



بنك فيصل الإسلامي  
Faisal Islamic Bank

معاً نبني المستقبل

نشرة دورية يصدرها بنك فيصل الإسلامي السوداني - العدد (١١٥) - أكتوبر ٢٠٢٠م

# الرائد

رئيس مجلس الإدارة

يخاطب اجتماع المساهمين عبر الفيديو كونفرانس

الرئيس التنفيذي

مولد الهوية الجديدة للبنك يواكب التغيير

لتعزيز النمو في المستقبل

بنك فيصل الإسلامي يطوّر استراتيجية جديدة

إعداد:

إدارة البحوث والدراسات

البريد الإلكتروني:

magazine@fib-sd.com

مركز خدمة العملاء:

١٦١

تلفون البنك:

٠٢٤٩-١٨٣-٧٤١٣٢٦

## كلمة العدد

الحمد لله بارئ النَّتْم واهب النَّعْم ودافع النقم، والصلاة والسلام على سيدنا محمد سيد العُرب والعجم، بعثه الله هداية لجميع الأمم، وعلى آله وصحبه أهل الخير والكرم. يتجدد لقاؤنا معكم في عدد جديد من نشرة «الرائد» المصرفية يحمل الرقم «١٥»، وهو عدد نحسب أنه يأتي غنياً بالتغطيات الثرة والموضوعات المتنوعة والرصد المهني لأنشطة بنك فيصل الإسلامي وفعالياته المختلفة.

ويصدّر هذا العدد والبنك يتطلع - بعون الله - إلى مرحلة جديدة من تاريخه المديد يسترشد فيها باستراتيجية مُحكمة أجازها مجلس الإدارة لتكون مرجعاً للبنك ومرتكزاً لعملياته وتوجهاته بعد فترة عصيبة شهد فيها العالم ظروفاً استثنائية فرضتها جائحة فيروس كوفيد-١٩.

ويمثل إصدار هذا العدد تويجا لجهود أعضاء هيئة التحرير مجتمعة وعملهم المتصل مع الجهات ذات الصلة، وسعيهم الحثيث من أجل تقديم مادة إعلامية جاذبة وموضوعية ترضي تطلعاتكم.

### (معاً نبني المستقبل)

١٧ ابوحمامة	٣٣ بورتسودان
١٨ سعد قشرة	٣٤ القصارف
١٩ حلة كوكو	٣٥ كسلا
٢٠ المنطقة الصناعية بحري	٣٦ كوستي
٢١ المنطقة الحرة (قري)	٣٧ ود مدني
٢٢ سوق بحري	٣٨ عطبرة
٢٣ السكة حديد	٣٩ شندي
٢٤ القضائية - بحري	٤٠ الأبيض
٢٥ المحطة الوسطى أم درمان	٤١ الفاشر
٢٦ السوق الشعبي أم درمان	٤٢ نيالا
٢٧ سوق ليبيا	٤٣ سنجة
٢٨ جامعة أمدرمان الإسلامية (الثورة)	٤٤ الحصاصي
٢٩ جامعة أمدرمان الإسلامية (العرضة)	٤٥ سنار
٣٠ جامعة أمدرمان الإسلامية (أبوسعد)	٤٦ النهود
٣١ الموردة	
٣٢ الثوره شارع الوادي	
١ الفيحاء	
٢ شارع الجمهورية	
٣ جامعة الخرطوم	
٤ السوق العربي	
٥ السجانة	
٦ السوق الشعبي الخرطوم	
٧ المنطقة الصناعية الخرطوم	
٨ السوق المحلي	
٩ شارع الزبير باشا	
١٠ المنشية	
١١ فرع الرياض و الفرع الإلكتروني	
١٢ العمارات	
١٣ الكلاكلة	
١٤ شارع البرلمان	
١٥ شارع الستين	
١٦ جامعة أفريقيا العالمية	

مركز الفيحاء التجاري شارع علي عبد اللطيف - الخرطوم - السودان - ص.ب: ١٠١٤٢ الخرطوم

