



## الاقتصاد العماني والتوقعات

يعتمد الاقتصاد العماني بشكل كبير على عائدات النفط الخام والغاز اللذان يساهمان بحوالي ٧٦ ٪ من إجمالي الإيرادات. وقد بلغ متوسط إنتاج النفط لغاية الربع الثالث من سنة ٢٠٠٩ حوالي ٨١٠,٠٠٠ برميل يوميا أي زيادة بنسبة ٧ ٪ مقارنة بـ ٧٥٦,٨٠٠ في عام ٢٠٠٨. وفي نهاية الربع الأخير من سنة ٢٠٠٩ كانت أسعار النفط قد وصلت ذروتها عندما بلغت ٧٠ دولارا أمريكيا للبرميل الواحد، مقارنة بالموازنة العامة للدولة التي وُضعت على أساس سعر ٤٥ دولارا للبرميل الواحد مما وفر فائضا قدره ٢٥ دولارا على البرميل الواحد.

تعتمد الإستراتيجية الاقتصادية لسلطنة عُمان على مبدأ التنوع الاقتصادي غير المعتمد على الإيرادات النفطية فقط. بل تركز أيضا على صادرات الغاز الطبيعي المسال، والصناعات القائمة على الغاز وخدمات الموانئ، والسياحة. وقد أحرزت السلطنة تقدما في مجال تطوير الصناعات المعتمدة على الغاز، وعدد من المشروعات الكبيرة التي لا تزال قيد التنفيذ.

لقد أخذ الاقتصاد العُماني في التعافي من الأزمة المالية العالمية بشكل أسرع مما كان متوقعا. فقد بقي صامدا طوال سنة ٢٠٠٩ بسبب زيادة الإنفاق على البنية التحتية، والسياسة النقدية الرشيدة للحكومة. ومن المتوقع أن تبلغ إيرادات سنة ٢٠١٠ نحو ٦,٣٨ مليار ريال عُماني، أي بزيادة تقدر بـ ١٤ بالمائة عن موازنة عام ٢٠٠٩.

## الإستراتيجية والتخطيط

خلال عام ٢٠٠٩ دخل البنك سنته الثانية من تنفيذ إستراتيجيته الخمسية التي وضعها بإشراف شركة بوز ألن هاملتون. ومع تنفيذ الخطوط العريضة للإستراتيجية، تم إدخال بعض التعديلات اللازمة بُعْية التكيف مع الوقائع الجديدة في عالم المال. هذا، ولقد تم تشكيل لجنة خاصة من مجلس الإدارة لمتابعة تطبيق الخطة الإستراتيجية للبنك.

ولقد أنشأ القسم نظام إدارة مركزي لقبول الشكاوى لتمكين العملاء من التواصل مع البنك ومعالجة شكاويهم بطريقة عملية. وهو عامل مهم بالنسبة لسياسة البنك لتعزيز رضا العملاء.

## الاتصالات التجارية و التسويق

مع الدعم المستمر لقسم الاتصالات التجارية والتسويق، زاد البنك من تواجد حضور العلامة التجارية لبنك ظفار في جميع أنحاء السلطنة من خلال التغطية الإعلامية الملائمة. ولقد تمكن البنك بعد استكمال الكُتَيْب التعريفي للمؤسسة، من فرض وجوده ليس من خلال الوسائل الدعائية فحسب، بل من خلال شكل، ومظهر شبكة فروع، وأجهزة الصرف الآلي لديه. كما عزز القسم التواصل داخل البنك من خلال إطلاع الموظفين على المشاريع الرئيسية، والخدمات المصرفية الأساسية عن طريق النشرة الإلكترونية الشهرية "تحول"، ونشرة "تواصل" كل شهرين للبنك.

وأعاد القسم أيضا إطلاق الموقع الإلكتروني للبنك على شبكة الأنترنت ليصبح أكثر ملاءمة، وسهولة بالنسبة للمستخدمين، والعملاء، ولكي يسלט الضوء على منتجات البنك، وخدماته.

### مجموعة الأنشطة المصرفية

على خلفية التغيير الاقتصادي السريع في البلد، وازدياد المنافسة في القطاع المصرفي، تقوم مجموعة الأنشطة المصرفية بقيادة النمو المستقبلي للبنك. فهدفنا هو أن يكون "بنك ظفار الخيار الأول" للعملاء من الشركات في سلطنة عمان، وتلبية كافة احتياجاتهم المصرفية، والخدماتية. وتتكون 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 الدولي.
- ٦) الخدمات الاستشارية للشركات والتمويل الهيكلي.

إن الأساس المنطقي من وراء هذا التقسيم هو التركيز على قطاعات مختلفة من الشركات، وتوفير مجموعة متكاملة من الخدمات التجارية، والمصرفية للشركات تحت مظلة واحدة.

### قسم الخدمات المصرفية للشركات الكبرى

إن الخدمات المصرفية للشركات الكبيرة تلعب دورا حيويا في مجموعة البنك الدولي من خلال التركيز على العملاء المميزين لديه. وتمتد قاعدة العملاء لتشمل قطاعات مختلفة كالتجارة، والتصنيع، والخدمات، والمقاولات. وتتنوع احتياجات العملاء المميزين وتتطلب التفاعل المستمر لفهم متطلباتهم لرأس المال العامل. ولذلك قام البنك بتصنيف العملاء على أساس حجم عمليات العميل و الانكشاف الائتماني للبنك بـغية تقديم خدمات أكثر فعالية وتركيزا للعملاء. ويحرص البنك على تطوير الحلول المالية الفردية التي تتلاءم مع الاحتياجات الخاصة للعملاء. فنحن نسعى دوما على تحسين إجراءاتنا لتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء وتقديم أفضل الخدمات لهم.

ومع عدم استقرار وضع الأسواق المالية العالمية، والبيئة الاقتصادية الدولية السائدة، فنحن نواصل ممارسة الحيطة والحذر في زيادة محفظة أصول البنك، سواء من حيث الكمية أو النوعية.

### قسم التمويل واعتمادات المشاريع

لقد أثر الركود الاقتصادي العالمي على تمويل المشاريع في المنطقة نظرا لانخفاض توافر عملة الدولار الأمريكي لتمويل المشاريع طويلة الأجل. ولذلك نجد أن عدة مشاريع في عمان، والمنطقة تم تأجيلها، أو توقيفها لفترات لاحقة. وقد أدى التغيير الديناميكي الناتج عن الأزمة الاقتصادية العالمية إلى الحاجة إلى إعادة النظر في الفرضيات الأساسية للمشروع في الحالات الفردية، وضمان

استمرارية المشاريع بصورة جيّدة. وفي السوق المحليه، فقد كان هناك القليل من المشاريع التي لجأت إلى البنوك بقصد التمويل مثل شركة المشاريع الخاصة لميناء صحار ش.م.م، ومشروع كهرباء صلالة.

على مدى السنوات الماضية شارك البنك في جميع مشروعات البنية التحتية الكبرى، بما فيها 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 للبتروكيماويات، ومشروعات الطاقة والماء السّنة. كما أنّ للبنك الكفاءة العالية التي تمكّنه من ترتيب تمويل المشروعات المتوسطة، كما لديه علاقات إستراتيجية بنوك إقليمية، ودولية تضمن مشاركتهم في تمويل المشاريع الكبرى.

لا يبدو أن الوضع سيكون مختلفا كثيرا خلال عام ٢٠١٠. إذ من المتوقع أن تكون عملية الانتعاش الاقتصادي بطيئة. و يخطط البنك لمواجهة التحدي المتمثل في الظروف الصعبة لصرف الدولار الأمريكي، عن طريق استنباط حلول مبتكرة للريال العماني في تمويل المشاريع طويلة الأجل. ومع الخبرة التي اكتسبها البنك في السنوات السابقة، وتوافر المهارات المتخصصة اللازمة، فإن البنك متفائل بتحقيق أهدافه المتمثلة في زيادة الأعمال التجارية خلال عام ٢٠١٠.

