الوحدة على تقديم الخدمات الاستشارية للمؤسسات الجديدة والناشئة في السلطنة، حيث استطاعت بالفعل أن تبرز في هذا القطاع وأن تحظى بثقة المؤسسات بشكل كبير، حيث يواصل صحار الدولي من خلال الوحدة تطبيق توجيهات الحكومة الرامية إلى تقليل الاعتماد على قطاع النفط والغاز والتركيز على القطاعات الاقتصادية الأخرى وبالتحديد قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وبدءاً من عام ٢٠١٧م، عملت وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكون الشريك الأمثل للشركات الناشئة في النواحي المصرفية، وتوفير الحلول الأفضل لهم لإطلاق أعمالهم، فضلاً عن تدريبهم على إدارة المخاطر التي قد تواجه الأعمال التجارية وكيفية التنبؤ بها مبكراً عبر اطلاعهم وتبنيهم على علامات الإنذار المبكرة وبالتالي تلافي الأضرار المالية وغيرها. كما عمل فريق هذه الوحدة على تعزيز "تهج محطة مصرفية واحدة" الذي يلبي كافة احتياجات الزبائن من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عبر تعريفهم بمختلف المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك والتي تلبي كافة متطلبات أعمالهم المصرفية والمالية. وتتوافر خدمات وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كافة فروع صحار الدولي.

وفي العام ٢٠١٨م، شارك البنك في العديد من المشاريع والمبادرات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحرص على دعمها، وتوجت هذه الجهود بتكريم البنك بجائزة مقدمة من مجموعة شركات الزبير تقديراً لمساهماته وإنجازاته في تنمية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة التي أثرت على قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، واصلت الوحدة تركيزها على تنمية محفظتها المقدمة للقطاع، حيث استمرت كذلك بالتوسع من خلال استقطاب عدد من الموظفين العُمانيين ذوي الخبرة والمهارات المتقدمة فضلاً عن تقديم مجموعة واسعة من المنتجات بما فيها تمويل رأس المال، والمشاريع، والأصول، بالإضافة إلى خدمة خصم الفواتير وإدارة الائتمان.

التجارة الخارجية

يوفر فريق التجارة الخارجية مجموعة متنوعة من الحلول المخصصة في مجال تمويل التجارة والمدفوعات وإدارة النقد إلى زبائنه من الشركات لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم. ويدعم الفريق خدمات تمويل التجارة الخاصة بنافذة الصيرفة الإسلامية للبنك كذلك.

ويدرك البنك أن لكل مؤسسة تجارية احتياجاتها المالية الخاصة التي تختلف عن غيرها، ولذلك يحرص صهار الدولي على تلبية الاحتياجات المتنوعة لمختلف الشركات والزبائن سواء كانت خدمات دفع بسيطة أو منتجات مركبة لتمويل التجارة، وذلك بفضل المجموعة الواسعة والمتنوعة من الحلول والمنتجات التي تضمن لكل زبون تلبية احتياجاته وخدمته على أعلى مستوى من مستويات الرضى.

خلال عام ٢٠١٨، وضمن جهوده لتعزيز تجربة الزبائن، حافظ فريق التجارة الخارجية في البنك على التزامه بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات بسرعة وكفاءة عاليين، حيث التزم بإصدار خطابات الاعتماد والضمانات للزبائن في وقت قياسي مدته ٣٠ دقيقة فقط، عند تقديم الزبون لجميع الوثائق المطلوبة من قبل البنك.

وتركز وحدة التجارة الخارجية الآن على رقمنة العمليات وأتمتها من أجل تحسين تجربة الزبائن والارتقاء بها وتقليص الوقت الإجمالي المطلوب لإنجاز المعاملات. ويجري العمل حالياً على إنشاء مكاتب مخصصة في الفروع ومنصة إلكترونية مخصصة لخدمة الزبائن سيتم إطلاقها خلال هذا العام ٢٠١٩م.

ويحرص فريق التجارة الخارجية على التواصل والتعاون مع المؤسسات والجهات المعنية بتشجيع التجارة وتحفيزها مثل الهيئة العامة لترويج الاستثمار وتنمية الصادرات (إثراء)، ووكالة ضمان ائتمان الصادرات العُمانية (كريدت عُمان)، وغرفة تجارة وصناعة عُمان لتعريف مجتمع الأعمال والشركات في جميع أنحاء السلطنة بالخبرات والمعرفة الفنية التي يمتلكها البنك ليستفيدوا منها.

مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة

استمرت مجموعة المؤسسات المالية بتقديم الدعم للبنك مع نمو شبكة البنوك الأجنبية التي يرتبط معها صهار الدولي بعلاقات مصرفية، حيث قامت هذه الوحدة ببحث أوجه التعاون مع عدد من البنوك الأخرى حول العالم لتعزيز عمليات التحويلات المالية والتجارة والخزينة والتمويل المشترك للأعمال والقروض المشتركة لصهار الدولي، وكذلك صهار الإسلامي -النافذة الإسلامية لصهار الدولي.

كما عملت الوحدة على تعزيز التزامها بقوانين (FATCA)، وقانون مكافحة غسيل الأموال (AML) وبرنامج تعرف على زبونك (KYC) للتأكد من مراعاة كافة القوانين ذات الصلة والتي تعتبرها المجموعة في غاية الأهمية.

هذا وعملت مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة والتي تعد جزءاً من إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات بشكل وثيق مع وحدة الخزينة، حيث تمكنت من تأمين مبلغ ٢٥٠ مليون دولار أمريكي كقرض مشترك لمدة ٣ سنوات في يوليو ٢٠١٨م. ويساهم هذا القرض الذي تم ترتيبه من قبل بنك الإمارات دبي الوطني وبنك ABC وتجاوز الاكتتاب فيه الحد المقرر، كمؤشر على التنوع في مصادر التمويل الاستراتيجي للبنك، وسوف تستمر المجموعة في أدائها لعملها الذي يركز على إيجاد مصادر تمويل أخرى ذات تكلفة منخفضة من الأسواق الدولية.

وتعمل وحدة مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة جنباً إلى جنب مع الإدارة العليا للبنك على التعاون بشكل منتظم مع وكالات التصنيف الخارجية مثل موديز وفيتش وكابيتال انتليجنس من أجل ضمان تحديث الجوانب الكمية والنوعية في البنك وتنفيذ أي مبادرات جديدة، فضلاً عن دراسة ومتابعة الظروف الاقتصادية الكلية السائدة في سلطنة عمان.

علاوة على ذلك، نجحت مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة، خلال عام ٢٠١٨م، في فتح حسابات مقاصة من نوع فوسترو بالريال العُماني لمصرفين إقليميين رئيسيين هما بنك الإمارات دبي الوطني في دبي، ومصرف أبو ظبي الإسلامي في أبوظبي، حيث من المتوقع أن تساهم هذه الخطوة في تعزيز العلاقة وتوسيعها مع هذين البنكين في مجالات (أ) التجارة؛ (ب) الخزينة؛ (ج) التمويل.

وتواصل مجموعة المؤسسات المالية العمل مع البنوك القائمة والجديدة لفتح أسواق جديدة لدعم زبائن البنك وتعزيز الصادرات العُمانية. كما واصلت مجموعة المؤسسات المالية تعزيز أداء محفظتها الخاصة بالدخل عبر عدد من الأصول الممولة بقروض مشتركة للبنوك الأجنبية، حيث تعمل هذه المحفظة بشكل إيجابي وريحي وبمستوى مخاطرة منخفضة، وسيكون التركيز في العام القادم نحو تعزيز هذه المحفظة بمصادر جديدة للدخل المتأتي من الرسوم من المؤسسات المالية العالمية ضمن إطار عمل محدود المخاطر، وفي ظل سيناريوهات المشاركة في تحمل مخاطر التجارة.

كما ستقوم المجموعة في المستقبل باستكشاف فرص التوسع في الأسواق الجديدة الناشئة والمتقدمة بما يتوافق مع الخطط الاستثمارية الحالية للسلطنة.

وحدة المبيعات والمنتجات المصرفية للشركات

يدرك صحار الدولي أهمية المعاملات غير القائمة على الورق لزيائته من الشركات والمؤسسات لتوفير أكبر قدر من الوقت الذي يستهلكه الزبون في زيارة البنك وإتمام المعاملات المصرفية المختلفة، ولذلك فإن صحار الدولي يوفر حلولاً آلية شاملة لزيائته من مكاتبهم. وبعد دراسة متعمقة، تعاقد البنك مع شركة كبيرة في مجال البرمجيات وتملك خبرة سابقة في تطبيق نظام آلي شامل وآمن لعدد من البنوك المركزية التي تعد العصب المحرك لنظام المدفوعات المستخدم في تلك البلاد. وطور البنك بفضل خبراته وتجاريه نظاماً يشمل تقنيات RTGS لعمليات السداد المحلية والدولية، فضلاً عن أنظمة الرواتب ومقاصة الشيكات الإلكترونية عن بُعد، بالإضافة لعدد من الخدمات الأخرى. ويتم استخدام هذا النظام والمسمى

"نظام المدفوعات عن بعد" حاليًا من قبل عدة شركات من زبائن صحرار الدولي والتي تشمل شركات التأجير وشركات التمويل وشركات المجموعة الواحدة والعديد من الوحدات الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، يقدم نظام المدفوعات عن بعد للشركات قيمة مضافة لعملياتها المصرفية. حيث يوفر البنك ومن خلال النظام لزبائنه من الشركات خاصية الدخول عبر النظام الأمن والمشفّر إلى خدمات صحرار الدولي من مكاتبهم دون الحاجة إلى زيارة البنك، وهو ما يمنحهم فسحة أكبر لإجراء معاملاتهم في الأوقات التي تناسبهم، وتحكّمًا أكبر، واستغلالاً للوقت المستغرق في التنقل من وإلى البنك لإنجاز المعاملات بشكل مباشر، كما يمكنهم من الحصول على بيانات عديدة حول حساباتهم ويساعدهم على خفض التكاليف، بشكل آمن وسهل.

وقد تقبلت العديد من الشركات والجهات الحكومية نظام الدفع الإلكتروني عن بعد بشكل ناجح. ومن خلال هذا النظام، يمكن للزبون أن يقوم بترتيب جدول السداد، والتدقيق النقدي، ومتابعة نشاط الحساب، والتعامل بالعملات الأجنبية المتداولة لدى البنك، وخدمات مقاصة الشيكات، والدخول الفوري لحساباتهم. كما يساعد النظام على تعزيز الفعالية بشكل كبير في إدارة الأموال والتسوية ونظام المعلومات الإدارية والتوقف عن استخدام الأوراق بشكل تام تقريبًا. كما توفر التكنولوجيا جميع سبل التحكم والحماية الضرورية لضمان عمليات آمنة من المخاطر التقنية.

وامتدادا لسعي صحرار الدولي لتلبية احتياجات زبائنه من الشركات والمؤسسات وتوفير الحلول المالية الشاملة لهم، يستمر البنك في تطوير وتحسين نظامه للدفع الإلكتروني عن بعد من خلال إدخال نظام حماية الرواتب الجديد الذي يجري اختباره حاليًا. كما توجد خطط جاهزة لإدخال عمليات التجارة الخارجية في المستقبل القريب ونظام الرواتب الجديد في نظام المدفوعات عن بعد.

الخدمات المصرفية للمؤسسات الحكومية والقطاع العام

أنشأ البنك وحدة مخصصة لتلبية متطلبات المؤسسات الحكومية واحتياجاتها المصرفية، وتتميز هذه الوحدة بجاهزيتها التامة لخدمة هذه الفئة من الزبائن بما يضمن لهم سرعة الموافقة على عمليات الائتمان، فضلاً عن سرعة تقديم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات.

وحظيت استراتيجية البنك في إنشاء هذه الوحدة المستقلة لتلبية الاحتياجات المصرفية لهذا القطاع الهام بتقدير واسع في السوق المحلي، وساهمت في استقطاب عدد من أبرز مؤسسات القطاع العام وأقسام الوحدات الحكومية. وتواصل الوحدة شراكاتها مع البنوك العُمانية الرائدة لتوفير القروض المشتركة التي تلبي المتطلبات المالية للمشاريع الكبيرة ذات الأهمية الوطنية في مختلف القطاعات الاقتصادية بما في ذلك قطاعات الشحن والضيافة والنفط والغاز على سبيل المثال لا الحصر.

ومن المهام الأساسية لوحدة المؤسسات الحكومية تسويق وإدارة الأصول ومنتجات القروض والودائع لهذه الفئة من الزبائن، وعلى الأخص المؤسسات التابعة بشكل كامل للحكومة العُمانية مثل الوزارات والهيئات الحكومية الأخرى، بالإضافة إلى الشركات التي تمتلك الحكومة نسبة ٥١% أو أكثر من أسهمها سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

وتشمل الخدمات التي تقدمها هذه الوحدة لـزبائن البنك من القطاع الحكومي التحويلات المالية، وتمويل التجارة، والبطاقات الائتمانية للشركات، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وإضافة مواقع أجهزة الصراف الآلي، وغيرها من المنتجات التي تتلائم مع احتياجاتهم. وتواصل الوحدة العمل بشكل وثيق مع الوحدات الأخرى في صحرار الدولي، وخاصةً قسم التجزئة المصرفية، لتوفير منتجات وحلول مصممة خصيصاً للمؤسسات الحكومية، ومن خلال الدمج بين منتجات الصيرفة الخاصة بالأفراد والخدمات المصرفية للمؤسسات، فإن الوحدة تتسم بجاهزية تامة لتلبية الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لـزبائننا الكرام إلى جانب موظفيهم.