مركز خدمة العملاء : ٦١٦١ فاكس ٧٧١٧١٤-١٨٣-٠٢٤٩ هاتف : ٧٤١٣٢٦-١٨٣-٠٢٤٩ سويقت: FISBSDKH

بريد إلكتروني: info@fib-sd.com - الموقع الإلكتروني: www.fib-sd.com



fibsudani



6161

الرائد

## عبر خدمة الفيديو كونفرانس رئيس مجلس الإدارة يخاطب اجتماع الجمعية العمومية للمساهمين



صاحب السمو الملكي الأمير / عمرو محمد الفيصل آل سعود  
رئيس مجلس الإدارة

الملكية بنسبة ٤,٢٪، وساهم ذات الإستمرار في نسبة التوزيع لأصحاب الودائع في تعميق ثقة المتعاملين في الإستثمار بالبنك بكفاءة عالية أدى إلى حفظ التوازن السيولي وتعظيم ربحية البنك، حيث زاد بند النقد وما في حكمه بنسبة ١٧٪، وهذا يؤكد سلامة وقوة المركز المالي للبنك في جانبي الموجودات والمطلوبات؛ حيث زاد إجمالي التمويل الممنوح من قبل البنك بنهاية العام ٢٠١٩م عن مبلغ ٢١٤ مليار جنيه سوداني.

وصاحب الاجتماع العديد من المناقشات والمدخلات من المساهمين الذين أشادوا بالنتائج الكبيرة التي حققها البنك رغم الظروف العالمية والإقليمية والمحلية. وتطرقوا أيضاً إلى القوائم المالية التي جاءت واضحة وشفافة تؤكد التزام الإدارة التنفيذية بكافة المعايير المحاسبية المتبعة والتي وردت في تقرير هيئة الرقابة الشرعية وتقرير المراجع الخارجي للبنك. وفي ختام الاجتماع شكر صاحب السمو الملكي الحضور ووجه بتنفيذ كافة قرارات الجمعية العمومية داعياً الجميع لبذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

في يوم الخميس الموافق ٢٤ أغسطس ٢٠٢٠م شهدت قاعة الصداقة بالخرطوم انعقاد الاجتماع السنوي الحادي والأربعين للجمعية العمومية لمساهمي بنك فيصل الإسلامي السوداني، والذي ترأسه صاحب السمو الملكي الأمير / عمرو محمد الفيصل آل سعود عبر خدمة الفيديو كونفرانس وذلك نسبة لظروف جائحة كورونا.

وقد حضر الاجتماع ممثلو بنك السودان المركزي وسوق الخرطوم للأوراق المالية وصندوق ضمان الودائع المصرفية وممثلي الأجهزة الإعلامية المختلفة.

في بداية الاجتماع تطرق رئيس مجلس الإدارة إلى أبرز المؤشرات المالية بالبنك خلال العام ٢٠١٩م والتي تمثلت في التالي:

ارتفع حجم المركز المالي للبنك إلى ٦٠,٣ مليار جنيه مقابل ٥١,٦ مليار جنيه في العام ٢٠١٨م بزيادة قدرها ٨,٧ مليار جنيه بنسبة ١٧٪، وعزا ذلك للتطور الذي حدث في موارد البنك، حيث زادت ودائعه بنسبة ١٧٪، كما نمت حقوق

