

## مناقشات الإدارة التنفيذية وتحليلاتها ٢٠١٨م

### الاقتصاد العالمي

بدأ الاقتصاد العالمي عام ٢٠١٨م بتوجه متفائل، مدعومًا بانتعاش التصنيع والتجارة العالمية خلال عام ٢٠١٧م. لكن النمو السريع في عام ٢٠١٧م، تباطأ الإنتاج الصناعي والتجارة. وقد أثارت الإجراءات التجارية الرئيسية حالة من الشكوك في السياسة التجارية. ولقد ساهم الاقتصاد الأمريكي القوي وارتفاع أسعار الفائدة الأمريكية في تعزيز الدولار الأمريكي مع ظهور تكاليف أعلى للاقتراض نتيجة لاتساع الفروق بين الأسعار. استمر الانتعاش الاقتصادي العالمي على المسار الصحيح مع نمو متوقع تبلغ نسبته ٣,٧ في المائة للعام ٢٠١٨م، وفقا لتوقعات صندوق النقد الدولي (IMF).

### اقتصاد السلطنة

اعتمدت ميزانية عام ٢٠١٨م على استقرار سعر النفط عند ٥٠ دولارًا للبرميل، مستهدفةً تحقيق إيرادات تبلغ ٩,٥ مليار ريال عماني، وهي أعلى بنسبة ٣٪ من الإيرادات في عام ٢٠١٧م. وبلغت نفقات عام ٢٠١٨م ١٢,٥ مليار ريال عماني، أي بزيادة قدرها ٨٠٠ مليون ريال عماني عن الإنفاق في العام السابق. ويقدر عجز الميزانية في عام ٢٠١٨م البالغ ٣ مليارات ريال عماني بنحو ١٠ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي.

ارتفعت الإيرادات العامة بنسبة ٣٦,١٪ لتصل إلى ٢٠٤٤,١ مليون ريال (ملياران و أربعة و أربعون مليون و مئة ألف) عماني وذلك بفضل مبادرات التنويع الاقتصادي وأسعار النفط التي استردت قوتها، حيث سجلت عمان نمواً في الإيرادات بلغت نسبته ٣٣,٢٪ خلال الفترة من يناير إلى أكتوبر ٢٠١٨م مقارنة بنفس الفترة من عام ٢٠١٧م. ولقد انخفض عجز الموازنة بنسبة ٣٦,١٪ ليسجل ٢٠٤٤,١ مليون ريال عماني خلال الأشهر العشرة الأولى من عام ٢٠١٨م بسبب زيادة الإيرادات الحكومية نتيجة لارتفاع الإيرادات النفطية. حقق أكبر إصدار للسندات العمانية استجابة هائلة بين المستثمرين، حيث باعت الحكومة سندات بقيمة ٦,٥ مليار دولار أمريكي، وهي الأكبر على الإطلاق وهو ما أظهر مدى تأثير ارتفاع أسعار النفط على رفع مستوى ثقة المستثمرين في الدول المصدرة للطاقة.

### القطاع المالي

اكتسبت أنشطة القطاع المصرفي ثباتاً مع النشاط الاقتصادي العام. ولقد ارتفع إجمالي الائتمان المصرفي بنسبة ٦,٥٪ ليسجل ٢٥,١ مليار ريال عماني في نهاية نوفمبر. ولقد حقق إجمالي الودائع نمواً بنسبة ٥,٨٪ ليسجل ٢٣,٨ مليار ريال عماني في نهاية نوفمبر ٢٠١٨م. كما سجلت ودائع القطاع الخاص في البنوك ارتفاعاً بنسبة ٣,٩٪ لتسجل ١٤,٥ مليار ريال عماني. ولقد بلغ إجمالي أصول البنوك والنوافذ الإسلامية ٤,٣ مليار ريال عماني في نهاية نوفمبر ٢٠١٨م، مما يشكل حوالي ١٣٪ من أصول النظام المصرفي.

## الفرص والمخاطر

توقع صندوق النقد الدولي (IMF) أن تكون سلطنة عمان صاحبة أسرع الاقتصادات نمواً في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي، حيث من المتوقع أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي للسلطنة بأكثر من ٥٪ في عام ٢٠١٩م، وفقاً لتقرير توقعات الاقتصاد العالمي الصادر عن صندوق النقد الدولي.

كما تسود حالة من التفاؤل حيث تتوقع الحكومة تحقيق نمواً اقتصادياً بنسبة ٣٪ كحد أدنى في عام ٢٠١٩م. وتقدر ميزانية ٢٠١٩م، على أساس متوسط سعر النفط ٥٨ دولار للبرميل، تحقيق إيرادات بقيمة ١٠,١ مليار ريال عماني، بزيادة ٦,٣٪ مقارنة بالعام الماضي. وتبلغ نفقات عام ٢٠١٩م مبلغ وقدره ١٢,٩ مليار ريال عماني، وهي زيادة بنسبة ٣,٢٪ عن العام السابق. توفر ميزانية عام ٢٠١٩م الحافز اللازم للتنمية الاقتصادية حيث سيبلغ العجز ٢,٨ مليار ريال عماني مقارنة بـ ٣ مليارات ريال عماني في عام ٢٠١٨م، ويقدر عجز ٢٠١٩م بنسبة ٩٪ من الناتج المحلي الإجمالي.

تعمل رؤية عمان ٢٠٤٠ على وضع الاستراتيجية التنموية من أجل تنويع القطاع غير الهيدروكربوني من خلال تقديم السلطنة كوجهة استثمارية جذابة لكل من المستثمرين المحليين والأجانب.

سينخفض نمو الإنفاق في سلطنة عمان بحوالي النصف في عام ٢٠١٩م مقارنةً بنمو بلغت نسبته حوالي ٧٪ تقريباً في ميزانية عام ٢٠١٨م. تستمر أسعار النفط في كونها العامل الرئيسي للإيرادات وسيعتمد تحقيق الهدف على مدى استقرار الأسعار. وسعيًا للحد من الضغوط عن طريق زيادة الإيرادات غير النفطية، سيتم فرض ضريبة قيمة مضافة بنسبة ٥٪ على البطاقات التي سيتم تقديمها هذا العام. تتوقع السلطنة أن يتم تغطية ٨٦٪ من العجز عن طريق الاقتراض المحلي والأجنبي.