وخلال عام ٢٠١٨م، واصلت وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الحكومية والقطاع العام تميزها بتقديم الدعم للعديد من القطاعات الرئيسية مثل الطيران، والنفط والغاز، وقطاع الضيافة، وتوزيع الكهرباء، وبالتطلع إلى عام ٢٠١٩م بالتوازي مع الاستراتيجية التوسعية للبنك، ستواصل الوحدة استكشاف آفاق جديدة للنمو بما يتماشى مع التوجهات الوطنية للتنويع الاقتصادي.

تمويل المشاريع والقروض المشتركة

تأسست وحدة تمويل المشاريع والأعمال التجارية في عام ٢٠١٣ وأصبحت وحدة مستقلة في عام ٢٠١٥. ويفضل الإمكانات القوية للبنك وعلاقاته الوثيقة بالزبائن، نجحت الوحدة في إتمام عدد من صفقات التمويل المشترك شملت مشاريع جديدة ومشاريع توسعية كبرى، وذلك بالتعاون مع بنوك شريكة في السلطنة ودول مجلس التعاون الخليجي الأخرى. وتعمل الوحدة على تشجيع الاستثمارات في دول الخليج العربي والاقتصادات الشريكة الأخرى من خلال المشاركة في الصفقات التمويلية المشتركة للشركات والمؤسسات المالية الخارجية.

وتتملك وحدة تمويل المشاريع والقروض المشتركة خبرة واسعة وقدرة كبيرة في تقييم وتنفيذ وإدارة عمليات التمويل المشتركة للمشاريع المختلفة في شتى القطاعات مثل النفط والغاز، والتعدين، والتطوير العقاري، والسياحة، والطاقة، والطرق، والموانئ، والمطارات، وسكك الحديد، والمناطق الاقتصادية الخاصة وغيرها. ومنذ تأسيسها استطاعت الوحدة أن تبرز في السوق كشريك تمويلي موثوق من خلال تمويلها للعديد من المشاريع التي تخدم التنمية الاقتصادية والناجح المحلي الإجمالي في السلطنة.

وقد حظيت الوحدة بثقة واسعة من الزبائن ورواد الأعمال الصاعدين، وهي ثمرة تشهد على الالتزام والتفاني اللذين يتمتع بهما صحار الدولي في العمليات، علاوة على الجودة العالية والقيمة المضافة في الخدمات والمنتجات التي يقدمها. وإلى جانب القروض المشتركة، يقدم البنك مجموعة شاملة من التسهيلات لتمويل مشاريع التطوير العملاقة، بما في ذلك القروض المزدوجة، وخطابات الضمان وخطابات الائتمان.

وخلال عام ٢٠١٨م، قامت الوحدة بتسهيل تمويل مشروع ضخخ لصناعة النسيج، وهو مشروع استقطب معه استثمارات أجنبية مباشرة إلى السلطنة، إلى جانب المشاركة في تمويل مختلف المشاريع المحلية. كما شاركت الوحدة في العديد من الصفقات التمويلية في دول الخليج لتتويج محفظة المخاطر الخاصة بها. وبالنظر إلى السنة المالية ٢٠١٨م، نجحت الوحدة في تنويع محفظة مشاريعها عبر مجموعة من القطاعات الاقتصادية الواعدة، كما تميزت في عدم وجود قروض متعثرة لديها، ونجحت في الحفاظ على ربحية قوية على مدار العام.

وبالتطلع إلى عام ٢٠١٩م، ستواصل الوحدة السعي إلى وضع هيكل تمويلية مبتكرة وحلول مصرفية متطورة لتلبية الاحتياجات الاستثمارية الآخذة في النمو في السلطنة، وخصوصاً مشاريع البنية التحتية. ويرى صحار الدولي أن هناك إمكانيات كبيرة وفرص واعدة في مجال تمويل المشاريع، وخصوصاً في ظل التزام الحكومة بمواصلة الاستثمار في البنية التحتية للبلاد. علاوة على ذلك، وفي ضوء الخطط الوطنية لتنويع الاقتصاد، يطمح صحار الدولي إلى توسيع تركيزه على صفقات التمويل لمشاريع الشركات الناشئة وفي الوقت نفسه المحافظة على روابط قوية مع قطاع النفط والغاز.

الخزينة

يركز قسم الخزينة على إدارة سيولة البنك للتخفيف من المخاطر المصاحبة لمخاطر نقص السيولة في الأسواق، ويعمل كذلك على رصد المخاطر المتعلقة بأسعار الصرف وأسعار الفائدة والسوق، وفي هذا السياق، تلتزم إدارة القسم بتقديم أفضل الخدمات والحلول التي تمكن أصحاب المصلحة في صحار الدولي من إدارة المخاطر المالية والتخفيف من حدتها أو تجنبها .

بعد التطورات التي شهدتها عام ٢٠١٨، برهن صحار الدولي على مكانته كواحد من أبرز البنوك في السوق المحلي خصوصاً فيما يتعلق بجودة المنتجات، والكفاءة في الهيكلة المالية، والقدرة على إدارة ميزانية عمومية آخذة بالتوسع والتطور، وكل ذلك من خلال استخدام وتبني أبرز التقنيات المتاحة في السوق. وبفضل استخدامنا لبنية أساسية رقمية متطورة، تمكن قسم الخزينة من توسيع نطاق خدماته وتوفير حلول أكثر تطوراً في عام ٢٠١٨، لينجح في توسيع شبكة تعاملاته مع زبائن بارزين في دول مجلس التعاون الخليجي وحتى زبائن من الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية.

وشهد عام ٢٠١٨ طرح خدمات جديدة لهيكله الودائع للشركات الكبيرة مع استمرار البنك بالدخول إلى السوق الأوروبي وأسواق شرق آسيا، بما في ذلك التعاون مع مؤسسات عالمية بارزة مثل كومرتس بنك، و جي بي مورجان و جوليس بار السويسري. كما حافظ البنك على أدائه من ناحية الحسابات المراسلة (حسابات نوسترو) حيث يستمر وبشكل يومي بإدارة تحويلات هامة تشتمل على معاملات قياسية في صحار الدولي.

ومن حيث التطور والإمكانات، عززت مجموعة المنتجات والخدمات من مكانة البنك كواحد من أبرز البنوك في السوق العماني، ليستحوذ بذلك على حصة قوية تضعه في المركز الثاني من ناحية الحصة السوقية في منتجات الخزينة. وفي ظل سعيه للانطلاق إلى الأسواق الإقليمية، أسس قسم الخزينة شراكات مع عدد من البنوك الإقليمية الرائدة بما في ذلك بنك الإمارات، وبنك أبوظبي الأول، اللذين يعملان على تخليص معاملتهما مروراً بصحار الدولي. وقد ساهم ذلك في تعزيز موقف صحار الدولي كمؤسسة قادرة على تسعير العملات الإقليمية.

وفي الوقت الذي أصبحت فيه تكاليف رأس المال أكثر تحفظاً لفرض المزيد من السيطرة على سوق المشتقات المالية، تحظى النسب الأخرى، مثل الأصول والالتزامات، بنوع أفضل من التوازن، مما يساعد البنك على تمويل نفسه على المدى القصير .

وفي خضم إصلاح الأنظمة وتبني سياسات أكثر توازناً من جانب الجهات التنظيمية المختصة، يواصل قسم الخزينة تطوير أنظمة العمل والبنية الأساسية، وطرق الإبلاغ لضمان أكبر قدر من السيطرة الكاملة في إدارة المخاطر ويكون البنك من "صناع السوق". وفي مجال تقديم المنتجات والحلول الاستثمارية، نجح قسم الخزينة في تمكين صحار الدولي من كسب ثقة السوق وخصوصاً بين الزبائن من الشركات والجهات الحكومية، ليصبح البنك رائداً على المستوى المحلي في خدمة هذه الفئات من الزبائن.

يستمر نظام الدفع عن بعد عبر الإنترنت (ROPS)، الذي أطلق في السنوات السابقة، في تعزيز نجاحه من خلال تبنيه من قبل أبرز الشركات المحلية، في الوقت الذي نستعد فيه لتوسيع نطاقه ليشمل مؤسسات خارجية، فمن خلال هذا النظام، يستطيع الزبائن من الشركات جدولة المدفوعات، ومراقبة حركة الحساب، والتعامل مع متطلبات صرف العملات الأجنبية والتمويل التجاري، وشيكات المقاصة، والتمتع بالقدرة على الاطلاع على حساباتهم وتعاملاتهم بشكل مباشر. ويعد نظام الدفع عن بعد عبر الإنترنت أمراً أساسياً لتحسين كفاءة إدارة النقد وإنهاء الحاجة إلى الإدارة القائمة على الورق بشكل كامل. علاوة على ذلك، توفر تقنية نظام الدفع عن بعد عبر الإنترنت جميع البروتوكولات الأمنية والضمانات اللازمة لتنفيذ عمليات آمنة وناجحة في جميع أنحاء البنك.

لقد ساهم التزام صحار الدولي تجاه بناء مجموعة أكبر من المنتجات والخدمات في تمكين القسم من توفير مجموعة أوسع من الحلول لأصحاب المصلحة في عام ٢٠١٨، بما في ذلك العديد من المنتجات والخدمات الناجحة التي تجاوزت توقعات السوق. وعلاوة على ذلك، قام القسم بتطوير النظم لتعزيز قوة البنك وقدرته في السيطرة على المخاطر ورصد ميزانيته العمومية بمهارة أكبر، مما ساهم في زيادة الإيرادات. شهد إيرادات لقسم الخزينة نمواً مستمراً بنسبة تفوق ٣٥ بالمائة في الإيرادات والربحية غير الممولة بحسب نتائج نهاية السنة المالية ٢٠١٨. وقد ساهم هذا النمو في زيادة في منتجات الصرف الأجنبي والمنتجات المشتقة لعام ٢٠١٨.

وبالنظر إلى المستقبل، سيسعى قسم الخزينة إلى تقديم منتجات جديدة في المشتقات المالية و حلول الخزينة للشركات والمؤسسات الحكومية، كما سيعمل على زيادة الخدمات التي يقدمها للزبائن من الشركات ومن الأفراد ذوي الدخل العالي، إلى جانب الاستمرار في تحسين الكفاءة على جميع الأصعدة لضمان سلاسة العمليات. وسيساعد ذلك من حيث إعداد آفاق جديدة ومبادرات النمو، بالإضافة إلى تحسين أدائه من ناحية ضمان السيولة والسيطرة على مخاطر سعر الفائدة والصرف.

يهدف القسم إلى تعزيز وجوده في السوق وتعزيز دوره الاستشاري بين الزبائن من الشركات من أجل تبسيط وزيادة وتنويع الإيرادات بشكل أكبر. وفي عام ٢٠١٨، تم فتح المزيد من حسابات نوسترو التي تغطي عدداً أكبر من العملات مع

مواصلة التركيز على اليونان الصيني لتلبية الطلب المحلي. وفي الوقت الحالي، يعتبر صهار الدولي أكبر رابع بنك في السوق من ناحية إجمالي محفظة القروض.

وبصفته واحداً من الرواد في السوق في مجال تقديم الخدمات المالية، يسعى قسم الخزينة في صهار الدولي بشكل حثيث للوصول إلى الأسواق الجديدة والناشئة، حيث يعمل على تكثيف اتصالاته في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي وأوروبا. كما يطمح إلى الدخول في مشتقات العملات الإقليمية، ولكنه يعمل على تلبية متطلبات الهيئات التنظيمية العُمانية من جميع النواحي.

سيظل قسم الخزينة منفتحاً على الدخول في شراكات دولية جديدة وسيظل مستعداً لتسهيل عمليات الدفع وتقليل تكاليف التشغيل والتمويل من خلال مجموعة متطورة من الخدمات عالية الجودة. يتوقع صهار الدولي نمواً في الأقسام بما يتماشى مع التعافي الاقتصادي الكلي المستمر في السلطنة في عام ٢٠١٩ للوصول إلى حوالي ٣,٥ بالمائة.

التجزئة المصرفية

باعتباره ركيزة أساسية في تحقيق النمو المستدام للبنك، يواصل قسم التجزئة المصرفية توسيع قاعدة الزبائن، علاوة على تحقيقه للعديد من التطورات والإنجازات في مختلف جوانب العمل، وذلك بعد أدائه المميز في عام ٢٠١٧م وزيادة حصته السوقية خلال ٢٠١٨م.

ففي العام ٢٠١٨م، قام البنك بخطوات كبيرة في مساعيه لإعادة تشكيل قسم التجزئة المصرفية، حيث وضع خطة استراتيجية تتماشى مع الرؤية الجديدة للبنك، والهادفة إلى زيادة النمو وتعزيز مكانة صحار الدولي كمؤسسة خدمية عُمانية رائدة تركز على الزبائن من خلال اعتماد أحدث التقنيات وتبسيط العمليات والإجراءات.

