

تقرير مناقشات وتحليل الإدارة

تقرير مناقشات وتحليل الإدارة يقدم إطار تعريفي للأنشطة الهامة لبنك العز الإسلامي (البنك) للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2017 ويحتوي التقرير على الانجازات والاستراتيجيات والتطورات الرئيسية في قطاع الأعمال التجارية للبنك وكذلك قطاع الأنشطة المساندة .

الاقتصاد العماني

أظهرت الظروف الاقتصادية بعض التحسن نتيجة للزيادة المستمرة في أسعار النفط والتأثر التدريجي لمبادرات الحكومة في مجال التنويع الاقتصادي.

في عام 2017، ارتفع الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 0.1% في حين ظل التضخم مستقرا عند نسبة 2.%. واستناداً إلى النتائج التقديرية التي أعلنتها حكومة السلطنة، بلغ العجز في الموازنة العامة للدولة حوالي 3,5 مليار ر.ع، وهو ما كان أقل من العام الماضي بسبب زيادة الإيرادات النفطية وغير النفطية والرقابة على الانفاق الحكومي . وقد تم تمويل العجز في المقام الأول من خلال الحصول على تمويل من الأسواق العالمية عن طريق إصدار السندات والصكوك السيادية.

ووفقاً لميزانية عام 2018، تتوقع الحكومة زيادة الإيرادات من المنتجات النفطية والمصادر الأخرى، وتعتمد زيادة الإنفاق على المشاريع الإنمائية والإستراتيجية. حيث أن هذه الإستراتيجية ستحفز الاقتصاد على المدى القصير، غير أن التنويع الاقتصادي سيبقى عاملاً رئيسياً للنمو المستدام للاقتصاد.

وقد انخفض نمو الائتمان / التمويل في القطاع المصرفي خلال العام ومن المتوقع أن يشهد ارتفاعاً تدريجياً في عام 2018، غير أن القطاع سيستمر في مواجهة التحديات على المدى القصير والمتوسط وخاصة فيما يتعلق بجودة الائتمان وانخفاض معدلات السيولة وتقلب أسواق رأس المال.

القطاع المصرفي

لقد انخفض نمو الائتمان / التمويل في القطاع المصرفي خلال عام 2017 نتيجة التحديات الاقتصادية وانخفاض الإنفاق الحكومي. وارتفع إجمالي الائتمان / التمويل للقطاع المصرفي بمقدار 1,42 مليار ر.ع

ليصل إلى 23,55 مليار ر.ع وارتفعت الودائع بنسبة 5,61٪ لتصل إلى 1,14 مليار ر.ع. بقي القطاع المصرفي في وضع مريح كما يتضح من معدلات كفاية رأس المال القوية وانخفاض نسبة التعثر .

واصلت الصيرفة الإسلامية نموها بطريقة مبهره ؛ وارتفع التمويل الإسلامي بنسبة 25,03٪ ليصل إلى 3.03 مليار ر.ع، وارتفعت الودائع بنسبة 36,80٪ لتصل إلى 2,97 مليار ر.ع. وارتفعت الحصة السوقية للبنوك / النوافذ الإسلامية إلى 14,78٪ من حيث التمويل و15,96٪ من حيث الودائع.

وستظل التحديات الرئيسية للقطاع المصرفي في عام 2018 على النحو التالي:

- جودة الائتمان وزيادة المخصصات خاصة بعد تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 .
- انخفاض هوامش الأرباح نتيجة لزيادة تكلفة التمويل.
- انخفاض معدلات نمو الائتمان من عام 2017.
- الامتثال للوائح السيولة الجديدة خاصة تغطية السيولة وصافي نسبة التمويل المستقر.

نظرة مالية عامة

لقد حقق البنك أول إنجازاته الرئيسية في تحقيق أرباح لأول مرة في الربع الرابع من العام 2017 بقيمة 154 ألف ر.ع وهو في وضع جيد يمكنه من تحقيق نتائج أفضل في السنوات القادمة.

شهد البنك نموا قويا في جميع مجالات الأعمال الرئيسية مما نتج عنه زيادة في ذمم التمويل المدينة للبنك بنسبة 47.13٪ لتصل إلى 460.20 مليون ر.ع من 312.79 مليون ر.ع في نهاية عام 2016. ارتفعت الودائع بنسبة 63.03٪ لتصل إلى 474.47 مليون ر.ع، وارتفعت المحفظة الاستثمارية بمقدار 32.09 مليون ر.ع لتصل إلى 41.31 مليون ر.ع. وفي الوقت الذي حقق فيه البنك نموا كبيرا في بيئة صعبة، تمكن البنك من الحفاظ على جودة ائتمانية قوية للمحفظة واحتوت على نسبة الموجودات غير العاملة إلى 0.24٪.

