

الخطة الاستراتيجية الأصدار الثالث



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK



2026 - 2024



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

المحتويات :-

- 3..... المقدمة
- 4..... كلمة السيد رئيس مجلس الإدارة
- 5..... الهيكل التنظيمي الخاص بمصرف نور العراق الإسلامي
- 6..... الرؤيا . الرسالة . القيم الجوهرية
- قنوات البيع الألكترونية والفروع العاملة
- 8..... خدماتنا ومنتجاتنا والمنصات المتاحة
- 9..... البنوك المراسلة
- 10..... الشركاء الاستراتيجيين للمصرف
- 11..... مؤشرات الأداء المالي
- 15-12..... الأسواق والمنافسين
- 16..... تحليل سوات النوعي للخطة الاستراتيجية
- 18..... عوامل البيئة الداخلية
- 21..... عوامل البيئة الخارجية
- 25-23..... أهم المبادرات المنجزة خارج إطار الخطة الاستراتيجية (2021-2023)
- 30-26..... جدول نسب الأنجاز للأهداف الاستراتيجية لخطة (2021-2023)
- 39-33..... الهوية المؤسسية والأهداف الاستراتيجية لمصرف نور العراق الإسلامي



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ المقدمة

يعد مصرف نور العراق الإسلامي الذي تأسس عام 2016 برأس مال قدره (250) مليار دينار مؤسسة مالية مصرفية متخصصة تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية بناءً على قرار البنك المركزي العراقي المتخذ بجلسته المرقمة 1540 والمنعقد بتاريخ (5-6-2016) من خلال تحويل شركة سما بغداد للتحويل المالي إلى مصرف إسلامي بعد توفر الشروط المطلوبة .

وبدوره تبنى استراتيجية نمو تهدف إلى تعزيز مكانته ودوره كمصرف رائد ويتمتع بعلاقات قيمه و قوية مع زبائنه وشركائه من خلال تقديم أفضل الخدمات المصرفية والمالية لهم ولشرائح متعددة من المجتمع مما يساهم في بناء الاقتصاد المحلي وتنشيطه ودفع عجلة الاستثمار الى الأمام. عمل المصرف على رفع مستوى الأداء المؤسسي من خلال تحسين كفاءة العمليات في كافة نواحي المصرف عن طريق تطوير وتحسين السياسات وأجراءات العمل , ويسعى إلى تطبيق استراتيجية ناجحة تهدف إلى تعزيز موقعه في السوق المصرفي وتحقيق رضى الزبائن من خلال توفير الخدمات المصرفية المناسبة بالوقت المناسب وبجودة عالية , وقد وضع وحدد المصرف أهداف خطته الاستراتيجية معتمداً على رؤية ورسالة المصرف بعد تحديد كافة مؤشرات القوة والضعف والفرص والتهديدات من خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية له وأيضاً الأخذ بالأعتبار نتائج الخطط السابقة .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK



❖ كلمة السيد رئيس مجلس الإدارة

يسرنا في مصرف نور العراق الإسلامي أن نقدم لكم الخطة الاستراتيجية الأصدار الثالث للمصرف للأعوام 2024-2026 والتي تأتي ضمن توجيهات البنك المركزي العراقي , حرصاً منا على التخطيط المنهجي السليم لأعمال المصرف وبما يخدم الرؤى والتطلعات المستقبلية .

يسعى المصرف جاهداً لتحسين جودة خدماته ورفع كفاءته التشغيلية للسنوات الثلاث القادمة من 2024 - 2026 ، حيث أن الخطة الاستراتيجية للمصرف تمثل خارطة الطريق التي من خلالها يتمكن من تحقيق أهدافه , وأعدمت الخطة على ركائز وتوجهات استراتيجية شملت جميع جوانب ومجالات المصرف المتنوعة كما أن الأهداف قد وضعت وفق جدول زمني واضح ومحدد .

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية تطوير الخطة الاستراتيجية وموائمتها من خلال ترتيب الأهداف التي ذات الأولوية في الخطة ومؤشرات الأداء الرئيسية ومتابعة الأداء بشكل دوري يتماشى مع رؤيتها ورسالتها من خلال تقارير الإنجازات وخطط التنفيذ السنوية .

يقوم مجلس الإدارة عن طريق لجنة التدقيق بالمراجعات الدورية ضمن أطر زمنية محددة مسبقاً للتأكد من سلامة تنفيذ الخطة من خلال تشخيص مواطن القوة والضعف بناءً على البيانات المتاحة التي تحدد مستوى الإنجاز في تحقيق مبادرات ونشاطات الخطة ، وكذلك النتائج المترتبة على أية تغيرات قد تطرأ على البيئة الداخلية والخارجية .