تعزيز شبكة تقديم الخدمات ومعاييرها

تأكيداً على التزامه بالاستمرارية في تقييم قنوات خدمات الزبائن، لا سيما فروع الخدمة المباشرة في مختلف أرجاء السلطنة، وسع البنك شبكة فروعه من خلال افتتاح فرعين جديدين في كل من منطقة الوطية بمحافظة مسقط، وولاية خصب بمحافظة مسندم، ويعتبر الفرع الجديد في خصب ذا أهمية استراتيجية كونه الأول لصحار الدولي في محافظة مسندم. وبذلك يصل عدد فروع صحار الدولي إلى ٣٠ فرعاً. وعلاوة على ذلك، قام البنك بتوسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي لديه من خلال إضافة سبعة أجهزة جديدة، ليصل العدد الإجمالي لأجهزة الصراف في نهاية عام ٢٠١٨ إلى ٦٦ جهازاً، موزعة في مواقع استراتيجية تشهد حركة نشطة للزبائن، وتوفر لهم مجموعة واسعة من خدمات التجزئة المصرفية.

وانسجماً مع توجهه في تعزيز التجربة المصرفية للزبائن والتركيز الكبير على تحسين جميع جوانب تقديم الخدمة، شهد عام ٢٠١٨ إطلاق حملة واسعة لتسهيل تقديم الخدمات، ومن ضمن المبادرات التي تضمنتها الحملة تعهد البنك بفتح حساب جديد للزبون خلال خمس دقائق، وإصدار البطاقات الائتمانية الجديدة وتخليص إجراءات القروض الشخصية في غضون ٢٤ ساعة فقط، بالإضافة إلى إتمام إجراءات القروض الإسكانية خلال ٧٢ ساعة. وشملت الحملة أيضاً تمديد ساعات العمل في فرع عُمان أفينيوز مول في مسقط، ليكون الفرع بذلك متاحاً لخدمة الزبائن لأكثر من ١٢ ساعة يومياً، بما فيها أيام عطلة نهاية الأسبوع والإجازات الرسمية، وحظيت هذه الخطوة بإشادة واستحسان الزبائن في السلطنة باعتبارها مبادرة تتواءم مع احتياجاتهم المصرفية اليومية.

خدمات ومنتجات متنامية

بعد توسيع منتجاته في ٢٠١٧، قدم صحار الدولي مجموعة جديدة من المنتجات والخدمات المصرفية في السلطنة خلال ٢٠١٨ وذلك بالنظر إلى زيادة الطلب من قبل الزبائن والفرص المتوفرة في السوق على حد سواء، وتضمن ذلك تقديم

منتجات جديدة مخصصة لزبائن الخدمات المصرفية المميزة، كما قام البنك بإعادة هيكلة شاملة للخدمات والمنتجات المصرفية المخصصة لهذه الفئة من الزبائن لزيادة حصته في السوق، وهي خطوة ستلعب دوراً أكبر في استراتيجية خدمات التجزئة المصرفية في البنك لعام ٢٠١٩ وما بعده.

وضمن مساعيه ليكون مؤسسة خدمية تلبي احتياجات جميع زبائنه، أطلق صحرار الدولي سبع منتجات جديدة للتأمين على الحياة في عام ٢٠١٨م من خلال شراكة استراتيجية مع شركة التأمين العربية فالكون. وانطلاقاً من التزامه بتبني التكنولوجيا لرفع مستوى خدمات الزبائن، نجح صحرار الدولي في دمج نظام إصدار وثائق التأمين على الحياة في نظامه المصرفي الأساسي، ليصبح بذلك البنك الأول في السلطنة القادر على إصدار وثائق التأمين على الحياة بشكل فوري.

كما أطلق صحرار الدولي في أوائل عام ٢٠١٨ نسخة مطورة من برنامج "المميز للادخار". ونجح البرنامج، الذي يقدم مجموعة من الجوائز والمكافآت للزبائن، في تعزيز ثقافة الادخار لدى الزبائن والمجتمع ككل، مع نجاحه في رفع مستوى ودائع الزبائن وعدد الحسابات المفتوحة. وقد حرص البنك على إجراء السحوبات الشهرية للبرنامج في مواقع مختلفة في كل شهر لضمان توسيع فرص التواصل المباشر مع الزبائن في جميع أنحاء السلطنة، كما شكّلت هذه الفعاليات الشهرية منصة فريدة لفهم احتياجات الزبائن وبالتالي تمكين البنك من تطوير خدماته ومنتجاته بشكل أكبر.

وسعيّاً منه لزيادة مستوى الوعي بمنتجات البنك وخدماته، بالإضافة إلى زيادة حصته في السوق، أطلق قسم التجزئة المصرفية عدداً من العروض الترويجية طوال عام ٢٠١٨م، بما في ذلك عرض تمويل السيارات خلال شهر رمضان المبارك. وأطلق قسم البطاقات أربع حملات ترويجية لقيت جميعها استحساناً وقبولاً واسعاً، بما في ذلك حملة "مجاناً مدى الحياة" التي تتيح للزبائن الحصول على بطاقات ائتمان جديدة بدون رسوم على التجديد أو رسوم الخدمة مدى الحياة. وخلال موسم السفر في الصيف، أطلق البنك حملة "مكافآت المميز" التي تهدف إلى زيادة المكافآت مقابل استخدام بطاقات التميز الائتمانية من خلال زيادة عدد النقاط القابلة للاسترداد النقدي. وفي نوفمبر ٢٠١٨م، وكجزء من احتفالات البنك بالعيد الوطني الثامن والأربعين، أطلق البنك حملتين ترويجيتين، كافأت الأولى منهما ستة زبائن سجلوا أعلى عدد في استخدام البطاقات الائتمانية، ومنحتهم جائزة بالإقامة ليلتين في منتجج أنانتارا الجبل الأخضر مجاناً، وفي ذات السياق أطلق البنك حملة أخرى لتفعيل البطاقات كافأت ٤٨ زبوناً بتذاكر سينما.

النظرة المستقبلية

وضع القسم خططا طموحة للعديد من التطويرات التقنية ذات العلاقة بخدمة الزبائن، ويشمل ذلك تطويرات في البنية التحتية القائمة وتحسين الخدمات التي من شأنها أن تضع البنك في موقف تنافسي وريادي أقوى مقارنة بأعلى المعايير

العالمية في قطاعات خارج القطاع المصرفي كقطاع الاتصالات، والضيافة، وشركات الطيران. وقريباً جداً سيتمكن الزبائن من التحكم في معاملاتهم المالية والمصرفية بطريقة لم يشهدها من قبل.

وتوافقاً مع رؤيته الاستراتيجية الجديدة والمعايير الدولية، يعمل القسم على توفير حلول ومنتجات وخدمات جديدة قائمة على أحدث التقنيات، بما في ذلك مجموعة كبيرة من المنتجات الاستثمارية العالمية لزبائن وحدة إدارة الثروات، مما يوفر المزيد من الفرص لزيادة الثروات من خلال الحصول على خدمات استشارية مخصصة حسب الطلب. ويحرص القسم على التدرج في طرح منتجاته وخدماته ومبادراته الجديدة، لتقديم الخدمات المناسبة لكل فئة من فئة الزبائن على حدة، مع تركيزه على الفئة الوسطى وتقديم المزيد من القيمة لزبائنه. وسيلعب قسم التجزئة المصرفية دوراً محورياً في تعزيز قدرات صحار الدولي في تحقيق الاستفادة القصوى من الفرص للبنك وتنويع محفظة أنشطته، بالإضافة إلى تعزيز مكانته كمؤسسة رائدة في توظيف التكنولوجيا لخدمة الزبائن في ظل تزايد التنافسية في السوق يوماً بعد يوم.

صحرار الإسلامي

نظرة على سوق الصيرفة الإسلامية بالسلطنة

تشير التقارير بنهاية شهر نوفمبر ٢٠١٨م إلى استحواذ الصيرفة الإسلامية على حصة بلغت ١٢,٩٦ بالمائة من إجمالي القطاع المصرفي في السلطنة. وارتفعت أصول الصيرفة الإسلامية إلى ١٦,٣ بالمائة، في حين نمت التمويلات الإسلامية بنسبة ١٨,٣ بالمائة خلال ذات الفترة، مدعومة بشكل رئيسي بالزيادة في عدد الزبائن الباحثين عن التمويل الإسلامي الشخصي والتجاري. كما ارتفعت الودائع لتستحوذ على حصة تبلغ ١١,٢ بالمائة من إجمالي ودائع القطاع المصرفي، مدعومة بالنمو الحاصل في قطاع التجزئة المصرفية والذي ساهم بنسبة ٨٠,٦ بالمائة من هذا النمو.

أداء صحرار الإسلامي في ٢٠١٨م

وفي ظل النمو الذي يشهده قطاع الصيرفة الإسلامية في السلطنة، واصل صحرار الإسلامي مساهمته في تحقيق الأهداف العامة لصحرار الدولي، وخدمة الزبائن بمجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. وقد نجح صحرار الإسلامي في تحقيق العديد من الإنجازات والنتائج الإيجابية خلال عام ٢٠١٨م في العديد من الجوانب الأساسية، لا سيما في تعزيز علاقاته التجارية مع قطاع الشركات، ويعزى ذلك إلى استقلاليته عن الاقتصاد الوطني والتوجه الملحوظ في انتقال الزبائن من البنوك التقليدية إلى البنوك الإسلامية.

وفيما يتعلق بالعمل مع الشركات والمؤسسات، حافظ صحرار الإسلامي على مستوى جاذبيته للزبائن في السوق، وشهد في الوقت ذاته زيادة في استقطابه للزبائن من مصارف أو نوافذ إسلامية منافسة، وذلك بفضل الثقة التي أسسها في السوق، وجودة تقديم الخدمات، لا سيما كفاءة وسلاسة الإجراءات. وسيعمل صحرار الإسلامي على تعزيز تركيزه على هذه العوامل خلال المرحلة المقبلة إضافة إلى تركيزه على الخدمات التمويلية لقطاعي العقارات والسيارات.

وقد استثمر صحرار الإسلامي خلال عام ٢٠١٨م في عدد من الصكوك الحكومية، وكذلك الصكوك خاصة. وفي الوقت الذي يظل الاستثمار مقيداً بشكل كبير من الجهات التنظيمية مما لا يشجع اعتباره عاملاً رئيسياً لدفع النمو في الوقت الحاضر، إلا إن صحرار الإسلامي يظل منفتحاً لمواصلة الاستثمار في الصكوك، حيث حدد آفاقاً للنمو في عام ٢٠١٩م ريثما يتم الحصول على الموافقات من الجهات التنظيمية.

وعلى الرغم من هذه القيود، لا يزال الإطار التنظيمي للصيرفة الإسلامية في سلطنة عُمان يقدم مجموعة من الفرص المحلية والدولية التي توفر مرونة مالية أكبر للبنوك والنوافذ الإسلامية في هذا القطاع، بما في ذلك صحرار الإسلامي. حيث أصبح الاقتراض الداخلي ممكناً بناءً على التغييرات التي أجراها البنك المركزي العماني في السياسات وأدوات

الإقراض، مما مكن صحرار الإسلامي من تأمين نفسه من خلال ممولين محليين، بدلاً من الاعتماد على أطراف دولية وتحمل التبعات التي تنشأ عن ذلك. كما استطاع صحرار الإسلامي الاستفادة من ذلك للحد من اعتماده على الأطراف الأجنبية خلال فترات اضطراب السوق وتوطين عملية الاقتراض، الأمر الذي سيفضي إلى المزيد من المساهمات الاقتصادية الإيجابية.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية العامة في السوق، وتأثيراتها على حجم السيولة المتوفرة، إلا أن استراتيجية صحرار الإسلامي لا تزال قائمة على الرصد المستمر للتطورات في القطاع لضمان الحصول على أكبر العوائد من تشييده لأي منتجات وخدمات جديدة.

الرقمنة والتواصل مع الزبائن

يدرك صحرار الإسلامي أهمية التحول الرقمي كعامل رئيسي لزيادة عوائد الاستثمار وكعنصر أساسي في الأعمال المصرفية الحديثة. وعليه، واصل صحرار الإسلامي تطوير منصاته الرقمية في أعقاب التطورات والإنجازات التي حققها في هذا الجانب عام ٢٠١٧م، حيث عمل على ترقية خدماته المصرفية عبر الهواتف الذكية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

ولأجل تعزيز تواصله مع الزبائن في كافة أرجاء السلطنة خلال العام ٢٠١٨، دشّن صحرار الإسلامي فرعين جديدين في كل من ولاية بركاء ومنطقة المعبيلة بولاية السيف، كما قام بنقل فرع في فلج القبائل إلى موقع أقرب من منطقة السوق التجارية في ولاية صحرار. وسيواصل صحرار الإسلامي زيادة حضوره في السوق من خلال اختيار مواقع استراتيجية لفروعه الثابتة والمتنقلة، علاوة على توظيف التكنولوجيا لتقديم الخدمات.