وارتفعت إيرادات البنك من الأنشطة التمويلية والاستثمارية بنسبة 68.88٪ لتصل إلى 21.15 مليون ر.ع من 12.53 مليون ر.ع مقارنة بالعام الماضي. وبلغ صافي الخسارة التشغيلية قبل المخصصات والضرائب بنسبة 55.86٪ إلى 1.62 مليون ر.ع، بينما حقق البنك أرباحا تشغيلية بلغت 283 ألف ر.ع في الربع الرابع

من العام. وانخفض صافي خسارة البنك بنسبة 36.59٪ إلى 2.99 مليون ر.ع من 4.72 مليون ر.ع، كما حقق البنك أرباحاً صافية بلغت 154 ألف ر.ع في الربع الرابع من عام 2017.

وقد تمكن البنك من تعزيز عوائده على الأصول وإيرادات الرسوم في حين شهد تحسناً في مؤشرات الأداء الرئيسية الأخرى مثل هوامش صافي الربح ونسبة التكلفة إلى الدخل.

الأعمال المصرفية للمؤسسات والشركات

تتكون الأعمال المصرفية للمؤسسات والشركات من وحدات الأعمال الإستراتيجية والتي حققت تقدماً كبيراً في عام 2017:

- الخدمات المصرفية للشركات.

- تمويل المشاريع .

- أعمال بنوك الاستثمار .

- تمويل الأعمال والصفقات المصرفية .

- الخدمات المصرفية الحكومية والمؤسسية.

- المؤسسات المالية .

- الخزينة والأسواق العالمية.

- إدارة الأعمال المؤسسية .

حققت إدارة الأعمال المؤسسية نمواً جيداً بنسبة 56,5٪ في التمويل و 58,1٪ في الودائع مقارنة بعام 2016. وقد نمت أعمال التمويل التجاري للبنك بشكل كبير وستبقى مجال التركيز الرئيسي في عام 2018، حيث يهدف البنك إلى تطوير خدمة التمويل التجاري. قام البنك بتعزيز فريقه من خلال توظيف أفراد من ذوي الخبرة للتنافس الفعال مع الجهات الفاعلة المحلية والإقليمية من خلال تقديم منتجات وخدمات استثنائية لقطاع الشركات في سلطنة عمان. وقد قام البنك بتعزيز مجموعة منتجاته وتوسيع نطاقه الجغرافي داخل السلطنة

من خلال استخدام قنوات التوزيع بشكل فعال. وقد نجح البنك في تحقيق هدفه المتمثل في زيادة جودة الاكتتاب في قطاعات السوق المستهدفة مع زيادة الإيرادات من خلال البيع التقاطعي للمنتجات المصرفية التجارية ومنتجات الأفراد ومنتجات الخزينة.

وفي عام 2017، قرر بنك العز الإسلامي إنشاء إدارة لأعمال بنوك الاستثمار متخصصة تحت مظلة الخدمات المصرفية للشركات التي توفر حلول مالية مبتكرة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في شكل صكوك وترتيب أوراق مالية وتمويل هيكلي وخدمات استشارية لتلبية الاحتياجات المتنوعة لعملائنا الكرام التي تشمل القطاعات الحكومية ذات الصلة والشركات الكبيرة.

وفي إطار توقع البيئة الاقتصادية المتغيرة، قام بنك العز الإسلامي بتأسيس إدارة لأعمال بنوك الاستثمار في عام 2017، وذلك بغرض استهداف إصدار الصكوك السيادية المتوقعة من قبل حكومة سلطنة عمان وإصدارات الأسواق المالية الأخرى المحتملة. وقد حصل بنك العز الإسلامي على إدارة الإصدار باعتباره البنك العماني الوحيد الذي يعمل كمدير مشترك للاكتتاب في أول إصدار صكوك دولارية دولية بقيمة 2 مليار لفترة 7 سنوات ("إصدار صكوك عمان"). لقد كان إصدار صكوك عمان الأكبر على الإطلاق، وهو أول إصدار لـ 7 سنوات تقدمه حكومة سلطنة عمان.

وعلاوة على ذلك، تقدم إدارة أعمال بنوك الاستثمار خدمات وتمويل المشاريع والتمويل المشترك. ويتم التركيز على تمويل القطاعات الرئيسية في عمان للمساعدة في تحقيق هدف التنوع الاقتصادي للبلاد وإضافة قيمة ملموسة للمجتمع. وبناء على ذلك، ينصب التركيز أساساً على (على سبيل المثال لا الحصر) على القطاعات التالية: التعليم والرعاية الصحية والطيران والضيافة والتصنيع.