## أداء القطاعات

وبهدف تحقيق انعكاساً لهذا النشاط للمرحلة القادمة من التنمية من خلال تقديم حلول مصرفية مبسطة ومتكاملة، فقد أطلق البنك رؤيته الجديدة "نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم". وبهدف تعزيز الكفاءة والإنتاجية فقد أطلق العديد من المبادرات التي تؤكد على الرؤية التي تضع الزبائن في محور الاهتمام.

سجلت أقسام ودوائر البنك الرئيسية أداءً جيداً خلال عام ٢٠١٨م. وتنقسم الأنشطة التجارية الرئيسية للبنك إلى مجالات واسعة مثل الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات وأعمال بنوك الاستثمار والخزينة وإدارة الأصول والخدمات المصرفية المميزة وخدمات المؤسسات المالية العالمية والعمليات الدولية. وتشمل وظائف الدعم الرئيسية تكنولوجيا المعلومات والتشغيل والموارد البشرية والمالية وإدارة المخاطر.

## الخدمات المصرفية للأفراد

واصل بنك مسقط العمل على توفير تجربة مميزة للزبائن الأفراد في عام ٢٠١٨م من خلال القنوات التقليدية والإلكترونية. وخلال العام، أطلق البنك الخدمات المصرفية عبر الجهاز اللوحي بهدف الوصول بشكل استباقي إلى الزبائن وهم في منازلهم أو مكاتبهم ومساعدتهم في تلبية متطلباتهم المصرفية. وتسمح هذه الخدمة بفتح حسابات للزبائن الحاليين والجدد وإصدار بطاقات الائتمان بالإضافة إلى إتمام

إجراءات القروض الشخصية وتمويل السيارات. يمكن للجهاز اللوحي إلتقاط الهوية وتحديث بيانات الزبون وإنشاء مستندات أخرى إلكترونياً. يتم توفير الخدمات المصرفية الجديدة من قبل مدراء علاقات الزبائن بالنسبة لأصالة للخدمات المصرفية المميزة وفريق **ساعد** الذي يستهدف المسؤولين في المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص.

وبمناسبة مرور ٢٥ سنة من الشراكة في تشجيع ثقافة التوفير في سلطنة عمان، فقد قام البنك بإطلاق برنامج مزيونة للتوفير ٢٠١٨م الذي يقدم جوائز بقيمة إجمالية تبلغ ١٠ ملايين ريال عماني. وسعيًا لدعم التوجه نحو التوفير، فقد شمل برنامج المزيونة للتوفير لعام ٢٠١٨م الإعلان عن جوائز عالية القيمة على مدار السنة لشرائح مختلفة، بما في ذلك النساء والأطفال والشباب والزبائن أصحاب الثروات. ولقد تعاون البنك مع شركة متلايف (MetLife)، وهي إحدى كبرى الشركات المتخصصة في قطاع التأمين والخدمات المالية على مستوى العالم وقام بتوقيع اتفاقية مدتها ١٠ سنوات لتقديم مجموعة من حلول التأمين المبتكرة.

وتلبية لعشق الجماهير لرياضة كرة القدم، فقد قام البنك بالتعاون مع فيزا، بإطلاق بطاقة ائتمان محدودة الإصدار لكأس العالم فيفا ٢٠١٨م وقدمت ١٥ برنامج سياحي مدفوع بالكامل لمشاهدة مباريات نصف النهائي والنهائي لكأس العالم في روسيا. وسعيًا لتسهيل الخدمات، فقد أطلق البنك حلول الدفع غير النقدي لأجهزة مواقف السيارات في مطار مسقط الدولي الجديد. وبهذه المبادرة فإنها تعتبر المرة الأولى التي يتم فيها توفير خدمة الدفع ببطاقات الخصم والائتمان في أكشاك مواقف السيارات بالمطار. وكجزء من المبادرات الرامية إلى تعزيز تجربة الزبائن، فقد وسعت "أصالة للخدمات المصرفية المميزة" من شبكتها في جميع أنحاء السلطنة من خلال فتح ٥ مراكز جديدة في كلاً من الأنصب والمعبيلة الصناعية ووشيل الرستاق وإبراء ووزارة الدفاع.

### الخدمات المصرفية للشركات

عززت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات التسهيلات والخدمات المصرفية التي تقدمها والتي تساهم في طرح الحلول المصرفية المتكاملة وتلبية احتياجات هذه الشركات حيث أن البنك يولي قطاع الشركات أهمية كبرى و ملتزم بتعزيز علاقات طويلة المدى مع الشركاء التجاريين من الشركات. تضم المجموعة خبراء علاقات محترفين يركزون على تقديم حلول مالية تلبي احتياجات هذه الشركات و تقديم عروض مخصصة. واستمر توجه البنك نحو إئتمان الشركات في تحقيق كفاءة أكبر مع الاهتمام بتحديد الفرص المحددة لهذا القطاع.

وخلال العام، أطلقت المجموعة برنامج إدارة العلاقات العالمية المميز والذي يهدف إلى تحقيق سرعة في إنجاز معاملات الشركات المصرفية وتقديم حلول مصرفية مبتكرة تساهم في تنمية وتطوير هذه الشركات وتغطي متطلباتهم المصرفية الكاملة من نفس المنصة. تم تصميم البرنامج للاستفادة من أوجه التعاون في البنك في توفير الحزمة المناسبة من المنتجات والخدمات للزبائن.

استمرت المجموعة في التركيز على أولوياتها الاستراتيجية لتعزيز جودة المحفظة مع التركيز على تحسين مستوى تنوع المحفظة. تم تقديم عروض المنتجات بعد تحليل دقيق لوضعية مخاطر الزبائن بالإضافة إلى المراقبة الاستباقية لمخاطر الائتمان والسوق والتشغيل.

