

## تقرير مجلس الإدارة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩

المساهمون الأفاضل،

نيابةً عن مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم لكم النتائج المالية الكاملة لبنككم لعام ٢٠١٩.

**ملخص الأداء**

لقد أظهر أداءنا إنخفاضاً بنسبة ٦,٧% في صافي الأرباح للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ ليصل إلى ٢٩,٣ مليون ريال عماني منخفضاً من ٣١,٤ مليون ريال عماني لعام ٢٠١٨. على الرغم من المؤشر الإيجابي لنمو أداءنا الأساسي (بنمو الإيرادات ناقص نمو التكلفة) بنسبة ٢,٨%، إلا أن السبب الرئيسي لهذا الإنخفاض يرجع إلى الزيادة في الخسائر الائتمانية المتوقعة والإنخفاض في قيمة الأصول المالية.

ارتفع صافي إيرادات الفوائد بنسبة ٠,٧% ليصل إلى ٦٠,٥ مليون ريال عماني للعام وذلك بسبب النمو السنوي بنسبة ٨,١% للقروض والسلفيات لعملائنا، مدعوماً بالإستفادة من خلال الإستثمار في فائض السيولة لدينا في سوق التعامل بين البنوك والتي تتم مقاصتها جزئياً مع التكلفة المرتفعة على الودائع لأجل. انخفض صافي إيرادات الرسوم بنسبة ٦,٠% ليصل إلى ١١,٠ مليون ريال عماني مقارنة مع ١١,٧ مليون ريال عماني ويعود ذلك أساساً إلى عدم تكرار بعض الرسوم المصرفية الإستثمارية من عملائنا في الخدمات المصرفية للشركات في عام ٢٠١٨.

ارتفع صافي إيرادات التداول بنسبة ٥,٨% ليصل إلى ١٤,٥ مليون ريال عماني، بزيادة قدرها ٠,٨ مليون ريال عماني عن الفترة نفسها من عام ٢٠١٨ بسبب ارتفاع الإيرادات من قسم الخزينة.

تم تسجيل صافي مبلغ محمل بقيمة ٣,٤ مليون ريال عماني في الخسائر الائتمانية المتوقعة للبنك والإنخفاض في قيمة الأصول المالية مقارنة مع صافي مبلغ محرم بقيمة ١,٥ مليون ريال عماني للفترة نفسها من العام الماضي. كان التغير في الخسائر الائتمانية المتوقعة مدفوعاً بزيادة الخسائر الائتمانية المتوقعة من الخدمات المصرفية للشركات بمقدار ١١,٧ مليون ريال عماني (مع عدم تكرار المبالغ المحررة التي تم الإفصاح عنها في العام الماضي)، والتي تم مقاصتها جزئياً من خلال الإنخفاض في الخسائر الائتمانية المتوقعة في قطاع التجزئة بمبلغ ٦,٨ مليون ريال عماني (حيث لمسنا خطوة إيجابية في معدلات الخسارة نتيجة للتعرض ضمن نموذج المخاطر الخاص بنا).

إنخفضت مصروفات التشغيل بنسبة ١,٨% لتصل إلى ٤٨,٥ مليون ريال عماني مقارنة مع ٤٩,٤ مليون ريال عماني لعام ٢٠١٨، نظراً لإستمرار تركيزنا على إدارة قاعدة التكاليف لدينا وإستكمال إهلاك الأصول غير الملموسة المتعلقة بالإندماج. لقد قام البنك حالياً بخفض إجمالي تكاليفه في أربعة أعوام من الأعوام الخمس الماضية.

نمت القروض والسلفيات للعملاء بنسبة ٨,١% لتصل إلى ١,٥٠٢,٧ مليون ريال عماني مقارنة مع ١,٣٨٩,٦ مليون ريال عماني كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨.

ارتفعت ودائع العملاء بنسبة ٧,٥% لتصل إلى ٢,٠٧١,٥ مليون ريال عماني مقارنة مع العام الماضي، ولا تزال السيولة لدينا هي الأقوى في السوق بإختيارنا كما يتضح من نسبة السلف إلى الودائع البالغة ٧٢,٥% في نهاية عام ٢٠١٩.

بلغت نسبة كفاية رأس المال لدى بنك إتش إس بي سي عُمان ١٨,٨% للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ مقارنة مع ١٩,٤% كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٨.

