

## التقرير الإداري والتحليلي لنشاط البنك

( للفترة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2018 )

يمثل التقرير الإداري والتحليلي نظرة شاملة وتفصيلية لأعمال بنك نزوى للسنة المالية الرابعة والتي تغطي الفترة من تاريخ 1 يناير 2018 وحتى تاريخ 31 ديسمبر 2018 .

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

### نمو مزدهر

لقد شهد قطاع الصيرفة الإسلامية في سلطنة عمان نموا كبيرا خلال الستة سنوات الماضية. ومع وجود إثنين من المصارف الإسلامية المتكاملة وست نوافذ إسلامية، بلغت نسبة الأصول المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية 13 % من إجمالي الأصول المصرفية في السلطنة خلال عام 2018، ومن المتوقع أن يستمر هذا النمو خلال عام 2019. وقد بلغت الأصول المصرفية 3.5 بليون ريال عماني، مسجلا بذلك زيادة بنسبة 18 % منذ ديسمبر 2017. في حين نمت الودائع لتصل إلى 3.2 بليون ريال عماني، مسجلة بذلك زيادة بنسبة 10 % منذ شهر ديسمبر من عام 2017. وقد شكلت الجهود الرامية نحو تعزيز الوعي بحلول الصيرفة الإسلامية وفوائدها لدى الأفراد والشركات على حد سواء بشكل فاعل في تحقيق هذا النمو غير المسبوق في سوق الصيرفة، حيث يضطلع بنك نزوى ومنذ نشأته بقيادة هذا التوجه ورفع مستوى الوعي في كافة أرجاء السلطنة.

وقد أظهر الأداء المالي لبنك نزوى هذا العام نموا استثنائيا طوال سير عملياته، مساهما بذلك في تعزيز موقعه القيادي في هذا القطاع. حيث سجلت كل من محافظ التمويل والودائع والأصول وإيرادات التشغيل نموا هائلا، وكنتيجة لذلك فقد حقق البنك إنجازا تاريخيا عن طريق تسجيل صافي الربح للمرة الأولى.

وقد حقق البنك تطورا سريعا وملحوظا في خطته المالية السنوية لعام 2018. اذ تمكنا من تحقيق العديد من الأهداف التي حددناها ضمن هذه الخطة الطموحة وسجلنا نتائج قوية خلال عام 2018 حيث بلغ صافي الربح 98 % مقارنة بالعام الماضي وتزايدت الإيرادات بنسبة 21 % مقارنة بالعام الماضي بفضل نمو محفظة التمويل.

كما تم دعم الأداء التشغيلي بفضل ارتفاع نسبة الإيرادات غير الممولة وانخفاض التكاليف وتكلفة المخاطر. وقد واصلت الميزانية العمومية للبنك نموها مع تحسن مستوى رأس المال والسيولة النقدية وثبات جودة الائتمان.

وقد حدد البنك خلال هذا العام الفرص الرئيسية والمجالات الرئيسية للتطوير، وخططا تكتيكية لاحقة ساعدت في الحفاظ على مكانته كأكبر بنك إسلامي متكامل في السلطنة. ولقد عززنا من منصبنا في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد والشركات ليس فقط من حيث ريادتنا في قطاعات الأعمال الرئيسية، ولكن أيضا من حيث التميز في الخدمة وقوة الامتياز والقدرات التجارية.

## الاقتصاد المحلي وبيئة الأعمال

شهد النشاط الاقتصادي العالمي ركوداً خلال العام 2018. وبالرغم من ذلك، ارتفع معدل النمو الاقتصادي في السلطنة خلال العام 2017 نتيجة لارتفاع أسعار النفط مقارنة بمتوسط سعر النفط لسنة 2017. كما ساهمت تكاليف الاقتراض المرتفعة وعملية ضبط وتصحيح الأوضاع المالية العامة في الزيادة من حدة الوضع. وعلى الرغم من أن أسعار النفط قد بدأت بالتعافي، إلا أن متوسط سعر النفط ظل منخفضاً مقارنة بالنسبة المطلوبة لتعادل الميزانية المالية.

وشهدت المنطقة خلال عام 2018 عدة تحديات حيث أثر تخفيض انتاج النفط من قبل أوباك (منظمة الدول المصدرة للبترول) على نمو الناتج المحلي الاجمالي. ورغم تعافي أسعار النفط خلال هذا العام، الا أنها لازالت تحت الأسعار المسجلة قبل العام 2014 مما يساهم في ابقاء الحكومات الاقليمية تحت ضغط اعادة هيكلة الموازنات وتنويع مصادر الايرادات. ويرجع أساساً انخفاض معدل النمو الى تخفيض انتاج النفط وفقاً للاستراتيجية العامة لمنظمة أوباك للحد من الانتاج وتقليص فائض الامدادات في سوق النفط العالمية، استراتيجية ساهمت في تعافي أسعار النفط خلال العام الماضي.

ولا تزال الحكومة تعاني من عجز في الميزانية، لذا فإنه من المتوقع أن يستمر هذا العجز لفترة من الوقت. ومع ذلك، فإن وضع صافي الديون العمانية بالنسبة لدول مجلس التعاون الخليجي لازال في وضع جيد، كما أن صندوق النقد الدولي يتوقع أن تشهد الأحوال الاقتصادية تحسناً خلال السنوات المقبلة مدعوماً بنمو الناتج المحلي الاجمالي. وقد ساهمت مبادرة الحكومة لتنويع مصادر الدخل في إيجاد بيئة أعمال تجارية إيجابية وفي تعزيز مستوى النشاط الاقتصادي. ونتيجة لذلك، فقد ارتفعت نسبة الائتمان إلى 7% خلال هذا العام.

ولا يزال الوضع الاقتصادي الحالي في السلطنة مستقراً إلى حد ما. وسوف تدعم ميزانية عام 2018 وخطط الحكومة للتنويع الاقتصادي الجهود التي تبذلها الحكومة لمواجهة التحديات الاقتصادية. ومن المتوقع أن يسجل الناتج المحلي الاجمالي نمواً بنسبة 2.6% في عام 2019 وأن يسجل معدل إئتمان القطاع المصرفي نمواً بنسبة تتراوح بين 8% إلى 10% مما سيؤدي إلى نمو اقتصاد السلطنة والقطاع المصرفي.

