

الاقتصادي العماني و التوقعات المستقبلية

تحسّن المشهد الاقتصادي العماني خلال سنة ٢٠١٠ بسبب السياسات الاقتصادية العامة التي تبنتها الحكومة الرشيدة لصاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد حفظه الله ورعاه، وارتفاع أسعار النفط. هذا، ولقد قدّر صندوق النقد الدولي معدل النمو الحقيقي للنتائج المحلي الإجمالي للسلطنة خلال سنة ٢٠١٠ بما يقارب ٤,١%، ويُتوقع أن يرتفع معدل النمو الحقيقي للنتائج المحلي الإجمالي إلى ٥% خلال سنة ٢٠١١، وذلك استناداً إلى ارتفاع أسعار النفط، وتعزيزاً من مساهمات القطاع غير النفطي.

وانسجاماً مع تحقيق أهداف الرؤية المستقبلية للاقتصاد العماني – عمان : ٢٠٢٠ م فإنه من المتوقع أن تركز السياسة الاقتصادية على تخفيض الاعتماد على قطاع النفط والغاز.

ووفقاً لصندوق النقد الدولي فإن التوقعات الاقتصادية على المدى المتوسط تبدو إيجابية، بفضل التحسّن الحاصل في المشهد الاقتصادي العالمي، وبرنامج الإنفاق العام الضخم الذي تنوي الحكومة إنجازه من خلال الخطة الخمسية الثامنة (٢٠١١-٢٠١٥)، وكذلك النمو في الناتج المحلي الإجمالي للقطاعات غير النفطية. وتقدّر عائدات الحكومة خلال فترة الخمس سنوات القادمة بمبلغ ٣٧,٥ مليار ريال عماني مع إنفاق إجمالي خلال نفس الفترة يقدر بـ ٤٢,٧ مليار ريال عماني. ونتيجة لذلك، فإننا نجد عجزاً بقيمة ٥,٢ مليار ريال عماني.

تهدف الحكومة إلى تحقيق نمو سنوي في الناتج المحلي الإجمالي خلال مدة الخطة بمعدل ٦% (على أساس الأسعار الحالية) و ٥% (على أساس الأسعار الثابتة). لقد تم احتساب عائدات النفط خلال فترة الخطة الخمسية الثامنة على أساس معدل إنتاج سنوي يبلغ ٨٩٧ ألف برميل يوميا، ومتوسط أسعار تبلغ ٥٩ دولاراً أمريكياً للبرميل.

وتحدّد موازنة سنة ٢٠١١ الأسلوب بالنسبة لمبادرات التطوير المخطط لها ضمن الخطة الخمسية الثامنة من خلال زيادة الإنفاق العام ليصل إلى ٨,١٣ مليار ريال عماني مقارنة بـ ٧,١٨ مليار ريال عماني في سنة ٢٠١٠. كما يُتوقع أن تبلغ العائدات ما يقارب ٧,٢٨ مليار ريال عماني بالمقارنة مع ٦,٣٨ مليار ريال عماني في الموازنة السابقة.

وقد بلغ الإنتاج الوطني للنفط ٨٦٤ ألف برميل يوميا في سنة ٢٠١٠، في حين أنه بلغ ٨١٢,٥ ألف برميل يوميا في ٢٠٠٩ مسجلاً بذلك زيادة بنسبة ٦,٥%. كما حقق مؤشر سوق مسقط للأوراق المالية (MSM٣٠) ارتفاعاً بنسبة ٦,٠٦% في سنة ٢٠١٠، وهو ما جعله ثالث أفضل سوق من حيث الأداء في دول مجلس التعاون الخليجي بعد كل من قطر، والمملكة العربية السعودية.

الإستراتيجية والتخطيط

لقد اجتمعت لجنة الإستراتيجية والتخطيط لمجلس الإدارة عدة مرات خلال العام ٢٠١٠م ، وقد تم تزويدها بالمعلومات عن التقدم والعوائق التي واجهها كل قسم في إطار إنجاز الخطة الإستراتيجية الخمسية للبنك ، كما ناقشت اللجنة إدارة البنك عن الطرق المثلى لتحقيق أهداف الخطة الإستراتيجية. فبرغم الإنتهاء من الإستعدادات الخاصة لعدد من المبادرات التي ينوي البنك تبنيها ، إلا إنه قد تمت إعادة جدولتها وذلك لضمان تفرغ جميع موظفي البنك والإنتباه التام لإنجاح مشروع الإنتقال إلى نظام الحاسب الآلي المصرفي الجديد بكل سلاسة ، وحتى يتسنى لجميع الزبائن الاستفادة من التجربة المصرفية الفريدة من نوعها. وأننا نفخر بإجتياز هذه المرحلة بسلاسة تامة كما خطط لها ، وبعون الله ، سوف يشهد عام ٢٠١١م تدشين عدد من الأنشطة المتنوعة في مختلف مجالات البنك.

وفي عام ٢٠١٠ ، أخذ قسم ضمان الجودة بالبدء في مزاولة أنشطته ... ، فقد تمت مراجعة آراء الزبائن نحو خدمة البنك والعمل على تقديم الحلول الفورية وتوفير أرقام مرجعية لكل شكوى تم تقديمها وذلك لضمان سهولة مراجعة الزبائن. ومع قاعدة البيانات المتوفرة حاليا ، بإمكان البنك توجيه موارده وإستغلالها بالشكل الأفضل ، فقد تم تقديم حلول لـ ٩٢% من شكاوى الزبائن وفي غضون ١٥ يوما فقط.

لقد قامت دائرة الإستراتيجية والتخطيط بالشروع في العديد من المبادرات التي تهدف إلى تحسين خدمة الزبائن شاملة العرض التوعوي ، والإستبيانات ، والدورات التدريبية ، وتقديم التقارير الإدارية لأعضاء إدارة البنك للمساعدة في إتخاذ القرار. كما تخطط الدائرة تبني مختلف البرامج التي من شأنها تقديم أفضل الخدمات ، حيث سيكون هذا هو المسار المتبع لتعزيز حصة البنك من السوق المصرفية .

مجموعة الأنشطة المصرفية

لم يتأثر الاقتصاد الوطني والقطاع المصرفي العماني نسبيا رغم إستمرار تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية، غير أنه ونظراً للنشاط الاقتصادي البطيء السائد في المنطقة لا سيما في القطاع الخاص ، فإن عملية الطلب الإئتماني لدى البنوك عرفت مستوىً منخفضاً طوال العام، ورغم هذا المناخ الاقتصادي السائد ، فإن مجموعة الأنشطة المصرفية بالبنك التي تتولى تزويد العملاء من الشركات باحتياجاتهم المصرفية قد قدمت أداءً جيداً خلال العام.

تتكون مجموعة الأنشطة المصرفية من الأقسام التالية (١) قسم الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة (٢) قسم تمويل المشاريع والقروض المشتركة (٣) قسم الشركات المتوسطة (٤) التحصيل ونظم المعلومات الإدارية (٥) تسويق التجارة الدولية.

إن الأساس المنطقي لهذا التنظيم هو التركيز على مختلف أجزاء المشاريع التجارية، وتوفير حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية التجارية للشركات بكافة أنواعها تحت مظلة واحدة.

قسم الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة

إن قسم الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة يلعب دورا حيويا في مجموعة الأنشطة المصرفية من خلال التركيز على العملاء ذو التسهيلات الائتمانية الكبيرة. وتمتد قاعدة العملاء لتشمل قطاعات مختلفة كالتجارة، والصناعة، والخدمات، والمقاولات. وبالمثل، تتنوع احتياجات العملاء المميزين وتتطلب التفاعل المستمر معهم لفهم متطلبات رأس المال العامل. لذلك قام البنك بتصنيف العملاء على أساس حجم الميزانية/حجم التسهيلات الائتمانية بُغية تقديم خدمات أكثر فعالية.

لقد تم تخصيص مدراء علاقات الحسابات المصرفية ذوي خبرة عالية ومكرسين لكل عميل من بين الشركات من أجل خدمة سريعة و متكاملة بصفتهم نقطة الاتصال المهمة. إن تركيزنا ينصب على تطوير الحلول المالية حسب الطلب، والتي تتناسب مع الإحتياجات الخاصة للعملاء.

يتم عقد اجتماعات تنسيقية بصورة منتظمة بين مختلف أقسام البنك، وذلك لضمان تقديم خدمة سريعة لمختلف منتجات البنك (مثل منتجات و خدمات التجزئة المصرفية، الخزينة) لعملائنا بغض النظر عن القطاع التجاري الذي ينتمون إليه. لقد قام القسم أيضا بتعزيز فريق العلاقات لديه وذلك بتعيين محللين ائتمان مختصين لتأدية وظائف الدعم الداخلي وهو ما أدى إلى التقليل من مدة إنجاز المعاملات ، الأمر الذي سيؤدي وبلا شك إلى تحسين اجراءات الرقابة و الضبط المتبعة في إنجاز تلك المعاملات.

وفي ظل عدم استقرار وضع الأسواق المالية العالمية ، والبيئة الاقتصادية الدولية السائدة ، فقد سلك البنك طريق التحفظ و الحيلة في نمو محفظة الأصول لديه طوال العام. لقد قام القسم بتمويل العديد من المشاريع المهمة في السلطنة كما قام بعقد صفقة مشتركة مع بنك محلي آخر لتمويل إحدى المجموعات الصناعية في السلطنة بقيمة ٥٠ مليون دولار أمريكي.

قسم تمويل المشاريع والقروض المشتركة

لقد أثر الركود الاقتصادي العالمي على تمويل المشاريع في المنطقة نظرا لانخفاض توافر عملة الدولار الأمريكي للتمويل الطويل الأمد. كما أدى تغير الديناميكيات الناتج عن الأزمة الاقتصادية العالمية إلى الحاجة إلى إعادة النظر في الفرضيات الأساسية للمشاريع في الحالات الفردية وضمان استمرارية المشاريع بصورة جيدة. وبالنسبة إلى السوق المحلية ، فقد شهدت أسواق السلطنة لجوء عدد قليل من الشركات إلى البنوك قصد التمويل على غرار المشروعات الجديدين المستقلين للكهرباء والماء في كل من ولايتي صحار وبركاء الذين قاموا بالحصول على القروض طويلة الأجل من قبل مجموعة من البنوك الدولية.