كما يواصل صحرار الإسلامي المشاركة في ندوات والقيام بزيارات إلى الجامعات والمدارس والوزارات بهدف تثقيف الجمهور ونشر الوعي والمعرفة بأساسيات الصيرفة الإسلامية، لا سيما بين الشباب، بالإضافة إلى الأسواق المستهدفة ومختلف المؤسسات في القطاع العام. وتتضمن جهود صحرار الإسلامي في هذا الجانب إنشاء قاعدة معرفية أوسع لمساعدة موظفي الصيرفة التقليدية في تواصلهم مع زبائنهم فيما يتعلق بصحرار الإسلامي.

نظرة إلى المستقبل

يظل صحرار الدولي متفائلاً بالرغم من تقلبات السوق، وذلك بالنظر إلى خطط السلطنة الاقتصادية، والتطورات المرتقبة التي يخطط لها صحرار الإسلامي، حيث سيعمل على الاستحواذ على حصة أكبر من السوق تدريجياً. ومع الاستراتيجية الجديدة للبنك وتركيزه على المنافسة، فإن صحرار الإسلامي واثق من خطته الرامية إلى تشييد عدد من التطويرات في عام ٢٠١٩م. وعلى سبيل المثال، تشكل بطاقات الانتماء جانباً يحمل العديد من الفرص، حيث لاقت قبولاً على نطاق واسع

في السوق المحلي، وعليه يستعد صحرار الإسلامي لإدخال تسهيلات جديدة من شأنها رفع مستوى قدرته التنافسية في السوق وتوفير محطة متكاملة تلبي جميع الاحتياجات المصرفية للزبائن.

ويؤمن صحرار الإسلامي أيضاً أن موظفيه هم أهم موارده وأصوله التي يمكنها تقديم قيمة مضافة للزبائن والمساهمين على حد سواء. ولأجل ذلك سيواصل صحرار الإسلامي تركيزه على تطوير كوارده في خطته للعام ٢٠١٩، حيث يخصص استثمارات لتعزيز قدرات وإمكانات الموظفين بصفتهم سفراء لهذه النافذة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

كما يبحث صحرار الإسلامي فرص التوسع من خلال الاستثمار المصرفي أو الحصول على تراخيص للعمل في سوق رأس المال في الوقت الحالي، ويبحث في إمكانية تطبيقها في عام ٢٠١٩م. وهذا من شأنه تمكين صحرار الإسلامي من ضمان مصادر دخل جديدة، والمشاركة في الصناديق والأسهم والإقراض المشترك، وغير ذلك من المنتجات المركبة.

وعلى صعيد التطوير في القنوات الرقمية، فلدى صحرار الإسلامي خطط لبناء منصة متكاملة تتسم بأحدث التقنيات، يمكن من خلالها توفير مجموعة من التسهيلات المصرفية، ومن شأن ذلك أن يعزز من التجربة المصرفية للزبائن من الأفراد والمؤسسات. وستظل هذه الخطط قيد التطوير بانتظار المزيد من الإجراءات في ٢٠١٩م.

وعلاوة على ذلك، سيشهد العام ٢٠١٩م توسعاً في فروع وشبكة الصراف الآلي لدى صحرار الإسلامي لضمان المزيد من الشمول المالي وتوفير المزيد من الخيارات للزبائن الحاليين والمحتملين. وكجزء من خطة عمله الخمسية، يخطط صحرار الإسلامي لإطلاق فرع واحد كل عام حتى عام ٢٠٢٣م، بالإضافة إلى توفير أكشاك خدمة مؤقتة لتعزيز مستوى وجودة التواصل مع الزبائن.

العمليات

يعتبر قسم العمليات ركيزة أساسية في تسهيل العمليات المصرفية لقطاعي التجزئة المصرفية والخدمات المصرفية للشركات، حيث يلعب فريق قسم العمليات دوراً محورياً في تنفيذ وإدارة العمليات المصرفية الأساسية، مع توليه مسؤوليات مراقبة المعاملات المتعلقة بمختلف المنتجات والخدمات، مع الحفاظ على قاعدة بيانات مركزية للزبائن. وتسهم المهام التي يقوم بها قسم العمليات في تعزيز التكامل بين الخطوط الأمامية المتمثلة في نقاط خدمة الزبائن والخطوط الخلفية التي تقوم بالعمليات، كما تسهم في التقليل من التكاليف المتعلقة بالمعاملات، وتساعد مختلف الوحدات داخل البنك في سعيها نحو تلافي الأخطاء بشكل كامل، وبالتالي الارتقاء بالتجربة المصرفية للزبائن، والحفاظ على ولائهم وتعاملاتهم لفترة أطول.

وقد كان عام ٢٠١٨ عاماً إيجابياً لقسم العمليات في ظل النجاح الملحوظ الذي حققه من حيث رفع مستويات الكفاءة، والإنتاجية والتحسينات التي تم دمجها في جميع التحديثات على النظام المصرفي الأساسي للبنك. وبالرغم من التحديات - التي تجاوزها القسم بفضل الجهود التعاونية للفريق - فقد تم تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية لهذا العام دون خسائر مترتبة عن أي من أعمال القسم وأنشطته.

وحدة إدارة الائتمان

تلعب وحدة إدارة الائتمان دوراً رئيسياً في حماية أصول البنك، بما في ذلك الائتمان التجاري للشركات، بالإضافة إلى مسؤوليتها عن حفظ سرية ملفات الزبائن، كما تتحمل الوحدة مسؤولية التأكد من سلامة الأوراق المالية وتنظيمها. وعلى مدار العام ٢٠١٨م، عملت الوحدة على مراقبة المعاملات بعناية لضمان حماية مصالح البنك ومصالح الزبائن بشكل كامل. كما تقوم الوحدة بالاحتفاظ بجميع الوثائق الضرورية بعد استلامها والتحقق منها واتباع إجراءات الأمان. وتواصل الوحدة تقديم الدعم لوحدة تمويل الشركات وقسم الخدمات المصرفية الإسلامية لضمان سلاسة العمليات التشغيلية وسرعة تقديمها للزبائن. كما يعمل القسم على مراقبة الالتزام في إطار المعايير التنظيمية ذات الصلة، بالإضافة إلى توفير المعلومات التنظيمية والإدارية للجهات ذات العلاقة في البنك.

ضمان الجودة

وجهت وحدة ضمان الجودة خلال العام ٢٠١٨م جزءاً كبيراً من جهودها في أتمتة العمليات، وذلك بالتنسيق الوثيق مع فريق الإدارة العليا والأقسام الأخرى بهدف تحسين العمليات باستمرار والمساهمة بشكل أكبر في توجه البنك إلى رفع معايير خدمة الزبائن لتكون متوافقة مع أعلى المعايير الدولية. وفي هذا السياق وحدة ضمان الجودة على ثلاثة أنشطة

رئيسية هي: تطوير العمليات الجديدة، وتعديل العمليات القائمة، وتحسين سير العمليات، وتقوم الوحدة بهذه المهام بالتوازي مع بعضها البعض.

وكوسيلة لضمان التميز في مجال خدمة الزبائن، أوكل إلى القسم مسؤولية إعادة هيكلة الإجراءات لتقليص الوقت المطلوب لفتح الحسابات إلى خمس دقائق فقط، وإصدار الموافقة على القروض الشخصية وصرفها خلال ٢٤ ساعة، ومنح الموافقة على القروض السكنية وصرفها خلال ٧٢ ساعة، وإصدار خطابات الاعتماد والضمان للزبائن من الشركات خلال ٣٠ دقيقة. ومن خلال تحسين هذه الإجراءات الأساسية، نجح صحرار الدولي في تبسيط إجراءات الخدمة وتقليص عدد الأخطاء، وفي الوقت نفسه الحفاظ على مستوى عالٍ من الكفاءة في رصد الأخطاء الجديدة وإيجاد الحلول لها. وعلاوة على ذلك، اشتركت وحدة العمليات المركزية ضمن قسم العمليات في أتمتة العمليات التي كانت تتم يدوياً في السابق، الأمر الذي كان له أثر إيجابي على الخدمات المقدمة للزبائن.

تعمل وحدة ضمان الجودة بشكل وثيق مع قسم الموارد البشرية طوال العام من أجل دراسة حجم الوحدات المختلفة وضمان وجود العدد المناسب من الموظفين في كل وحدة، حيث يتم الإبلاغ عن أي زيادة أو نقصان في عدد الموظفين لقسم الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات اللازمة. وسهلت هذه الخطوة عملية إدارة الموظفين في مختلف الوحدات، لا سيما من حيث تقييم إنتاجيتهم وأدائهم في بيئة أكثر ملاءمة لتحقيق العائد من الاستثمار في الموارد البشرية. كما أُتيح للموظفين التعامل والتفاعل بشكل أكبر مع مختلف الأقسام والوحدات، وهي خطوة أتاحت لهم فرصة اكتساب المزيد من الخبرات والمعارف التي بدورها عززت من العائد على الاستثمار البشري من حيث امتلاك الموظفين لقدرات أكبر تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أفضل.

كما تعمل وحدة ضمان الجودة على رصد الشكاوى والاستفسارات على مدار العام والتنسيق مع الوحدات والفروع للتقليل من شكاوى الزبائن أو حلها نهائياً من خلال البحث عن أسباب نشوئها ووضع حلول جذرية تحول دون تكرار مثل هذه الشكاوى. وفي هذا السياق يبلغ متوسط الفترة الزمنية القياسية للرد على الشكاوى سبعة أيام، ولكن الوحدة تمكنت من تحقيق متوسط قياسي في معالجة شكاوى الزبائن في غضون ثلاثة أيام عمل، ويعزى ذلك إلى النهج الذي يتبعه فريق العمل، والمتمثل في معالجة المشكلات من خلال التعامل مع جذورها ومسبباتها، وتحليل الشكاوى المتكررة، وتحسين معدل سرعة الاستجابة، وتحسين الإجراءات الداخلية.

وكما هو الحال مع وحدة ضمان الجودة، حققت العديد من الوحدات الأخرى ضمن قسم العمليات نجاحات ملحوظة في عام ٢٠١٨م، إذ تقوم وحدة ائتمان الشركات بتطبيق إجراءات ضبطية للتأكد من سلامة التسهيلات الممنوحة للزبائن وعدم وجود أي ثغرات فيها، وتقوم الوحدة على مدار العام بالتحقق من المعاملات بعناية لضمان حماية مصالح البنك ومصالح

الزبائن بشكل كامل. كما تقوم الوحدة بالاحتفاظ بجميع الوثائق الضرورية بعد استلامها والتحقق منها من خلال الأخذ بالإجراءات الأمنية المطلوبة. وتواصل الوحدة تقديم الدعم لأعمال تمويل الشركات من خلال ضمان سلاسة العمليات وسرعتها، والمساهمة من خلال ذلك في تعزيز رضى الزبائن والحفاظ على ولائهم.

وحدة التحصيل ومعالجة الديون المتعثرة

تابعت وحدة التحصيل ومعالجة الديون المتعثرة جهودها لمراقبة أداء الحسابات المتعثرة، إذ شارك كل عضو من أعضاء الفريق في تسريع تحصيل أية مستحقات غير مسددة لتعزيز تحقيق البنك لأهدافه وعوائده. وبالنظر إلى المستقبل، ستعمل هذه الوحدة التي خضعت لإعادة الهيكلة مؤخراً على متابعة القروض المتعثرة والعمل على تحصيلها من خلال المتابعة الحثيثة ودراسة التحديات ومعالجتها من أجل تعزيز أرباح البنك

نظام المدفوعات عن بعد

وَقَرَّ صحار الدولي نظام المدفوعات عن بعد لزيائنه من الشركات والمؤسسات لمساعدتهم على إجراء المعاملات المصرفية من مكاتبهم مباشرة. ويستخدم هذا النظام الآلي الآن على نطاق واسع، إذ أنه، بمزاياه المتعددة، يوفر الكثير من الوقت والموارد. وقد ازدادت إمكانيات النظام وزاد معها عدد الزبائن الذين يستخدمونه، وبالتالي باتت معظم المعاملات المصرفية ينفذ الآن من قبل الزبائن مباشرة. وبالتعاون مع أقسام الخدمات المصرفية للشركات في البنك، يستمر العمل على تطوير هذا النظام حيث من المتوقع أن يوفر مزيداً من المرونة والمزايا للزبائن خلال الفترة المقبلة.

و نجح صحار الدولي في اجتذاب عدد كبير من الزبائن من الشركات التي باتت الآن تنفذ كامل معاملاتها المصرفية باستخدام نظام المدفوعات عن بعد. ويركز البنك حالياً على الزبائن من خارج السلطنة والذين يمكنهم أيضاً من استخدام النظام من بلدانهم بدون أي نوع من المخاطر، وذلك بفضل استيفاء النظام والتزامه بكافة المتطلبات التنظيمية. وأهم المزايا التي يقدمها هذا النظام وتجذب الزبائن هي توفير الوقت، والسرعة، والكفاءة، والمساهمة في خفض التكاليف كونه يلبي احتياجات الزبائن من مقر أعمالهم مباشرة دون الحاجة لزيارة البنك. ويهدف تعزيز مكانة صحار الدولي في السوق، يواصل قسم العمليات تحديث أنظمتهم وتعزيز خدماته لزيادة كفاءة البنك وقدرته على إدارة قاعدة متنامية من الزبائن باستمرار.

