



تقرير مناقشات وتحليل الإدارة

(للفترة المالية المنقضية بتاريخ 31 ديسمبر 2017)

يقدم تقرير مناقشات وتحليل الإدارة نظرة شاملة وتفصيلية لأعمال بنك نزوى للسنة المالية الخامسة والتي تغطي الفترة من تاريخ 1 يناير 2017 وحتى تاريخ 31 ديسمبر 2017.

ويركز التقرير على القطاعات الأساسية للأعمال ويناقش الآفاق والفرص المحتملة للأعوام المقبلة في سياق البيئة الاقتصادية الكلية السائدة ودخول المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة إلى السوق.

الإستعداد للتطور

شهد القطاع المالي الإسلامي تطوراً لا مثيل له على مدار الأربع سنوات الأخيرة. ومع تواجد إثنين من المصارف الإسلامية مُكتملة الجوانب وسُنة نوافذ إسلامية، بلغت نسبة الأصول المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية 12% من إجمالي الأصول المصرفية في عمان خلال عام 2017، ومن المُتَوَقَّع أن تصل نسبتها إلى 15% بحلول عام 2018. وقد تزايد تمويل الأصول المصرفية الإسلامية إلى 3.03 بليون ريال عُُماني (بزيادة تصل إلى 25% منذ شهر ديسمبر عام 2016) وتزايدت الودائع إلى 2.9 بليون ريال عُُماني (بزيادة تصل إلى 36% منذ شهر ديسمبر عام 2016). ويُعتبر رفع مستوى الوعي بشأن مميزات الخدمات المصرفية الإسلامية بين الأفراد والشركات على حدٍ سواء هو أحد العناصر الأساسية المُساهمة في السحب الذي لم يسبق له مثيل في الأسواق، فقد أخذ بنك نزوى المسؤولية في مواصلة القيادة على عاتقه.

وقد وضَّح الأداء المالي لبنك نزوى هذا العام نمواً قوياً طوال عملياته وتعزيز منصبه القيادي في هذا القطاع. حيث جسدت كل من محافظ التمويل والودائع والأصول وإيرادات التشغيل نمواً هائلاً، وكنتيجةً لذلك فقد حقق البنك إنجازاً تاريخياً عن طريق تسجيل صافي الربح للمرة الأولى خلال بداية العام. وخلال هذا العام، حدّد البنك فرصاً سانحةً كبيرة، ومجالات حيوية للتحسين، وخططاً تكتيكية لاحقة للمساعدة في الحفاظ على مكانته بصفته أكبر بنك إسلامي متكامل في السلطنة. ولقد عزّزنا من منصبنا في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد والشركات ليس فقط من حيث ريادةنا في قطاعات الأعمال الرئيسية، ولكن أيضاً من حيث التميز في الخدمة وقوة الإمتياز وقدرات سير الأعمال.

وقد واجهت بيئة العمل لعام 2017 مجموعة من الصعوبات المتمثلة في السيولة والربحية. ومع ذلك، إستمرّ البنك في إعتداد نهج صارم في التخطيط ومراقبة التكاليف التشغيلية للعام 2017، وذلك عن طريق إعادة هيكلة تكاليفه ومعالجة تضيق الهوامش الربحية. وعلى الرغم من تنامي التكاليف التشغيلية، فقد تم إدارتها بما يتماشى مع نمو الدخل، مما يؤدي إلى تحسين مجال الحركة بين التكلفة

ونمو الدخل. إنَّ تحسين نسبة تكاليف البنك إلى نسبة الدخل على أساس شهري هي نتيجة مبادرات التحول التي نتبناها في إستراتيجيتنا المعتمدة على خمس محاور أساسية.

وقد واصلت الميزانية العمومية للبنك نموها، مع تحسين مستوى رأس المال، والسيولة النقدية، إضافة إلى محفظة ائتمانية ثابتة وذات جودة عالية.

كما واصلنا جهودنا في تعزيز مستوى الحلول لتقنية، وقد أثمرت هذه الجهود في نيلنا مجموعة من الجوائز المرموقة إقليمياً وعالمياً. وسيواصل بنك نزوى جهوده المتمركزة حول المحافظة على منصبه كبنك إسلامي متكامل ورائد للقطاع، إضافة إلى زيادة الحصة السوقية، وتعزيز تنوع باقة منتجاته وخدماته.

بيئة الأعمال التجارية والاقتصادية للدولة

لا يزال النشاط الاقتصادي العالمي متأثر إلى حدٍ كبير للعام 2017. وبناء عليه، فقد ساهم هذا الأمر في تقليص معدل النمو الاقتصادي في عمان خلال العام 2017 نتيجةً لانخفاض أسعار النفط وخفض أسعار الفائدة والآثار السلبية لعملية ضبط وتصحيح الأوضاع المالية العامة. وعلى الرغم من أنَّ أسعار النفط قد بدأت بالتعافي، إلا أنَّ متوسط سعر النفط ظلَّ منخفضاً مقارنةً بالنسبة المطلوبة لتعادل الميزانية المالية.

وفي عام 2017، انضمت سلطنة عمان إلى معظم الدول الأعضاء في منظمة أوبك (منظمة الدول المصدرة للبترول) من أجل المشاركة في خفض إنتاج النفط، والذي أدَّى إلى تقلص قطاع الهيدروكربون. وفي الجانب الآخر، فقد تباطأ أيضاً نمو إجمالي الناتج المحلي للمواد غير الهيدروكربونية مع التأثير التدريجي على الإستهلاك والإستثمار، نظراً لانخفاض الإنفاق العام. ونتيجةً لذلك، فقد تباطأ نمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي في عام 2017 مقارنةً بعام 2015 وعام 2016، حيث ساهم ازدياد مستوى إنتاج النفط (مليون برميل يومياً) إلى دفع مسيرة النمو الإجمالي.

وقد قامت الحكومة العمانية بإطلاق مجموعة من المبادرات سعياً في ترشيد الإنفاق وتنويع مصادر الدخل. وبالإضافة إلى ذلك، فقد تمَّ إجراء بعض التعديلات في خطط الدعم المالي متوسطة الأجل للحكومة.

ولاتزال الحكومة تعاني من عجز في الميزانية، لذا فإنه من المُتَوَقَّع أن يستمر هذا العجز لفترة من الوقت. ومع ذلك، فإنَّ وضع صافي الديون العمانية بالنسبة لدول مجلس التعاون الخليجي لا زال في وضع جيد، كما أن صندوق النقد الدولي يتوقع أن تشهد الأحوال الاقتصادية تحسناً خلال السنوات المقبلة مدعوماً بنمو إجمالي للناتج المحلي. وقد ساهمت مبادرة الحكومة لتنويع مصادر الدخل في إيجاد بيئة أعمال تجارية إيجابية وفي تعزيز مستوى النشاط الاقتصادي. ونتيجةً لذلك، فقد نمت نسبة الائتمان إلى 7% خلال هذا العام.

ولا يزال الوضع الاقتصادي الحالي لعمان مُستقراً إلى حدٍ ما. وسوف تدعم ميزانية عام 2018 وخطط الحكومة للتنويع الاقتصادي الانخفاض الحاصل في أسعار النفط العالمية. كما ستساهم الميزانية المحددة للعام 2018 وخطط تطوير مصادر الدخل التي انتهجتها الحكومة في تعزيز

إمكانيتها لمواجهة الظروف الاقتصادية الحالية. ومن المُتَوَقَّع أن يرتفع مُعدل نمو إجمالي الناتج المحلي بنسبة 3% في عامي 2018 و 2019، في الوقت الذي سينمو معدل إئتمان القطاع لمصرفي بنسبة 8% إلى 10% مما سيؤدي إلى نمو اقتصادي يشمل القطاع المصرفي.