وفيما يتعلق بالمشاريع وهيكل التمويل، حافظ البنك على موقعه الريادي من خلال خبرته الكبيرة في هذا المجال وقدراته المبتكرة على وضع الهياكل والتقنيات الدقيقة التي تلبي متطلبات التمويل على المدى الطويل لمختلف المشاريع في السلطنة. ولقد لعب البنك دوراً أساسياً خلال العام في العديد من مشاريع البنية التحتية الرئيسية شملت القطاعات الرئيسية مثل النفط والغاز والبتروكيماويات والشحن والطيران والطاقة والمياه.

وسعيّاً من البنك نحو دعم التنمية الوطنية، وقع بنك مسقط إتفاقية تقديم تسهيلات إئتمانية طويلة الأجل بمبلغ ١٢٠ مليون ريال عماني مع الشركة العالمية للتنمية والاستثمار (أومنفست)، كما أبرم البنك إتفاقية تمويل مع شركة باور نمر وهي الشركة المشغلة لأكبر مشروع مستنقعات القصب الاصطناعية، بالتعاون مع شركة تنمية نفط عمان لتوسعة محطة نمر لمعالجة المياه المصاحبة للنفط.

يعتبر تطوير البنية التحتية جانباً أساسياً في تعزيز الإمكانات الاقتصادية لسلطنة عمان حيث ظل البنك مركزاً على إقامة الشراكات مع مختلف أصحاب المصلحة لتشجيع المشاريع القابلة للاستمرار ذات الأهمية الوطنية.

وإلى جانب المشاركة في المشاريع الكبيرة فقد اتخذ البنك عدة خطوات استراتيجية لتعزيز قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان. وقد ساهمت خبرة البنك في إقامة الشراكات مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، في تطوير تقنيات غير تقليدية لتقييم مخاطر الائتمان وتقديم الحلول المناسبة والمتميزة لاحتياجاتهم. كما قام البنك بتمديد الخدمات غير المالية منها أكاديمية الوثبة للتدريب وسوق الوثبة الرمضاني لتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تطوير أعمالها ومساعدتها على أن تصبح مستقلة مالياً.

## ميثاق للصيرفة الإسلامية

عزز ميثاق للصيرفة الإسلامية مكانته الريادية بتحقيق العديد من الإنجازات التي ساهمت في نمو وتطوير اقتصاد السلطنة. وقع ميثاق على إتفاقية تمويلية مع شركة هايدروكربون فايندر، وذلك لتلبية متطلبات شركة هايدروكربون فايندر بعد أن حصلت من الحكومة على القيام بأعمال التطوير و التنقيب و إنتاج النفط و الغاز بمنطقة الامتياز رقم ٧ . ودعمًا لنمو قطاع الضيافة، أبرم ميثاق أيضًا إتفاقية تسهيلات تمويلية مشتركة مع شركة "موريا"، وهي أكبر شركات التطوير العقاري والسياحي في سلطنة عمان وأكثرها تنوعًا.

مؤكدًا على التركيز على المنتجات والخدمات المبتكرة، فقد أطلق البنك سلسلة من المبادرات الفريدة، حيث قام ميثاق بإطلاق برنامج جوائز **هيتي** للتوفير الذي يقدم أكبر عدد من الجوائز في قطاع المصارف الإسلامية بقيمة تتجاوز مليون ريال عماني.

وبهدف تعزيز مصادر الطاقة المتجددة في السلطنة، افتتح ميثاق أول فرع مصرفي يعمل بالطاقة الشمسية في السلطنة. ألواح الطاقة الشمسية الموجودة على السطح في فرع الخوض لديها القدرة على إنتاج ٥٠ كيلو واط من الكهرباء حيث يستهدف الفرع الذي يعمل بالطاقة الشمسية تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار ٥٢,٥٦ طن سنوياً. كما شهد البنك اختتام حملة توعية حول موارد الطاقة المتجددة بنجاح، والتي حضرها أكثر من ١٥٠٠ مشارك، بما في ذلك طلاب المدارس والكليات ورواد الأعمال من جميع أنحاء السلطنة.

وبهدف العمل على تمكين الشباب في المجتمع في سن مبكر، فقد ركز برنامج "المستثمر الصغير" الذي أطلق بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم ومؤسسة **إنجاز عمان** على تطوير معرفة الأطفال بالتمويل لتزويدهم بالمهارات اللازمة ليصبحوا رواد أعمال مستقبليين. تم تدريب أكثر من ١٠,٥٠٠ طالب خلال العام في مجال الثقافة المالية كجزء من برنامج "المستثمر الصغير".

### الخدمات المصرفية الاستثمارية

تحقيقاً لعام ناجح آخر، فقد أتم فريق الخدمات المصرفية الاستثمارية معاملات بقيمة إجمالية تزيد على ٢,٥ مليار دولار أمريكي في مختلف القطاعات، بما في ذلك الاتصالات والكهرباء والمياه والضيافة والعقارات وخدمات حقول النفط والمقاولات والتأمين والاستثمارات الخاصة وكذلك مع الزبائن من القطاع الحكومي. وتشمل بعض المعاملات الرئيسية إصدار سندات بقيمة ١,٥ مليار دولار أمريكي لصالح عمانتل وقرض لأجل بقيمة ٤٠٠ مليون دولار أمريكي لإحدى الشركات التابعة لمجموعة نماء وإعادة هيكلة الميزانية العمومية ورفع رأس المال لشركة ظفار للتأمين وتنفيذ عمليات إعادة تمويل ناجحة للعديد من شركات القطاع الخاص. كما قدم الفريق عملية الإدراج الوحيدة الناجحة لشركة مدينة مسقط لتحلية المياه في سوق مسقط للأوراق المالية. وقد تم الاعتراف بقدرات الفريق على الهيكلة والتنفيذ وتم تلقي ذلك بشكل إيجابي من قبل الزبائن في القطاع.