قسم عمليات الخزينة والتسويات

واصل المكتب الخلفي لقسم الخزينة عمله بنجاح خلال عام ٢٠١٨ بفضل جهود فريق العمل الذي يتمتع أفراداه بالخبرة والمهارة. وكجزء لا يتجزأ من إدارة عمليات الخزينة في البنك، يقوم المكتب الخلفي لقسم الخزينة بإجراء عمليات التحقق والتأكد من البيانات، وتنفيذ تعاملات الصرف الأجنبي التي يجريها المكتب الأمامي للوحدة. ومن أجل منع عمليات

الصرف الأجنبي غير المصرح بها وتقليل الأخطاء المحتملة والأنشطة الاحتياطية، تعمل الوحدة على تنفيذ نهج تدقيق شامل ومناسب في مختلف مستويات العملية.

الموارد البشرية

يوصل قسم الموارد البشرية لعب دور محوري في صحار الدولي، ويحرص كل الحرص على توفر الموارد البشرية المتخصصة الكافية لتحقيق أهداف العمل وتحقيق الاستراتيجية العامة للبنك. وعقب تعيين إدارة تنفيذية جديدة للبنك وطرح رؤية مستقبلية جديدة، يعمل قسم الموارد البشرية كشريك استراتيجي بحيث يواصل استخدام أفضل الممارسات لتعزيز كفاءة الموظفين.

ومن خلال موائمة أنشطته مع الاستراتيجية الجديدة للبنك، يركز قسم الموارد البشرية على تطوير قدرات الموظفين، وبشكل خاص على تعزيز الكفاءات القيادية. وفي ظل المساعي المبذولة لإعداد وتأهيل جيل القادة المستقبليين من الكوادر العاملة حالياً، أطلق البنك عدداً من المبادرات الجديدة إلى جانب مواصلة برامج سابقة أثبتت نجاحها، بما في ذلك إطلاق البنك لأول برنامج داخلي لتطوير القادة.

ويلتزم صحار الدولي بأن يكون الخيار المفضل للتوظيف لدى الكوادر العمانية الموهوبة، انطلاقاً من سمعته الجيدة في السوق كمؤسسة تركز على المجتمع وقيم الفريق الواحد. ويواصل قسم الموارد البشرية عمله الدؤوب في هذا المجال، إلى جانب جهوده في تعزيز المستويات المعرفية والمهارية للموظفين وتدريبهم وتطوير قدراتهم من خلال أنشطة تشجع التفاعل والتواصل بين المشاركين، وتتضمن في كثير من الأحيان أقساماً متعددة ضمن البنك لتعزيز التكامل والكفاءة بين موظفي هذه الأقسام. ويسعى القسم كذلك إلى تعزيز التواصل بين الموظفين بمختلف مستوياتهم الإدارية، وذلك للحصول على فهم أفضل فيما يتعلق بطموحات الموظفين وإمكاناتهم للتطوير.

وقام صحار الدولي، في عام ٢٠١٨م، بتفعيل خطة التطوير الشخصي لمساعدة الموظفين الأقل أداءً على تطوير قدراتهم وتقديم أفضل أداء ممكن من خلال مجموعة من الإجراءات التي تضمن لهم لعب أدوار تتناسب مع مهاراتهم وطموحاتهم. إن ثقافة البنك القائمة على تحسين الأداء معززة بمجموعة من الحوافز، وسيواصل البنك هذه الجهود من خلال إطلاق برامج محسنة لتكريم ومكافأة الموظفين المجيدين. ويقوم القسم بدور كذلك في تعزيز الانتماء إلى الهوية الجديدة لصحار الدولي من خلال عدد من المبادرات والإجراءات التي ينفذها بهدف خلق تجارب إيجابية تحقق قيمة مستدامة للبنك تتجلى في أداء أفضل للموظفين.

كما خضعت عملية إلحاق الموظفين بالعمل وتعريفهم بالمؤسسة للمراجعة في عام ٢٠١٨م، حيث تم إدخال بعض التعديلات التي تهدف إلى تعزيز فهم الموظفين الجدد والمهام التي تقع على عاتقهم في المؤسسة منذ بداية التحاقهم، كما تهدف هذه الإجراءات إلى ضمان اندماج الموظفين الجدد بشكل إيجابي في بيئة العمل الجديدة والتواصل بشكل فعال مع الزملاء. ويعمل البنك على ضمان أن يقوم كل قسم بإثراء الجوانب الاجتماعية والمهنية للموظفين مما يؤدي إلى نجاح البنك في تنفيذ جميع عملياته وتحقيق أهدافه.

ومن خلال التشجيع على التفاعل والتواصل المتبادل بين الموظفين من مختلف المستويات الوظيفية، يواصل البنك في خلق فهم أفضل للعلاقات بين الموظفين على أساس تجاربهم الشخصية المتبادلة، بالإضافة إلى الأمور المتعلقة بدور ووظيفة كل واحد منهم. ولتحقيق هذه الغاية، صمم قسم الموارد البشرية مجموعة من المبادرات الرامية إلى زيادة مستوى التواصل والتفاعل بين الموظفين. ومن هذه المبادرات "برنامج سفير الموارد البشرية" الذي يتضمن القيام بزيارات منتظمة إلى مختلف أقسام وفروع صحار الدولي المنتشرة في مختلف أنحاء السلطنة. وتهدف هذه الزيارات إلى تمكين قسم الموارد البشرية من الاستماع بشكل مباشر وشفاف لآراء واقتراحات الموظفين بغية تعزيز السياسات الحالية للموارد البشرية. كما تبنى البنك أيضاً "سياسة الباب المفتوح" في جميع الأقسام والإدارات. وساهم اللقاء السنوي للموظفين لعام ٢٠١٨ في تعزيز الثقافة المؤسسية في صحار الدولي، حيث شكل فرصة للالتقاء بجميع الموظفين في مكان واحد وإطلاعهم على الاستراتيجية الجديدة للبنك، وإلى جانب ذلك دشّن القسم مبادرة لإعطاء الموظفين فرصة إضافية للاجتماع مع الرئيس التنفيذي للبنك ومناقشة التطلعات والتحديات.

التدريب

في عام ٢٠١٨م، وضع البنك إجراءات جديدة لتحسين تقييمه لأداء الموظفين وإنتاجيتهم، بما يساهم في تصميم أدوات وإجراءات مخصصة بناء على ذلك لتحقيق عائد أكبر على الاستثمار لكل قسم بشكل خاص وللمؤسسة بشكل عام. وتأتي هذه المبادرة لصحار الدولي عقب النجاح الذي شهدته مبادرة "الموظف المصرفي"، ويجري الآن وضع اللمسات الأخيرة عليها من قبل الإدارة العليا لإطلاقها خلال ٢٠١٩م.

كما يلعب قسم الموارد البشرية دوراً محورياً في التشجيع على تبني ثقافة قائمة على التعلم والتطوير المستمر، بحيث ترفع من مستوى الأداء والمنافسة الإيجابية بين الموظفين من مختلف الأقسام، وتعزز روح الفريق الواحد الذي يجمعه شغف مشترك لتحقيق رؤية صحار الدولي. وبعد النجاح الذي حققه البنك خلال العام الماضي من خلال رعاية التدريب الناجح لأكثر من ٣٠ موظفاً، سيضمن برنامج معتمد لعام ٢٠١٩م تدريب عدد أكبر من الموظفين من خلال دورات تدريب مهني وأكاديمي للحصول على شهادات أعلى، فضلاً عن الشهادات والدرجات العلمية مثل البكالوريوس والدراسات العليا.

ومن بين أحدث برامج التدريب الداخلي في البنك برنامج "إرتقاء بلس" وهو برنامج لتنمية المهارات الإدارية والقيادية لمدة ستة أشهر، ويوظف هذا البرنامج، الذي ينفذ بالشراكة مع مؤسسة هارفرد للأعمال " Harvard Business Publishing"، منهجاً مدمجاً للتعليم المؤسسي يشمل التعلم الإلكتروني والتمارين والمشاريع العملية، وحلقات النقاش والتحاور، وذلك لتعزيز كفاءة مدراء البنك المستقبليين وتحقيق التميز المصرفي الذي يسعى له البنك. وبنهاية عام ٢٠١٨م، بلغ عدد المشاركين في "إرتقاء بلس" ١٠٠ موظف، وسيواصل البرنامج خلال ٢٠١٩ لإثراء مهارات الموظفين.

وفي ظل جهوده للمساهمة في تحقيق التوجهات الوطنية فيما يتعلق بتنمية قدرات المواطنين، أطلق قسم الموارد البشرية العام الماضي برنامج "طموحي" للتدريب الداخلي. ويهدف هذا البرنامج الذي يستمر لعام كامل إلى تحسين فرص توظيف خريجي الكليات والجامعات الجدد، وفي الوقت نفسه، تزويد البنك بمرشحين مدربين من خلال ما اكتسبوه من قيم الانتماء إلى صحار الدولي. وفي إطار برنامج طموحي، صمم فريق تنمية الموارد البشرية إطاراً تدريبياً من شأنه تعزيز معارف ومهارات الشباب وتمكينهم من العمل ضمن بيئة تشجع مشاركة المعارف والخبرات على جميع المستويات في مختلف أقسام البنك.

ويحافظ البنك على التزامه القوي بتطوير إمكانات الأفراد، حيث يقدم مجموعة من المبادرات الاستراتيجية على مدار العام لتعزيز مهارات الموظفين وكفاءاتهم بما يتماشى مع التوجيهات الوطنية لإيجاد قوى عاملة عُمانية على قدر عالٍ من التنافسية. وفي إطار سعيه وطموحه لأن يكون مؤسسة خدمية عُمانية الطابع عالمية الريادة، ينظر صحار الدولي إلى تطوير الموظفين والارتقاء بهم كعنصر أساسي في رؤيته لرفد الكوادر الوطنية بأعلى المعايير الدولية. وفي عام ٢٠١٨م، شارك أكثر من ١٣٠٠ موظفاً من صحار الدولي في ١٦٠ برنامجاً ودورة تدريبية، أقيم حوالي ٥٠ بالمائة منها بالتعاون مع مؤسسات ومراكز محلية للتعليم المصرفي والتمويلي، بما في ذلك كلية الدراسات المصرفية والمالية في مسقط. ومثل الموظفون العُمانيون في صحار الدولي أكثر من ٩٤ بالمائة من مجموع المشاركين في البرامج والدورات المذكورة أعلاه.

وقد عمل قسم تنمية الموارد البشرية على مراجعة نهجه وتوجيهاته فيما يتعلق برصد متطلبات التدريب للموظفين، حيث بات التركيز الآن منصباً على الاستثمار في تطوير المواهب على جميع المستويات دون استثناء. وكجزء من تخطيط التعاقب الوظيفي بالبنك، يتم الآن اختيار المرشحين للمشاركة في برامج متخصصة من كلية هارفرد للأعمال استعداداً للاضطلاع بمسؤوليات أكبر في إطار عملية تعليمية مستمرة.

يلتزم صحار الدولي بالمساهمة في تحقيق التوجهات الوطنية العُمانية المتمثلة في توظيف المواطنين العُمانيين وتطوير مهاراتهم التنافسية، حيث حقق البنك في عام ٢٠١٨م، نسبة تعمين قوية تماشياً مع النسب المقررة من قبل الحكومة لكل من المؤسسات المصرفية التقليدية والإسلامية.

ومع نهاية عام ٢٠١٨م، نجح البنك في تحقيق نسبة تعمين تزيد عن ٩٣ بالمائة، مؤكداً بذلك التزامه بتوفير فرص العمل والتطوير للشباب العُماني. وخلال عام ٢٠١٨م، شكل الخريجون الجدد ما نسبته ٤٠ بالمائة من الموظفين الجدد في البنك، وقد حرص البنك على تنوع اختياره للموظفين من مختلف أرجاء السلطنة، الأمر الذي يؤكد التزام البنك بدعم برامج وخطط التعمين.

ويظل تعزيز وتطوير المواهب العُمانية في البنك أمراً أساسياً لتحقيق الأهداف الرئيسية لقسم الموارد البشرية، حيث شهد عام ٢٠١٨م ترقية العديد من الموظفين العُمانيين إلى مناصب عالية ومتوسطة. ويعد التوظيف الداخلي أولوية بالنسبة للبنك، حيث يكافئ الموظفين المتفانين والمجتهدين بفرص مميزة، وما يزال هذا الأمر عاملاً رئيسياً في نجاح البنك في تحقيق نسبة عالية من احتفاظه بالموظفين. وعلى الرغم من بعض القيود والتحديات التنظيمية في هذا المجال، يدرك صحار الدولي أهمية التنوع الثقافي بين الموظفين في صناعة الابتكار وتجاوز التحديات.