التوقعات المستقبلية للقطاع المصرفي

على الرغم من انخفاض سعر النفط وزيادة العجز في الموازنة، إلا أن القطاع المصرفي واصل مساره في النمو. وبلغ إجمالي إئتمان القطاع المصرفي 23.5 بليون ريال عماني بنهاية شهر ديسمبر عام 2017، وبذلك سجّل نمواً قدره 1.4 بليون ريال عماني بنسبة 6.4% خلال هذا العام. وعلى الجانب الآخر، فقد نمت نسبة إجمالي الودائع لدى البنوك إلى 5.6%. كما نمت نسبة مجموع التمويلات إلى نسبة الودائع من 107% في العام المنصرم إلى 109% في نهاية شهر ديسمبر لعام 2017.

وقد ظلّ القطاع المصرفي مرناً داعماً لمبادرات التنويع الإقتصادي وملياً للاحتياجات الائتمانية. حيث حافظ النظام المصرفي على ثباته بحيث ظل القطاع المصرفي يتمتع بقاعدة رأس مال قوية ومربحة، كما حافظ على مستوى جيد من السيولة فضلاً عن تدني معدل التعثر.

هذا وتشير نسبة التمويلات غير المنتظمة للقطاع المصرفي بشكل عام إلى مستوى مقبول من حيث جودة الأصول واحتواء المخاطر الائتمانية. وستعمل الحكومة العمانية بتخفيف وطأة انخفاض أسعار النفط على النمو الاقتصادي من خلال الحفاظ على مستويات عالية من الانفاق الحكومي على الرغم من انخفاض إيراداتها من القطاع النفطي. ونتيجة لذلك فمن المُتَوَقَّع أن يرتفع الناتج المحلي العام بشكل تدريجي ليلبغ 3% في عام 2018. وقد التزمت الحكومة بتحديد الإنفاق بحيث لا يتجاوز نسبة 40% إلى 45% من إجمالي الناتج المحلي خلال العام 2018. هذا وسينعش تحسن النمو الاقتصادي الطلب على التمويلات بحيث أنه من المُتَوَقَّع أن تزيد نسبة التمويلات من 8% إلى 10% خلال العام 2018.

وبصورة عامة، فإنّ النظام المصرفي يتمتع بما يؤهله للنمو المُستدام في المستقبل، كما سيستفيد من التحول المنهجي للسلطنة من أجل إقتصاد أكثر تنوعاً.

طبيعة الأعمال التجارية لبنك نزوى

يُعد بنك نزوى مؤسسة مالية قائمة على الشريعة الإسلامية في الأعمال التجارية في كل من الوساطة والشراكة التي تهدف نحو تحقيق الرفاهية الإقتصادية والإجتماعية والأخلاقية للمجتمع. وتقسم إجمالي الخدمات التي يعرضها البنك إلى خدمات مصرفية مصممة للأفراد وأخرى للشركات، والأسواق المالية والاستثمارات، حيث يقدم البنك خدماته للعملاء عبر مجموعة من الوسائل تشمل الفروع وعمليات البيع المباشر وخدمة العملاء ونظام الصرف الآلي وتطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

وتُشكّل الخدمات المصرفية للأفراد الشريحة الأكبر من الأعمال التجارية لبنك نزوى، والتي تعمل على تلبية الاحتياجات المالية للأفراد في الدولة وتمنحهم السبل الضرورية التي تؤدي بهم إلى الشعور بنمط الحياة الذي يتحلى بالأمان عن طريق المنتجات المُبتكرة والمتوافقة مع الشريعة

الإسلامية والتي تتضمن حسابات التوفير والحسابات الجارية والودائع الإستثمارية بالإضافة إلى حلول التمويل الشخصي، وتمويل السيارات، والتمويل المنزلي، وغيرها من المنتجات والخدمات.

ويخدم قسم المعاملات المصرفية للشركات إحتياجات قطاع الحكومة والشركات المملوكة للحكومة، والشركات والمؤسسات التجارية الخاصة بالإضافة إلى المشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر باقة من الحلول التمويلية الممنهجة والمبتكرة والتي تشمل التمويل طويل الأجل وحلول التمويل التجاري وغيرها.

التطورات الأساسية في القطاعات الرئيسية

خدمات التجزئة المصرفية

لقد عمل قطاع خدمات التجزئة المصرفية بشكلٍ مستمر على إعادة صياغة مفهوم التجربة المصرفية في سلطنة عمان وذلك من خلال إمداد عملائه بالمنتجات المبتكرة والخدمات التي تدعمها خدمة العملاء والحلول الذكية المتطورة لتلبية إحتياجات عملائنا. وقد ساهم هذا النهج في إحداث تغير إيجابي في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد ودفع المؤسسات الأخرى إلى إعادة تقييم منتجاتهم وتعزيز عروض الخدمات التمويلية.

لقد كان عام 2017 عاماً تخللته مجموعة من التحديات الاقتصادية، وبالرغم من ذلك فقد قمنا بتعزيز خدماتنا المصرفية المخصصة للأفراد، وانتهجنا العديد من المبادرات لدعم تجربة العملاء وتعزيز مكانتنا بصفتنا البنك الإسلامي الرائد. لقد أنشأنا قسم إدارة الثروات إضافةً إلى منتج "خطة التوفير"، علاوة على منتج التمويل المنزلي القائم على عقد المرابحة للعقارات الجاهزة.

يعتبر منتج إدارة الثروات من بنك نزوى بمثابة اعتراف وتقدير لعلاقتنا العميقة والثيقة مع عملائنا. وتعرض خدمات إدارة الثروات مجموعة من المنتجات الحصرية والمزايا ومُعَدَّل خصم مُصمَّم ليتناسب مع إحتياجات عملائنا. ومع إنطلاق خدمات إدارة الثروات، نعرض عليكم مجموعة من المنتجات الحصرية والمزايا الفريدة وأسعار الخصم.

توفر بطاقتنا الائتمانية والخصم المباشر مجموعة من العروض والخصومات المتاحة لدى مجموعة واسعة من العلامات التجارية المرموقة محلياً وإقليمياً. وفي عام 2017، أصدرنا تطبيق هاتفي وموقع إلكتروني لهذه العروض، بحيث يمكن العملاء من التعرف عليها والاستفادة منها بشكل مريح وسهل.

وفي إطار الجهود المبذولة في مجال الشمول المالي والاقتصاد الرقمي، فقد شهد عام 2017 إطلاق منتج "المحفظة الإلكترونية"، حيث يُعد التطبيق الجديد منصة رقمية تسمح لعملائنا وعملاء البنوك الأخرى بإجراء تحويلات مالية فورية عن طريق هواتفهم. ومن أجل توفير الراحة لعملائنا، فقد قَدَّمنا خدمات مختلفة في كافة المنصات الإلكترونية وهي خدمة الاستجابة الصوتية، والهاتف المصرفي، والتطبيق الهاتفي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصرف الآلي، وأجهزة الإيداع الآلي للنقد والشيكات، والرسائل القصيرة، والبريد الإلكتروني.

وعلى غرار فلسفتنا المستمرة في تقريب البنك من عملائه، أطلقنا فرعنا الثاني عشر في مدينة المعبيلة بمسقط. ويعتبر موقع هذا الفرع إستراتيجياً للغاية، ويلبي هذا الفرع كافة الإحتياجات

المصرفية للسكان والشركات في المنطقة. وسيكون البنك أيضاً قادراً على تلبية إحتياجات المناطق الصناعية المجاورة.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن قسم المعاملات المصرفية للأفراد قد إتخذ مجموعة من المبادرات لتحسين الإيرادات وتقليل التكاليف دون التنازل عن مستوى جودة الخدمات وخبرة العملاء متى كان ذلك ممكناً.