يقرح مجلس الإدارة توزيع أرباح نقدية إجمالية بمبلغ ١٧,٤ مليون ريال عماني بنسبة دفع أرباح ٥٩,٤%.

**تقديم أفضل تجربة عملاء**

لقد شهد عام ٢٠١٩ تدشين البنك للعديد من الحملات على صعيد الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات، التي تستهدف نمو العملاء في الشريحة المتميزة من السوق. حيث دشناً بطاقات الدفع الإلكتروني "contactless cards" والتي تتيح سهولة وسرعة الدفع الإلكتروني في متاجر التجزئة التي يتوفر بها منصات للدفع الإلكتروني، مما يوفر على عملائنا الحاجة إلى تذكر وإدخال الرقم السري لبطاقتهم. كما قمنا بتدشين حملة "Refer a Friend" والتي تهدف إلى جذب عملاء جدد للحصول على بطاقات إنتمان "بريمير وأدفانس" وذلك من خلال مكافأة العملاء الحاليين الذين قاموا بإحالة أصدقائهم إلى البنك.

لقد قمنا في الربع الرابع بتدشين ميزة جديدة على بطاقة إنتمان "بلاتينيوم" تتيح للعملاء الإسترداد النقدي على العديد من مشترياتهم، بما في ذلك مشتريات الوقود والسوبر ماركت. وقد تلا ذلك التدشين الناجح لتطبيق "Entertainer" للهواتف النقالة لعام ٢٠٢٠، وكذلك حملة الإنفاق بواسطة بطاقة الإنتمان "Credit Card Spend" والتي اتاحت للعملاء الفوز بجوائز نقدية من خلال سحب الحظ.

على الصعيد الرقمي، أطلقنا سلسلة من التحديثات على منصاتنا الرقمية بهدف تحسين خدماتنا المصرفية وإستفادة عملائنا من خدماتنا الإلكترونية العامة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف النقال. وتعكس هذه التحديثات تصميم البنك على أن يكون البنك الرائد في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وعلى صعيد الخدمات المصرفية للشركات ، قمنا بعدد من المبادرات التي توثق مكانتنا لأن نكون البنك الرائد في تقديم حلول رقمية مبتكرة لعملائنا من الشركات في سلطنة عمان وفي جلب أحدث تقنيات الدفع الرقمي إلى سلطنة عمان. لقد نفذنا في شهر نوفمبر أول صفقة Blockchain في سلطنة عمان والأولى على صعيد منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا مع مجموعة OQ. تعتبر هذه المعاملة علامة بارزة في رحلتنا الرقمية في سلطنة عمان حيث إنها تفتح آفاقاً جديدة لدفع التقنيات الرقمية إلى الأمام في القطاع المالي في سلطنة عمان.

كما دشنا أيضاً في عام ٢٠١٩ مشروع الحساب الافتراضي للهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية ، والذي يمكّن الهيئة من سهولة تحديد الإشتراكات المدفوعة بغض النظر عن معلومات التحويلات الواردة. كما انضمنا إلى خدمة SWIFT "للإبتكار في المدفوعات العالمية" «gpi» ، لنصبح بذلك أول بنك في سلطنة عمان يقوم بذلك ، مما يتيح مزيداً من التتبع الرقمي والسرعة والتيقن من المدفوعات العالمية من وإلى سلطنة عمان.

لقد دشنا في شهر ديسمبر ٢٠١٩ "مركز الرسائل" ضمن منصة "HSBCnet" الحائزة على عدة جوائز. الهدف من هذا التحسين هو زيادة الكفاءة وتقليل مكالمات العملاء ، حيث إنه يوفر تحديثات وإرشادات لعملائنا حول وظائف مثل: إضافة / حذف حساب على منصة HSBCnet وتحديث جهات اتصال الأعمال وإلغاء / استرجاع المدفوعات والإستعلامات العامة.

تم تقدير هذا الأداء المتميز من خلال العديد من الجوائز الدولية التي حصلنا عليها خلال العام. فقد حصلنا على جائزة Euromoney للتميز - كأفضل بنك إستثماري في سلطنة عمان ، مما يعكس قدرتنا التي لا تضاهى على تقديم حلول دولية لعملائنا بالإضافة إلى منصة التغطية المصرفية الإستثمارية الفريدة. كما حصل البنك للعام الثامن على التوالي على جائزة Euromoney للتميز كأفضل مدير للنقد المحلي للشركات في سلطنة عمان. كما تم إختيارنا كأفضل مدير للنقد على مستوى الخدمات الشاملة في السلطنة في نفس هذا الإستطلاع. أحدث جائزة حصل عليها البنك هي كونه بنك التمويل التجاري الرائد في سلطنة عمان في إستطلاع Euromoney للتمويل التجاري لعام ٢٠٢٠.

