



بنك صحار ش.م.ع.

التقرير الإداري والتحليلي لنشاط البنك

المقدمة

يقدم التقرير الإداري والتحليلي لنشاط البنك نظرةً عامةً على أعمال البنك وأنشطته للسنة المالية المنتهية ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م. ويركز التقرير على قطاعات ومجالات عمل البنك المختلفة، كما أنه يناقش الآفاق والفرص المتاحة لسنة ٢٠١٨م في إطار الواقع الاقتصادي العام للسلطنة.

ومع إكماله عقداً كاملاً من العمليات التشغيلية، تمكن بنك صحار من ترسيخ مكانة مرموقة له كمؤسسة مالية رائدة في العديد من قطاعات السوق في السلطنة. حيث واصل البنك إستراتيجيته في تعزيز قاعدة زبائن التي إستمرت في النمو، ومنتجاته المتنامية للصيرفة الإسلامية، وإجراء التطويرات والتحسينات الإستراتيجية على المنتجات المصرفية المالية وخدمة الزبائن بتركيز أكبر. وإنطلاقاً من إيمانه الراسخ بدور القطاع المؤسسي تجاه خدمة المجتمعات المحلية التي تعمل ضمنها، فقد حرص بنك صحار على تقديم دعمه خلال العام ٢٠١٧م للعديد من المبادرات لمختلف الجمعيات الأهلية والخيرية المنتشرة في جميع أنحاء السلطنة. وركز البنك خلال العام ٢٠١٧م جهوده على بناء جسور التواصل مع الزبائن عبر القنوات الرقمية بالتركيز على مواقع التواصل الاجتماعي، حيث عمل البنك على مواكبة متطلبات الزبائن في التواصل عبر الإنترنت، مما أسهم في تعزيز حضوره على هذه المواقع مع نمو ملحوظ في قاعدة متابعيه.

وإمتداداً لنجاحاته التي حققها خلال العام ٢٠١٦م والحافل بالإنجازات والجوائز والإشادات المحلية والإقليمية والدولية التي نالها، حافظ بنك صحار خلال العام ٢٠١٧م على هذا الزخم، متمكناً من حصد المزيد من الجوائز وضمها لسجله، متضمناً على جائزة "درع التميز الذهبي في مجال المسؤولية الاجتماعية" والتي منحت له من المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية في الدورة الحادية عشرة لجائزتها السنوية، وجائزة التميز في القيادة المصرفية المؤسسية من مجلة عالم الاقتصاد والأعمال، وهي الجائزة التي تسلط الضوء على أفضل المؤسسات العمانية من حيث الأداء، هذا بالإضافة لجائزة OER Top 20 حيث تم اختيار البنك ليكون من بين أحد أفضل ٢٠ مؤسسة عمانية مدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية، فضلاً عن فوزه بجائزتين مرموقتين من مؤسسة إنفوسيس فيناكل، وذلك عن فئتي الابتكار في الخدمات المصرفية المبنية على التكنولوجيات الحديثة الناشئة، والابتكار في الخدمات المصرفية الأساسية المنبثقة من التحول المصرفي الرقمي في إدارة المشاريع للمصارف متوسطة الحجم.

وتضع هذه الجوائز البنك في مصاف المؤسسات الرائدة في السلطنة، كما تعد الإنجازات المتحققة خلال العام ٢٠١٧م بمثابة إنعكاس وتجسيد لمساهمات بنك صحار في دعم المجتمعات المحلية وتحقيق التنمية والرعاية الاجتماعية، بالإضافة لمساهماته في مواصلة الابتكار من أجل الزبائن، وتحقيق النجاحات المتواصلة في العمل المصرفي، والذي يعد دليلاً على إلتزام البنك بالتميز في مختلف عملياته الإستراتيجية والمصرفية.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وعلى الرغم من التحديات الاقتصادية التي تواصلت خلال العام ٢٠١٧م على المستوى العالمي نتيجة لإستمرار الإنخفاض في أسعار النفط، فقد إستطاع بنك صحار تقليل تأثيرات وتبعات هذه التحديات على موارده المالية، مع الإستمرار في تعزيز مكانته وتحقيق التطور، وذلك عبر تركيزه باتباع الممارسات المصرفية والتجارية المثلى، بما فيها إلزامه بمراجعة وتطوير السياسات والإجراءات المتبعة لديه، الأمر الذي مكنه من مواصلة التميز في خدمة زبائنه، إلى جانب مواصلة بناء جسور الثقة معهم. وأستكملت هذه الجهود لتحسين الجودة الشاملة للأصول، وتعزيز نمو العوائد، وتخفيض تكاليف ونفقات التشغيل.

وقد تمكن البنك بفضل هذا النهج الفعال في العمل، من تحقيق أداء مالي مستقر خلال العام ٢٠١٧م، على الرغم من التحديات الاقتصادية؛ حيث إرتفعت الإيرادات التشغيلية العامة الأساسية بنسبة ٧,٨%، من ٧٠,٨٩٢ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٦م إلى ٧٦,٤١٦ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٧م. أما صافي الأرباح التشغيلية، فقد سجلت إرتفاعاً بنسبة ٩,٩٩% من ٣٧,٨٣٩ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٦م إلى ٤١,٦١٨ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٧م، بينما سجلت المصاريف التشغيلية إرتفاعاً بنسبة ٥,٢٨% حتى بلغت قيمتها ٣٤,٧٩٨ مليون ريال عُماني في العام ٢٠١٧م بالمقارنة مع ٣٣,٠٥٣ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٦م، الأمر الذي يعزى لزيادة النشاط التشغيلي في البنك. هذا وقد قامت وكالة موديز للتصنيف الائتماني بتقييم بنك صحار للمرة الأولى خلال عام ٢٠١٧م، حيث قدمت تصنيفات إيجابية على ودائع العملات المحلية والأجنبية الطويلة والقصيرة الأجل، وحصل على تصنيف Baa3/Prime-3 وتقييم إئتماني أساسي معدل ba2 مع نظرة مستقبلية سلبية. وتعكس النظرة السلبية إمكانية حدوث المزيد من الضعف في قدرة الحكومة على الدعم كما يتضح من النظرة السلبية على تصنيف الحكومة.

نظرة على بيئة الأعمال

تساهم المرونة التي تتسم بها ممارسة الأعمال التجارية في سلطنة عُمان في إستقطاب فرص الإستثمار الأجنبي المباشر، الأمر الذي يكسب السلطنة ميزة الأولوية للاستثمارات الواعدة في المستقبل. وقد تم إتخاذ العديد من التدابير والإجراءات لتحسين ظروف السوق وتهيتها لتصبح مواتية لتعزيز الشراكات الخارجية والإقليمية، بالإضافة الى الشركات المحلية العاملة في أنحاء السلطنة.

وقد إزداد التركيز على تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص على مدار السنوات الثلاث الماضية من أجل تسريع تنفيذ المشاريع وإرساء أرضية مشتركة بين القطاعين وتعزيز إستثمارات القطاع الخاص. وقد إتخذت الحكومة التدابير اللازمة لتحسين بيئة الإقتصاد والأعمال العامة، مع عملها على إزالة كل العوائق لتعزيز مزاولة الأعمال وإستدامتها في السلطنة. هذا وتستمر الحكومة على صياغة وإقرار قوانين جديدة خاصة بالإستثمار الأجنبي والشراكة بين القطاعين العام والخاص، فضلاً عن صياغة قانون الإفلاس بهدف وضع أطر قانونية ومؤسسية مناسبة وملائمة تسهم في تعزيز المناخ الإقتصادي وترسيخ جاذبيته الإستثمارية.



بنك صحار ش.م.ع.ع

ومن المتوقع أن تركز الحكومة عملها مع هدف أساسي يتمثل في الحفاظ على الإستقرار المالي والإقتصادي على المدى الطويل. وعلى الرغم من التحسن والتعافي التدريجي في أسعار النفط، فإن الحكومة تعتزم إحتواء مستوى العجز ضمن المستويات الآمنة، وبما لا يتجاوز ١٠% من الناتج المحلي الإجمالي، والإستمرار في خفض مستوى الإنفاق العام خاصة الإنفاق الجاري؛ مع الحد من الإقتراض الخارجي. ونظراً للإدارة المالية المتعقلة وإستراتيجية ترشيد الإنفاق العام، فقد تمكنت الحكومة من إحتواء العجز المالي خلال العام ٢٠١٧م وخفضه إلى ٣,٥ مليار ريال عُمني بعدما كان يصل إلى ٥,٣ مليار ريال عُمني في العام ٢٠١٦م.

وقد إنخفض إجمالي الإنفاق العام في السلطنة خلال العام ٢٠١٧م بنسبة نحو ٢% عما كان عليه في العام ٢٠١٦م. ويقدر العجز المالي في موازنة عام ٢٠١٨م للسلطنة، بقيمة ٣ مليارات ريال عُمني، ما يعكس المنهج الحذر في التخطيط. وكانت موازنة السلطنة للعام ٢٠١٧م قد أعدت على أساس توقع سعر ٤٥ دولاراً أميركياً للبرميل للنفط، في حين أن متوسط السعر الفعلي بلغ ٥٠ دولار أميركي للبرميل. وتفترض موازنة عام ٢٠١٨م متوسط سعر للنفط عند ٥٠ دولاراً أميركياً للبرميل، في حين أن سعر البرميل بلغ حتى وقت قريب أعلى مستوى له منذ ثلاث سنوات، وذلك بقيمة ٦٧ دولاراً أميركياً للبرميل. وأكدت الحكومة عزمها في خفض الإنفاق العام إلى مستوى تتراوح نسبته بين ٤٠-٤٥% من الناتج المحلي الإجمالي.

ونتيجةً للعوامل المختلفة والتي أثرت في صناعة النفط على المستويين المحلي والإقليمي، فقد كان من المتوقع أن يرتفع معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الثابتة في العام ٢٠١٧م. وكان البنك الدولي وصندوق النقد الدولي قد توقعا تسجيل نمواً نسبته ٠,١-٠% في إجمالي للناتج المحلي الإسمي، مقارنة ب ٢,٨% في العام ٢٠١٦م. وعلى الرغم من ذلك، فإن النظرة المستقبلية تضم توقعات بتسارع النمو بما تقدر نسبته بحوالي ٣,٨%.

وفي مراجعة لعام ٢٠١٧م، فقد كانت التحديات تواجه تطبيق الموازنة نظراً لإرتفاع مستويات الإنفاق العام مع إنخفاض إجمالي الإيرادات. وقد أعلنت الحكومة عن الحاجة لتعزيز العمل لضبط أوضاع المالية العامة للسيطرة على حجم الإنفاق العام وزيادة الإيرادات غير النفطية من أجل إستعادة التوازن المالي على مدى السنوات الثلاث المقبلة. ووفقاً للتقديرات الأولية، فإن إجمالي الإنفاق العام في ٢٠١٧م بلغ نحو ١٢,٧ مليار ريال عُمني، مقارنة بمبلغ ١٢,٥ مليار ريال عُمني حسب تقديرات الموازنة، أي بزيادة نسبتها ١,٦%، ويعزى هذا نتيجة لإرتفاع الصرف الإستثماري على المشروعات الإنمائية، ومشروعات قطاع النفط والغاز، ودعم قطاع الكهرباء، وتعزيز بعض بنود الموازنة لتلبية الإحتياجات الضرورية والطارئة.

أما الإيرادات الإجمالية العامة، فقد بلغت 9.5 مليار ريال عُمني، بزيادة ٣% عن الإيرادات المتوقعة لعام ٢٠١٧م، والتي تتألف في المقام الأول من إيرادات النفط والغاز بمجموع بلغ ٦,٧٨ مليار ريال عُمني، وبما يمثل أكثر من ٧٠% من إجمالي الإيرادات المتوقعة. وبلغت الإيرادات الغير النفطية المقدرة ماقيمته ٢,٧٢ مليار ريال عُمني، أي بزيادة قدرها مع ٢,٥٩ مليار ريال عُمني في العام ٢٠١٦م.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وفي ظل المناخ الذي يسوده التفاؤل مع موازنة العام ٢٠١٨م، فمن المتوقع أن يحقق الاقتصاد نمواً إيجابياً مستمراً خلال العام مدعوماً بارتفاع أسعار النفط التدريجي، وبالجهد الحثيثة لتعزيز التنويع الاقتصادي. وقد عملت الحكومة على بناء موازنتها بشكل متوازن وواقعي ومشمئ على عدة تدابير إحترازية لتحفيز النمو، وإستدامة التشغيل والعمالة، الأمر الذي سيسهم في إبقاء العجز عند مستويات أقل بكثير مما هو متوقع في حال بقاء أسعار النفط خلال العام ٢٠١٨م قريبة من مستواها الحالي بقيمة ٧٠ دولاراً أميركياً للبرميل. هذا ولا يزال التركيز في الموازنة منصباً على التنويع الاقتصادي، وزيادة دور القطاع الخاص في تحفيز الاقتصاد، وتطبيق ضريبة القيمة المضافة، فضلاً عن تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وتنفيذ المبادرة التشغيلية الهادفة لتوفير ٢٥ ألف فرصة للباحثين عن عمل في مؤسسات السلطنة الحكومية والخاصة، إلى جانب المضي قدماً في خصخصة الشركات الحكومية، مع مواصلة الإنفاق على الخدمات الإجتماعية بما فيها الرعاية الصحية والتعليم.

هذا وقد تم تأجيل تطبيق ضريبة القيمة المضافة في السلطنة حتى العام ٢٠١٩م، ما يُتوقع أن يكون له إنعكاساته الإيجابية على زيادة التراجع في العجز المالي التدريجي في الموازنة. وحسب تقديرات صندوق النقد الدولي، فإنه من المتوقع أن تستطيع السلطنة تحقيق إيرادات تتراوح نسبتها ما بين ١,٥-٢% من إجمالي الناتج المحلي إثر تطبيق ضريبة القيمة المضافة، وهو ما يمثل ما نسبته ٢,٥-٣% من الإيرادات غير النفطية. هذا ومن المتوقع أن تبلغ نفقات إنتاج النفط والغاز ما قيمته ٢,١ مليار ريال عُماني، وذلك بزيادة نسبتها ١٥% مقارنة بتقديرات موازنة العام ٢٠١٧م.

وخلافاً لتقديرات الموازنة المحافظة حول معدل التضخم خلال العام ٢٠١٧م، فقد شهد التضخم إرتفاعاً بنسبة أعلى من المتوقع بلغت ٤,١% مقارنة مع ١,٨٥ في العام ٢٠١٦م.

القطاع المصرفي

إستطاع بنك صحار أن يرسخ حضوره كمؤسسة مالية رائدة على مستوى القطاع المصرفي في السلطنة، والذي يضم عدداً متنامياً من البنوك المحلية، بالإضافة إلى البنوك الأجنبية والمتخصصة، فضلاً عن البنوك والنوافذ الإسلامية المستقلة للبنوك التجارية. ونظراً لهذا العدد الكبير من البنوك التي تعمل لخدمة كثافة سكانية صغيرة نسبياً، تعتبر المنافسة عالية جداً في القطاع، الذي كان ولا يزال دافعاً لبنك صحار لبذل المزيد من الجهود لتقديم أداء متميز من خلال إتباع الإتجاهات المصرفية الجديدة، وتجاوز توقعات الزبائن، وتقديم حلول ومنتجات شاملة تخدم قطاعات التجزئة والشركات، بالإضافة الى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ويوفر البنك مجموعة كاملة ومرنة من المنتجات والخدمات وفقاً لأعلى معايير النزاهة. وإنعكاساً لذلك، يعد بنك صحار رابع أكبر بنك من حيث القروض والسلفيات نظراً لكونه مؤسسة رئيسية في القطاع المصرفي.



بنك صحار ش.م.ع.ع

هذا وكانت المقاييس والمؤشرات الاقتصادية التي إتسمت بالإيجابية خلال العام ٢٠١٧م، قد شملت القطاع المصرفي الذي حافظ على معدلات نمو إيجابية. حيث إرتفع إجمالي الودائع المسجلة لدى البنوك التقليدية/التجارية خلال عام ٢٠١٧م بنحو ٤٠٠ مليون ريال عماني إلى ١٨,٦ مليار ريال عُُماني مقارنة بمستواها قبل عام، وإرتفع رصيد الائتمان الممنوح من قبل القطاع المصرفي إلى ٢٣,٥ مليار ريال عُُماني مسجلاً نمواً بنسبة ٧,٣% عن مستواه في نفس الفترة من العام الماضي، كما إرتفع إئتمان القطاع الخاص بنسبة بلغت ٣,٨% ليصل إلى ما قيمته ١٨,٢ مليار ريال عُُماني بنهاية عام ٢٠١٧م. كذلك، فقد إرتفع إجمالي ودائع القطاع بنسبة بلغت ٢,٦% ليصل إلى ١٢,٥ مليار ريال عُُماني، أي ما يمثل ٦٧,٣% من إجمالي حجم الودائع في السوق. وبلغ إجمالي رأس المال الأساسي والإحتياطيات للبنوك التجارية التقليدية بنهاية ديسمبر ٢٠١٧م نحو ٤,٦ مليار ريال عُُماني.

وفي ظل الوضع الإقتصادي السائد، فإن الحفاظ على نمو مطرد في حجم محفظة القروض والودائع يعتبر ضرورياً للبنوك، كما الحفاظ على تعزيز القنوات المصرفية المبتكرة والقائمة على التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات بشكل مستمر في ظل تغير في متطلبات الزبائن للحصول على مستويات أعلى من الراحة والمرونة التي تقدمها التكنولوجيا.

وفيما يتعلق بأسعار الفائدة لدى البنوك التجارية التقليدية، فقد إرتفع المتوسط المرجح لأسعار الفائدة على الودائع بالريال العُماني إلى ما نسبته ١,٦٦٧% في ديسمبر ٢٠١٧م وذلك من ١,٤٩٣% في العام السابق له، في حين ارتفع المتوسط المتوقع لأسعار الفائدة على القروض بالريال العُماني إلى ما نسبته ٥,٢٠٤% من ٥,٠٨٤% في الفترة ذاتها. وقد أغلق معدل سعر الإقراض بين البنوك المحلية عند ما نسبته ١,٢٦٣% في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م، وهو المعدل الذي يعتبر أعلى بكثير عما كان عليه في العام ٢٠١٦م والذي بلغ ٠,٤٧٠%. أما متوسط سعر الفائدة على عمليات إعادة الشراء لضخ السيولة عند الحاجة والتي يستخدمها البنك المركزي العُماني، فقد بلغ مانسبته ١,٩٤٩% على أساس سنوي في ديسمبر ٢٠١٧م، ويعكس ارتفاع أسعار الفائدة حالة السيولة في الجهاز المصرفي.

هذا وقد واجه القطاع المصرفي العديد من التحديات المتعلقة بالأصول في العام ٢٠١٧م، ما أدى إلى تطوير إستراتيجية إقراض أكثر وضوحاً من أجل معالجة الإرتفاع العام في أسعار الفائدة وتشديد ظروف السيولة. وإستمرار القطاع في ممارسة أعماله ونشاطاته الأساسية للإقراض مولياً إهتمامه الكبير لتعزيز الجودة والنوع، وذلك من أجل تحقيق الربحية المرجوة. وبالنظر للدورة الإقتصادية الحالية وتأثيرها على الإقتصاد ككل، فإن بنك صحار يعمل على البحث عن المزيد من الآفاق والفرص في مختلف المجالات، مع إستراتيجيات هادفة لتعزيز وتنمية أعماله الأساسية، وبالتالي تحقيق أهدافه في النمو المستهدف.

ولتحقيق التنويع الإقتصادي الذي يعتبر جزءاً لا يتجزأ من برنامج "تنفيذ"، فإن الفرصة ستكون كبيرة أمام البنوك للمشاركة في مشاريع التنمية، لاسيما ضمن خمسة قطاعات أساسية تتماشى مع أولويات الأجندة الوطنية، وتتضمن مجالات الصناعات التحويلية، والسياحة، وصيد السمك، بالإضافة إلى التعدين، والنقل، والخدمات اللوجستية. ويتمتع القطاع المصرفي في السلطنة



بنك صحار ش.م.ع.ع

بالسيولة الكافية والقوة المالية لمواصلة دعم التنويع الاقتصادي ودعم مشاريع التنمية، مما سيسهم بشكل إيجابي في رفد الاقتصاد الوطني على مدى السنوات القادمة.

وأسفر تركيز السلطنة على تعزيز التنويع الاقتصادي وتطوير قطاع السياحة والسفر، عن ترك آثار إيجابية على الاقتصاد الوطني. هذا ويشير تزايد المشاريع المختلفة التابعة للقطاعين العام والخاص والتي تخدم مختلف القطاعات كالضيافة وغيرها، إلى تعزيز ثقة المستثمرين بالسلطنة ومناخ الإستثمار فيها. ويعتبر القطاع السياحي حالياً واحداً من القطاعات التي تشهد تطوراً كبيراً ومستمراً، ومن المتوقع أن يكون المحرك الرئيسي للتنمية الاقتصادية في السلطنة؛ حيث يتمتع بالإمكانيات والمقومات التي تضمن تحقيق النمو في الناتج المحلي الإجمالي المستهدف بنسبة ٣.٨% خلال العام ٢٠١٨م وإعادة الاقتصاد إلى مسار النمو الإيجابي.