في خلال هذا العام، عززت خدمات التجزئة المصرفية من مكانتها بصفقتها المصرف الإسلامي الرائد في عمان عن طريق زيادة قاعدة عملائها بنسبة تصل إلى أكثر من 18% (في عام 2017)، وزيادة ودائع الأفراد بنسبة 31%، وزيادة في الأصول بنسبة 20%. في الوقت الذي تستمر فيه شبكة فروعنا (والتي تضم 12 فرعاً موزعة بشكل إستراتيجي في أرجاء السلطنة) في توفير الخدمة ذات مستوى عالي الجودة وأفضل الحلول المالية الممكنة من خلال فهم وتلبية إحتياجات العملاء.

ويهدف البنك خلال العام 2018 إلى توسيع قاعدة عملائه وشبكة فروعه من خلال خدمات ذات قيمة مضافة وتقديم تجربة مصرفية مميزة.

الخدمات المصرفية لمبيعات الجملة

تم تجديد مجموعة الخدمات المصرفية لمبيعات الجملة للشركات في عام 2017، من أجل تعزيز الالتزام بتوفير الخدمات المصممة خصيصاً لعملائنا من الشركات. حيث تم تأسيس فريق متخصص لخدمة عملائنا من الشركات لضمان تقديم الخدمات بصورة سريعة وسلسة وفي فترة قصيرة وللتنسيق بين الوحدات المدرجة ضمن قسم المعاملات المصرفية للشركات. وبالإضافة إلى ذلك، اندمج قسم تمويل المشاريع والتمويلات المشتركة مع الفريق لتلبية إحتياجات الشركات الكبرى من أجل تعزيز مستوى التكامل وتقييم المخاطر بشكل فعال. وقد تم تشكيل فريق متخصص يعمل تحت إدارة الخدمات المصرفية الإستثمارية لتلبية إحتياجات الأعمال التجارية الحكومية.

الخدمات المصرفية للشركات

سجلت إدارة تنظيم الشركات بالمصرف زيادة ضخمة في الأصول وصافي الربح لعام 2017. وقد تم تعزيز خدمة العملاء من خلال إطلاقنا لخدمة المعاملات المصرفية عبر الإنترنت لعملائنا من الشركات. وقد قام القسم خلال العام المنصرم، بتلبية إحتياجات مجموعة من القطاعات المتنوعة الأمر الذي من شأنه أن يساهم في توسعة نطاق الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في جميع القطاعات الاقتصادية. ويشعر الفريق بالفخر نتيجة العلاقة الإستثنائية التي أسسها مع عملائه والتي أثمرت في تعزيز محفظة الودائع لدى البنك والتي ساهمت في الحفاظ على جودة الأصول في ظل التحديات الاقتصادية التي يشهدها السوق المحلي نظراً لإنخفاض أسعار النفط.

وبفضل المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، نجح البنك طوال هذا العام في الإستحواذ على العديد من العملاء من مختلف المناطق في السلطنة بما في ذلك محافظة مسقط وصحار وصلالة والدقم. وقد تم إنشاء فريق متخصص في تطوير المنتجات لمواصلة تقديم منتجات مصرفية مبتكرة

ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية. كما تم تأسيس فريق متخصص في تطوير المنتجات لمواصلة الجهود المتمثلة في إيجاد حلول مصرفية ذكية ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

تمويل المشاريع

تم إطلاق هذا القسم في عام 2015، ويمثل وحدة تمويل المشاريع والتمويلات المشتركة نمط أعمال تجارية جديدة نسبياً في مجال الخدمات المصرفية للشركات. وقد قامت الإدارة منذُ بداية إنطلاقها بمجهودات جبارة وأنجزت العديد من المعاملات الهامة في قطاع النفط والغاز ومواد البناء وإدارة النفايات والقطاعات الصناعية. ويعمل الفريق بكل نشاط من أجل إنشاء أسواق متخصصة كما أنه يلعب دوراً حيوياً في سوق تمويل المشاريع والقروض المشتركة في السلطنة. ويمتلك البنك خطة استراتيجية لإنجاز مجموعة من الصفقات خلال العام الجاري 2018. ويعد هذا القطاع من الأعمال التجارية المهمة للغاية ليس فقط بالنسبة للبنك، ولكن أيضاً بالنسبة لقطاع الصناعة والبنية التحتية وقطاع الخدمات.

الشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية التجارية

تعمل إدارة الشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية التجارية تحت إدارة ومظلة قسم المعاملات المصرفية للشركات وعلى الرغم من أن معظم المنتجات التمويلية المخصصة للشركات ذات ملامح متشابهة إلا أن شرائح العملاء الذين تخدمهم هذه الأقسام ذوي طوابع مختلفة، لذا يعمل البنك على إطلاق منتجات مصممة حسب الطلب لتلائم احتياجات العملاء في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والعلماء التجاريين.

ويعتبر قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة رافداً للإقتصاد ومساهما في دفع عجلة تنميته، في الوقت الذي يعد مؤثراً إيجابياً في توفير وظائف للكفاءات العمانية. وخلال فترة قصيرة للغاية، استطاع البنك أن يحقق زيادة في عملائه من الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة في حجم الأعمال التجارية. ويخطط البنك لتقديم حلول مُصممة خصيصاً للشركات الصغيرة والمتوسطة الواقعة خارج محافظة مسقط لتوسيع نطاق وصوله للمناطق الداخلية وغيرها من المناطق الأخرى في السنوات المقبلة.

التمويل التجاري

يوفر البنك حلولاً تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية لتلبية إحتياجات العملاء بمختلف أطيافهم محلياً وعالمياً. وكنتيجة لمجهودات السوق المتميزة، قمنا بتوسعة قاعدة عملائنا ابتداءً من عملاء الشركات الصغيرة والتركيز أولاً على أسواقهم المحلية للمشاركة على الصعيد العالمي، إضافةً إلى دعم عملائنا بخدمات ومنتجات مُصممة خصيصاً لهم.

ويتسع دعمنا أيضاً ليسمح لهم بالنمو والعمل بكفاءة. وبالتالي، فإن تمويل التجارة قد حقق نسبة نمو وصلت إلى 70% في عام 2017 بالنسبة لحجم تمويل التجارة والذي كانت نسبته 42% في عام



2016، بينما إزداد النمو في صافي الإيرادات من تمويل التجارة ووصل إلى نسبة 43% في عام 2017. وعلى الجانب الآخر، فإنَّ معاملات تمويل المُرابحة قد إزدادت في عام 2017 بنسبة 163%.

ستستمر وظيفة تمويل التجارة بالعمل نحو رؤيتها في أن تكون المانح الأفضل للخدمات التجارية في الأسواق المحلية من خلال تقديم الخدمات المِهْنِيَّة لمساعدة العملاء في النجاح في تجارتهم ودعم المجتمع من أجل الإزدهار.

الأسواق العالمية

وخلال السنة المُستعرَضَة في هذا التقرير، ركَّزَت الأسواق العالمية على التمويل والسيولة من أجل زيادة الودائع وتنمية الأصول. وقد تم التعزيز أيضاً من عمليات التبادل الأجنبي والتي نتج عنها نمواً كبيراً. وعلى الرغم من بيئة السوق الصعبة، إلا أنَّ محفظة الصكوك قد استمرت في مساهمتها المطردة في تعزيز إيرادات البنك. ومع إنتعاش سوق مثل هذه المنتجات من حيث حجم تداولها والإصدارات الجديدة، تهدف الأسواق العالمية لكي تكون جاهزة في أن تلعب دورها القادم بصفتها صانع السوق في الأسواق المحلية.