#### قسم الشركات المتوسطة ووحدة الخدمات المصرفية التجارية

تُعدّ المؤسسات الصغيرة، والمتوسطة من محفزات النمو الاقتصادي، سواء في الاسواق المتقدمة أو النامية. وتلعب الشركات الكبرى في أي اقتصاد دورا رئيسيا، في حين أن الشركات الصغيرة، والمتوسطة تلعب دور الداعم لها، لذلك تُعدّ عنصرا حيويا بالنسبة إلى الشركات الكبيرة للحفاظ على قدرتها التنافسية. كما يلعب هذا النوع من الشركات أيضا، دورا حاسما في تحسين الإنتاجية، وخلق فرص عمل.

ولتلبية احتياجات هذا القطاع من الأعمال، فقد اوجد البنك قسما متخصصا وهو قسم الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة. وقد صمم البنك منتجاته، وخدماته لتناسب مع هذا القطاع واحتياجاته المتنوعة، وتمكينه من مواجهة التحديات في السوق.

يلعب قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة دورا حيويا في تحسين الإنتاجية وخلق فرص عمل. ومع هيمنة العولمة التي تتميز بالمنافسة والابتكار، يتعين تشجيع، ودعم هذه الشركات، وإرشادها حتى ترفع من مستوى قدراتها.

تركز موازنة السلطنة لعام ٢٠١٠ على التنمية، والتوظيف، مع التأكيد على تنمية الموارد البشرية وتطويرها. كما رفعت السلطنة مخصصات وزارتي التعليم والقوى العاملة بنسب طفيفة في موازنتها لعام ٢٠١٠. هذا، بالإضافة إلى أن نموّ الشركات الصغيرة والمتوسطة سوف يوفر فرص عمل للعُمانيين الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة توافر الموارد البشرية الماهرة.

يُعدّ قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عُمان تجربة حديثة نسبيا بالمقارنة مع الأسواق الأخرى المماثلة. وبالنظر إلى الفرص المتاحة في هذا القطاع بادر البنك بتركيز جهوده لزيادة حصته

في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما أن تركيز الحكومة على إيجاد فرص عمل تمثل تطورا إيجابيا لهذه الفئة من الشركات. كما يهدف القسم إلى تقديم أفضل الخدمات إلى العملاء في أسرع وقت ممكن، مع المحافظة على جودة أصول البنك.

### قسم التحصيل ونظم المعلومات الإدارية

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

### قسم تسويق التجاره الدوليہ

أنشئ هذا القسم 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 المناسبة لتحسين استعمال التسهيلات المُقدّمة من قبل البنك.

### قسم الخدمات الاستشارية و التمويل الهيكلي

يقدم القسم خدمات استشارية لعملائها من الشركات، والمؤسسات بهدف تحسين أداء أعمالها التجارية. ومن أنشطة هذا القسم الخدمات الاستشارية لزيادة رأس المال، والاكتتاب، وعمل الدراسات و المراجعات الماليه، وتقييم الأعمال، وإعادة الهيكلة الماليّة، والتمويل.

### مجموعة التجرئة المصرفية

شبكة الفروع وأجهزة الصراف الآلي  
واصل قسم الخدمات المصرفية لمجموعة التجرئة المصرفية لبنك ظفار التركيز على توفير المنتجات ذات القيمة المضافة، والخدمات للعملاء. واستمر البنك في تطبيق استراتيجية النمو، والتوسع، وتعزيز قنوات انتشاره بإضافة المزيد من الفروع، ومواقع أجهزة الصراف الآلي والإيداع وتسديد الفواتير.

وقد تمّ إضافة ثلاث فروع جديدة في قريات، وجعلان بني بو حسن، وريسوت ، ونقل فرعي العامرات، والبريمي، وتجديد أربعة فروع في صور، ومطار مسقط الدولي، والسعادة، والفرع الرئيسي في صلالة. كما تمّ تركيب إثنا عشرة جهاز صرف آلي (عشرة أجهزة خارج الفروع)، وثمانية أجهزة إيداع وتسديد الفواتير. ومع نهاية العام المنصرم أصبح لدى البنك أربعة وخمسون فرعا، وثمان وتسعون جهاز صرف آلي، وثلاثون جهاز إيداع وتسديد فواتير.

## المنتجات

### الحصن

على الرغم من أننا كنا في خضم الأزمة المالية العالمية، شهد عام ٢٠٠٩ نمواً للمنتج الرائد لبنك ظفار وهو برنامج التوفير الحصن مقدماً جوائز تنافسية لعملائه. يُعدّ برنامج التوفير الحصن واحداً من أكبر برامج التوفير انتشاراً في السوق لفرادته، وريادته؛ إذ يتيح للعملاء فرصة لفتح حساب توفير والحصول على فرصة أسبوعية للفوز.

### مركز بطاقات الائتمان

شهد هذا العام نمواً مطّرداً في بطاقات الائتمان، من حيث استيعاب البنك لعملاء جدد، فضلاً عن الأرصدّة القائمة. ولقد أنهى قسم خدمات بطاقات الائتمان تنفيذ المشروع الجديد لنظام شبكة الربط الجديد الخاص بأجهزة الصرف الآلي، وسيساعد هذا النظام البنك على تعزيز خدمة العملاء، وتقديم خدمات، ومنتجات جديدة، كالبطاقات الائتمانية بتقنية الشريحة الإلكترونية ذات الميزة الأمنية الإضافية.

وتمّ خلال هذا العام إدخال المزيد من المزايا ذات القيمة المضافة لحاملي البطاقات الائتمانية. فحاملوا البطاقات الائتمانية ماستر كارد البلاطينية لبنك ظفار بإمكانهم الآن الاستمتاع بالاستعمال الغير محدود لقاعة مرحبا في مطار دبي الدولي. في حين أن حاملي بطاقات فيزا كانت لديهم فرصة الفوز بعرض سفر لشخصين لحضور المباراة النهائية لكأس العالم للأندية التي جرت في أبو ظبي (الإمارات). مما سمح للفائزين من خوض تجربة العمر من خلال حضور هذا الحدث الكروي العالمي.

### قروض الإسكان

شهد هذا العام نمواً مستمراً في القروض الإسكانية، والأعمال سواء من حيث استيعاب البنك لعملاء جدد، فضلاً عن الأرصدّة القائمة. فقد تمّ تعزيز قروض الإسكان من خلال المزيد من المرونة، حيث غدا التأهل لا يقتصر على الراتب الشهري فقط، بل يأخذ في الاعتبار أيضاً غيره من مصادر الدخل الإضافية. ويمكن للعميل أيضاً رهن أكثر من عقار واحد للتأهل للحصول على قرض الإسكان. ويتميّز قرض الإسكان لدينا بكونه الأكثر تنافسية في السوق كما يقدم أقساط شهرية، وتأمين مخفض. وتتوفر هذه القروض للعملاء لشراء، أو بناء، أو تجديد منازلهم، كما أنّ هذه القروض متوفرة أيضاً لشراء قطعة أرض، أو للاستثمار في مشاريع سكنية.

### الأنشطة المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة

ركز بنك ظفار خلال السنة على الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أخذ البنك بزمam المبادرة لدعم نمو هذه الفئة من الشركات ليس لأن لها تأثير كبير على الاقتصاد فقط، بل لأنها أيضاً تخلق فرص عمل جديدة للمواطنين.