عبدالله يونس فرحان

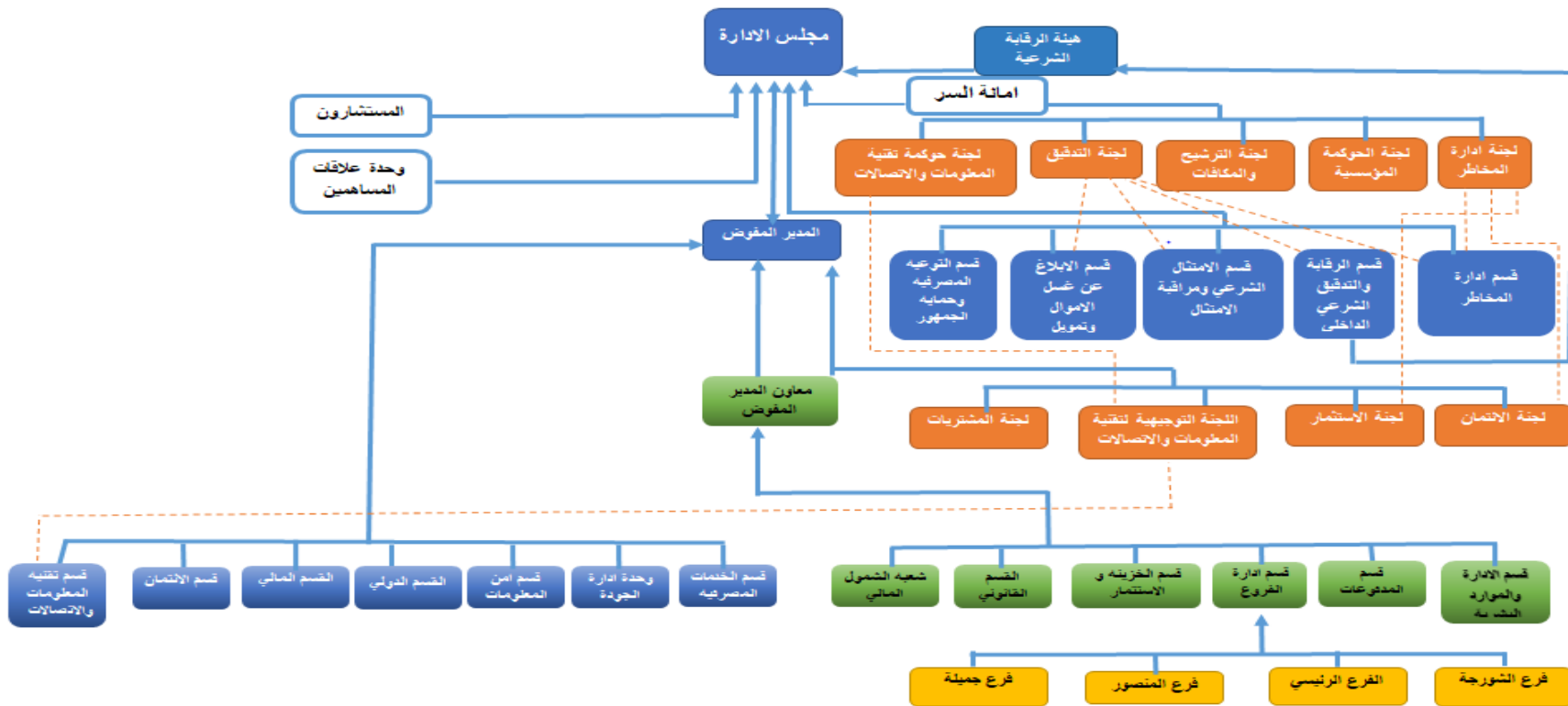
رئيس مجلس الإدارة



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ الهيكل التنظيمي الخاص بمصرف نور العراق الإسلامي

الهيكل التنظيمي وفقاً لدليل الحوكمة المؤسسية
لمصرف نور العراق الإسلامي





مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ الرؤيا:

من خلال مفهوم الرؤيا .. نحدد الأهداف الاستراتيجية لمصرفنا والسعي لوضع أفضل الطرق لتحقيقها , حيث بالأمكان تحديد التغيرات البيئية (العوامل الداخلية والخارجية) ووضع أولويات معينة وتخصيص الموارد لتحقيق تلك الأهداف وبالتالي يساعد هذا في تركيز جهود المصرف وضمان توافق جميع أعماله مع المهام والأهداف الموضوعه .

❖ الرسالة:

نصف من خلال مفهوم الرسالة الغاية من كل هدف تم وضعه بأيجاز .. حيث يطمح مصرفنا لرفع مستوى الأداء من خلال تحسين كفاءة العمليات في كافة أقسام وفروع المصرف عن طريق تحسين وتطوير سياسات وأجراءات العمل وأيضاً تحقيق رضى الزبائن من خلال توفير الخدمات والمنتجات المصرفية المناسبة بالوقت المناسب وبجودة عالية .

❖ القيم الجوهرية:

السعي لتحقيق (التميز – تكافؤ الفرص – ضمان الجودة وتقييم الأداء – التطوير المستمر – أرىءاء العملاء وكسب ثقتهم – الألتزام بالنزاهة والموضوعية وقدرتنا على ألتخاذ القرارات السديدة – العمل بروح الفريق الواحد) .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC B

❖ قنوات البيع الألكترونية والفروع العاملة



pos



Online Banking



SMS Banking



ATM





مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ خدماتنا ومنتجاتنا والمنصات المتاحة :

المنصات الألكترونية

5

- منصة Fiter لتداول ونشاط العملة الأجنبية , والحوالات الداخلية والخارجية , ونشاط الدفع الألكتروني .
- منصة خض ومنصة الأستعلام الأتتماني ICI .
- منصة BSRS (منصة التقارير المصرفية) .