الخدمات المصرفية الإستثمارية

تم إنشاء إدارة الخدمات المصرفية الإستثمارية والحكومية خلال هذا العام نتيجةً للتوسع الحادث في الإستثمار التجاري الموجود. وبينما كانت الحكومة تحاول أن تصل بالدولة نحو التنوع الإقتصادي والنمو، كان الدعم المصرفي المُتخصص يُعتبر أساسياً لخدمة الحكومة وأذرعها المختلفة لهذا الهدف. لقد قُتِّمَت إدارة الخدمات المصرفية الإستثمارية والحكومية قاعدة ودائع إجمالية من أجل المساعدة في نمو أصول البنك بعيداً عن الحلول الإستثمارية. وقد أضافت المساهمة المستمرة والدعم الذي تقدمه الوحدة قوةً وتنوع لأعمال المعاملات المصرفية للشركات عن طريق توفير مصادر للتمويل وتعزيز مصادر الدخل. وقد تمكنت الإدارة من تحقيق تغطية أعلى للعملاء حيث كان لها دوراً أساسياً في دعم نمو أصول البنك في عام 2017. وسوف تستمر الإدارة نحو التقم الجدير بالثناء الذي حققته نتيجة زيادة العملاء في عام 2018 من خلال تحسين وحدة البنك وقوته.



المصارف الدولية (مجموعة المؤسسات المالية)

تُرَكِّز إدارة المصارف الدولية على بناء العلاقات والمحافظة عليها مع المؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم لضمان سلاسة وسهولة التعاملات التجارية الداخلية والخارجية.

في عام 2017، استمر بنك نزوى في بناء تواصل قوي مع البنوك المحلية والدولية حول العالم. إذ إنَّ هدفنا هو الوصول إلى عملائنا من الشركات والمؤسسات والوصول إلى الشبكة الدولية للتجارة والمدفوعات وإلى أحدث المنتجات والحلول المصرفية من خلال البنوك الكبيرة.

وسوف يتعامل قسم المعاملات المصرفية الدولية أيضاً مع البنوك الدولية والإقليمية باعتبارهم عملائه، كما أنه سيطور من العلاقات ويحافظ عليها لضمان علاقات طويلة الأجل من أجل ضمان أعلى عائد للبنك. وسنقوم بإنشاء خطوط إنتمان ونضع عمليات سلسلة للمعاملات وتوزيع الأعمال التجارية بين البنوك المراسلة.

وحدة دعم الخدمات المصرفية للشركات

تعمل وحدة دعم الخدمات المصرفية للشركات على ضمان تقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا، حيث يضم الفريق مجموعة من الموظفين ذوي الكفاءة العالية والذين يعملون على خدمة العملاء بشكل احترافي. كما يعمل الفريق على إدارة عملية تفعيل العملاء في المعاملات المصرفية عبر الإنترنت وذلك لتعزيز سلاسة وسهولة إجراء المعاملات المصرفية، في الوقت الذي تمكنهم من إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت وأي مكان. وعلاوة على ذلك، يعمل الفريق بالتنسيق مع بقية الوحدات التي تقع ضمن مظلة المعاملات المصرفية للشركات لضمان توفير تجربة مصرفية مميزة للعملاء وتحقيق مستويات عالية من رضى العملاء.

إدارة المخاطر

اتسمت إدارة المخاطر في بنك نزوى بالاستباقية والآداء المنتظم في تحديد المخاطر الأساسية القائمة ودوافع تلك المخاطر فضلاً عن قياس وإدارة هذه المخاطر فيما يتصل بخلفيات الظروف المتغيرة المحيطة بالاقتصاد الكلي وتقييم استراتيجية البنك الاستشرافية والتأثير فيها.

يتعرض البنك بشكل اعتيادي لأشكال عديدة من المخاطر أثناء تنفيذ أعماله وأنشطته. ومنذ نشأته، بذل البنك جهوداً حثيثة لبناء نظام فعال لإدارة المخاطر مع تنفيذ السياسات المتعارف عليها دولياً فيما يتعلق بالمخاطر والحوكمة ضمن كافة المستويات التنظيمية للبنك. وقد نجح البنك اليوم في تحديد منهج فعال لإدارة المخاطر وضمان استقرار عمليات البنك لتحقيق أهدافه الاستراتيجية وحماية مصالح كافة الشركاء.



هذا ويتولى مجلس إدارة البنك مسؤولية إدارة المخاطر حيث قام بتشكيل لجنة مستقلة على مستوى المجلس وهي لجنة المخاطر والإمتثال والمدعومة من قبل مجموعة مستقلة لإدارة المخاطر والحوكمة ترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة عبر هذه اللجنة.

وكجزء من إدارة المخاطر والحوكمة، تم تشكيل لجان إدارية عليا ضمن البنك لضمان إدارة متكاملة لكل نوع من أنواع المخاطر. ومن ضمن هذه اللجان: لجنة الأصول والالتزامات، ولجنة الائتمان والاستثمار، واللجنة التوجيهية لتقنية المعلومات. كما تم وضع هيكل إداري واعتماده بواسطة مجلس الإدارة. وفي نفس السياق، يتم إجراء مراجعات دورية بواسطة مدققي الحسابات الداخليين لضمان غرس ثقافة إدارة المخاطر عبر جميع الأقسام مدعومة بمجموعة من عمليات التدقيق والضبط المستمرة.

وفي إطار المبادرات المتواصلة التي يطلقها البنك، قامت الإدارة بمراجعة وتعديل سياسات إدارة المخاطر الحالية ليتم التعامل مع المخاطر القائمة وتحسين الكفاءة وخدمة العملاء بما يتماشى مع استراتيجية البنك والرغبة في المخاطرة. ويعمل البنك ضمن جهوده لتنفيذ معيار التقارير المالية الدولية 9 (IFRS)، وإعداد، وتصديق وتنفيذ نموذج تصنيف مخاطر الملزمين الداخليين الذي يأخذ على حد سواء العوامل المالية وغير المالية من الطرف المقابل لتقييم مخاطر الائتمان.

وقد تم تنفيذ اختبارات التحمل الدورية ومراجعة محفظة الاستثمارات لكل قطاع على حده لغرض تحديد المحفظة وإدارتها بشكل استباقي من خلال نظام انذار مبكر قوي ومعالجة سياسات المخاطر القائمة المعتمدة وتعديلها لتناسب مع البيئة التنظيمية والاقتصادية المتغيرة.

واضرب فريق إدارة المخاطر بالبنك على رصد المحافظ بشكل استباقي فضلا عن تنفيذ الاستراتيجيات التي تأخذ بعين الاعتبار البيئة الخارجية، وتركيز مجالات النمو على قطاعات بعينها. يهدف نهج البنك الخاص بإدارة المخاطر إلى دعم نمو المحفظة الاستثمارية في إطار سقف معقول للمخاطر وضمان تحقيق أهداف الميزانية الخاضعة للرقابة بشكل دقيق. وقد حقق البنك تقدما في تحقيق نمو الأصول ضمن الميزانية. كما اتخذ البنك إجراءات هامة تهدف إلى تنويع المحفظة الاستثمارية وتضمن ثبات حصة المحفظة الاستثمارية ضمن سائر المنتجات. هذا وتبقى الخسائر الائتمانية المترتبة عن أصول الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد والشركات على حد سواء في حدود الرغبة من المخاطرة وتتيح قدرات كافية لامتناع الخسائر المتصلة بالمنتجات المزمع تطويرها. يتميز الأداء المالي لجميع الأصول بالقوة ونجحت كل المنتجات في تحقيق أرباح جيدة. هذا

وسيمضي البنك قدما في التركيز على تنويع المحفظة المصرفية والمحافظة على المستوى الحالي للمخاطر في الآن نفسه.