وتتماشى موازنة العام ٢٠١٨م مع خطة التنمية الخمسية التاسعة، والتي تعتبر الحلقة الأخيرة من الرؤية المستقبلية للاقتصاد العُماني ٢٠٢٠م. وترتبط أهداف الموازنة والخطة المحددة بزيادة معدلات النمو في السلطنة من خلال تحفيز القطاع الخاص، وخلق المزيد من الفرص الوظيفية للعُمانيين. وفي هذا السياق، فقد تم بالفعل البدء بمشروع توفير ٢٥ ألف فرصة عمل للقوى العاملة الوطنية بمختلف التخصصات بموجب قرار مجلس الوزراء الذي صدر إمتثالاً للتوجيهات السامية لجلالة السلطان المعظم، وهو ما سيوفر فرصاً إضافية للنمو في القطاع المصرفي.

وكان الإنفاق العام على الجانب التنموي قد تراجع بنسبة ١٧% بالمقارنة مع خطة التنمية الخمسية التاسعة، لكن وعلى الرغم من ذلك، فإن المبلغ الذي تم تخصيصه خلال العام ٢٠١٨م يبلغ ١,٣٦٥ مليار ريال عُماني، وهو الرقم الذي يعادل موازنة العام ٢٠١٧م، ويعكس الالتزام التام تجاه التنمية، كما يظهر الإستقرار المستمر التي تتسم به السلطنة. وتعمل الحكومة تجاه ضمان إنجاز المشاريع الجارية دون أية تأخيرات لامبرر لها. وستقوم الشركات الحكومية بتنفيذ مشروعات خلال العام ٢٠١٨م تقدر كلفتها بنحو ٣ مليارات ريال عُماني؛ مما سيعزز النمو والنشاط الاقتصادي داخل السلطنة ويخلق فرص عمل جديدة، الأمر الذي يعزز من بيئة الأعمال.

ونظراً لأهمية الدعم والتنويع الاقتصادي، فقد إرتفع إجمالي مخصصاتها في موازنة العام ٢٠١٨م إلى ٧٢٥ مليون ريال عُماني من ٣٩٥ مليون ريال عُماني في العام ٢٠١٧م. ويشكل الدعم التشغيلي للشركات الحكومية والدعم لقطاع الكهرباء جزءاً كبيراً من مخصصات الدعم، وبنسبة تبلغ ٩٣%. وعلى الرغم من إمكانية أن تؤدي هذه الخطوة إلى زيادة العبء على الحكومة، إلا أنه من المتوقع أن تسهم في تعزيز قوة الإستهلاك السكانية، وتحقيق دفعة إقتصادية تدريجية، مع زيادة الإستهلاك على غاز الطهي والتوجه نحو القروض الإسكانية والتنموية، فضلاً عن الدعم التشغيلي للشركات الحكومية.



بنك صحار ش.م.ع.ع

المالية

تقدم الدائرة المالية الدعم للإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة في عمليات التخطيط وإتخاذ القرارات عبر توفير المعلومات الهامة، والتحليلات الشاملة لأداء البنك، ويستفيد البنك من هذه المعلومات في وضع تحليل محكم لمساهمة كل قسم من الأعمال التجارية في الربح الإجمالي للبنك وإدائه على المستوى الداخلي والخارجي، كما تساعد هذه المعلومات الدقيقة التي تضعها الدائرة في فهم ديناميكية ربحية البنك، والتركيز على مجالات العمل الأساسية في بيئة تنافسية.

وتقوم الدائرة المالية بدور فعال في مبادرات إدارة التكاليف بهدف زيادة أرباح البنك، وتحقيق الفوائد المثالية عبر خفض النفقات الرأسمالية وتكاليف العمليات التشغيلية، ويؤمن بنك صحار بأهمية تقديم التقارير المالية التي تقدم بيانات هادفة لجميع المساهمين، وبناءً على هذا النهج، يتبع البنك في تقاريره المالية أفضل الممارسات في الإفصاح عن بياناته عن السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م وذلك حسب معيار التقارير المالية الدولية (IFRS)، ومتطلبات قانون الشركات التجارية العماني لعام ١٩٧٤م، والهيئة العامة لسوق المال، واللوائح المعمول بها في البنك المركزي العماني.

النتائج المالية

بلغ صافي الأرباح 25,331 مليون ريال عُماني وذلك عن السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م، بزيادة وقدرها ٣٢,٥٤% مقارنة مع نفس الفترة خلال العام الماضي. وأختتم البنك عام ٢٠١٧م محققاً تقدماً في مختلف جوانب أعماله رغم التحديات الاقتصادية. وسجل البنك ارتفاعاً في صافي عائدات الفوائد بلغت نسبته ٥,٩١% لتصل قيمتها إلى ٤٧,٧٢١ مليون ريال عُماني مقارنة مع ٤٥,٠٥٧ مليون ريال عُماني في عام ٢٠١٦م. كما سجلت الأرباح التشغيلية للبنك ارتفاعاً حيث بلغت قيمتها ٤١,٦١٨ مليون ريال عُماني بالمقارنة مع ٣٧,٨٣٩ مليون ريال عُماني عن عام ٢٠١٦م، وذلك بارتفاع وقدره ٩,٩٩%.

هذا وقد تمكن البنك من تعزيز محفظته الإنتمانية لتصل إلى ٢,١٤٨ مليار ريال عماني في نهاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م، في حين بلغت ودائع الزبائن ١,٦٤٣ مليار ريال عماني، في زيادة نسبتها ٩,٩١% و ٧,٢٦% على التوالي. وارتفعت حصة البنك من قروض القطاع الخاص إلى ١٠,٠٨% في ديسمبر ٢٠١٧م من ٩,٨٥% في ديسمبر ٢٠١٦م، فيما بلغت حصة البنك من إجمالي ودائع القطاع الخاص إلى ٨,٤٥% في ديسمبر ٢٠١٧م مقارنة مع ٨,٧٥% في ديسمبر ٢٠١٦م. وبلغ العائد الأساسي للسهم ١٤,١٩٤ بييسة/السهم في العام ٢٠١٧م، مقارنة مع ١٠,٧٠٩ بييسة/السهم في ديسمبر ٢٠١٦م.

صافي إيرادات الفوائد

بلغ النمو في صافي إيرادات الفوائد ما نسبته ٥,٩١%، ويعود الفضل في هذا الإنجاز إلى ارتفاع العوائد والنمو في محفظة القروض وتحسين إدارة الميزانية العمومية، وبالمقابل ارتفعت بشكل جزئي تكاليف التمويل



بنك صحار ش.م.ع.ع

بسبب تراجع السيولة في السوق. وبلغ متوسط إيرادات الفائدة ١,٩٨% مع متوسط عائدات الفائدة بنسبة ٤,٥٤% ومتوسط إجمالي مصاريف الفوائد بـ ٢,٩١%. كما بلغ صافي الدخل لصحار الإسلامي من عمليات التمويل والإستثمار ٣,٧٧٣ مليون ريال عماني في العام ٢٠١٧م، مقارنة مع ٢,٦٨٨ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٦م.

إيرادات التشغيل الأخرى

بلغت إيرادات التشغيل الأخرى ٢٤,٦٠٦ مليون ريال عماني مقارنة مع ٢٢,٤٦٦ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٦م، وذلك بارتفاع وقدره ٩,٥٣%، حيث إشتملت بشكل أساسي على الرسوم والعمولات، وصافي العوائد من معاملات الصرف الأجنبي، وإسترداد الديون المتعثرة خلال الفترة السابقة، ودخل توزيعات الأرباح. وسيواصل بنك صحار تركيزه على تنمية الدخل القائم على هذه النوعية من الإيرادات.

مصرفات التشغيل

تشمل المصاريف التشغيلية لنفقات إجراء العمليات الجارية بالبنك، والتي تتضمن رواتب الموظفين والتكاليف المرتبطة بها، والتكاليف التشغيلية لشبكة البنك المكونة من ٣٣ فرعاً (٢٨ فرعاً تجارياً و٥ فروع إسلامية)، إضافة إلى تكاليف صيانة المعدات مثل أجهزة الحاسوب الألي، والمصاريف الإدارية الأخرى المتعلقة بالإعلانات والإتصالات، والتوظيف واستهلاك الأصول الثابتة. وبلغت نسبة الزيادة في مصرفات التشغيل للبنك ٥,٢٨% من ٣٣,٠٥٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٦م، إلى ٣٤,٧٩٨ مليون ريال عماني في العام ٢٠١٧م. وقد بلغ عدد موظفي البنك في ديسمبر ٢٠١٧م ٧٢٦ موظفاً مقارنة مع ٧٠٢ في ٣١ ديسمبر ٢٠١٦م أما نسبة تكلفة الدخل فقد استقرت عند ٤٥,٥٤% بنهاية العام ٢٠١٧م مقارنة مع ٤٦,٦٢% في عام ٢٠١٦م.

الاعتمادات المالية

إرتفع الإعتماد المالي لخسائر الائتمان بنسبة ١٤,٧٢٪ ليصل إلى ٩,٧٢٧ مليون ريال عماني خلال عام ٢٠١٧م مقارنة مع ٨,٤٧٩ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٦م، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى إنخفاض قيمة الإعتماد المالي لآحد الزبائن والتي تصل قيمته إلى ١,٩٨٢ مليون ريال عماني. وخصص البنك خلال عام ٢٠١٧م إعتمادات مالية بمبلغ ١,٧٤٥ مليون ريال عماني لتغطية أية خسائر محتملة في محفظة القروض أو الائتمان، وقام البنك بتوفير اعتماد مالي بقيمة ٧,٩٨٢ مليون ريال عماني، إلى جانب ١,٩٥٦ تم اعتمادها لتغطية الانخفاض في قيمة الاستثمارات.

الأصول

بلغ إجمالي أصول البنك في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م ما قيمته ٢,٨٤٣ مليار ريال عماني، فيما بلغت قيمة صافي القروض والسلفيات في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م ما قيمته ٢,٠٩٩ مليار ريال عماني.



بنك صحار ش.م.ع.ع

رأس المال النظامي

تم حساب نسبة رأس المال النظامي للبنك وفقاً للمبادئ التوجيهية التي تم تحديدها من قبل بنك التسويات الدولية (BIS) بنسبة ١٦,٥٥% في نهاية ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م وذلك بعد الأخذ بعين الاعتبار احتساب ٥% كتوزيعات الأرباح النقدية المقترحة. وبينما تبلغ النسبة المطلوبة من قبل بنك التسويات الدولي ٨% تشترط لوائح البنك المركزي العماني أن تحافظ البنوك على معدل كفاية لرأس المال الكافي بنسبة ١٣,٨٧٥% (مع هامش ضمان ١,٨٧٥%) أو أكثر. وبلغت سندات الدين من المستوى الأول لرأس المال ٣٩٠,٣٧ مليون ريال عماني، ورأس المال من المستوى الثاني ٦٢,٦٣ مليون ريال عماني. وقد قام البنك خلال عام ٢٠١٦م بتوزيع أرباح نقدية بنسبة ٥%، إضافة إلى ١٠% أخرى على شكل أسهم.

إدارة السيولة

مخاطر السيولة هي مخاطر عدم تمكن البنك من الوفاء بالتزاماته عند حلول استحقاقها، وللمحد منها، قامت الإدارة بإعداد مصادر تمويل متنوعة، وإدارة الأصول مع الأخذ في الاعتبار مسألة السيولة ومراقبتها على أساس يومي، وبلغت نسبة النقد والأرصدة لدى البنك المركزي، وسندات الخزينة، وشهادات الإيداع التي تم الإعلان عنها من قبل البنك المركزي العماني ١٤,٧١% من إجمالي الأصول، و ٢٥,٤٦% من إجمالي الودائع في ٣١ ديسمبر ٢٠١٧م، وكما هو موضح في المذكرة التفصيلية عن إستحقاق الإلتزامات في الإيضاح رقم (٢د) من البيانات المالية السنوية.

الإستراتيجية

حافظ القطاع المصرفي على مرونته على الرغم من التحديات التي تواجهها البيئة الإقتصادية والتي أدت إلى تراجع التصنيفات الدولية في الوقت الذي إشتدت فيه المنافسة السوقية، وذلك من خلال توظيف إستراتيجيات هادفة وبناءة تحت إشراف البنك المركزي العُماني، متمكناً من تحقيق الأداء المخطط له بفضل إتباع أفضل الممارسات البنكية وتحقيق نمو كبير في خضم التحديات الإقتصادية التي تواجهها المنطقة والسلطنة. هذا وقد تمكنت المؤسسات المالية والمصرفية عبر عملها على تعزيز الابتكار والإستدامة في مبادراتها الفعالة وتفاعلها مع الزبائن، إلى جانب تنمية محافظها وبقائه خدماتها بما في ذلك الخدمات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، والإلتزام بمتطلبات الإنتمان، من مواصلة دعم الإقتصاد ودفع عجلة التنويع الإقتصادي على نحو أكبر بما يساهم في تحقيق الأهداف الوطنية المحددة في رؤية عُمان ٢٠٢٠م.

وكان للتحديات الإقتصادية والتنافسية العالية في السوق دور كبير في قيام بنك صحار بتعزيز تركيزه على أساسيات العمل المصرفي وعملياته، وضمان توفيره لبقائه خدمات مبتكرة، وتكملت هذه الجهود بتحقيقه لأداء قوي. وقد حافظ البنك على مكانته البارزة بالإعتماد على إستراتيجياته الخاصة بالتحول الرقمي وبالتركيز على الزبائن على نحو أكبر من أجل تلبية حجم الطلب في السوق، مع إبقاء تركيزه على تحديد التوجهات الناشئة في ظل المشهد الحالي الذي لا يزال ينطوي على فرص جديدة بالرغم من التحديات. ولضمان



بنك صحار ش.م.ع.ع

مواصلة الربحية، حافظ البنك على مسار عملياته بما يتماشى مع الأجندة الوطنية مع عمله على تعزيز إمكانياته من أجل تلبية الإحتياجات الإستثمارية على الصعيد الوطني وعبر مختلف الطرق الممكنة. وضمن هذا السياق، واصل بنك صحار صياغة المبادرات الجديدة في إطار جهوده لضمان إستمرارية نمو الأرباح بما يتماشى مع رؤية البنك وإستراتيجيته ورسالته وقيمه الأساسية، والتي ركزت جميعها على أساسيات رفع الكفاءة فيما يتعلق بأصوله والتزاماته من أجل تعزيز أرباحه وإستدامتها.

هذا وقد واصل بنك صحار جهوده لتحقيق التميز في خدمة الزبائن، وجذب المزيد من الودائع، والعمل على تلبية إحتياجات القطاعات الإقتصادية المتنوعة، فضلاً عن توفير الحلول اللازمة للتعامل مع أي من التقلبات الإقتصادية، بإعتبار ذلك من الأهداف الإستراتيجية الأساسية لعملياته، وعلى هذا الأساس حافظ البنك على الوضع المالي المرن له وفقاً للمعايير الدولية في جميع القطاعات وتماشياً مع معايير بازل للأمان المالي.

هذا وتركز الموازنة العامة للسلطنة لعام ٢٠١٨م على أهمية زيادة ترشيد الإنفاق، مع المحافظة في نفس الوقت على التخصيص الإستراتيجي للأموال في ما يتعلق بالإنفاق العام. وتظهر الموازنة زيادة في الإنفاق العام بنسبة أعلى مما كان متوقفاً بلغت ٧%، وذلك بفضل نجاح الإستثمارات الإقتصادية متوسطة الأجل في مختلف أنحاء السلطنة. ومن المتوقع أن تثبت التدابير التي تمت مراجعتها مع سياسة الترشيد في النفقات الرأسمالية، والمترافقة مع التركيز المتواصل على التطبيق التكتيكي، أهميتها المحورية في تخفيض العجز.

وفي أعقاب خفض الإنفاق العام بنسبة ١١% في العام ٢٠١٧م، ورفع معدل الضرائب على الشركات من ١٢% إلى ١٥%، علاوة على إستحداث ضريبة الفوائد والأرباح للمقيمين الأجانب ورفع الرسوم على الخدمات الحكومية، تم الإعلان عن الموازنة الجديدة مع مخصصات للشركات بقيمة ٧٢٥ مليون ريال عُماني للعام، وهو ما يمثل إرتفاعاً بنسبة ٨٣-٨٤% خلال العام ٢٠١٧م. وسيعمل تخفيض القيود على أسعار الوقود بالإضافة إلى المحادثات الأخيرة التي جرت بين الدول الأعضاء وغير الأعضاء في منظمة أوبك حول خفض إنتاج النفط على تحقيق نتائج إيجابية على الإقتصاد الوطني على المدى الطويل. وعلى الرغم من ذلك، فقد تم مراجعة سياسة دعم الوقود لتلبية إحتياجات مختلف القطاعات الرئيسية في العام ٢٠١٨م.

وكانت الحكومة قد كشفت في خطتها الخمسية الأخيرة عن عزمها تخفيض نسبة مساهمة الأنشطة النفطية في الناتج المحلي الإجمالي، من خلال التركيز على قطاعات التصنيع (الصناعات التحويلية)، والتعدين، والنقل والسياحة، ونتيجة لذلك يتوقع أن ينمو الإقتصاد العُماني بنسبة تزيد على ٣% في العام ٢٠١٨م بعد تحقيق معدل نمو ثابت بنحو غير المتوقع في العام ٢٠١٧م.

وستتطرق إستراتيجيته بنك صحار لعام ٢٠١٨م إلى الخدمات والمنتجات الجديدة مع مؤشرات الأداء ذات الأهمية المحورية في مختلف العمليات المصرفية، علاوة على مناقشتها لنمو القطاعات غير النفطية، والتي ستعود بالنفع على قطاع التجزئة المصرفية وقطاع الخدمات المصرفية للشركات، بهدف تحقيق نتائج أفضل وفرص واعدة ضمن هذه القطاعات. وعلى الرغم من التحديات المتنامية للقطاع المصرفي والتنافسية العالية، فقد واصل البنك جهوده في تنويع مصادر الدخل وزيادة حصته السوقية.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وفي إطار الإستراتيجية التي ينتهجها البنك وجهوده المستمرة، فقد تركزت أهدافه الحالية على التركيز على الزبائن والإبتكار الرقمي وتحديدًا في ما يتعلق بتوظيف التكنولوجيات الحديثة وتحسين الخدمات من حيث كفاءتها، وذلك من أجل مواصلة التطور بما يتجاوز المعايير السائدة والانتقال بها إلى مستويات أكثر تقدماً، خاصة في ظل تطبيق أحدث التكنولوجيات والإعتماد عليها بما يضمن تبسيط عملية تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة والإرتقاء بعمليات دراسة وتطوير المنتجات، وهو الأمر الذي لا يزال يحتل أهمية قصوى لدى البنك.

هذا وقد عمل البنك خلال العام ٢٠١٧م على مضاعفة جهوده الرامية لتحقيق هدفه طويل المدى والمتمحور حول إحداث التحول الرقمي، والذي كان الدافع وراء تفعيل العديد من المبادرات وبذل الإستثمارات. ويتوقع بنك صحار تنفيذ العديد من البرامج والمبادرات التي ستتيح له تقديم خدمات مصرفية عالمية، وذلك على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع في جميع فروعه وعبر قنواته المختلفة من خلال إتمام المعاملات وتقديم الخدمات إلكترونياً. ومع تركيزه على التحول الرقمي، واصل البنك تعزيزه وتحديثه الشامل لأداء شبكة فروعه في العام ٢٠١٧م، مع تطبيقه لنموذج موحد ومستدام للخدمات، ما أسهم في تعزيز قنواته المتعددة وتحقيقه لأداء تشغيلي فاعل. ولا يزال البنك يواصل تنفيذ البرامج والمبادرات الهادفة لدعم خدمات المعاملات الرقمية للزبائن وتقديم الخدمات لهم بما فيها الحسابات والقروض إلكترونياً وبالإعتماد على التكنولوجيا الحديثة مع وقت إستجابة أسرع.

وتماشياً مع تطلعاته الخاصة بالتحول الرقمي، وبالإستفادة من منصاته الإلكترونية القائمة والخاصة بعملياته المصرفية وبتفاعله مع أصحاب العلاقة، قام البنك بمواصلة العمل ضمن إستراتيجيته المتكاملة، والتي يقوم معها بتحديد مختلف الفرص المتاحة لتقديم المزيد من المنتجات والخدمات المتميزة، بالإضافة لتعزيز قنوات ونقاط التواصل المباشر لتقديم المنتجات والخدمات من خلالها، مع الحفاظ على الميزة السعرية التنافسية. ومع تركيزه على التحول الرقمي، فإن البنك يحرص على الإستفادة من قنوات التواصل المختلفة لفهم إحتياجات الزبائن من أجل تحسين مستوى خدماته وتقديمها في أسرع وقت ممكن.

هذا وقد قام البنك ضمن خطته الرامية لمنح الزبائن تجربة مصرفية لا تضاهي، بإدخال التحسينات الكبيرة على الخدمات المقدمة سواء في الفروع أو عبر المنصات الرقمية المختلفة، وذلك في ظل مواصلة تطوير أنظمتها المصرفية الأساسية، إلى جانب عمله على تقديم مجموعة متكاملة وواسعة من المنتجات والخدمات وتوسيع شبكة فروعه وأجهزة الصراف الآلي التابعة له والمتنامية، معززاً بذلك كفاءته التشغيلية التي أسهمت بإثراء تجربة الزبائن، في الوقت الذي أسهمت فيه برامجه للتحول الداخلي (الرقمي) والقائمة على التحديث التكنولوجي المستمر في تأمين مكانة أكثر تقدماً له في السوق، وإرساء معايير جديدة من التنافسية عبر عملياته الإستراتيجية.