كما تقوم إدارة أعمال بنوك الاستثمار بتقديم خدمات استشارية وخدمات ترتيب الأسهم إلى عملاء تمويل المشاريع. نحن نساعد العملاء في هيكلة المشروع لجعله جذاباً للعمل وترتيب المستثمرين المحتملين و / أو الممولين الذين يمكنهم تمويل المشروع من خلال الاقتراض أو الأسهم. إن الجمع بين التمويل والخدمات الاستشارية المقدمة من إدارة أعمال بنوك الاستثمار يؤدي إلى تحقيق وضع مربح للطرفين لكل من العميل وبنك العز الإسلامي على حد سواء.

لقد تم تأسيس قسم جديد وهو قسم الخدمات المصرفية للقطاع الحكومي والذي يقدم مجموعة متكاملة من الحلول المصرفية للهيئات الحكومية والهيئات ذات الصلة. وقد نجح فريق الخدمات الحكومية في جلب ودائع تزيد قيمتها عن 300 مليون ريال عماني لوضع البنك في مركز توافر السيولة.

انصب تركيز دائرة الخزينة والسوق العالمية لعام 2017 على القيام بدور أساسي في أهم عنصر في البنك، وهو: إدارة السيولة. هذا العام، تطورت دائرة الخزينة في البنك لتصبح عاملاً نشطاً في السوق المالية الإسلامية العمانية، مما مكن البنك من إدارة السيولة بنجاح في جميع الأوقات مع ضمان حفظ الموارد النقدية التي تمكن من تحقيق نمو فعال عبر وحدات أعمال البنك.

وقد نجحت إدارة الخزينة في المساهمة في نمو البنك، وتسعى باستمرار إلى تحقيق فهم أفضل لاحتياجات العملاء في البنك بالشراكة مع أقسام الخدمات المصرفية للأفراد والشركات.

الخدمات المصرفية للأفراد

شهدت الخدمات المصرفية للأفراد نمواً استثنائياً وحقت عدداً من الإنجازات الرئيسية في عام 2017 من خلال مواصلة التركيز على تقديم منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة للعميل. وقد حقق البنك خلال العام نمواً ملحوظاً في إستراتيجية التوسع والنمو خلال العام، مما عزز من قنوات التوزيع والتوسع في البنك من خلال إضافة نقاط اتصال متعددة من خلال تعزيز فرق إدارة الثروات وفرق المبيعات المباشرة التي تغطي مواقع متعددة في السلطنة.

وقد وسع البنك شبكة توزيعه من خلال افتتاح فروع جديدة في بركاء (الباطنة) وإبراء (الشرقية) والمعبيلة (مسقط) وبذلك يصل عدد فروع الشبكة إلى 10 فروع. وخلال عام 2017، تمكن البنك من زيادة قاعدة عملاء الأفراد بنسبة 50٪ ليصل إلى أكثر من 30,000 عميل من الأفراد. وقد أظهرت التزامات وموجودات الأفراد نمواً كبيراً على أساس سنوي بنسبة 75٪ و 40٪ على إجمالي محفظة الأفراد مقارنة بعام 2016.

لقي منتج الادخار الرائد "بشرى" ترحيباً كبيراً من قبل عملائنا وساهم في نمو قاعدة الودائع منخفضة التكلفة للبنوك، وقد تحقق ذلك بسبب المنتجات الفريدة من نوعها واستراتيجية نقاط البيع النشطة خلال عام 2017. "بشرى" هو منتج قائم على المضاربة حيث يحصل العملاء على الأرباح الشهرية، فضلاً عن فرصة للفوز بواحدة من العديد من الجوائز النقدية القيمة. وقد قام البنك بإطلاق برنامج "التمويل السكني المشترك" على

العملاء في عام 2017، وهو ما يعد مكماً لزيادة ربحية البنك، كما تم الإشادة به من قبل العملاء. تم تدشين حساب التوفير للأطفال «حصالتي» خلال عام 2017، مما ساعد البنك على جذب المزيد من العملاء ودعم صورة البنك كمصرف للأسرة كلها يلبي احتياجات جميع الأفراد بغض النظر عن العمر.

وخلال عام 2017، قام البنك بتعزيز منتج "ثروة" وزيادة حضوره الإقليمي وتعزيز فريق المبيعات، الأمر الذي نتج عنه قفزة في اكتساب ثقة العملاء ونمو المحفظة. "ثروة لإدارة الثروات"، تم تصميمه بشكل حصري لتوفير الخدمات المصرفية ذات الأولوية على مستوى عالمي للأفراد ذوي الملاءات المالية في البلاد.