التمويلات الإسلامية

3

- المرابحة .
- المشاركة .
- المضاربة .
- الأستصناع .

الحسابات

1

- الحسابات الجارية .
- حسابات الأذخار .
- حسابات الودائع الأستثمارية .

الخدمات الألكترونية

6

- البطاقات الألكترونية , Debit , Credit , Prepaid .
- Mobile Bank & Internet Bank .
- الصرافات الألية ATM .
- أجهزة نقاط البيع POS .

الخدمات المصرفية التجارية

4

- الأعتامادات المستندية .
- خطابات الضمان

الحوالات الداخلية والخارجية

2

- الحوالات الداخلية (RTGS - ACH) .
- الحوالات الخارجية (SWIFT - Western Union) .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ البنوك المراسلة :



البنك العربي الأفريقي الدولي
arab african international bank



بنك الأردن Bank of Jordan



بنك مصر
BANQUE MISR



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ الشركاء الاستراتيجيين للمصرف :

يمثل الشركاء الاستراتيجيون للمصرف الأطراف ذوي الصلة بنشاطه والذي يتم التعاون معهم لتحقيق رؤيته ورسالته وأهدافه على المستوى المحلي والأقليمي والدولي .



(شركة جوهرة بغداد للأستثمار والتطوير العقاري)





مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

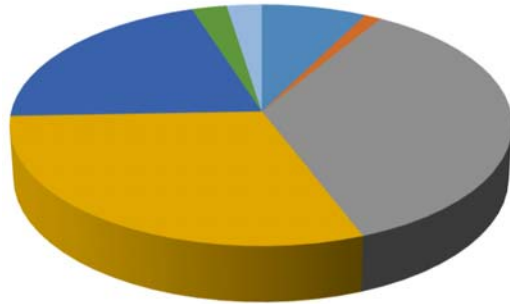
❖ مؤشرات الأداء المالي :

2021	2022	2023	المؤشر	
5.4%	4.1%	119%		نسبة كفاية رأس المال
2117.0%	672.2%	252%	حساب النقود / الودائع	نسبة السيولة
1480.9%	907.4%	1903%	أ- الأستثمارات / أجمال الودائع	سياسات توظيف الأموال
1122.4%	1272.9%	3185%	ب- الأئتمان النقدي / أجمالي الودائع	
2603.3%	2180.3%	5089%	ج- أستثمارات + أئتمان نقدي / أجمالي الودائع	
1.9%	4.3%	1%	إجمالي الودائع / رأس المال + احتياطي رأس المال	نسبة الرافعة المالية
89.3%	30.2%	63%	أ- مجموع العمليات المصرفية / إجمالي الودائع	نسب كلف النشاط
136.9%	140.9%	456%	ب- مجموع المصروفات / مجموع الإيرادات	
-0.6%	-0.699%	-1.90%	أ- أجمالي الأرباح المتحققة / رأس المال المدفوع	نسبة الربحية
-0.6%	-0.755%	-1.90%	ب- الأرباح الصافية المعدة للتوزيع على المساهمين / رأس المال المدفوع	
%1601	%1488	126%	إجمالي الأصول عالية الجودة / صافي التدفق النقدي	نسبة تغطية السيولة LCR
%443	%276	103%	إجمالي التمويل متاح / إجمالي التمويل المطلوب	نسبة صافي التمويل المستقر NSFR

الأسواق والمنافسين

حسب الموقع الرسمي للبنك المركزي العراقي (المؤسسات المالية والمصارف) . فقد بلغ عدد المصارف في العراق 80 مصرفاً مقسمة حسب النشاط والملكية على النحو التالي :

نوع المصرف	عدد المصارف	%
المصارف الحكومية	7	8.7%
المصارف الاسلامية الحكومية	1	1.2%
المصارف الاسلامية المحلية	29	36.2%
المصارف التجارية المحلية	25	31.2%
المصارف الاجنبية التجارية	14	17.5%
فروع المصارف الاسلامية الاجنبية	2	2.5%
مكاتب التمثيل الاجنبية العاملة بالعراق	2	2.5%
المجموع	80	100%



- المصارف الحكومية
- المصارف الاسلامية الحكومية
- المصارف الاسلامية المحلية
- المصارف التجارية المحلية
- المصارف الاجنبية التجارية
- فروع المصارف الاسلامية الاجنبية
- مكاتب التمثيل الاجنبية العاملة بالعراق

- تستحوذ المصارف التجارية المحلية بالإضافة الى المصارف الإسلامية على النسبة الأعلى من عدد البنوك (54 مصرف من إجمالي 80 مصرف في الجمهورية العراقية , يمثلون 68% من مجموع المصارف للفتتين مجتمعتين) .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

- يندرج مصرف نور العراق الإسلامي تحت تصنيف المصارف الإسلامية المحلية ويمثل هذا التصنيف ما نسبته 35,3% من مجموع المصارف في العراق, ويشترك في هذه الفئة 28 مصرفا ينافس مصرف نور العراق ضمن الفئة الحالية والتي تتركز أولوياتها على استكمال تطبيق المتطلبات التشريعية و الرقابية, و التوسع الجغرافي وإطلاق الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية المعيارية .