تقنية المعلومات والقنوات البديلة

يقدم قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة الدعم لمختلف وحدات ودوائر صحرار الدولي، وهو مسؤول عن جميع العمليات القائمة على التكنولوجيا في البنك، ويعمل القسم بأعلى المعايير التي أهله للحصول على شهادة الجودة المتوافقة مع معايير إدارة أمن المعلومات آيزو/ آي إي سي ٢٠١٣: ٢٧٠٠١. كما يستمر القسم في دعمه للالتزام البنك المتمثل في تقديم خدمات مصرفية تركز على الزبائن وتلبي احتياجاتهم وتساعدتهم على تحقيق أهدافهم، حيث يأتي دور قسم تقنية المعلومات في تطبيق أفضل الحلول التقنية المتاحة التي ستجعل من صحرار الدولي مؤسسة خدمية عُمانية متفردة في مستوى الخدمة.

ويستوجب هذا التوجه من البنك استحداث إمكانات تقنية جديدة تساهم في مسيرة النمو على كافة الأصعدة، علاوة على تعزيز الأنظمة والعمليات القائمة حالياً، مما يجعل القسم لاعباً رئيسياً في رؤية البنك المستقبلية وتعزيز نهجه المتمركز حول الزبائن. وفي عام ٢٠١٨، فاز برنامج التحول المصرفي لصحرار الدولي بجائزتين مرموقتين من جوائز مؤسسة إنفوسيس فيناكل للابتكار المالي وذلك عن فئتي "الابتكار في الخدمات المصرفية المبنية على التكنولوجيات الحديثة الناشئة"، و"الابتكار في الخدمات المصرفية الأساسية" المنبثقة من التحول المصرفي الرقمي في إدارة المشاريع للمصارف متوسطة الحجم.

وخلال ٢٠١٨، أجرى البنك تحسينات على تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية، والخدمات المصرفية عبر الانترنت، وأجهزة الصرف الآلي، حيث ساهمت هذه التحسينات في تشجيع التحول الرقمي لإجراء المعاملات المصرفية لدى المزيد من الزبائن بدلاً من الوسائل التقليدية. ومن أهم المبادرات التي أطلقها البنك في إطار هذه التحسينات إمكانية إجراء التحويلات المالية بشكل فوري وعلى مدار الساعة إلى أي بنك في عمان، وتسديد الفواتير، ودفع الرسوم الدراسية للمدارس والجامعات ورسوم التأمين للهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وخدمة التحويلات المالية الفورية إلى الهند عبر تطبيق الهواتف الذكية، علاوة على إطلاقه خدمة كشف الحساب الإلكتروني التفاعلي الصديق للبيئة لزبائن قطاع التجزئة، ليكون صحرار الدولي أول بنك في السلطنة يطلق هذه الخدمة التفاعلية.

كما ساهم القسم بشكل عام في مساندة التحول الرقمي للبنك في عام ٢٠١٨، حيث ساعد في دعم المبادرات الرئيسية التي تركز على الزبائن وتوفر لهم مجموعة كبيرة من المزايا مثل تدشين أجهزة صرف آلي جديدة بتقنيات جديدة في قراءة بيانات البطاقات بما يضمن مزيداً من السرعة والأمان، كما قام البنك بترقية النظام التشغيلي لأجهزة الصرف الآلي لديه إلى نظام ويندوز ١٠ الذي يعتبر الأحدث في هذا المجال، ليصبح أول بنك على مستوى الشرق الأوسط يقوم بالتحديث إلى هذا النظام. وفي إطار دعم التزام البنك بتقليص وقت تقديم الخدمة للعديد من المنتجات، ساعد قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة في هذا الالتزام من خلال تسهيل الإجراءات المرتبطة بتقنية المعلومات لمساعدة قسم التجزئة المصرفية في فتح

حسابات الزبائن الجديدة في غضون خمس دقائق فقط، وإجراء واستكمال طلبات القروض الشخصية في غضون ٢٤ ساعة، والقروض الإسكانية خلال ٧٢ ساعة، بالإضافة إلى إصدار بطاقات الائتمان في ٢٤ ساعة، وإصدار خطابات الاعتماد وخطابات الضمان في ٣٠ دقيقة لزبائنه من الشركات. وأثمرت الجهود التعاونية التي تبذلها مختلف وحدات القسم عن اعتماد البنك منصة iMal لإجراء المعاملات المصرفية الإسلامية، ودشين تطبيق نظام دفع الرواتب Bank-Pay بما يتماشى مع توجيهات وزارة القوى العاملة والبنك المركزي العماني، والتي تشكل الآن جزءاً من نظام حماية الأجور لضمان ودائع الراتب للأيدي العاملة في الوقت المناسب. وتتماشى هذه المبادرات مع قيم البنك ليكون أكثر إسهاماً في تقديم خدماته، وأكثر إثراءً بتقديم خدمات تلبي احتياجات الزبائن، وأوسع أفقاً من خلال تمكين الزبائن للقيام لتحقيق أهدافهم وتجاوز التحديات من خلال التكنولوجيا الحديثة.

كما ساعد القسم في تسهيل نظام السحوبات الجديد لبرنامج المميز للدخار ٢٠١٨، وساعد أيضاً في دمج نظام إصدار وثائق التأمين على الحياة الخاص بشركة فالكون العربية للتأمين ضمن نظام الخدمات المصرفية الرئيسي لصحار الدولي، ليكون بذلك البنك الأول في السلطنة الذي يمكنه إصدار وثائق التأمين على الحياة بشكل فوري. وأثمرت عمليات التعاون الأخرى عن نجاح دمج نظام رصد السقف المالي للشركات المتعاملة ورصد الانكشاف بين قسم الخزينة والنظام المصرفي الأساسي للبنك، وساهم ذلك في تقديم نتائج موحدة وفورية حول المخاطر التي تواجه مختلف عمليات التعامل المصرفي بالبنك. كما نجح القسم في كذلك في تطبيق نظام رصد السقف المالي حسب البلدان بما يتماشى مع متطلبات بازل ٣ الخاصة بعوامل التحويل الائتماني لجميع المنتجات، وبما يضمن وجود رقابة نظامية في هذه الجوانب.

وتماشياً مع التزام البنك بتشجيع مبادرات تبادل المعرفة ودعم تطوير القطاع المصرفي، مثل قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة البنك في قمة الأمن السيبراني ٢٠١٩ وشارك في حلقة نقاش بعنوان "الحاجة إلى بروتوكولات الأمن السيبراني الحديثة: ماهيتها وكيفية تنفيذها بطريقة مثالية في البيئات المعقدة". وبالنظر إلى بيئة أعمال القطاع المصرفي التي تتسم بتداخل الأدوار والأدوات المصرفية في ظل الوتيرة المتسارعة للثورة الصناعية الرابعة، تعد هذه الفعاليات التي يشارك فيها القسم منصة مناسبة تتيح لصحار الدولي تبادل خبراته في تجاوز التحديات، كما تساعد على الاطلاع على ما تقدمه الجهات الأخرى من خبرات ومعرفة في ذات المجال، ولا سيما فيما يتعلق بحماية الأصول الرقمية والمعلوماتية.

وفي ٢٠١٩، سيواصل قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة مساعدة مختلف الأقسام في البنك على تحقيق أهدافها، وبالتالي تحقيق الأهداف الشاملة للبنك. ويخطط القسم حالياً للقيام بمجموعة متكاملة من التحسينات لنظام الخدمات المصرفية الأساسي، ولمنصة الخدمات المصرفية عبر الانترنت وتطبيق الخدمات المصرفية للهواتف الذكية، لتتواءم مع نقاط الاتصال الأخرى بالزبائن وتفتح الأبواب نحو حقبة جديدة من العمليات المصرفية المرتكزة على الجودة في خدمة الزبائن.

إدارة المخاطر

إدارة المخاطر المالية

تعتبر المخاطر جزءاً من طبيعة العمل في القطاع المصرفي على مستوى العالم، وتتسم بتعقيدها وتأثيرها بالتطورات السريعة في السوق، وكذلك بالتوجهات العالمية نحو المزيد من الابتكار في تطوير المنتجات والخدمات المصرفية. وتتطلب الإدارة الحكيمة والحصيفة للمخاطر في الوقت الحالي فهماً عميقاً لطبيعتها، وتطبيقها بصرامة وفقاً للقواعد والأنظمة التي تضعها الجهات التنظيمية المعنية بهذا الشأن. وتندرج استراتيجيات حوكمة المخاطر وأسسها ضمن مسؤوليات مجلس الإدارة، إلى جانب مسؤوليات فريق الإدارة العليا للبنك.

وتتولى دائرة إدارة المخاطر في صحار الدولي مسؤولية ضمان وجود ضوابط فعالة ومسؤولة للتعامل مع المخاطر، فضلاً عن وجود آليات استباقية وتفاعلية للتعامل مع ما قد يواجهه البنك في هذا الشأن، كما تخضع سياسة صحار الدولي لإدارة المخاطر للمراجعة بشكل شامل على فترات منتظمة، حيث يتم تنظيم ورش عمل ودورات تكميلية لضمان مواصلة التزام جميع الموظفين ببروتوكولات إدارة المخاطر الخاصة بالبنك.

وفيما يتعلق بالتدابير الاستباقية، يتبنى صحار الدولي إجراءات شمولية لإدارة المخاطر المتوقعة وغير المتوقعة والتخفيف من آثارها المحتملة إلى أدنى حد ممكن. ولوضع هذه الآليات موضع التنفيذ، يقوم البنك بشكل متواصل بتوظيف أدوات وأنظمة قادرة على تقييم ورصد ومعالجة أي مخاطر محتملة، بالإضافة إلى تحديث تلك الأدوات بشكل دوري.

يدرك البنك أنه معرض للمخاطر المرتبطة بمختلف العوامل الاقتصادية والبيئية، فقد يكون بعضها جزءاً من طبيعة العمل المصرفي بينما قد يكون الآخر غير متوقع أو لا يمكن التنبؤ به؛ لذلك يعي صحار الدولي أهمية تطبيق نظم وأدوات إدارة المخاطر لديه والعمل على تحسينها بشكل مستمر. وتتمتع إدارة البنك، ممثلة بمجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، برؤية متكاملة للسيطرة على المخاطر إلى جانب المعرفة التامة بمختلف أنواعها ومدى تأثير كل منها على المخصصات المالية والقيمة الاقتصادية للبنك.

وإذ يولي صحار الدولي أولوية كبيرة لإدارة المخاطر المحتملة، فإنه يعمل على تحديد وقياس ومراقبة وإدارة المخاطر، متبعاً في هذا الجانب نموذجاً يتضمن ثلاثة خطوط دفاعية، حيث تشكل جميع الأقسام في البنك خط الدفاع الأول، وذلك عبر احتوائها وإدارتها للمخاطر التي تواجهها بشكل مباشر. أما خط الدفاع الثاني فتشارك فيه دائرة إدارة المخاطر مع دائرة الالتزام؛ حيث توفر الدائرة "قيادة فعالة" للأعمال التجارية عبر تأهيل وتدريب رؤساء الأقسام على السياسات والإجراءات التي يجب إتخاذها. وتلعب الدائرة دوراً في توجيه الأعمال التجارية من خلال تحديد

المخاطر وتقييمها وإدارتها والنظر إليها من عدة جوانب تشمل المخاطر المالية، والمخاطر الائتمانية، ومخاطر السوق، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر تكنولوجيا المعلومات، ومخاطر السيولة، وإدارتها وإعداد التقارير الخاصة بها. أما بالنسبة لدائرة الالتزام، فتعمل على التأكد من العمل على تطبيق جميع السياسات والإجراءات وتطابقها مع الأطر التنظيمية الحالية وتنفيذ القوانين المطبقة في السلطنة.

يدرك صحار الدولي أن عملية إدارة المخاطر يجب أن تكون على مستوى المؤسسة، وأن دورها الأساسي هو ضمان وجود إطار فعال لإدارة المخاطر والالتزام به ضمن سياق عمل البنك وبيئته التشغيلية. ويحرص البنك على إدارة المخاطر ضمن إطار مؤسسي لضمان الفعالية والكفاءة والالتزام في كافة الجوانب والأقسام، وبما يتماشى مع عمل البنك وبيئته التشغيلية، وقد أنشأ البنك دائرة متخصصة لإدارة المخاطر، تضم فريقاً من الخبراء من ذوي الكفاءة الذين أثبتوا قدرتهم على التحكم بالمخاطر ومراجعتها والتخفيف من آثارها بكل كفاءة. ويتكون الإطار العام لإدارة المخاطر في البنك من:

- مجلس الإدارة
- لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

وتلقى لجان إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة الدعم والمساندة من لجان إدارة المخاطر على مستوى الإدارة التنفيذية والتي تضم:

- لجنة إدارة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية
- لجنة الأصول والخصوم
- لجنة المخاطر التشغيلية

وقد قام مجلس الإدارة بتفويض لجنة إدارة المخاطر التابعة له لمراقبة المخاطر، وهي اللجنة التي تتولى أيضاً كل الجوانب المتعلقة بالمخاطر، فيما تقوم لجنة إدارة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية بتقديم التقارير التي تؤكد للجنة إدارة المخاطر التابعة للمجلس بشأن فاعلية إدارة إدارة المخاطر في البنك. ومن جهة تتولى لجنة الأصول والخصوم مسؤولية إدارة مخاطر السوق ومخاطر السيولة، بينما تتولى لجنة المخاطر التشغيلية إدارة هذا النوع من المخاطر. هذا وقد تم تأسيس إدارة وسطى لمتابعة وإدارة مخاطر الخزينة، في الوقت الذي يتولى فيه مجلس الإدارة مسؤولية وضع الإطار العام لإدارة المخاطر والإشراف عليه.