ومن المبادرات الرئيسية لبنك ظفار خلال عام ٢٠٠٩، تحويل الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة من خدمات مجموعة الأنشطة المصرفية إلى قسم التجزئة المصرفية. وشمل ذلك عملاء البنك من المؤسسات بتسهيلات ائتمانية بقيمة ١٠٠ ألف ريال عماني أو أقل. وتنقسم الإستراتيجية إلى محورين: استخدام فروع البنك كقنوات تواصل منخفضة التكلفة للوصول إلى النتائج المأمولة، وتقديم الخدمات لهم بطريقة أكثر حرفية.

وقد قام البنك بزيادة محفظته الاستثمارية في هذا القطاع خلال العام في صافي الإقراض وعدد العملاء. كما مَوَّل هذا القطاع منتجات مختلفة تراوحت بين تسهيلات مباشرة وغير مباشرة و ذات الأجل القصير، والطويل، إضافة إلى الائتمان، والخدمات التجارية، وذلك لضمان حصول العملاء على التمويل الأنسب لاحتياجاتهم. ويشمل هذا، مجموعة واسعة من التسهيلات، كمتطلبات رأس المال العامل، والقروض القصيرة الأجل، والتسهيلات المصرفية الأخرى التي تساعد المتعاقدين على المشاركة في المناقصات المختلفة. كما يسهل مديرو الحسابات عملية حصول العملاء على المنتجات، والخدمات الأخرى المتوفرة في البنك.

وسيشهد قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة نمواً يتماشى مع النمو الاقتصادي للبلاد. إن التركيز على هذا النهج سيمكن البنك من جني المنافع الناشئة عن النمو في القطاع.

كما يسهل بنك ظفار على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التسهيلات المصرفية الإلكترونية لمساعدة رجال الأعمال على الخدمات المصرفية الملائمة من خلال الإنترنت. ومع مثل هذه الخدمة يقضي رجال الأعمال وقتاً أقل في الفروع لمراجعة الأرصدة، والمدفوعات، والمبالغ المستلمة مما سيسمح لهم بتسخير وقت أطول في رعاية أعمالهم.

### قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية

قام بنك ظفار في شهر إبريل ٢٠٠٩ بتحويل جميع قنوات المعاملات الإلكترونية تحت وحدة مركزية واحدة، وهي وحدة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتشرف هذه الوحدة على أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي، وخدمة الهاتف المصرفي، 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 إستفساراتهم حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وغيرها من القنوات الإلكترونية.

وقد تمّ أيضاً تطوير مركز الاتصال من خلال التدريب، واستحداث أدوات مراقبة الخدمة، مثل الرقابة الغير المباشرة، وتقييم نوعية المكالمات. وتمّ تعزيز مركز الاتصالات حيث بلغ عدد العاملين فيه ١٤ موظفاً إضافة إلى المدير المشرف. وكان لمركز الاتصالات دور في زيادة حجم الأعمال التجارية من خلال تنظيم حملات داخلية، وخارجية. ولضمان رضا العملاء، قد تم تطبيق رقابة صارمة على الجودة. إضافة إلى ذلك، يخضع موظفو المركز إلى دورات تدريبية دورية على الخدمة، ومهارات التعامل مع العملاء.

ولمصلحة عملائنا، يعمل مركز الاتصالات على مدار ٢٤ ساعة يوميا، وسبعة أيام في الأسبوع. وخلال ١٢ شهرا الماضية شهد المركز زيادة كبيرة في عدد المكالمات التي تمّ التعامل معها من قبل الموظفين وصلت إلى حوالي ١٥٠،٠٠٠ مكالمة.

لقد تمّ التدشين التجريبي للخدمات المصرفية الإلكترونية للموظفين، ولبعض العملاء الذين تمّ الاختيار عليهم في شهر يونيو ٢٠٠٩. وفي شهر أكتوبر من نفس السنة تمّ تدشين هذه الخدمة رسميًا. وما يميز الخدمة المصرفية الإلكترونية لبنك ظفار توافرها باللغتين الإنجليزية والعربية، كما تتيح للعملاء تحويل الاموال لطرف ثالث، إضافة إلى التعليمات القائمة المقررة من قبل الزبون نفسه. ويمكن أيضا للعملاء الاستفسار، والتواصل مع البنك من خلال واجهة إلكترونية آمنة.

### البيع المباشر

شكل بنك ظفار في عام ٢٠٠٩، فريقه الخاص للبيع المباشر لتوفير الخدمات المصرفية في محافظة ظفار، ومحافظة الباطنة، والشرقية. كما تمّ تعزيز فريق المبيعات المتواجد في العاصمة للاستفادة من النموّ المطرد للسوق. وقد نفذت برامج تدريب على المنتجات، والمبيعات. ونتيجة لذلك، تم استقطاب عملاء جدد للبنك، وأصبح فريق المبيعات المباشرة لبنك ظفار من الأسماء المرموقة في السوق اليوم.

### دائرة الخزينة والأنشطة المصرفية الدوليّة دائرة الخزينة

تقدم دائرة الخزينة، مجموعة واسعة من الخدمات ذات الصلة بالخزينة لجميع عملاء البنك من الشركات، والأفراد ذوي الدخل العالية. والمهمّة الرئيسية لدائرة الخزينة هي ضبط مخاطر سعر الفائدة، ومخاطر أسعار الصرف، ومخاطر السيولة على أساس يومي، وذلك بهدف تعزيز العائدات.

ومع التطور الذي يشهده العالم اليوم، فإن كل الأعمال تكون عرضة لتحديات مالية معقدة مثل السيولة، وإدارة التدفق النقدي، وكذلك سعر الفائدة، وأسعار العملات الأجنبية. ويعدّ رضا العملاء الركيزة الأساسية لأعمال دائرة الخزينة. وتعمل الدائرة على تقديم أحدث المعلومات لعملاء البنك حول المنتجات، والأسواق.

ويعدّ قسم الخزينة لبنك ظفار واحد من رواد السوق المحلي في التعامل الآني والآجل بالريال العُماني والدولار الأمريكي. كذلك يقدم البنك أسعار فائدة تنافسيّة على الودائع في جميع العملات الرئيسية للشركات، والأفراد، والعملاء من أصحاب الثروات.

ويقدّم البنك، أسعار صرف تنافسية مقابل جميع العملات، وخاصة العملات الهندية، والباكستانية، والبنجلاديشية. ومن خلال دائرة الخزينة، يقدم البنك خدمات بيع وشراء الأوراق المالية الحكومية، مثل سندات التنمية الحكومية.

و بالرغم من الأزمة المالية العالمية، كان أداء دائرة الخزينة جيدا خلال عام ٢٠٠٩، حيث شهد البنك نمواً ملحوظاً في الودائع، مع انخفاض كبير في تكلفتها. و لعبت أذون الخزانة، و عقود مبادلة العملات، و العلاقات مع الشركات دوراً رئيسياً في المساهمة في تحقيق نمو قوي للبنك.

وبنجاح ملحوظ، طبق البنك نظام الأساس المستقل/القائم بحد ذاته، الذي يقلل من المخاطر التشغيلية. هذا النظام، يمكن فريق العمل في الخزانة من مراقبة ومعالجة المواقف على نحو أكثر فعالية و في الوقت المناسب.

ويخطط القسم لإنشاء مكتب مخصص للمنتجات والذي سيعمل على تلبية الاحتياجات المتنامية لمجتمع الأعمال. هذا ومن المقرر أن يقدم المكتب العديد من أدوات التحوط والحماية المدمجة كإتفاقيات أو عقود مبادلات (أسعار الفائدة)، عقود سعر الفائدة العائم، والخيارات.