## النظرة المستقبلية للقطاع المصرفي

على الرغم من انخفاض سعر النفط وزيادة العجز في الموازنة، الا أن القطاع المصرفي واصل مساره في النمو. وتجاوز إجمالي إئتمان القطاع المصرفي 25 بليون ريال عماني بنهاية شهر ديسمبر من عام 2018، مسجلاً نمواً قدره 2.2 بليون ريال عماني بنسبة 8.8% خلال هذا العام. وعلى الجانب الآخر، فقد نمت نسبة إجمالي الودائع لدى البنوك إلى 4.5% كما نمت نسبة مجموع التمويلات إلى نسبة الودائع من 109% في العام الماضي إلى 112% في نهاية شهر ديسمبر لعام 2018.

ساهم ارتفاع أسعار النفط في تجاوز السلطنة لمرحلة الانكماش الاقتصادي حيث حقق الاقتصاد نموا وانتعشا بعد الانكماش الحاد الذي شهده خلال السنوات الثلاثة الماضية، مع مساهمة من كل من القطاعات النفطية وغير النفطية. وبالرغم من ذلك، انتعش الاقتصاد بالفعل في عام 2018 ومن المتوقع أن تتسارع وتيرة هذا الانتعاش في عام 2019.

وقد ظل القطاع المصرفي مرنا داعما لمبادرات التنويع الاقتصادي وملبيا للاحتياجات الائتمانية. حيث حافظ النظام المصرفي على ثباته بحيث ظل يتمتع بقاعدة رأس مال قوية ومربحة، كما حافظ على مستوى جيد من السيولة فضلا عن تدني معدل التعثر. هذا وتشير نسبة التمويلات غير المنتظمة للقطاع المصرفي بشكل عام إلى مستوى مقبول من حيث جودة الأصول واحتواء المخاطر الائتمانية. هذا وسينعش تحسن النمو الاقتصادي الطلب على التمويلات بحيث أنه من المتوقع أن تزيد نسبة التمويلات بنسبة تتراوح بين 8 % إلى 10 % خلال العام 2019.

يتمتع النظام المصرفي اجمالا بما يؤهله للنمو المستدام في المستقبل، كما سيستفيد من التحول المنهجي للسلطنة نحو اقتصاد أكثر تنوعا.

### طبيعة أعمال بنك نزوى

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

وتُشكّل الخدمات المصرفية للأفراد الشريحة الأكبر من الأعمال التجارية لبنك نزوى، والتي تعمل على تلبية الاحتياجات المالية للأفراد في الدولة وتمنحهم السبل الضرورية التي تؤدي بهم إلى الشعور بنمط الحياة الذي يتحلى بالأمان عن طريق المنتجات المُبتكرة والمتوافقة مع الشريعة الإسلامية والتي تتضمن حسابات التوفير والحسابات الجارية والودائع الإستثمارية بالإضافة إلى حلول التمويل الشخصي، وتمويل السيارات، والتمويل المنزلي، وغيرها من المنتجات والخدمات.

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

### أبرز التطورات في قطاعنا الرئيسية

#### الخدمات المصرفية للأفراد

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

ومع تواصل التحديات الاقتصادية خلال عام 2018، قام قطاع خدمات التجزئة المصرفية بتعزيز الخدمات المصرفية المخصصة للأفراد وتبني العديد من المبادرات لدعم تجربة العملاء وتعزيز مكانتنا بصفتنا البنك الاسلامي الرائد في السلطنة. كما قمنا خلال هذا العام بتقديم المشاركة المتناقصة كخيار اضافي ضمن التمويل العقاري.

كما قمنا بإضافة عدة ميزات مختلفة إلى المنتجات الحالية من أجل استقطاب مزيد من العملاء. حيث وقع البنك خلال هذا العام عدة اتفاقيات مع خبراء وتجار وباعة مشهورين من أجل توفير خصومات إضافية وخدمات ذات قيمة مضافة لفائدة عملائنا. كما قام البنك بتقديم منتجات التكافل سعياً منه لتتنوع عروض منتجاته.

يعتبر منتج إدارة الثروات من بنك نزوى بمثابة اعتراف وتقدير لعلاقتنا العميقة والثيقة مع عملائنا. وتعرض خدمات إدارة الثروات مجموعة من المنتجات الحصرية والمزايا ومعدل خصم مصمم ليتناسب مع إحتياجات عملائنا. كما نخطط لتعزيز عروض المنتجات وفقاً لاحتياجات عملائنا في هذا القطاع.

توفر بطاقتنا الائتمانية مجموعة من العروض والخصومات المتاحة لدى مجموعة واسعة من التجار محلياً وإقليمياً. كما وقع البنك في عام 2018 عدة اتفاقيات مكنت عملاء بطاقتنا الائتمانية من الوصول إلى أكثر من 1000 صالة مطار في جميع أنحاء العالم. بالإضافة إلى ذلك، مكنت الشراكة المبرمة مع الطيران العماني عملاء خدمة إدارة الثروات بالتسجيل في عرض السندباد الفضي الذي يقدم مجموعة من المزايا المتعلقة بالمطار والسفر.

وفي إطار الجهود المبذولة نحو تحقيق الاندماج المالي والاقتصاد الرقمي، فإننا سنواصل تطوير قنواتنا الرقمية. وسعياً منا لتعزيز تجربة عملائنا المصرفية، قمنا بتقديم خدمات مختلفة في كافة المنصات الإلكترونية وهي خدمة الاستجابة الصوتية والهاتف المصرفي والتطبيق الهاتفي والخدمات المصرفية عبر الانترنت وأجهزة الصرف الآلي وأجهزة الأيداع الآلي للنقد والشيكات والرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني.

وفي إطار فلسفتنا الهادفة إلى إيصال خدماتنا لكافة شرائح المجتمع، أطلقنا فرعنا الثالث عشر في مدينة الخوير بمسقط. ويعتبر موقع هذا الفرع إستراتيجياً للغاية، ويلبي هذا الفرع كافة الإحتياجات المصرفية للسكان والشركات في المنطقة. وسيكون البنك أيضاً قادراً على تلبية إحتياجات عدة مؤسسات حكومية مجاورة.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن قسم المعاملات المصرفية للأفراد قد إتخذ مجموعة من المبادرات لتحسين الإيرادات وتقليل التكاليف حيثما أمكن دون التنازل عن مستوى جودة الخدمات وجودة تجربة العملاء.

وخلال هذا العام، عززت خدمات المعاملات المصرفية للأفراد من مكانة البنك الرائدة بفضل زيادة قاعدة عملائها بنسبة تصل إلى أكثر من 15 % في عام 2018 وزيادة في ودائع الأفراد بنسبة 43 % وزيادة في الأصول بنسبة 14 %. وتستمر فروعنا البالغ عددها ثلاثة عشر فرعاً (موزعة في أماكن إستراتيجية في جميع أرجاء السلطنة) في توفير خدمات ذات مستوى عالٍ من الجودة وأفضل الحلول المالية الممكنة من خلال تحليل إحتياجات العملاء.