### الخزينة وأسواق رأس المال

حافظت دائرة الخزينة وأسواق رأس المال على موقعها الريادي في عام ٢٠١٨م. بنك مسقط هو البنك الوحيد في السلطنة الذي يقدم مجموعة متكاملة من منتجات وخدمات الخزينة على مدار الساعة طوال ٢٤ ساعة يومياً و ٧ أيام في الأسبوع. وتشمل منتجات وخدمات الخزينة التحوط لمتطلبات الصرف الأجنبي، وإدارة مخاطر معدلات الفائدة والقضاء على مخاطر أسعار السلع للشركات، وتقديم الفرص الاستثمارية ذات الدخل الثابت في جميع أنحاء المنطقة والعالم. وتشمل الخدمة المنطقة الزمنية بتوقيت شرق آسيا وأيضاً المنطقة الزمنية بتوقيت نيويورك، لتغطي جميع أيام العمل على المستوى الدولي وفي دول مجلس التعاون الخليجي. وكان لدائرة الخزينة وأسواق رأس المال دوراً فعالاً في إدارة السيولة بالريال العماني من خلال المشاركة الفعالة في الأسواق النقدية وهو ما ساعد أيضاً في زيادة صافي دخل الفوائد. وضمنت الدائرة توافر السيولة من العملة المحلية وكذلك العملات الأجنبية في جميع الأوقات ورصد مخاطر

الفائدة وتحوط لها بفعالية. ومن خلال البدء في اتخاذ التدابير الاستباقية تمكن البنك من حماية هوامش الربح على الرغم من تقلص هوامش الإقراض على الصعيد العالمي.

خلال عام ٢٠١٨م، عزز البنك مكانته مع ميزة الحركة الأولى التي تركز على سوق عملات مجموعة السبع. بدأت الدائرة بعرض أسعار صرف العملات الأجنبية من خلال التدفق إلى البنوك والربائين. و تبني الدائرة باستمرار شبكتها العالمية من البنوك النظراء لتسهيل التجارة وغيرها من الشركات ذات المنفعة المتبادلة. عززت الدائرة العروض، مضيقاً سلخاً جديدة للربائين من أجل متطلبات التحوط من مخاطر الأسعار. البنك هو من بين البنوك الإقليمية القليلة التي تقدم التحوط المعتمد على السلع في جميع أنحاء المنطقة والهند. ويعتقد البنك أن تركيزه المستمر على مشاركة المعلومات وتقديم خدمات عالية الجودة للربائين سيخلق ميزة تنافسية مستدامة لأعماله التي تركز على الربائين في السنوات القادمة.

### إدارة الممتلكات الخاصة والأصول

سجلت دائرة إدارة الممتلكات الخاصة والأصول أداءً قوياً في العام المالي ٢٠١٨م. وقد عززت هذه الدائرة من مكانتها بين مدراء الأصول الرائدة في دول مجلس التعاون الخليجي حيث بلغ إجمالي الأصول المتداولة أكثر من ٢,٦٥ مليار دولار أمريكي.

وفي مجال الممتلكات الخاصة، تم تأسيس صندوق **إزدهار** العقاري الرائد وهو الصندوق العقاري الأول والوحيد في سلطنة عمان الذي تم تنظيمه اعتماداً على مبادئ صناديق الاستثمار العقاري (REIT) وهو ما اعتمد على نجاحه الأولي. ولقد استحوذ الصندوق على عقارين في دولة الإمارات العربية المتحدة بقيمة إجمالية تبلغ ٥٠ مليون دولار أمريكي مع عائدات جذابة، وقام بتشغيل رأس المال الإضافي الذي تم جمعه في عام ٢٠١٧م. وينظر الصندوق بنشاط في عدد قليل من المعاملات التي ستؤدي إلى تشغيل كامل رأس المال المتاح والذي يتطلب زيادة رأس المال في عام ٢٠١٩م. هذا ويواصل الصندوق القيام بتوزيع أرباح نقدية جيدة للغاية بنسبة ١٠ ٪ في عام ٢٠١٨م. وفي مجال الدخل الثابت، استمرت خطة الدخل الثابت المحسنة للدائرة في النمو في عام ٢٠١٨م وكادت تضاعف حجمها. تعتبر هذه الخطة مناسبة للمستثمرين الباحثين عن دخل منتظم ثابت من خلال الاستثمارات في محفظة الأوراق المالية ذات الدخل الاستثماري العالمي. وقد حصل هذا المنتج على ١٠٠ مليون دولار أمريكي خلال عام من إنطلاقه وحقق توزيعاً سنوياً بأكثر من ٨٪.

سجلت مجموعة إدارة الأصول أداءً قوياً في العام المالي ٢٠١٨م. وقد أطلقت المجموعة منتجاً جديداً وهو صندوق محفظة توزيعات الأرباح الاستقرائية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ( MENA Dividend Aristocrats Fund) وهو صندوق تنمية يستثمر في الشركات الإقليمية التي تتمتع بسجل قوي ومتزايد في توزيع الأرباح.

حقق الصندوق عائداً بنسبة ١٥ ٪ في ٢٠١٨م متجاوزاً جميع الصناديق الأخرى التي تستثمر في الأوراق المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمؤشر بهامش عريض. واصل صندوق أوريكس الرائد في المجموعة نموه وأدائه الجيد، وهو الآن ثاني أكبر صندوق في المنطقة. لا تزال مجموعة إدارة الأصول في طليعة استنباط منتجات استثمارية فريدة ومبتكرة؛ وقد بدأ في مبادرة جديدة للنظر إلى ما وراء المنطقة سعياً منه لتزويد زبائنه بمجموعة متنوعة من الحلول الاستثمارية.

## المؤسسات المالية العالمية

تتمتع دائرة المؤسسات المالية العالمية بشبكة واسعة من العلاقات مع بنوك أخرى في جميع أنحاء العالم والتي تطورت على مر عقود من الزمان. كما تتمتع الدائرة بخبرة واسعة في تقييم المخاطر التي تتعرض لها البنوك والمصارف مما يمكن بنك مسقط من تقديم حلول دولية للمخاطر والحد من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان. كما تقدم الدائرة منتجات التجارة والتمويل لعلاقاتها المصرفية في الأسواق الدولية. تتمتع الدائرة بوجود فريق ملتزم من الأفراد النشطاء الذين يسعون باستمرار لتقديم المنتجات والخدمات للمؤسسات المالية العالمية في أوقات سريعة.