### الخدمات المصرفية الدولية

يعمل قسم الخدمات المصرفية الدولية لبنك ظفار على دعم التطوير الشامل للعمليات الدولية. فمن خلال شبكة من البنوك المراسلة في جميع أنحاء العالم، يقوم البنك بتقديم خدمات مميزة لعملاء التجزئة، والشركات، والمؤسسات. ولدى بنك ظفار الآن ما يفوق ٣٠٠ بنك مراسل في الخارج. وتغطي خدمات القسم، عمليات صرف العملات الأجنبية، وإدارة المخاطر، والمدفوعات الدولية. كما يعمل القسم أيضاً على إدارة عمليات التمويل الآنية، والأجلة للعملات الأجنبية للبنك.

يحافظ البنك على التصنيفات الائتمانية التي أجريت من قبل أكبر ثلاث وكالات تصنيف دولية: موديز، وفيتش، وكابيتال انتليجنس، الذين قاموا بعملية تصنيف البنك التي عكست نوعية الأصول، وكفاية رأس المال، والأداء المالي المرضي. وفي عام ٢٠٠٩، أكدت التصنيفات الائتمانية توقعات "الاستقرار". والتي تُعتبر شهادة أخرى للبنك على القوة المالية للبنك في ظل الظروف السائدة في السوق.

إن التصنيفات الائتمانية للبنك خلال سنة ٢٠٠٩ التي أجريت من قبل ثلاث وكالات تصنيف ائتمانية دولية، هي كالتالي:

قامت مؤسسة موديز للاستثمار بمنح البنك A٣/P-٢ تصنيفاً للعملة المحلية، و A٣/P-٢ تصنيفاً لودائع العملات الأجنبية، و D+ تصنيفاً 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+". وأكدت مؤسسة كابيتال انتليجنس (ومقرها في قبرص) تصنيف العملات الأجنبية الطويلة الأجل، والقوة المالية على مستوى "BBB" و تصنيف العملات الأجنبية القصيرة الأجل على مستوى "A٣". وثبت تصنيف الدعم عند المستوى ٣، والآفاق المستقبلية لجميع التصنيفات بقيت مستقرة.

## العلاقات الحكومية وإدارة الاستثمار

واصل قسم العلاقات الحكومي و إدارة الاستثمار التزامه بتقديم الخدمات الحصرية للقطاع الحكومي مما أدى إلى تعزيز الموارد والفوائد للبنك. وتماشيا مع النهج الحذر للبنك بوجه عام، كان من أوليات إدارة الاستثمار الحفاظ على رأس المال. وتحقق ذلك من خلال انضباط منهجية الاستثمار المبنية على أساس القيمة التي تنتهجها دائرة إدارة الأصول. وعلاوة على ذلك وقع التركيز على تحسين الضوابط، والامتثال، وإدارة المخاطر، مما أرسى أساسا قويا لنمو الأعمال التجارية للسنوات المقبلة. ومع تطور النظم والإجراءات يُقترح توسيع أعضاء الفريق الحالي من خبراء الاستثمار، والبنوك الخاصة الأمر الذي من شأنه أن يدعم خدمتهم لمتطلبات قاعدة العملاء المتنوعه في البنك.

ولقد أظهرت إدارة البحث والأصول للبنك المزيد من التطور في أعمالها. كما واصل قسم الوساطة في استهداف المستثمرين من المؤسسات، والأفراد ذوي الدخل المرتفع في حين يجري وضع إستراتيجية لاستهداف قاعدة مستثمري التجزئة. إضافة إلى ذلك، تم اكتشاف مجالات جديدة للنمو جاري تحديدها بغرض هيكله المنتجات لتلائم احتياجات قاعدة عملاء البنك. وسيقوم البنك باعتماد نهج الحلول المتكاملة لتمكين العملاء من تحقيق تطلعاتهم. والبنك على ثقة من قدرة هذا القسم على تعزيز عناصر قوته، وتحقيق نمو كبير في السنوات القادمة.

## الخدمات المساندة قسم العمليات المركزيّة

لقد حقق قسم العمليات المركزية انجازات هامة خلال سنة ٢٠٠٩م، فلقد شهدت المعاملات في هذا القسم نموا مطردا. ويعود السبب الرئيسي في ذلك إلي تركيز فريق العمل على الحلول التقنية لتشغيل الأعمال اليومية وزيادة الانتاجية.

وبصرف النظر عن الأعمال الروتينية اليومية فقد استمر قسم العمليات المركزية في تنفيذ المشاريع الرئيسية التي يعمل عليها البنك.

## المشاريع الرئيسية

بإدخال نظام تصوير الشيكات إلى قسم العمليات المركزية والفرع الرئيسي بينك ظفار، و الفروع المتواجدة في مسقط وفقا للجدول الزمني الموضوع من قبل البنك المركزي العماني. كما سيتم نشر هذا النظام في بقية الفروع في جميع مناطق السلطنة خلال عام ٢٠١٠م.

١. تم تدشين المرحلة الأولى من مشروع الخدمات الإلكترونية بنجاح خلال عام ٢٠٠٩م.
٢. تم جدولة إطلاق النظام الآلي للبنك خلال الربع الثاني من سنة ٢٠١٠م.
٣. إعادة هندسة العمليات - المرحلة الأولى.

ويواصل قسم العمليات المركزية في تيسير تدفق الأعمال الأخرى للحدّ من الأعباء التشغيلية لدى الفروع، والقضاء على الأخطاء التشغيلية، وتتمثل بعض أنشطتها الرئيسية في التالي:

١. تقديم تقرير لمتابعة تعليمات الفروع المتعلقة بتعليمات بإيقاف الدفع.
٢. تقديم تقارير يومية حول الفروقات النقدية في الفروع.
٣. تفعيل سجلات الفروع، لتسجيل علاقات العملاء التي تم إنهاؤها.
٤. تفعيل رسوم رجوع الشيكات، ورسوم الشيكات البنكية.
٥. تفعيل القائمة التحذيرية لبنك ظفار من خلال نظام الإنذار المصرفي.

## التمويل التجاري

بعد النمو القوي للأعمال التجارية لغاية النصف الأول من عام ٢٠٠٨، وقع الاقتصاد في فترة لاحقة في برائن الركود الاقتصادي العالمي. فأسعار السلع الأساسية، والتي بلغت أقصى مستوياتها في شهر يوليو ٢٠٠٨، شهدت انخفاضاً في النصف الثاني من عام ٢٠٠٨ مما أدى إلى انخفاض حجم الأعمال المتعلقة بالواردات والصادرات حتى بداية النصف الأول من عام ٢٠٠٩. وظهر في النصف الثاني من عام ٢٠٠٩ بعض التحسن يرجع أساساً إلى مشروعات البنية التحتية الجديدة في الاقتصاد المحلي.

وحتى العام ٢٠٠٨، كان المصدر الرئيسي لعائدات القسم إصدار الإعتمادات الائتمانية للاستيراد المسبوقة بإصدارات الكفالات البنكية. ولكن خلال العام ٢٠٠٩، تم تغيير هذا الاتجاه بشكل ملحوظ حيث عرف الدخل من الكفالات نمواً حيوياً بنسبة ٢٦٪، بينما انحسر الدخل من الأعمال التجارية للاستيراد والتصدير بنسبة ٢٢٪ بالمقارنة مع أرقام الدخل المماثلة في العام ٢٠٠٨. كما تدنت مساهمة الدخل التجاري من الواردات والصادرات نتيجة لانخفاض أحجام، وأسعار السلع الأساسية.

وبالمقابل ساهم نمو إصدار الكفالات التجارية في نمو دخل عمولات الكفالات. وعليه، فإن الإيرادات الإجمالية للعمولات الخاصة بقسم التمويل التجاري في عام ٢٠٠٩ شهد نموًا طفيفاً مقارنة بنسب سنة ٢٠٠٨ بالرغم من ظروف الازمة الاقتصادية. ومع ذلك شهد القطاع نمواً ثابتاً فيما يتعلق بأرقام المعاملات لمختلف المنتجات. وكمقدم للخدمة، يركز القسم على كفاءة التعامل مع هذا النمو بأكثر دقة، وحرصاً على كسب رضا العملاء، وتقديم الدعم لمجموعة الأنشطة المصرفية، ومجموعة التجزئة المصرفية، لتطوير الأعمال، وتنميتها.