وتعدّ مخاطر السيولة أحد أهم العناصر الأساسية في عملية إدارة المخاطر. ولذلك قام البنك بتطوير سياسات وأدوات رقابية لتمكين الإدارة من تقييم فجوات السيولة من خلال التدفق النقدي والمنهج الثابت، والاحتياطات مقابل الإيداعات، ونسبة التمويل، وتقليل مخاطر السيولة، إضافة إلى مجموعة من التدابير الوقائية الضرورية. ولأجل تحسين عملية إدارة المخاطر، بدأ البنك في تطبيق مقررات بازل 3 للسيولة ورأس المال للوفاء بالمتطلبات التنظيمية ومواكبة أفضل الممارسات الدولية في هذا السياق .

هذا، وتعرف المخاطر المتعلقة بالعمليات اليومية للبنك بـ "المخاطر التشغيلية". ولتقليل هذه المخاطر، فقد تم تبني سياسة لإدارة المخاطر التشغيلية إضافة إلى تطبيق ضوابط دقيقة ضمن كافة المستويات والأقسام في البنك. وخلال العام الماضي، قام البنك أيضاً بتطوير وتطبيق أداة "التقييم الذاتي للمخاطر والتحكم" لمراقبة وتقييم كافة العمليات الأساسية والضوابط لمعالجة المخاطر التشغيلية التي قد تظهر أثناء إجراء المعاملات المختلفة ووظائف الدعم.

وخلال نفس الفترة أنجز البنك موقعا خاصا لاستمرارية الأعمال كما أجرى البنك بنجاح عمليات تدريبية متصلة باستدامة الأعمال التجارية على نطاق ضيق لضمان استدامة الأعمال في ظل أحداث غير متوقعة بالنسبة للأقسام الحساسة.

نفذ البنك نظام التقييم السنوي الداخلي لكفاية رأس المال فضلا عن اختبارات الضاغطة خلال فترة المراجعة والتقييم. ويتيح هذا النظام للبنك تقييم المخاطر المحتملة ومتطلبات رأس المال في ظل سيناريوهات الأزمات وقد تمكن من خلال هذه الممارسات من تطوير مقاربة منهجية لإدارة متطلبات رأس المال خلال الأزمات. وقد تم اعتماد هذا التقرير من قبل مجلس الإدارة وعرضه على البنك المركزي العماني. ويتولى فريق إدارة المخاطر بشكل نشط تتبع المستجدات المنبثقة عن لجنة بازل بخصوص الاشراف البنكي على الأطر القانونية العالمية فضلا عن توجيهات البنك المركزي العماني المتصلة باللوائح المحلية. ويعمل البنك بشكل تدريجي على إدراج الجوانب المتصلة بالهيكل واللوائح المحلية بهدف بناء بنك يتسم بأعلى قدر من الثبات والموثوقية في سلطنة عمان.

التوعية بمبادئ الصيرفة الإسلامية

نظراً للأهمية التي يحتلها مجال التوعية حول الصيرفة الإسلامية فقد أولى البنك منذ تأسيسه في عام 2013 التزاما طويل الأمد يهدف إلى تعزيز الوعي حول مفهوم الصيرفة الإسلامية في مختلف أنحاء السلطنة.

وفي سياق الجهود التي يبذلها في هذا الإطار عمد البنك إلى تدشين مجموعة واسعة من ورش العمل والحملات الترويجية والمنتديات وحلقات النقاش التي شملت الآلاف من المستفيدين من بين طلبة التعليم العالي ومختلف المؤسسات الحكومية والخاصة. انطلاقاً من جهوده الريادية في هذا السياق، دشّن بنك نزوى في عام 2014 النسخة الأولى من ندوة المعرفة للصيرفة الإسلامية والتي صُممت لتكون منصة سنوية تهدف إلى الوصول إلى المجتمعات المحلية في جميع أنحاء سلطنة عمان وتمكينهم من معرفة التمويل الإسلامي. زارت هذه الحملة الترويجية المنظمة على الصعيد الوطني مختلف الكليات والجامعات، بما في ذلك جامعة السلطان قابوس، جامعة صحار، وكلية شناصر للتكنولوجيا وغيرها كما استهدف البنك موظفي الحكومة في إطار تبادل الخبرات مع مؤسسات القطاع العام مثل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وزارة التربية والتعليم، ومعهد السلطان قابوس للدراسات الإسلامية. وقد قام البنك بشكل متواصل بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بقطاع المالية الإسلامية لتعزيز الجهود المبذولة في إطار تعزيز الوعي حول الأدوات المالية الإسلامية، حيث قام البنك خلال عام 2017، بالتعاون مع الشركة العمانية لتنمية الاستثمارات الوطنية، وشركة تكافل عمان للتأمين بتدشين أول حملة تثقيفية من نوعها بعنوان "البرنامج التثقيفي للمالية الإسلامية"، والذي تهدف إلى تعزيز الوعي حول الأدوات المالية الإسلامية كالتأمين والتأمين والاستثمار، وتسليط الضوء على مزاياها، كما تهدف الحملة للوصول إلى تسع محافظات في أرجاء السلطنة.

كان البنك قادراً على الوصول إلى الآلاف من موظفي القطاع العام والطلاب من خلال هذه المبادرة. وقد عقد العزم على استخدام مكانته كأحد المصارف المتوافقة مع الشريعة الإسلامية و الرائدة في السلطنة من أجل إلهام الجيل القادم للعيش ضمن أساليب حياة آمنة مالياً، حصّد بنك نزوى أيضاً سمعة طيبة من خلال مشاركة خبرته مع الطلاب الجامعيين في بعض الجامعات العالمية المرموقة. وقد رحب البنك بعشرات الزوار من جامعة سنغافورة الوطنية، وجامعة واشنطن، وجامعة باريس دوفين في عام على سبيل المثال لا الحصر.

وبالإضافة إلى ذلك، ظل البنك يركز على تقديم حلول مالية إسلامية للمجتمعات المحلية بشكل أكبر. مُعززاً وصوله إلى زبائنه في كل مكان، أطلق بنك نزوى أول فرع متنقل زار عدة محافظات في كامل أنحاء السلطنة منها مسقط والداخلية والشرقية وظفار والباطنة



والبريمي.

و حرصا منه على دفع عجلة النمو التجاري، سعى بنك نزوى أيضا للوصول لمختلف شرائح مجتمع ريادة الأعمال في سلطنة عمان وذلك من خلال رعاية أحداث عديدة مثل النسخة الافتتاحية لمعرض ومؤتمر عُمان للإمّتيّاز. كما كان البنك قادرا على التواصل وتمكين عدد متزايد من الشركات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة من خلال وحدة الخدمات المصرفية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي أطلقها مؤخرا.

المسؤولية الاجتماعية للشركات.

استرشادا بمبادئ الشريعة الإسلامية لتقديم الأفضل للمجتمع العماني، يلعب بنك نزوى دورا رائدا في تعزيز التنمية الاجتماعية للمجتمعات المحلية. والجدير بالذكر أنّ بنك نزوى كان قد أطلق برنامج "مسؤوليتي" في عام 2014، ليكون بمثابة منصة تطوعية تأسست تحت شعار " المسؤولية " . وقد أتاح برنامج " مسؤوليتي " لموظفي البنك فرصة تفعيل دورهم في المجتمع . وقد حقق هذا البرنامج عدداً من الإنجازات تمثلت في تنفيذ العديد من المشاريع التطوعية المتنوعة تضمنت حملة "إفطار صائم" خلال شهر رمضان المبارك، وحملات التنظيف من أجل الحفاظ على الكنوز الطبيعية والتاريخية في سلطنة عمان إضافة إلى تنظيم ستة حملات خيرية للتبرع بالدم تمكنت من تزويد بنوك الدم.