وتقوم دائرة المؤسسات المالية العالمية بتوجيه الأعمال التجارية من منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا إلى سلطنة عمان والفروع الدولية للبنك في المملكة العربية السعودية والكويت. وقد حظي ذلك بدعم جيد من مكاتب التمثيل الدولية للبنك. تم تقديم مساهمة كبيرة في معالجة الضمانات لمشاريع البنية التحتية الكبيرة في عام ٢٠١٨م. وعلى مر السنين، لعبت الدائرة أيضاً دوراً قيادياً في مبادرات جمع الأموال من القروض الدولية وأسواق رأس المال، والتي تم تعزيزها مع الإصدار الناجح لسندات بقيمة ٥٠٠ مليون دولار أمريكي تحت برنامج الأوراق المالية متوسطة الأجل باليورو (EMTN).

## العمليات الدولية

تهدف العمليات الدولية للبنك إلى توفير التغطية الإقليمية لزبائن البنك من خلال شبكة الفروع والمكاتب التمثيلية والشركات التابعة.

ساهم انتعاش الأسعار العالمية للنفط في توفير بيئة داعمة في المنطقة في الجزء الأكبر من العام ٢٠١٨م. ومع ذلك، فإن الإنخفاض المفاجئ في أسعار النفط قرب نهاية عام ٢٠١٨م إلى جانب ارتفاع تكاليف التمويل المرتبط بتضييق السياسة النقدية في الولايات المتحدة، قد شكل تحدياً أمام استمرار النمو في اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي. وعلى خلفية ذلك، ظل نمو ائتمان القطاع الخاص في عام ٢٠١٨م في السوقين الرئيسيين اللذين نعمل فيهما متواضعاً (يقدر بنحو ٢,٣٪ و ٢,٩٪ على أساس سنوي في كلا من السعودية والكويت على التوالي). ولقد كان النمو الائتماني في كلا السوقين مدفوعاً إلى حد كبير بإفراض المستهلكين والعقارات الخاصة بالأفراد وهي ليست قطاعات تركز عليها تلك الفروع.

## فرع الرياض (المملكة العربية السعودية)

قام فرع الرياض بزيادة محفظة القروض الأساسية خلال العام بما يتماشى مع استراتيجيته الانتقائية لنمو أعماله. ومع ذلك، فقد انخفض الربح التشغيلي للفرع عن مستوى السنة الماضية نتيجة لإنخفاض إيرادات الفوائد التي تأثرت بزيادة تكلفة الصناديق وزيادة هوامش الربح. وعلاوة على ذلك فقد سجل الدخل غير المالي للفرع انخفاضاً بسبب تراجع فرص الأعمال.

وضع الفرع مخصصات ائتمان، لا سيما في محفظته المتعلقة ببعض الحسابات القديمة للشركات. وبسبب هذه الاعتمادات الائتمانية، فقد سجل الفرع خسارة صافية في عام ٢٠١٨م.

وعلى الرغم من تراجع أسعار النفط، فإن النمو الاقتصادي في المملكة العربية السعودية يتحسن مع إعلان الحكومة عن ميزانية إنفاق قياسية وتقديم الدعم للقطاع الخاص وإصلاحات العمل المستقبلية تماشياً مع رؤية ٢٠٣٠ التي من المتوقع أن تؤثر بشكل إيجابي على سوق الائتمان.

## فرع الكويت

سجل فرع الكويت انخفاضاً طفيفاً في سجل التمويل بينما استمر الفرع في انتهاز استراتيجيته المركزة على النمو الانتقائي للأعمال. ومع ذلك، فإن السجل غير المتعلق بالتمويل (ومعظمها مضمونة من قبل بنوك أخرى) يواصل نموه بشكل كبير. ولقد تحسن دخل غير التمويل للفرع بشكل كبير عن مستواه في العام السابق، مما عوض الإنخفاض في صافي إيرادات الفوائد.

هذا وقد ظلت الأرباح التشغيلية للفرع عند مستوى أدنى بشكل طفيف من مستوى السنة الماضية. ومع ذلك وبسبب مخصصات الائتمان التي تعود جزئياً إلى انخفاض قيمة محفظة الائتمان وإلى حد كبير بسبب المخصصات الاحترازية القانونية علاوة على المخصصات العامة والخاصة التي يحتفظ بها الفرع بالفعل، بالإضافة إلى المبادئ التوجيهية التنظيمية المتعلقة بالمعيار الدولي للتقارير المالية ٩ الذي يتطلب من الفرع تكبد تكاليف ائتمان إضافية، فلقد أعلن الفرع عن خسارة صافية في عام ٢٠١٨م.

من المتوقع أن ينتعش نمو الائتمان في الكويت بعد تنفيذ الخطة الوطنية الخمسية للتنمية ورؤية ٢٠٣٥. ومع ذلك، فقد أدى التأخير في تنفيذ المشروع إلى نمو ائتماني طفيف، وخاصة انخفاض وتيرة نشاط المشروعات خلال عام ٢٠١٨م. نظراً للدور الحاسم الذي تلعبه المشاريع الرئيسية في تنويع اقتصاد الكويت وتنفيذ خططها التنموية، فمن المتوقع أن يشهد نشاط المشروع ارتفاعاً والذي سيؤدي بدوره إلى تعافي وضعية الائتمان في عام ٢٠١٩م.