وقد قام البنك بنجاح بإطلاق أحدث تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال، ليحل محل منتجات الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال / الإنترنت الحالية. انتقلت معظم احتياجات العملاء المصرفية إلى التطبيقات المصرفية عبر الهاتف النقال، مما أدى إلى اعتماد العملاء القوي على التطبيقات النقالة، وبالتالي الهجرة من القنوات التقليدية إلى الأجهزة النقالة. كما أطلقنا المحفظة الإلكترونية خلال الربع الرابع من عام 2017، مما عزز صورة البنك كشركة رائدة في مجال التكنولوجيا المتطورة مع وضع راحة العملاء في صميم إستراتيجية أعمالنا.

كما ركز البنك على قطاع الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة الذي أدى إلى زيادة عدد كبير من العملاء وتنويع المحفظة. وقد تم تصميم المنتجات والخدمات التي تقدمها وحدة الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة لتلبية رغبات عملاء الأعمال الصغيرة من خلال تزويدهم بخيارات تمويل سهلة ووضع البنك استراتيجيا كشريك في نموهم. وتتماشى هذه المبادرة أيضا مع جهود الحكومة الرامية إلى تنويع اقتصاد البلاد من خلال التركيز على الأعمال التجارية الصغيرة.

كما أطلقت وحدة الخدمات المصرفية للأفراد مبادرات مختلفة لتعزيز إيرادات البنوك غير الممولة من خلال تنظيم رسوم وأتعاب العملاء، وإتمام جمع الرسوم، ودفع فواتير الخدمات من خلال قنوات بديلة على سبيل المثال لا الحصر.

بالإضافة إلى محفظة جوائز البنك، تمت الإشادة بفريق الأعمال المصرفية للأفراد من قبل العديد من الجهات ذات الصيت العالمي هذا العام، ومن أبرز الجوائز ما يلي:

- أفضل خدمات مصرفية إسلامية للأفراد (عُمان) من قبل جوائز "جلوبال براند أواردز"

- جائزة "أفضل رئيس تنفيذي عربي" في حفل جوائز "أفضل العرب" 2017
- جائزة " أفضل حساب توفير عُمان- حساب التوفير للجوائز بشرى" في سلطنة عمان لعام 2017، وذلك من قبل مجلة أخبار التمويل الإسلامي لعام 2017
- أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات 2017 من "بانكرز الشرق الأوسط"
- أفضل صفقة صكوك لعام 2017 جوائز الصيرفة الإسلامية والتمويل العالمية

التدقيق الداخلي

يشكل التدقيق الداخلي "خط الدفاع الثالث" تحت نموذج إدارة المخاطر بالبنك وهو يحافظ على مركزه المستقل بالعمل تحت توجيه وإرشاد لجنة التدقيق بمجلس الإدارة يتبع مباشرة لرئيس لجنة التدقيق .

إن الهدف من التدقيق في العام 2017 توفير تأكيدات معقولة لكل من مجلس الإدارة والإدارة العليا بأن الرقابة الداخلية تحافظ على أصول كل من العملاء والبنك على حد سواء . يتم تحقيق هذا عن طريق استخدام منهج تدقيق مستند إلى المخاطر لتقييم كفاية وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية للبنك وتأكيد أنها تتماشى مع الأهداف والسياسات الاستراتيجية للمؤسسة .

أخذت خطة التدقيق السنوي في الاعتبار جميع عمليات البنك والتي يتم تدقيقها على اساس دوري . يتم القيام بجميع عمليات التدقيق بالالتزام بمعايير التدقيق الدولية الصادرة من معهد المدققين الداخليين . خلال سنة 2017 تمت مراجعة جميع المجالات الرئيسية لأنشطة البنك متضمنة تقنية المعلومات وتمويل التجزئة والشركات وشبكة فروع البنك ومعظم خدمات الدعم .

الالتزام

في عام 2017 واصل البنك العمل في بيئة مرنة وقوية مع إشراف البنك المركزي العماني ، ومع صدور قانون مكافحة غسيل الأموال المعدل والصادر بموجب المرسوم السلطاني رقم 2016/30 أدى إلى إجراء مراجعة شاملة لسياسة البنك في مكافحة غسيل الأموال . ومن ثم تعزيز وسائل الحماية المنصوص عليها قانونا والإشراف عليها وخصوصا تلك الصادرة عن البنك المركزي العماني. كما تم أيضا تقديم تدريب في مكافحة

غسيل الأموال لجميع موظفي الفروع لإعادة التركيز على الفهم الواضح للعمليات المتاحة وخلق الوعي لدى الموظفين الجدد حول الأضرار التي يتسبب فيها غسيل الأموال. إضافة إلى ذلك تمت متابعة التدريب في مكافحة غسيل الأموال بواسطة نظام تعلم إلكتروني حول مكافحة غسيل الأموال ساعد على تقوية الفهم وضمان اليقظة المستمرة.