يواصل بنك نزوى تعاونه مع مختلف الجهات المعنية المحلية والإقليمية والدولية ليشكل علامة فارقة في مدى إلتزامه بمسؤوليته الاجتماعية، مما أدى إلى التعاون مع المؤسسات الخيرية، والجهات الحكومية في مختلف أرجاء السلطنة.

الجوائز والأوسمة.

بناءً على عاداته الدائمة في الحصول على الجوائز التقديرية، تضمّنت القائمة الطويلة الخاصة بإنجازات البنك في عام 2017 فوزه بجائزة "البنك الإسلامي الرائد في السلطنة" خلال الحفل السنوي السابع لتوزيع جوائز التمويل الإسلامي العالمي، وجائزة "أفضل

الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية" في سلطنة عمان خلال خلال النسخة السنوية الثالثة من حفل توزيع جوائز 'التميز والانجاز المصرفي لعام 2017'، ولقب جائزة 'أفضل بنك إسلامي للخدمات المصرفية للأفراد في عُمان لعام 2017' وذلك خلال الحفل السنوي لتوزيع جوائز الخدمات المصرفية الإسلامية للأفراد، ولقب 'رائد الصيرفة الإسلامية في عُمان 2017' من الإتحاد الدولي للمصرفيين العرب.

عمليات الإدارة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية

يُمثّل الالتزام التامّ والصارم بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية الأساس الذي اعتمده بنك نزوى في تصميم خدماته ومُنتجاته المصرفية وذلك عبر إتباع إطار عمل يتضمن العناصر التالية التي تضع المعايير والممارسات المسموحة وتضمن الامتثال بتلك المعايير:

1. الإطار التنظيمي للصيرفة الإسلامية: وهو يشكّل 'كتاب القواعد' الذي أصدره

البنك المركزي العُمانيّ ويحدد فيه الإرشادات والمبادئ التوجيهية فيما يتعلق بالأحكام الشرعية ذات الصلة بالصيرفة الإسلامية والمتفق عليها في السلطنة.

2. معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية: وتضم كافة

معايير المحاسبة والحوكمة الشرعية التي أصدرتها الهيئة وأوصى بها البنك المركزي العُماني. وتمثل هذه المعايير مرجعاً رئيسياً لقطاع الصيرفة الإسلامية. هذا، ويتم اللجوء للأحكام الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية بخصوص القرارات الشرعية غير الواردة في هذه المعايير.

3. هيئة الرقابة الشرعية: وهي هيئة تتألف من نخبة من علماء الشريعة العُمانيين

والدوليين المُختصين في الفقه الإسلامي والمعاملات المالية، حيث يقومون بمراجعة وإصدار الفتاوى حول كافة المُنتجات والعمليات إضافة إلى الإشراف عليها بشكل تام لضمان التزام البنك بأحكام ومعايير الشريعة الإسلامية على الدوام. ويلتقي أعضاء هيئة الرقابة الشرعية للبنك بشكلٍ منتظم كل ثلاثة شهور،

وتضم كلاً من الشيخ الدكتور عبد الستار أبو غدة، رئيساً، وعضوية كل من الشيخ الدكتور محمد بن راشد الغاربي، والشيخ إبراهيم بن ناصر الصوافي. هذا، وقد أسست الهيئة لجنة تنفيذية شرعية متخصصة مؤلفة من الشيخ الغاربي والشيخ الصوافي، تعقد لقاءاتها بشكل شهري مما يتيح لها متابعة أحدث المستجدات المتعلقة بالمنتجات والخدمات الإسلامية وغيرها من متطلبات البنك.

4. **الالتزام الشرعي:** يتمحور هذا الإجراء حول المراجعة والإشراف الشرعي على عمليات البنك قبل تنفيذها من أجل ضمان توافق عملية الهيكلة مع التوجيهات والضوابط الواردة في الإطار التنظيمي للصيرفة الإسلامية، ومعايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، وهيئة الرقابة الشرعية. ويتم إعداد تقارير خاصة لتوثيق هذا النشاط الإشرافي. وبهدف دعم ومساندة أنشطة الالتزام الشرعي، يتم تدقيق المخاطر غير المتوافقة مع أحكام الشريعة بشكل مستمر، ومن ثم يتم تحديد مجموعة من الضوابط اللازمة للحد من هذه المخاطر التي تقع نتيجة للأخطاء البشرية غير المقصودة. ويتم التخلص من أي إيرادات ناتجة عن المعاملات المالية غير المتوافقة مع الشريعة الإسلامية تحت باب الأعمال الخيرية وفقاً لتوجيهات هيئة الرقابة الشرعية.

5. **التدقيق الشرعي:** وهو إجراء داخلي خاص ومنوط بعدد من موظفي البنك ذوي الكفاءات الذين يرفعون تقاريرهم بشكل مباشر إلى هيئة الرقابة الشرعية. ويقوم الكادر المسؤول عن ذلك بإجراء التدقيق الشرعي بعد تنفيذ المعاملات المالية من أجل ضمان امتثالها مع التوجيهات الشرعية الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية والمراجعات الشرعية ذات الصلة. ويتم رفع تقارير فورية عن أي معاملة غير متوافقة مع الشريعة إلى اللجنة التنفيذية الشرعية المتخصصة لمراجعتها وإتخاذ القرارات اللازمة بشأنها، إضافة إلى رفع تقرير مماثل إلى هيئة الرقابة الشرعية.

6. **التدقيق الشرعي الخارجي:** بناء على التعليمات الواردة في الإطار التنظيمي للمعاملات المصرفية الإسلامية، يقوم البنك بتعيين مدقق مستقل مؤهل ومختص في التدقيق الشرعي لمراجعة نشاطات البنك بشكل سنوي.

7. **التدريب والتأهيل الشرعي:** يواصل قسم الالتزام الشرعي في البنك تركيزه على برامج التدريب الشرعية ذات الصلة للتأكيد على تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في كافة العمليات وضمان امتلاك كافة الموظفين الإداريين وفريق العمل معرفة



شاملة بأسس الشريعة الإسلامية وأحكامها. كما تتوسع دائرة التدريب لتشمل كافة الأطراف خارج الحدود المؤسسية للبنك وذلك ضمن الحملات التثقيفية التي ينفذها بهدف زيادة وعي المجتمع بمختلف شرائحه حول ماهية الصيرفة الإسلامية وأهميتها للأفراد ومؤسسات القطاعين العام والخاص.

الموارد البشرية .

يُعد الموظفون هم القوة المُحرّكة وراء نجاح البنك، وترتكز المجهودات حول دفع قدراتهم وإمكانياتهم ليكونوا قادة الغد في المستقبل. ونتيجةً لذلك، فقد شهد البنك إنجازات كبيرة وأداء أقوى في عام 2017.

وبالإضافة إلى ذلك، وكجزء من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، حافظ البنك على برنامج " تخطيط التعاقب" الذي قَدّمه مجموعة مُختارة من الموظفين ذوي الإمكانيات العالية الذين لديهم مهارات وظيفية وتقنية مطلوبة. علاوةً على ذلك، ستنفذ هذه المجموعة قريباً " برنامج قيادي " مع المنظمة الدولية الرائدة.

إجتذاب الشباب وتوظيفهم .

في عام 2017، أنهى البنك عامه بعدد موظفين يصل إلى 355 موظف. واستمر بنك نزوى في تحديد وتوظيف المواهب العمانية في السوق التنافسية. بهدف البنك إلى أن يكون مؤسسة رائدة في جذب أفضل وأكثر المواهب كفاءة في السوق المحلية من خلال التوظيف الخريجين الجدد والذي يبرهن على التزامه بوعوده، بالإضافة إلى جذب الموظفين ذوي المؤهلات العالية وخبرة مميزة في القطاع. وحتى هذه اللحظة، يُطبّق البنك سياسات التوظيف الواضحة والدقيقة التي تستند على المستوى التعليمي والمؤهلات المهنية ومدى ملائمة التخصص للمناصب الشاغرة. وبالمثل، فإنّ البنك يلتزم بشكل كامل بالمحافظة على كفاءاته من الموظفين.