وعلى مدى السنوات الماضية شارك البنك في جميع مشاريع البنية الأساسية الكبرى، بما في ذلك مشاريع الشركة العُمانية الهندية للأسمدة ش.م.م، وصحار للألمنيوم، والشركة العمانية للغاز الطبيعي المسال، وشركة الغاز العمانية، وميناء صلالة، ومشروع التوسعة في مصفاة نفط عمان، وأوكتال للبتر وكيموايات، ومشاريع الطاقة والماء. كما أنه تتوفر للبنك الكفاءة العالية التي تمكنه من ترتيب تمويل المشروعات المتوسطة، كما لديه علاقات إستراتيجية بعدد من البنوك الإقليمية والدولية مما يضمن مشاركتهم الكاملة في التمويل. خلال النصف الأخير من سنة ٢٠١٠ نجحت الدائرة في ترتيب قرض مشترك بمبلغ ١٧٥ مليون دولار أمريكي لصالح إحدى الشركات وذلك بمشاركة عدد من البنوك الدولية/الإقليمية و هو ما يدل على كفاءته في هذا المجال.

قسم الشركات المتوسطة

أخذين بعين الاعتبار أهمية المؤسسات الصغرى، والمتوسطة الحجم في تحفيز الاقتصاد فإن بنك ظفار قد قام بمبادرات إستراتيجية من أجل مزيد النهوض بالمؤسسات الصغرى والمتوسطة الحجم في البلاد.

لقد قام البنك بإستحداث قسم متخصص وهو قسم الخدمات البنكية للشركات المتوسطة الذي يتولى تمويل هذا النوع الشركات. ولقد تم تحضير هذا القسم للوفاء وبالإحتياجات المالية التي تتراوح من ١٠٠،٠٠٠ ريال عماني إلى ٥،٠٠٠،٠٠٠ ريال عماني. إن وحدة الخدمات المصرفية التجارية التي هي جزء من قسم الخدمات البنكية للشركات المتوسطة تركز على الإحتياجات المحددة للمشاريع التجارية الأصغر حجماً والتي لا يزيد معدل إحتياجاتها عن ٢٥٠،٠٠٠ ريال عماني. لقد تم تصميم منتجات، وخدمات البنك من أجل تمكين هذا القسم من الاستجابة للإحتياجات المتغيرة للقطاع و تمكينه من مجابهة التحديات الموجودة في السوق.

خلال سنة ٢٠١٠ قام القسم بالتركيز على المحافظة على جودة محفظة عملائه، أو تحسينها. لقد تمكن البنك من تعزيز بعض الأصول التي تعاني من عدم الاستقرار في القطاع العقاري من خلال حلول مبتكرة مقترنة بمجهودات استرجاع قوية.

وعلى مدى زمني أطول من الحالي يتوقع أن يشهد هذا القطاع بالذات نمواً بالتوازي مع نمو اقتصاد البلاد.

التحصيل ونظم المعلومات الإدارية

تم إنشاء هذا القسم في عام ٢٠٠٩ ضمن مجموعة الأنشطة المصرفية لتحديد إشارات الإنذار المبكر والمشاكل الطارئة على الحسابات. ويعمل هذا القسم على دعم وحدات أعمال المكاتب الأمامية للبنك للمبادرة بتقديم الاستشارات، واتخاذ التدابير المناسبة لإعادة هيكلة الحسابات في الوقت المناسب. وهذا بدوره سوف يساعد البنك على الحفاظ على سلامة المحفظة.

قسم التمويل التجاري

أنشئ قسم التمويل التجاري و المبيعات المستقل أيضا في عام ٢٠٠٩ بهدف تسويق، وتطوير المنتجات في مجال التجارة الدولية. حيث تم تخصيص موظف من هذا القسم لتقييم احتياجات عملاء الشركات المتعلقة بتمويل التجارة الدولية، واقتراح المنتجات المنظمة المناسبة لتحسين استغلال التسهيلات غير المباشرة على الرصيد المُقدّمة من قبل البنك. كما أن هذا القسم قد لعب دورا رئيسيا في تسويق المنتج المصرفي الجديد للبنك على الانترنت، وساهم في تحسين استخدامه من قبل الشركات.

مجموعة التجزئة المصرفية

شبكة الفروع وأجهزة الصراف الآلي

واصل قسم الخدمات المصرفية لمجموعة التجزئة المصرفية ببنك ظفار تركيزه على توفير المنتجات، والخدمات ذات القيمة المضافة للعملاء. واستمر البنك في تطبيق إستراتيجيته التنموية والتوسعية خلال ٢٠١٠ بتعزيز قنوات انتشاره مع إضافة المزيد من الفروع ومواقع أجهزة الصراف الآلي والإيداع وتسديد الفواتير.

وقد شهدت سنة ٢٠١٠ إضافة فرعين جديدين في كل من ينقل، والمضيبي، ونقل فرع في المنترب، وتجديد فرع السويق. ومع نهاية العام المنصرم أصبح لدى البنك ستة وخمسون فرعا، و مائة و ثمانية و عشرون جهاز صرف آلي و إيداع وتسديد فواتير.

المنتجات

الحصن

على الرغم من المنافسة الشرسة على الودائع ذات التكلفة المتدنية التي شهدتها الأسواق خلال سنة ٢٠١٠ فإن برنامج التوفير الحصن شهد نموا ملحوظا حيث يقدم هذا البرنامج جوائز تنافسية لعملائه. يُعدّ برنامج التوفير الحصن واحدا من أكبر برامج التوفير انتشارا في السوق لتفرد عروضه إذ يتيح للعملاء فرصة لفتح حساب توفير والحصول على فرصة أسبوعية للفوز.

مركز بطاقات الائتمان

في إطار تنفيذ إستراتيجية مركزية قام البنك خلال سنة ٢٠١٠ بضم عملية تشغيل مركز البطاقات ضمن قسم العمليات المركزية بهدف تمكين دائرة التجزئة المصرفية من التركيز على تنمية بطاقات الائتمان وتوسيع مدى بطاقات الاعتماد.

قام مركز بطاقات الائتمان خلال سنة ٢٠١٠ بإدخال تقنية الشريحة الإلكترونية في بطاقات الإئتمان. لقد قدمت تقنية الشريحة الإلكترونية عدة ميزات قوية ومرنة لتعزيز وتحسين جانب السلامة في مجال المدفوعات. ومع تقنية الشريحة الإلكترونية و إدخال الرقم التعريفي الشخصي فإن المصدرين، والحاملين لتلك البطاقات يتمتعون بحماية كبيرة من التزوير، والتزيف، والضياع، والسرقه.

قروض الإسكان

لقد تواصل نمو محفظة القروض السكنية بصورة إيجابية خلال سنة ٢٠١٠ وذلك من حيث استيعاب البنك لعملاء جدد، فضلا عن الأرصدة القائمة. فقد تمّ تعزيز قروض الإسكان من خلال تخفيض نسب الفائدة. ويتميّز هذا المنتج بالتنافسيّة في السوق، حيث أنه يعرض أقساطا شهرية منخفضة مع تأمين منخفض. وتتوفر هذه القروض السكنية للعملاء لشراء أو بناء أو تجديد منازلهم، كما أنّ هذه القروض متوفرة أيضا لشراء قطعة أرض.

الأنشطة المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة

لقد ركز البنك على الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة ، كما أخذ بزمام المبادرة لدعم نمو هذه الفئة من الشركات وذلك نظرا لتأثيرها الكبير على الاقتصاد ولأنها تخلق العديد من فرص العمل الجديدة للمواطنين. لقد واصل البنك في تكوين محفظته الاقراضية في هذا القطاع خلال العام على مستوى حجم الإقراض وعدد العملاء.

كما تمكن البنك من تمويل هذا القطاع بمنتجات مختلفة التي تراوحت بين التمويل المباشر، والتمويل الغير مباشر و ذات الأجل القصير، والطويل، متضمنة الائتمان، وخدمات التمويل التجاري، وذلك لضمان حصول العملاء على التمويل الأنسب لاحتياجاتهم. ويشمل هذا مجموعة واسعة من التسهيلات، كمتطلبات تشغيل رأس المال العامل، والقروض القصيرة الأجل، والتسهيلات المصرفية الأخرى التي تساعد المقاولين على المشاركة في المناقصات المختلفة .

كما يسهّل مديرو الحسابات المكلفين عملية حصول العملاء على المنتجات، والخدمات الأخرى المتوفرة في البنك. وتوحيد هذه الجهود يسعى البنك إلى توفير أفضل الخدمات للعملاء من خلال تقليل الوقت الذي تستغرقه تلك المعاملات وإيلاء عناية خاصة بعملية دراسة اقتراحات الائتمان وتقييم المخاطرة الخاصة بكل مقترض.

قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

بعد قيام بنك ظفار بتحويل جميع قنوات الخدمات الإلكترونية تحت وحدة مركزية واحدة خلال عام ٢٠٠٩م ، فقد إستمرت وحدة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإشراف على أجهزة الصراف الآلي ، وأجهزة الإيداع النقدي وسداد الفواتير، و الخدمات المصرفية عبر الهاتف، وخدمة الرسائل النصية المصرفية ، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ومركز الاتصال.

ويعمل مركز الاتصال الخاص بالبنك على مدار ٢٤ ساعة، حيث يستجيب إلى طلبات العملاء، ويردّ على استفساراتهم حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وغيرها من القنوات الإلكترونية الأخرى.