ويواصل قسم الخدمات المصرفية للمؤسسات في البنك تولي دوره الهام لضمان النمو والإستدامة باعتباره القطاع الأهم لعمليات البنك، حيث يحرص على توفير فرص جديدة لمشاريع البنية الأساسية في السلطنة. كما



بنك صحار ش.م.ع.ع

ركز بنك صحار على بناء وتوطيد العلاقات القوية التي تجمعها مع العديد من القطاعات، إلى جانب تعزيز شراكاته العديد من الزبائن الجدد خارج السلطنة، مساهماً عبرها في عدد من المشاريع الكبيرة والمتوسطة. هذا وقد قام البنك في العام ٢٠١٧م بإثراء سلسلة من الإتفاقيات التي تربطه مع عدد من القطاعات لا سيما قطاع الضيافة الذي حرص على دعم مختلف إستثماراته، خاصة تلك المتعلقة بتطوير المنتجعات السياحية الرئيسية، هذا إلى جانب دعم الإستثمارات الخاصة في مجال تمويل المشاريع المختلفة في قطاعي التعليم والرعاية الصحية.

وسيواصل بنك صحار جهوده الرامية لتعزيز محفظته الإستثمارية، ووضع بصمته الإيجابية الناتجة عن تأثيرات أعماله على مختلف القطاعات في السوق. ومن خلال مواصلة التركيز القوي على قطاع التجزئة المصرفية بما يتماشى مع الفرصة الإقتصادية المتاحة وديناميكية السوق، ومع العمل على مواءمة متطلبات الزبائن، سيكون البنك قادراً على توسيع نطاق أعماله وتجاوز التوقعات، وذلك من خلال الإعتماد على نهج يتماشى مع تطلعاته الرامية لتقديم كل ما هو جديد من خدمات ومنتجات في القطاع المصرفي.

ودعماً منه لأولويات أجندة التنمية الوطنية عبر مختلف عملياته، يتطلع بنك صحار لتحقيق نسب أعلى من النمو والربح المستمر، بالإعتماد على نهجه الرامي لزيادة القدرة التنافسية. وفي هذا السياق، سيقدم بنك صحار المزيد من الدعم للمؤسسات الحكومية مع التركيز على دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة التي باتت تعد ركيزة أساسية لإقتصاديات السلطنة. ومن خلال رصدته المستمر لبيئة الأعمال، وعبر تنفيذ بنود جدول أعماله المحدد والمتعلق بالتجزئة المصرفية وخدمة الزبائن ضمن قطاعاتهم، يتوقع البنك ظهور المزيد من الفرص الجديدة التي ستتاح أمام المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ما سيثري مشهد الأعمال التجارية المحلية وبالتالي رفد الإقتصاد الوطني. ومع ما يقدمه البنك من دورات تدريبية إستراتيجية، فإنه يبرهن على إلتزامه الراسخ تجاه تحقيق الإستدامة، ما يعزز سبل النمو وإمكانات وأواصر الشراكة مع الشركات المحلية، والزبائن والمستثمرين على حد سواء.



بنك صحار ش.م.ع.ع

الخدمات المصرفية للمؤسسات

تعمل وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات على تلبية المتطلبات المختلفة والمتنوعة للشركات التي لها تأثير إيجابي على الإقتصاد المحلي، الأمر الذي انعكس في أدائها على صعيد تلبية إحتياجات الشرائح المختلفة من الزبائن والتركيز على الأنشطة التجارية المحلية للشركات، إلى جانب قطاع الشركات الناشئة والصغيرة والمتوسطة.

• وتتضوي تحت وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات ثمانية وحدات رئيسية:

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

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

ونتيجة لذلك كانت النتائج المالية للوحدة في العام 2017م دليلاً إيجابياً على أدائها المتميز، حيث بلغ حجم الأصول 1.067 مليار ريال عماني، وبلغت قيمة التسهيلات الإئتمانية غير الممولة 430 مليون ريال عماني، كما بلغت أرباح القطاع 24.956 مليون ريال عماني، ما ساهم في جزء كبير من الأرباح الإجمالية للبنك.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وتتلخص إنجازات الوحدات الواقعة تحت مظلة وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات على النحو التالي :

وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة

شهدت الخدمات المصرفية للشركات بينك صحار نمواً مستمراً منذ إنشائها، حيث يعد البنك أحد رواد المصارف المحلية في تلبية الإحتياجات المالية المتخصصة وتوفير الخدمات والحلول المتطورة للشركات الكبرى العاملة في قطاعات النفط والغاز، ومشاريع البنية الأساسية، التجزئة، والتعدين، وغيرها الكثير من المشاريع الأساسية للإقتصاد الوطني. وتماشياً مع التوجهات الحالية للحكومة، قام بنك صحار بتقديم دعم كبير لمشاريع قطاع الضيافة ذات القيمة المضافة، وقطاع الصحة، فضلاً عن دعم عدد من الجامعات والكليات الخاصة ومؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان.

ويعود الفضل في الإنجازات التي يحققها بنك صحار إلى تفاني موظفيه وإخلاصهم، والنهج الإستباقي الذي يتبعونه لإكتشاف الإحتياجات المالية للشركات الكبرى. حيث حرص البنك على تطوير مهارات موظفيه عبر البرامج التدريبية الحديثة والتطوير المستمر، إلى جانب الخبرات العملية للموظفين. ونتيجة لذلك إستطاع البنك تطوير معرفة ومهارات موظفي الوحدة والذي يعد معظمهم من العمانيين الأكفاء حيث مكنتهم من تقديم الإستشارة الرائدة على مستوى السوق لزبائن البنك، مع التركيز على تطوير القطاعات المختلفة للإقتصاد، وسيواصل البنك في عام ٢٠١٨م تعزيز جهوده لدعم القطاعات الرئيسية الأخرى مثل قطاع النفط والغاز، مشاريع البنية الأساسية، المشاريع الحكومية، قطاع السياحة، قطاع الصحة، وقطاع التعليم، مع التركيز على دعم جهود التنويع الإقتصادي في القطاعات غير النفطية.

وقد قام بنك صحار بتمويل عدد من مشاريع التوسعة للمرافق والمؤسسات التعليمية، فضلاً عن عدد من المشاريع الصناعية ذات الأهمية الإقتصادية الكبرى. وتشمل إستراتيجية الوحدة توسيع نطاق خدماتها في كل من صحار وصلالة حيث لاقت هذه الخدمات إستحساناً كبيراً، فضلاً عن توسعها في الدقم، نزوى، صور، والبريمي.

وبالتنسيق مع بقية الوحدات، تقوم وحدات الخدمات المصرفية للشركات الكبرى بالتركيز على تقديم خدماتها الإستشارية، وقد كانت ردود الأفعال حول هذا التوجه مشجعة بفضل المستوى الجيد لرضا الزبائن عن الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى الصورة المعززة لبنك صحار كمؤسسة تقدم خدمات ذات جودة عالية على مدى السنوات الماضية للبنك.

وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة

أنشئت وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة بهدف تلبية الإحتياجات المصرفية لقطاع الشركات متوسطة الحجم التي تتعامل مع بنك صحار ولا تصنف ضمن الشركات الكبيرة، ولكن لديها إحتياجات مالية خاصة مثل المعاملات المالية المنتظمة. ويمتلك فريق الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة المهارات



بنك صحار ش.م.ع

اللازمة لتلبية إحتياجات القطاعات المختلفة مثل قطاع النفط والغاز، والضيافة، والتطوير العقاري، والتعليم، وقطاع التجزئة، والمقاولات. وإستطاعت هذه الوحدة أن تحقق نجاحات بارزة في العام 2017م تتمثل في تلبية إحتياجات العديد من الشركات العاملة في القطاعات المختلفة.

وإستطاع البنك من خلال هذه الوحدة أن يركز على توسيع نطاق المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة لزبائنه من الشركات المتوسطة، وتعد الوحدة التي تضم فريق من المستشارين المحترفين والذين يعد معظمهم من العمانيين المؤهلين من ذوي الخبرة على أتم الإستعداد للإستفادة من تضافر الجهود من العمليات المشتركة من الوحدات الأخرى للخدمات المصرفية للشركات مثل وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة ووحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تدعم وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة بشكل إستباقي الشركات المتوسطة إلى جانب المقاولين الفرعيين وتجار للقطاعات الإقتصادية الرئيسية مثل النفط والغاز، وشركات المقاولات، وشركات التجارة والمقاولين الفرعيين المرتبطين بمشاريع البنية الأساسية، بالإضافة إلى جهات أخرى معروفة وذات سمعة في السوق، وينعكس عمل هذه الوحدة بشكل إيجابي على صعيد زيادة فرص العمل للعمانيين في القطاعات الإقتصادية المنتجة. كما أن وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة تنظم بشكل دوري ندوات وورش عمل لأصحاب الأعمال لتمكينهم من البدء في مشاريعهم التجارية، والتي تحظى بدعم فعال من البنك .

كما تعمل وحدة الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة على توسعة قاعدة الزبائن وتنويع محفظة القروض للبنك، وتعد الوحدة نفسها كشريك عمل مع زبائنها، حيث تعمل باستمرار على تزويدهم بالخدمات الشاملة التي تلبي إحتياجاتهم، مع مشاركة خبرتها ومعرفتها، مع منتجات وحلول مصرفية مصممة خصيصا لهذا القطاع. وفي الحقيقة ورغم الأوضاع الإقتصادية الحالية، فقد أظهرت الوحدة أداءً جيّداً ونمواً في محفظة أصولها خلال العام الماضي. وتهدف هذه الوحدة إلى تعزيز حضورها في السوق، خاصة في المناطق التي تقع خارج محافظة مسقط. كما تهدف أيضا إلى توسيع نطاق عملها وتقديم الخدمات والمنتجات المتخصصة للزبائن الحاليين والمحتملين في جميع أنحاء السلطنة.

المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تركز وحدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البنك بشكل أساسي على تعريف قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات والمنتجات المصرفية وكيف يمكن الإستفادة منها حسب طبيعة نشاط كل مؤسسة، كما تعمل هذه الوحدة على تقديم الخدمات الإستشارية للمؤسسات الجديدة والناشئة في السلطنة، وقد إستطاعت بالفعل أن تبرز في هذا القطاع وأن تحظى بثقة المؤسسات بشكل كبير، حيث يواصل بنك صحار من خلال الوحدة تطبيق توجيهات الحكومة الرامية إلى تقليل الإعتماد على قطاع النفط والغاز والتركيز على القطاعات الإقتصادية الأخرى وبالتحديد قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وفي عام ٢٠١٧م، عملت وحدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكون الشريك الأمثل للشركات الناشئة في النواحي المصرفية، وتوفير الحلول الأفضل لهم لإطلاق أعمالهم، فضلاً عن تدريبهم على المخاطر التي قد تواجه الأعمال التجارية



بنك صحار ش.م.ع.

وكيفية التنبؤ بها مبكراً عبر إطلاعهم وتنبيههم على علامات الإنذار المبكرة وبالتالي تلافي الأضرار المالية وغيرها. كما عمل فريق هذه الوحدة على تعزيز "نهج محطة مصرفية واحدة" الذي يلبي كافة إحتياجات زبائن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عبر تعريفهم بمختلف المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك والتي تلبي كافة متطلبات أعمالهم المصرفية والمالية. تتوافر خدمات وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كافة فروع بنك صحار.

وفي العام ٢٠١٧م، قام بنك صحار بمشاركة ودعم العديد من المشاريع والمبادرات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوجت هذه الجهود بتكريم البنك بجائزة مقدمة من مجموعة شركات الزبير تقديراً لمساهماته وإنجازاته في تنمية قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة التي أثرت على قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، واصلت الوحدة تركيزها على تنمية محفظة هذا القطاع، وقد استمرت الوحدة بالتوسع بانضمام عدد من الموظفين العمانيين من أصحاب الخبرة والمهارات المتقدمة فضلاً عن تقديم مجموعة واسعة من المنتجات بما فيها تمويل رأس المال، والمشاريع، والأصول، بالإضافة إلى خدمة خصم الفواتير وإدارة الائتمان.

التجارة الخارجية

يفخر فريق وحدة التجارة الخارجية ببنك صحار بكونه من أفضل الوحدات في الإستجابة لمتطلبات وتطلعات الزبائن على مستوى السلطنة، حيث يقوم الفريق بالإهتمام بكل خدمات التمويل مثل التمويل مقابل إيصال أمانة، وخصم الفواتير، وكذلك الخدمات التي لا تعتمد على التمويل المباشر مثل خطابات الائتمان وخطابات الكفاءة المصرفية، وتتوفر هذه الخدمات للعمليات التقليدية للزبائن من الشركات، إلى جانب مشاريعهم وإحتياجاتهم للإستثمار الرأسمالي، كما يوجد نظام مستقل يقدم الخدمات ذاتها للزبائن صحار الإسلامي – نافذة الصيرفة الإسلامية لبنك صحار.

كما أن دور وحدة التجارة الخارجية لا يقف عند تقديم الحلول التمويلية فحسب، بل يمتد لتقديم الإستشارات للشركات في هيكلة المنتجات التجارية مثل خطابات الائتمان، وخطابات الضمان والإتفاقيات التجارية الدقيقة. وتماشياً مع رؤية الحكومة في تعزيز نمو صادرات القطاعات غير النفطية، بإمكان الوحدة التعامل مع الصادرات ذات القيمة العالية مثل المواد الخام، والمعادن، والمنتجات الصيدلانية، وغيرها من المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة.

ومع وجود فريق متخصص يملك خبرة عالية، تقدم الوحدة للزبائن مجموعة متكاملة من منتجات وخدمات التمويل التجاري الدولية، وبالإضافة إلى المعرفة الكاملة والخبرة العالية وسرعة الإستجابة، تستفيد الوحدة من علاقات التعاون الجيدة لبنك صحار مع عدد كبير من البنوك العالمية، بحيث تمكن زبائننا من تيسير أعمالهم في مختلف دول العالم، مع القدرة على إتخاذ الترتيبات اللازمة لتعزيز خطابات الائتمان المعتمدة، وإصدار خطابات الضمان بأسعار تنافسية جداً.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وبهدف تحسين مستويات مهارات الموظفين فيما يتعلق بمنتجات التجارة الخارجية، وبالتالي تطوير نوعية وجودة الخدمات المتوفرة، تتعامل وحدة التجارة الخارجية بانتظام مع مركز التعلم والتطوير التابع للبنك، حيث يتم تزويد مدراء العلاقات ومدراء الفروع والموظفين في البنك بالتدريب اللازم والمعلومات الضرورية حول أفضل الممارسات العالمية المتبعة. كما تقوم الوحدة بإقامة ورشات عمل تدريبية في مقر عمل الزبائن بشكل مستمر للتوعية بالتجارة المحلية والدولية، والقوانين الموحدة، والممارسات المصرفية، وتغطي هذه الورشات القطاعين العام والخاص. بالإضافة إلى ذلك، تنظم وتشارك وحدة التجارة الخارجية في عدة ندوات ومعارض تجارية في السلطنة وخارجها.

وتخطط وحدة التمويل التجاري لتوفير الخدمات المتخصصة للموردين من خلال إنشاء مكتب خاص للأعمال التجارية في مقر الشركات نفسها، وستتمكن الوحدة من خلال هذا المكتب المخصص لها من مراجعة المستندات وتقديم الدعم الفني اللازم علاوة على الخدمات الإستشارية للزبائن بشكل فوري. هذا وستتمكن وحدة التجارة الخارجية من تقديم الدعم اللازم لزبائنهم مع تأمين الصفقات التجارية في مختلف الأسواق حول العالم حيث يعد البنك عضواً في الهيئة العامة لترويج الإستثمار وتنمية الصادرات "إنثراء"، بالإضافة إلى توقيعه لمذكرة تفاهم مع وكالة ضمان إئتمان الصادرات العمانية (كريدت عمان).

وحدة الإستثمار

يتولى فريق الإستثمار إدارة محفظة أملاك البنك والتي من شأنها تحقيق عوائد مجزية للمساهمين من خلال الإستثمار في الأسهم والسندات ضمن إطار الأسس الموضوعية من البنك المركزي العماني. وتدار هذه الإستثمارات بعناية حيث يتم دراستها كمياً ونوعياً وإئتمانياً. وتتمثل الإستراتيجية الإستثمارية في توفير عائدات عالية ذات مخاطر منخفضة، وينصب التركيز على تنويع تدفق الدخل عن طريق الإستثمار في الأوراق المالية ذات الدخل الثابت وفئات الأصول الأقل إرتباطاً. وعلى الرغم من التحديات السوقية الصعبة، تمكنت الوحدة من تحصيل دخل ثابت والحد من الخسائر.

مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة

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

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



بنك صحار ش.م.ع.ع

هذا وعملت مجموعة المؤسسات المالية والبنوك المراسلة والتي تعد جزء من وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات والشركات بشكل وثيق مع وحدة الخزينة، حيث تمكنت من الحصول على مبلغ ٣٠٠ مليون دولار أمريكي كقرض مشترك لمدة ٣ سنوات في ديسمبر ٢٠١٧م، وهي بذلك تُعد أحد أذرع التنويع في مصادر التمويل الإستراتيجي للبنك، وسوف تستمر المجموعة في أدائها لعملها الذي يركز على إيجاد مصادر تمويل أخرى ذات تكلفة منخفضة من الأسواق الدولية.

وتستمر المجموعة والإدارة العليا للبنك في الحصول على التصنيفات المالية العالمية، حيث حصل البنك في ديسمبر ٢٠١٧م على تصنيف درجة الإلتزام Baa3/Prime-3 (تصنيف ودائع العملة المحلية والأجنبية طويلة وقصيرة الأجل) من وكالة التصنيف المالية مودي. هذا التصنيف الجديد إلى جانب التصنيف المالي العالمي "فيتش"، سيعمل على زيادة تنويع وتعزيز التعاملات الملتمزم بها من قبل المصارف العالمية، الأمر الذي يعد حيويًا لإدارة الأصول والإلتزامات المالية التابعة للبنك.

علاوة على ذلك، تمكنت مجموعة المؤسسات المالية في الربع الأخير من عام ٢٠١٧م، من الحصول على حساب تجاري للسلع العالمية، وإغلاق أول ودائعها الهيكلية لمدة سنة واحدة. هذا بالإضافة إلى حصول البنك على تعاملات تجارية جديدة وودائع محتملة لعام ٢٠١٨م.

وتواصل مجموعة المؤسسات المالية العمل مع البنوك القائمة والجديدة لفتح أسواق جديدة لدعم زبائن البنك وتعزيز الصادرات العمانية. كما واصلت مجموعة المؤسسات المالية تعزيز أداء محفظتها الخاصة بالدخل عبر عدد من الأصول الممولة بقروض مشتركة للبنوك الأجنبية، هذه المحفظة تعمل بشكل إيجابي وربحي وبمستوى مخاطرة منخفضة، وسيكون التركيز في العام القادم نحو تعزيز هذه المحفظة بمصادر جديدة للدخل من المؤسسات المالية العالمية ضمن إطار عمل محدود المخاطر، كما ستقوم المجموعة في عام ٢٠١٨م باستكشاف فرص التوسع في الأسواق الجديدة الناشئة والمتقدمة بما يتوافق مع الخطط الإستثمارية الحالية للسلطنة.

وحدة إدارة الثروات

تسعى وحدة إدارة الثروات إلى تقديم مجموعة من الحلول الإستثمارية لتلبية إحتياجات الزبائن من أصحاب الحسابات المصرفية الخاصة، وتهدف وحدة إدارة الثروات من خلال تقييم المخاطر والسيولة والعوائد لخلق ثروة مستدامة على المدى الطويل للزبائن.

وتقدم الوحدة إمكانية وصول الزبائن إلى الأسهم والسندات في الأسواق العالمية من خلال منصة آمنة وفعالة. وتعمل الوحدة على إكتشاف الفرص الإستثمارية الدولية الجذابة للمستثمرين المحليين، إذ تتعامل مع مجموعة من الصناديق الإستثمارية العالمية التي تعمل في أنواع مختلفة من الأصول، والقطاعات الصناعية وغيرها من المجالات الإستثمارية الأخرى، بحيث تتوافق مع إحتياجات الزبائن الخاصة فيما يتعلق بالمخاطر والعوائد والسيولة والمدة الزمنية للإستثمار.



بنك صحار ش.م.ع

وباعتبارها من أهم الجهات للإستثمار المصرفي في البنك، تعمل وحدة إدارة الثروات ضمن أعلى معايير المهنية والشفافية، حيث تم تطبيق حلول برمجية متقدمة لتعزيز قدراتها على التواصل الفعال وتقديم التقارير الدورية لزبائنها لضمان هذه المعايير.