## شركة مسقط المالية

قدمت شركة مسقط المالية أداءً جيداً خلال عام ٢٠١٨ وأغلق العام عند ٤,٥ مليار ريال سعودي من الأصول تحت الإدارة مقابل ٤,٣ مليار في ديسمبر ٢٠١٧ بزيادة نسبتها ٤,٦٥٪. وخلال عام ٢٠١٨، نجحت الشركة في إدراج صندوق خاص بها والمعروف باسم "صندوق المشاعر ريت" في "تداول" في المملكة العربية السعودية بميزانية قدرها ٥٧٢ مليون ريال سعودي من الأصول تحت الإدارة. كما تدير



مسقط المالية صندوقين عقاريين آخرين بحجم ٢٧٢ مليون و ٤٠٠ مليون ريال سعودي على التوالي. وتبلغ قيمة أعمال سوق المال نحو ١,٤ مليار ريال سعودي. وفيما يتعلق بأسواق رأس المال، تبلغ محفظة زبائن الشركة في الأسواق الناشئة ١,٣ مليار ريال سعودي بالإضافة إلى ٤٦٥ مليون ريال سعودي من المحافظ الاستثمارية التقديرية التي تدار في أسواق الأسهم في المملكة.

### **المكاتب التمثيلية في سنغافورة وإمارة دبي**

واصل المكتبين التمثيليين للبنك في كل من سنغافورة و إمارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة والواقعين في مركزين ماليين إقليميين هامين، عملهما في تسويق منتجات البنك ومساعدته على الحفاظ على علاقاته مع البنوك الأخرى.

### **تقنية المعلومات، والعمليات والبنية التحتية**

عزز قسم تكنولوجيا المعلومات في البنك ودعم قدراته على تقديم خدمات دقيقة وعالية الجودة وفي الوقت المحدد للزبائن من خلال تبني أحدث التقنيات مع الابتكار المستمر والتحول الدوري.

ولقد قام البنك خلال العام بتطبيق نظام إدارة علاقات الزبائن (CRM) باستخدام (الذكاء الاصطناعي) لتقديم عروض مخصصة والعروض الترويجية للزبائن. ولقد أدى تنفيذ منصة الأعمال التجارية (B2B) إلى تمكين البنك من تلبية متطلبات الأعمال الديناميكية للجهات الحكومية والشركات. كما قام البنك بتحديث واجهة سويفت (SWIFT) إلى أحدث إصداراتها لتوفير خدمات سويفت عالية الأمان والفعالية للزبائن مع الالتزام بأعلى مستويات من الالتزام. و لمواكبة المتغيرات والتطورات في مجال التكنولوجيا، قام البنك باستخدام جهاز ذو كفاءة عالية لعدّ النقد وفرزه بشكل تلقائي و يومي مما يساهم في تعزيز الكفاءة في التعامل مع النقد و تقليل كمية النقد المحتفظ بها في الفروع مع المحافظة على سلاسة إتمام المعاملات وجودة الخدمة. كما تم تعزيز بعض الخدمات الإضافية في أجهزة الإيداع النقدي مثل خدمة إيداع الشيكات وأيضاً تعزيز نظام إدارة الإحتيال لتغطية عدد أكبر من المعاملات المصرفية.

وكجزء من الالتزام بالابتكار الذي يعكس أحدث التوجهات التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية وجعل تجربة الخدمات المصرفية الرقمية أكثر بساطة وأكثر ذكاءً وأماناً للزبائن، فقد قام البنك بإضافة خدمة الدخول باستخدام "البيانات الحيوية" مثل بصمة اليد و الوجه وغيرها من المزايا الأخرى لتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال. كما قام البنك بتحديث الموقع الإلكتروني حيث يتميز التصميم والمحتوى بالبساطة والذي يتوافق مع هوية العلامة التجارية، مما يتيح للزبائن التنقل بسهولة للعثور على جميع المعلومات حول منتجات البنك وخدماته. كما توفر خدمة "الجهاز اللوحي" للبنك الوصول إلى الزبائن وهم في منازلهم أو مكاتبهم لمساعدتهم في تلبية متطلباتهم المصرفية.

ولقد قام البنك بإجراء مراجعة شاملة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بمساعدة خبير استشاري دولي رائد، مع المراعاة الواجبة للتحسين والتقارب التكنولوجي. وقد بدأ برنامج تنفيذ التوصيات لجعل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات جاهزة في المستقبل.

وفي خطوات إستباقية لمواجهة التهديدات المتغيرة باستمرار عبر الإنترنت، فقد بذل البنك جهودًا مكثفة لضمان فعالية برامج الأمن عبر الإنترنت ورفع مستواها باستخدام أحدث الأدوات والتقنيات المتطورة التي عززت قدراته الأمنية على الإنترنت. أكمل النجاح في التدريب على استعادة القدرة على العمل بعد الكوارث وضمان استمرارية الأعمال وفق أعلى معايير استمرارية الأعمال التي يتبعها البنك.

كما عمل البنك خلال العام في أكثر من ٤٥ مشروعًا تقنيًا وتم تسليم حوالي ٣٠ منها بالكامل. ويهدف التمكن من إدارة ومراقبة مهام تكنولوجيا المعلومات ومحفظة المشاريع الكبيرة، فلقد تم وضع إطار محدد لإدارة المشاريع وتقنية المعلومات.

### إدارة الموارد البشرية

تأكيداً على الاستراتيجية الحيوية التي تتمحور حول الزبون، فقد أعلن البنك عن هيكل تنظيمي جديد، بموافقة البنك المركزي العماني (CBO)، اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٩م. حيث يعمل الهيكل التنظيمي الجديد على تسهيل تحقيق استراتيجية البنك المستقبلية، ويعزز مكانة البنك الريادية وتمكين العمانيين من تولي مناصب ذات مسؤوليات أكبر على جميع المستويات في البنك.

يتمتع بنك مسقط بوجود القيادات المتميزة على جميع الأصعدة وقد تمكن من تحقيق نسبة تعمين بلغت ٩٤,٦٧ في المائة، مع إعطاء الأولوية للعمانيين لشغل المناصب الرئيسية. وتتمثل استراتيجية البنك في مجال الموارد البشرية في الحفاظ على التنوع بين الجنسين حيث أن من مجموع ٣٧٧٩ موظفًا، ٤٨ في المائة هم موظفات يشغلن مناصب مختلفة، بما في ذلك مناصب إدارية عليا ولقد وصل عدد الموظفات إلى ١٧٨٤ موظفة.

ويعتبر بنك مسقط موظفيه الأكفاء هم القوة الرئيسية لتحقيق نمو ونجاح البنك. كما يلعب البنك دوراً بارزاً في تنمية المواهب العمانية، كما أنه ملتزم بالاستثمار في تحسين مهاراتهم وخبراتهم.