إضافة إلى ما ذكر وفي عام 2017 قام فريق الالتزام بـ:

- الشروع في عمليات متابعة شهرية والإبلاغ عن المخالفات .
- البدء في إدارة عمليات التفتيش المنصوص عليها من البنك المركزي العماني من البداية حتى النهاية.
- القيام بمختلف المراجعات لعمليات وأنظمة البنك مما ساعد على تحديد الفجوات وبالتالي ضمان وجود ضوابط مناسبة لتخفيف أي مخاطر التزام.
- كما لعب الفريق أيضا دورا جوهريا في الحصول على الموافقة التنظيمية لمختلف الأنشطة كمثال تراخيص الفروع والموافقات على المنتجات الجديدة، ضمن أمور أخرى.
- إكمال تدريب الموظفين على قانون الالتزام الضريبي الأمريكي FATCA لجميع الفروع وقد غطت هذه الدورة أساسيات قانون الالتزام الضريبي (فاتكا) المطبقة بالولايات المتحدة الأمريكية.

إدارة التدقيق والرقابة الشرعية

إن الالتزام الشرعي هو جوهر وحجز الزاوية للأعمال المصرفية الإسلامية حيث أنه ينبغي على البنك التأكد من أن جميع منتجات وخدمات البنك ملتزمة بالشريعة. لتحقيق هذا قام البنك بتعيين مجموعة من العلماء الشرعيين البارزين المتخصصين في فقه المعاملات الإسلامية لتكوين هيئة رقابة شرعية. بالإضافة إلى ذلك قام البنك بتأسيس إدارة التدقيق والرقابة الشرعية والتي ظلت تعمل منذ بدء البنك لأعماله.

لعبت إدارة التدقيق والرقابة الشرعية مختلف الأدوار الهامة المتعلقة بهدفها النهائي المتمثل في الالتزام الشرعي في كل المعاملات مع العملاء والمنتجات والخدمات. وفي هذا الخصوص قامت إدارة التدقيق والالتزام الشرعي بمراجعة مستندات خدمات البنك وعملياته وإجراءاته للتأكد من أن جميع معاملات البنك قد تم القيام بها بما يتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية وموجهاتها. تم تقديم التقارير والنتائج التي توصلت إليها إدارة التدقيق

والرقابة الشرعية إلى هيئة الرقابة الشرعية والإدارة التي اتخذت الخطوات المطلوبة للمساهمة في المزيد من الخدمات والمنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية .

وفي عام 2017، أجرت إدارة التدقيق والرقابة الشرعية ما مجموعه 83 ساعة تدريبية لـ 235 موظفا على قواعد الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية الإسلامية، وأساسيات الصيرفة الإسلامية ، والمنتجات، والعمليات والتوثيق لضمان فهمهم الكامل لمبادئ الشريعة الإسلامية وتزويدهم بالمعرفة الكافية لأداء مهامهم مهنيا بما يتماشى مع معايير الشريعة الإسلامية.

وعلاوة على ذلك، قامت إدارة التدقيق والرقابة الشرعية بدور لا غنى عنه من حيث توفير حلول متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية لعملاء البنك، وخصوصا من حيث احتياجات العملاء من الشركات حيث تكون هناك حاجة إلى منتجات منظمة أكثر تطورا. وبالإضافة إلى ذلك، شاركت الإدارة في عام 2017 في تطوير منتجات مختلفة أطلقت خلال العام، فضلا عن المنتجات التي من المقرر إطلاقها في عام 2018؛ وقد تم ذلك كله تحت إشراف وتوجيه هيئة الرقابة الشرعية.

وقد قامت إدارة التدقيق والرقابة الشرعية بالتدقيق على الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، ومعاملات الخزينة، وكذلك عقود الأطراف الأخرى.

وعقدت هيئة الرقابة الشرعية ستة اجتماعات مع اكتمال النصاب لحضور الأعضاء خلال عام 2017. وقد قامت بمراجعة 68 منتجا ووثائق متعلقة بالمنتجات وأصدرت 34 فتوى على استفسارات مختلفة. كما قامت هيئة الرقابة الشرعية بمراجعة التقارير الربع سنوية، والسياسات، والمقترحات الاستثمارية، وتقارير التدقيق الشرعي، وقدمت التوجيهات ذات الصلة لتصحيح الأخطاء والقضاء على الأخطاء في المستقبل.