# الرئيس التنفيذي: العلامة التجارية الجديدة تمثل سمة بارزة من سمات استراتيجية البنك

الحرية والسلام والعدالة ما يُعد تزامناً يستبشرون به خيراً. وذكر أن إعادة تصميم العلامة التجارية للبنك تمثل سمة بارزة من سمات استراتيجية البنك الجديدة، إذ إنها بمثابة فرصة للتأسيس على الأهداف والقيم التي كانت تمثلها العلامة التجارية القديمة للبنك، تطلعاً صوب ما ننشد تحقيقه ونحن نمضي قدماً نحو مستقبل مبشّر بإذن الله بـ (أن تكون الوجهة الأمثل لتقديم الحلول المالية الإسلامية بطريقة عصرية، والتميز في إرضاء العملاء، مع الإبداع والابتكار الذي تقوده روح الشباب). وأشار الأستاذ معاوية إلى أن الأمر الجدير بالذكر هو أننا لم نقم بتغيير شعار البنك "اللوجو" فحسب، بل قمنا أيضاً بتغيير تصميم ومحتوى الموقع الإلكتروني للبنك، ومنصاته على وسائل التواصل الاجتماعي، ومظهر ومحتوى كافة رسائله الموجهة لمختلف أصحاب المصلحة، كما وسعنا نطاق التوظيف الذي كان يقتصر في الماضي على الذكور ليشمل الآن الإناث أيضاً، وكل ذلك استناداً إلى رؤية جديدة تعكس على أكمل وجه الطريقة التي نطمح بها لمساعدة عملائنا على الاستفادة بالنحو الأمثل من أفضل الحلول والخدمات المالية التي نقدمها.



الأستاذ / معاوية أحمد الأمين  
الرئيس التنفيذي

أعلن الأستاذ معاوية أحمد الأمين الرئيس التنفيذي للبنك إطلاق الهوية الجديدة لبنك فيصل الإسلامي خلال تدشينه العلامة التجارية للبنك في المناسبة التي جرت بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠٢٠ م بفندق كورنثيا بالخرطوم بحضور وسائل الإعلام المختلفة. وأوضح سيادته أن مولد الهوية الجديدة للبنك يتزامن مع التغيير الذي تشهده بلادنا تحت راية

## نائب الرئيس التنفيذي:

# انتشار البنك عبر المنافذ الإلكترونية ساهم في الحد من الآثار الناجمة عن الحظر المجتمعي

عموماً خلال النصف الأول من العام، كما أدت هذه الإجراءات إلى تعطيل القطاع المصرفي لتمويل القطاعات الإنتاجية خصوصاً قطاع الخدمات الذي يتضمن التجارة الداخلية والخارجية والنقل والتخزين والإنشاءات هذا بالإضافة لقطاعي الزراعة والصناعة. وعلى نطاق البنك خلال فترة الجائحة بصورة عامة فقد أدى الحظر والإغلاق المجتمعي خلال الفترة الماضية إلى التوقف عن العمل خاصة خلال شهري أبريل ومايو، إلا أن البنك وبفضل الله استطاع أن يقلل من أثر الحظر وذلك باتباع التدابير والإجراءات السليمة التي أدت إلى إنسياب أعمال البنك بالصورة المثلى والتي وجدت الإشادة والاستحسان من جمهور المتعاملين خاصة وأن سياسة البنك المتعلقة بالشمول المالي وانتشاره عبر القنوات والمنافذ الإلكترونية أسهمت كثيراً في تخفيف حدة الآثار الناجمة عن الحظر المجتمعي في كافة مراحل جزئية كانت أم كاملة وكانت معظم تعاملات العملاء تتم عبر القنوات الإلكترونية عبر الموبايل المصرفي (فوري) أو عبر نقاط البيع POS أو عبر الصرافات الآلية ATM.

صرح للرائد الأستاذ / علي إبراهيم عثمان نائب الرئيس التنفيذي وقال إن تأثيرات فيروس كورونا فرضت نفسها على العديد من القطاعات الاقتصادية بعد فترة وجيزة من إعلان منظمة الصحة العالمية تفشي الوباء، فعلى المستوى المصرفي العالمي اتخذت البنوك المركزية العديد من الإجراءات والتدابير الاحترازية لمواجهة تداعيات الفيروس، وذلك من خلال تخفيضات أسعار الفائدة وضخ السيولة لاستمرار عجلة الاقتصاد، فضلاً عن رفع البنوك لمخصصاتها تحسباً لأي تعثر في المستقبل، وقد أثرت هذه الإجراءات الاحترازية الهامة على الأداء المالي للبنوك