وحدة المبيعات والمنتجات المصرفية للشركات

يدرك بنك صحار أهمية المعاملات اللاورقية لزبائنه من الشركات والمؤسسات لتوفير أكبر قدر من الوقت الذي يستهلكه الزبون في زيارة البنك وإتمام المعاملات المصرفية المختلفة، ولذلك فإن بنك صحار يوفر حلولاً آلية شاملة لزبائنه من مكاتبهم. وبعد دراسة متعمقة، تعامل البنك مع شركة كبيرة في مجال البرمجيات وتملك خبرة سابقة في تطبيق نظام آلي شامل وآمن لعدد من البنوك المركزية والذي يعد العصب المحرك لنظام المدفوعات المستخدم في كافة أرجاء البلاد. وطور البنك بفضل خبراته وتجاربه نظاماً يشمل تقنيات RTGS لعمليات السداد المحلية والدولية، فضلاً عن أنظمة الرواتب وإجراءات الشيكات الإلكترونية عن بُعد، بالإضافة لعدد من الخدمات الأخرى. ويتم استخدام هذا النظام والمسمى "نظام الدفع الإلكتروني عن بُعد" حالياً من قبل عدة شركات من زبائن بنك صحار والتي تشمل شركات التأجير وشركات التمويل وشركات المجموعة الواحدة والعديد من الوحدات الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، يقدم نظام الدفع الإلكتروني عن بُعد للشركات قيمة مضافة لعملياتها المصرفية. حيث يوفر البنك ومن خلال النظام لزبائنه من الشركات خاصية الدخول عبر النظام الآمن والمشفّر إلى خدمات بنك صحار من مكاتبهم الخاصة، ما يمنحهم فترة أطول لإجراء معاملاتهم، وتحكماً أكبر فيها وإستغلالاً للوقت المستغرق في التنقل من وإلى البنك لإنجاز المعاملات بشكل مباشر، كما يمكنهم من الحصول على بيانات عديدة حول حساباتهم ويساعدهم على خفض التكاليف، بشكل آمن وسهل.

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

وإمتداداً لسعي بنك صحار لتلبية إحتياجات زبائنه من الشركات والمؤسسات وتوفير الحلول المالية الشاملة لهم، يستمر البنك في تطوير وتحسين نظامه للدفع الإلكتروني عن بعد، كما توجد خطط جاهزة لإدخال نموذج التجارة الخارجية في المستقبل القريب ونظام الرواتب الجديد في نظام الدفع الإلكتروني عن بعد.

الخدمات المصرفية للمؤسسات الحكومية والقطاع العام

خصص بنك صحار وحدة خاصة لتلبية متطلبات المؤسسات الحكومية وإحتياجاتهم المصرفية المتنوعة، كما



بنك صحر ش.م.ع.ع

أنها تضمن سرعة الموافقة على عمليات الائتمان، فضلا عن تقديم الخدمات المتكاملة لهذه الفئة من زبائن البنك.

وحظيت إستراتيجية البنك في إنشاء وحدة متخصصة لتلبية الإحتياجات المصرفية لهذا القطاع الهام بتقدير واسع من قبل معظم مؤسسات القطاع العام وأقسام الوحدات الحكومية والتي ترتبط مع بنك صحر، وبإمكان الوحدة وفي أي وقت التعاون مع البنوك المحلية الرائدة في السلطنة من أجل الحصول على القروض المشتركة لتمويل متطلبات المشاريع الكبيرة ذات الأهمية الوطنية في قطاعات مثل الشحن، والنفط والغاز، وقطاع الضيافة وغيرها، متضمنة المشاريع الضخمة مثل مصفاة عُمان.

ومن المهام الأساسية لوحدة المؤسسات الحكومية مسؤولية تسويق وإدارة الأصول والمسؤولية المالية للوحدات الحكومية مثل الوزارات وغيرها من المكاتب الملحقة بها، أما وحدة القطاع العام فهي تتعامل مع الشركات التي تمتلك الحكومة نسبة ٥١% أو أكثر من أسهمها سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

وتشمل الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن ضمن هذه الفئة التحويلات المالية وتمويل التجارة، والبطاقات الائتمانية للشركات، ومنتجات التجزئة والخدمات المصرفية للمؤسسات، كما تعمل الوحدة بشكل وثيق مع الوحدات الأخرى في البنك وبالأخص قسم التجزئة المصرفية، وذلك لتقديم الخدمات والحلول المصممة خصيصاً للمؤسسات الحكومية. وذلك من خلال الدمج بين التجزئة المصرفية وعروض الخدمات المصرفية حيث أن الوحدة مجهزة تماما لتلبية الإحتياجات الخاصة لهذه الجهات إلى جانب إحتياجات الموظفين العاملين فيها.

وخلال عام ٢٠١٧م، واصلت وحدة الخدمات المصرفية للمؤسسات الحكومية والقطاع العام تميزها بتقديم الدعم للعديد من القطاعات الرئيسية ومنها الطيران، والنفط والغاز، وقطاع الضيافة، وتوزيع الكهرباء. وإستجابة للتوجيهات الرشيدة لصاحب الجلالة، تسعى الوحدة خلال عام ٢٠١٨م لتمويل القطاعات التي من شأنها ان تدعم إستراتيجية تنويع الإقتصاد وخاصة في القطاع العام.

تمويل المشاريع والأعمال التجارية

تأسست وحدة تمويل المشاريع والأعمال التجارية في العام ٢٠١٣م تحت مظلة وحدة الخدمات المصرفية للشركات الكبرى، وأصبحت وحدة مستقلة في عام ٢٠١٥م. وإستطاعت الوحدة منذ إنشائها أن تؤدي دورا كبيرا في سوق القروض المشتركة بعد إتمامها لمجموعة ناجحة منها، حيث نجحت في إنجاز العديد من الصفقات التمويلية المشتركة للمشاريع الكبرى والتطوير العقاري، والتي أدارتها مع شركاء من المصارف المحلية والخليجية. وتعمل الوحدة على تشجيع الإستثمارات في دول الخليج العربي الأخرى إلى جانب المشاركة في الإقتصادات الأخرى من خلال المشاركة في الصفقات التمويلية الخارجية.



بنك صحار ش.م.ع

وتتملك وحدة تمويل المشاريع والأعمال التجارية خبرة واسعة وقدرة كبيرة في إدارة وتقييم وتنفيذ القروض المشتركة للمشاريع المختلفة في شتى القطاعات مثل النفط والغاز، والتعدين، والثروات الباطنية المعدنية، والتطوير العقاري، والسياحة، والطاقة، والطرق، والموانئ، والمطارات، وسكك الحديد، والمناطق الاقتصادية الخاصة وغيرها. وإستطاعت الوحدة أن تحجز لنفسها موقعا مميزا في سوق القروض المشتركة من خلال تمويلها للعديد من المشاريع التي تخدم التنمية الاقتصادية والنتاج المحلي الإجمالي في السلطنة.

وتتمتع الوحدة بثقة قاعدة واسعة من الزبائن بفضل جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها، بالإضافة إلى نزاهة العمليات في كافة تفاصيلها. كما تقدم الوحدة مجموعة شاملة من خدمات تمويل المشاريع وخاصة الكبيرة منها، كالقروض المزدوجة وضمان التسهيلات وخطابات الإئتمان.

وخلال عام ٢٠١٧م، قامت الوحدة بتمويل مشروع ضخم لصناعة النسيج، وجلب الإستثمارات الأجنبية إلى السلطنة، إلى جانب المشاركة في تمويل مختلف المشاريع المحلية. كما شاركت في العديد من الصفقات التمويلية في دول الخليج لتتويع محفظة المخاطر الخاصة بها.

وبالنظر إلى عام ٢٠١٨م، ستواصل الوحدة في السعي إلى وضع هيكل تمويلية مبتكرة وحلول مصرفية متطورة لتلبية الإحتياجات الإستثمارية في السلطنة. ويرى بنك صحار إمكانيات كبيرة وفرص واعدة في مجال تمويل المشاريع، وخصوصاً بعد إلترام الحكومة باستمرار الإستثمار على البنية الأساسية للبلاد وإلترامها بسياسة التنويع الإقتصادي والتي بموجبها يركز البنك بدوره بتمويل مشاريع الشركات وتنويع الإقتصاد بعيداً عن قطاع النفط والغاز.

الإستثمار المصرفي

يهدف بنك صحار إلى بناء مجموعة متكاملة من خدمات الاستثمار المصرفي، حيث أنشئت منصة تعمل على تعزيز قدرات الوحدة والخدمات المقدمة من خلالها. ويعد بنك صحار البنك الوحيد الذي أطلق وبنجاح صندوق للتنمية في السلطنة، ويتولى فريق الإستثمار في البنك المواضيع المتعلقة بالحلول والإستشارات المالية للزبائن، ووحدة إدارة الأصول، وشؤون الإكتتاب، والإستشارات المصرفية، وتسويق الأوراق المالية غير العمانية. كما تواصل على بناء القدرات من أجل تقديم الخدمات التي تشمل إدارة المحافظ، والرقابة المالية، وصناديق المنتجات.

صندوق التنمية العماني

يشهد صندوق التنمية العماني من بنك صحار نجاح عملياته حيث يتولى حاليا تمويل مشروعات بالإضافة إلى خمسة مشاريع قيد الإعداد. وإلى جانب المساهمة في نمو دخل البنك، يواصل الصندوق سعيه الحثيث في دعم



بنك صحار ش.م.ع

تنويع الإقتصاد العماني وجذب الإستثمارات الخارجية وخلق فرص عمل، كما يبحث وبشكل دائم عن فرص الإستثمار في المشاريع الصناعية الخضراء في السلطنة.

ويتولى الصندوق مهام تحديد المشروع، وتحديد الشريك المناسب، والضمان المالي للأسهم والديون، والرقابة الدورية، وإدارة المخارج. ويمول الصندوق مشروعين إستثماريين مختلفين في ولاية صحار، وهما مشروع صناعة الحديد والفولاذ وهو قيد الإنشاء، ومشروع منتجات الألمنيوم التحويلية، وهو الآن في مرحلة الحصول على الموافقات القانونية ويتوقع أن يبدأ العمل به في ٢٠١٨م.

ويتطلع البنك إلى تنمية الشركات المستثمرة لدى الصندوق لتحقيق أرباح على المدى البعيد. معتمداً في ذلك على قدرته على إدارة مثل هذه المشاريع المعقدة وإطلاق صناديق مماثلة في المستقبل لتوسيع محفظة منتجاته. كما تتطلع الوحدة إلى الإستفادة من الإستثمارات الخارجية والعمل على إنتاج منتجات مبتكرة في الإسهام وصناديق المنتجات والإصول الثابتة والخدمات المصرفية الإسلامية.

الخزينة

يركز فريق الخزينة في بنك صحار بشكل أساسي على إدارة السيولة في البنك وتخفيض مخاطرها للحد الأدنى، كما يقوم بمراقبة أسعار الصرف والفائدة على نحو يومي، وتتضمن مهام إدارة الخزينة في البنك تقديم أفضل الخدمات والحلول المالية لمساعدة الزبائن على إدارة المخاطر المالية والحد منها إلى جانب منتجات الإستثمار المتنوعة ذات الفرص الواعدة والعوائد المجزية، والتي تلبي إحتياجات ومتطلبات الزبائن الخاصة. ومع إستحداث عدد من اللوائح في كل عام، تقوم وحدة الخزينة بتطوير الأنظمة المتعلقة مع تقديم التقارير من أجل السيطرة المطلقة على مخاطر الخزينة المختلفة بهدف أن تبقى في الطليعة دائماً. وقد إستطاع بنك صحار تقديم مجموعة متميزة من منتجات الإستثمار المبتكرة وحلول الخزينة المتميزة، وأصبح محل ثقة لزبائنه من الشركات والمؤسسات الحكومية مما جعله من رواد المصارف المحلية في هذا المجال.

وتعمل الوحدة دائماً للبحث عن أفضل الشركاء الدوليين لتسهيل عملية الدفع في الوقت المناسب، وتقليل تكاليف التمويل بالإضافة إلى إستمرار تطوير الخدمات، ويأتي في أولوية هذه الخدمات نظام "المدفوعات عن بعد" الذي دشن في عام ٢٠١٤م ولاقى قبول العديد من الشركات الرائدة في السلطنة، ومن خلال هذا النظام يستطيع الزبائن التجاريين من جدولة المدفوعات، وصرف الشيكات، والوصول إلى حساباتهم بشكل فوري، كما يساعد هذا النظام بشكل كبير في فعالية إدارة النقد، والذي بدوره يلغي المعاملات الورقية، وبالإضافة إلى ذلك تسمح هذه التقنية بوضع الضوابط اللازمة لضمان نجاح العمليات دون أية عوائق.

وساهم التزام البنك الدائم بطرح منتجات متطورة وحلول تمويلية فريدة في تمكين وحدة الخزينة من تصميم مجموعة واسعة من الحلول المصرفية لزبائنها، حيث وجدت هذه المنتجات إقبالاً لدى الزبائن فاق التوقعات وساهم في تأصيل ثقتهم ببنك صحار وكفاءته وإمكانية الإعتماد عليه بشكل كامل، كما قامت الوحدة بتطوير



بنك صحار ش.م.ع.

نظام لتعزيز قدرة البنك في السيطرة على المخاطر والميزانية وفي المقابل تقديم أفضل الخدمات الممكنة لزيائنه مع تحقيق عوائد أعلى، وشهدت عوائد الوحدة غير الممولة والأرباح إرتفاعاً بنسبة 36.49% مع نهاية العام 2017م مقارنة مع ٢٠١٦م.

وتسعى وحدة الخزينة في الفترة القادمة إلى تدشين منتجات جديدة متنوعة في المشتقات المالية والسلع المخصصة للشركات والأفراد من أصحاب الثروات، وقد وضع البنك خطاً لتوسيع الوحدة، مع تعزيز موارده من الموظفين من أجل مواكبة إستراتيجيته للنمو، وسيتيح ذلك للوحدة تغطية المزيد من الجوانب ونطاق أكبر من الزبائن، فضلاً عن تلبية أهداف أعلى للنمو، كما سيوفر ذلك للوحدة سبل تطوير الأدوات والعاملين فيها للإستفادة من فرص النمو القادمة بشكل يضمن الفاعلية والكفاءة والإستمرارية.

كما تسعى الوحدة إلى تعزيز حضورها في السوق ودورها الإستشاري لزيائن البنك من الشركات وذلك من أجل تبسيط الإجراءات وتعزيز الإيرادات، كما قامت بافتتاح المزيد من الحسابات المراسلة للعملاء الأجنبيّة التي تغطي أنواع جديدة من العملات مع تركيز كبير على اليوان الصيني لتلبية توقعات الزبائن.

كما تعمل وحدة الخزينة حالياً على تطوير المزيد من المنصات الإلكترونية والأنظمة لتسريع التواصل بين الفروع من أجل تسهيل تقديم الخدمات للزبائن والإستجابة لإستفساراتهم وتلبية إحتياجاتهم، حيث بإمكان الوحدة الآن طلب اسعار الفوائد من فروع البنك ونشرها للزبائن بشكل أسرع نتيجة للتحديث الأخير لمنصة فيناكل الخزينة.

ومع وجود هذه المنتجات والخدمات المبتكرة، سيواصل فريق الخزينة تعزيز أدائه القوي وتأمين قنوات إستثمارية جديدة وتوفير أفضل نظم الحلول المالية وأكثرها إبتكاراً في السوق لزيائنه الكرام، كما سيواصل جهوده في البحث عن الفرص التجارية المربحة وإكتشاف الأسواق الجديدة، مما سيشكل إضافة قيمة للإستراتيجية العامة للبنك.

التجزئة المصرفية

باعتباره من الركائز الأساسية للنمو المستمر لبنك صحار، يواصل قسم التجزئة المصرفية في البنك عمله على تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية الشاملة والمتكاملة، مجسداً إلتزامه بالتميز المصرفي وب توفير أعلى مستويات الخدمة المترافقة مع أفضل الحلول المصرفية والمالية. ونظراً لإعتماده على عنصر الإبتكار، يساهم القسم من خلال فريق عمله المتفاني في تعزيز فاعلية أداء البنك وقدرته على خدمة زبائنه، ملبياً إحتياجاتهم المصرفية وتطلعاتهم على إختلاف شرائحهم.

وتتجسد سياسة بنك صحار في إلتزامه الراسخ تجاه تحقيق أعلى مستويات الرضى لدى الزبائن، كون ذلك يعتبر مؤشراً على الأداء، كما أنه يعد المفتاح الرئيسي لتقديم تجربة مصرفية متميزة. وتعتبر هذه السياسة عن



بنك صحار ش.م.ع.

فلسفة البنك التي تحكم كافة نشاطاته، كما تقف بإستمرار وراء تطويره للمنتجات والخدمات التي تتسم بمرونتها وتصميمها لتتناسب مع إحتياجات الزبائن ومنحهم تجربة لا تضاهى وموجهة لكل منهم على حدة بما يثري حياتهم ويضمن تميز البنك المصرفي.

وإنطلاقاً من هذا الإلتزام بالسعي الحثيث لتلبية إحتياجات الزبائن، فقد تمكن البنك خلال عام ٢٠١٧م من تحقيق تقدم كبير في ما يتعلق بتوسيع شبكة فروعه؛ حيث إفتتح فرعاً التاسع والعشرين، في منطقة المعبيلة الجنوبية بولاية السيب، كما قام بإضافة ٥ أجهزة لشبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة له، موزعة في مختلف مناطق السلطنة كموقع شركة النفط العُمانية للمصافي والصناعات البترولية "أوربك" في ولاية صحار، ومدينة السلطان قابوس، وصلالة، وأسواق التينين في بركاء، فضلاً عن منطقة دارسيت بمحافظة مسقط. وقد جاء تعزيز قنوات التواصل مع الزبائن إمتداداً لإستراتيجية البنك الهادفة لتوسيع حضوره وشبكته، شاملاً توفير أجهزة الإيداع النقدي في مختلف أنحاء السلطنة، كما جاء ليعكس إلتزام البنك بتزويد زبائنه بأفضل الحلول المصرفية المبتكرة والمعتمدة في جميع قطاعات التجزئة المصرفية، والتي تلائم إحتياجاتهم على إختلاف فئاتهم وشرائحهم كما تقدم لهم أعلى مستويات الراحة.

وضماماً لسهولة وصول الزبائن والمتعاملين مع البنك لأجهزة الصراف الآلي التابعة له، فقد تم إختيار مواقعها بعناية، كما تم ربطها مع شبكة أجهزة الصراف الآلي الموحدة "عُمان نت"، وذلك لتمكين الزبائن من الوصول لحساباتهم المصرفية على مدار الساعة وفي كافة أرجاء السلطنة. وتتميز أجهزة الصراف الآلي الكائنة في أي فرع من فروع البنك بوظيفة مزدوجة تمكن الزبائن من الإستفادة من خدمة الصرف والسحب النقدي، بالإضافة للإيداع السهل. كذلك، فإن هذه الأجهزة تقدم خدمات تحويل الأموال جنباً إلى جنب مع باقة من الخدمات الأساسية لأجهزة الصراف الآلي، والتي تعد إضافة قيمة للخدمات المقدمة للزبائن. هذا وتسمح خدمات الإيداع النقدي للزبائن بإجراء التحويلات النقدية على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع دون الحاجة لزيارة أي من فروع البنك. ويتيح بنك صحار عبر جهاز الصراف الآلي التابعين له في ولايتي البريمي وشناص الحدوديتين، خدمة السحب بالدرهم الإماراتي، مما يسهل على رجال الأعمال في هذه المناطق والمسافرين عبرها وزائري دولة الإمارات العربية المتحدة على أساس منتظم ممن يستخدمون العملتين العُمانية والإماراتية.

وقد عزز بنك صحار خلال عام ٢٠١٧م محفظته من المنتجات الموجهة لقطاع التجزئة والتميز بكفاءتها العالية، والمعززة بباقة من الخدمات الغنية وذات القيمة المضافة التي قدمها كعروض القروض الشخصية، والخصومات الموسمية والحملات الترويجية الخاصة. وشملت هذه المنتجات والخدمات على خيارات متنوعة كبرنامج القروض الشخصية القصيرة الأجل المتميزة بأسعار فائدة مخفضة، وفترات وخيارات سداد طويلة الأمد وميسرة. وفي سياق متصل، فقد تم تقديم العديد من الخيارات الأخرى ذات القيمة المضافة والمتسمة بالمزايا الفريدة، ومنها على سبيل المثال عرض "المميز" لتمويل السيارات في شهر رمضان المبارك، والذي وفر للزبائن أسعار فائدة تفضيلية خاصة مع أسرع موافقة على منح التمويل، وذلك خلال ساعة واحدة فقط.



بنك صحار ش.م.ع.

وخلال عام ٢٠١٧م، ركز بنك صحار جهوده نحو تمكين الشباب العُماني من متابعة تعليمه العالي، وذلك مع برنامج "المميز" لخدمات التعليم، والذي يوفر الفرص لمستقبل مهني أفضل لهم ضمن قطاع التجزئة. ويتيح البرنامج قرصاً تصل قيمته إلى ٣٥ ألف ريال عُماني كحد أقصى مع فترة سداد مرنة تبلغ ١٠ سنوات، إلى جانب الحصول على القرض والإستفادة منه بسهولة ودون عناء. ويقدم القرض للزبائن العديد من المزايا والفوائد الإضافية كفترة السماح تصل إلى ١٢ شهراً للخريجين الجدد خلال فترة بحثهم عن فرصة العمل المناسبة لهم.

وتماشياً مع مساعيهِ الرامية لمواصلة تطوير وإعتماد خدمات حيوية وملائمة لكافة إحتياجات الزبائن، وقع بنك صحار إتفاقية مع شركة الرؤية للتأمين، وهي شركة رائدة في تقديم خدمات التأمين لتقديم تغطية شاملة لتأمين المركبات وتأمين محتويات المنزل وتأمين السفر، وذلك ضمن خيارات التأمين العام التي يقدمها البنك تحت مظلة "التأمين المميز" والتي تتيح الفرصة للزبائن للإستفادة من حلول تأمينية شاملة بإجراءات سهلة وميسرة ومريحة.