## قسم رقابة الائتمان

تمشيا مع توجيهات البنك المركزي العماني حول أفضل الممارسات لإدارة المخاطر، قام البنك بإنشاء قسم الرقابة على الائتمان في عام ٢٠٠٧ ضمن مجموعة الخدمات المساندة. والهدف الرئيسي من إنشاء هذا القسم هو تعزيز، وتقوية عمليات إدارة المخاطر من خلال مراجعات مستقلة لمحفظة القروض ولتحسين إدارة القروض، والرقابة المستمرة عليها.

وقد أوكل إلى القسم مسؤولية تطبيق آلية مراجعة القروض التي أجازها مجلس إدارة البنك. وآلية مراجعة القروض هي 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، والتعرّف المبكر على إشارات التحذير، والمراجعة المستقلة لتقييم المخاطر، وأخذ الاحتياطات اللازمة من خسائر القروض، وحسابات المقترضين غير الآمنة، والخطرة التي يتمّ التعامل معها من قبل عدد من الأقسام المُصَوِّية تحت قسم الأنشطة المصرفية.

وتتمّ مراجعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة كل ثلاثة أشهر. وتنطوي النتائج التي توصلت إليها هذه المراجعات على تقييم مستقل للعمليات الائتمانية المختلفة. وتقدّم هذه النتائج إلى لجنة إدارة الائتمان التابعة للبنك أسبوعياً خلال إجتماعاتها بشكل دوري. وآلية المراجعات هذه تسهّل على الأقسام المعنية اتخاذ التدابير التصحيحية في الوقت المناسب، كما أنها تساهم أيضاً في تحسين نقاط الضعف، والمخالفات المكتشفة في مختلف العمليات.

وتسلّم جميع النتائج، والملاحظات الرئيسية إلى مجلس الإدارة. والتزاماً بالإرشادات التنظيمية، يجب إحالة ٣٠% على الأقل من محفظة القروض إلى آلية مراجعة القروض سنوياً. وخلال سنة ٢٠٠٩ قام قسم الرقابة على الائتمان بمراجعة قرابة ٧٥% من إجمالي التسهيلات الائتمانية للشركات التي وافقت عليها العديد من الدوائر في نفس الفترة من العام.

ويقوم قسم الرقابة على الائتمان أيضاً بمراجعة مختلف المحافظ لضمان الالتزام بالمعايير المختلفة للائتمان حسب ماهر معتمد في سياسة مجلس الإدارة، ومعيار المحاسبه الدولي رقم ٣٩ المتعلقة بضعف المخصصات، والمراجعة المستقلة لتصنيف المخاطر، والقروض، والسلفيات. كما شارك قسم الرقابة على الائتمان بفاعلية في وضع الصيغة النهائية لمتطلبات الحلول المصرفية الأساسية الجديدة لمختلف أنواع القروض، كما ساعد أيضاً في حل بعض القضايا الحرجة. وتمثّياً مع الأهداف المرسومة، سيواصل قسم الرقابة على الائتمان القيام بدوره الهام في المراجعة، وتعزيز عمليات إدارة المخاطر المختلفة، ودعم تنفيذ الحلول المصرفية الأساسية عن طريق المراجعة، وتنمية العائدات.

## تقنية المعلومات

لتعزيز خدماتها الإلكترونية، وتقديم أحدث التقنيات لخدمة العملاء، بادر قسم تقنية المعلومات بالعمل على مشاريع إستراتيجية خلال الربع الأخير من سنة ٢٠٠٨ والتي استمرت إلى سنة ٢٠٠٩. وذلك بغرض استبدال النظام المصرفي الأساسي، وإدخال خدمة الإنترنت المصرفية، وتغيير نظام الربط لأجهزة الصرف الآلي، وتطبيق نظام آلي جديد لقسم الخزينة، والعلاقات مع العملاء.

لقد بدأ العمل بخدمة الانترنت المصرفية سنة ٢٠٠٩ بالنسبة للعملاء من الأفراد، والشركات المصرفية، ولقيت هذه الخدمة نجاحاً كبيراً، حيث تقدم بطلب الاشتراك في هذه الخدمة الكثير من العملاء من الأفراد والشركات. وتتميز الخدمات المقدّمة من خلال هذه الخدمة بتنوعها، وهي في بعض الجوانب أفضل من الخدمات المشابهة المتوفرة في السوق. وقد تمّ بدء العمل بهذه الخدمة بالاعتماد على بنية تحتية متينة للشبكة، والنظام الأمني المعمول به والذي تمّ التوصية به، واختباره، والتحقق منه من قبل عدة استشاريين.

لقد طبق البنك أحدث التقنيات الأساسية، حيث استبدل خلال سنة ٢٠٠٩ برنامج الربط القديم لإدارة أجهزة الصراف الآلي بتقنية جديدة ذات مميزات حديثة. وتتضمن الإستراتيجية الجديدة بطاقات الفيزا لطلبات (EMV)، وإصدار بطاقات الإئتمان بتقنية (EMV). وسيدعم التطور الجديد مختلف متطلبات الأعمال الأخرى كتسهيل استعمال بطاقة الإئتمان عبر الأنترنت، والحصول على كشف الحساب من خلال أجهزة الصراف الآلي للفيزا الدولية. الأمر الذي سيساعد البنك على تقديم أفضل الخدمات لحاملي البطاقات من خلال مركز البطاقات، ومركز الاتصالات، والفروع، إضافة إلى تعزيز مراقبة ضوابط الاحتيال، والالتزام بالمعايير الأمنية لقطاع بطاقات الدفع.

لقد تمكن قسم تقنية المعلومات من الحصول وبنجاح على شهادة الإيزو ( ISO/IEC ٢٧٠٠١:٢٠٠٥) وذلك بفضل نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS). الذي يُعدُّ جزءاً من نظام الإدارة العامة، القائم على مقارنة المخاطر التجارية، وتنفيذ التشغيل، والرصد، والصيانة، وتحسين أمن المعلومات. ويشمل نظام إدارة أمن المعلومات الهيكل التنظيمي، والسياسات، وتخطيط الأنشطة، والمسؤوليات، والممارسات، والإجراءات، والعمليات، والموارد. وقد سُلمت الشهادة من قبل مؤسسة دولية مُعتمدة، وهي ارنست أند يونغ بي في (هولندا). وتُعدُّ الإيزو ٢٧٠٠١ معياراً رسمياً في إصدار الشهادات التي تؤكد على أن المؤسسة الحاصلة على هذه الشهادة تستجيب لأعلى مستويات الأمان، وطبقت المعايير العالمية في مجال الإدارة الأمنية. ومن فوائد شهادة الإيزو للبنك أنها تحرص على تنفيذ أفضل الممارسات في مجال أمن المعلومات، والمعلومات التجارية، وتقدم ميزة تنافسية في السوق

من أجل إعادة تنظيم، وتحسين أداء شبكة فروعها، قام قسم تقنية المعلومات بتطبيق تقنية التبادل متعدد البروتوكولات (MPLS) القائمة على الشبكة الواسعة الانتشار. ويقوم ٤٦ فرع من فروع بنك ظفار باستخدام هذه التقنية في الوقت الحالي. ومع تحسّن النطاق الترددي للشبكة أصبح البنك قادراً على تنفيذ مبادرة هامة والتمثلة في اقتطاع الشبكات (نظام تصوير الشبكات) وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي العماني. وبتحسّن النطاق الترددي للشبكة أيضاً سيتمكن البنك من تطبيق النظام المصرفي الأساسي الجديد بصورة فعالية في سنة ٢٠١٠، ومواصلة تعزيز خطة الطوارئ في مواجهة الكوارث.