الأستاذ / علي إبراهيم عثمان  
نائب الرئيس التنفيذي

# لتعزيز النمو في المستقبل بنك فيصل الإسلامي يطوّر استراتيجية جديدة

الوجهة الأمثل لتقديم الحلول المالية الإسلامية بطريقة عصرية، والتميز في إرضاء العملاء مع الإبداع والابتكار الذي تقوده روح الشباب"، موضحاً أن هذه الاستراتيجية ستعكس بشكل كبير على مستوى الخدمة والتميز في الأداء التشغيلي والفاعلية في الأعمال والعلاقات طويلة الأمد مع العملاء، والتي اعتبرها أساسية وحاسمة لتطوير قدرات البنك وتفعيلها وشحن ميزات التنافسية.

وأوضح أن البنك يتطلع عبر تنفيذ هذه الاستراتيجية، التي أجازها مجلس إدارته، إلى تهيئة بيئة مصرفية مثالية لعملائه، واحداث نقلة نوعية مميزة من حيث جودة الخدمات المقدمة، وباقة الحلول والمنتجات المصرفية، وتوفير قائمة من التسهيلات والحلول التمويلية والمزايا التفضيلية.

الجدير بالذكر أن بنك فيصل الإسلامي السوداني قام مؤخراً بإعادة تصميم علامته التجارية مستحدثاً رؤية ورسالة جديدتين ومستبدلاً شعاره القديم بأخر جديد يتمثل في عبارة "معاً نبني المستقبل"، وذلك امتداداً لعمليات التطوير العديدة التي استحدثها البنك في الأونة الأخيرة، والتي شملت إطلاق تطبيق "فوري"، وخدمة استلام التحويلات المالية من المملكة العربية السعودية وغيرها.

أعلن الرئيس التنفيذي لبنك فيصل الإسلامي السوداني، الأستاذ معاوية أحمد الأمين، عن تطوير البنك استراتيجية جديدة طموحة، تعاون فيها البنك مع إحدى أكبر الشركات الاستشارية في العالم، وهي شركة "ديلويت".

وأوضح الأستاذ معاوية أن الاستراتيجية الجديدة تركز على وضع إطار عام لتطوير البنك وتمكينه من الاستفادة من مواطن القوة لديه وإعادة تحديد موقعه لتحقيق النمو المستقبلي المنشود وتعزيز قدرة البنك على التكيف مع المتغيرات في الصناعة المصرفية وزيادة فاعلية أعماله عبر القطاعات المختلفة.

وذكر الرئيس التنفيذي لبنك فيصل الإسلامي أن البنك ينشد من وضع هذه الاستراتيجية إلى زيادة قدرات البنك على الإيفاء بمتطلبات العملاء وتلبية توقعاتهم استناداً إلى توفير تجربة مصرفية رائدة ومميزة تركز على تقديم أعلى مستويات الخدمة المصرفية بالاستفادة القصوى من أحدث التطورات التقنية وحض القدرات الابتكارية الكامنة.

وأبان الأستاذ معاوية أن جوهر استراتيجية البنك يتمثل في توجه جديد يجسده بيان "الرؤية" القائم على: "أن تكون

## الرئيس التنفيذي: يرحب بتكوين

## لجنة تسير الهيئة الفرعية للعاملين بالبنك

وأكد سيادته ثقته بأن لجنة التسيير ستكون بمثابة جسر التواصل وحلقة الوصل بين الإدارة التنفيذية والعاملين مما يدفع هذه العلاقة قدماً وإلى المزيد من التواصل والتعاقد الفعال بين مختلف أفرادها لتحقيق النجاح وبلوغ الأهداف المنشودة متمنياً التوفيق والإعانة للجنة التسيير.