هذا وقد تمكن البنك خلال العام ٢٠١٧م من تحقيق المزيد من النجاحات والإنجازات ضمن قطاع التجزئة، والتي كللها مع نجاح برنامج "المميز للإدخار" الذي إستطاع الوصول بعدد الفائزين في نهاية العام إلى ١٣٥٠ فائزاً. وكان برنامج "المميز للإدخار" قد شهد في نسخة عام ٢٠١٧م أصداً إيجابية كبيرة، كما تمكن من مواصلة إستقطاب المزيد من الزبائن وتعزيز قاعدة الإدخار ضمنه، حتى أعثُر من أكثر المنتجات التي يقدمها البنك تفضيلاً ورواجاً لدى الزبائن ضمن قطاع التجزئة، وذلك نظراً للتنوع الكبير في فرص الفوز من خلال السحوبات والجوائز التي قدمها، مشتملة على سحوبات كل ساعة، والسحوبات الخاصة، وسحوبات المحافظات، وسحوبات الأطفال، بالإضافة للسحوبات العامة وسحوبات النساء. ومع التجديدات والتطويرات التي أجريت على نسخة برنامج "المميز للإدخار" لعام ٢٠١٧م، قدم بنك صحار أكبر عدد من فرص الفوز مع زيادة عدد الفائزين ضمن كل فئة من فئات السحوبات، ما يجعله من أكثر البرامج مكافأة لزيائنه ضمن القطاع المصرفي. وعلاوةً على هذه الجهود في إطار تنفيذ برنامج "المميز للإدخار"، فقد حرص البنك على مواصلة عمله على ترسيخ ثقافة الإدخار المسؤولة بين أفراد المجتمع، إلى جانب مواصلة عمله على إستطلاع آراء الزبائن حول منتجاته وخدماته، وذلك عبر إجراء معظم السحوبات الشهرية موزعة على مختلف مناطق السلطنة والمواقع التي يعمل ضمنها وبحضور الزبائن الكرام، في خطوة للإلتقاء والتواصل والتفاعل المباشر معهم.

وقد كان النجاح الكبير الذي شهده البرنامج في نسخته للعام ٢٠١٧م، بمثابة برهان على إلتزام بنك صحار التام تجاه تطوير منتجاته بشكل مستمر، وبما يعود بالنفع على الزبائن، وبما يكافئهم على ولائهم لعلامته ولمنتجاته. كذلك، فقد كان هذا النجاح مثلاً على منهجية البنك المتمحورة حول إيلاء الزبائن إهتماماً بالغاً، ووضعهم في صميم عملياته ونشاطاته، مع عمله على تحديد إحتياجاتهم الفعلية لتلبية متطلباتهم المصرفية والمالية، مقدماً لهم خدمات ذات جودة ومبنية على خلاصة سنوات من الخبرة، إلى جانب تزويدهم بمنتجات



بنك صحار ش.م.ع

مبتكرة، كل ذلك ضمن أعلى مستويات السرعة عبر نظامه عالي الكفاءة للاستجابة للمتطلبات والاحتياجات من أجل منحهم تجربة مصرفية متميزة.

وعلى صعيد آخر، فقد حقق بنك صحار إنجازات أخرى عبر قسم التجزئة المصرفية، تتعلق بمنتجات البطاقات، كان من أبرزها وأهمها إطلاق بطاقة التميز الائتمانية الجديدة للنخبة "فيزا سيغنتشر"، والتي تعد إضافة مميزة لباقة البطاقات المخصصة لنخبة من زبائن البنك، والتي تضم البطاقة الائتمانية البلاتينية وبطاقة التميز الماسية الائتمانية "إنفينيت" والتي توفر لحاملها تجربة مصرفية متكاملة وعروض وخدمات شخصية وباقية من المزايا الإستثنائية والتسهيلات التي يعتبر أهمها بطاقة أولوية العبور في المطارات وبطاقة دخول إلى الصالة المخصصة لكبار الشخصيات مع شخصين مرافقين في أكثر من ألف صالة في المطارات حول العالم، إضافة إلى الاستفادة من العديد من الخصومات في مجموعة من المطاعم الفاخرة والعروض التسويقية على مدار العام.

وتعزيزاً لهذه الميزات الحصرية، فقد حرص بنك صحار على تصميم بطاقة التميز الائتمانية "فيزا سيغنتشر" مع مجموعة كبيرة من المزايا الإضافية الأخرى لحاملها، مشتملة على الحصول على الخدمة الشخصية من خلال وحدة الخدمات المصرفية المميزة لدى البنك، إلى جانب بوليصة تأمين السفر المجانية عند السفر، والاستشارات الطبية، وحماية المشتريات، وميزة الضمان الممدد، وحق إسترجاع أي إلتزامات على البطاقة عند فقدانها، إضافة إلى التسوق الآمن عبر الإنترنت مع ميزة التحقق من بطاقات فيزا VBV، وغيرها الكثير.

وفي هذا المجال، لم يكتفِ بنك صحار بهذه الإنجازات والتطويرات في مجال البطاقات الائتمانية، بل أنه أتبّع إطلاق بطاقات التميز الائتمانية "فيزا سيغنتشر" بالعديد من العروض المتميزة عليها، والتي حملت في طياتها قيمة مضافة، الأمر الذي إنبثق من حرص البنك على تعظيم الاستفادة من كل ما يقدمه للزبائن. وعليه، فقد شهد عام ٢٠١٧م تعزيزاً كبيراً ونشاطاً ملحوظاً في عالم العروض الترويجية الموسمية المتميزة التي قُدمت على البطاقات الائتمانية في فصل الصيف، كعرض "فيزا جميروا للمطاعم"، وعرض "فيزا الإقامة في جميروا"، الذين قدما خصماً على أكثر من ٧٠ مطعمًا ضمن سلسلة فنادق جميروا في كل من دولة الإمارات العربية المتحدة، ودولة الكويت، وجزر المالديف.

وفي إطار سعيه الدائم لتقديم المزيد من القيمة المضافة عبر العروض الترويجية الفريدة من نوعها على مختلف منتجاته بالتركيز على البطاقات الائتمانية، فقد أطلق بنك صحار عرضاً لحاملي بطاقة التميز الائتمانية البلاتينية، و"سيغنتشر"، و"إنفينيت"، مكنهم معه من الحصول على ثلاث أضعاف من النقاط ضمن برنامج "مكافآت المميز" عند إنفاقهم في أي مكان حول العالم بالعملات الأجنبية. ولمكافأة الزبائن مع هذا العرض، فقد احتسب ثلاث نقاط لحاملي أي من البطاقات التي تضمنها العرض لكل ٢ ريال عُمانى تم إنفاقها عن طريق إستخدام بطاقات التميز الائتمانية للدفع محلياً أو دولياً، الأمر الذي أسهم في تقديم تجربة تسوق مريحة وملائمة للزبائن خلال صيف ٢٠١٧م.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وفي ما يتعلق بخدماته المصرفية المميزة، فقد واصل بنك صحار خلال عام ٢٠١٧م تقديمها لزملائه من أصحاب حسابات الودائع الكبرى، والتي تم تكريس خبرات البنك عبرها في التخطيط المالي المبني على فهم الاحتياجات، وبالتالي توفير الحلول الشاملة والمصممة وفقاً لإحتياجات الزبون بشكل خاص، من أجل الإيفاء بمتطلباتهم المصرفية والمعاملات المصرفية اليومية منها. هذه الخدمات الراقية إمتازت بما قدمته من حلول مالية مريحة، مخصصة لتعزيز وتحسين التخطيط المالي.

وضمن أعماله في مجال التجزئة المصرفية، حرص بنك صحار على تقديم خدمات خاصة للمقيمين في السلطنة، وذلك من خلال الوحدة المتخصصة بتلبية إحتياجاتهم المصرفية الشاملة، والتي تقدم لهم مجموعة واسعة من المنتجات الفريدة والمبتكرة المصممة خصيصاً لملاءمة متطلباتهم المصرفية، وبالإستفادة من الشراكات الإستراتيجية مع قائمة من البنوك الرائدة في بلدانهم.

هذا وقد واصل فريق تطوير المنتجات ضمن قسم التجزئة المصرفية خلال العام ٢٠١٧م بتنفيذ المزيد من الخطوات الفعالة والهادفة لضمان التحسين المستمر لتجربة الزبائن، وذلك عن طريق مواصلة تطوير المنتجات والخدمات القائمة، وطرح الجديدة منها، إلى جانب توفير تجربة مصرفية متميزة وملاءمة لزملائه البنك. وتجسيداُ لرؤية البنك الرامية لتقديم تجربة مصرفية لا تضاهي تواكب التوجهات لدى الزبائن بما يتماشى مع هويته وبما يلائم إحتياجات كل منهم على حدة، فقد إستمر الفريق في سعيه لتقديم أعلى وأرقى المستويات من خدمة الزبائن وبالإستفادة من تطبيق أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة لتلبية متطلباتهم والتفوق على توقعاتهم. وتحقيقاً للتميز في الخدمات المقدمة للزبائن وأسلوب تقديمها، فإن الفريق يواصل عمله على تقديم أحدث الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية المعتمدة على أرقى وأحدث التكنولوجيات، والموجهة بتصميمها لكل قطاع وفئة على نحو متخصص.

هذا وظل التركيز على الزبائن والإبتكار الرقمي هدفاً أساسياً طيلة العام ٢٠١٧م بالنسبة لقسم التجزئة المصرفية، الأمر الذي وقف وراء بذل المزيد من الجهود في ما يتعلق بإدخال المزيد من التقنيات الجديدة وتوظيفها وتعزيز كفاءة الخدمات المقدمة. ولأنه من المؤسسات المصرفية الملتزمة تجاه الإبتكار والتميز ضمن القطاع المصرفي العُماني، فإن بنك صحار يواصل سعيه الدائم لتطوير وتنفيذ إستراتيجيات مبتكرة تعزز خدمة وتجربة الزبائن الكرام معه وتثريها. وعليه، وتعزيزاً لأهدافه الرامية لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تواكب التوجهات الحديثة في العمل المصرفي، يعتمد البنك على خطط تستهدف إدخال أحدث التقنيات والتكنولوجيات المتطورة لأنظمتها بما يضمن تبسيط عملية تقديم الخدمات وزيادة الكفاءة والإرتقاء بعمليات دراسة وتطوير بالمنتجات.

وخدمة لهذه التوجهات، كثف بنك صحار خلال العام ٢٠١٧م جهوده لتسهيل تحقيق عدة أهداف طويلة الأجل في ما يتعلق بالتحول الرقمي، منفذاً مجموعة من المبادرات التي رصد لها حصة من إستثماراته. وقد حقق البنك تقدماً كبيراً في هذا المجال، عبر إرساله لشبكة قنوات إلكترونية متسمة بالكفاءة والموثوقية، ومشتملة على تطبيق الهواتف الذكية ثنائي اللغة، والذي يمكن الزبائن من الحصول على خدمات البنك من أي مكان



بنك صحار ش.م.ع

بوقت قياسي لا يتجاوز الدقيقة، هذا إلى جانب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ولخدمة المميز للتعاملات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمة المميز للرسائل القصيرة.

ومع تطبيقه للخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية الذي يعمل على منصتي الأندرويد و iOS، فقد استطاع البنك أن يحدث نقلة في المنصات الرقمية الأساسية لديه، وذلك لتمييزه بأحدث التقنيات المصرفية التي تتيح للزبائن إجراء معاملاتهم خلال دقيقة واحدة عبر تصميمه المميز والذي جرى تحسينه، ومن خلال استخدامه السهل، فضلاً عن تميزه بخاصية الدفع وإجراء التحويلات المالية بشكل فوري وآمن إثر إدخال نظام مقاصة الدفع عبر الهاتف النقال "MpClear" التابع للبنك المركزي العماني إلى قائمة خدماته المصرفية. وكنتيجة حتمية لكافة هذه التطويرات، فقد إرتفع عدد مستخدمي التطبيق خلال العام ٢٠١٧م بنسبة ٥٠%.

وإمتداداً لكافة جهوده نحو التحول الرقمي وتقديم الخدمات والحلول المبنية على أحدث التقنيات المصرفية والهادفة لمزيد من القيمة المضافة خلال العام ٢٠١٧م، قام بنك صحار بإدخال ميزة الأمان ثلاثي الأبعاد 3D Secure على بطاقات فيزا للخصم والسحب الفوري، والتي تتيح لحاملها إمكانية التسوق وإجراء المعاملات التجارية عبر الإنترنت باستخدامها، موفرةً لهم تسوقاً ومعاملات آمنة بفضل نظام التحقق عبر فيزا التي تم إدخاله عليها، تماماً كما في بطاقات التميز الائتمانية. وستسهم هذه الميزة المضافة حديثاً في توفير غطاء أمني إضافي للزبائن في الوقت الذي تغير التحولات الرقمية فيه وجه التجارة الإلكترونية وكل ما يتعلق بها.

وإلى جانب عمله على تقديم الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية الموجهة للأفراد، فقد واصل بنك صحار خلال العام ٢٠١٧م تعزيز حضوره عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتي شهدت نمواً كبيراً، حتى أصبحت قنوات البنك على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة خياراً مفضلاً لدى قاعدة كبيرة من المتابعين والزبائن، يقدمون عبرها الآراء والإستفسارات حول المنتجات والخدمات المقدمة لهم، كما أنها باتت منصة للتفاعل والوقوف على آخر مستجدات البنك ومعالجة المتطلبات ضمن إطار زمني مناسب. وعبر منصة التواصل الاجتماعي، حرص البنك خلال العام ٢٠١٧م على التفاعل مع الزبائن بطريقة عصرية، من خلال إجراء العديد من المسابقات بشكل دوري ضمنها، تكللت جميعها بالنجاح وإستقطبت مشاركة واسعة من المتابعين. وقد أولى البنك اهتمامه لهذا الجانب من العمل، لما يوفره من فرصة لبناء التصورات والرؤى حول التوجهات المصرفية لدى الزبائن، وللوقوف على آراء الزبائن القيمة، الأمر الذي يسهم في الإستفادة منها في عمليات البحث والتطوير الخاصة بكل ما يتم تقديمه بالتركيز على المنتجات.

وفي الوقت الذي يواصل فيه بنك صحار المضي قدماً نحو المستقبل الذي يقوده التطور الرقمي خلال القرن، فإن الخطط تتجه بدورها لتقديم المزيد من المنتجات والخدمات والحلول والبرامج والأنظمة الجديدة التي ستسهل تقديم الخدمات المصرفية الشاملة والمتكاملة على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع دون توقف وضمن مختلف فروع البنك وقنواته المتنوعة للتواصل، وذلك بالإعتماد على تقديم الخدمات وإتمام المعاملات بما فيها القروض إلكترونياً وبشكل فوري ومباشر، وكل ذلك بوقت قياسي. هذا ويعتزم بنك صحار للاستمرار في تحقيق أهدافه الخاصة بالتحول الرقمي، لتحقيق المزيد من الفوائد والمنافع والقيم المضافة للزبائن خاصة في



بنك صحار ش.م.ع.ع

ما يخص الخدمات المقدمة لهم. ومع هذه النجاحات المتتالية التي حققها بنك صحار خلال العام ٢٠١٧م والتي شارك في تسطيرها فريق مؤهل من المهنيين المتميزين، فإن البنك سيواصل السعي لتعزيز مكانته على طريق تحقيق رؤيته الرامية لأن يصبح البنك الريادي الأول على مستوى القطاع المصرفي المحلي في السلطنة.

الصيرفة الإسلامية

شهد قطاع الصيرفة الإسلامية نمواً كبيراً خلال السنوات الأخيرة بفضل الجهود الحثيثة التي ركزت على إبتكار منتجات جديدة وتوفير خدمات أكثر تطوراً للزبائن. ومع نهاية نوفمبر ٢٠١٧م، وصل حجم التمويل الإسلامي إلى ٣ مليار ريال عماني مقارنة مع ٢,٣ مليار ريال عماني للفترة ذاتها من العام ٢٠١٦م. في حين وصل حجم الودائع في البنوك والنوافذ الإسلامية إلى ٢,٩ مليار ريال عماني بنهاية نوفمبر ٢٠١٧م مقارنة مع ٢,١ مليار ريال عماني مسجلة في نفس الفترة من ٢٠١٦م. ووصل مجموع الأصول في البنوك والنوافذ الإسلامية إلى ٣,٧ مليار ريال عماني بنهاية نوفمبر ٢٠١٧م والتي شكلت ما نسبته ١١,٨٨% من إجمالي أصول البنوك العمانية.

هذه الإنجازات تحققت على الرغم من التحديات الكبيرة التي واجهتها البنوك خلال العام الماضي بسبب إستمرار الأسعار المنخفضة للنفط وما خلفه ذلك من آثار سلبية على حجم الإئتمان وأسواق المال. ويعكس هذا النمو الكبير في التمويل الإسلامي تمكّن البنوك التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية من إتخاذ مكان لها في السوق والتغلب على العقبات. وقد حقق القطاع مجملاً تقدماً كبيراً في عدة مجالات وخلال فترة قصيرة لا تتجاوز ٤ سنوات في السلطنة، حيث إستمرت البنوك والنوافذ الإسلامية في طرح منتجات جديدة وإستهداف شرائح مختلفة من الزبائن مما رفع مستوى التنافس ليس على صعيد الإبتكار فحسب، بل على صعيد منح الزبائن إمكانية الإختيار بين منتجات البنوك التقليدية وتلك التابعة للبنوك الإسلامية.

كما أن معدل التغطية للقطاع على مستوى السلطنة مازال يتراوح بين (١٤ إلى ١٦) %، أي أقل من المعدل على مستوى دول مجلس التعاون والذي يصل الى ٢٠%، الأمر الذي يؤكد أن المؤسسات المصرفية العمانية مازالت تمتلك فرصاً للتوسع وخاصة في الأقاليم الداخلية. وذلك يعود بشكل أساسي إلى قيام البنوك المتوافقة مع أحكام الشريعة بجذب الزبائن الذين قرروا الإنتقال من البنوك التقليدية إلى الإسلامية إضافة إلى أولئك الذين لم يتعاملوا مع البنوك حتى من قبل.

يضم قطاع الصيرفة الإسلامية في عُمان، مصرفيين إسلاميين بالإضافة إلى النوافذ الإسلامية لسته بنوك تقليدية. كما إستمر البنك المركزي العماني الذي يُعد الجهة المنظمة لأنشطة القطاع بتشجيع عمليات الاندماج بين المؤسسات المالية في سعيه لإنشاء مؤسسات قوية قادرة على مواجهة التنافس الكبير على مستوى المنطقة والعالم.



بنك صحار ش.م.ع.ع

كما قامت وكالة مودي لخدمات المستثمرين مؤخراً بمراجعة تصنيف القطاع المصرفي العماني ومنحته نظرة مستقبلية مستقرة بدلاً من السلبية سابقاً، وبالنسبة للأعوام ٢٠١٦م - ٢٠٢٠م توقعت حدوث نمو تدريجي في الناتج القومي الإجمالي بنسبة متوسط ٢,١% بعد أن كان متوسط النمو يصل الى ٣,٨% بين عامي ٢٠١١م - ٢٠١٥م. وتستند توقعات وكالة مودي على التوقع بزيادة محدودة في إنتاج النفط والغاز وتأثير الاعتماد على المنتجات اللانفطية على نمو الناتج القومي الإجمالي، في حين يُتوقع أن ترتفع القروض المتعثرة بشكل معتدل خلال الفترة القادمة، حيث سيساهم التباطؤ في النمو العام في زيادة الضغط على أرباح الشركات وميزانية الأسر وينعكس على أداء القروض المحلية التي ستتأثر بشكل جزئي إلا أنها ستستمر بشكل مرن إلى حد ما.

صحار الإسلامي

ويعمل صحار الإسلامي كنافذة الصيرفة الإسلامية لبنك صحار، ويعتبر بنك عامل وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية، ويهدف إلى تقديم الحلول والخدمات المصرفية المصروفة للبنوك وفقاً للقوانين والأحكام المطبقة والموافقة لأحكام الشريعة. ونظراً لطبيعة قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية الحديثة نسبياً في السلطنة، شهد صحار الإسلامي تنافساً عالياً خلال الفترة الماضية. وبالنظر إلى التوقعات باستمرار حالة تراجع السيولة خلال العام ٢٠١٧م، من المتوقع أن ترتفع وتيرة هذا التنافس خلال الفترة القادمة.

أحكام الشريعة الإسلامية

قام صحار الإسلامي بوضع هيكل تنظيمي متوافق مع اللائحة التنظيمية للخدمات المصرفية الإسلامية الصادرة من البنك المركزي العماني، ليضمن تحقيق أعلى مستويات الإلتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية، بما في ذلك اعتماد مخصصات مالية مستقلة، وتعيين هيئة للفتوى والرقابة الشرعية، وقسم التدقيق والإلتزام، بالإضافة إلى توفير أحدث الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية المتخصصة، والإلتزام بالعمل وفق معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.

تقوم هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لمجلس الإدارة بالتأكد من تطابق جميع المعاملات والخدمات التي يقدمها صحار الإسلامي مع مبادئ الشريعة الإسلامية، كما تقوم الهيئة بمساعدته على تطوير منتجات وتقديم خدمات جديدة مبتكرة.