ويهدف البنك خلال العام 2019 إلى توسيع قاعدة عملائه وشبكة فروعه من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة وتجربة مصرفية مميزة وثرية. كما نهدف إلى مواصلة الابتكار وتقديم منتجات وخدمات جديدة لعملائنا.

## الخدمات المصرفية التجارية

شهد قطاع الخدمات المصرفية التجارية تطوراً مستمراً في قاعدة عملائه في جميع الفئات بالإضافة إلى مجموعة متزايدة من المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية ملائمة لجميع أنواع الأعمال. وقد كان من الضروري إعادة هيكلة الأعمال في الوقت المناسب لمسايرة بيئة الأعمال المتغيرة. وساهم بناء العلاقات والشراكات التجارية عبر مختلف الفعاليات المنظمة على مدار هذا العام، وهي خاصية نسعى للمحافظة عليها في قادم السنوات، في توفير منصة مناسبة لفهم العروض المصرفية الإسلامية المقدمة للشركات. ويعتبر حالياً قطاع الخدمات المصرفية التجارية جاهزاً للمساهمة في مرحلة النمو التالية للبنك.

## الخدمات المصرفية للشركات

تواصل الخدمات المصرفية للشركات في اكتساب عملاء جدد وتطوير العلاقات القائمة من خلال تقديم مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية المتوافقة مع الشريعة والحلول المبتكرة. وحافظ هذا القطاع على جودة الأصول من خلال الإدارة الفعالة للعملاء وحقق ارتفاعا في نسبة الإيرادات المتأتية من الرسوم فضلا عن هامش صافي للبنك على الرغم من ظروف السوق الصعبة والمنكماشية. وقد أسفرت الجهود المتسقة لهذا القطاع في إبرام عدة صفقات تجارية مهمة من شأنها أن توفر قاعدة أصول مستقرة للبنك في السنوات القليلة القادمة. وتظل التغطية في المدن الرئيسية المتمثلة في مسقط وصلالة وصحار والدقم ممتازة. وسنواصل، بالتعاون الوثيق مع قسم الالتزام الشرعي، الاعتماد على نهج خاص لتقديم منتجات مبتكرة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية إلى الشركات الضخمة بهدف الوصول إلى مزيد من الشركات.

## تمويل المشاريع

ركزنا في هذا القسم على مواصلة تنفيذ المشاريع القائمة والممولة من البنك وإكمالها بنجاح، بالإضافة إلى إبرام مشاريع أو عقود جديدة. حيث نجح الفريق في الحصول على بعض المشاريع "الخضراء" والصدقية للبيئة في مناطق مسقط والداخلية وظفار. وتم دعم مساعي البلاد لتعزيز قطاع الصناعة من خلال التمويل المتوافق مع الشريعة للصفقات الرئيسية على الرغم من حدة المنافسة. بالإضافة إلى التمويل الأساسي، تم أيضًا قمنا بتقديم خدمات استشارية فيما يتعلق بعمليات الاندماج والشراء والتي من شأنها أن توفر إيرادات متأتية من الرسوم لفائدة البنك. ويسعى هذا القسم إلى الحصول على بعض الأعمال التجارية في المشاريع القادمة.

## الشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية التجارية

تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دورا هاما في نمو الاقتصاد ودعم الاستراتيجية الوطنية لتعزيز التنويع الاقتصادي. واعترافا منه بأهمية هذا الدور، واصل البنك في زيادة عدد عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة وحجم الأعمال التجارية معها من خلال توسيع وتعزيز شبكة مديري العلاقات لخدمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتلبية احتياجاتها المختلفة عبر مجموعة واسعة من المنتجات والتسهيلات المتوافقة مع الشريعة. كما يتمتع خبراؤنا في مجال الخدمات المصرفية التجارية بكامل القدرة على خدمة الشركات متوسطة الحجم التي تتجاوز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ومع انطلاق تنفيذ المرحلة الأولى من تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة، قمنا باستقطاب الأعمال من عدة مدن داخلية رئيسية بالإضافة إلى مسقط.

## التمويل التجاري

يوفر البنك حلا تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية لتلبية إحتياجات العملاء بمختلف أطيافهم محليا ودوليا. وكننتيجة للجهود التسويقية المتميزة، قام قطاع التمويل التجاري بتوسعة قاعدة العملاء من الشركات الصغيرة المركزة أنشطتها أساسا على الأسواق المحلية إلى الشركات الكبرى العاملة على الصعيد الدولي، بالإضافة إلى دعم عملاتنا بخدمات ومنتجات مصممة خصيصا لهم ومساعدتهم على النمو والعمل بكفاءة. وبالتالي سجلت أعمال التمويل التجاري نموا مستمرا في محفظة الأعمال التجارية، في حين ارتفعت الإيرادات التشغيلية المتأتية من التمويل التجاري. من ناحية أخرى، شهدت قيمة تمويل منتج المراجعة نموا ملحوظا كما سجلت الأرباح ذات الصلة نموا ثابتا خلال نفس الفترة. سيواصل القسم العمل نحو تحقيق رؤيته في أن يصبح أفضل مزود للخدمات التجارية في الأسواق المحلية من خلال تقديم خدمات محترفة لمساعدة العملاء على النجاح في أعمالهم التجارية ودعم ازدهار المجتمعات.

## الأسواق العالمية

يسعى قسم الأسواق العالمية، إلى جانب مهام الخزانة، إلى تعزيز محفظة الصكوك وعمليات الصرف الأجنبي. حققت عمليات الصرف الأجنبي خلال هذا العام نمواً مرضياً في حين استمرت محفظة الصكوك، على الرغم من ظروف السوق الصعبة، في تقديم مساهمة ثابتة في إيرادات البنك. تستمر الأسواق العالمية في توسيع نطاق عروضها من خلال قنوات البنك المتنامية، وتوفير الخبرة والمعرفة بالسوق في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية.

## الخدمات المصرفية الحكومية والاستثمارية

يعتبر قسم الخدمات المصرفية الحكومية والاستثمارية أحد المحركات الرئيسية لقاعدة ودائع إجمالية من أجل المساعدة في نمو أصول البنك بعيداً عن الحلول الاستثمارية. وقد أضافت المساهمة المستمرة والدعم الذي يقدمه القسم قوة وتنوع لأعمال المعاملات المصرفية للشركات عن طريق توفير مصادر للتمويل وتعزيز مصادر الدخل. وقد تمكن القسم من خلال تغطيته الممتازة من مواصلة توسيع قاعدة العملاء حيث كان له دور أساسي في دعم نمو أصول البنك وإيراداته. كما استمرت الاستثمارات في تكملة الإيرادات. وسيواصل القسم جهوده ويركز على مبادرات الكفاءة بالتوازي مع تطور شبكة وقنوات البنك.