رحب السيد / الرئيس التنفيذي الأستاذ / معاوية أحمد الأمين بلجنة تسير الهيئة الفرعية للعاملين بالبنك أملاً في أن يشكل مولد اللجنة مرحلة جديدة في بناء علاقة مثمرة بين جميع الأطراف ذات المصلحة بالبنك قوامها التوافق والانسجام بين كافة مكوناته وركيزتها تحقيق مصلحة الجميع وأولهم العاملين، الذين تمثل مصالحهم ومكاسبهم هما مشتركاً وأولوية قصوى لدى قيادة البنك.

# نائب الرئيس التنفيذي لقطاع المخاطر نسعى إلى نشر ثقافة إدراك المخاطر في كل أنشطة البنك

البنك يطور عدداً من  
مكاتب الصرف إلى فروع  
وإعادة تأهيل عدد  
كبير من الفروع  
ومكاتب الصرف



الأستاذة / مناهل يوسف مكى  
نائب الرئيس التنفيذي لقطاع المخاطر

أوضحت الأستاذة / مناهل يوسف مكى ، نائب الرئيس التنفيذي لقطاع المخاطر (والتي انضمت حديثاً إلى فريق إدارة بنك فيصل الاسلامي العليا) أن لتطوير قطاع المخاطر دور فعال في النهوض بمستوى الرقابة الداخلية وتطبيق مفهوم إدارة المخاطر الشاملة مما يجعل البنك في مأمن من الأزمات المتوقعة .

وأفادت بان اتباع أنظمة الحوكمة العالمية - حسب تعليمات بازل ٢ التي جاءت من خلال بنك التسويات الدولي بسويسرا - قد أصبح مطلباً أساسياً في ظل تنامي العولمة المالية وافتتاح الأسواق. سيعمل قطاع المخاطر على إنشاء وتطوير وتفعيل إدارات جديدة متعلقة بكل جوانب المخاطر مثل مخاطر السوق والتشغيل والعمل على وضع سياسة تحديد وقياس وضبط للمخاطر المتوقعة لتقليل الخسائر المالية وخلق توازن بين الربحية المرجوة ودرجة المخاطر المقبولة .

وأضافت السيدة / مناهل بأننا سنقوم بتدريب أعضاء الفريق وخلق روح الانسجام والتعاون بين أعضاء قطاع المخاطر والادارات الاخرى للبنك ونشر ثقافة إدراك المخاطر في كل أنشطة البنك.

وتطرقت بأن ذلك يأتي في خضم حرص مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بأهمية دور القطاع في إدارة مخاطر العمل لوضع الاستراتيجيات الخاصة بذلك واتباع الأساليب العلمية المواكبة في التعرف على المخاطر وطرق قياسها والحد من آثارها والشفافية في الإفصاح عنها .



الباشمهندس / خالد صالح صابر  
مدير إدارة المباني

شهد بداية هذا العام ترفيع عدد من مكاتب الصرف إلى فروع شملت فرع أبوحمامة منطقة جنوب الخرطوم، فرع جامعة إفريقيا العالمية شرق الخرطوم، فرع شارع الستين شرق الخرطوم وفرع شارع الوادي أم درمان بمحلية كروي.

وصرح السيد / مدير إدارة المباني والتمشآت الباشمهندس / خالد صابر، أن البنك يسعى دوماً إلى تأكيد ريادته في كافة العمليات المصرفية ومواكبة التقنيات الحديثة لتطوير الخدمات المالية والمصرفية وتعزيز الثقافة المصرفية بين الجمهور، وأكد في معرض حديثه للرائد أن هناك العديد من وحدات البنك تعمل على إعادة تأهيلها في العاصمة والولايات بجانب وضع العلامة الجديدة للبنك.

بالتالي فإن عدد الفروع الكلي صار (٤٦) فرعاً ، وبلغ عدد مكاتب الصرف (٣٢) مكتب صرف، هذا بالإضافة إلى التوافد التي بلغ عددها ١٤ نافذة .