كما تمّ أيضا تطوير خدمات مركز الاتصال من خلال التدريب، واستحداث أدوات الرصد، مثل برنامج رصد الخدمات المقدمة، وتقييم سجل جودة المكالمات. وتمّ تعزيز مركز الاتصال بالكادر المؤهل حيث بلغ عدد العاملين فيه ١٧ موظفا تحت إشراف المدير المسؤول. ولضمان رضا العملاء، وقد تم استحداث نظام رقابة على الجودة ، إضافة إلى خضوع موظفو المركز إلى دورات تدريبية دورية على الخدمة، ومهارات التعامل مع العملاء.

ولمصلحة عملائنا، يعمل مركز الاتصال على مدار ٢٤ ساعة يوميًا، وسبعة أيام في الأسبوع. وخلال ١٢ شهرا الماضية شهد المركز زيادة كبيرة في عدد المكالمات التي تمّ التعامل معها من قبل الموظفين.

وبالإضافة إلى الزيادة في أجهزة الصرف الآلي فإن الوحدة المختصة قد عملت على نقل ١٦ جهازا من أماكن ذات استخدام متدنٍ ، كما تم توقيع اتفاق مع شركة مهمة من أجل تركيب أجهزة الصرف الآلي في محلات هذه الشركة بمواقع مناسبة خاضعة تحت إدارتهم.

وفيما يتعلق بالمشاريع، قامت الوحدة بإدماج الخدمات المصرفية عبر الانترنت مع فيناكل وأدخلت الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة. لقد زاد عدد التسجيلات في خدمة الانترنت بنسبة ٢٢٠% .

البيع المباشر

في سنة ٢٠١٠ قام موظفو البيع المباشر بتسويق قوي لمنتجات التجزئة بالبنك مع التركيز خصوصا على ودائع الادخار ، فقد واصل بنك ظفار في عام ٢٠١٠ تكوين فريقه الخاص للبيع المباشر لتوفير الخدمات المصرفية في جميع المناطق. كما تمّ تعزيز فريق المبيعات المتواجد في العاصمة للاستفادة من النمو المطرد للسوق. وقد نفذت برامج تدريب على المنتجات، والمبيعات.

تطوير منتجات التجزئة

خلال سنة ٢٠١٠ قام بنك ظفار بتعزيز فريق تطوير المنتجات لديه ، بالإضافة إلى زيادة عدد المنتجات، والخدمات ، وتحسين مميزات المنتجات الحالية ، وتفعيل أداؤها وذلك تعزيزا لقاعدة الخدمات والمنتجات بالبنك وتلبية لمتطلبات الزبائن المتنامية.

التخطيط المالي ونظم المعلومات الإدارية

في سنة ٢٠١٠ لعب قسم التخطيط المالي، ونظم المعلومات الإدارية لدينا دورا رئيسيا في تعقب، وتحليل الأداء اليومي لفروعنا بالإضافة إلى مراجعة، وتصميم، وتطوير وتقديم تقارير نظم المعلومات الإدارية لدوائر التجزئة المصرفية.

عمليات الفروع

خلال سنة ٢٠١٠ قام البنك باستحداث دائرة مختصة ضمن مجموعة التجزئة المصرفية للتركيز على عمليات الفروع. سوف تساعد هذه الدائرة الجديدة على تحقيق التميز العملي من خلال الالتزام التام، والمتواصل بالسياسات، والإجراءات الموضوعية. كما أننا نضمن أنه بينما يقوم مديرو الفروع/المناطق بتنمية أعمال الفروع فإن هذا النمو يتم تحقيقه طبقاً للقواعد الموضوعية من قبل البنك المركزي العُماني و بالتوافق مع سياسات، وإجراءات البنك.

دائرة الخزينة و الخدمات المصرفية الدولية

دائرة الخزينة

لقد كان بنك ظفار طرفاً فاعلاً في السوق المالية العمانية، فمن خلال فريق الخبراء الماليين العاملين بدائرة الخزينة والخدمات المصرفية الدولية، فإننا نوفر لعملائنا مجموعة متكاملة من الخدمات، والمنتجات التي لا تقتصر على منتجات سوق العملات الأجنبية التقليدية فحسب، وإنما سلسلة واسعة من الخيارات، ومنتجات التحوط. ولقد أحدث البنك خلال سنة ٢٠١٠ مكتبا للمشتقات المالية. وهو ملتزم بتقديم خيارات، وحلول هيكلية لنيل الرضا التام لعملائنا من أصحاب الشركات. ومن المتوقع أن يدخل هذا المكتب حيز العمل في بداية سنة ٢٠١١ بعد الحصول على الموافقات الضرورية من قبل الجهات الرقابية.

إن خدماتنا متاحة في كل يوم عمل، كما أنها متوفرة في أيام الجمعة، والعطلات الرسمية وعندما تكون الأسواق العالمية مفتوحة. كما أننا نوفر خدمة تلقي الطلبات، والمراقبة، والاستشارة، والخدمات التنفيذية خارج أوقات العمل الاعتيادية وذلك حرصاً منا على تلبية إحتياجات عملائنا.

يقف بنك ظفار منيعاً أمام تدهور القطاع المالي عقب أزمة اقتصادية عالمية ألفت بظلالها على أهم الأسواق المالية لمدة تفوق السنتين. وتظهر هذه المناعة من خلال النمو الثابت، والاعتراف بكونه البنك رقم واحد في عمان. بما أن البنك قد سعى إلى تخفيض مخاطرة السيولة فقد نجح أعضاء فريق الخزينة في تأمين مصادر تمويلية جديدة طويلة الأجل من العملاء ومن البنوك المراسلة في الشرق الأوسط وأوروبا.

الخدمات المصرفية الدولية

إن قسم الخدمات المصرفية الدولية في تطور مطرد. فهو يحافظ على العلاقات مع البنوك، والمؤسسات المالية حول العالم. وقد وطّد بنك ظفار علاقاته مع أكبر البنوك الدولية عبر إحداث خطوط لقروض وتسهيلات دولية كما وقد وقع اتفاقيات جديدة مع أهم البنوك المراسلة في أغلب البلدان. تتولى وحدة الخدمات المصرفية الدولية إنشاء علاقات مع بنوك مراسلة، وفتح حسابات جارية لديهم ومع بنوكنا، وتنظيم متطلبات مكافحة غسل الأموال بالإضافة إلى التنسيق مع قسم الخزينة، والتمويل التجاري من أجل الإحاطة بجميع الجوانب العملية. وبالتنسيق مع دائرة ادارة المخاطر يقوم قسم الخدمات المصرفية الدولية أيضاً باستحداث، ومراقبة حدود التعاملات للبنوك وللدول. وخلال هذه السنة، ورغم التقلبات الاقتصادية التي شهدتها الأسواق المالية عبر العالم كان القسم مسؤولاً عن التجهيز لقروض وتسهيلات ثنائية بقيمة ١١٠ مليون دولار أمريكي من مختلف البنوك الإقليمية، والعالمية وذلك بأسعار تنافسية.

إن التصنيف الائتماني للبنك لسنة ٢٠١٠ الذي أجري من قبل الوكالات الدولية الثلاث للتصنيف الائتماني جاء كما يلي :

قامت مؤسسة موديز للاستثمار بمنح البنك A٣/P-٢ تصنيفا للعملة المحلية، و A٣/P-٢ تصنيفا لودائع العملات الأجنبية، و D+ تصنيفا للقوة المالية للبنك. وتميزت الآفاق المستقبلية لجميع التصنيفات بالاستقرار. أما مؤسسة فيتش للتصنيفات فقد أكدت التصنيف الطويل الأجل للبنك عند المستوى "BBB+" مع آفاق مستقبلية مستقرة. وتصنيف القصير الأجل على المستوى "F٢"، والتصنيف الفردي على المستوى "C"، وتصنيف الدعم على مستوى "٢"، وتصنيف مستوى الدعم على مستوى "BBB+". ورفعت مؤسسة كابيتال انتليجنس (ومقرها في قبرص) تصنيف العملات الأجنبية الطويلة الأجل، من "BBB" إلى "BBB+" و تصنيف العملات الأجنبية القصيرة الأجل من مستوى A٣ إلى A٢. وثبت تصنيف الدعم عند المستوى "٣" والآفاق المستقبلية لجميع التصنيفات بقيت مستقرة.

إنّ التقييمات الائتمانية الثابتة للبنك الصادرة من الوكالات الدولية الثلاث للتصنيف الائتماني تعكس نوعيّة أصول البنك المستقرّة، وقوّة رأس المال، والأداء المالي الجيّد.

إدارة الاستثمار

لقد احتل السوق المالي المحلي المرتبة الثالثة من حيث الأداء في دول مجلس التعاون الخليجي رغم النقص في حجم التداول. وقد تمكن قسم إدارة الاستثمار من تحقيق عائدات مرضية متناسبة مع المخاطرة في استثماراته من خلال إستراتيجية استثمار صارمة، ومنضبطة. إن ما يدعم عملية الاستثمار هو التحسن في اجراءات الرقابة الداخلية، والالتزام، واجراءات ادارة المخاطر.

لقد قام قسم إدارة الاستثمار بتوسيع نطاق فريق خبرائه الاستثماريين مما أثر إيجابا على العروض التي تم تقديمها. وإضافة إلى ذلك ، فإن فريق الخدمات المصرفية الخاصة سوف يقدم سلسلة كاملة من الخدمات والمنتجات آخذين بالإعتبار نسبة المخاطرة الخاصة بكل زبون. ويجري البنك في الوقت الحالي مشاورات مع بعض المؤسسات المالية العالمية الكبرى بخصوص تحالفات إستراتيجية ممكنة بهدف توفير محفظة منتجات أكثر شمولاً، وتنوعاً على المستوى الدولي للعملاء. ومن أجل إدارة أفضل للاحتياجات الاستثمارية ، والشراكات الإستراتيجية للبنك ، يتم حالياً التركيز على تطبيق إدارة الثروات ، حيث تم تعزيز مكتب البحث الذي سيقوم باعداد دراسات على أسهم الشركات المدرجة في سوق مسقط للأوراق المالية والأسواق المالية في دول مجلس التعاون الخليجي بالإضافة إلى تقارير عن القطاعات الواعدة وذلك لتحديد فرص الاستثمار المتاحة.