أعضاء هيئة الفتوى والرقابة الشرعية لمجلس الإدارة:

- الدكتور حسين بن حامد حسان (رئيس مجلس الإدارة)
- الدكتور مدثر بن حسين صديقي (نائب رئيس المجلس)
- الشيخ عزان بن ناصر بن فرفور العامري (عضو في المجلس)
- الشيخ فهد بن محمد الخليلي (عضو في المجلس)



بنك صحار ش.م.ع.ع

الهيكل التنظيمي للمؤسسة والتدريب

يلتزم الهيكل التنظيمي لصحار الإسلامي بتعليمات البنك المركزي العماني، ويرأسه مصرفي خبير بدرجة نائب للمدير العام ورئيس لصحار الإسلامي ويقوم بقيادة فريق متخصص في هذا المجال يتواصل معه مباشرة، كما قام صحار الإسلامي بتنظيم العديد من البرامج التدريبية الداخلية بهدف تطوير الموظفين وإعدادهم لتقديم خدمات ومنتجات مصرفية إسلامية، كما تم إرسال عدد من الموظفين للخضوع لدورات تدريبية خارجية حول الصيرفة الإسلامية، وقد أثبتت النتائج فعالية هذه الدورات بما يتناسب مع المعايير التي يلتزم بها صحار الإسلامي فيما يتعلق بالخدمات والحلول المصرفية الإسلامية المتميزة.

المنتجات والخدمات

تشمل قائمة خدمات الإيداع ومنتجات التمويل التي يقدمها صحار الإسلامي لزبائنه على:

منتجات الودائع:

- الحسابات الجارية (القرض الحسن)
- حسابات التوفير (مضاربة)
- الودائع الثابتة (وكالة)
- الودائع الثابتة (مضاربة)
- مزايا أخرى:
 - إصدار فوري لبطاقة الخصم المباشر
 - الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية
 - الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة
 - الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

منتجات تمويل التجزئة (الأفراد):

- تمويل المركبات (مrabحة)
- تمويل شراء وبناء المنازل



بنك صحار ش.م.ع

• تمويل معدات البناء والمركبات التجارية (للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة)

• التمويل الشخصي (البضائع/مراوحة، الخدمات/إجارة)

منتجات تمويل المؤسسات / الشركات:

• تمويل رأس المال العامل على المدى القصير (مراوحة)

• تمويل متوسط إلى طويل الأمد (إجارة – مشاركة متناقصة)

• التمويل التجاري (مراوحة)

• تمويل المشاريع (إجارة ، مشاركة متناقصة، استصناع)

• تمويل البناء (استصناع، إجارة المنتهية بالتمليك)

وتتوافق المنتجات مع أعلى المعايير الدولية للخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية أسوة بكافة الخدمات المالية التي يقدمها صحار الإسلامي، إلى جانب التركيز فيهما على البساطة وسرعة الإجراءات، وسهولة إجراءات تقديم الطلبات والموافقة عليها. وسيواصل صحار الإسلامي سعيه لتدشين المزيد من الخدمات المصرفية التي تلبي إحتياجات الزبائن مع بقاء أجهزة الصرف الآلي التابعة له ضمن شبكة عمان نت.

التقنيات

يقوم صحار الإسلامي باستخدام نظام "iMal" من قبل شركة "بات سوليوشنز" (Path Solutions) التي تعتبر من أكبر مصممي الأنظمة المصرفية الإسلامية، حيث يُمكن هذا النظام من إجراء المعاملات المختلفة بفاعلية تامة مع التأكيد على فصل الأموال عن عمليات بنك صحار.

التوجه الرقمي

مع النمو المتزايد للمعاملات الرقمية، يتوجه صحار الإسلامي ليكون ضمن رواد مؤسسات الصيرفة الإسلامية في الخدمات المصرفية الرقمية إلى جانب حضوره في القنوات الإلكترونية، حيث قام صحار الإسلامي بإطلاق موقعه الإلكتروني في مطلع عام ٢٠١٤م والذي يعد البوابة التي يتمكن زبائنه من خلالها الاستفادة من المعلومات المفصلة، ويحتوي الموقع على مركز المعلومات الذي يضم الإستفسارات ودليل المعلومات الذي يمكن للزوار الاستفادة منه لمعرفة الجوانب المختلفة للصيرفة الإسلامية بالتفصيل.

هذا بالإضافة إلى تطبيق صحار الإسلامي للخدمات المصرفية للأجهزة الذكية والذي يمنح الزبائن تجربة مصرفية متقدمة أينما كانوا. إذ يتيح التطبيق لزبائن البنك مشاهدة معاملاتهم المصرفية في حسابهم الجاري



بنك صحار ش.م.ع

والإطلاع على أرصدة حساباتهم والكشوفات المصغرة والإيداعات والحسابات الممولة في أي وقت. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم تحويل الأموال بين حساباتهم في صحار الإسلامي، أو أي حسابات أخرى ضمن البنك، بالإضافة إلى تصميم نظام مدفوعات خاص بهم لتنفيذ العمليات ضمن جداول زمنية، كما يمكن للزبائن الاستفادة من تحويل الأموال بأكثر من عملة. ويتطلع صحار الإسلامي إلى تطوير التطبيق ليتمكن من توفير خدمات أكثر وتنفيذ معاملات أكثر تعقيداً بهدف تعزيز راحة الزبائن الكرام.

الفعاليات

وشهد عام ٢٠١٧م مشاركة صحار الإسلامي في عدد من الفعاليات، حيث إستهل العام برعاية "يوم معرض طب الطوارئ" في مستشفى نزوى، كما قام بتوقيع مذكرة تفاهم مع الشركة الوطنية للمجمعات السكنية يتم بموجبها تقديم حلول تمويل مبتكرة للراغبين في إمتلاك وحدات سكنية.

وإستكمالاً لجهوده في دعم المبادرات المحلية، رعى صحار الإسلامي مسابقة "رتل وارتق" للقرآن الكريم في نسختها الثانية عشر، بالإضافة إلى مشاركته في المعرض المهني الثالث المشترك بين الجامعات والذي تنظمه كلية ولجات للعلوم التطبيقية، فضلاً عن رعايته لحفل إختتام بطولة كرة القدم والتي تنظمها الهيئة العامة للتأمينات الإجتماعية لموظفيها، والمعرض العلمي الذي أقامه فريق العوابي الرياضي.

كما قام صحار الإسلامي بتنظيم حفل ترفيهي في ولاية صلالة سعياً للتواصل مع الزبائن الحاليين والجدد وفهم إحتياجاتهم المصرفية. وكان للفعاليات الثقافية، جانباً من الرعاية حيث ساهم صحار الإسلامي برعاية مهرجان الخيل والإبل السنوي الثالث.

شبكة الفروع

إنطلقت عمليات صحار الإسلامي في شهر مايو ٢٠١٣م بإفتتاح أول فرع في فلج القبائل بولاية صحار، تبعها إفتتاح فروع أخرى في مسقط (الغبرة والخوض)، وصلالة (السعادة)، والداخلية (فرق)، مع التركيز على إستهداف الشرائح السكانية التي كانت عازفة عن التعامل مع البنوك التجارية التقليدية. وقد كان التجاوب العام مع خدمات ومنتجات صحار الإسلامي متميزاً من خلال فروعه الخمسة الحالية، ويتطلع إلى إفتتاح فرعين آخرين له في عام ٢٠١٨م، والتخطيط لإفتتاح فرع جديد سنوياً خلال الأعوام الأربعة القادمة.

العمليات

يعد قسم العمليات المركزية في بنك صحار الركيزة الأساسية التي تستند عليها كافة أعمال قطاعي التجزئة والخدمات المصرفية للشركات، حيث يؤدي القسم دوراً حيوياً في متابعة وضبط العمليات الهامة في البنك وإدارتها بما فيها تنفيذ الإجراءات والمعاملات المتعلقة بكافة المنتجات والخدمات التي تقدمها مختلف الأقسام مع الحفاظ على قاعدة بيانات مركزية للزبائن. ويشجع نموذج العمل هذا على خلق نوع من التناغم من خلال



بنك صحار ش.م.ع.ع

ربط وتوحيد نقاط التواصل بين خطوط التعامل الأمامية للزبائن والمتمثلة في خدمة الزبائن وبين مركز العمليات، مما يساهم في خفض التكاليف، وتعزيز مبدأ العمليات الخالية من الأخطاء وبالتالي الإرتقاء بمستويات رضا الزبائن عن تجربتهم المصرفية.

وحقق قسم إدارة العمليات نجاحاً ملحوظاً عام ٢٠١٧م، حيث أتم أعماله بكفاءة عالية وسلاسة خاصة في إطار المرحلة الأولى والمرحلة الثانية من تحديث النظام البنكي لبنك صحار. وحافظ القسم على أدائه القوي بالرغم من التحديات دون أن يشهد أي تراجع في المعاملات وخاصة في نظام الرواتب.

ويراقب قسم العمليات كافة الفرص المتاحة لتحسين الخدمات المقدمة للزبائن من الأفراد والشركات، من خلال العمل عن كثب مع مختلف أقسام البنك من أجل تلبية إحتياجات الزبائن على أفضل وجه. وإحدى الجوانب الرئيسية التي يركز عليها البنك هي التحويلات حيث استطاع البنك تحقيق مستويات إستثنائية للمعاملات المالية الخالية من الأخطاء سواء الواردة أو الصادرة والتي قاربت نسبتها إلى ٩٧%. وعمل بنك صحار خلال السنوات الماضية على تطوير عملياته، مع تعزيز شراكاته، بالإضافة إلى تسهيل الإجراءات التي تضمن سرعة التحويل والتسوية لزبائنه الكرام، مقلصاً من الحاجة إلى إرسال الطلبات التي تستغرق وقتاً للإستفسار حول المبالغ التي يتم تحويلها من قبل زبائن بنك صحار. ويركز البنك على التوظيف الأمثل للتقنيات الحديثة لمعالجة البيانات إلكترونياً، حيث شهد العام ٢٠١٧م تحديثاً للنظام البنكي والذي ساهم في الإنجازات التي حققها البنك في مجال التحويلات المصرفية المباشرة، كما شهد نمواً في قاعدة زبائنه من الشركات، فضلاً عن إرتفاع حجم الرواتب التي يتم تحويلها للبنك. وشهد البنك إرتفاعاً بنسبة ١٠٨% في تحويل معالجة العمليات التي كانت تتم يدوياً إلى الإلكترونية. وبفضل هذه المعالجة، استطاع بنك صحار الحفاظ على الكفاءة القصوى فضلاً عن تقليص الوقت والإخطاء لإنجاز الأعمال. كما استطاعت وحدة العمليات المركزية وهي وحدة مستقلة عن قسم العمليات من معالجة العمليات إلكترونياً، الأمر الذي انعكس إيجاباً على تحسين سرعة الإستجابة وتطوير مستوى خدمة الزبائن، ونتيجة لجهود البنك إرتفع حجم معاملات تخليص الرواتب إلكترونياً إلى ما نسبته ١٥%. ويعمل القسم بالتعاون مع قسم الأعمال المصرفية للشركات على تشجيع الزبائن على تخليص رواتبهم إلكترونياً لتسريع العملية وضمان وصول الرواتب في موعدها المحدد للزبائن.

كما كان لموظفي الإسناد للعمليات المركزية دوراً في نجاح قسم العمليات وتعزيز كفاءته، ومن أجل تطوير مهارات الموظفين مع التركيز على هدف تحسين الخدمات المقدمة للزبائن، خضع أكثر من ٨٥ موظف لبرامج تدريب متعددة بحسب حاجة كل منهم خلال عام ٢٠١٧م، كما إتخذت الوحدة عدداً من الإجراءات الرئيسية حول شبكة فروع البنك، وكان أبرزها الزيارات التي قامت بها للفروع وذلك لتقييم جميع الأمور المتعلقة بالعمليات والآليات المثلى لتعزيز الأداء. كما قامت الوحدة بتدريب الموظفين حول تقليل أخطاء العمليات، وتحسين التحويلات المصرفية المباشرة، والحد من عمليات التأخير في إنجاز معاملات الزبائن.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وإنطلاقاً من إستراتيجية البنك الهادفة إلى التميز في الخدمة، واصل قسم العمليات وبالتعاون مع الفروع والدوائر المختلفة سعيه نحو تطوير خدماته عبر وحدة ضمان الجودة، إذ قامت الوحدة بإدخال تحسينات على العمليات بنسبة ١٢٦% من أجل تعزيز سرعة الاستجابة، في حين تم إدخال ما نسبته ١١٧% عملية جديدة، وتم تغيير ١٦٦% منها لتلبية الإحتياجات الحالية للأعمال وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن بشكل عام.

كما يقوم قسم ضمان الجودة بالتعامل مع شكاوى وملاحظات الزبائن من خلال التنسيق مع الوحدات المختلفة للفروع وذلك من أجل العمل على تقليلها أو تكرارها في المستقبل، إذ يقوم القسم بتقييم ملاحظات الزبائن وبناءً عليها يتخذ الإجراءات التصحيحية لتحسين نوعية الخدمة أو المنتج والقيمة المضافة لديه، مع تعزيز التجربة الشاملة للزبائن الكرام، ويعد معدل الإستجابة للشكاوى المختلفة ما يقارب السبعة ايام، إلا أن الوحدة تقوم بالإستجابة في فترة زمنية قياسية مدتها ثلاثة أيام، ويرجع ذلك إلى الجهود المستمرة لتحديد الأسباب الجذرية للشكاوى، وتحليلها بشكل متكرر، وتحسين معدل الإستجابة لدى الموظفين. وتقوم وحدة ضمان الجودة التابعة لقسم العمليات بالتركيز على ثلاثة أنشطة رئيسية في جانب العمليات وهي- تطوير العمليات الجديدة، وتعديل العمليات القائمة، وتحسين سير العمليات وكل تلك المهام تنفذ بالتوازي مع بعضها البعض. وشهد عام ٢٠١٧م العديد من التحسينات في العمليات لرفع مستوى الكفاءة وتعزيز خدمة الزبائن.

وتعمل وحدة ضمان الجودة التابعة لقسم العمليات جنباً إلى جنب مع قسم الموارد البشرية خلال العام من أجل دراسة حجم الوحدات المختلفة وضمان وجود العدد المناسب للموظفين في كل وحدة، حيث يتم الإبلاغ عن أي زيادة أو نقصان في العدد لقسم الموارد البشرية، وسهلت هذه الخطوة عملية إدارة الموظفين للوحدات المختلفة في البنك، وسهولة تقييم إنتاجيتهم وأدائهم، علاوة على ذلك أتيح للموظفين فرصة التعامل مع الأقسام المختلفة ما أتاح لهم فرصة إكتساب خبرات ومعارف جديدة، وفي المقابل تحسين أداء وكفاءة الأقسام المختلفة.

وكما هو الحال مع وحدة ضمان الجودة، حققت عدد من الوحدات الأخرى ضمن قسم العمليات نجاحات في عام ٢٠١٧م، حيث طبق قسم إدارة إنئتمان الشركات مفهوم الرقابة المزدوجة للتأكد من عدم وجود أية ثغرات فيما يتعلق بالتسهيلات الممنوحة من قبل البنك لزبائنه، إذ قامت على مدار العام بمراقبة جميع المعاملات للتأكد من حفظ معاملات زبائن البنك من خلال التأكد من إستلام جميع الوثائق اللازمة، و التأكد من صحتها، مع الأخذ بالإجراءات الأمنية المطلوبة، كما واصلت الوحدة دعم أعمال الشركات من خلال ضمان سلاسة العمليات والعمل على الإستمرار للمحافظة على رضا الزبائن. وفي المقابل تابعت وحدة التحصيل ومعالجة الديون المتعثرة جهودها لمراقبة أداء الحسابات المتعثرة إذا شارك كل عضو من أعضاء الفريق في تسريع تحصيل أية مستحقات غير مسددة، وسبواصل الفريق الذي شهد تغييراً في هيكلته تعزيز أدائه لتحصيل هذه الديون من خلال تطبيق أليات متابعة حثيثة لضمان الحصول على النتائج المرجوة.

ويعد منتج "نظام المدفوعات عن بعد" من الخدمات الرئيسية الأخرى التي تساعد زبائن البنك من الشركات، حيث تم تطوير هذا النظام ليتمكنهم من إجراء المعاملات المصرفية من مكاتبهم ما يوفر لهم الوقت والجهد و



بنك صحار ش.م.ع.ع

تقليل عدد الزيارات إلى البنك، وبسبب طبيعة النظام في معالجة المعاملات إلكترونياً، زادت قاعدة الزبائن المستخدمة لهذا النظام، حيث ضم البنك أكثر من مئة زبون جديد لقاعدة زبائنه، من خلال هذا النظام وتباعاً يتم إجراء معظم المعاملات التابعة للشركات عن طريق الزبائن، وبالتعاون مع قسم أعمال الشركات تتواصل عمليات التطوير على النظام لتحقيق المزيد من المرونة في الفترات القادمة.

ويواصل بنك صحار تميزه مع "نظام المدفوعات عن بعد" في تقديم الخدمات والمنتجات لزبائنه مع تحقيق سهولة الحصول عليها وضمان ملائمتها لهم، مع التأكيد على تنفيذ السياسات التنظيمية المتعلقة بالجوانب التشغيلية للبنك بطريقة منضبطة، ومن أجل الحفاظ على هذا التوجه وتعزيز مكانة بنك صحار في السلطنة، سيواصل قسم العمليات تعزيز أنظمتها وخدماتها بهدف رفع مستويات الكفاءة والقدرة على إدارة قاعدة الزبائن التي تشهد توسعاً مستمراً، ونتيجة لذلك سيواصل القسم مراجعة العمليات عن قرب مع جميع الأقسام للتأكد من تلبية احتياجات الزبائن في كافة المراحل. ويحرص قسم العمليات في بنك صحار على خفض تكاليف معالجة العمليات، حيث سيتيح تحديث النظام البنكي بنسبة ٩٠٪ للقسم من مواصلة تحسين كفاءة هذه العمليات وزيادتها إلكترونياً.

الموارد البشرية

يستمر قسم الموارد البشرية في تعزيز كفاءة موظفي البنك، وذلك تنفيذاً لخطط البنك الرامية للمساهمة في دعم أولويات توجهات الحكومة، وتحديدًا فيما يتعلق بتعزيز كفاءة القوى العاملة في السلطنة ورفع قدرتها التنافسية لبناء قادة الغد. وكان البنك قد وضع تنمية مهارات موظفيه على سلم الأولويات لديه، لإنعكاساتها الإيجابية على الأداء العام وتكاملها مع نموه المستهدف، ويواصل البنك تركيزه على هذه المسألة بالإضافة للتركيز على تحقيق التميز في جودة الخدمات وتحسين إدارة النفقات.

ويلتزم بنك صحار بتطوير بيئة عمل ذات كفاءة عالية بالاعتماد على أفضل الممارسات المتعلقة بموارده البشرية والتواصل الداخلي الفعال، مطلقاً العديد من البرامج التي تخدم هذه الغاية كبرنامج "سفراء الموارد البشرية" الذي يعنى بتنفيذ حلقات تفاعلية بين الموظفين؛ ومسؤولون من الإدارة ومدراء الفروع لمناقشة وتحديد جوانب تحسين العمل. ويتميز هذا البرنامج الإستباقي بما يوفره من بيانات مفيدة لغايات تعزيز عمليات البنك عبر العديد من المستويات والمجالات.

وفي إطار تركيزه على تعزيز التفاعل والمشاركة، واصل قسم الموارد البشرية جهوده لتوطيد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وذلك لضمان الانسجام والعمل بروح الفريق في بيئة مثالية، للإرتقاء بالعلاقات بين موظفي الأقسام والدوائر، ما ينعكس إيجاباً على الكفاءة والأداء، كما يرتقي بالثقافة المؤسسية داخل البنك ويسهم في وصول الجميع لفهم مشترك لها. وفي هذا السياق، نفذ القسم العديد من فعاليات بناء فريق العمل التي تواصلت على مدار العام داخل وخارج نطاق البنك، والتي تنوعت ما بين فعاليات السينما، والفعاليات الخارجية التي أقيمت بمناسبة يوم المرأة للإحتفال بالموظفات، وإحتفالات البنك بالعيد الوطني، فضلاً عن تخصيص يوم للموظفين مع أطفالهم، حيث أتاحت هذه الفعالية الفرصة لأبناء الموظفين للتعرف على مكان عمل ذويهم وعلى بيئة العمل في البنك.



بنك صحار ش.م.ع.ع

التدريب

وإستمر بنك صحار بتدريب موظفيه لتعزيز مهاراتهم وأدائهم بشكل مستمر، مركزاً على تنمية وتعزيز كفاءتهم وقدرتهم على المشاركة في تحقيق مخرجات تشغيلية أفضل، وبالتالي المشاركة في دفع عجلة النمو المستدام.