## خدمة الموبايل المصرفي

# فوري - Fawry

يقدم بنك فيصل الإسلامي خدمات مصرفية إلكترونية متطورة من أهمها خدمة الموبايل المصرفي (فوري)

أثبتت خدمة الموبايل المصرفي (فوري) التي أطلقها البنك مؤخراً بأنها تلبي رغبات العملاء حيث ازداد عدد المستفيدين من الخدمة بصورة كبيرة خاصة خلال فترة الحظر التي فرضتها جائحة كورونا . ومن خلال الدراسة التي أجراها البنك خلال شهر أغسطس ٢٠٢٠م والتي أشارت إلى رضا العملاء عن الخدمات التي يقدمها البنك، تطرق بعض العملاء في توصياتهم إلى ضرورة الاهتمام بتكثيف الإعلام والتوعية لاستخدام الخدمات الإلكترونية الذي من شأنه أن يساهم في الحد من انتشار العدوى بالأمراض باعتبار أن التداول اليدوي للنقود يعد من أكبر الأخطار التي تواجه صحة الإنسان حيث تعد النقود الورقية ناقلاً للأمراض.

وتقدم خدمة فوري عدداً من الخدمات المصرفية لعملاء البنك في سرية وأمان، إذ يتمتع النظام بالخصوصية الكاملة نسبة لأن العميل يتعامل مع النظام عبر هاتفه الشخصي، ويستفيد العميل من هذه الخدمة علي مدار الـ ٢٤ ساعة إذ يكون بوسعه إدارة حسابه بنفسه بالإضافة إلى إجراء التحويلات لحساب شخص آخر داخل البنك أو إلى حساب بينك آخر داخل السودان عبر رقم البطاقة المصرفية. هذا فضلاً عن عدد من الخدمات الأخرى داخل التطبيق ومن أهمها شراء الكهرباء وتغذية رصيد الموبايل لكافة شركات الإتصال والتحصيل والتسجيل الإلكتروني.

## كيفية الاشتراك في الخدمة

١.مراجعة الفرع الذي يتبع إليه حساب العميل وملء إستمارة الإشتراك في الخدمة التي تحتوي على بيانات العميل الأساسية.

٢.يمكن للعميل الحصول على رابط تحميل تطبيق فوري من :  
- موقع البنك الإلكتروني.  
- صفحة البنك علي موقع فيسبوك.  
- تحميل التطبيق من متجر جوجل أو أبل ستور باسم (Fawry).

٣.بعد تنشيط الخدمة من الفرع سيستقبل العميل رسالة نصية تحتوي على الرقم السري لدخول التطبيق (اسم الدخول هو رمز العميل المصرفي CIF).



# البنك يتيح لموظفيه منصات التعلم الإلكتروني لاكتساب المهارات وتعزيز القدرات

(عبر فيديو مسجل) أن العالم الآن يعيش في الثورة الرابعة وأن التعلم الإلكتروني أصبح له فوائد عديدة مقارنة بالتعلم والتدريب التقليديين، مثل تقليل التكاليف وأن مثل هذا التعلم متاح لكل فرد في المجتمع حيثما كان موجوداً مشيراً إلى أهمية التكنولوجيا في توفير الوقت خصوصاً وأن العالم يعيش في أزمة وباء جائحة الكورونا.

وفي ختام الحفل، قدم الرئيس التنفيذي الهدايا والشهادات التقديرية للمتفوقين من الموظفين بالإدارات والضرع تكريماً لمجهوداتهم ومساهماتهم في تطوير الأداء ونتاج الأعمال.