ولقد أحرز القسم تقدماً كبيراً في مبادراته الإستراتيجية المتعلقة بالنظام المصرفي الأساسي الجديد. وقد وُصف هذا البرنامج بـ (تحول)، وشارك في تنفيذ النظام المصرفي الأساسي الجديد (Finacle)، والخدمات المصرفية عبر الأنترنت، ونظام إدارة العلاقة مع العملاء، ونظام الخزينة، والحلول الوسيطة لتأمين اندماج القنوات. وقد قام فريق البرنامج بإستكمال المراحل الحساسة للبرنامج، بما في ذلك إدخال الخدمات المصرفية عبر الأنترنت، وتنفيذ وحدة الخزينة، والحلول الوسيطة خلال عام ٢٠٠٩.

إنّ وحدة الخزينة الجديدة حسنت من عمليات المكاتب الأمامية في غرفة التعاملات. كما مكن برنامج الحلول الوسيطة للبنك من دمج قنوات التوصيل للخدمات المصرفية عبر الأنترنت، وخدمة الرسائل النصية، ومركز الاتصال، والهاتف المصرفي، وأجهزة الإيداع الآلي الذكية، بالنظام المصرفي الأساسي الحالي، وستبقي هذه الأنظمة في حال الاستعداد للربط مع النظام المصرفي الأساسي الجديد الذي من المقرر إطلاقه خلال العام ٢٠١٠. ومن ضروريات تنفيذ النظام المصرفي الأساسي الجديد، تدريب الفريق التقني للبنك، وفرق الأعمال التجارية، والاهتمام بمتطلبات الأعمال، والمتطلبات

التقنية، والإعداد للنظام الجديد وفقا لمتطلبات البنك، والانتهاء من تطوير أدوات البيانات. ضمن خطة تطبيق النظام البنكي الآلي الجديد يخضع هذا النظام إلى عملية إختبار مكثفه من قبل مستخدمي النظام، وقد قام البنك بتعيين استشاريين للتأكد من الإختبار المكثف لهذا النظام. وفي إطار الاستعداد للتعامل مع النظام الجديد يخضع الموظفون في الفروع، الإدارة إلى برامج تدريبية نوعيّة.

كما حسّن قسم تقنية المعلومات مركز الاتصال، وخدمة الهاتف المصرفي لتوفير أفضل الخدمات، وذلك لغرض التمكن من تنفيذ الخدمات، والميزات الجديدة عن طريق التكامل مع النظام المصرفي الأساسي الجديد.

### الموارد البشرية

لقد كان عام ٢٠٠٩ م ، عاماً مميزاً لدائرة الموارد البشرية التابعة للبنك وذلك نظراً إلى ما قدمته الدائرة من ترويج لهوية البنك في القطاع المصرفي.

لقد قام قسم الموارد البشرية في البنك بمشاركة نشطة في معارض التوظيف التي عقدت في الكليات، والجامعات في عمان. كما طبّق القسم مبدأ زيادة معدلات الأداء، مما أنعكس بوضوح في انخفاض معدلات الاستقالات المسجلة من ١١ ٪ في عام ٢٠٠٨ إلى ٤ ٪ فقط في عام ٢٠٠٩. كما ارتفع العدد الإجمالي لموظفي البنك في عام ٢٠٠٩ م إلى ٩٥٦ مقارنة بـ ٨٤٨ خلال عام ٢٠٠٨ م.

لقد أتمّ قسم الموارد البشرية إنجاز الخطة الاستراتيجية لسنة ٢٠٠٩ ، وتمكّن من تنفيذ الأهداف الموضوعية بنجاح مما انعكس على مؤشرات الأداء الكبرى. والتي استخدمت لتحديد ما إذا كانت الأهداف قد تحققت، إضافة إلى ذلك بدأ القسم في تطوير أدوات مقياس الأداء التي سيعتمدها في سنة ٢٠١٠.

وأجرى القسم خلال سنة ٢٠٠٩ ورش عمل خاصّة بقياس الإدارة، بُغية تعزيز الإجراءات، وتزويد المدراء بالمعرفة المبنيّة على المعلومات، والتغذية الراجعة خلال المراجعة النصف سنويّة لتحسين الإجراءات العامة. وذلك بهدف زيادة فعالية، وكفاءة البرنامج السنوي للأداء العام للإدارة وليس فقط بهدف الحفاظ عليه.

في عام ٢٠٠٩ تم تطبيق سياسة التعيينات الداخلية للبنك حيث يوفر الآن المزيد من الفرص الوظيفيّة للعاملين في البنك ، ويخلق لهم فرصاً للتقدم بطلب الحصول على الوظائف الشاغرة المناسبة حين تصبح متوفرة في البنك.

ووقع أيضاً إدخال نظامين جديدين، وهما "نظام المكافآت، والتميز" للموظفين الذين قدموا أداء ممتاز في إنجاز مهام أو أهداف البنك، إضافة إلى الترويج الفعال لنظام الاقتراحات. النظامان مكننا، وشجعا الموظفين على أداء متميز، وتبادل الأفكار القيمة داخل البنك.

وفيما يتعلق بالتدريب، أنشأ البنك مراكز تدريب إقليمية في جميع مناطق سلطنة عمان، وذلك لتقديم الدعم، والتنمية اللازمة عن طريق البرامج التدريبية والفنية المطلوبة لتطوير مهارات وقدرات العاملين في البنك.

وتتمثل المبادرة الرئيسية لخفض التكلفة في إعداد المواد التدريبية لبرنامج تطبيق النظام الآلي الرئيسي الجديد للبنك

وسيستمر قسم الموارد البشرية في مساعيه لزيادة مساهمته في الترويج عن البنك، والتركيز على الموظف، ونمو المؤسسة، وتطبيق السلوك المهني، وحرية الموارد البشرية في البنك.

## إدارة المخاطر 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 وُكّلت 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 فعال يعمل مع فريق من المهنيين من ذوي الكفاءة، والخبرة. وتتمثل المسؤولية الرئيسية لهذا القسم في التأكيد على استمرارية فعالية هيكل إدارة المخاطر، وعمل مختلف أقسام البنك في إطار هذا الهيكل. ومن مهام قسم إدارة المخاطر أيضاً، 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 وفقاً لمستويات المخاطر المحددة.

## إستراتيجية إدارة المخاطر

تتركز إستراتيجية البنك لإدارة المخاطر على التالي:

- فهم الإجراءات، وإدارة المخاطر بهدف ضمان النمو المطرد لمحفظة الأصول.
- التحديد الجيد لعمليات وإجراءات قياس المخاطر بواسطة سقوف الصلاحيات ومستويات السلطات.
- المراقبة المستمرة، و السيطرة على هذه السقوف على مستوى وحدة الأعمال والمحفظة.
- إطلاع المسؤولين بشكل مستمر على المخاطر، واقتراح سبل خفضها.

## إدارة المخاطر المختلفة

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

### مخاطر الائتمان

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

وقد اتخذ البنك التدابير التالية للتخفيف من مخاطر الائتمان :

تتناول سياسة المخاطر الائتمانية المخاطر الناجمة عن قروض الشركات، والأفراد على نحو منظم، ويتم مراجعتها وتحديثها بشكل دوري. وتشمل سياسة البنك المسؤوليات التنظيمية، وحدود الحيلة، و معايير تصنيف مخاطر الائتمان، ومعايير تئمين المخاطر، واستعراض آلية الاقتراض، والإهمال في إدارة الحسابات، والمحافظ الاستثمارية.