الرقم	المصارف الإسلامية المحلية	سنة التأسيس / العمل	رأس المال (بالمليار) عند التأسيس
1	نور العراق الإسلامي	2016	250,000
2	العالم الإسلامي	2016	250,000
3	الجنوب الإسلامي	2016	250,000
4	الرواحل الإسلامي (الوفاق)	2016	250,000
5	العربية الإسلامي	2016	250,000
6	زين العراق الإسلامي	2016	250,000
7	القابض الإسلامي للتمويل والاستثمار	2017	250,000
8	الانصاري الإسلامي للاستثمار والتمويل	2017	250,000
9	القرطاس الإسلامي للاستثمار والتمويل	2017	250,000
10	الثقة الدولي الإسلامي	2017	100,000
11	الراجح الاسالمي للاستثمار والتمويل	2017	100,000
12	الدولي الإسلامي	2016	100,000
13	اسيا العراق الإسلامي	-	100,000
14	اسيا تركيا (تصفية)	-	-
15	ايلاف الإسلامي	2001	250,000
16	العراقي الإسلامي	1993	250,000
17	كوردستان الدولي الإسلامي للاستثمار والتنمية	2005	400,000



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

251,000	2005	الوطني الاسلامي	18
112,000	2005	دجلة والفرات للتنمية والاستثمار	19
144,000	2007	التعاون الاسلامي	20
250,000	2006	البلاد الاسلامي (العطاء الاسلامي)	21
255,000	2008	جيهان للاستثمار والتمويل الاسلامي	22

101,000	2010	اور الاسلامي	23
100,000	2011	امين العراق الاسلامي	24
250,000	-	المستشار الاسلامي	25
100,000	2019	الناسك الاسلامي	26
150,000	-	المشرق العربي	27
100,000	-	الطيب الاسلامي	28
100,000	2020	العراق الأول الإسلامي	29

الأسواق والمنافسين

عدم توفر معلومات كافية عن المصارف العراقية حيث اقتصرت المعلومات المتوفرة على البيانات التأسيسية الرئيسية للمصرف دون التطرق للبيانات الإحصائية للمبيعات و حصة السوق و البيانات المتعلقة بالأداء المالي و المؤسسي.

تقوم أغلب المصارف العراقية بنشر البيانات المالية السنوية عبر المواقع الإلكترونية العائدة لها , ويأتي على رأسها البنك المركزي العراقي وفق موقعه الإلكتروني الرسمي مدرج بياناته المالية للسنوات (2005- 2022) .

لا تعتبر النسب المالية الحالية لهذه المصارف نسباً معبرة عن الأداء المالي نظراً لعدم تشكل قاعدة الزبائن الكافية لعكس نسب الأداء الحقيقية, فمعظم المصارف الحديثة لم تطلق بعد برامج التمويل وتقتصر محافظها من الموجودات على الحسابات الجارية و التي تتركز أرصدها لدى كبار الزبائن.

من الضروري السعي في هذه المرحلة الى زيادة النمو الأفقي والعمودي لتوسيع الانتشار الجغرافي و زيادة حصة الفرد من قيمة المنتج أو الخدمة.

لا تتوفر قواعد بيانات عن حجم شبكات الفروع و قنواتها الإلكترونية وما تقدمه من منتجات وخدمات.

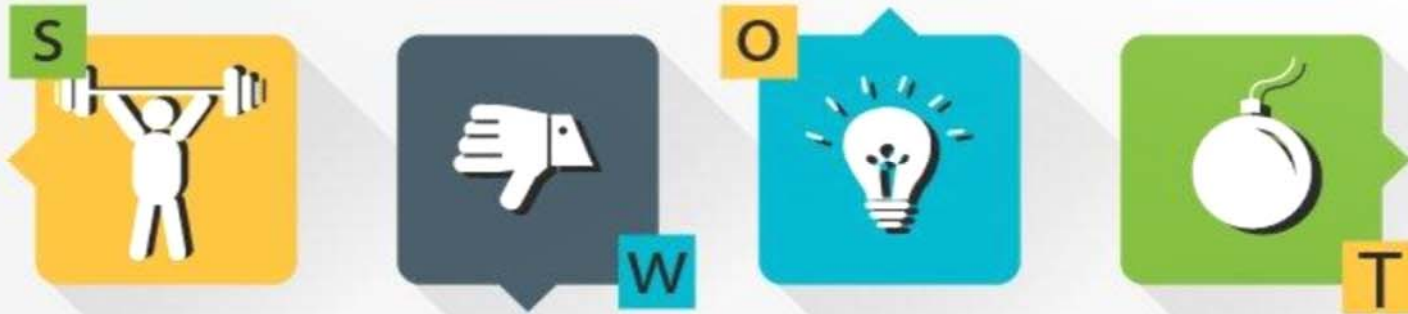
تخضع كافة المصارف الإسلامية المحلية الى نفس معايير الصيرفة الإسلامية العالمية في تصميم خدماتها ومنتجاتها التي لابد لها من استيفاء موافقة الهيئة الشرعية قبل إطلاقها الى الأسواق.