الأستاذ / محمد عبد العزيز عبد الرحيم  
مدير إدارة الموارد البشرية

ضمن استراتيجية البنك باستمرارية التطوير الوظيفي وتدريب العاملين، وإدراج نظام التعليم الإلكتروني (eLearning) ضمن المنظومة التدريبية للعاملين بالبنك وتماشياً مع الظروف الصحية لجائحة كورونا، أقامت إدارة الموارد البشرية - قسم التدريب - وبإشراف السيد الرئيس التنفيذي معاوية أحمد الأمين ونوابه وعدد من مديري الإدارات المختلفة ومدير عام مركز الفيصل الثقافي يوم الأربعاء ٢٦ أغسطس ٢٠٢٠ بمركز الفيصل الثقافي بالخرطوم احتفائية مصغرة بمناسبة إنطلاق مشروع التعلم الإلكتروني في مارس الماضي وتكريم الموظفين المتفوقين والإدارات وفروع البنك المتفوقة في البرنامج.

مدير إدارة تنمية الموارد البشرية بالبنك الأستاذ / محمد عبدالعزیز أكد بأن برنامج التعلم الإلكتروني (eLearning) يعد وسيلة إلكترونية تدعم العملية التدريبية والتعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور التعلم الذاتي لخلق الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات. كما أنها مجهزة ومصممة لتقديم برامج تدريبية متخصصة على شبكة رقمية باستخدام شبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات.

## يقدم برنامج التعلم الإلكتروني الآتي:

- ١- التدريب في موقع العمل (On-job Training).
- ٢- برامج تعلم اللغة الإنجليزية للتواصل في مجال الأعمال (English for Business Communication).

علماً بأن عدد الدارسين المسجلين في البرنامج بلغ الـ ٥٠٠ موظف.

الأستاذ / معاوية أحمد الأمين - الرئيس التنفيذي خاطب الحضور مشيراً إلى التحول الكبير في مجتمع التعليم الإلكتروني وضرورة الاستفادة من الخيارات المتاحة للمضي قدماً في تحقيق الأهداف وتطوير نتائج الأعمال. كما أوضح المهندس / محمد زين عامر - وكيل الشركة المنفذة لبرنامج التعليم الإلكتروني بالسودان

## إدارة تجربة العملاء: عملاء البنك في صدر أوليائنا وأبرز اهتماماتنا



الأستاذ / أحمد جعفر عبد الرحيم  
مدير إدارة تجربة العملاء

سعيًا منه إلى تجويد الأداء ورضا العملاء إستحدث بنك فيصل الإسلامي السوداني إدارة تجربة العملاء والتي تنصب مهامها في تقديم خدمة متميزة للعملاء وتقديم الحلول المناسبة لكافة شرائح المجتمع في كل ما يتعلق بالخدمات التي يقدمها البنك.

وفي هذا السياق صرح للرائد الأستاذ / أحمد جعفر عبد الرحيم مدير إدارة تجربة العملاء بأن الإدارة تهدف إلى تهيئة بيئة عمل تضع العميل في أعلى قائمة الاهتمامات بحيث يكون أساس كل الاستراتيجيات، وكذلك تعزيز ولاء العميل للبنك من خلال تقديم تجربة فريدة ومميزة في جميع تعاملاتهم مع البنك، فضلاً عن النظر إلى العملاء بوصفهم بوصلة التقدم وأن المقياس الحقيقي للنجاح يتمثل في تحقيق رضا العملاء بتلبية احتياجاتهم وتجاوز توقعاتهم عبر التميز في تقديم الخدمة والاعتناء بوجودتها.



## مدير الشؤون الإدارية:

# التدابير الصحية التي اتخذها البنك ساهمت في الحد من آثار جائحة كورونا



الأستاذ/ عمر عبد الوهاب  
مدير إدارة الشؤون الإدارية

البنك قللت كثيراً من الآثار السلبية لانتشار فيروس كورونا، وذكر أن هذه التدابير تعكس حرص إدارة البنك على سلامة العملاء والعاملين وعنايتهم بصحتهم.

وأوضح مدير إدارة الشؤون الإدارية أن الإجراءات والاحترازمات الصحية التي اتخذها البنك ساهمت في الحد بشكل كبير من آثار الجائحة وانعكاساتها على البنك، بفضل السياسة الراسخة التي يتبناها البنك للتعامل مع الأزمات الطارئة والكوارث ومهددات استمرارية العمل..