ويواصل قسم الوساطة المالية تلبية احتياجات الأفراد ذوي الدخل المرتفع ، وعملاء التجزئة، والمستثمرين من مختلف المؤسسات ، كما يواصل قسم الوساطة إرساء نظام آلي متكامل والذي من شأنه سيمكن العملاء من المتاجرة بالأسهم المحلية و تلك التابعة لمجلس التعاون الخليجي بالطريقة الأنسب، والأكثر فعالية، وشفافية. ومن المتوقع أن يستفيد قسم الوساطة من توظيف موظفين جدد، وإرساء نظام آلي جديد، و من نظرة استشرافية أفضل للسوق والاقتصاد المحليين، وإن قسم الاستثمار على ثقة من قدرته توفير مجموعة كاملة من المنتجات، والخدمات المتميزة لعملائه.

العلاقات الحكومية

تعتبر ادارة العلاقات الحكومية ببنك ظفار من احد الدوائر المهمة التي تم تفعيلها مؤخرا وتقوم هذه الدائرة بالتنسيق مع الجهات الحكومية المباشرة والغير مباشرة المملوكة للحكومة وتسهيل كافة اجرائتها المصرفية من ودائع وقروض واعتمادات وصرف العملات كما تقوم هذه الدائرة بالتنسيق مع فروع البنك المختلفة لتسهيل كافة المتطلبات الحكومية وامداد دوائر البنك المختلفة بالمعلومات عن المشاريع التنموية التي تنوي الحكومة القيام بها .

الخدمات المساندة

قسم العمليات المركزية

لقد توسع مجال عمل قسم العمليات المركزية بعد تحويل بعض المهام والعمليات من دائرة خدمات التجزئة المصرفية بالبنك إلى قسم العمليات المركزية خلال العام.

كذلك واصل حجم المعاملات التي تمت معالجتها من طرف قسم العمليات المركزية النمو بثبات بدون زيادة ملحوظة في عدد الموظفين. يعود السبب الرئيسي في ذلك إلى التركيز المتواصل من طرف فريق قسم العمليات المركزية على الاستخدام الفعال للحلول التقنية من أجل التسيير الأوتوماتيكي للعمليات الروتينية. وهو ما يؤدي إلى زيادة في فاعلية القسم. يعمل قسم العمليات المركزية بطريقة منتظمة ساعيا للمحافظة على معايير عملية مرتفعة، وضمان تحكم أفضل في العمليات و استخدام فعال للموارد المتاحة.

كما أن قسم العمليات المركزية يعمل باستمرار على تحديث العديد من خطوات اجراءات العمل، وذلك بهدف التخفيف في العبء العملي في الفروع و بالتالي تلافي الأخطاء العملية.

أهم المشاريع المنجزة من قبل قسم العمليات المركزية في سنة ٢٠١٠

بالاضافة الى العمليات الروتينية فإن قسم العمليات المركزية كان شريكا جوهريا في انجاز المشاريع الرئيسية التي باشرها البنك و ذلك طبقا للخطة الإستراتيجية للبنك.

خلال سنة ٢٠١٠ نجح قسم العمليات المركزية في اتمام المشاريع التالية و ذلك ضمن الإطار الزمني المحدد :

١. إنتقال مركز عمليات خدمة البطاقات من مركز البطاقات إلى قسم العمليات المركزية.
٢. إنتقال مركز العمليات النقدية من فرع حي مطرح التجاري إلى قسم العمليات المركزية.
٣. مركزية طلبات شهادات الأرصدة التي كانت بالفروع و التمويل و الخزينة و أقسام دعم الاستثمار في قسم العمليات المركزية.
٤. تطبيق نظام مقاصة الشيكات الالكترونية لجميع فروع البنك و ذلك حسب توجيهات البنك المركزي العُماني.
٥. تنفيذ النظام الآلي الرئيسي في البنك من خلال المشاركة المباشرة للمدراء المشرفين على قسم العمليات المركزية.

التمويل التجاري

إن قسم التمويل التجاري هو قسم مختص مستقل تماما داخل البنك يتعامل مع الاحتياجات التجارية الخاصة لعملاء البنك من شركات و أفراد. إن هذا القسم على صلة وثيقة بأقسام الخدمة المصرفية للشركات و الخدمة المصرفية بالتجزئة و الخزينة و ذلك لتوفير تسهيلات ائتمانية مباشرة متعددة مثل خصم كمبيالات التصدير و تمويل الإستيراد بالإضافة إلى تسهيلات ائتمانية غير مباشرة مثل خطابات الإعتماد و الكفالات بالنسبة للمعاملات المحلية و الخارجية وذلك لمصلحة عملاء البنك من شركات و أفراد.

خلال سنة ٢٠١٠ سجل البنك نموا بنسبة ٣٠% في حجم التسهيلات الغير مباشرة من خلال إصدار خطابات الاعتماد و الضمانات ، ورغم شدة التنافس في السوق المحلية ، فقد تمكن البنك من تحقيق هذا الهدف من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية للعميل ضمن حيز زمني جدير بالثناء. ولمواجهة التحديات في سوق عالمية مضطربة خضع فريقنا التجاري و المالي لتدريب مستمر داخليا و مواكب في نفس الوقت لآخر التطورات في الأسواق المحلية و العالمية. فقد تولى الفريق بصفة مستمرة توجيه عملائنا من خلال نصائحه الثمينة واضعا أمامه الاحتمالات اللازمة من أجل تقادي المعاملات الاحتياطية من التجار خارج السلطنة.

قسم رقابة الائتمان

تمشيا مع توجيهات البنك المركزي العُماني حول أفضل الممارسات لإدارة المخاطر، قام البنك بإنشاء قسم رقابة الائتمان في عام ٢٠٠٧ ضمن مجموعة الخدمات المساندة. وقد كان الهدف الرئيسي من إنشاء هذه القسم هو تعزيز، وتقوية عمليات إدارة المخاطر من خلال مراجعات مستقلة لمحفظة القروض وذلك لتحسين إدارة القروض، والرقابة المستمرة عليها.

وقد أوكلَ إلى القسم مسؤولية تطبيق آلية مراجعة القروض التي أجازها مجلس إدارة البنك ، وهي عملية شاملة ومستقلة، ومنفصلة عن إدارة المخاطر والتدقيق الداخلي. وتتضمن أعمال آلية مراجعة القروض وتقييم مخاطر الائتمان وإجراءات الموافقة والالتزام بقوانين إجراءات القروض وكفاية مستندات القروض والمتابعة الشاملة لمرحلة ما بعد الصرف وإدارة القروض والتعرف المبكر على إشارات التحذير والمراجعة المستقلة لتقييم المخاطر، وأخذ المخصصات اللازمة على خسائر القروض وحسابات المقترضين غير الآمنة والخطرة التي يتم التعامل معها من قبل عدد من الأقسام المُضَوِّية تحت قسم مجموعة الأنشطة المصرفية.

وتتم مراجعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة كل ثلاثة أشهر ، كما تتضمن النتائج التي توصلت إليها هذه المراجعات على تقييم مستقل للعمليات الائتمانية المختلفة. وتقدم هذه النتائج إلى لجنة إدارة الائتمان التابعة للبنك أسبوعيا خلال اجتماعاتها بشكل دوري. وآلية المراجعات هذه تسهل على الأقسام المعنية اتخاذ التدابير التصحيحية في الوقت المناسب، كما أنها تساهم أيضا في تحسين نقاط الضعف، والمخالفات المكتشفة في مختلف العمليات.

وتسلّم جميع النتائج، والملاحظات الرئيسية إلى مجلس الإدارة. والتزاما بالإرشادات التنظيمية، يجب إحالة ٣٠% على الأقل من محفظة القروض إلى آلية مراجعة القروض سنويا. وخلال سنة ٢٠١٠ قام قسم الرقابة على الائتمان بمراجعة قرابة ٧٥% من إجمالي التسهيلات الائتمانية للشركات التي وافقت عليها العديد من الدوائر في نفس الفترة من العام.

ومنذ مايو ٢٠١٠ تمت مراجعة جميع طلبات القروض من طرف قسم رقابة الائتمان للتأكد من مطابقتها لسياسات الإقراض بالبنك و تفويض السلطات. ويقوم قسم رقابة الائتمان أيضا بمراجعة مختلف المحافظ لضمان الالتزام بالمعايير المختلفة للائتمان حسب ما هو معتمد في سياسة مجلس الإدارة، ومعيار المحاسبة الدولي رقم - ٣٩ المتعلق بضعف المخصصات، والمراجعة المستقلة لتصنيف المخاطر، و تصنيف و مراجعة تصنيف الديون الغير عاملة. كما شارك قسم رقابة الائتمان بفاعلية في وضع الصيغة النهائية لمتطلبات الحلول المصرفية الأساسية الجديدة لمختلف أنواع القروض، كما ساعد أيضا في تطوير تقارير الرقابة وفي حل بعض القضايا الحرجة أو التحديات. بعد تطبيق النظام المصرفي الجديد وتمشيا مع الأهداف المرسومة، سيواصل قسم قسم رقابة الائتمان القيام بدوره الهام في المراجعة، وتعزيز عمليات إدارة المخاطر المختلفة.

تقنية المعلومات

لقد تم في هذه السنة إتمام مبادرة التحول التقني الرئيسي و ذلك كجزء من المخطط الاستراتيجي الإجمالي الذي باشره البنك منذ ٢٠٠٨ وذلك من اجل تعزيز مكانته في المجال المصرفي المتغير في سلطنة عمان ، كما بدأ البنك في تطبيق النظام المصرفي الأساسي الجديد بنجاح في ٤ يوليو ٢٠١٠. لقد قرر البنك أن يطبق النظام المصرفي الأساسي الجديد بالتوازي في جميع الفروع و الدوائر، وإن هذه المنهجية في التحول الاستراتيجي قد ساعدت البنك على تحقيق الجداول الزمنية الحاسمة للبرنامج ، وبالإضافة إلى ذلك فقد ساعدا هذا على المحافظة على تكاليف تنفيذ البرنامج ضمن الميزانية المخصصة لذلك.