كما يلتزم صحار الدولي بتطبيق التعليمات الخاصة بالتقارير المالية وفقاً للمعيار الدولي IFRS9، وذلك امتثالاً لما تتطلبه معايير مجلس المحاسبة الدولية IASB للتقارير المالية IFRS9 من البنوك، والتي تفرض تكوين مخصصات

احترازية للخسائر المتوقعة مستقبلاً على جميع الموجودات المالية. وتمشياً مع تعليمات البنك المركزي العُماني، قام صحار الدولي في يناير ٢٠١٨م بتنفيذ جميع التعليمات المطلوبة بموجب التقارير المالية وفقاً للمعيار الدولي IFRS9.

مخاطر رأس المال

يتمتع صحار الدولي بقاعدة مميزة من المساهمين، كما يحظى بالدعم المالي من هذه القاعدة، الأمر الذي يوفر له القدرة اللازمة على زيادة رأس ماله في حال الحاجة لذلك. وقد احتفظ البنك بمعدل كفاية رأس المال في حدود ١٥,٦١% من رأس المال الأساسي، و١٣,٧٨% من حيث رأس المال الفئة ١ (بعد زيادة رأس المال وخصم توزيعات الأرباح النقدية على رأس المال الجديد).

مخاطر الائتمان

تعرف مخاطر الائتمان بأنها الخسائر المالية المحتملة الناجمة إما عن عدم قدرة الزبون على الوفاء بالتزاماته والسداد في المواعيد المحددة، الأمر الناتج بدوره عن احتمالات عديدة، أو الناجمة عن تخفيض قيمة المحفظة نتيجة للتدهور الفعلي أو المتوقع في جودة الائتمان، ولذلك فإن مخاطر الائتمان تعني احتمالية الخسارة المرتبطة بتراجع جودة هذا الائتمان لدى الأطراف المقابلة.

وتقادياً لهذه المخاطر، يتم الاعتماد على عملية شاملة لتحديد معايير الجودة تستند على أفضل الممارسات الدولية، وهي العملية التي تندرج في إطار فصل واضح في المسؤوليات المرتبطة باستقطاب الزبون، وتقييم المخاطر، وتقييم الائتمان. وضمن هذه العملية، فقد حرص البنك على تشكيل لجنة خاصة منبثقة عن مجلس الإدارة، تتولى مهمة إدارة المخاطر والإشراف على مهام الدائرة المعنية بها؛ حيث يقدم مسؤول المخاطر بالبنك (مساعد مدير عام أول للمخاطر) تقاريره للجنة إدارة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية، ويقيم موظفو الائتمان بالبنك مقترحات الائتمان على أساس السياسة المعتمدة للمنتج والسياسات القانونية والداخلية ومعايير تقييم المخاطر. وقبل الدفع يجري موظف الائتمان أيضاً مراجعة لسيرة الزبون المقترض ويفحص قاعدة بيانات الديون المتأخرة.

أما بالنسبة لإنكشاف إئتمان البيع بالجملة، فإن إدارة مخاطر الائتمان هنا تتم من خلال تحديد السوق المستهدفة واعتماد اجراءات ائتمان موحدة، ونظماً خاصة لتصنيف وتقييم الجدارة الائتمانية للزبائن.

وعلى صعيد آخر، فقد طور البنك وبالتعاون مع المؤسسة الدولية لتقييم الائتمان موديز "Moody's" نماذج داخلية لتصنيف الائتمان يتم استخدامها لتصنيف المدينين ممن لديهم مستندات مالية مدققة. ويتصف نظام موديز "Moody's" بالمرونة، حيث يستخدم مزيجاً من المقاييس الموضوعية. كذلك، فقد طور البنك نموذجاً داخلياً يعتمد على نظام تصنيفات

موديز لتقييم المدينين الذين ليس لديهم تقارير مالية، وقد تم اعتماد هذا النموذج من قبل لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة وتم التحقق من سلامته من خلال آلية معتمدة تسمى "منهجية الفحص التوقعي-الحقيقي". ويعتبر هذا النوع من التصنيف عاملاً أساسياً لاعتماد عمليات الائتمان وما بعدها؛ حيث تتم مراجعة تصنيف كل مدين مرة في العام على الأقل. وقد قام البنك أيضاً بإجراء تحليل لمصفوفة المخاطر ولوحظ أن انتقال التصنيف للمجموعات الكبيرة يتلاءم مع الاتجاه العام للاقتصاد العُماني، الأمر الذي أثبت للإدارة كفاءة نموذج تصنيف مؤسسة موديز الذي يعتمد عليه البنك.

وتعزيزاً للتدابير الاحترازية لمواجهة أي إنكشاف محتمل على المخاطر، تعمل الإدارة العليا للبنك وبصورة منتظمة على مراقبة تعرض البنك للانكشاف في القطاعات الحساسة مثل العقارات التجارية وأسواق المال. ومع أخذ الوضع الاقتصادي بالاعتبار، يتم مراقبة انكشاف البنك فيما يتعلق بالقطاع العقاري التجاري من قبل لجنة منبثقة عن مجلس الإدارة (الجنة الموافقة على الائتمان) وذلك مرة كل ثلاثة أشهر. أما بالنسبة للانكشاف في سوق المال، فيتم إجراء التقييم أسبوعياً، وخلال فترات التقلبات الحادة يجرى التقييم بصورة يومية. وتعمل دائرة المخاطر على إطلاع مجلس الإدارة على كافة المستجدات حول مستوى وتوجه تعرض البنك للانكشاف الحساس لملف المخاطر الشهرية للبنك، ويتم التعامل مع انكشاف البنك في قطاع الرهن العقاري السكني والسلف مقابل الأسهم وفقاً للقواعد الاحترازية والتنظيمية.

وضمن نفس الإطار، يحرص البنك على متابعة تحديث المعلومات بصفة مستمرة، وذلك من خلال التفاعل مع الزبائن والجهات التنظيمية والخبراء في هذا المجال. وتعتبر المراقبة المستمرة لما بعد الدفع عنصراً جوهرياً للمحافظة على جودة الإقراض، ويُسهّل تنوع المحافظ ومراجعتها أيضاً من تخفيف المخاطر وتعزيز القدرة على إدارتها. هذا ويوجد بالبنك دائرة مستقلة لمراجعة القروض، تتولى مهمة تقييم تصنيف جودة القروض والائتمان. وتوفر هذه الآلية ضمانات مستمرة لمجلس الإدارة وللجهات الرقابية حول جودة القروض وعملية إدارتها. كما تقدم دائرة إدارة المخاطر برفع تقرير شامل حول المخاطر المحتملة والطريقة الأمثل لإدارتها، يمثل ملخصاً شاملاً حول المخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، كما تم تعزيز نطاق تغطية المخاطر الشهرية بإضافة مؤشرات جديدة لها.

وإذ تنطوي عملية مراجعة القروض على العديد من المزايا التي يعتبر من أهمها تصنيف الأصول اعتماداً على جودتها، فإن البنك يحرص على إجرائها. ومع التركيز على تحسين جودة محفظة القروض بالبنك، تتطور عملية مراجعة إستراتيجيات القروض على أسس مستمرة. هذا وتستعرض عملية المراجعة أيضاً الأحكام الحالية لسياسة الائتمان ووثائق عمل البنك، وتقتراح الإضافات أو التعديلات الضرورية. ومن أهم أهداف عملية مراجعة القروض، إلقاط إشارات الإنذار المبكر للمتغيرات في جودة الأصول، بحيث يمكن إتخاذ الخطوات اللازمة ضمن إطار زمني مناسب لتتبيه موظفي الائتمان أو المعنيين بالأمر ووضعهم في حالة تأهب، ومن ثم يمكن إعداد الإستراتيجيات في الوقت الملائم لتجنب أي عجز عن الدفع، قدر الإمكان.

ويقوم البنك بإدارة دورة الائتمان المرتبطة بقروض التجزئة، وذلك على يد المختصين في دائرة الائتمان وعمليات التشغيل والتحصيل، ومع برامج مخصصة لتحقيق نمط معين لنماذج شراء الائتمان لكل منتج، وذلك من خلال تحديد شريحة الزبائن، ومعايير الاكتتاب، وبنية الضمان. هذا ويتم منح القروض للزبائن بعد تحويل راتب المقترض/إثبات مصدر (مصادر) دخل مضمون وعقب استيفائهم لشروط التأهل للاقتراض. ومع تزايد الانكشافات الفردية تتم إدارة مخاطر ائتمان التجزئة على أساس المحفظة بالنسبة لمختلف المنتجات وشرائح الزبائن. وفيما يتعلق بعمليات ائتمان التجزئة، فإن الموافقة على جميع المنتجات، والسياسات، والتراخيص تتم من قبل مجلس الإدارة أو اللجنة التابعة للمجلس. ويراجع صحرار الدولي مقاييس ائتمان التجزئة استناداً إلى تحليل المحفظة بصورة منتظمة، واعتماداً على نتائج تحليل المخاطر لمحفظة قروض التجزئة. واستناداً إلى النتائج التي يتوصل إليها من خلال تحليل مخاطر محفظة قروض التجزئة، يقوم البنك بمراجعة سياسة القروض الشخصية للتأكد من وجود ضوابط كافية وقادرة على احتواء المخاطر من خلال مراجعة معايير فحص مخاطر الأهلية. ويتمتع النظام المصرفي الأساسي المستخدم في البنك بالقدرة على إجراء تصنيف يومي للأصول، وتبعاً لذلك يتم وضع تدابير معينة وفقاً لتعليمات البنك المركزي العُماني. كذلك، فقد طوّر البنك نظاماً قوياً لإدارة المعلومات يمكنه من اتخاذ إجراءات استباقية لتلافي مخاطر الائتمان.

هذا ويتبنى البنك الأسلوب المعياري (Standardized Approach)، إضافة إلى اللوائح التنظيمية المنصوص عليها لحجم المخاطر على جميع الأصول، علاوة على مقارنة شاملة للتخفيف من هذه المخاطر، بما يتماشى مع التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي العُماني حول تنفيذ توصيات اتفاقيات بازل (Basel).

ومع التنامي الكبير في حجم أعمال ونشاطات والبنك، فقد تم انتهاز القدر الكافي من اللامركزية لتعزيز سلطة الموافقة على الائتمان مع وجود أنظمة رقابة ملائمة للتبليغ عن الخطر. ويخضع توزيع محفظة البنك بين ائتمان التجزئة، والائتمان الشخصي أو الائتمان المرتبط بالأقسام الأخرى إلى أطر تنظيمية محددة. وتلعب سياسات البنك لإدارة مخاطر الائتمان دوراً حيوياً في المحافظة على الجودة العالية للأصول والحفاظ على الحد الأدنى من الأصول المتعثرة مقارنة بالبنوك الأخرى.

مخاطر السوق

مع التسليم بأن المخاطر السوقية جزء لا يتجزأ من طبيعة ممارسة المهام التجارية في القطاع المصرفي، وكما هو الوضع بالنسبة لعدم تطابق الأصول والالتزامات، ودوره كوسيط مالي في الصفقات ذات الصلة بالزبائن، تكمن المخاطر أيضاً في إمكانية وقوع خسائر ناجمة عن التغيرات المحتملة في قيمة الأصول أو الالتزامات المالية نتيجة لأي تحول في متغيرات السوق مثل معدلات الفائدة وأسعار الصرف واتساع الائتمان وبعض أسعار الأصول الأخرى. وتهدف إدارة مخاطر السوق إلى تقليل أثر هذه الخسائر على الأرباح ورأس المال الأساسي نتيجة لمخاطر السوق. هذا ويتمتع البنك ببنية جيدة لإدارة

مخاطر السوق مع وجود فصل واضح لواجبات المتعاملين مع هذا القطاع (المكتب الأمامي، المكتب الخلفي، المكتب الأوسط).

ووفقاً لدور كل من المكاتب، يعمل المكتب الأوسط على تتبع ومراقبة مخاطر السوق، وعلى تقديم تقاريره حول وضع هذه المخاطر على أسس يومية وشهرية، بالإضافة إلى مراجعة الحدود المصرح بها من خلال لجنة الأصول والخصوم، هذا فضلاً عن مراقبة الحدود الفعلية للمخاطرة. ويدير البنك مخاطر الصرف الأجنبي عبر المراقبة الدقيقة لحدود الانفتاح، فيما تتم إدارة مخاطر أسعار الفائدة من خلال حدود إدارة الأصول والخصوم، وتحليل الفجوات ودراسة أثر أسعار الفائدة.