الإدارة القانونية

الإدارة القانونية مسؤولة عن الإشراف على تقديم خدمات المشورة القانونية بالبنك والتأكد من الإدارة الفعالة للمخاطر القانونية والتعاقدية حسب إطار العمل التنظيمي للأعمال المصرفية الإسلامية. كما شاركت الإدارة أيضا في المشورة التنظيمية حول التشريعات والتحديثات القانونية المطلوبة وتدريب موظفي البنك حول الأوجه القانونية. ومن ضمن المسؤوليات المختلفة شاركت الإدارة بشكل كبير في مراجعة جميع مستندات الأعمال المصرفية الإسلامية لجعلها شرعية وفقا للسياق الفقهي العماني وتقديم الرأي القانوني حول مواضيع الشركات والمساعدة في تسجيل جميع العلامات التجارية وبراءات الاختراع لدى الجهات المختصة.

تقنية المعلومات

إن نشر التقنية هي العامل الرئيسي في توفير ميزة تنافسية لبنك العز الإسلامي على رصفائه. تستمر تقنية المعلومات في تقديم الدعم لمجموعة من إدارات البنك بغرض توفير مقدرات قابلة للقياس وأفضل لمعالجة المعاملات والاتصالات والتقنية والخدمات الإدارية. قام فريق تقنية المعلومات وبنجاح بإنجاز عدد من المشاريع الرئيسية في عام 2017 تتضمن :

- تدشين منصة جديدة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت والأجهزة النقلة .
- تدشين نظام ACH الجديد الخاص بالبنك المركزي العماني .
- تطبيق نظام المحفظة الإلكترونية ونظام MPClear الخاص بالبنك المركزي العماني .
- تدشين نظام حماية الأجور (WPS) .
- تطبيق المعايير الدولية للتقارير المالية 9 .
- تقديم حساب التوفير للأطفال والسحب على جوائز (حصالتي) .
- تقديم منتج المشاركة المتناقصة للأعمال التجارية .
- طرح منتج "مساومة" .
- إطلاق منتجات ثروة / الثروات .
- إطلاق منتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة .

بالإضافة إلى ذلك قامت إدارة تقنية المعلومات بإجراء اختبار لاستعادة البيانات مرتين خلال العام ، كما ساعدت في عمل الاختبارات اللازمة المتعلقة بافتتاح فرع بركاء وإبراء والمعبيلة بالإضافة لجهاز الصرف التفاعلي بعمان أفنيوز مول .

وقد ساعدت هذه التقنية في تقوية وتحسين موقف البنك من حيث التنافسية والحوكمة .

التسويق والاتصالات

عمل فريق التسويق والاتصالات المؤسسية في بنك العز الإسلامي بجد لتعزيز الحضور الرقمي للبنك مما أدى إلى أن يصبح البنك ثاني أكبر بنك متابعة في السلطنة بين جميع البنوك، سابقاً على العديد من المنافسين الأكثر استقراراً، في سلطنة عمان بين البنوك الإسلامية والنوافذ المصرفية الإسلامية. وقد لعب ذلك دوراً

حاسما في مهمة البنك الرامية إلى زيادة الوعي العام بالبنك وبروزه في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية. وقد استفاد البنك بشكل كبير من براعة وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق طموحه في أن يكون في الطليعة من حيث الوصول إلى قاعدة عملاءه من ذوي الخبرة التكنولوجية. وقد ضمنت هذه البصمة الرقمية القوية زعامة البنك في التسويق عندما يتعلق الأمر بخدمة العملاء الرقمية والخبرة.

ويتمثل أحد أهداف البنك في نشر الوعي المصرفي الإسلامي في جميع أنحاء البلاد، ويتولى فريق التسويق في البنك مكان الصدارة في هذا الجهد من خلال عقد جلسات على مدار العام. في عام 2017 قام فريق التسويق مع إدارة الشريعة بالبنك بتنفيذ العديد من جلسات التوعية المصرفية الإسلامية في الجامعات والمؤسسات التعليمية الرائدة في البلاد.

المسئولية الاجتماعية

في بنك العز تُستخدم المسئولية الاجتماعية بشكل يتماشى مع رسالة البنك المتمثلة في تحقيق نتائج استثنائية ومستدامة لمساهميننا. هذا ما يتم تنفيذه من خلال دمج الاهتمامات الاجتماعية في قيمنا والإستراتيجية والشفافية التشغيلية. لذلك نحن ملتزمون للعب دور ريادي في المجتمعات التي نخدمها. شرع بنك العز الإسلامي في العديد من المشاريع التي لها أثر إيجابي على المجتمع وخلق قيمة للجميع. ومن أجل المساعدة على خلق ثقافة "تطوع الموظفين" فقد منح موظفو البنك وقتا خلال ساعات العمل لدعم مبادرات التطوع مثل إفطار الصائم وهي حملة تطوعية رئيسية لدى بنك العز الاسلامي لسنة 2017 حدثت قبل أسبوع من حلول رمضان.