إن التحول المثالي من النظام السابق إلى النظام الآلي المصرفي الرئيسي الجديد قد تم من خلال برنامج تنفيذ مخطط و منجز بحرفية يشمل عدة دورات من الاختبارات المكثفة التي استمرت طوال السنة ، وقد تم تركيز الاهتمام على انتقال حسابات العملاء ومعلوماتهم من النظام السابق إلى النظام الجديد لضمان عدم تأثر العملاء بهذا التحول الأساسي. وقد ضمن ذلك عدم حدوث أي اثر عكسي على مستويات خدمة العملاء بعد التطبيق.

إن هذا التنفيذ سوف يعزز بصورة ايجابية تجربة العميل مع البنك بما أننا سنكون قادرين الآن على تقديم منتجات و خدمات مؤهلة تقنيا لعملائنا. و هو ما يجعلنا في طليعة المنافسين في جميع الواجهات ، وسوف نكون قادرين على تطوير و تسليم عروض منتجاتنا وبالشكل المفصل. إضافة إلى ذلك فإن التوحيد المرن و الفعال للفتوات سيساعدنا على تقديم خدمات من طراز عال لعملائنا. وقد انخفضت نسبة الزمن المستغرق في إنجاز المعاملات وتكلفة تطوير المنتجات و الخدمات الجديدة بصورة ملحوظة ، وبما لا شك فيه ، ستساهم جميع هذه العوامل على زيادة استقطاب العملاء و المحافظة عليهم.

كما قدم النظام المصرفي الأساسي الجديد تحكما تشغيليا أفضل و مطابقة للقواعد اذا ما قارناه بالنظام السابق. ويعتبر تأهيل طاقم العمل من خلال التكنولوجيا العصرية أمرا مهما جدا لتحسين خدمة العميل و جعلها أكثر فاعلية ، مع المحافظة في نفس الوقت على ضوابط عملية محكمة.

لقد بدأ العمل بخدمة الإنترنت المصرفية (النسخة الانجليزية) في سنة ٢٠٠٩. وفي سنة ٢٠١٠ قمنا بإطلاق خدمة الإنترنت المصرفية لبنك ظفار باللغة العربية بالنسبة للعملاء من أفراد و شركات. و لقد أصبحنا روادا في توفير هذه الخدمات في المنطقة.

لقد قمنا بتطبيق تقنية وسيطة على مستوى عال و هي التي تدير و توحد بطريقة آمنة و شفافة القنوات التي يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية ومن بين هذه الخدمات نجد الرسائل النصية المصرفية و مراكز الاتصال ونظام التسجيل الصوتي (IVR) والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك فإن هذا سوف يوفر البنية الأساسية والمرونة لإضافة خدمات جديدة والسماح بالاندماج مع مزودي خدمات و شركاء آخرين.

وللتغلب على التهديدات الداخلية و الخارجية و على نقاط الضعف فإنه قد تم انجاز تقييم مركز للسلامة (اختبار الاختراق وتقييم نقاط الضعف و الفحص التقني) قبل تطبيق النظام المصرفي الجديد. وأثناء فحص المراقبة السنوي بالنسبة لشهادة ايزو ISO ٢٧٠٠١ تم فحص البنية الأساسية المصرفية الالكترونية و المصادقة عليها من طرف الجهة الدولية المعترف بها.

ومن اجل الوصول إلى تشغيل أكثر سلاسة للنظام المصرفي الجديد تم إصلاح الشبكة الأساسية عن طريق إضافة وسائل جديدة في البنية الأساسية لشبكة البنك بهدف تقوية السلامة و التعامل مع العبء المتزايد و تحسين توفر الخدمات.

ومن أجل جعل عملية ادارة أداء الموظفين بشكل منظم قام البنك بتنفيذ وحدة تقييم متقدمة HRMS. وسوف ييسر هذا النظام الإدارة السهلة لمهام التقييم و تقديم التقارير لقسم الموارد البشرية.

ويعتبر بنك ظفار أول بنك عماني يقوم بإصدار بطاقات فيزا إلكترون بالشريحة الالكترونية. وسوف يكون لهذا فائدة عظيمة بالنسبة للبنك بما أنه يمثل حماية ضد الاحتيال و التهرب من المسؤولية ، كما أنه يزيد من سبل السلامة والأمان . ففي السابق كانت البنوك في عمان تعمل من خلال مشغلين اثنين – شبكة شامل و الوطني بالنسبة لمعاملات الصراف الآلي ، ومن ثم تم انجاز مشغل وطني مندمج للصراف و الإيداع الآلي (شبكة عمان) في ديسمبر ٢٠١٠ من قبل البنك المركزي العماني. لقد جعل هذا الانجاز العظيم العملية المصرفية أكثر فاعلية و هو ما وفر معاملات إضافية. وقد اندمج بنك ظفار في شبكة عمان الجديدة وهو يقدم كل ما تستوعبه الشبكة من معاملات إضافية لعملائه و عملاء البنوك الأخرى عن طريق أجهزة الصراف الآلي و لشبكة عمان.

قدم البنك نظام الوساطة و إدارة الثروة في قسم الاستثمار المصرفي- حيث قام بتقديم مشروع نظام آلي مرتكز على التقنية الحديثة لتقوية مكانته في مجال الاستثمار المصرفي. وسوف يؤدي إرساء أنظمة جديدة للوساطة و إدارة الثروة خلال ٢٠١١ إلى تحسين خدمة العملاء وزيادة حجم العمل و زيادة الدخل من هذه الأعمال ، و ينتظر أن يتم تطبيق المرحلة الأولى من النظام الجديد في الربع الأول من سنة ٢٠١١.

الموارد البشرية

لقد كان عام ٢٠١٠ عاماً مميزاً لدائرة الموارد البشرية وذلك نظراً إلى الانجازات التي حققتها، والتناءات التي تلقتها القسم.

ولقد كان للممارسات الواضحة و الودودة لدائرة الموارد البشرية دور هام في إبقاء نسبة الاحتفاظ بالموظفين في مستوى ٤%. ولقد زادت القوة العاملة بالبنك عن عام ٢٠٠٩ بنسبة ١٥% و تجاوزا لعدد ١٠٠٠ موظف.

وبهدف دعم سياسة الدولة نحو التعمين ، وتطوير الشباب العماني في ٢٠١٠ فإن دائرة الموارد البشرية قد شاركت في منتديات ومعارض خاصة بالتوظيف وذلك لتوفير برنامج إعلامي وتوعوي حول فرص عمل الشباب العماني في المجال المصرفي و قد حصل البنك على أوسمة ، وشهادات تقدير من قبل معاهد ذات شهرة داخل السلطنة.

لقد تم إدماج دفعة مكونة من ٢٥ شاباً عمانياً في عمليات البنك بعد إتمام تدريبهم في المحاسبة، والإدارة و عمليات مراكز الاتصال المقدمة بالتعاون بين بهوان سيبيرتيك، ووزارة القوة العاملة. وتم تعميم التدريب في النظام المصرفي الأساسي الجديد (Finacle) على جميع مستخدمي البنك مع حصص تدريب، وتذكير مما ساعد على التنفيذ السلس للنظام المصرفي الرئيسي عبر المناطق. وحققت دائرة الموارد البشرية أيضاً علامة فارقة أخرى من خلال جعل "نظام التحكم بالأداء" الآلي بعد القيام بتدريب عملي لجميع المستخدمين في كافة المناطق.

ويكتسب تطوير الموارد البشرية أهمية كبرى، وهو يعتبر دعامة ثابتة في الخطة الإستراتيجية للبنك. إن دائرة الموارد البشرية بالبنك تؤمن بتدعيم رأسماله البشري عبر برامج تطوير للنهوض بتقدمهم، وبمهاراتهم العملية على كل المستويات من خلال برامج تدريب داخلية، وخارجية.

قسم الاتصالات و التسويق

لقد أولى قسم الاتصالات و التسويق أهمية كبرى لإبراز العلامة التجارية عبر عدة نشرات و فعاليات و رعاية الإحتفاليات مؤثرين بذلك على الشريحة المستهدفة من الجمهور لسنة ٢٠١٠. ومن أهم المبادرات التي تولاها قسم الاتصالات و التسويق و إعلام الجمهور وبالإخص عن الجوائز التي حظي بها البنك خلال العام من قبل كبرى المجالات الإقتصادية المحلية والإقليمية والدولية.

ولقد تم خلال العام ٢٠١٠ إجراء إحتفاليات شملت فروع البنك في مختلف أرجاء السلطنة وذلك بهدف توطيد العلاقات مع الجمهور واستقطاب عملاء جدد ، الأمر الذي يعزز من قدرة البنك لمواصلة مشواره وتحقيق رؤيته الحكيمة.

لقد لعب قسم الاتصالات و التسويق دورا محوريا في تعزيز الإتصالات الداخلية للبنك وذلك من خلال إرسال بريد إلكتروني يومي عن أخبار البنك وتقديم الدعم اللازم لإقامة الملتقيات الإقليمية السنوية في جميع مناطق السلطنة ، والتي من خلالها تقوم إدارة البنك بمشاركة جميع الموظفين وإعلامهم عن كل مستجدات الخطة الإستراتيجية الخمسية التي يطبقها البنك في سنتها الثالثة ، محددين بذلك جميع الأولويات المراد تطبيقها أو الإنتهاج بنهجها خلال العام ، والعمل قدما وفي تناسق نحو تحقيق الأهداف.

دائرة السياسات و الاجراءات:

إذا ما أخذنا بعين الاعتبار الدور المهم الذي تلعبه الهيكلة السليمة للسياسات و الإجراءات بصفقتها رابطا استراتيجيا بين رؤية البنك و الأعمال اليومية فقد تم تأسيس دائرة مختصة تسمى دائرة السياسات و الإجراءات و ذلك ضمن قسم الخدمات المساندة.