ينحصر التنافس بين المصارف الإسلامية المحلية في تنوع وجوده الخدمات المصرفية المقدمة للزبون ، أما الأسعار فلا تشكل مجالاً واسعاً للتنافس نظراً لإشراف البنك المركزي على عملية التسعير.



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ تحليل سوات النوعي للخطة الاستراتيجية :



- تحليل سوات وفق العوامل الداخلية والخارجية :-

يعتبر مسح البيئة الداخلية والخارجية امراً مهماً بالنسبة للتخطيط الاستراتيجي كونه يمثل سمة من سمات التطور ومنهجاً فكرياً يتميز بالقدرة على زيادة القدرات التنافسية للمصرف وتطوير أدائه حيث أن القطاع المصرفي هو أكثر القطاعات تأثراً بالمتغيرات البيئية وأكثرها تنافسية ، ويمكن تقسيم العوامل الداخلية للمصرف الى مواطن القوة (Strength) والتي تختصر ب(S) ومواطن الضعف (Weakness) والتي تختصر ب(W) كما يمكن تقسيم العوامل الخارجية للمصرف الى الفرص (Opportunity) والتي تختصر ب(O) والتهديدات (Threats) والتي تختصر ب(T) وهذا مايسمى بتحليل (SWOT) .



كما يكمن الغرض من هذا التحليل هو تقديم التوجيه للمصرف بشأن تحليل البيئة الداخلية و الخارجية وتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات وتقدم أيضاً إرشادات تنفيذ لكل خطوة من مخطط تحليل سوات .

❖ عوامل البيئة الداخلية :

تمثل نتائج العوامل والمتغيرات داخل المصرف التي يمكن السيطرة عليها والتي تؤدي الى نتائج جديفة في حال السيطرة عليها وتتشكل عناصرها من :-

- الهيكل التنظيمي : هو الاطار او البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمصرف حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والفروع التي تؤدي مختلف الاعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الخاصة بالمصرف كما يعكس الهيكل التنظيمي نوعية العلامات بين الأقسام وخطوط الصلاحيات والمسؤوليات وانسيابية المعلومات بين المستويات الإدارية في المصرف .
- النظام : مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بمكونات النظام التي تكون اما عبارة عن مكونات مادية مثل الحواسيب والورق والطباعة...الخ او معنوية مثل البرامج والأنظمة والقوانين والتعليمات .
- القيم : تتمثل بالمبادئ التي تقود وتوجه منظمة الاعمال وتوضح المعتقدات الاساسية للمصرف التي تطبع السلوك اليومي للأدارة والعاملين فهي تمثل تصريحات واضحة للجميع لاعتمادها في التصرفات والسلوكيات في مختلف اوجه العمل .
- الأداء : يتمثل بالمرجات او النتائج التي تسعى الوظائف الادارية الى تحقيقها خلال فترة زمنية معينة والتي تشير الى مدى نجاح او فشل تلك الوظائف في تحقيق اهدافها .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

➤ نقاط القوة :

وتعني الكفاءات الأساسية والعوامل التي تجعل الخطة الاستراتيجية الخاصة بتقنية المعلومات والاتصالات أكثر احتمالية لنجاح وكذلك قوة المنافسة , أبرزها :

- لدى المصرف هيكل تنظيمي مبني على مفاهيم واضحة .
- يتمتع مصرفنا بوضوح كامل للأدوار والمسؤوليات .
- إدارة تنفيذية مستقلة ومحترفة .
- انخفاض معدل الدوران الوظيفي لدى مصرفنا نتيجة لاتباع سياسة آمنة في إدارة الموارد البشرية تشجع على مبدأ الشفافية والافصاح والمسائلة .
- علاقات العمل والأشراف في المصرف واضحة ومحددة .
- توفر الأنظمة والقوانين السائدة في المصرف بالتالي ضمانه للحقوق الوظيفية للموظفين .
- يوجد التزام واضح من قبل الموظفين العاملين في المصرف على تطبيق ماتنص عليه الأنظمة والقوانين والتعليمات الصادرة من الجهات التنظيمية .
- تنضه إدارة المصرف الى العنصر البشري بأنه من أهم الموارد المتاحة في المصرف .
- وجود حرية في عملية تقديم الأفكار الجديدة التي تسعى الى تطوير نظم وإجراءات العمل في المصرف .
- يتقبل الموظفون الضغوط والمخاطر من أجل مصلحة العمل وتطوره .
- يتمتع المصرف بفريق من الموظفين الماهرين ومدربين تدريباً عالياً بما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة للعملاء وزيادة رضاهم .
- وعي الموظفين بجميع القوانين الصادرة من قبل الجهات التنظيمية والالتزام بها .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

➤ نقاط الضعف :