وقد شهد العام ٢٠١٧م مشاركة موظفي البنك في ٨٧٩ برنامجاً تدريبياً تم تنفيذها داخل البنك، فضلاً عن مشاركة ١٩٢ موظفاً في برنامج كلية الدراسات المصرفية والمالية في مسقط، ممن تمكنوا من نيل شهادات معترف بها إثر تلقيهم تدريب مهني عالٍ، ومشاركة ٢٥٥ موظفاً آخرين في برامج تدريبية عقدت في مؤسسات تدريبية وشركات خارجية، بما فيها البرامج التدريبية خارج السلطنة. وحيث يرتبط التدوير الوظيفي في البنك ارتباطاً مباشراً بالتدريب والتطوير المستمرين للقوى العاملة، فقد شهد العام ٢٠١٧م إختيار ١٠٣ موظف لشغل وظائف أخرى داخل البنك بما يتناسب مع مهاراتهم الأساسية وبما يسهم في تطوير المجالات والجوانب التي تم تحديدها لتحسينها، هذا فضلاً عن إسهامه في تعزيز سياسة التعمين.

هذا ويواصل بنك صحار عمله على تدريب المزيد من الموظفين لتعزيز كفاءتهم وإنتاجيتهم في جميع فروعهم عبر مبادرة "الموظف المصرفي" التي تعمل على إكسابهم المهارات اللازمة وإثراء معارفهم ذات الصلة، ضماناً لتقديم أفضل خدمة للزبائن وكافة الأطراف المعنية والمتعاملين مع البنك. وقد قام قسم الموارد البشرية ببذل الجهود المتواصلة لدعم نافذة الخدمات المصرفية الإسلامية للبنك، صحار الإسلامي، منذ تأسيسه، متمكناً من تدريب وتأهيل الموظفين الذين لديهم فرصة الانضمام للبنك والموظفين الجدد لتمكينهم من مواهمة معايير البنك وتلبية المتطلبات والمشاركة بفعالية في مواجهة التحديات.

أما على مستوى كبار التنفيذيين، فقد واصل بنك صحار تركيز جهوده على مواصلة رفدهم بكل ما هو جديد من معارف وتدرجات متقدمة، كما واصل التزامه لإختيار الموارد البشرية من أصحاب الكفاءات للانضمام لكادر البنك. وكجزء من مبادرة تخطيط التعاقب الوظيفي، فقد حرص البنك على تعزيز مشاركة المسؤولين والموظفين التنفيذيين وموظفي الإدارة العليا في أرقى البرامج التدريبية، كبرنامج كلية هارفارد الدولي لتطوير وتحسين المهارات. ويعد هذا البرنامج واحداً من العديد من البرامج التدريبية وجانباً من الإستثمارات التي بذلها البنك لإعداد موظفيه المتميزين لشغل مستويات أعلى من المناصب والأداء وتحمل قدر أكبر من المسؤوليات. كما ركز البنك على تعزيز قوة القيادة لدى عدد من كبار تنفيذيه، بإعتبار ذلك من أهم محفزات الناتج التشغيلي والكفاءة، وتنفيذاً لإستراتيجية البنك الرامية لتنمية ثقافة قيادية قوية تجسد نهجه. وإلى جانب هذه البرامج، فقد حظي عدد من كبار الموظفين التنفيذيين في البنك بفرصة المشاركة في عدد من البرامج والدورات التدريبية الخارجية، نالوا في ختامها شهادات مرموقة مع كلية هارفارد، كبرنامجها المتخصص بتطوير القيادات التنفيذية في المصارف والمؤسسات المالية، والذي حمل عنوان "قيادة تنفيذ الإستراتيجية في مجال الخدمات المالية".

مبادرة الموظف المصرفي

تعتبر عملية مواصلة تعزيز القدرات والأداء للموظفين مطلباً أساسياً داخل المؤسسات سريعة النمو والتطور كبنك صحار. وتحقيقاً لهذا المطلب، فقد نفذ البنك وعبر قسم الموارد البشرية مبادرة "الموظف المصرفي" التي إنطلقت لأول مرة في العام ٢٠١٦م بهدف توفير منصة تلبي الإحتياجات التشغيلية وتعزز الكفاءة



بنك صحار ش.م.ع.

والإنتاجية عبر ضمان التوافق بين أعداد الموظفين والكفاءات التي يتمتعون بها والتي يتطلبها حجم أعمال البنك.

وقد تواصل تطبيق هذه المبادرة في جميع فروع البنك في العام ٢٠١٧م من أجل قياس حجم العمل في كل فرع وكفاءته، وبالتالي تقدير حجم القوى العاملة المناسب لحجم العمل عبر قياس مستوى الكفاءة التشغيلية والإنتاجية لكل فرع، وبالتالي تحديد إحتياجاته، ما يسهم بدوره في خدمة الزبائن على نحو أفضل ومنحهم أفضل تجربة مصرفية. ومن خلال تطبيق المبادرة، تمكن البنك من تحديد الفرص التشغيلية، مع تحديد فرص التدوير الوظيفي والتنمية المهنية الشاملة.

هذا وتعمل المبادرة بمثابة منصة يمكن إستقاء البيانات حول التكاليف التشغيلية الجارية عبرها، وتحديدًا تلك المتعلقة بالموظفين والمصروفات والنفقات العامة وإدارة التكاليف. ومن خلال تطبيق المبادرة على النحو الفعال، فقد تمكن قسم الموارد البشرية من تحقيق أعلى قدر من الفعالية في تعيين العدد المناسب من الموظفين في مختلف فروع البنك. ونظراً للنجاح الكبير في تطبيق المبادرة في شبكة الفروع، تم البدء خلال العام ٢٠١٧م بتطبيقها في مختلف أقسام البنك الرئيسية.

إعادة هيكلة الإدارة

شهدت أعمال بنك صحار نمواً كبيراً خلال السنوات السابقة مع قاعدة زبائن أخذت بالتنامي. ومن أجل دعم هذا النمو، واصل البنك إجراء المراجعات والتقييمات لهيكل الإدارة لديه، رافداً لها الكفاءات المتميزة خلال العام ٢٠١٧م.

هذا وتسهم إستراتيجية البنك للتدوير الوظيفي في توفير المزيد من الفرص وإتاحتها أمام الكفاءات العُمانية بالإعتماد على أسس الأقدمية والترقيات، في الوقت الذي واصل البنك فيه عمله على تقييم الإمكانيات والقدرات وتحديدها ووضع خطط التدوير للموظفين من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن.

ويواصل البنك تحقيق نسبة تعمين عالية ضمن إدارته العليا، طامحاً خلال العام ٢٠١٨م لتعزيز هذه النسبة. وتكمن أهمية إستراتيجية التدوير الوظيفي التي يعتمدها البنك في إختيار الموظفين المؤهلين لشغل وظائف أعلى في المستويين الإداريين المتوسط والقيادي، مع تحديد الأداء والكفاءة المطلوبة، مع تركيز كبير على الخريجين الجدد المتميزين ممن يتمتعون بقدرات عالية. ويركز البنك على جوانب التدريب وإثراء المعارف والمهارات لبناء القوى العاملة القادرة على تلبية المتطلبات التشغيلية وخدمة الزبائن على أفضل وجه، ما يسهم في الانتقال لمرحلة أكثر تطوراً في العمل بسلسلة كبيرة.

التعمين

تتلاقى جميع مبادرات التعمين وتوظيف المواطنين العُمانيين لتجسد حجر الأساس لجميع الإستراتيجيات الأساسية لقسم الموارد البشرية ببنك صحار. وقد إستطاع البنك خلال العام ٢٠١٧م المحافظة على تركيزه على نسب التعمين التي نص عليها البنك المركزي العُماني للبنوك التجارية والإسلامية.

ومع نهاية العام ٢٠١٧م، إستطاع البنك تحقيق نسبة تعمين وصلت إلى ٩٢%، مؤكداً بذلك إلتزامه التام بتوفير فرص العمل والتدريب للشباب العُماني؛ حيث أن الموظفين الجدد من الشباب العُمانيين في العام



بنك صحار ش.م.ع

٢٠١٧م هم من خريجي الجامعات الجدد، كما يعد أغلب الموظفين العاملين بالبنك الذين تمت ترقيتهم إلى مناصب أعلى، هم من الموظفين العُمانيين.

وكجزء من تركيز البنك المستمر على العمليات الرقمية، فقد تم خلال عام ٢٠١٧م الإعتماد على التكنولوجيا لتزويد وتدريب الموظفين بالدورات اللازمة، مع خطط خلال العام ٢٠١٨م لمواصلة النهج الجديد الذي سيوفر مواداً تدريبية يسهل الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. وسيبقى التعمين خلال العام ٢٠١٨م هدفاً أساسياً ومحوراً هاماً ضمن إستراتيجية البنك، مع التركيز الكبير على تطوير مهارات القيادة، الأمر الذي يتماشى مع أولويات الأجندة الوطنية لتعزيز القدرة التنافسية للقوى العاملة المحلية على نحو مستمر ومتزايد. هذا وينتهج البنك عمليات التدريب المستمر للموظفين العُمانيين الجدد من أجل تمكينهم من تطوير مساراتهم الوظيفية وزيادة الفرص المتاحة أمامهم في السوق، ما يؤدي إلى تعزيز الآفاق المستقبلية وضمان إستدامة التوظيف وتعزيز نسب التعمين في السلطنة.

تقنية المعلومات والقنوات البديلة

أحدث التحول الرقمي والتطور السريع في مجال تقنية المعلومات والاتصالات تغييرات كبيرة على المشهد العام للقطاع المصرفي، مما أسفر عن نقلة نوعية في عمل المؤسسات المصرفية الحديثة بفضل نماذج العمل الجديدة التي نتجت عن هذه النقلة. وقد ترافقت جميع هذه التغيرات مع تغير توجهات الزبائن ورغبتهم في تبني التكنولوجيا الحديثة لقدرتها على تبسيط وتسهيل تفاصيل حياتهم اليومية وتلبية احتياجاتهم بما لا يقتصر على الاحتياجات المصرفية. وعليه، فقد تزايدت أهمية سرعة الاستجابة لهذا التغير لتلبية احتياجات الزبائن، كما تزايدت أهمية التكيف التدريجي لمواءمة متطلبات السوق عن طريق توفير تجربة مصرفية متميزة؛ حيث أنها أصبحت المفتاح الرئيسي لنجاح بيئة الأعمال والمحرك لاستدامتها في ظل العصر الرقمي شديد التنافسية. ومن هنا، فقد التزمنا بالعمل ضمن استراتيجية يتم معها بناء وتعزيز القدرات والإمكانات ذات المزايا التنافسية بالاستفادة من أحدث التقنيات للارتقاء بالعمل المصرفي بطرق مبتكرة وغير مسبقة.

ويسعى قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة في بنك صحار باستمرار إلى الاستفادة القصوى من التكنولوجيا والتقنيات الحديثة وتصميم الحلول المصرفية وفقاً لها على نحو فعال خاصة في ظل عمليات التشغيل الآلي، بما يضمن تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة العمليات المصرفية وسرعتها لإطلاق المزيد من المنتجات والخدمات المصرفية المبتكرة وتقديمها بأسلوب جديد عبر نقاط وقنوات التواصل.

وتحقيقاً لهذه الغاية، نفذ بنك صحار بشكل استباقي، العديد من المشاريع القائمة على التحول التقني الحديث ، والتي كان من أبرزها تحديث نظام فيناكل للخدمات المصرفية، وتطبيق أداة إدارة عمليات الأعمال الرقمية، وإطلاق مجموعة من الخدمات الإلكترونية ضمن الجيل الجديد من ناقل خدمات المؤسسات المتكامل من شركة آي بي إم، والتي تكللت جميعها بالنجاح خلال عام ٢٠١٧م، الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي و ملحوظ على الزبائن من كافة القطاعات البنكية سواء قطاع التجزئة أو قطاع الشركات؛ حيث تطورت العمليات المصرفية و باتت أكثر كفاءة وفعالية وسرعة، مما ساهم في تعزيز تجربة الزبائن ومنحهم تجربة متكاملة لا تضاهي مع أقصى درجات الراحة.



بنك صحار ش.م.ع.ع

وتقديرًا لجهود البنك في تحقيق التميز في إطار عمله المصرفي في السوق العُمانية، حصد بنك صحار جائزتين من جوائز مؤسسة إنفوسيس فيناكل، وذلك عن فئتي الابتكار في الخدمات المصرفية المبنية على التكنولوجيات الحديثة الناشئة، والابتكار في الخدمات المصرفية الأساسية المنبثقة من التحول المصرفي الرقمي في إدارة المشاريع للمصارف متوسطة الحجم. وقد تم اختيار البنك للحصول على الجائزتين من بين أكثر من ١٦٠ مرشحاً وما يزيد على ٢٠٠ زبون لحلول فيناكل المصرفية العالمية، وهو ما يعتبر عاملاً ملهماً لمواصلة دفع حدود الابتكار والوصول بها إلى مستويات أكثر تقدماً، لضمان ريادة البنك في مجال الابتكار التكنولوجي المصرفي.

وعلاوةً على المشاريع الرئيسية التي قام البنك بتنفيذها خلال عام ٢٠١٧م، فقد تم تنفيذ المبادرات التالية والتي ركزت على الزبائن:

- التشغيل الآلي وإدارة عمليات الأعمال رقمياً، متضمناً العديد من الفوائد والتطبيقات كتطبيق الزبون الرقمي لتقديم الخدمات الرقمية ومنها خدمة Customer Onboarding التي توفر خدمة فورية لفتح حساب مصرفي مع إتمام المعاملة بطريقة فورية، وخدمات معاملات الإفراض الشاملة ومنها خدمات قروض التجزئة وقروض الشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة، وإصدار بطاقات الائتمان وغيرها، وذلك من خلال حلول أداة إدارة عمليات الأعمال الرقمية التي توفر التجربة المصرفية الأفضل التي تتطوي على خدمات متطورة وكفاءة تشغيلية وسرعة عالية في الوقت المطلوب.
- تحويل الأموال إلكترونياً بسهولة من خلال الحلول المصرفية الأساسية وعبر تطبيق الهواتف الذكية للخدمات المصرفية لبنك صحار وصحار الإسلامي.
- الاستبدال الناجح لنظام سحبات الجوائز المصمم داخلياً بنظام آلي للادخار وسحوبات الجوائز.
- إدخال ميزة (موثوق) // التحقق من بطاقات فيزا VBV على بطاقات الخصم، والتي توفر حماية إضافية عند التسوق وإجراء المعاملات التجارية عبر الإنترنت بالاستفادة من تطبيق نظام الأمان ثلاثي الأبعاد 3D Secure.
- إضافة نظام مقاصة الدفع عبر الهاتف النقال "MpClear" التابع للبنك للمركز العُماني إلى قائمة خدمات البنك المصرفية، ليكون بذلك من أوائل البنوك التي تضيف هذا النظام لخدماتها.
- إدخال نظام حماية الأجور المشترك بين وزارة القوى العاملة والبنك المركزي العُماني والبدء باستخدام الصيغة الموحدة الجديدة لضمان صرف الأجور ومتابعتها في الوقت المحدد، والذي جاء كجزء من برنامج الاحتفال بالعيد الوطني.



بنك صحار ش.م.ع.ع

- التطوير الداخلي للتطبيقات النقالة (الإلكترونية) الموجهة للزبائن عبر منصة مرنة، والتي يتم نشرها عبر كافة الفروع وعبر البوابة التعليمية الإلكترونية والهادفة لخلق المزيد من الوعي داخلياً حول أمن المعلومات ومكافحة غسيل الأموال والامتثال.

وفي إطار عملياته المستمرة لتعزيز التدابير الوقائية الخاصة في حماية وأمن المعلومات، نفذ البنك مشروع التعافي من الكوارث وذلك كجزء من خطته لاستمرارية الأعمال.

وكجزء من نشاطات بناء الفريق، فقد تم تنظيم برنامج "نرتقي" الهادف لتنمية روح الفريق الواحد؛ حيث تم تشكيل عدة فرق لتقديم العديد من الموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة، وذلك من أجل تعزيز الابتكار والإبداع بما يخدم البنك وتنمية عملياته.

وتماشياً مع استراتيجية ورؤية مجلس إدارة البنك، سيواصل قسم تقنية المعلومات والقنوات البديلة طريقه لتحويل بنك صحار إلى بنك رقمي عن طريق تحديث ورفع مستوى التقنية وابتكار منصات لتقديم تجارب مصرفية متفردة للزبائن في بيئة عمل تتسم بالخصوصية والأمان، ولتوفير منصة رقمية تتطور باستمرار بما يضمن مساعدة الزبائن وتلبية احتياجاتهم على الدوام، كما يضمن للبنك تسريع إجراء المعاملات، وتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المبتكرة

إدارة المخاطر

تعتبر المخاطر في مجال القطاع المصرفي جزءاً من طبيعة أنشطة وعمل البنوك، وتتسم بتعدد عملياتها وتأثيرها بالتقلبات السوقية والتطورات السريعة في القطاع، وذلك بسبب إبتكار العديد من المنتجات والخدمات المصرفية. وتتطلب إدارة المخاطر في الوقت الحالي فهماً عميقاً لطبيعتها، فضلاً عن اتباع القواعد والأنظمة المعمول بها. وتعد إستراتيجيات إدارة المخاطر من مسؤولية مجلس الإدارة، إلى جانب الإدارة العليا للبنك.

وتتولى دائرة المخاطر في البنك مسؤولية التأكد من وجود طرق فاعلة ومسؤولة للتعامل مع المخاطر وإحتمالاتها عبر عدة آليات عالية الدقة، وتقدم هذه الدائرة نظرة شاملة لآلية إدارة المخاطر في البنك وكيفية تطبيق ذلك على جميع المستويات؛ حيث يتم تعميم هذه الآليات على أفراد الفريق المعنيين عبر سلسلة من ورش العمل والدورات للتأكد من وجود الفهم المشترك والمعرفة الكافية لدى جميع موظفي بنك صحار لآلية ونظم البنك في إدارة المخاطر.

وتعزيزاً منه للإستقرار المصرفي، وللتميز في مجال إدارة المخاطر المتوقعة وغير المتوقعة، فقد تبنى بنك صحار عملية شاملة لإدارة المخاطر بهدف تخفيض الآثار السلبية لها للحد الأدنى الممكن. ويقوم البنك على الدوام بالإستعداد لتفعيل هذه الآلية بواسطة أنظمة تقييم ومراقبة تمكنه من السيطرة على أية مخاطر محتملة وذلك بطرق عملية مدروسة يتم مراجعتها وتحديثها وتطبيقها بشكل دوري.



بنك صحار ش.م.ع.ع

ويتمتع بنك صحار بدراية كبيرة ببيئة العمل المصرفي، معززة بالخبرة العملية ومعرفته بطبيعة المخاطر والإشكالات التي تسببها العوامل والتحديات الاقتصادية والبيئية التي تؤثر على أي عمل تجاري، والتي قد تكون غير واضحة وغير مباشرة، وتتمتع إدارته ممثلة بمجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية برؤية متكاملة للتحكم بالمخاطر إلى جانب المعرفة التامة بمختلف أنواعها ومدى تأثير كل منها على المخصصات المالية والقيمة الاقتصادية للبنك.

وإذ يولي بنك صحار أولوية مطلقة لإدارة المخاطر، فإنه يعمل على تحديد وقياس ومراقبة وإدارة المخاطر، متبعاً في هذا الإطار نموذجاً يتكون من ثلاثة خطوط دفاعية، وتشكل جميع الأقسام التجارية في البنك خط الدفاع الأول، وذلك عبر إحتوائها وإدارتها للمخاطر التي تواجهها مباشرة، أما خط الدفاع الثاني فتشترك فيه دائرة المخاطر مع دائرة الإلتزام؛ حيث توفر الدائرة "قيادة فعالة" للأعمال التجارية عبر تأهيل وتدريب رؤساء الأقسام على السياسات والإجراءات التي يجب إتخاذها. وتلعب الدائرة دوراً في توجيه الأعمال التجارية من خلال تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها والنظر إليها من عدة جوانب تشمل المخاطر المالية، والمخاطر الإنتمانية، ومخاطر السوق، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر تكنولوجيا المعلومات، ومخاطر السيولة وغيرها، وإدارتها وإعداد التقارير الخاصة بها. أما بالنسبة لدائرة الإلتزام، فتعمل على التأكد من العمل على تطبيق جميع السياسات والإجراءات وتطبيقها مع الأطر التنظيمية الحالية وتنفيذ القوانين المطبقة في السلطنة.

وعلاوةً على هذه الخطوط، تأتي دائرة التدقيق الداخلي لتمثل خط الدفاع الثالث، متولية مهمة المراجعة والإشراف على خطي الدفاع الأول والثاني. وتعتبر نتائج المراجعة بمثابة تقرير يتم رفعه إلى مجلس الإدارة لتحسين العمليات والتعرف على الثغرات لكي يتم التعامل معها بالطرق المناسبة.

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

- مجلس الإدارة،
- لجنة إدارة المخاطر التابعة للمجلس بالإضافة إلى لجان الإدارة التنفيذية مثل:
 - لجنة المخاطر والمراقبة،
 - لجنة الأصول والخصوم،
 - لجنة المخاطر التشغيلية.



هذا وتتولى لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة مسؤولية إدارة هذه المخاطر، في الوقت الذي تعمل فيه لجنة المخاطر والرقابة على تقديم تقاريرها بشأن فعالية إدارة المخاطر في البنك إلى لجنة التدقيق الداخلي ولجنة إدارة المخاطر التابعتين لمجلس الإدارة، فيما تتولى لجنة الأصول والخصوم مسؤولية إدارة السوق ومخاطر السيولة، بينما تتولى لجنة المخاطر التشغيلية إدارة هذا النوع من المخاطر. هذا وقد تم تأسيس إدارة وسطى لمتابعة وإدارة مخاطر الخزينة، في الوقت الذي يتولى فيه مجلس الإدارة مسؤولية وضع الإطار العام لإدارة المخاطر والإشراف عليه.