لقد تم تفويض دائرة السياسات و الإجراءات للعمل كدائرة مركزية بالنسبة لجميع وثائق البنك المتعلقة بالسياسات و الإجراءات. تضمن الدائرة نشر المعلومات بين دوائر البنك المختلفة من خلال سهولة الوصول إليها. كما تتولى الدائرة ضمان التحديث و المراجعة الفورية لهذه الوثائق.

في سنة ٢٠١٠ تولت الدائرة التنسيق مع مختلف الدوائر لتجديد و مراجعة عدة سياسات في تصميم معياري ضمن إطار السياسات و الإجراءات السليمة. سوف تواصل الدائرة هذه الجهودات للمحافظة على هذا الإطار الذي سيكون مفيدا لتحسين خدمة العملاء و العلاقة الصحية مع المستثمرين والجهات المهتمة الأخرى.

دائرة التحصيل

لقد قام البنك بتأسيس دائرة التحصيل كجزء من مجموعة خدمات الدعم و هي مختصة و مسؤولة في المقام الأول عن معالجة و ضبط جميع الأصول غير المستوفاة. إن الهدف الرئيسي للدائرة هو زيادة استردادات الديون المتعثرة إلى الحد الأقصى من خلال تبني طرق متنوعة على غرار :

- المتابعة عن قرب مع العملاء من أجل تحصيل المستحقات السابقة قبل الشروع في الإجراءات القانونية.
- الاتصال بالقسم القانوني للإعلام بالطلبات و رفع القضايا بهدف التحصيل.
- المراقبة المستمرة لسير القضايا مع محاميي البنك الخارجيين.
- التنسيق مع الجهات القانونية من أجل تعجيل مختلف الإجراءات القانونية و تنفيذ الأحكام و قرارات المحكمة.
- جمع و صيانة معطيات السوق بخصوص أصول و استثمارات مختلصي الأموال.
- التفاوض للوصول إلى تسوية مقبولة للطرفين.

دائرة إدارة الائتمان

تمثل دائرة إدارة الائتمان جزءاً من قسم الخدمات المساندة و هي دائرة مختصة و مستقلة في البنك تهتم بمعالجة المسائل المتعلقة بوثائق تسهيلات القروض لضمان سلامة القروض والتفيد بالسقوف في المرحلة التي تلي الموافقة. وبفضل تنفيذ النظام المصرفي الجديد في ٢٠١٠ فقد شهد المجال العملي لدائرة إدارة الائتمان عملية توسع مهمة و هو ما ينطبق أيضا على الجانب الإداري ، حيث تم تنفيذ سياسات وإجراءات صارمة لتقليل أكثر ما يمكن من المخاطر التشغيلية و المخاطر القانونية و مخاطر الائتمان. لقد ضمنت هذه الدائرة تنفيذ مختلف العمليات المتعلقة بوثائق القروض و الإنفاق بصورة فعالة و صحيحة و في الوقت المناسب. تعتبر هذه الدائرة العمود الفقري لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات و هي على اتصال وثيق بها من أجل تحسين خدمات العملاء و حماية مصالح البنك.

لقد تم كذلك تكليف دائرة إدارة الائتمان بمسئولية ادارة نظام BCSB الجديد والخاص بالبنك المركزي العماني. وتلبية لرغبة الجهات الرقابية فقد قام القسم بإنشاء و تصحيح قاعدة بيانات كبيرة للبنك وعلى مستوى واسع وهي تشمل لحسابات الأفراد والشركات. وقد لعبت دائرة ادارة الأئتمان دوراً محورياً في تطبيق هذا النظام في شهر أغسطس ٢٠١٠م. بفضل نظام BCSB الجديد سوف تتبع البنوك و المؤسسات المالية إجراءات إقراض أكثر تقنيا و تنظيميا في السلطنة. سوف يمثل هذا عنصرا أساسيا في النمو الاقتصادي للبلاد و استقرارها.

لقد اتسع مجال عمل دائرة إدارة الائتمان من خلال إدخال المزيد من الضوابط و تحويل بعض المجالات التشغيلية من مجموعة الخدمات المصرفية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة و خدمات التجزئة المصرفية. وبالإضافة إلى ذلك فإن دائرة إدارة الائتمان قد وضعت يدها على المجالات العملية والتشغيلية للخرينة والتمويل التجاري. وفي الوقت الحالي تخضع دائرة إدارة الائتمان لعملية مركزية الجوانب العملية للعملاء المقترضين و قد أكملت بالفعل ٧٥% من هذه العملية. و يشمل هذا مجموعة الخدمات المصرفية والخدمة المصرفية للتجزئة والقروض السكنية. كما تم وضع خطط لمركزة بقية الخدمات المصرفية الموجهة للعميل. إن دائرة إدارة الائتمان تتطلع إلى أن تصبح دائرة مركزية كاملة تقوم بتشغيل الكوادر العمانية المختصة والمؤهلة.

دائرة الإلتزام

يمكن تعريف الإلتزام على أنه الإذعان للقوانين و التعليمات و القواعد و المعايير التنظيمية الداخلية و المبادئ المطبقة في الأنشطة المصرفية وهي جزء لا يتجزأ من أنشطة البنك التجارية و هي تهم جميع الموظفين في بنك ظفار.

يبين الكتيب المنجز حول معايير وسياسة الإلتزام بوضوح أدوار ومسؤوليات إدارة الإلتزام وواجبات الدوائر/ والوحدات الأخرى تجاه مهمة الإلتزام ، كما تمارس دائرة الإلتزام أدوارها باستقلالية و يشرف مجلس الإدارة على ادارة مخاطر الإلتزام بالبنك.

إن دائرة الإلتزام مسؤولة عن تعريف و تقييم و إخطار و الإشراف و تقديم تقارير عن مختلف مخاطر الإلتزام و تتعامل بالتحديد مع مهام مثل مكافحة غسيل الأموال و تمويل الإرهاب. إن هذه المهمة منظمة من خلال منهج معتمد على المخاطرة و خطة سنوية للإلتزام مصادق عليها من قبل مجلس الإدارة.

تتضمن بعض المهام المنجزة ضمن خطة الإلتزام السنوية الآتي :

- مراقبة الإلتزام عبر تقييم ذاتي من طرف الدوائر تجاه جميع التعليمات المعمول بها.
- ضمان تسليم الكشوف القانونية في الوقت المناسب.
- إجراء اختبارات و تقييمات مستقلة لمخاطر الإلتزام مقترنة بوظائف البنك.
- التنسيق و الإلتزام مع تدقيق الجهات الرقابية.
- مراقبة المعاملات لحماية البنك من أي خطر لغسيل الأموال و تمويل الإرهاب.
- مراجعة التغييرات في السياسات و الإجراءات و المنتجات و الإعلام بها للتصرف فيها من أجل ضمان الإلتزام مع القوانين و التعليمات المعمول بها.
- تقديم تقارير عن المسائل المتعلقة بالإلتزام إلى مجلس الإدارة و السلطات الرقابية.

لقد تم تعزيز وظيفة الإلتزام على مدى السنين لكي تكمل النمو الحاصل في أعمال البنك.

إدارة المخاطر

أ. هيكل إدارة المخاطر

يقع على عاتق مجلس إدارة البنك المسؤولية الرئيسية لفهم المخاطر التي يواجهها البنك، والتأكد من أن تلك المخاطر تجري إدارتها بشكل سليم. ويحدد المجلس سياسات المخاطر، والحدود والإجراءات المتبعة في تقييم مستويات تحمل البنك للمخاطر.

وقد وُكلت المهام الكلية لمتابعة المخاطر إلى لجنة مستقلة منبثقة عن مجلس إدارة البنك والتي تقوم بدورها بالمراقبة، والسيطرة على الوضع الكلي لمخاطر البنك. وتنقل هذه اللجنة إلى المجلس بكامل هيئته الأمور ذات الأهمية، وتبلغ المجلس بشكل مستمر بما يستجد عن عمليات إدارة المخاطر في البنك. وتعتمد اللجنة في هذه المهمة على دائرة إدارة المخاطر المستقلة.

ولدى البنك قسم إدارة مخاطر فعّال يعمل مع فريق من المهنيين من ذوي الكفاءة، والخبرة. وتتمثل المسؤولية الرئيسية لهذا القسم هو التأكد بصفة مستمرة من وجود إطار فعال لإدارة المخاطر وعمل مختلف أقسام البنك ضمن هذا الإطار. ومن مهام قسم إدارة المخاطر أيضا، العمل كهمزة وصل بين الإدارة ومجلس الإدارة في تحديد مستويات تحمل البنك للمخاطر في مختلف اتجاهات الأعمال، والأقسام التشغيلية للبنك، وضمان أن السياسات، والإجراءات مصممة وفقا لمستويات المخاطر المحددة.

ب. إستراتيجية إدارة المخاطر

تتركز إستراتيجية البنك لإدارة المخاطر على التالي:

١. فهم وقياس وإدارة المخاطر بهدف ضمان النمو المطرد لمحفظة الأصول.
٢. التحديد الجيد لعمليات وإجراءات قياس المخاطر بواسطة سقف ومستوى الصلاحيات.
٣. المراقبة المستمرة، والسيطرة على هذه السقف على مستوى وحدة الأعمال والمحفظة.
٤. إطلاع المسؤولين بشكل مستمر على مستوى المخاطر في البنك، واقتراح سبل خفضها.

ج. إدارة المخاطر المختلفة

فيما يلي وصف مختصر للمخاطر المختلفة التي يمكن تحديدها وأسلوب إدارتها:

١. مخاطر الائتمان

تعرف مخاطر الائتمان بأنها تلك المخاطر التي قد تنتج عن عدم مقدرة المقترض أو الطرف الثاني الوفاء بالتزاماته وفقا للشروط المتفق عليها عند الاقتراض، والمتاجرة، والتحوط، و تسوية المعاملات المالية الأخرى. وفي المقام الأول، يتم إدارة هذه المخاطر عن طريق التقييم السليم للمخاطر الكامنة في طلبات الائتمان مع ضمان وجود محفظة متوازنة للعملاء التي تلبى الاحتمالات الواردة للمخاطر. ويضمن البنك أيضا التعامل مع العملاء ذوي المركز الائتماني الجيد، ومن خلال إجراء تقييم شامل ومهني للائتمان ، والحصول على ضمانات إضافية، و الرصد المستمر لأداء الحساب.