تعني نقطة الضعف وجود عيب او ضعف في اجراءات أمن النظام او تصميمه او تنفيذه او الضوابط الداخلية التي يمكن ممارستها (أي يتم تشغيله عن طريق الخطأ أو استغلاله عمداً) ويؤدي الى خرق أمني أو أنتهاك لسياسة أمن النظام , أبرزها :

- ضعف التنوع في المنتجات والخدمات المصرفية وتركز الودائع الجارية على كبار المودعين .
- التحديات في تطوير وتحديث التكنولوجيا المتقدمة لتلبية احتياجات العملاء والتنافس في السوق .
- قد يحتاج المصرف الى تحسين والابتكار في تقديم الخدمات المصرفية الى العملاء والابتعاد عن المنافسين وهذا يؤثر على قدرته في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين .
- ضعف في ثقافة المخاطر المرتبطة بأعمال المصرف .
- انخفاض مؤشرات الربحية والسيولة لدى المصرف الى حد ما .

❖ عوامل البيئة الخارجية :

- هي مجموعة العوامل المكونة للتغيرات المحيطة ببيئة المصرف الخارجية والتي لا يمكن السيطرة عليها ومن المفترض ان يتكيف المصرف معها من خلال استغلال نقاط القوة الداخلية لأقتناص الفرص البيئية المحيطة ، وتتشكل عناصرها من :-
- الاضطراب السوقي : هو معدل التغير في رغبات وأحتياجات العملاء بمرور الزمن .
 - شدة المنافسة : وتعني مدى سهولة او صعوبة دخول منافسين جدد وتشير الى قدرات المصارف في تقديمها لخدمات عصرية تختلف عن المنافسين.
 - الاضطراب التكنولوجي : ويعني مدى التغيرات التكنولوجية في قطاع المصارف بمرور الزمن .

➤ الفرص :

ان هذه المرحلة تمثل العوامل الخارجية والتابعة للمصرف او المشروع لتقييم الفرص والامكانيات المتاحة لدى المصرف لتقديم خدمة وقد تؤدي الى زيادة الأرباح .

- الدعم الحكومي للقطاعات الصناعية والطاقة والتكنولوجيا والشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير التمويل بأسعار مناسبة .
- زيادة الطلب على الخدمات المالية .
- تمكن المصرف من أستغلال زيادة الطلب على الخدمات المالية لزيادة الحصة السوقية وجذب أكثر عدد من العملاء وهذا يساهم في زيادة عدد حساباته وأيراداته وأرباحه .
- أتمتة جميع العمليات المصرفية من ورقية الى الكترونية .
- التوسع في عمليات الدفع الألكتروني .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

➤ التهديدات :

هي تلك العوامل التي لا يمكن السيطرة عليها والتي تؤدي الى خسائر تجارية وأهمها :

- الظروف السياسية السائدة في البلد والبلدان المجاورة .
- شدة المنافسة في القطاع المصرفي .
- تذبذب أسعار النفط والسلع الأولية عالمياً وبالتالي التضخم العالمي واختلال موازين المدفوعات العالمية .
- ازدياد معدلات الفقر والبطالة .
- ضعف الثقافة المالية والمصرفية .
- عدم ثقة المواطنين بالمصارف .
- التنافس في سعر الخدمات المصرفية المقدمة .
- سرعة التغييرات التكنولوجية في قطاع الخدمات المصرفية وصعوبة التنبؤ بها .
- المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي يتطلب تبني ما يحصل من تطورات تكنولوجية في تقديم الخدمات .
- تهديدات الأختراق الإلكتروني الذي قد يؤدي الى أثار مالية وغير مالية ويعرض المصرف لمخاطر السمعة .
- مخاطر تزيف العملة والشيكات في ضوء التطور التكنولوجي في الطباعة .

❖ أهم المبادرات المنجزة خارج إطار الخطة الاستراتيجية للسنوات (2021-2023)

تم تحقيق الأعمال الآتية والتي تدعم أعمال المصرف الخاصة بأقسامه وفروعه :

1. لغرض إستكمال مشروع أتمتة الأعمال والذي تتضمن أهدافه الأساسية زيادة الكفاءة التشغيلية ، حماية البيانات وتقليل المخاطر ، تم إكمال تحويل

عمليات السياسات الآتية الى الكترونية على نظامنا Process Maker :

- سياسة إدارة تحديد المتطلبات BAI02.
- سياسة إدارة تحديد وتطوير الحلول BAI03.
- سياسة إدارة التغييرات BAI06.
- سياسة إدارة قبول التغيير والانتقال BAI07.
- سياسة إدارة أنفاقية الخدمة APO09.
- سياسة إدارة الموردين APO10.
- سياسة إدارة طلبات الخدمة والحوادث DSS02.

2. تحقيقاً لهدف تحسين أستغلال الموارد ولزيادة الأمتثال ، تم إضافة / تحديث للأستثمارات على نظام Process Maker .