كما أطلق البنك حملة للتبرع بالكتاب بعنوان "كتاب لكل طفل" يهدف إلى تعزيز القراءة وتشجيع الأطفال على المزيد من القراءة. تم وضع صناديق التبرع لجمع الكتب الجديدة والمستعملة في مواقع مختلفة عبر مسقط. وكانت هذه مبادرة هامة من مبادرات بنك العز الإسلامي للمسئولية الاجتماعية تهدف إلى تمكين الأطفال من خلال نشر وتعزيز ثقافة القراءة.

الموارد البشرية

وفي عام 2017، قامت إدارة الموارد البشرية بإدخال إطار الكفاءة وإدماجه مع نظام إدارة الأداء لضمان قيادة أداء البنك استناداً إلى احتياجات العمل الفعلية، وإرساء ثقافة تركز على خدمة العملاء في البنك ووضع أسس لبناء القدرات العملية. وقد تم تنسيق الجهود مع التوظيف من أجل جذب الأفراد بما يتماشى مع احتياجات المناطق ذات الأولوية بالبنك. وخلال العام، تمكنت إدارة الموارد البشرية من توظيف 63 موهوباً، مما أثرى البنك بمجموعة من مواهب. تعمل إدارة الموارد البشرية بجد من أجل أن تكون عملية التوظيف للبنك مستقلة ونزيهة وشفافة وتهدف إلى اختيار الأفراد الأنسب الذين يستوفون متطلبات المناصب ويثبتون قدرتهم على استيعاب ثقافة العمل المصرفي، فضلاً عن قدرتهم على إظهار القيم الأساسية لبنك العز الإسلامي أثناء العمل: ألا وهي النزاهة والتميز والعمل الجماعي. كما اتخذ البنك خطوة إلى الأمام في مجال التوظيف من خلال إدخال مراكز التقييم المصغر للتوظيف الداخلي والتي تضمنت أنظمة المقارنات القائمة على الكفاءة (CBI)، وبناء على المواقف (SBI) فضلاً عن أنشطة التقييم القائمة على القدرات.

يشجع البنك ثقافة التعلم في جميع أنحاء المؤسسة، وبالتالي في عام 2017، تمكن قسم التدريب والتطوير من زيادة ساعات التدريب بنسبة 83٪ (أكثر من 9000 ساعة) في حين تم تخفيض تكلفة التدريب الإجمالية بنسبة 20٪، نتيجة للمساهمة المتعاونة من خبراء المواضيع الداخلية الذين استهدفوا الاحتياجات التدريبية ذات الأولوية استناداً إلى التحليل الشامل الذي أجري؛ وقد تمكن البنك من تغطية 88٪ (249) موظفاً بتدريب ليوم واحد على الأقل.

وقد نفذت إدارة الموارد البشرية نظام حماية الأجور خال من الأخطاء في ديسمبر 2017 ليتماشى مع لوائح البنك المركزي العماني ووزارة القوى العاملة. وعلاوة على ذلك، حافظت على سيطرة ممتازة على تجهيز كشوف المرتبات واستحقاقات الموظفين من خلال إدخال نظام WPS.

إدارة المخاطر

منذ تأسيسه، بذل البنك جهوداً مركزة في بناء إطار قوي ومستدام لإدارة المخاطر وخلق ثقافة التوعية بالمخاطر عبر جميع مستويات التسلسل الهرمي للبنك. وفي عام 2017، استفاد البنك من المبادرات السابقة لتعزيز إطار سياسته الحالية وإعادة مواءمتها مع آليات السوق المتغيرة.

قام البنك بوضع إطار إدارة المخاطر المؤسسية وفقاً لمتطلبات اتفاقية بازل والإطار التنظيمي للمصارف الإسلامية الصادر عن البنك المركزي العماني. خلال السنة المالية 2017، قام البنك بمراجعة شاملة لإطار

سياسة تغطية الائتمان بالإضافة إلى جميع سياسات إدارة المخاطر المرتبطة بها والتي تغطي معايير السوق المستهدف ومعايير قبول المخاطر ، إطار مؤشر الإنذار المبكر (EWI)، إطار القدرة على تحمل المخاطر (RAF) والسياسات، سياسة اختبار الضغط، وإطار سياسة التزويد (الإطار رقم 9 من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية) وإطار إدارة المخاطر المؤسسية والسياسات.