و اتخذ البنك التدابير التالية للتخفيف من مخاطر الائتمان :

- تتناول سياسة المخاطر الائتمانية المخاطر الناجمة عن إقراض الشركات والأفراد على نحو منظم ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري ، وتشمل المسؤوليات التنظيمية ، والحدود الائتمانية، ومعايير تصنيف مخاطر الائتمان ، ومعايير تسعير المخاطر، واستعراض آلية الاقتراض ، والإهمال في إدارة الحسابات والمحافظ الائتمانية.
- وتتناول سياسة مخاطر الائتمان للطرف المقابل المخاطر الائتمانية للبنوك كطرف مقابل. ودرجة التعرض القصوى التي يمكن اتخاذها على الطرف المقابل ثم تحديدها من قبل نموذج مطور داخل البنك.
- وقد تمت مراجعة نظام تصنيف مخاطر الائتمان للبنك، كما تم تحديده بموضوعية إلى المقترض ، وفقا لنقطة واحدة حسب نموذج التصنيف. وتخصص فئة المقترضين على مقياس ٧.
- يجري البنك اختبارات الضغط لتقييم تأثير مخاطر الائتمان على كفاية رأس المال والربحية في ظل تلك الظروف.
- جميع الطلبات الائتمانية للشركات يتم مراجعتها من قبل قسم إدارة المخاطر لتقييم عوامل الخطر واقتراح أسلوب تخفيفها. وتعد ملاحظات قسم إدارة المخاطر ذات أهمية في اتخاذ القرارات الائتمانية.

ويعين البنك موظفين أكفاء وذوي خبرة في مجال الأعمال المصرفية ، كما يقوم البنك بتزويدهم بالتدريب الدوري من أجل رفع مستوى وصقل مهاراتهم الائتمانية. السياسات الائتمانية والإجراءات والالتزام الصارم بمبدأ فصل الواجبات ومستويات السلطة الموسعة جيدة التعريف والتدقيق الدوري من قبل المدققين الداخليين تضمن أن ثقافة الائتمان التي رسخت من خلال أقسام الأعمال التي يدعمها في ذلك بيئة رقابة صارمة من الموازنات و المراجعات

٢. مخاطر السيولة

تعني مخاطر السيولة عدم مقدرة البنك المحتملة في الوفاء بالتزاماته المستحقة إلى الطرف المقابل.

يعتبر تخطيط وإدارة السيولة أمرين هامين لضمان مقدرة البنك على تمويل عملياته بكفاءة والوفاء بالتزاماته الحالية والمستقبلية مثال ارتباطات القروض ، والتزامات السيولة، وتدفقات الودائع غير المتوقعة للخارج.

بينما نجد أن لجنة إدارة الأصول مسؤولة عن وضع الإطار الموسع لإدارة مخاطر السيولة للبنك بفعالية فإن مسؤولية إدارة مخاطر سيولة البنك في نطاق هذا الإطار تقع على عاتق دائرة الخزينة التي تؤدي هذه المهمة بمساعدة الأقسام الأخرى في البنك.

لدى البنك سياسة إدارة سيولة مصادق عليها من قبل مجلس الإدارة والتي تتضمن تقييم لمعدلات الفجوة من خلال التدفق النقدي والنهج الثابت ، والاحتياطي مقابل الودائع، ونسبة القروض ، والتخفيف من مخاطر السيولة وإجراءات الطوارئ. وللبنك مكتب وسيط ضمن قسم إدارة المخاطر لضمان عمل قسم الخزينة بناء على هذه المبادئ التوجيهية.

يقوم قسم ادارة المخاطر بمراقبة وضع السيولة في البنك بشكل منتظم، ويساعد على إدارة الفجوة في السيولة وفي الوقت المناسب. وبإجراء اختبارات التحمل دوريا كما يضمن قسم الخزينة توفر أصول السيولة الكافية لدى البنك لتلبية أي طارئ من الأعمال.

٣. مخاطر السوق

مخاطر السوق هي مخاطر الخسارة الناجمة عن التغيرات غير المتوقعة في أسعار الأدوات المالية الناتجة عن التغيرات في أسعار الفائدة وأسعار الصرف والسندات والأسهم وأسعار السلع (البضاعة) الأساسية. و يواجه البنك بشكل كبير مخاطر العملة و أسعار الفائدة و اسعار الاسهم. و تتناول سياسة مخاطر الخزينة و سياسة إدارة الاستثمارات للبنك جميع جوانب مخاطر السوق. فسياسة مخاطر الخزينة تتناول مخاطر الصرف الأجنبي و أسعار الفائدة في حين أن سياسة إدارة الاستثمارات تتناول مخاطر الأسهم.

إن العملة الأجنبية الرئيسية التي يتعامل بها البنك بشكل منتظم هي الدولار الأمريكي، والتكافؤ القائم (تعادل القيمة القائمة) بين الدولار والريال العماني يقلل بصورة ملحوظة من هذه المخاطر. غير أنه قد تم الحد من المواقف الطارئة ، بالإضافة إلى وضع حد للخسارة على مستوى العملة وذلك للسيطرة على مخاطر العملة. كما أقر البنك المركزي العماني معايير وقائية للمركز الصافي المفتوح للحيلولة دون تعرض البنوك لمخاطر هي في غنى عنها.

ويقوم البنك بإدارة مخاطر أسعار الفائدة عن طريق مطابقة إعادة تسعير الأصول والديون والعمل ضمن حدود الفجوة. ويرصد قسم إدارة المخاطر بانتظام تأثير الحركة السلبية في أسعار الفائدة على الربحية و القيمة الاقتصادية لحقوق المساهمين.

ويرصد القسم أيضا محفظة الأسهم من خلال التقارير اليومية كما يقدر المخاطر المتأصلة في محفظة الأسهم المدرجة المحلية من خلال طريقة القيمة المعرضة للخطر. ويتم فرض قيود مختلفة من أجل إدارة مخاطر الأسهم على سبيل المثال الحد من الخسارة والحد من عقد الصفقات و الحد من الخسارة الواقعة.

و يجري قسم المخاطر بشكل دوري اختبارات التحمل و تأثير الحركة السلبية لمتغيرات السوق على الربحية وكفاية رأس المال، و يقدم نفس الأمر للجنة إدارة المخاطر.

جميع المقترحات الاستثمارية المدرجة ضمن الاستثمارات المتاحة للبيع أوالمحتفظ بها حتى تاريخ الاستحقاق تتم مراجعتها من قبل قسم إدارة المخاطر وذلك لتقديم نظرة مستقلة بشأن المخاطر المرتبطة بها.

٤. المخاطر التشغيلية

المخاطر التشغيلية هي مخاطر الخسارة الناجمة عن عدم ملائمة النظم الداخلية أو فشلها و فشل العمليات والأشخاص ، أو الناتجة عن أحداث خارجية.

إن للبنك سياسات وإجراءات مفصلة، يتم تحديثها بانتظام لضمان وجود بيئة سليمة للرقابة الداخلية في البنك ، كما يقوم موظفون مؤهلون و أكفاء بالإشراف على مختلف المهام التشغيلية (التنفيذية) للبنك.

توجد خطة عمل طوارئ خاضعة للتجربة ومواكبة للتطورات ، لتوفير خدمات مصرفية طبيعية في حال حدوث أي خلل/ انقطاع غير متوقع أثناء سير العمل. وقد قام البنك أيضا بإصدار مبادئ توجيهية مفصلة إلى الوحدات العاملة وفروعها بشأن تحديد المخاطر المحتملة والتشغيلية لوضع الضوابط الأساسية المناسبة للتخفيف من هذه المخاطر.

٥. مخاطر الدول

تتبع مخاطر الدول من التغيرات في قيمة القروض أو الاستثمار الخارجي نظرا للظروف الخاصة بتلك الدول، ويمكن أن تنتج هذه الظروف الخاصة بالبلد عن أحداث اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية أو طبيعية كما أنها يمكن أن تعود لأسباب مثل الرقابة على أسعار الصرف وهبوط سعر صرف العملة و مصادرة الأصول و أسباب أخرى.

إن سياسة مخاطر الدول تتصدى للمخاطر الناجمة عن منح قروض أو الاستثمار الخارجي بطريقة منظمة ، وإن البنك يطبق منهجية تقييم لمخاطر الدول مبنية على تصنيف كل دولة على أساس مستوى المخاطرة الخاص بها. لقد تم تخصيص حدود ملائمة للالتزام بالأعمال و ذلك على أساس درجة تقدير المخاطرة الداخلية للبلدان. فيقوم قسم ادارة المخاطر بالتعاون مع قسم الخزينة بمراقبة مخاطر الدول و اتخاذ الخطوات اللازمة في حالة حصول أي انحدار في التصنيف أو تغيير في النشاط الاقتصادي لأي دولة.

تنفيذ اتفاقية بازل II

قرر البنك المركزي العماني بأنه يتوجب على البنوك التي تعمل في سلطنة عمان تقدير كفاية رؤوس أموالها وفقا لاتفاقية بازل II ويسري التنفيذ من ٠١ يناير ٢٠٠٧. و حسب تعليمات البنك المركزي العماني ، تبني البنك الطريقة المعيارية لمخاطر الائتمان و السوق و طريقة المؤشر الأساسي للمخاطر التشغيلية.