## الخدمات المصرفية الدولية

يركز قسم الخدمات المصرفية الاستثمارية والدولية على بناء العلاقات والمحافظة عليها مع المؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم لضمان سلاسة وسهولة التعاملات التجارية الداخلية والخارجية. واستمر بنك نزوى خلال العام 2018 في بناء علاقات متينة مع البنوك المحلية والدولية حول العالم. ويهدف البنك إلى تمكين عملائنا من الشركات والمؤسسات من الوصول إلى الشبكة الدولية للتجارة والمدفوعات وإلى تقديم أحدث المنتجات المقدمة من أكبر البنوك الإقليمية أو الدولية. وتم إنشاء خطوط ائتمان جديدة للتعامل مع المدفوعات المحلية والدولية والابداعات وخطابات الاعتماد والضمان. وسيواصل القسم تطوير العلاقات طويلة الأجل لفائدة البنك والمحافظة عليها فضلاً عن ضمان جودة المعاملات مع البنوك والعملاء.

## قسم دعم الخدمات المصرفية للشركات

يمثل قسم دعم الخدمات المصرفية للشركات قسماً رئيسياً لدعم قسم الأعمال التجارية وضمان فاعليته في تغطية مجموعة واسعة من خدمات العملاء والعروض. وساهمت أعماله في تحقيق نمو إجمالي ملحوظ في الخدمات المصرفية للمبيعات بالجملة. وسيستمر القسم في تحسين مستوى كفاءته لتلبية تطلعات البنك والمساهمة في تحقيق رضا العملاء على خدماتنا.

## إدارة المخاطر

تُعد إدارة المخاطر جزءاً لا يتجزأ من عملياتنا وتقع مسؤوليتها على جميع أقسام البنك. يتم الإشراف على إدارة المخاطر وإدارتها في جميع أقسام البنك. ويقوم نهج البنك تجاه إدارة المخاطر على فهم عوامل المخاطر وأنواعها وآثارها. وتشمل عوامل المخاطر على سبيل المثال لا الحصر البيئة الاقتصادية واللوائح والمنافسة وتطور السوق والقرارات المتعلقة بالأعمال والأخطاء في العمليات أو الحكم واختلالات السوق والكوارث الطبيعية.

كانت عملية إدارة المخاطر فعالة في تحديد المخاطر الرئيسية الناشئة وعوامل المخاطر وقياس أثر هذه المخاطر على خلفية تغير الظروف الاقتصادية الكلية وإدارتها ورسم استراتيجية البنك المستقبلية.

يتعرض البنك بشكل اعتيادي لأشكال عديدة من المخاطر أثناء تنفيذ أعماله وأنشطته. قام البنك بإرساء نظام فعال لإدارة المخاطر قائم على اتخاذ القرارات بناء على تقييم المخاطر على مستوى كافة المستويات التنظيمية للبنك. وقد نجح البنك اليوم في تحديد منهج فعال لإدارة المخاطر وضمان استقرار عمليات البنك لتحقيق أهدافه الاستراتيجية وحماية مصالح كافة الشركاء.

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

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

وفي إطار المبادرات المتواصلة للبنك، قام البنك بمراجعة وتعديل سياسات إدارة المخاطر ليتم التعامل مع المخاطر الناشئة وتحسين الكفاءة وخدمة العملاء بما يتماشى مع استراتيجيات البنك والرغبة في المخاطرة. ونجح البنك في الوفاء بالمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم "9" لانخفاض قيمة الأصول المالية وتصنيف نموذج الأعمال الخاص بها. وإعداد، ويسعى البنك إلى تحسين معاييرها الداخلية المتعلقة بالعوامل المالية وغير المالية لتقييم مخاطر الائتمان وهو ما سيساهم في تعزيز قدرات تحديد العملاء شروط وتحديد شروط وأحكام توفير الائتمان للحفاظ على جودة حيز الأصول. وقد تم تنفيذ اختبارات التحمل الدورية ومراجعة محفظة الاستثمارات لكل قطاع على حدة لغرض تحديد المحفظة وإدارتها بشكل استباقي من خلال نظام انذار مبكر قوي ومعالجة سياسات المخاطر القائمة المعتمدة وتعديلها لتناسب مع البيئة التنظيمية والاقتصادية المتغيرة.

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

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

هذا، وتعرف المخاطر المتعلقة بالعمليات اليومية للبنك بـ "المخاطر التشغيلية". ولتقليل هذه المخاطر، فقد تم تبني سياسة لإدارة المخاطر التشغيلية إضافة إلى تطبيق ضوابط دقيقة ضمن كافة المستويات والأقسام في البنك. وخلال العام الماضي، قام البنك أيضاً بتطوير وتطبيق أداة "التقييم الذاتي للمخاطر والتحكم" لمراقبة وتقييم كافة العمليات الأساسية والضوابط لمعالجة المخاطر التشغيلية التي قد تظهر أثناء إجراء المعاملات المختلفة ووظائف الدعم. كما قام البنك خلال هذه الفترة باختبار استدامة الأعمال لجميع الوظائف الأساسية لضمان استدامة الأعمال الهامة عند وقوع أي حدث غير متوقع.

نفذ البنك نظام التقييم السنوي الداخلي لكفاية رأس المال فضلا عن اختبارات الضاغطة خلال فترة المراجعة والتقييم. ويتيح هذا النظام للبنك تقييم المخاطر المحتملة ومتطلبات رأس المال في ظل سيناريوهات الأزمات وقد تمكن من خلال هذه الممارسات من تطوير مقاربة منهجية لإدارة متطلبات رأس المال خلال الأزمات. وقد تم اعتماد هذا التقرير من قبل مجلس الإدارة وعرضه على البنك المركزي العماني. ويتولى فريق إدارة المخاطر بشكل نشط تتبع المستجدات المنبثقة عن لجنة بازل

بخصوص الإشراف البنكي على الأطر القانونية العالمية فضلا عن توجيهات البنك المركزي العماني المتصلة باللوائح المحلية. ويعمل البنك بشكل تدريجي على إدراج الجوانب المتصلة بالهيكل واللوائح المحلية بهدف بناء بنك يتسم بأعلى قدر من الثبات والموثوقية في سلطنة عمان.