3. لغرض تحديث وتطوير البنية التحتية للشبكات ، تم تطبيق نظام ISE Solution على أجهزة المصرف والتي تتضمن أهدافه : مراقبة الشبكات الداخلية

بين جميع الأجهزة وتقسيم الشبكات الخاصة بالمصرف الى مستويات وتحديد الوصول اليها حسب الصلاحيات .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

4. تم تحديث برنامج النسخ الاحتياطي Veeam Backup لتحسين الأداء وزيادة التوافرية وتقليل المخاطر.
5. لغرض الأمتثال لتعليمات البنك المركزي ولتقليل المخاطر المتعلقة تم أكمال متطلبات غرفة مركز البيانات .
6. لدعم أعمال القسم الدولي ، تم أكمال متطلبات CSP الخاصة بنظام SWIFT بالتنسيق مع شركة أيجابي .
7. لدعم الأعمال المصرفية تم :
 - تحديث نظام GoAML وحل المشاكل المتعلقة به .
 - تحديث نظام AML Report.
 - تم تطبيق تحديثات على SMS Services .
 - تحديث على نظام Capital Bank.
 - تحديث نظام Credit.
 - تحديث نظام " Debit تسجيل بيانات العملاء".
8. تمت زيادة السعة التخزينية لكامرات المراقبة لتصل الى 6 أشهر.
9. دعماً لهدف تحديد الوصول غير المصرح به ، تم تطوير النظام الخاص بأطفاء الحاسبات عند عدم توفر بصمة الحضور للموظف .
10. تحقيقاً لعمليات ضمان التوافرية وتطبيقاً لأجراءات التعافي من الكوارث تم إجراء اختبار أطفاء السيرفرات داخل الإدارة العامة وتشغيل السيرفرات الخاصة بالموقع البديل وأتمام العملية بصورة صحيحة وبنجاح.

11. تمت إقامة ورشة تدريبية خاصة بنظام التذاكر Tickets ، وورشة تدريبية خاصة بحوالات Western Union لغرض تدريب وتطوير الكوادر الوظيفية للأقسام المختلفة .
12. تم فصل بيئة الأختبار عن البيئة الحيه للأنظمة Capital Bank - Date base-test , Capital Bank-APP-test , ولنظام Banks من ناحيتي Applications و DataBase تحقيقاً لأهداف أهمها زيادة التوافقية والنزاهة وتقليل المخاطر المتعلقة بالعمليات الخاصة بأعمال المصرف.
13. لغرض تطوير النظام المصرفي الإلكتروني وتحسين أداءه لدعم العمليات المصرفية الخاصة للمصرف وأقسامه ، تم تطبيق التحديثات الآتية على النظام : Banks Core Bank
- تحديث شاشات الأستشهاد للصكوك .
 - ربط القوائم السوداء المحلية والعالمية بالنظام .
14. تم تحديث نظام ال CBS وحسب متطلبات البنك المركزي العراقي ، ورفع البيانات على نظام CBS .
15. إطلاق العمل في بيئة Live لنظام Privileged Access Management (PAM) لتحديد الوصول عن بعد ، وتم تفعيل Two-Factor Authentication .
16. تحديث DR الخاص بفرع جميلة .
17. لغرض دعم الأعمال المصرفية للمصرف، تم إطلاق العمل على بيئة Live لنظام Oracle BI Publisher .
18. تم نشر أجهزة نقاط البيع POS عدد (41) في مختلف مناطق محافظة بغداد خلال سنة 2023 .
19. المباشرة بتنفيذ ضوابط إدارة المخاطر للمصارف الإسلامية الصادرة من قبل البنك المركزي العراقي لسنة 2023 .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

❖ جدول نسب الأنجاز للأهداف الاستراتيجية لخطة (2021-2023) :

#	الركيزة	الاهداف	المستهدفات / المشروع	المخطط (2023-2021)	المتفد (2023-2021)
1	تطوير العلاقات الداخلي والخارجية	تطوير الإتصال المؤسسي الداخلي	تطوير وتطبيق خطة الإتصال الداخلي الأفقي والعمودي بين كافة المستويات الإدارية. من خلال مصفوفات الصلاحيات الادراية والمالية والالكترونية خلال (2021)	%100	50%
2	تطوير العلاقات الداخلي والخارجية	تطوير الإتصال المؤسسي الخارجي	إجراء دراسة مسح للسوق لقياس مؤشر رضا الزبون والتعرف على الصورة النمطية السائدة عن المصرف وتوقعات الجمهور . خلال (2023-2021)	%100	53%
3	تطوير نموذج الأعمال	تحقيق الشمول المالي وتعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي	الاستمرار في إصدار بطاقات الائتمانية والالكترونية المتنوعة بزيادة 30 % عن السابق . خلال (2021-2023)	%100	93%
4	تطوير نموذج الأعمال	تحقيق الشمول المالي وتعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي	التوسع في برنامج تمويل المشاريع الصغيرة و المتوسط ضمن مبادرة البنك المركزي العراقي خلال (2021)	%100	100%
5	تطوير نموذج الأعمال	تحقيق الشمول المالي وتعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي	التوسع والأستمرار في توطين رواتب العاملين في الدولة والقطاع الخاص زيادة نسبة التوطين 20% من الخطة السابقة . خلال (2021-2023)	%100	65%
6	تطوير نموذج الأعمال	تحقيق الشمول المالي وتعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي	زيادة المحفظة الاستثمارية للمصرف 10% عن السنوات السابقة خلال (2021)	%100	50%
7	تطوير نموذج الأعمال	تحقيق الشمول المالي وتعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي	زيادة عدد فتح الحسابات المصرفية بكافة انواعها بزيادة 25% من السنوات السابقة خلال (2021)	%100	70%
8	تطوير نموذج الأعمال	تطوير قنوات البيع والخدمات الإلكترونية الحديثة	تطوير خدمات الإنترنت بانك لزبائن المصرف خلال (2021)	%100	50%