لقد رسم البنك خطة عمل للتقدم في اتجاه تبني المدخل المتقدم لاتفاقية بازل ٢ و تحسين أنظمة إدارة المخاطر. وتُعرف خطة العمل بالأنشطة/المشاريع المختلفة التي سيتم الالتزام بها طبقا للإطار الزمني المحدد و هي خاضعة لإشراف لجنة التصرف في المخاطر بمجلس الإدارة. لقد قام فريق إدارة في المخاطر بتطوير أغلب النماذج و الأنظمة داخليا من خلال الخبرات المتوفرة لدى البنك.

إن البنك على ثقة من أنه و مع إجراءات ادارة التحكم في المخاطر و تحسينها المستمر فإنه سوف يتقدم نحو تبني المدخل المتقدم لاتفاقية بازل ٢ و تحسين أنظمة إدارة المخاطر و تبني أفضل ممارسات التحكم بالمخاطر و تحسين جودة الأصول.

الأداء المالي للبنك

سجل البنك نسب نمو عالية في معظم المؤشرات المالية، حيث ارتفع إجمالي موجودات البنك من ١٥٠٩,٣ مليون ريال عماني عام ٢٠٠٩ الى مبلغ ١٦٦٤,٣ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠١٠م وبنسبة نمو بلغت ١٠,٣٪، حيث زادت محفظة صافي القروض والسلفيات بنسبة ٥,٧٪ لتصل إلى مبلغ ١٢٦١,٧ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي مقارنة مع مبلغ ١١٩٤,٢ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م.

الآتي يمثل تفاصيل محفظة قروض وسلفيات العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠م مقارنة مع ٢٠٠٩م :-

مليون ريال عماني		
٢٠٠٩	٢٠١٠	
١٠٩,٤	١٠٠,٣	- حسابات السحب على المكشوف
١٠٤٦,٧	١١٤٠,٦	- القروض
٧٦,٦	٦٧,٦	- قروض مقابل إيصالات أمانة
٣,٧	٥,٦	- الكمبيالات المخصومة
١٠,٥	٩,٦	- بطاقات الائتمان
١٠,٩	٩,٧	- أخرى
		إجمالي قروض وسلفيات العملاء
<u>١٢٥٧,٨</u>	<u>١٣٣٣,٤</u>	
٦٣,٦	٧١,٧	- ينزل: مخصص انخفاض القيمة
<u>١١٩٤,٢</u>	<u>١٢٦١,٧</u>	صافي قروض وسلفيات العملاء

لقد انخفضت نسبة الديون غير العاملة إلى إجمالي القروض إلى ٤,٧٥٪ في عام ٢٠١٠م من نسبة ٤,٨١٪ في عام ٢٠٠٩م.

نمت ودائع العملاء بنسبة ١٣,٥٪ لتصل إلى مبلغ ١٢٤٩,٦ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠١٠م مقارنة مع مبلغ ١١٠١,٣ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م.

وهذا يبين مدى الأمان والمصداقية الذي يشعره العملاء حيال بنك ظفار، حيث ظهرت تفاصيل ودائع العملاء كالآتي:-

مليون ريال عماني		
٢٠٠٩	٢٠١٠	
٢٢١,٢	٢٩٩,٩	الحسابات الجارية
١٨٢,٤	٢٠٢,٥	حسابات التوفير
٦٩٣,٧	٧٤٣,٤	ودائع لأجل
٤,٠	٣,٨	تأمينات نقدية
<u>١١٠١,٣</u>	<u>١٢٤٩,٦</u>	إجمالي ودائع العملاء

حقوق الملكية

ارتفع مجموع حقوق المساهمين من ٢٠٤,٠ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م الى مبلغ ٢٢٦,٥ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠١٠م، حيث تم في نهاية عام ٢٠١٠م تحويل مبلغ ٣,٣٣ مليون ريال عماني إلى الاحتياطي القانوني والذي يمثل ١٠٪ من صافي أرباح عام ٢٠١٠م كذلك تم تحويل مبلغ ٧,٧ مليون ريال عماني الى احتياطي قرض ثانوي.

إن تفاصيل حقوق الملكية كما في نهاية عام ٢٠١٠م مقارنة مع عام ٢٠٠٩م هي كالآتي :-

مليون ريال عماني		
٢٠٠٩	٢٠١٠	
٧٣,٩٦	٨١,٣٦	رأس المال
٥٨,٥١	٥٨,٥١	علاوة إصدار
١٧,١٥	٢٠,٤٨	احتياطي قانوني
١٧,٩٧	٢٥,٦٧	احتياطي قرض ثانوي
١١,٠٩	١٠,١٧	أرباح نقدية مقترح توزيعها
٧,٣٩	١٠,١٧	أرباح أسهم منحة مقترحة
١,٣٩	١,٧٠	احتياطي تقييم الاستثمارات
١٦,٥٤	١٨,٤٤	أرباح محتجزة
<u>٢٠٤,٠٠</u>	<u>٢٢٦,٥٠</u>	أجمالي حقوق الملكية

نتيجة هذه الزيادة في حقوق الملكية ، فلقد بلغ صافي القيمة الدفترية للسهم ٢٧٨ بيسة في نهاية عام ٢٠١٠م مقارنة مع ٢٧٦ بيسة في نهاية عام ٢٠٠٩م.

بيان الدخل

ألف ريال عماني		
٢٠٠٩	٢٠١٠	
٤٩,٢٢٧	٥٧,٢٥١	صافي إيرادات الفوائد
٤,٩٨٠	٥,٠٦٩	صافي إيرادات الرسوم والعمولات
١٠,٨٢٢	٨,٩٩٥	إيرادات أخرى
٦٥,٠٢٩	٧١,٣١٥	اجمالي إيرادات التشغيل
(٢٣,٦٥٨)	(٢٩,١٩٥)	مصروفات التشغيل
٤١,٣٧١	٤٢,١٢٠	ربح التشغيل
٢٥,٣٩٣	٣٣,٢٨٠	صافي ربح العام

حقق البنك في عام ٢٠١٠م نمواً في معظم مؤشرات الربحية حيث زاد صافي إيرادات الفوائد من مبلغ ٤٩,٢ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م إلى مبلغ ٥٧,٣ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠١٠م ، وبنسبة نمو بلغت ١٦,٣٠٪ ، وانخفضت الإيرادات الأخرى بنسبة ١١,٠٪ لتصل الى مبلغ ١٤,٠٦ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي. وبما أن الاستثمارات في الأوراق المالية تأثرت من الأزمة المالية العالمية فإن الانخفاض في قيمة الاستثمارات المتاحة للبيع والذي تم تحميله على أرباح عام ٢٠١٠م بلغ ٣٧٠ ألف ريال عماني.

أما إجمالي مصروفات التشغيل فقد ارتفعت لتصل الى مبلغ ٢٩,٢٠ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي مقارنة مع ٢٣,٦٦ مليون ريال عماني للعام السابق، وبلغت نسبة إجمالي مصروفات التشغيل إلى إجمالي الإيرادات ٤٠,٩٤٪ في نهاية عام ٢٠١٠م مقارنة مع نسبة ٣٦,٣٨٪ للعام السابق.

قام البنك خلال عام ٢٠١٠م بتكوين كافة المخصصات اللازمة لإنخفاض قيمة الموجودات ، حيث تم تكوين مخصصات اضافية بمبلغ ٦,٦ مليون ريال عماني ، كذلك تم استرداد مبلغ ٢,٨ مليون ريال عماني من المخصصات.

لقد بلغ صافي الربح لعام ٢٠١٠م مبلغ وقدره ٣٣,٢٨ مليون ريال عماني مقارنة مع ٢٥,٣٩ مليون ريال عماني للعام ٢٠٠٩م وبنسبة نمو بلغت ٣١,٠٦٪ ، ونتيجة لهذه الزيادة في الأرباح المحققة فلقد بلغ عائد السهم ٤١ بيسة في نهاية عام ٢٠١٠م مقارنة مع ٣١ بيسة في عام ٢٠٠٩م.

يوصي مجلس إدارة البنك بتوزيع ما نسبته ١٢,٥٪ كأرباح نقدية تصل قيمتها ١٠,١٧ مليون ريال عماني وتوزيع ما نسبته ١٢,٥٪ كأسهم مجانية يبلغ عددها ١٠١,٦٩٣,١٤٨ سهم بقيمة اسمية ٠,١٠٠ ريال عماني لكل سهم تصل قيمتها ١٠,١٧ مليون ريال عماني ، كذلك سوف يتم تحويل مبلغ ٧,٧ مليون ريال عماني الى احتياطي القرض الثانوي.

أن تفاصيل مقترح توزيع أرباح عام ٢٠١٠م مقارنة مع عام ٢٠٠٩ هي كالآتي :-

ألف ريال عماني		
٢٠٠٩	٢٠١٠	
١١,٠٩٤	١٠,١٦٩	- أرباح نقدية مقترح توزيعها
٧,٣٩٦	١٠,١٦٩	- أرباح أسهم مجانية مقترحة
٢,٥٣٩	٣,٣٢٨	- محول إلى الاحتياطي القانوني
٧,٧٠٠	٧,٧٠٠	- محول إلى احتياطي القرض الثانوي
(٣,٣٣٦)	١,٩١٤	- محول الى / (من) الأرباح المحتجزة
٢٥,٣٩٣	٣٣,٢٨٠	- صافي ربح العام

النظرة المستقبلية

لقد كان أداء البنك جيدا في عام ٢٠١٠ م ، فقد استطاع أن يحتل المرتبة الأولى والحصول على البنك رقم واحد وكأفضل بنك في عمان وذلك من بين المصارف المحلية بين المصارف المحلية. ويستمر البنك في الظهور القوي في السوق المالي المحلي مع الإستمرار في التركيز على استراتيجية البنك على مدى الخمس سنوات. ولقد عزم البنك على ادخال منتجات وخدمات جديدة في عام ٢٠١١ وذلك لتلبية احتياجات زبائن البنك الكرام وكذلك تعزيز وتوفير الخدمات المصرفية الإلكترونية السريعة والسهلة والمريحة وبأحدث التكنولوجيا وذلك تماشيا مع رؤية البنك ليصبح البنك الرائد الذي يسعى الجميع للعمل لديه والتعامل معه والإستثمار فيه.