### التوعية بمبادئ الصيرفة الإسلامية

نظرًا للأهمية التي يحتلها مجال التوعية حول الصيرفة الإسلامية فقد أولى البنك منذ تأسيسه في عام 2013 التزاما طويل الأمد يهدف إلى تعزيز الوعي حول مفهوم الصيرفة الإسلامية في مختلف أنحاء السلطنة. وفي سياق الجهود التي يبذلها في هذا الإطار عمد البنك إلى تدشين مجموعة واسعة من ورش العمل والحملات الترويجية والمننديات وحلقات النقاش التي شملت الآلاف من المستفيدين من بين طلبة التعليم العالي ومختلف المؤسسات الحكومية والخاصة. انطلاقا من جهوده الريادية في هذا السياق، دشّن بنك نزوى في عام 2014 النسخة الأولى من ندوة المعرفة للصيرفة الإسلامية والتي صممت لتكون منصة سنوية تهدف إلى الوصول إلى المجتمعات المحلية في جميع أنحاء سلطنة عمان وتمكينهم من معرفة التمويل الإسلامي. زارت هذه الحملة الترويجية المنظمة على الصعيد الوطني مختلف الكليات والجامعات، بما في ذلك جامعة السلطان قابوس، جامعة صحار، وكلية شناصر للتكنولوجيا وغيرها.

وقام البنك بالتعاون مع مجموعة من مؤسسات الصيرفة الإسلامية المعروفة لنشر الوعي بالصيرفة الإسلامية في السلطنة. حيث قام البنك خلال عام 2017، بالتعاون مع صندوق الكوثر وشركة تكافل عمان للتأمين بتدشين أول حملة تثقيفية من نوعها تهدف إلى تسليط الضوء على الأدوات المالية الإسلامية والتأمين والاستثمار وفقا للصيرفة الإسلامية في عدة محافظات.

وباعتباره "مرجعا" للحلول المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في السلطنة، اكتسب بنك نزوى سمعة طيبة من خلال مشاركة خبراته مع الطلاب المحليين والدوليين. وقام البنك باطلاق "الدورة الصيفية للتمويل الإسلامي" في جامعة السلطان قابوس بالتعاون مع البنك المركزي العماني كما رحب بعشرات الطلاب الزائرين في اطار إستراتيجية التطوير المستمر للقطاع ونشر الوعي بمبادئه الأساسية لدى الجماهير على المستويين الإقليمي والدولي. وقد رحب البنك الى حد الآن بمجموعة من الطلاب لمنتامين لبعض الجامعات العالمية المرموقة كجامعة سنغافورة الوطنية وجامعة واشنطن وجامعة باريس دوفين على سبيل المثال لا الحصر.

وفي اطار سعيه لتقديم حلول مالية اسلامية لمختلف المجتمعات المحلية بالسلطنة، أطلق بنك نزوى أول فرع متنقل زار عدة محافظات في كامل أنحاء السلطنة منها مسقط والداخلية والشرقية وظفار والباطنة والبريمي.

وحرصا منه على دفع عجلة النمو التجاري، سعى بنك نزوى أيضا للوصول لمجتمع ريادة الأعمال في سلطنة عمان وذلك من خلال رعاية أحداث عديدة مثل النسخة الافتتاحية لمعرض ومؤتمر عمان للامتياز التجاري. كما تمكن البنك من الوصول الى عدد متزايد من الشركات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة وتعزيزها من خلال وحدة الخدمات المصرفية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي أطلقها مؤخرا.

كما ركز البنك على عملائه من الشركات من خلال تقديم مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية المبتكرة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية تشمل خدمات الخزينة والاستثمار والخدمات المصرفية الدولية وخدمات التمويل التجاري مما يمكنه من أن يصبح الشريك التجاري المفضل للشركات بمختلف أحجامها في السلطنة.



كان عام 2018 عامًا للإنجازات بامتياز. حيث احتفل بنك نزوى بالذكرى السنوية الخامسة منذ انطلاق أعماله بعد تسجيله لأعلى معدل نمو في القطاع المصرفي في السلطنة خلال النصف الأول من عام 2017. كما نجح في تحقيق هدفه المتمثل في توسيع شبكة فروعه لتصل إلى 13 فرعاً في سلطنة عمان. ويعود تحقيق هذه الإنجازات للالتزام البنك الراسخ بمرافقة عملائه في مسيرة تقدمهم وإثراء تجربتهم المالية. وساعد نهج البنك القائم على مبدأ "العميل أولاً" في بناء مؤسسة مصرفية رائدة شهدت تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الخمسة الماضية.

## المسؤولية الاجتماعية

استرشاداً بمبادئ الشريعة الإسلامية وسعيًا منه لرد الجميل للمجتمع العماني، اتخذ بنك نزوى دوراً رائداً في تعزيز التنمية الاجتماعية والاستثمارات من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج. ومنذ انطلاقتها في عام 2013، سعت المنصة التطوعية لبنك نزوى "مسؤوليتي" إلى اغتنام جميع الفرص لدعم المبادرات الخيرية في مختلف أرجاء السلطنة. وقد نجح هذا البرنامج في إطلاق العديد من المشاريع الهامة تضمنت حملة "إفطار صائم" خلال شهر رمضان، وحملات التنظيف من أجل الحفاظ على الثروات الطبيعية والتاريخية للسلطنة بالإضافة إلى تنظيم حملات للتبرع بالدم تمكنت من تزويد بنوك الدم في ظل احتياجاتها الماسة للدم. كما سعى بنك نزوى إلى تحقيق النمو الاجتماعي للمجتمعات المحلية من خلال تنظيم الأنشطة التعليمية والإثرائية التي شملت مسابقات تنمي لثقافة الشباب السلطنة منصة لبراز مهاراتهم والاحتفال بالقيم المذكورة في القرآن الكريم.

يواصل بنك نزوى تعاونه مع مختلف الجهات المعنية المحلية والإقليمية والدولية لتحقيق تغيير وأثر إيجابيين، تعاون شمل المنظمات غير الربحية والبلديات والوزارات في مختلف مناطق السلطنة.