ويضع البنك تطوير الموارد البشرية في أولوية اهتماماته، حيث يوفر الفرص التعليمية والتدريبية المناسبة للموظفين. ولقد وضع البنك مخصصات كبيرة لتدريب وتطوير الموارد البشرية، حيث قامت أكاديمية جدارة بتنظيم أكثر من ٥٥٠ برنامج خلال عام ٢٠١٨م. وشارك في هذه البرامج ما مجموعه ١٢,٩٤٤ موظفًا، من بينهم ١٢,٤١٩ عمانيًا، تغطي ١٩,٨٨٧ يوم عمل. تم تقديم البرامج من خلال مرافق حديثة باستخدام مزيج رائع من التدريب عبر الإنترنت والفصول الدراسية من قبل أفضل هيئات التدريس الدولية وخبراء من البنك.

يتبع البنك عملية رسمية للكشف عن المواهب على مستويات مختلفة من الإدارة مع برامج التطوير الإداري المطابقة التي تبدأ من برنامج تطوير الخريجين أصحاب القدرات العالية. تدعم هذه البرامج استراتيجية البنك لهيئة الشباب العماني لتولي مناصب قيادية. يتم تقديم جميع مستويات البرامج من قبل كليات إدارة الأعمال الرائدة مثل أنسيد (INSEAD) وكلية هارفارد للأعمال وكلية (Duke Corporate)

Education ) ... إلخ. كما يدير البنك برامج تطوير وظيفية مصممة خصيصاً لجميع أدوار الأعمال، مما يمزج أفضل الممارسات الدولية مع المواصفات الداخلية.

يعمل البنك على تسهيل إجراءات الحصول على الشهادات المهنية وبرامج الدرجات التعليمية والمنح الدراسية في الخارج. كما قام البنك بتوفير أكثر من ١٠٠٠ فرصة تدريب لطلاب الكليات والجامعات في عام ٢٠١٨م.

حازت أكاديمية **جدارة** التابعة للبنك على شهادة اعتمادها كأكاديمية مؤسسية من قبل الرابطة العالمية للجامعات والأكاديميات (G-ACUA)، مما يدل على أن أكاديمية **جدارة** قد حققت معياراً مهنيًا عالميًا في برامج التعليم والتطوير. ويشهد هذا الاعتماد على تلبية معايير التميز الإلزامية لتصبح جامعة مؤسسية.

## المالية

تلعب دائرة المالية دوراً رئيسياً في التخطيط واتخاذ القرارات من خلال دعم لجنة الإدارة التنفيذية (MEXCO) ومجلس الإدارة، في التخطيط الاستراتيجي وعمليات صنع القرار من خلال توفير المعلومات الحيوية والتحليلات النقدية لأداء البنك. ويستخدم البنك أحدث الأنظمة الربحية على مستوى العالم من أجل إجراء تحليلات متعمقة لمساهمة الأرباح المتأتبة من الدوائر والأقسام والمنتجات والربائن. وتمكن النظم الربحية البنك من اتخاذ القرارات التجارية السليمة التي تقوم على فهم دقيق لديناميكية ربحية البنك والتركيز على قطاعات الأعمال الرئيسية في بيئة مليئة بالتحديات والتنافسية. كما يساهم تخطيط الأعمال ووضع الميزانيات على تعزيز قياس الأداء والمسؤولية عبر مختلف قطاعات البنك وتساعد في الحفاظ على مسار الدوافع الرئيسية لربحية البنك.

وتلعب الدائرة دوراً حيوياً في إدارة رأس المال وإمداد رأس المال وخطط التمويل. وخلال العام ٢٠١٨م، كان للدائرة دور فعال في إدارة الأصول وأنشطة جمع الأموال. إدارة التكلفة هي إحدى المجالات الرئيسية التي يركز عليها للبنك وتلعب الدائرة دوراً نشطاً في مبادرات إدارة التكاليف بهدف تعزيز أرباح البنك وكسب الفوائد المثلى من خلال عمليات التآزر الناشئة عن العمليات المختلفة.

## إدارة المخاطر

إن هدف إدارة المخاطر للبنك هو تحقيق التوازن في المفاضلة بين المخاطر والعائدات، والتأكد من أن البنك يعمل ضمن بيان الموافقة على المخاطر المعتمدة من قبل مجلس الإدارة. وتضمن الإدارة المستقلة للمخاطر أنه سيتم إدارة المخاطر من خلال بنية مصممة تصميمياً جيداً وكذلك من خلال السياسات والعمليات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة والتي تشمل تحديد الهوية وقياسها وإدارتها بشكل مستقل عبر مختلف أعمال البنك. ويعتقد البنك أن إدارة المخاطر هي مجال من مجالات الكفاءة الأساسية ويواصل الاستثمار في زيادة تعزيز قدراته على إدارة المخاطر. كما يواصل التركيز على تحسين وتنفيذ نظم إدارة المخاطر وتعزيز إطار إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة ككل.

يتم قياس ممارسات إدارة المخاطر في البنك وفقاً لأفضل الممارسات في المجال كما تقوم الإدارة بمراجعة سياسة المخاطر وبيان معدل الرغبة في المخاطرة بما يتماشى مع الظروف الاقتصادية والتنظيمية المتطورة. لتعزيز ثقافة المخاطر في البنك، وهو أمر حيوي لصحة إدارة المخاطر، يتم طرح التوجيهات المتعلقة بالمخاطر التي يضعها مجلس الإدارة، إلى وحدات الأعمال بشكل مفصل ويتم مراقبة الالتزام بذلك التوجه ورفع تقارير عنه واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حيثما كان ذلك مبرراً. تماشياً مع وضع البنك بصفته البنك المعني من الناحية التنظيمية (DSIB) الوحيد في السلطنة، وضع البنك وثيقة تخطيط الاسترداد واتخاذ القرارات ويقوم برصد مؤشرات الإنذار المبكر على نحو مستمر.