التطوير والتدريب.

يؤمن بنك نزوى بأهمية تأهيل وتدريب كافّة فئات الموظفين من خلال تزويدهم بالمهارات المناسبة في مجالات الإدارة والأعمال المصرفية المختلفة، والتي بدورها ستُعزز من معرفة خبراتهم التي ستمكنهم من تحسين قدراتهم وخبرتهم وبالتالي تعزيز الأداء العام.

ركّزت مبادرات البنك الإستراتيجية في التنمية والتدريب خلال عام 2017 على الإستمرار في تعزيز مهارات كافّة الموظفين عن طريق تقديم تدريب عالي المستوى في جميع الفئات



التوظيفية في إدارات البنك المختلفة وفروعه. وقد حضر ما يقرب من 85% من موظفي البنك أكثر من مائة برنامج بإجمالي فرص تدريب متوفرة 750 فرصة والتي ركزت على التدريب على الخدمات المصرفية الإسلامية وإدارة المخاطر وإدارة الثروات والشركات وخدمات التجزئة المصرفية والمعايير المالية الدولية. وتعكس تلك البرامج التدريبية المتطورة أحدث التطورات التقنية في القطاع المصرفي: كما أنها تساعد الموظفين على الانخراط في الأنشطة المتخصصة لزيادة مؤهلاتهم ومعرفتهم حول الخدمات المصرفية وتعزيز قيمة وأخلاقيات العمل بما يتماشى مع رؤية بنك نزوى وتطلعاته.

علاوةً على ذلك، فإنَّ البنك أيضاً يعمل على تعزيز ثقافة التعليم الداخلية والتطوير الذاتي وذلك بتوفيره لفرص دراسية لعدد من الموظفين من أجل الحصول على مؤهلات جامعية ومهنية من المؤسسات التعليمية المعروفة ومراكز التدريب داخل سلطنة عمان وخارجها.

التعويضات والمزايا

يعمل بنك نزوى على تعزيز قدرات موارده البشرية من أجل تحقيق التوازن بين العرض والطلب عليها، وإدارة التكلفة وتنظيم توفير قاعدة من الموظفين بشكلٍ فعّال وكافي على المدى الطويل. وتقوم الخطة الإستراتيجية للبنك في "توازي الأجر مع الأداء".

وقد رصدت إدارة الموارد البشرية عن كثب التقدم في تطبيق العدالة والحيادية وتقاضي الأجور التنافسية.

وطبّق البنك نظام تقييم الأداء حيثُ أنّ كلاً حيث المتغيرات السنوية وجدارة المرتبات للموظفين مرتبطة بنظام الأداء. وكان مستوى المساهمات السنوية مرتبط بتحديد الأهداف وتقدير المستويات المختلفة بين الموظفين. وبالنظر إلى قوة السوق وتغيره الديناميكي، فإنَّ البنك يشارك سنوياً في دراسة إستقصائية للرواتب مع إدارة موارد بشرية محترفة من أجل مقارنة حالة الأجور بالسوق وإتخاذ القرار المناسب بالإستناد إلى الدراسة وتحديد موقف البنك بشكل مناسب.

وإضافةً إلى ذلك، فإنَّ البنك طبّق العديد من أنظمة الموار البشرية التي من شأنها أن تساعد على تسريع العديد من عمليات الموارد البشرية والتي تتضمن تحديد الرواتب والتوظيف وأجور الموظفين والخدمة الذاتية للموظفين. كما طبّقت بنجاح (نظام حماية الأجور) والذي طالب به البنك المركزي العماني والمتعلق (بوزارة القوى العاملة).

ويحاول البنك في الوصول إلى تصميم وتنفيذ عملية إستقرار منقحة تضمن لموظفي البنك وجود نظام هيكلي للرواتب والتعويضات وتتوافق بشكلٍ مناسب مع المتطلبات القانونية وتحفّز من الأداء المُستدام على جميع مستويات البنك.



تقنية المعلومات

إتخذت إدارة تكنولوجيا المعلومات خطوات هامة نحو هدفها في تحقيق مستويات أمان عالية وخدمات تقنية فعالة ومعاصرة للعملاء. وقد طوّر فريق تقنية المعلومات خارطة الطريق لتحويل وبناء منصات رقمية مع توفير خدمات مصرفية سلسلة عبر الإنترنت بالإضافة إلى قيم رقمية مقترحة وحلول البنية التحتية للتقنية التي ستدعم بدورها المهمة والرؤية لتطوير أعمال البنك التجارية الحالية والمستقبلية.

ستستمر تقنية المعلومات لتكون في صميم الخدمات المقدمة لعملائنا وذلك من خلال أحدث التقنيات في القطاع المصرفي، وتقديم تجربة مصرفية تفاعلية مميزة، والخدمات الذاتية والتي تمتاز بالراحة، والكفاءة، وأمن البيانات القوي الذي يبسط أعمالنا بشكل جذري، الأمر الذي من شأنه أن يسهم في تحسين تجربة عملائنا بشكل كبير فيما يتعلق بالابتكار التقني.

وقد نفّذ البنك العديد من البرامج التي تتعلق بأهداف البنك الإستراتيجية. وقد أظهرت البرامج المُنفّذة هذا العام فائدة التقنيات الرائدة في السوق والتي من شأنها أن تخدم كلاً من العميل ومكاتب الخدمة. ومع ذلك، هناك طرق دفع فورية أخرى مبتكرة ومتطورة مع تنفيذ تطبيق E-Wallet ونظام MP-Clear من خلال اعتماد حل عالي الكفاءة ومن الطراز العالمي، وبذلك سيتمتع عملاؤنا بخدمات الدفع الفورية والكفاءة الأكبر أثناء التسوق عبر الإنترنت والشعور بأعلى مستويات الامان. وباستخدام هذه التكنولوجيا، سيكون لدى الأشخاص حتى وإن لم يكونوا عملاء الفرصة لتجربة خدمات الدفع الشاملة (end to end payment).

ومن واقع إنجازاتنا، سنعمل هذا العام نحو تعزيز الخدمات الرقمية والابتكار في تبسيط عملية الخدمة المصرفية وتوفير معالجة مباشرة وذات كفاءة عالية على مجموعة أكبر من المنتجات لعملائنا. وقد ساعدت التقنيات الحديثة والمُطورة على تحسين التجارب المستخدمة لعملائنا وخفض تكاليف التشغيل وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في تقنية المعلومات ومساهماتها ذات الأجل الطويل في نجاح البنك.

المُضي قدماً.

إنَّ التوقعات لعام 2018 مُشجّعة، على وجه الخصوص بعد إرتفاع أسعار النفط كنتيجة لقرار منظمة الدول المصدرة للبترول وذلك للمحافظة على إتفاق خفض إنتاج النفط في النصف الأول من هذا العام والذي بدوره سيساعد على إستقرار أسعار الدعم. وقد قدّم هذا القرار الدعم لأسعار النفط ومن المتوقَّع أنَّ يتراوح متوسط سعر النفط بين 55 - 57

دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد في عام 2018 والذي إرتفع سعره من 45 دولاراً في عام 2017 وسيكون متوسط سعره في 2018 أكثر إرتفاعاً.