## الجوائز والشهادات التقديرية

واصل بنك نزوى الاستثمار في الخبراء العمانيين في قطاع التمويل الإسلامي بعد أن أكمل اثنان من كبار مدراء البنك مشاركتهم بنجاح في الدورة الرابعة لبرنامج كامبريدج للريادة في مجال التمويل الإسلامي. بناء على عاداته الدائمة في الحصول على الجوائز التقديرية، تضمنت القائمة الطويلة الخاصة بالجوائز الممنوحة للبنك في عام 2018 جائزة "أفضل بنك إسلامي للخدمات المصرفية للأفراد في عُمان" للمرة الرابعة على التوالي خلال الحفل السنوي لتوزيع جوائز الخدمات المصرفية الإسلامية للأفراد وجائزة أفضل برنامج للحفاظ على الموظف وتحفيزه" خلال جوائز إنسايتس الشرق الأوسط لتمييز مراكز الاتصال وجائزة "البنك الأسرع نمواً في عُمان" خلال حفل توزيع جوائز "مجلة بانكر ميدل إيست" لعام 2018.

## إجراءات الحوكمة الشرعية

يمثل الالتزام التام والصارم بمبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية الأساس الذي اعتمده بنك نزوى في تصميم خدماته ومنتجاته المصرفية وذلك عبر إتباع إطار حوكمة شرعية شامل يتضمن العناصر الأساسية التالية التي تضع المعايير والممارسات الضامنة للتوافق مع الشريعة الإسلامية:

(1) **الاطار التنظيمي للصيرفة الإسلامية:** وهو 'كتاب القواعد' الذي أصدره البنك المركزي العماني حول مبادئ الصيرفة الإسلامية يحدد المبادئ التوجيهية للحوكمة الشرعية والمفاهيم وخصائص المنتجات المسموح اعتمادها في السلطنة من قبل المصارف الإسلامية.

(2) **معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية:** وتضم كافة معايير المحاسبة والحوكمة الشرعية التي أصدرتها الهيئة وأوصى بها البنك المركزي العماني. وتمثل هذه المعايير مرجعاً رئيسياً للالتزام بالشريعة الإسلامية في قطاع الصيرفة الإسلامية. ويتم اللجوء للأحكام الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية بخصوص القرارات الشرعية غير الواردة في هذه المعايير.

(3) **هيئة الرقابة الشرعية:** وهي هيئة تتألف من نخبة من علماء الشريعة العمانيين والدوليين الذين يقومون بمراجعة وإصدار الفتاوى حول كافة المنتجات والعمليات ذات الصلة إضافة إلى الاشراف عليها بشكل تام لضمان التزام بنك نزوى بأحكام ومعايير الشريعة الإسلامية على الدوام. ويلتقي أعضاء هيئة الرقابة الشرعية للبنك بشكل منتظم كل ثلاثة أشهر، وتضم كلا من الشيخ الدكتور عبد الستار أبو غدة، كرئيس للجنة، وعضوية كل من الشيخ الدكتور محمد بن راشد الغاربي، والشيخ إبراهيم بن ناصر الصوافي. هذا وقد أسست الهيئة لجنة تنفيذية شرعية متخصصة مؤلفة من الشيخ الغاربي والشيخ الصوافي، تعقد لقاءاتها بشكل شهري لمراجعة أعمال البنك من ناحية احترامها للشريعة الإسلامية واستيعاب المتطلبات الحالية للأعمال. وتستند اللجان التنفيذية الشرعية على المبادئ التوجيهية لهيئة الرقابة الشرعية وفتاويها.

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

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

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

(7) **التدريب الشرعي:** يواصل قسم الالتزام الشرعي في البنك تركيزه على برامج التدريب الشرعية ذات الصلة لضمان امتلاك كافة الموظفين الاداريين وفريق العمل معرفة شاملة بأسس الشريعة الإسلامية وأحكامها. كما تتوسع دائرة التدريب الشرعي لتشمل الأطراف الخارجية وذلك من خلال الحملات التوعوية بالصيرفة الإسلامية الموجهة لمختلف شرائح المجتمع بما في ذلك الأساتذة والتلاميذ والطلبة وموظفي الوزارات ومؤسسات القطاعين العام والخاص.

## الموارد البشرية

يعد الموظفون القوة الداعمة لنجاح البنك، لذلك ارتكزت الجهود حول دفع قدراتهم وإمكانياتهم ليكونوا قادة الغد. ونتيجة لذلك، فقد شهد البنك إنجازات كبيرة وأداءً قويا في عام 2018. وبالإضافة إلى ذلك، وكجزء من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، حافظ البنك على جودة إدارة الأداء لإرساء ثقافة ربط الأجر بالأداء ووضع استراتيجية التعاقب المناسب من خلال توفير المهارات الوظيفية والتقنية المطلوبة لفائدة مجموعة مختارة من الموظفين ذوي الإمكانات العالية. ويعتبر البنك هذه المسألة جزءا حيويا لإرساء نهج متكامل لإدارة وتنمية موظفيها.

## التوظيف

أنهى البنك عام 2018 بعدد موظفين يصل إلى 353 موظف وساهم في المبادرة الحكومية للتوظيف من خلال توظيف 22 فردا من الخريجين الجدد والباحثين عن عمل. واستمر بنك نزوى في تحديد وتوظيف المواهب العمانية في السوق التنافسية. يهدف البنك إلى أن يكون مؤسسة رائدة في جذب أفضل وأكثر المواهب كفاءة في السوق المحلية من خلال توظيف الخريجين الجدد الواعدين وجذب الموظفين ذوي المؤهلات العالية والخبرة الطويلة في القطاع. ولتحقيق هذه الأهداف، اعتمد البنك على سياسات التوظيف الواضحة والدقيقة التي تستند على المستوى التعليمي والمؤهلات المهنية ومدى تلاؤم التخصص للمناصب الشاغرة. وبالمثل، فإن البنك يلتزم التزاما كاملا بالحفاظ على موظفيه الأكفاء.

## التطوير والتدريب

يؤمن بنك نزوى بأهمية تأهيل وتدريب كافة فئات الموظفين من خلال تزويدهم بالمهارات المناسبة في مجالات الإدارة والأعمال المصرفية المختلفة، والتي بدورها ستعزز من معارفهم وخبراتهم مما سيساهم في تطوير قدراتهم وخبرتهم وبالتالي تعزيز الأداء بصفة عامة.

ركزت مبادرات البنك الاستراتيجية في التنمية والتدريب خلال عام 2018 على مواصلة تعزيز مهارات كافة الموظفين عن طريق تقديم تدريب عالي المستوى في جميع الفئات الوظيفية بكافة أقسام البنك وفروعه. وقد حضر ما يقارب 80 % من موظفي البنك أكثر من 105 برنامجا تدريبيا بإجمالي 800 فرصة تدريب ركزت على التدريب على الخدمات المصرفية الإسلامية وإدارة المخاطر وإدارة الثروات والخدمات المصرفية للشركات وخدمات التجزئة المصرفية. كما شارك البنك في الدورة الرابعة لبرنامج كامبريدج للريادة في التمويل الإسلامي المنظم من قبل المجلس الاستشاري الدولي لكامبريدج - لندن. وتعكس هذه البرامج التدريبية المتطورة أحدث التطورات التقنية في القطاع المصرفي كما أنها تساعد على إشراك الموظفين في الأنشطة المتخصصة لزيادة مؤهلاتهم ومعارفهم بالخدمات المصرفية وتعزيز قيمة وأخلاقيات العمل بما يتماشى مع رؤية بنك نزوى وتطلعاته.