### الإستثمار في موظفينا والمجتمع

لقد حققنا نسبة ترميم بلغت ٩٣٪ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٩ والتي تفوق النسبة المستهدفة التي وضعها البنك المركزي العُماني وقدرها ٩٠٪. كما واصلنا الإستثمار في برامج تدريب الموظفين في البنك حيث قدمنا ٣,٨٣٣ يوم عمل تعليمي في الفصول التعليمية والتعلم الإلكتروني، أي ما يعادل ٤,٦ أيام عمل تعليمية لكل موظف.

بهدف رعاية المواهب الشابة في البنك وتزويد الموظفين بالمهارات التي يحتاجون إليها لتولي أدوار قيادية في المستقبل ، فقد قمنا بتدشين برنامج تدريبي لمدة عامين بعنوان "قادة المستقبل" لـ ١٣٠ موظفاً منهم ٥٥ خريجاً جديداً.

في مجال التنمية المستدامة، قام البنك بدعم العديد من الشركات الجديدة مع مختلف الجهات غير الحكومية والهيئات الحكومية لتقديم العديد من المشروعات بما يتماشى مع مجالات تركيزنا على المهارات المستقبلية وريادة الأعمال والتمويل المستدام.

من خلال شراكتنا مع صندوق تنمية مشروعات الشباب (شراكة) ، إستكملت ٩ شركات صغيرة ومتوسطة برنامج "إستدامة" الذي يهدف إلى دعم رواد الأعمال من أجل تنمية أعمال مستدامة. سوف ترى النسخة الثانية المحسنة من هذا البرنامج النور في عام ٢٠٢٠.

بناءً على مذكرة التفاهم المبرمة مع وزارة البلديات الإقليمية والبيئة وموارد المياه لدعم ترميم ٧ أفلاج في سلطنة عمان ، فقد بدأت عملية ترميم الفلج الأول في شهر أكتوبر في مدينة صحار. وقد انضم متطوعون من البنك إلى رحلة ميدانية إلى الفلج ، حيث أتيحت لهم الفرصة للمساعدة في العمل الميداني الفعلي في الموقع. سوف يستمر المشروع طوال عام ٢٠٢٠ لترميم أفلاج أخرى في جميع أنحاء السلطنة.

كما استمرت شراكتنا مع أوتورد باوند عُمان في تنفيذ برنامج "الجيل القادم" ، والذي أعيد تصميمه للمساعدة في تلبية المهارات المحددة ضمن "رؤية عمان ٢٠٤٠" المتعلقة بتنمية المواهب العمانية وتلبية الإحتياجات الوطنية على وجه التحديد ودعم الحكومة في جهودها لإعداد الشباب بشكل أفضل للمستقبل.

خلال العام ، أطلقنا حملة توعية بيئية بالشراكة مع جمعية البيئة العمانية. تهدف الحملة إلى رفع مستوى الوعي حول الضرر الذي يلحقه البلاستيك بالبيئة والدور الذي يمكن أن يلعبه كل منا لحماية البيئة. وشملت أنشطة البرنامج حملات تنظيف الشواطئ ، حيث انضم متطوعون من البنك إلى طلاب المدارس في تنظيف شاطئ السيب. وشملت أنشطة المشاركة المجتمعية الأخرى زيارات المدارس مع جمعية البيئة العمانية لرفع الوعي البيئي بين الطلاب.

### الخاتمة

نيابة عن مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع الموظفين ، أود أن أقدم التعازي إلى الشعب العماني في وفاة حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد - طيب الله ثراه - . وأود أن أعرب عن أطيّب تمنياتي وزملائي في مجلس الإدارة إلى حضرة صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق حفظه الله ورعاه ، متعهدين بتقديم دعمنا المستمر والتزامنا تجاه الدولة تحت قيادته.

في الختام ، يسرني أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع المساهمين و إلى البنك المركزي العماني والهيئة العامة لسوق المال على دعمهم المستمر.

السير شيرارد كوبر كولز  
رئيس مجلس الإدارة