وفي ضوء البيئة الاقتصادية الحالية، يواصل البنك مراقبة ومراجعة محفظته عن كثب وإتخاذ الخطوات التصحيحية، عند الضرورة، للمحافظة على جودة أصوله ودعم نمو الأعمال.

و تماشياً مع تقييم البنك لبيئة التشغيل، قام البنك بزيادة السيولة خلال العام لتلبية متطلبات العمل المتوقعة. ولتقليل مخاطر الإحتيال الإلكتروني، قام البنك بإجراء حملة توعوية داخلية للموظفين وخارجية للزبائن، كما قام البنك بتطوير وتعزيز معايير الأمن، والاستثمار في مشاريع جديدة لتحسين الأمن.

قام البنك بوضع سياسة فعالة لإدارة مخاطر الإحتيال يتضمن سياسة إدارة مخاطر الإحتيال وأنظمة لإدارة مخاطر الإحتيال. خلال العام، قام قسم إدارة المخاطر بتدريب متخصص للقطاع وساهم في دعم أنشطة المسؤولية الإجتماعية تماشياً مع رؤية البنك.

سيستمر البنك في اتخاذ خطوات استباقية من أجل الحفاظ على جودة الأصول وتعزيز موقعه السيولي.

ومن أجل تعزيز إطار الأمن على شبكة الإنترنت، سيواصل البنك الاستثمار في التقنيات الجديدة، وتحسين قدرته على الصمود من أجل تعزيز القدرة على الاستجابة للحوادث الأمنية وتنفيذ عملية رصد فعالة للكشف عن الحوادث الأمنية.

## الجوائز والتقدير

أكدت الجوائز الأجنبية والإقليمية والمحلية المرموقة التي حصل عليها البنك على التطورات الاستراتيجية والإنجازات التي حصل عليها البنك خلال العام.

- تقديراً للمساهمات المتميزة بالقطاع المصرفي في سلطنة عمان والمنطقة، فقد تم منح البنك جائزة أفضل بنك في السلطنة من قبل مجلة ذا بانكر وإيمافينانس.
- وفي تقدير فريد من نوعه، فاز البنك بجائزة أفضل بنك في الأسواق الناشئة (Frontier Markets) وبجائزة أفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية للأفراد بالسلطنة من مجلة جلوبال فاينانس.
- وتأكيداً على الالتزام بسياسة العلاقات الاستراتيجية مع المستثمرين، فقد فاز البنك وجائزة "أفضل مؤسسة في مجال تعزيز علاقات المستثمرين" وذلك ضمن جوائز المؤسسات الكبيرة في الشرق الأوسط. كما تم منح البنك جائزة جودة الإفصاح من قبل سوق مسقط للأوراق المالية.

- وتأكيداً على الالتزام بالتنمية الاجتماعية المستدامة، حصل البنك على جائزة أفضل مؤسسة رائدة في تنفيذ مبادرات مبتكرة في مجال العمل الاجتماعي بالسلطنة.
- وتقديراً للمبادرات المبتكرة لبناء العلامة التجارية، فقد فاز البنك بجائزة العلامة التجارية الأكثر ثقة في سلطنة عمان في قطاع الخدمات المصرفية من قبل القمة للصحافة والنشر (أبيكس)، وقد احتل المرتبة الأولى في فئة الخدمات المصرفية للعلامات التجارية الأكثر ثقة في عُمان.
- اعترافاً بالدور الريادي للبنك فقد تم منحه جائزة أفضل بنك استثماري في سلطنة عمان من قبل مؤسسة إيمافينانس (Emeafinance).
- وفي خطوة نحو أخذ الخدمات المصرفية المميزة إلى مستويات جديدة، فاز البنك فاز بجائزة أفضل بنك في الأعمال المصرفية المميزة بالسلطنة لعام ٢٠١٨ وذلك من قبل مجلة ( Banking Executive ) والتي يصدرها الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب، وحصل البنك على جائزة أفضل الأعمال المصرفية الخاصة من قبل Banker و Professional Wealth Management وإيمافينانس.
- تقديراً للخدمات المتميزة التي يقدمها البنك، فاز البنك بجائزة أفضل مدير لإدارة الأصول بالسلطنة من قبل Emeafinance و Global Investor. وقد حصل صندوق أوريكس على جائزة تومسون رويترز لير فاند المرموقة عن أدائه المثالي لمدة ٣ سنوات و ٥ سنوات، كما حصل البنك على جائزة أفضل صندوق استثماري ضمن جائزة مدير صندوق الشرق الأوسط و شمال أفريقيا .
- تأكيداً على مستوى الخدمات الراقية التي يقدمها البنك، حصل البنك على جائزة أفضل الأعمال المصرفية للشركات من قبل Global Banking و Finance Review
- تقديراً لمساهماته الكبيرة، فقد فاز البنك بجائزة أفضل بنك للتمويل التجاري من البنك الألماني (Deutsche Bank)،

## العام المُقبل

وفقاً لصندوق النقد الدولي، فإنه من المتوقع أن تشهد السلطنة نمواً بأكثر من ٥% في الناتج المحلي الإجمالي في العام ٢٠١٩م، ليصبح الإقتصاد الأسرع نمواً في منطقة الخليج. وبفضل نمو القطاع النفطي والأنشطة غير الهيدروكربونية، فمن المتوقع أن يشهد إقتصاد السلطنة نمواً بنسبة ٣% في العام ٢٠١٩.

وتماشياً مع رؤيتنا "نعمل لخدمتكم بشكل أفضل كل يوم" سيركز البنك على تطوير الموارد البشرية المختصة واعتماد أحدث التقنيات لتوفير أفضل خدمة من نوعها. سوف يحدد البنك تميزه مع القنوات الرقمية المبتكرة والمنتجات التي تلبي جميع القطاعات. وسيكون التركيز على تنمية الأصول والابتكار لتعزيز الكفاءة التشغيلية وزيادة الإيرادات وتقليل المخاطر وتعزيز تجربة الزبائن، وكل ذلك بالتزامن مع التزام البنك بمسؤولياته الوطنية والاجتماعية.