كما عمل البنك على تعزيز ثقافة التعليم والتطوير الذاتي داخل فروعه لما توفره من فرص دراسية لعدد من الموظفين من أجل الحصول على مؤهلات جامعية ومهنية من المؤسسات التعليمية المعروفة ومراكز التدريب داخل سلطنة عمان وخارجها.

## التعويضات والمزايا

يعمل بنك نزوى على تعزيز قدرات موارده البشرية من أجل تحقيق التوازن بين العرض والطلب عليها وإدارة التكلفة وقاعدة الموظفين بشكل فعال على المدى الطويل. وتقوم الخطة الاستراتيجية للبنك على مفهوم "ربط الأجر بالأداء". وقد تابعت إدارة الموارد البشرية عن كثب التقدم المحرز في تطبيق مبادئ العدالة والحيادية والتنافسية في الأجور. ويطبق البنك نظام تقييم الأداء الذي يربط بين كل من المتغيرات السنوية والأجور التي يستحقها الموظفون بنظام الأداء. وكان مستوى المساهمات السنوية مرتبط بتحديد الأهداف وتقدير المستويات المختلفة بين الموظفين. ونظرا لقوة السوق وتغيره الديناميكي، فإن البنك يشارك سنوياً في دراسة إستقصائية للرواتب مع إدارة موارد بشرية محترفة من أجل مقارنة الرواتب التي يدفعها بتلك المدفوعة في السوق وإتخاذ القرارات المناسبة استنادا إلى نتائج الدراسة لاعتماد نظام رواتب ملائم.

كما يعمل البنك بصفة مستمرة على تحسين أنظمة الموارد البشرية لتسريع العديد من العمليات المرتبطة بها والتي تتضمن الأجور والتوظيف والتدريب والسداد الفوري لأجور الموظفين والخدمة الذاتية للموظفين.

كما يسعى البنك إلى إرساء عمليات مستدامة تضمن تلاؤم أنظمة تعويضات الموظفين مع المتطلبات القانونية وتحفز على الأداء المستدام على جميع مستويات البنك.

### تقنية المعلومات

تمثل تقنية المعلومات أداة تمكينية للأعمال الأساسية ونهدف من خلالها إلى تحقيق هدفنا الإستراتيجي المتمثل في أن نكون البنك الإسلامي الأول والمفضل بالنسبة لعملائنا ومساهميننا وموظفينا. وتستمر رحلتنا بتركيز قوي من طرفنا على تقليص التكاليف التشغيلية وبناء القدرات الرقمية وزيادة الكفاءة والأتمتة وإرساء عمليات تضع العملاء في محور اهتمامها لتقديم أفضل تجربة ممكنة للعميل.

كما قام البنك بتطوير عروضه الخاصة بالقنوات الرقمية من خلال إضافة خدمة "المعاملات بين شركة وشركة" وخدمة "المحفظة المحمولة" وخدمة التحويلات التي تم تطويرها للعمل في الوقت الحقيقي. كما تم تحسين كفاءة معالجة الأجور من خلال تطبيق نظام إدارة الأجور التابع للبنك المركزي العماني. ويضمن نشر أسس وأدوات تحقيق أمن المعلومات قدرة البنك على ضمان الأمن الإلكتروني وتوفير درجة عالية من الحماية الخارجية والداخلية على حد سواء.

### النظرة المستقبلية

تعتبر التوقعات لعام 2019 مشجعة خاصة بعد ارتفاع أسعار النفط بعد قرار منظمة الدول المصدرة للبترول بمواصلة العمل باتفاقية خفض إنتاج النفط مما سيساعد على استقرار أسعار الدعم. وقد ساهم هذا القرار في دعم سعر النفط ومن المتوقع أن يصل متوسط سعر النفط إلى 63 دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد في عام 2019، أي في حدود المعدلات المسجلة العام الماضي. ومن المتوقع أن يحقق اقتصاد السلطنة نمواً إيجابياً بنسبة 2.6٪ بالأسعار الثابتة. كما يتوقع صندوق النقد الدولي أن تحقق السلطنة أعلى معدل نمو بين جميع دول مجلس التعاون الخليجي في عام 2019.

تسير عمان على المسار الصحيح نحو الحفاظ على النمو المستدام أثر الإصلاحات الجديدة والمبادرات الحكومية الهادفة لتنويع مصادر الدخل مع زيادة الإنفاق في القطاعات الرئيسية. وفي ظل التحديات العالمية غير المسبوقة، ظلت السلطنة ثابتة ومصممة على خلق فرص جديدة للنمو في مجموعة واسعة من القطاعات بما في ذلك البنية التحتية والرعاية الصحية والضيافة والسياحة والتعدين والموانئ والشحن والخدمات اللوجستية والنقل.

أدت التدابير التي اتخذتها الحكومة لتعزيز الإيرادات غير النفطية معتمدة في ذلك على تزايد فاعلية التحكم في الإنفاق العام، إلى تخفيض العجز في الميزانية في السنوات الأخيرة الماضية بشكل ملحوظ. وفي إطار تعزيز النمو والتنويع الاقتصادي، نظرت الحكومة في نفقاتها الاستثمارية باعتبارها إنفاقاً أساسياً، بهدف تعزيز المناخ الاستثماري وبالتالي تمكين القطاع الخاص من لعب دور أبرز في المشاريع الاستثمارية وخلق فرص عمل إضافية في البلاد. وقد تم تخصيص الإنفاق الاستثماري على وجه التحديد لمشاريع البنية التحتية التي تشرف عليها مختلف الوحدات الحكومية. وخصصت اعتمادات أخرى للشركات التابعة للدولة لتنفيذ المشاريع في القطاعين الصناعي والخدمي. تساعد مثل هذه التدابير على تعزيز النمو الاقتصادي وخلق المزيد من فرص العمل. بالإضافة إلى ذلك، تواصل الحكومة تنفيذ المبادرات التي أوصى بها البرنامج الوطني لتعزيز التنويع الاقتصادي (تنفيذ).