وتتناول سياسة مخاطر الائتمان للطرف المقابل المخاطر الائتمانية للبنوك كطرف مقابل. ودرجة التعرض القصوى التي يمكن اتخاذها على الطرف المقابل تم تحديدها من قبل نموذج مطور داخل البنك.

وتم مراجعة نظام تصنيف مخاطر الائتمان للبنك، كما تم بموضوعية تعيينه الى المقترض، وفقاً لنقطة واحدة حسب نموذج التصنيف. وتخصص فئة المقترضين على مقياس ٧.

ويستخدم البنك المعيار الاسترشادي للسعر لتسهيل عملية اتخاذ القرار في تحديد السعر على التسهيلات المقدمة. كما يجري البنك اختبارات الضغط لتقييم تأثير مخاطر الائتمان على كفاية رأس المال والربحية في ظل تلك الظروف.

كل الاقتراحات الائتمانية للشركات و المذكورة أعلاه تعد سقف ويتم مراجعتها من قبل قسم إدارة المخاطر لتقييم عوامل الخطر واقتراح أسلوب تخفيفها. وتعد ملاحظات قسم ادارة 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 وشحذ مهاراتهم الائتمانية. السياسات الائتمانية والاجراءات والالتزام الصارم بمبدأ فصل الواجبات ومستويات السلطة الموسعة جيدة التعريف والتدقيق الدوري من قبل المدققين الداخليين تضمن الثقافة التي رسخت من خلال أقسام الأعمال التي يدعمها في ذلك بيئة رقابة صارمة.

## مخاطر السيولة

تعنى مخاطر السيولة عدم مقدرة البنك المحتملة في الوفاء بالتزاماته المستحقة الى الطرف المقابل. يعتبر تخطيط وإدارة السيولة أمران هامين لضمان مقدرة البنك على تمويل عملياته بكفاءة والوفاء بالتزاماته الحالية والمستقبلية مثل ارتباطات القروض ، والتزامات السيولة، و تدفقات الودائع غير المتوقعة للخارج.

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

لقد قام البنك بالمصادقة على سياسة إدارة السيولة والتي تتضمن تقييم لمعدلات الفجوة من خلال التدفق النقدي والنهج الثابت ، والاحتياطي مقابل الودائع ونسبة القروض ، والتخفيف من مخاطر السيولة واجراءات الطوارئ. وللبنك مكتب وسيط ضمن قسم إدارة المخاطر لضمان عمل قسم الخزينة ضمن هذه المبادئ التوجيهية.

قام مكتب الوساطة بتنفيذ برنامج ALM ، الذي يراقب بشكل منتظم وضع السيولة في البنك ، ويساعد على إدارة الثغرات في السيولة في الوقت المناسب. كما يقوم مكتب الوساطة بإجراء اختبارات الضغط دوريا كما يضمن قسم الخزينة توفر أصول السيولة الكافية لدى البنك لتلبية أي طارئ من الأعمال.

## مخاطر السوق

مخاطر السوق هي مخاطر الخسارة الناجمة عن التغيرات غير المتوقعة في أسعار المالية الناتجة عن التغيرات في أسعار الفائدة وأسعار الصرف والسندات والأسهم وأسعار السلع (البضاعة) الأساسية. و البنك عرضة كبيرة لمخاطر العملة و أسعار الفائدة. ( و يواجه البنك بشكل كبير مخاطر العملة و أسعار الفائدة). و تتناول إدارة مخاطر الخزينة و سياسة إدارة الاستثمارات للبنك جميع جوانب مخاطر السوق. فمخاطر 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 للسيطرة على مخاطر العملة، قد تم الحد من المواقف الطارئة، بالإضافة إلى وضع حد للخسارة على مستوى العملة.

كما أقر البنك المركزي العماني معايير وقائية للدخل الصافي المفتوح للحيلولة دون تعرض البنوك لمخاطر هي في غنى عنها.

يقوم البنك بإدارة مخاطر أسعار الفائدة عن طريق مطابقة إعادة تسعير (الممتلكات) الأصول والديون والعمل ضمن حدود الفجوة. ويرصد المكتب الأوسط في قسم إدارة المخاطر بانتظام تأثير الحركة السلبية في أسعار الفائدة على الربحية والقيمة الاقتصادية للأسهم.

ويرصد المكتب أيضا حافطة الأسهم من خلال التقارير اليومية وقيم / يقدر المخاطر المتأصلة في محفظة الأسهم 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 والحد من الخسارة الواقعة.

و يجري المكتب الأوسط بشكل دوري اختبارات الضغط وتأثير الحركة السلبية لمتغيرات السوق على الربحية وكفاية رأس المال، ويقدم نفس الأمر للجنة إدارة المخاطر.

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

### المخاطر التشغيلية

المخاطر التشغيلية هي مخاطر الخسارة الناجمة عن عدم ملاءمة النظم الداخلية أو فشلها وفشل العمليات والأشخاص، أو الناتجة عن أحداث خارجية.

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

توجد خطة عمل 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.

تقوم دائرة إدارة المخاطر بتنفيذ برامج تدريبية وبشكل منتظم للموظفين في مختلف المستويات، وذلك لنشر الوعي بالمخاطر المختلفة في البنك.

### تنفيذ اتفاقية بازل II

يقضي البنك المركزي العماني بأنه يتوجب على البنوك التي تعمل في سلطنة عمان تقدير كفاية رؤوس أموالها وفقا لبازل II و يسري التنفيذ من ٠١ يناير ٢٠٠٧. وحسب تعليمات البنك المركزي العماني، تبنى البنك الطريقة المعيارية لمخاطر الرصيد الدائن وطريقة المؤشر الأساسي للمخاطر التشغيلية. البنك على ثقة تامة بأنه مع إجراءات إدارة المخاطر المؤسسة في البنك وتعزيزاتها المستمرة، سوف يتقدم البنك في اتجاه تبني طرق بازل ٢ الأكثر تقدما من أجل اعتماد أفضل الممارسات لإدارة المخاطر وتحسين نوعية الأصول في سجلاته.

## الأداء المالي للبنك

واصل البنك تحقيق نتائج مالية جيدة خلال عام ٢٠٠٩م بالرغم من الأزمة المالية العالمية المتواصلة منذ الربع الأخير من عام ٢٠٠٨. فقد سجل البنك نسب نمو عالية في معظم المؤشرات المالية، حيث ارتفع إجمالي موجودات البنك من ١٣٢٣,٨ مليون ريال عماني عام ٢٠٠٨ إلى مبلغ ١٤٨٦,٩ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م وبنسبة نمو بلغت ١٢,٣٢٪، حيث زادت محفظة صافي القروض والسلفيات بنسبة ١٧,٢٦٪ لتصل إلى مبلغ ١١٩٤,٢ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي مقارنة مع مبلغ ١٠١٨,٤ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٨م.

الآتي يمثل تفاصيل محفظة قروض وسلفيات العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩م مقارنة مع ٢٠٠٨م :-

مليون ريال عماني		
٢٠٠٨	٢٠٠٩	
١٠٢,٥	١٠٩,٤	- حسابات السحب على المكشوف
٨٧٣,٨	١٠٤٦,٧	- القروض
٦٧,٨	٧٦,٦	- قروض مقابل إيصالات أمانة
٣,٥	٣,٧	- الكمبيالات المخصومة
٧,٩	١٠,٥	- بطاقات الائتمان
١٣,٢	١٠,٩	- أخرى
١٠٦٨,٧	١٢٥٧,٨	إجمالي قروض وسلفيات العملاء
٥٠,٣	٦٣,٦	- ينزل: مخصص انخفاض القيمة
١٠١٨,٤	١١٩٤,٢	صافي قروض وسلفيات العملاء

لقد ارتفعت نسبة الديون غير العاملة إلى إجمالي القروض إلى ٤,٨١٪ في عام ٢٠٠٩م من نسبة ٣,٥٨٪ في عام ٢٠٠٨م.