وبينما تعمل الحكومة العمانية على تنويع مصادر الدخل وإتباع برنامج تنفيذ، فإنّ الإستثمارات في مجالات النقل والتصنيع والضيافة والسياحة والبنية التحتية يجب أن تدعم النمو الإقتصادي في السنوات المقبلة. وبالإضافة إلى ذلك، فإنّ خطة الحكومة في جذب المزيد من الإستثمارات الخاصة من خلال تحسين مناخ الإستثمار وتفعيل الشراكة الجديدة بين القطاعين العام والخاص وإستثمار رؤوس الأموال الأجنبية وقوانين الإفلاس، كل ذلك سيساعد في تنفيذ المشاريع الجديدة والمعلقة. وقد تطورت مشروعات الشركات بين القطاعين العام والخاص بشكل جيد مثل خزان الغاز الطبيعي ومعمل تكرير محافظة الدقم، ومن المتوّقع أن يتم تمويل المشروعات المُختارة في برنامج تنفيذ من الشركة والقطاع الخاص. وهذا من شأنه أن يعزز نمو الفرص التمويلية وسيجد المزيد من فرص العمل وسيكون لديه تأثير إيجابي مُضاعف.

ومن المرجح أن عام 2018 سيظل يواجه التحديات من حيث القدرة على التنافس، كما أنّ نمو الإستثمار والتفاؤل المرتفع بسبب خلفية تحسين أسعار النفط سيستمر من أجل دعم الإحتياجات الداخلية. ونحن نتوقع أن نمو الناتج المحلي الإجمالي سيرتفع إلى 3% في عام 2018 مع نمو الإئتمان المتوقع أن يكون بنسبة 8% إلى 10%. ومع ذلك، هناك العديد من الرياح المُعاكسة التي تواجه قطاع تلك الخدمات الإقتصادية بما فيهم القوة المستمرة للدولار الأمريكي ومن المتوّقع أن يرفع بنك الإحتياطي الفيدرالي أسعار الفائدة خلال هذا العام.

وتعتبر السياحة والسفر وتجارة الجملة وتجارة التجزئة مُعرضين بشكل خاص لحركة أسواق العملات الأجنبية العالمية، حيثُ من المتوقع أن تظل العملات الحالية تحت ضغط إرتفاع الدولار الأمريكي، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى خلق ضغط على تكلفة الإقتراض من السوق الدولية.

ومن أجل تحقيق نمو في عائدات البنك على المدى المتوسط، نحتاج إلى نمو الدخل بطريقة قوية وأمنة ودائمة، مع المحافظة على كل من التكلفة ورأس المال. وستتخذ مزيداً من الخطوات لتحقيق إمكانيتنا. وفي هذا الصدد، سنحافظ على التركيز الصارم على رضا العمل والمخاطرة والأرباح. وسنستمر في إستراتيجيتنا الخاصة بالنمو من أجل تنويع أعمالنا التجارية وتعزيز بصمتنا. وسنحقق مزيداً من النمو في جذب الأعمال التجارية الربحية من كلاً من عملاؤنا الجدد والموجودين بالفعل. وعلى الرغم من أننا لا نستطيع السيطرة على البيئة الخارجية، إلا أننا نعرف أننا نستطيع السيطرة على العمليات الداخلية الخاصة بنا وتحديد المخاطر من أجل إدارة نوعية الأصول بشكلٍ إستباقي. كما أننا نؤمن بأنّ بنك نزوى في مكانة جيدة. ونحن لدينا إستراتيجية متسقة تستند إلى التركيز على العميل، فنحن نظور من قدراتنا تحسباً لأي تغيير في تفضيلات العملاء والمنافسة والبيئة الخارجية، كما أننا نخلق فرصاً جديدة من خلال التكنولوجيا والإبتكار. وهذا سيكون نهجنا في البيئة الحالية مع توفير الإئتمان بحكمة.



وسنستمر في نمو ميزانيتنا العمومية بطريقة رقابية، عن طريق التنوع في مصادر الدخل والتوسع في منتجاتنا وقاعدة العملاء. ونحن نُخطط هذا العام لمواصلة جهودنا حول البيع بالتجزئة في خدمات التجارة بالتجزئة والتركيز على توسيع حصتنا في السوق. وسنزيد أيضاً من حصتنا في السوق في كلاً من التجارة بالجملة والتجارة بالتجزئة ونعزز من مجهوداتنا من أجل تنويع الأصول وحافطة الأوراق المالية للخصوم لتشمل تمثيلاً أوسع للقطاعات والأقسام المتعددة، كما أننا سنزيد من دخل الرسوم والعمولات عن طريق تعزيز نشاطنا التجاري والتعاملات المصرفية.

ومع سير الأعمال التجارية الراسخة ووضع إستراتيجية صحيحة حول إدارة الميزانية العمومية والإنتاجية والتكلفة وكفاءة رأس المال لجعل وجهة البنك في الإتجاه الصحيح، سنركز على الإستمرار في تعزيز القدرات والجهود التكاملية في أعمالنا التجارية خلال 2018.

إنه لأمر مشجع للغاية حينما نرى التحسين الحاصل في الأرباح ونمو الميزانية العمومية، لكن لا زال هناك طريق طويل قبل أن تصل العوائد إلى مستويات مقبولة، حيث أن البنك قد أكمل للتو خمسة أعوام من العمل. إذ أن الانتقال إلى دخل عالي الجودة وأعمال تجارية أكثر إستقراراً سيستغرق بضعاً من الوقت، ولكننا نسير بشكل واضح في الطريق الصحيح.

ونحن نستثمر من أجل تعزيز الرقابة وتحسين الإنتاج لنكون في وضع أكثر أماناً وأكثر بساطة في التعاملات التجارية. وتعمل كفاءة العمليات التشغيلية على تمويل الإستثمارات في الأنظمة والعمليات التي ستستمر لتمكنا من الإنخراط بثقة وفاعلية أكبر مع عملاء أقسام التوزيع عن طريق التطور التقني والإستثمار في الحفاظ على العلاقات القريبة مع عملائنا وتطويرها لدعم النمو في المستقبل. وهذا سيخفض من تكاليفنا ويحقق فوائد ومميزات إستثمارنا التكنولوجية المستمرة.

وسنستمر في أن نكون رائدين ومبتكرين في هذا القطاع، ونضع أنفسنا بإستمرار في موقع ريادي يميزنا عن منافسينا. سنتحكم في التكاليف بكفاءة وسنبعث دائماً عن الطرق لبناء قيمة لأعمالنا التجارية وتحسين عوائد المساهمين وعرض أفضل المنتجات والخدمات لعملائنا والإستمرار في تحويل الصعوبات إلى فرص في بيئة عمل دائمة. فنحن ملتزمون بشكل كامل بفعل الأشياء الصحيحة وجعل رحلتنا في عام 2018 أكثر تأثيراً.

وختاماً، لا بد من الإشارة أنه لولا المساهمة الفعالة من موظفينا لما تمكنا من تحقيق هذه الانجازات خلال سنة 2017 ونشكرهم بهذه المناسبة على التزامهم برويتنا والتفديد بأدائها.

كما أتقدم أيضاً بجزيل الشكر والعرفان لكل من البنك المركزي العُماني، ورئيس مجلس الإدارة، السيد أمجد اليوسعيدي، ونائبه سعادة الشيخ أحمد الرواحي، وأعضاء المجلس الكرام، وفريق الإدارة العليا في البنك، وجميع الموظفين، على دعمهم المتواصل وجهودهم

الحثيثة للمضي قدما في رحلتنا لزيادة حصتنا السوقية والذين لولا دعمهم المتواصل لما تحققت رؤيتنا على أرض الواقع. كما أغتنم هذه الفرصة للإعراب عن أصدق عبارات الامتنان إلى عملائنا وكافة المساهمين في البنك لثقتهم الموصولة ووفائهم و دعمهم الكامل خلال مسيرتنا وأتطلع وإياكم نحو تحقيق المزيد من الازدهار والتقدم خلال العام الحالي.

هذا، وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير،،،

خالد الكايد

الرئيس التنفيذي للبنك