على الرغم مما سبق، تعتمد المشاريع والمبادرات التي أوصت بها شركة تنفيذ إلى حد كبير على القطاع الخاص لتوفير التمويل والاستثمارات اللازمة لتنفيذ هذه المبادرات. وتتخذ الحكومة الخطوات اللازمة لتسهيل الإجراءات المصممة لتحسين بيئة الأعمال وتقديم الدعم للقطاعات المعنية إلى جانب تمويل بعض المشاريع الأساسية.

ويواصل اقتصاد البلاد بدرته على جذب المستثمرين وأصحاب المشاريع استحثاثنا على السير على دري النجاح، حيث أننا سنعمل على تطوير البنك وقطاع التمويل الإسلامي ليلبغ أعلى المستويات في السنوات القادمة. كما أننا على ثقة من استفادة البنك من الإصلاحات الجديدة وزيادة الإنفاق الحكومي إلى جانب تطوير القطاعات الرئيسية.

أما بالنسبة للقطاع المصرفي، فمن المرجح أن تستمر بيئة العمل في مواجهة عدة تحديات في عام 2019. ومن المتوقع أن يكون نمو الائتمان في حدود متوسطة، في حين يرجح أن يستمر الضغط على هامش الأرباح طالما لا تزال المنافسة على التمويل شديدة. وفي ظل هذه الظروف، سيتم التركيز على أولوياتنا الخمسة التالية: (1) الأداء المالي، (2) التقدم التكنولوجي، (3) حصة السوق، (4) الفريق والثقافة، (5) والمنظمات التقدمية التي يتوقع أن تشهد تنافسا كبيرا في عام 2019 سعيا منا إلى إنشاء نموذج تشغيل مستدام وفعال لقطاع الصيرفة الإسلامية.

ولضمان تحسين عائدات البنك على المدى المتوسط، نحتاج إلى تنمية الدخل بطريقة قوية وآمنة ومستدامة، مع المحافظة على كل من التكلفة ورأس المال. كما سنتخذ مزيداً من الخطوات لتحقيق إمكانيتنا. وفي هذا الصدد، فإننا نلتزم التزاماً تاماً بإيلاء كامل الاعتبار لرضاء العملاء والمخاطر والأرباح. وسواصل العمل باستراتيجية التنمية من أجل تنويع أعمالنا التجارية وتعزيز صمعتنا. وسنحقق مزيداً من النمو من خلال جذب الأعمال التجارية المربحة من كل من عملائنا الجدد والحاليين. وعلى الرغم من عجزنا على السيطرة على البيئة الخارجية، إلا أننا قادرون على السيطرة على عملياتنا الداخلية واثقون من مكانة بنك نزوى في السلطنة. وضعنا استراتيجية متسقة تستند إلى التركيز على احتياجات العميل، حيث نستمر في تطوير قدراتنا تحسباً لأي تغير في رغبات العملاء وفي المنافسة والبيئة الخارجية وفي خلق فرص جديدة لتحقيق النمو من خلال التكنولوجيا والابتكار. وهذا سيكون نهجنا في البيئة الحالية مع توفير الائتمان بحذر.

وسواصل تعزيز ميزانيتنا العمومية بطريقة رقابية عن طريق تنويع مصادر الدخل وتوسيع قاعدة منتجاتنا وعمالئنا. كما سنسعى إلى تعزيز حصتنا في السوق في قطاعي خدمات التجزئة المصرفية والخدمات المصرفية لمبيعات الجملة وزيادة مجهوداتنا من أجل تنويع الأصول وحافطة الأوراق المالية لتشمل مختلف القطاعات والأقسام والترفيه في الإيرادات المتأينة من الرسوم والعمولات عن طريق تعزيز معاملتنا البنكية.

كما سنستمر أيضاً في ممارسة سياسة صارمة للحد من التكلفة. ومن أجل الحفاظ على مكانتنا الرائدة وسمعتنا الجيدة لدى عملائنا، سنقوم بتعزيز النمو رقمياً من خلال تسريع دخول عملائنا إلى منصاتنا الرقمية وتعزيز قنوات التوزيع وتحسين التكلفة وكفاءة رأس المال لتوجيه البنك نحو الاتجاه الصحيح وتحسين قدراتنا حتى نلبي جميع احتياجات عملائنا في الوقت المناسب وللبحث عن مصادر جديدة للإيرادات.

اذ يقوم البنك بالاستثمار لتقديم قيمة اضافية لأصحاب المصلحة من المستثمرين والزبائن والموظفين والمجتمعات التي نخدمها خلال مسيرة جعل التمويل الإسلامي "أقرب إليك"، وهي غايتنا الأساسية. كما نرغب في تلبية احتياجات العملاء المتغيرة عبر تطوير أنفسنا باستمرار عبر الابتكار الرقمي حتى نتمكن من خدمة عملائنا بطريقة سريعة وبسيطة وفعالة. ويهدف هذا المفهوم إلى إظهار الروابط الواضحة بين قدرة المؤسسة على تقديم قيمة مضافة من خلال استراتيجيتها ومنصتها التكنولوجية وقنوات التوزيع ومنتجاتها، مما يدعو جميع العاملين بالمؤسسة للتفكير القيمة المضافة التي نرغب في تقديمها لمجتمعنا.

وختاماً، لا بد من الإشارة أنه لولا المساهمة الفعالة من موظفينا لما تمكنا من تحقيق هذه الانجازات خلال سنة 2018 ولا يسعنا إلا أن نشكرهم بهذه المناسبة على التزامهم برويتنا والتقدير بأدائها. كما أتقدم أيضاً بجزيل الشكر والعرفان لكل من البنك

المركزي العُماني، ورئيس مجلس الإدارة، السيد أمجد البوسعيدي، ونائبه سعادة الشيخ أحمد الرواحي، وأعضاء المجلس الكرام، وفريق الإدارة العليا في البنك، وجميع الموظفين، على دعمهم المتواصل وجهودهم الحثيثة للمضي قدما في رحلتنا لزيادة حصتنا السوقية والذين لولا دعمهم المتواصل لما تحققت رؤيتنا على أرض الواقع. كما أغنتم هذه الفرصة للإعراب عن أصدق عبارات الامتنان إلى عملائنا وكافة المساهمين في البنك لنقّتهم الموصولة ووفائهم و دعمهم الكامل خلال مسيرتنا وأتطلع وإياكم نحو تحقيق المزيد من الازدهار والتقدّم خلال العام الحالي.

وتقبلوا مني فائق عبارات الشكر والاحترام والتقدير،

**خالد الكايد - الرئيس التنفيذي للبنك**