وتتضمن سياسات مخاطر السوق إطار حوكمة المخاطر، واستراتيجية تقييم هذه المخاطر في ضوء المعطيات الحالية والمتوقعة، وقد تم توضيح هذه السياسات والعمليات في سياسة إدارة الأصول والخصوم، أما سياسة الاستثمار فتتعلق بالقضايا ذات الصلة بالاستثمارات في مختلف المنتجات التجارية، ويتم قياس مخاطر معدل الفائدة من خلال استخدام تحليل فجوة إعادة التسعير. هذا ويقوم البنك بتحليل أثر مخاطر معدل الفائدة عبر إجراء اختبارات الضغط عن طريق تعريض هذا المعدل لتغييرات طارئة، ويحد البنك من تعرضه لمخاطر معدلات الصرف عبر تحديد الوضع ومراقبة ذلك عن كثب.

وفي حال عدم تطابق الاستحقاقات والتعرض لمخاطر السيولة، فإنه يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب مثل هذه المخاطر، وذلك ضمن الاجتماع الذي تعقده لجنة الأصول والخصوم شهرياً لمناقشة هذه المسائل واتخاذ الإجراءات، هذا إلى جانب مناقشة وتعديل خطط العمل لإدارة مخاطر معدل الفائدة. ويتوجهات هذه اللجنة، تدير دائرة الخزنة مخاطر السيولة، ومعدل الفائدة، ومخاطر الصرف الأجنبي، وتلتزم بتوجيهات سياسة الخزينة وقيود مخاطر السوق المضمنة في سياسة مخاطر السوق.

مخاطر السيولة

نظراً للأهمية الكبيرة التي تنطوي عليها إدارة مخاطر السيولة بشكل سليم في تمكين البنك من الوفاء بالتزاماته خاصة تلك المتعلقة بالمدعين، فإن البنك يلتزم في هذا المجال بسياسات لجنة الأصول والخصوم لديه، والتي تهدف إلى تحقيق التالي:

توفير خطة متوازنة لنمو الأرباح وقيمة صافي الأصول ضمن مستويات مقبولة ومراقبة المخاطر التالية:

- **مخاطر السيولة** - حيث لا يتم تحصيل كمية كافية من النقد عبر الأصول أو الديون أو المصادر الخارجية، للوفاء باحتياجات زبائن البنك.

○ **مخاطر معدل الفائدة** - حيث تؤثر التغيرات المتوقعة في معدل الفائدة على اتجاه الفائدة العام للبنك فيؤدي بدوره إلى انخفاض العائد على الفائدة.

• **مخاطر أسعار الصرف الأجنبي** - هي نوع من المخاطر التي قد يتعرض لها البنك وتتسبب في حدوث خسائر في بعض الأحيان نتيجة تغيير أسعار الصرف العالمية خلال فترة معينة صعوداً أو هبوطاً أو مزيجاً من الاثنين معاً فيما يتعلق بعملة معينة، مما يتسبب بحالة من التذبذب في أسعار الصرف مع عدم الاستقرار.

• المحافظة على معدل نمو جيد ومريح ومتوازن دون المساس بجودة الخدمة

• المحافظة على السياسات والإجراءات بما يتفق مع الأهداف الاستراتيجية قصيرة/ طويلة الأجل للبنك

ومما هو متعارف عليه، تنشأ مخاطر السيولة عندما لا يكون البنك قادراً على الإيفاء بالتزاماته المالية عند استحقاقها، أو حين يضطر للالتزام بها بتكلفة عالية. وتتولى وحدة الخزينة في صحرار الدولي مسؤولية الإدارة اليومية للسيولة، وتدير هذه الوحدة محفظة البنك للأصول السائلة، بالإضافة إلى إدارة خطط تمويل الطوارئ في البنك. وتقوم لجنة الأصول والخصوم بمراقبة سياسة السيولة بالبنك، وتتلقى هذه اللجنة تقاريراً منتظمة حول وضع السيولة، ويتم قياس مخاطر السيولة من خلال تحليل فجوة السيولة وخطط وسياسات الطوارئ المتعلقة بها. ويضمن البنك توفير قدر كاف من السيولة في كل الأوقات من خلال خطط التمويل المنتظمة، والمحافظة على سيولة الاستثمارات، علاوة على التركيز على مصادر التمويل الأكثر استقراراً مثل ودائع التجزئة. ويلتزم البنك أيضاً بالتوجيهات التنظيمية التي تحكم نطاق وطبيعة احتفاظ البنك بالأصول السائلة، وتتص سياسة مخاطر السوق على خطوط عريضة فيما يتعلق بإدارة مخاطر السيولة مثل سقف الفجوة.

المخاطر التشغيلية

يواجه القطاع المصرفي اليوم عدّة مخاطر، الأمر الذي يستوجب وضع خطط وإجراءات لإدارة مثل هذه المخاطر التي أصبحت التشغيلية من أهمها. وتنفيذاً منه لأفضل الممارسات في إدارة المخاطر التشغيلية بما يتماشى مع التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي العماني. وتعتبر مخاطر التشغيل هي مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية أو الأشخاص أو الأنظمة أو الناتجة عن عوامل خارجية. وتتم إدارة المخاطر التشغيلية في البنك عبر نظام مراقبة داخلي شامل.

وعليه، وضع البنك سياسة لإدارة المخاطر التشغيلية، تمت الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة، وتغطي جميع مجالات المخاطر التشغيلية، بالإضافة لعمله على وضع بعض الأطر المساندة مثل سياسة التقييم الذاتي للمخاطر، وسياسة إدارة مخاطر فقدان البيانات. ويتم تطبيق هذه السياسات بمختلف أقسام البنك بهدف تأمين اتجاهات واضحة وتحديد مسؤوليات المعنيين في إدارة المخاطر التشغيلية في البنك. ويتضمن إطار هذه الإدارة كلاً من سياسة المخاطر التشغيلية، وطريقة

تحديدًا وتقييمًا، بالإضافة إلى الضوابط اللازمة لتخفيف هذه المخاطر ومراقبتها والحد منها. وكخطوة استباقية لإدارة المخاطر، حدد البنك ٢٩ مؤشراً رئيسياً للمخاطر التشغيلية تتم مراقبتها بشكل دوري.

وتعزيزاً لهذه الغاية، فقد وضع صحار الدولي إطار عمل للإدارة والتقارير المتعلقة بحوادث وخسائر المخاطر التشغيلية، كما أجرى تقييماً لمخاطر وضوابط بعض مجالات العمل التجاري عبر نموذج "تقييم الرقابة الذاتية على المخاطر" (RCSA). هذا ويتم بشكل دوري إرسال تعليمات تنص على أهمية الإبلاغ عن المخاطر، وعمل تقارير لرصدها، حيث أن الحفاظ على سجل يضم حالات المخاطر يعتبر مهماً في تبيق إجراءات سليمة للمخاطر التشغيلية بالبنك. كذلك، فإن البنك عمل على تشكيل لجنة للمخاطر التشغيلية لكي تشرف على إدارتها. وتطبيقاً لتوجيهات البنك المركزي العماني، يوفر صحار الدولي رأس المال اللازم للمخاطر التشغيلية حسب المؤشر الأساسي لإتفاقية بازل 2 (Basel II)، وينظر البنك إلى تطبيق نظام بازل 2 (Basel II) و بازل 3 (III) كفرصة للمراجعة المنتظمة لأنظمتها وممارساته الخاصة بإدارة المخاطر وذلك بهدف مواكبتها مع أفضل الممارسات العالمية. ومن جانب آخر، قام البنك بتبني الأسلوب المعياري (standardized Approach) لمخاطر الائتمان ومخاطر السوق وأسلوب المؤشر الأساسي للمخاطر التشغيلية، وقام بتقييم المتطلبات الأساسية لإطار كفاية رأس المال كما نصت عليه متطلبات بازل 3.

الالتزام

إن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والقانونية في بيئة عمل تتسم بالتنوع في السلطنة يتيح لصحار الدولي تعزيز نموه ونمو قطاع الخدمات المصرفية المحلية من جهة، وفي الوقت ذاته يوفر الحماية اللازمة لمصالح ذوي العلاقة. وتكمن القيمة الحقيقية للالتزام في تطبيقه التام كالخط الأول في حماية المؤسسة من خلال تحديد الجوانب التي تحتاج إلى إجراءات استباقية أو إجراءات تجاوبية بحسب المؤثرات الداخلية والخارجية.

وقد وضع قسم الالتزام في صحار الدولي إطاراً تنظيمياً قوياً وثقافة مهنية مترسخة لإدارة الشؤون التنظيمية، والجوانب المتعلقة بغسل الأموال والاحتيال ومخاطر السمعة، وفي الوقت ذاته يواكب القسم أفضل الممارسات المتبعة في مجال الالتزام بالتشريعات التنظيمية، ويتابع آخر التطورات المحلية والإقليمية والدولية في هذا المجال. كما يعمل قسم الالتزام على ضمان التزام البنك في جميع الأوقات بجميع الأنظمة والتعاميم والتوجيهات الصادرة من مختلف الجهات التنظيمية المحلية والدولية، علاوة على مسؤوليته عن تنفيذ أطر إدارة مكافحة غسل الأموال ومخاطر الاحتيال.

وفي عام ٢٠١٨م، شهد القسم العديد من التطورات والإنجازات؛ حيث يشرف القسم على تنفيذ برنامج مكافحة غسل الأموال والعقوبات بما يتلائم مع أفضل الممارسات الدولية والمتطلبات التنظيمية بالسلطنة. ويتم تعزيز برنامج العقوبات للتأكد من جاهزية البنك بالأنظمة والسياسات والإجراءات والضوابط الداخلية المناسبة لضمان الالتزام لمختلف اللوائح الدولية، و يعد هذا الأمر ببالغ الأهمية للحفاظ على العلاقات مع البنوك المراسلة التي يتعامل معها البنك. ويواصل صحار الدولي المضي قدماً في تنفيذ برنامج قانون الالتزام الضريبي للحسابات الخارجية وفقاً لضوابط دائرة الإيرادات الداخلية بالحكومة الفدرالية للولايات المتحدة. كما يحمل قسم الالتزام على عاتقه مسؤولية مستمرة لرفع مستوى الوعي بين الموظفين في المجالات ذات الأهمية فيما يتعلق بالامتثال والالتزام في جوانب أساسية مثل غسل الأموال، وذلك بهدف غرس ثقافة أكثر التزاماً لحماية البنك، كما تساعد على ضمان التزام المؤسسة بالقوانين واللوائح ذات الصلة.

وقد تم تكليف القسم مؤخراً بتنفيذ إطار إدارة مخاطر الاحتيال من أجل الوقاية والكشف والتعامل مع جميع الشؤون المتعلقة بمخاطر الاحتيال. ويشمل إطار إدارة المخاطر و الاحتيال لدى البنك كلا من الحوكمة والسياسات والإجراءات الفعالة، علاوة على تقييم المخاطر وتدابير منع مخاطر الاحتيال والتوعية حول الوقاية من الاحتيال وكشفه والإبلاغ عنه ورصده وإدارة حالات الاحتيال عند وقوعها.

وتماشياً مع المشهد التنظيمي الآخذ بالتغير في سلطنة عُمان والتطورات في البيئة التنظيمية الدولية، يحرص صحار الدولي على تطوير موارده في قسم الالتزام بشكل مستمر. وتعكس هذه التطويرات حرص البنك لضمان التأهب بشكل دائم، وفي الوقت ذاته التخفيف من المخاطر وتمهيد الطريق نحو تحقيق النمو المستدام.

التدقيق الداخلي

يعمل قسم التدقيق الداخلي على مراجعة وتقييم إجراءات الرقابة الداخلية للبنك مثل إدارة المخاطر ونظام الحوكمة والعمليات، وجميع المجالات التي تكون محل اهتمام الزبائن والشركاء. ومن خلال توظيف تقنيات تقييم المخاطر، يعمل قسم التدقيق على تكوين وجهة نظر مستقلة للمخاطر التي من المحتمل أن يواجهها البنك، ويقدم تقريراً بذلك متضمناً النتائج والتوصيات لإدارة البنك العليا ولجنة التدقيق بمجلس الإدارة.

كما يقوم قسم التدقيق الداخلي بتقديم ضماناته لمجلس الإدارة بشكل موضوعي فيما يتعلق بكفاءة وفعالية نظم الرقابة والتحكم الداخلي في صحار الدولي. ويتحقق هذا الهدف من خلال اتباع خطة تدقيق للمخاطر معتمدة من لجنة التدقيق.

أنشأ البنك وحدة تحقيق لتفادي الاحتيال ضمن قسم التدقيق الداخلي وذلك للتحقيق في أي محاولات احتيال. يقوم قسم التدقيق الداخلي بمتابعة نتائج التدقيق المنتظرة، والتي يتم الإبلاغ عنها من قبل المدققين الداخليين والخارجيين بالتنسيق مع الإدارة العليا، ويرسلها إلى لجنة التدقيق لضمان المعالجة الفعالة والتنفيذ السريع للإجراءات التصحيحية. يستخدم قسم التدقيق الداخلي برنامجاً إلكترونياً لضبط عملية التدقيق بالكامل.

وقد خضع قسم التدقيق الخارجي خلال السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨م لتقييم خارجي لقياس الجودة من قبل خبير استشاري خارجي. وبحسب الخبير، تتواءم أنشطة التدقيق الداخلي لصحار الدولي مع معايير معهد المدققين الداخليين (IIA).