نمت ودائع العملاء بنسبة ١٣,٣٥٪ لتصل إلى مبلغ ١١٠١,٣ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م مقارنة مع مبلغ ٩٧١,٦ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٨م.

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

مليون ريال عماني		
٢٠٠٨	٢٠٠٩	
١٩٧,٥	٢٢١,٢	الحسابات الجارية
١٦٣,٩	١٨٢,٤	حسابات التوفير
٦٠٦,٥	٦٩٣,٧	ودائع لأجل
٣,٧	٤,٠	تأمينات نقدية
٩٧١,٦	١١٠١,٣	إجمالي ودائع العملاء

#### حقوق الملكية

ارتفع مجموع حقوق المساهمين من ١٨٨,٤ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٨م الى مبلغ ٢٠٤,٠ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م، حيث تم في نهاية عام ٢٠٠٩م تحويل مبلغ ٢,٥٤ مليون ريال عماني إلى الاحتياطي القانوني والذي يمثل ١٠٪ من صافي أرباح عام ٢٠٠٩م كذلك تم تحويل مبلغ ٧,٧ مليون ريال عماني الى احتياطي قرض ثانوي.

إن تفاصيل حقوق الملكية كما في نهاية عام ٢٠٠٩م مقارنة مع عام ٢٠٠٨م هي كالآتي :-

مليون ريال عماني		
٢٠٠٧	٢٠٠٨	
٧٠,٧٧	٧٣,٩٦	رأس المال
٥٨,٥١	٥٨,٥١	علاوة إصدار
١٤,٦١	١٧,١٥	احتياطي قانوني
١٠,٢٧	١٧,٩٧	احتياطي قرض ثانوي
١٠,٩٧	١١,٠٩	أرباح نقدية مقترح توزيعها
٣,١٨	٧,٣٩	أرباح أسهم منحة مقترحة
٠,٢٤	١,٣٩	احتياطي تقييم الاستثمارات
١٩,٨٨	١٦,٥٤	أرباح محتجزة
١٨٨,٤٣	٢٠٤,٠٠	أجمالي حقوق الملكية

نتيجة هذه الزيادة في حقوق الملكية ، فلقد بلغ صافي القيمة الدفترية للسهم ٢٧٦ بيسة في نهاية عام ٢٠٠٩م مقارنة مع ٢٦٦ بيسة في نهاية عام ٢٠٠٨م.

## بيان الدخل

ألف ريال عماني		
٢٠٠٨	٢٠٠٩	
٣٩,٨٩٩	٤٩,٢٢٧	— صافي إيرادات الفوائد
٤,٥١٦	٤,٩٨٠	— صافي إيرادات الرسوم والعمولات
١١,٧٤٩	١٠,٨٢٢	— إيرادات أخرى
٥٦,١٦٤	٦٥,٠٢٩	— اجمالي إيرادات التشغيل
(٢١,١٠٥)	(٢٣,٦٥٨)	— مصروفات التشغيل
٣٥,٠٥٩	٤١,٣٧١	— ربح التشغيل
٢٣,٦٨٦	٢٥,٣٩٣	— صافي ربح العام

حقق البنك في عام ٢٠٠٩م نمواً في معظم مؤشرات الربحية حيث زاد صافي إيرادات الفوائد من مبلغ ٣٩,٩ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٨م إلى مبلغ ٤٩,٢ مليون ريال عماني في نهاية عام ٢٠٠٩م ، وبنسبة نمو بلغت ٢٣,٣١٪ ، وانخفضت الإيرادات الأخرى بنسبة ٣,١٪ لتصل الى مبلغ ١٥,٨٠ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي. وبما أن الاستثمارات في الأوراق المالية تأثرت من الأزمة المالية العالمية المتواصلة منذ الربع الأخير منذ عام ٢٠٠٨م فإن الانخفاض في قيمة الاستثمارات المتاحة للبيع والذي تم تحميله على أرباح عام ٢٠٠٩م بلغ ٢,٠٦ مليون ريال عماني.

أما إجمالي مصروفات التشغيل فقد ارتفعت لتصل الى مبلغ ٢٣,٦٥٨ مليون ريال عماني في نهاية العام الحالي مقارنة مع ٢١,١٠٥ مليون ريال عماني للعام السابق، وبلغت نسبة إجمالي مصروفات التشغيل إلى إجمالي الإيرادات ٣٦,٣٨٪ في نهاية عام ٢٠٠٩م مقارنة مع نسبة ٣٧,٥٨٪ للعام السابق.

قام البنك خلال عام ٢٠٠٩م بتكوين كافة المخصصات اللازمة لإنخفاض قيمة الموجودات ، حيث تم تكوين مخصصات اضافية بمبلغ ١١,٧ مليون ريال عماني ، كذلك تم استرداد مبلغ ١,٥ مليون ريال عماني من المخصصات.

لقد بلغ صافي الربح لعام ٢٠٠٩م مبلغ وقدره ٢٥,٣٩ مليون ريال عماني مقارنة مع ٢٣,٦٩ مليون ريال عماني للعام ٢٠٠٨م وبنسبة نمو بلغت ٧,١٨٪ ، ونتيجة لهذه الزيادة في الأرباح المحققة فلقد بلغ عائد السهم ٣٤ بيسة في نهاية عام ٢٠٠٩م.

يوصي مجلس إدارة البنك بتوزيع ما نسبته ١٥٪ كأرباح نقدية تصل قيمتها ١١,٠٩ مليون ريال عماني وتوزيع ما نسبته ١٠٪ كأسهم مجانية يبلغ عددها ٧٣,٩٥٨,٦٥٣ سهم بقيمة اسمية ٠,١٠٠ ريال عماني لكل سهم تصل قيمتها ٧,٣٩ مليون ريال عماني ، كذلك سوف يتم تحويل مبلغ ٧,٧ مليون ريال عماني الى احتياطي القرض الثانوي.

أن تفاصيل مقترح توزيع أرباح عام ٢٠٠٩م مقارنة مع عام ٢٠٠٨ هي كالآتي :-

ألف ريال عماني		
٢٠٠٧	٢٠٠٧	
١٠,٩٧٠	١١,٠٩٤	- أرباح نقدية مقترح توزيعها
٣,١٨٥	٧,٣٩٦	- أرباح أسهم مجانية مقترحة
٢,٣٦٩	٢,٥٣٩	- محول إلى الاحتياطي القانوني
٧,٧٠٠	٧,٧٠٠	- محول إلى احتياطي القرض الثانوي
(٥٣٨)	(٣,٣٣٦)	- محول من الأرباح المحتجزة
<u>٢٣,٦٨٦</u>	<u>٢٥,٣٩٣</u>	- صافي ربح العام

### النظرة المستقبلية

أنهى بنك ظفار عام ٢٠٠٩ بقوة وثبات في السوق مع عزم البنك على المضي قدماً في الابتكار والمنافسة. وكان عام ٢٠٠٩ عام حافل بالإنجازات، والاستقرار وشهد نمواً مستقراً مكن البنك من مواجهة التحديات الاقتصادية الحادة التي نشأت خلال عام ٢٠٠٨

من خلال أدائنا المالي القوي ، والتركيز في استراتيجيات الأعمال والتي بدورها تمكنا من تحسين منتجاتنا الفريدة والخدمات ، بهدف توسيع قاعدة عملائنا وتزويدهم بما هو أفضل ، يعتزم البنك ليس فقط لتكرار نجاحه ، وإنما يعمل على الوصول إلى أبعد من ذلك عن طريق رفع البنك إلى آفاق جديدة خلال عام ٢٠١٠.