وتقوم دائرة المخاطر بتنفيذ العديد من المهام التي تشمل تحديد أوجه الخطر المختلفة وقياس حدتها وتخفيف تأثيرها ومراقبة تطورها بما يضمن تحقيق الأهداف الأساسية للبنك والمتمثلة بزيادة العائدات. وتلتزم الدائرة خلال هذه العملية بالأسس التي يضعها مجلس الإدارة والتي تحدد مستوى وحدود المخاطرة المقبولة؛ حيث تضع الدائرة القيود التي يجب أن ينسجم معها القرار المصرفي وتقوم بمراقبة تنفيذ هذه القرارات والإلتزام بها وتقديم قراراتها فيما يتعلق بإدارة المخاطر.

وتعزيزاً لنشاطاته الخاصة بإدارة المخاطر، يلتزم بنك صحار بتطبيق التعليمات الخاصة بالتقارير المالية وفقاً للمعيار الدولي IFRS9، وذلك امتثالاً لما تتطلبه معايير مجلس المحاسبة الدولية IASB للتقارير المالية رقم IFRS9 من البنوك، والتي تفرض تكوين مخصصات احترازية للخسائر المتوقعة مستقبلاً على جميع الموجودات المالية، والالتزام بالقرار الذي تم تطبيقه ابتداءً من يناير ٢٠١٨م والقاضي برفع الموجودات المالية الائتمانية وفقاً لتعليمات البنك المركزي العماني.

مخاطر رأس المال

يتمتع بنك صحار بقاعدة مميزة من المساهمين، كما يحظى بالدعم المالي من هذه القاعدة، الأمر الذي يوفر له القدرة اللازمة على زيادة رأس ماله في حال الحاجة لذلك. وقد احتفظ البنك بمعدل كفاءة رأس المال في حدود ١٦,٢٢% من رأس المال الأساسي، و١٣,٩٣% من حيث رأس المال الفئة ١ (بعد زيادة رأس المال وخصم توزيعات الأرباح النقدية على رأس المال الجديد).

مخاطر الائتمان

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



بنك صحار ش.م.ع.ع

وتفادياً لهذه المخاطر، يتم الإعتماد على عملية شاملة لتحديد معايير الجودة تستند على أفضل الممارسات الدولية، وهي العملية التي تدرج في إطار فصل واضح في المسؤوليات المرتبطة بإستقطاب الزبون، وتقييم المخاطر، وتقييم الائتمان.

وضمن هذه العملية، فقد حرص البنك على تشكيل لجنة خاصة منبثقة عن مجلس الإدارة، تتولى مهمة إدارة المخاطر والإشراف على مهام الدائرة المعنية بها؛ حيث يقدم مسؤول المخاطر بالبنك (مساعد مدير عام أول للمخاطر) تقاريره للجنة المخاطر، ويقيم موظفو الائتمان بالبنك مقترحات الائتمان على أساس السياسة المعتمدة للمنتج والسياسات القانونية والداخلية ومعايير تقييم المخاطر. وقبل الدفع يجري موظف الائتمان أيضاً مراجعة لسيرة الزبون المقترض ويفحص قاعدة بيانات الديون المتأخرة.

أما بالنسبة لإنكشاف إئتمان البيع بالجملة، فإن إدارة مخاطر الائتمان هنا تتم من خلال تحديد السوق المستهدفة وإعتماد إجراءات إئتمان موحدة، نظاماً خاصاً لتقييم الجدارة الائتمانية للزبائن.

وعلى صعيد آخر، فقد طور البنك وبالتعاون مع المؤسسة الدولية لتقييم الائتمان موديز "Moody's" نماذج داخلية لتصنيف الائتمان يتم إستخدامها لتصنيف المدينين ممن لديهم مستندات مالية مدققة. ويتصف نظام موديز "Moody's" بالمرونة، حيث يستخدم مزيجاً من المقاييس الموضوعية. كذلك، فقد طور البنك نموذجاً داخلياً يعتمد على نظام تصنيفات موديز "Moody's" لتقييم المدينين الذين ليس لديهم تقارير مالية، وقد تم إعتماد هذا النموذج من قبل لجنة مجلس الإدارة المنتدبة لإدارة المخاطر. هذا النموذج يعتمد على نظام آخر لتصنيف المدينين بالدرجات، ويعتبر هذا النوع من التصنيف عامل أساسي لاعتماد عمليات الائتمان وما بعدها؛ حيث تتم مراجعة تصنيف كل مدين مرة في العام على الأقل. وقد قام البنك أيضاً بإجراء تحليل لمصفوفة المخاطر ولوحظ أن إنتقال التصنيف للمجموعات الكبيرة يتلائم مع الإتجاه العام للإقتصاد العماني، الأمر الذي أثبت للإدارة كفاءة نموذج تصنيف مؤسسة موديز "Moody's" الذي يعتمد عليه البنك.

وتعزيزاً للتدابير الإحترازية لمواجهة أي إنكشاف محتمل على المخاطر، تعمل الإدارة العليا للبنك وبصورة منتظمة على مراقبة تعرض البنك للإنكشاف في القطاعات الحساسة مثل العقارات التجارية وأسواق المال، مع الأخذ بالاعتبار الوضع الإقتصادي. ويتم ذلك بإشراف لجنة الموافقة على الائتمان المنبثقة عن مجلس الإدارة وذلك مرة كل ثلاثة أشهر، أما بالنسبة للإنكشاف في سوق المال، فيتم إجراء التقييم أسبوعياً، وخلال فترات التقلبات الحادة يجري التقييم بصورة يومية. وتعمل دائرة المخاطر على إطلاع مجلس الإدارة على كافة المستجدات حول مستوى وتوجه تعرض البنك للإنكشاف الحساس لملف المخاطر الشهرية للبنك، ويتم التعامل مع إنكشاف البنك في قطاع الرهن العقاري والسلف مقابل الأسهم وفقاً للقواعد الإحترازية والتنظيمية.

وضمن نفس الإطار، يحرص البنك على متابعة تحديث المعلومات بصفة مستمرة، وذلك من خلال التفاعل مع الزبائن والهيئة التنظيمية والخبراء في هذا المجال. وتعتبر المراقبة المستمرة لما بعد الدفع عنصراً



جوهرياً للمحافظة على جودة الإقراض، ويُسهل تنوع المحافظ ومراجعتها أيضاً من تخفيف المخاطر وتعزيز القدرة على إدارتها. هذا ويوجد بالبنك دائرة مستقلة لمراجعة القروض، تتولى مهمة تقييم تصنيف جودة القروض والإئتمان، وتوفر هذه الآلية ضمانات مستمرة لمجلس الإدارة وللجهات الرقابية حول جودة القروض وعملية إدارتها، وتقود دائرة المخاطر أيضاً تصوراً شاملاً للإدارة العليا بالبنك حول المخاطر المحتملة والطريقة الأمثل لإدارتها، يمثل ملخصاً شاملاً حول المخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية في البنك. وقد تم خلال العام تعزيز مدى ومجال تغطية المخاطر الشهرية وذلك بإضافة مؤشرات جديدة لها.

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

ويقوم البنك بإدارة دورة الإئتمان المرتبطة بقروض التجزئة، وذلك على يد المختصين في دائرة الإئتمان وعمليات التشغيل والتحصيل، ومع برامج مخصصة لتحقيق نمط معين لنماذج شراء الإئتمان لكل منتج، وذلك من خلال تحديد شريحة الزبائن، ومعايير الإكتتاب، وبنية الضمان. هذا ويتم منح القروض للزبائن بعد تحويل راتب المقرض إثر إستيفائه لشروط التأهل للإقتراض. ومع تزايد الإنكشافات الفردية، تتم إدارة مخاطر إئتمان التجزئة على أساس المحفظة بالنسبة لمختلف المنتجات وشرائح الزبائن. وفيما يتعلق بعمليات إئتمان التجزئة، فإن الموافقة على جميع المنتجات، والسياسات، والتراخيص تتم من قبل مجلس الإدارة أو لجنة التابع للمجلس. ويراجع البنك مقاييس إئتمان التجزئة إستناداً إلى تحليل المحفظة بصورة منتظمة، وإعتماداً على نتائج تحليل المخاطر لمحفظة قروض التجزئة. وخلال عام ٢٠١٧م، نفذ البنك عملية مراجعة سياسة القروض الشخصية، متمكناً إثرها من بناء ضوابط كافية لإحتواء المخاطر عبر مراجعة مقاييس تحديد هذه المخاطر. ويتمتع النظام المصرفي الأساسي المستخدم في البنك بالقدرة على إجراء تصنيف يومي للأصول، وتبعاً لذلك يتم وضع تدابير معينة وفقاً لتعليمات البنك المركزي العُماني. كذلك، فقد طوّر البنك نظاماً قوياً لإدارة المعلومات يمكنه من إتخاذ إجراءات إستباقية لتلافي مخاطر الإئتمان.

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



بنك صحار ش.م.ع.ع

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

مخاطر السوق

مع التسليم بأن المخاطر السوقية جزء لا يتجزأ من طبيعة ممارسة المهام التجارية في القطاع المصرفي، وكما هو الوضع بالنسبة لعدم تطابق الأصول والإلتزامات، ودوره كوسيط مالي في الصفقات ذات الصلة بالزبائن، تكمن المخاطر أيضاً في إمكانية وقوع خسائر ناجمة عن التغييرات المحتملة في قيمة الأصول أو الإلتزامات المالية نتيجة لأي تحول في متغيرات السوق مثل معدلات الفائدة وأسعار الصرف وإتساع الإئتمان وبعض أسعار الأصول الأخرى. وتهدف إدارة مخاطر السوق إلى تقليل أثر هذه الخسائر على الأرباح ورأس المال الأساسي نتيجة لمخاطر السوق. هذا ويتمتع البنك ببنية جيدة لإدارة مخاطر السوق مع وجود فصل واضح لواجبات المتعاملين مع هذا القطاع (المكتب الأمامي، المكتب الخلفي، المكتب الأوسط).

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

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

وفي حال عدم تطابق الإستحقاقات والتعرض لمخاطر السيولة، فإنه يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب مثل هذه المخاطر، وذلك ضمن الإجتماع الذي تعقده لجنة الأصول والخصوم شهرياً لمناقشة هذه المسائل وإتخاذ الإجراءات، هذا إلى جانب مناقشة وتعديل خطط العمل لإدارة مخاطر معدل الفائدة. وبتوجيهات هذه اللجنة، تدير دائرة الخزانة مخاطر السيولة، ومعدل الفائدة، ومخاطر الصرف الأجنبي، وتلتزم بتوجيهات سياسة



بنك صحار ش.م.ع.ع

الخزينة وقيود مخاطر السوق المضمنة في سياسة مخاطر السوق.

مخاطر السيولة

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

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

- **مخاطر السيولة** - حيث لا يتم تحصيل كمية كافية من النقد عبر الأصول أو الديون أو المصادر الخارجية، للوفاء باحتياجات زبائن البنك.
- **مخاطر معدل الفائدة** - حيث تؤثر التغيرات المتوقعة في معدل الفائدة على اتجاه الفائدة العام للبنك فيؤدي بدوره إلى إنخفاض العائد على الفائدة.
- **مخاطر أسعار الصرف الأجنبي** - وهي نوع من المخاطر التي قد يتعرض لها البنك وتتسبب في حدوث خسائر في بعض الأحيان نتيجة تغيير أسعار الصرف العالمية خلال فترة معينة صعوداً أو هبوطاً أو مزيجاً من الاثنين معاً فيما يتعلق بعملية معينة، مما يتسبب بحالة من التذبذب في أسعار الصرف مع عدم الاستقرار.

٢. المحافظة على معدل نمو جيد ومتوازن بدون أي تأثير سلبي على جودة الخدمة.

٣. المحافظة على الأنظمة والإجراءات التي تتوافق مع الأهداف القصيرة والطويلة الأمد لاستراتيجيات البنك.

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

المخاطر التشغيلية



بنك صحار ش.م.ع.ع

يواجه القطاع المصرفي اليوم عدّة مخاطر، الأمر الذي يستوجب وضع خطط وإجراءات لإدارة مثلى لهذه المخاطر التي أصبحت التشغيلية من أهمها. وتنفيذاً منه لأفضل الممارسات في إدارة المخاطر التشغيلية بما يتماشى مع التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي العُماني، فقد أعدّ البنك نظاماً لإدارة هذه النوعية من المخاطر التي تتمثل في الخسائر الناتجة عن قصور العمليات الداخلية أو فشلها، أو تلك التي يتسبب فيها الأشخاص أو الأنظمة أو نتيجة لعوامل خارجية، وتتم إدارة المخاطر التشغيلية في البنك عبر نظام مراقبة داخلي شامل.

وعليه، فقد عمل البنك على صياغة سياسة لإدارة المخاطر التشغيلية، تمت الموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة، وتغطي جميع مجالات المخاطر التشغيلية، بالإضافة لعمله على وضع بعض الأطر المساندة مثل سياسة التقييم الذاتي للمخاطر، وسياسة إدارة مخاطر فقدان البيانات. ويتم تطبيق هذه السياسات بمختلف أقسام البنك بهدف تأمين اتجاهات واضحة وتحديد مسؤوليات المعنيين في إدارة المخاطر التشغيلية في البنك. ويتضمن إطار هذه الإدارة كلاً من سياسة المخاطر التشغيلية، وطريقة تحديدها وتقييمها، بالإضافة إلى الضوابط اللازمة لتخفيف هذه المخاطر ومراقبتها والحدّ منها. وكخطوة إستباقية لإدارة المخاطر، حدد البنك مؤشرات رئيسية للمخاطر التشغيلية (KRIs) تتم مراقبتها بشكل دوري.

وتعزيزاً لهذه الغاية، فقد وضع بنك صحار إطار عمل للإدارة والتقارير المتعلقة بحوادث وخسائر المخاطر التشغيلية، كما أجرى تقييماً لمخاطر وضوابط بعض مجالات العمل التجاري عبر نموذج "تقييم الرقابة الذاتية على المخاطر" (RCSA). هذا ويتم بشكل دوري إرسال تعليمات تنص على أهمية الإبلاغ عن المخاطر، وعمل تقارير لرصدها. كذلك، فإن البنك عمل على تشكيل لجنة للمخاطر التشغيلية لكي تشرف على إدارتها. وتطبيقاً لتوجيهات البنك المركزي العُماني، يوفر بنك صحار رأس المال اللازم للمخاطر التشغيلية حسب نهج المؤشر الأساسي (BIA) لإتفاقية بازل 2 (Basel II)، وينظر البنك إلى تطبيق نظام بازل 2 (Basel II) و بازل 3 (Basel III) كفرصة للمراجعة المنتظمة لأنظمتها وممارساته الخاصة بإدارة المخاطر وذلك بهدف ملاءمتها مع أفضل الممارسات العالمية.

ومن جانب آخر، قام البنك بتبني الأسلوب المعياري (standardized Approach) لمخاطر الائتمان ومخاطر السوق والمؤشر الأساس للمخاطر التشغيلية (BIA)، وقام بتقييم المتطلبات الأساسية لإطار كفاية رأس المال كما نصت عليه متطلبات بازل 3 (Basel III).

الإلتزام

يعد الإلتزام بالمتطلبات التنظيمية والقانونية في بيئة متنوعة كالتى نعمل بها أمراً شديداً الدقة، حيث تكمن قيمة الإلتزام الحقيقية في تطبيقه التام في المؤسسة بشكل عام، إذ يعد ذو أهمية قصوى في ظل الظروف العالمية المتغيرة. إلا أن دائرة الإلتزام في بنك صحار إستطاعت أن تضع آليات عمل محددة وثقافة إلتزام شاملة لإدارة



بنك صحار ش.م.ع.ع

المخاطر التنظيمية وغسل الأموال والمحافظة على سمعة البنك، وفي الوقت ذاته تمكنه من مواكبة التطورات المحلية والإقليمية والدولية، و تطبيق أفضل الممارسات.

وقد شهد العام ٢٠١٧م العديد من الإنجازات التي تحققت بفضل تضافر جهود فريق الإلتزام بالبنك، وتسهيل حلول الإلتزام بالشراكة مع جميع الأقسام الأخرى. ويفتخر بنك صحار بالمستوى المتقدم من التكامل الذي يطبقه خلال قيامه بالأعمال التجارية، فضلاً عن تطبيقه لأسس القانون في كافة تعاملاته. وتقوم دائرة الإلتزام بتطبيق كافة السياسات والإجراءات مما يؤكد على إلتزام البنك بالقوانين واللوائح والتعاميم والتوجيهات الصادرة من السلطات التنظيمية والتشريعية المحلية والعالمية. كما تعمل الدائرة على الإلتزام بالسياسات والتعليمات المتبعة في البنك وإدارة العلاقات مع الجهات المختصة والمنظمة كالبنك المركزي العماني، وهيئة السوق المالية، والوزارات المعنية في السلطنة. كما تعمل الوحدة على إصدار التقارير الدورية للجنة التدقيق في مجلس الادارة.

وتختص الوحدة بوضع وضمان تنفيذ عمل قانون مكافحة غسل الأموال والعقوبات بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية والقوانين واللوائح الخاصة بسلطنة عمان. وتضم القوانين واللوائح على تعليمات محددة خاصة بمكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب، وتصنيف المخاطر، وما يقابله من تدابير خاصة بالتحويلات البنكية، ومراقبة المعاملات المصرفية لتحديد غير العادية والمشبوهة منها، ورفع الوعي بما يختص بهذه القوانين والتعاملات على جميع المستويات بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك، والحفاظ على مستوى معين عند التوظيف، وتعيين مسؤول إلتزام على مستوى الإدارة العليا، والإحتفاظ بالسجلات والتقارير الدورية لمجلس الادارة، والإبلاغ عن أي معاملات مشبوهة للمركز الوطني للمعلومات المالية وتقديم تقارير عنها.

وتنص اللوائح أيضاً على عقوبات محددة على مستوى البنك، ومستوى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين. وتم تعزيز نظام العقوبات لضمان أن يكون لدى البنك أنظمة وسياسات وإجراءات وضوابط داخلية تمتثل للأنظمة الدولية، بما يضمن الحفاظ على العلاقات مع البنوك الأخرى. علاوة على ذلك فقد مضى البنك قدماً في تطبيق قانون الإمتثال الضريبي الأمريكي على الحسابات الأجنبية (فاتكا) تماشياً مع المبادئ التوجيهية لخدمات إدارة الخزنة الأمريكية "IRS".

ويدرك البنك أن فهم خصائص ثقافة الإلتزام المطلوبة والسلوكيات المرغوب بها، تُعد من أهم العوامل لنجاح إدارة مخاطر الإلتزام، وعليه قامت دائرة الإلتزام "وبصورة دورية" بتوعية موظفي البنك بأخر المستجدات فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال (AML)، بهدف ترسيخ ثقافة الإلتزام التي تساهم في حماية البنك من غسيل الأموال، مع ضمان الإلتزام الكامل بالقوانين واللوائح المتصلة.

وستشهد عمليات الصيرفة الإسلامية المتنامية رقابة من قبل الجهات المنظمة، وتشمل دون الحصر على الإلتزام بالتنظيمات، والإلتزام بقوانين الشريعة، ومكافحة غسل الأموال، وغيرها.



ومع التطورات التي تشهدها الساحة التنظيمية في السلطنة والعالم، يعمل البنك بشكل مستمر على تطوير أداء دائرة الالتزام عبر تعزيز مهارات الموظفين وتدريبهم ميدانياً وإلكترونياً، إضافة إلى إعداد التقارير الدورية التي تضمن التزام البنك وبقائه في وضع جيد يمكنه من مواجهة التحديات القادمة و تخفيف تأثير المخاطر على عمله مما ينتج عنه استمراره بالنمو بشكل مستقر.

التدقيق الداخلي

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

كما يقوم قسم التدقيق الداخلي بتقديم ضماناته لمجلس الإدارة بشكل موضوعي فيما يتعلق بكفاءة وفعالية نظم الرقابة والتحكم الداخلي للبنك والتي من شأنها المساهمة في التقليل من مخاطر الخسائر أو أي عامل يضر بسمعة البنك.

ويستخدم قسم التدقيق الداخلي في أنشطته الرقابية المتعلقة بتفادي أو كشف عمليات الإحتيال، برنامجاً إلكترونياً لإدارة عمليات التدقيق الداخلي كاملة، كما يستخدم أيضاً أداة لكشف البيانات والحيولة دون وقوع الأخطاء.

هذا وقد أنشئ البنك وحدة تحقيق لتفادي الإحتيال ضمن قسم التدقيق الداخلي وذلك لتحقيق في أي محاولات إحتيال، إلى جانب ذلك، يتم تدقيق العمليات والأنشطة الخطرة وتحليلها بصورة مستمرة شهرياً وذلك للتنبيه المبكر والإنذار وتقديم تحذير مسبق للإدارة عن أي من الأخطاء المكتشفة والنظر في حلها.

ويتابع قسم التدقيق الداخلي نتائج التدقيق المعلقة والتي تكون قد صدرت عن التدقيق الداخلي أو الخارجي مع الإدارة العليا ولجنة التدقيق وذلك لضمان فاعلية التعديلات وتطبيق إجراءات التصحيح حسب ما تراه الإدارة.