وفيما يتعلق بمخاطر الائتمان، قام البنك بوضع برنامج مراجعة شاملة على أساس ربع سنوي للتعرضات الكبيرة لتقديم إشارات تحذيرية حول التعرضات المتدهورة وإعداد إستراتيجياتنا لإدارة تلك العلاقات بطريقة استباقية. تم تبسيط عملية الاكتتاب الائتماني للخدمات المصرفية للأفراد للسماح بتحويل أسرع مع الحفاظ على الرقابة الكافية على العملية برمتها. تم تعزيز عملية الحوكمة المتعلقة بمخاطر السوق من خلال وضع نماذج القيمة في المخاطر وتحليل الصدمات لمحفظه الاستثمارات الخاصة. تم إعادة ترتيب حدود تحمل المخاطر بالنسبة لمخاطر العملات الأجنبية ومعدل الربح ومخاطر السيولة. وقد عزز البنك شبكة توزيعه لتعزيز قاعدة ودائع الأفراد، ويتم حاليا وضع خطة تهدف إلى حشد الودائع منخفضة التكلفة من خلال شبكة التجزئة.

كما يتم إدارة السيولة بشكل فعال من خلال منتدى لجنة الموجودات والمطلوبات (ألكو)، حيث يسعى البنك بنشاط إلى زيادة الودائع، وودائع الأفراد إلى جانب تفعيل بعض علاقات إقراض الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وكجزء من إطار عمل إدارة استمرارية الأعمال، أكملت إدارة المخاطر التشغيلية للبنك بالتنسيق الوثيق مع مجموعة تقنية المعلومات لدينا اختبار إدارة استمرارية الأعمال جنبا إلى جنب مع مركز التعافي من الكوارث (DRC). وقد قام البنك بتطبيق أدوات أمن المعلومات لاختبار قدرته على الصمود في مواجهة مخاطر أمن تكنولوجيا المعلومات التي تشمل تقييم الاختراق وتقييم الثغرات والهجمات المدمرة وحلول إدارة الحوادث (SIEM) على سبيل المثال لا الحصر. وقد قام البنك بتأسيس مركز العمليات الأمنية الذي سيساعد على تحديد مخاطر أمن تكنولوجيا المعلومات في الوقت المناسب. يبدو الطريق إلى الأمام لعام 2018 لأمن المعلومات واعداء، ويغطي نطاق إطار إدارة التحكم في الوصول (ACM) وإدارة الهوية المتميزة (PIM) جنبا إلى جنب مع إدارة التحكم في الوصول إلى النظام (SAC).

المبادرات والنظرة المستقبلية والاستراتيجية لعام 2018

سيقوم البنك بالتركيز على الاستراتيجيات الرئيسية التالية :

- تحقيق النمو في الأعمال التجارية والربحية .
- التشغيل الفعال للمؤسسة .
- إدارة المخاطر والحوكمة .

محرك الأعمال الأساسية للنمو والربحية

سيركز البنك على تحقيق نمو كبير في الأصول المصرفية في قطاع الشركات الكبيرة والشركات الصغيرة والمتوسطة ، مع تحقيق عائد جيد وجودة ائتمانية مقبولة. وبصرف النظر عن الأعمال الممولة، يحاول البنك توسيع أعماله لتمويل التجار لتعزيز إيرادات الرسوم للبنك. ومن المقرر أن تكون إدارة أعمال بنوك الاستثمار المنشأة حديثاً جزءاً من بعض المعاملات الكبيرة مرة أخرى في عام 2018.

سوف ينصب تركيز الخدمات المصرفية للأفراد على جذب الحسابات التجارية وأعمال البطاقات من خلال تقديم منتجات مبتكرة وتجربة مثرية للعملاء. ولا يزال تقديم تجربة استثنائية للعملاء محور التركيز الرئيسي لإستراتيجية البنك، حيث أننا نهدف إلى أن نكون فئة متميزة عن منافسينا. ونحن ملتزمون بتقديم أفضل تجربة مصرفية لعملائنا، ليس فقط من حيث الصيرفة الإسلامية، بل في القطاع المصرفي ككل. وسيسهم ذلك أيضا في تعزيز الصيرفة الإسلامية كبديل متميز عن الأعمال المصرفية التقليدية

التشغيل الفعال للمؤسسة

سيواصل البنك العمل كمؤسسة تتسم بالكفاءة والفعالية من خلال استخدام الأدوات التكنولوجية، وتبسيط العمليات وجذب واستبقاء المواهب الجيدة من الموظفين ؛ ونحن على يقين من أن هذا النهج سيوفر لنا ميزة تنافسية كبيرة لنموننا ونجاحنا على المدى الطويل. وتتمثل أولوياتنا في مواصلة نمو محفظة تمويل سليمة وتأمين عقود طويلة الأجل تؤدي في نهاية المطاف إلى عوائد مستدامة

إدارة المخاطر والحوكمة

في الوقت الذي يحقق فيه البنك نمواً قوياً في الأعمال الأساسية، فإنه يضع أهمية كبيرة على وجود إطار قوي لإدارة المخاطر والحوكمة لضمان الاستدامة وجودة أرباحه.

سلام الشقصي

الرئيس التنفيذي