أكد الأستاذ عمر عبد الوهاب - مدير إدارة الشؤون الإدارية - أن البنك اتخذ كافة التدابير والإجراءات التي حافظت على استمرارية عمل البنك ومن أبرزها الإجراءات والتدابير الوقائية التي تزامنت مع فترة انتشار فيروس كورونا والتي كان من أبرزها توفير المطهرات ووضع آلية للتقييم والتطهير المستمر لمباني البنك فضلاً عن تعزيز سبل استخدام التكنولوجيا والتوسع في استخدام الوسائل الإلكترونية في تداول المستندات داخل وخارج البنك. كما وفر البنك لجميع العاملين الكمادات والمطهرات. وأكد عمر بأن الإجراءات الوقائية التي اتبناها



الأستاذ/ جمال عبد الجبار  
مدير إدارة المخاطر

على مؤشرات السلامة المصرفية بنهاية العام ٢٠١٩م، خاصة فيما يتعلق بمخاطر الائتمان الأمر الذي أدى إلى انخفاض كبير في نسب التعثر التي وصلت إلى ١,٧٩% من إجمالي التمويل للعام ٢٠١٩م بالرغم من التزايد في أحجام التمويل من سنة لأخرى، علماً بأن نسبة التعثر المسموح بها ٦% حسب سياسات بنك السودان المركزي، وبلغ معدل العائد على حقوق الملكية بالبنك نسبة ٢,٥%، كما بلغت نسبة كفاية رأس المال للبنك بنهاية العام ٢٠١٩م نسبة ١١,٢%.

## مؤشرات السلامة المصرفية للبنك بنهاية العام ٢٠١٩م

أوضح الأستاذ/ جمال عبد الجبار ؛ مدير إدارة المخاطر أن البنك اتبع سياسات هدفت إلى تحقيق الاستقرار المالي والمحافظة على السلامة المصرفية بتقليل المخاطر الائتمانية في ظل الظروف الاقتصادية المتذبذبة نتيجة لتقلبات سعر الصرف وارتفاع معدلات التضخم، وذلك عبر اتخاذ إجراءات وتدابير الرقابة الوقائية بما يتوافق مع الأنظمة واللوائح والسياسات المعلنة من قبل بنك السودان المركزي، حيث أدت هذه السياسات إلى تخفيف أثر الصدمات الداخلية مما انعكس إيجاباً

## مصطلحات إدارية Administrative Terminology



هي القدرة على توقع واغتنام الفرص المتاحة واستغلالها في السوق بشكل إستباقي بما يسمح للمنظمة تعديل مواقفها واستراتيجياتها وتنظيم أساليب العمل الجديدة للحصول على مزايا في ظل الظروف المتغيرة.

درجة مرونة أنشطة المنظمات والشركات والمؤسسات وسرعة إستجابتها للتحوّل السريع والمستمر للمبادرات الإبداعية لمواجهة التغيرات التي تدور حولها. أي القدرة على التأقلم السريع مع التغيرات السوقية والبيئية غير المتوقعة بطرق منتجة وفعّالة من حيث التكلفة. وتعدّ هذه الخاصية إحدى مخرجات الذكاء المؤسسي Organizational Intelligence.

قدرة المنظمات والشركات والمؤسسات على الاستجابة السريعة للتغيرات غير المسبوقة في السوق من خلال المراقبة المستمرة والتحسين السريع لمنتجاتها وخدماتها.

يعني الجاهزية للتعامل مع جميع التغيرات في البيئة الخارجية غير التي خططت لها المؤسسة بصورة مسبقة.

## الرشاقة التنظيمية Organizational Agility

## رشاقة الأعمال Business Agility

## رشاقة السوق Market Agility

## المرونة في تسيير الأعمال Business Flexibility

# حصّة البنك من الجهاز المصرفي - يونيو ٢٠٢٠م





## بيئة مثالية.. بتصميم معماري عصري..