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

9	تطوير نموذج الأعمال	تطوير قنوات البيع والخدمات الإلكترونية الحديثة	تطوير موبايل بنك وخدمة الرسائل القصيرة. خلال (2021-2023)	%100	%75
10	تطوير نموذج الأعمال	تطوير قنوات البيع والخدمات والتوسع الجغرافي للوصول الى كافة القطاعات المستهدفة من الزبائن والجمهور	تركيب 20 جهاز صراف آلي في مختلف مناطق العراق خلال (2021-2023)	%100	49%
11	تطوير نموذج الأعمال	زيادة المبيعات من الخدمات و المنتجات الحالية وزيادة متوسط قيمة الحساب الواحد	الأستمرار في منح التمويلات الاسلامية وصولا الى 1000 تمويل . خلال (2021-2022)	%100	100%
12	تطوير النموذج التشغيلي	التحول التكنولوجي بأتمتة العمليات و أدوات العمل اليدوية من خلال تطوير أنظمة ERP العمليات الداخلية Systems	تطبيق نظام إدارة الموجودات الثابتة Fixed Assets System . خلال (2021)	%100	100%
13	تطوير النموذج التشغيلي	التحول التكنولوجي بأتمتة العمليات و أدوات العمل اليدوية من خلال تطوير أنظمة ERP العمليات الداخلية Systems	تطبيق نظام الأرشفة الألكترونية ومركزية حفظ المستندات Central Archiving System . خلال (2021-2023)	%100	100%
14	تطوير النموذج التشغيلي	التحول التكنولوجي بأتمتة العمليات و أدوات العمل اليدوية من خلال تطوير أنظمة ERP العمليات الداخلية Systems	تطوير نظام التقارير الآلية MIS System . خلال (2021-2023)	%100	32%



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

100%	%100	تحديث وتطبيق خطة الطوارئ و استمرارية الأعمال . خلال (2021)	أستمرارية الاعمال في حال وقوع حوادث أو أزمات	تطوير النموذج التشغيلي	15
100%	%100	تحديث الهياكل التنظيمية للإدارات الرئيسية والفرعية الأوصاف الوظيفية، والمسميات الوظيفية وتحديد الأدوار الرئيسية لكافة الأقسام . خلال (2023-2021)	تحديث الهياكل و التشكيلات الوظيفية بما يخدم نموذج الأعمال	تطوير النموذج التشغيلي	16
50%	%100	تطبيق نظام إدارة الأداء المؤسسي الشامل وإدارة الأداء الفردي KPi . خلال (2021)	تحقيق التميز المصرفي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وتطبيق افضل معايير الجودة في العمليات المصرفية و خدمة الزبون	تطوير النموذج التشغيلي	17
100%	%100	إعداد أدلة سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية والتي تضمن العمليات الرئيسية والفرعية لوحدة التوظيف، شؤون الموظفين، التدريب والتطوير الوظيفي . خلال (2021)	تحقيق التميز المصرفي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وتطبيق افضل معايير الجودة في العمليات المصرفية و خدمة الزبون	تطوير النموذج التشغيلي	18
57%	%100	تأسيس إدارة مركزية للمشاريع الاستراتيجية تكون مسؤولة عن إدارة وتنفيذ المشاريع الاستراتيجية بمساعدة الإدارات المختصة حسب الحاجة . خلال (2023-2021)	تحقيق التميز المصرفي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وتطبيق افضل معايير الجودة في العمليات المصرفية و خدمة الزبون	تطوير النموذج التشغيلي	19
60%	%100	تطبيق متطلبات الحاكمية المؤسسية ودليل حوكمة تقنية المعلومات. Corporate Governance . خلال (2021)	تطبيق متطلبات الإمتثال للبنك المركزي	تطوير النموذج التشغيلي	20



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

100%	%100	تطبيق الأنظمة الآلية في ادارة عمليات الامتثال ((KYC, FACTCA, AML)). خلال (2021)	تطبيق متطلبات الإمتثال للبنك المركزي	تطوير النموذج التشغيلي	21
100%	%100	تفعيل عمل وحدة المخاطر التشغيلية وتنفيذ ورش المخاطر لكافة الأقسام خلال الإطار الزمني للخطة خلال (2023-2022)	تطبيق متطلبات الإمتثال للبنك المركزي	تطوير النموذج التشغيلي	22
100%	%100	تعزيز أنظمة الرقابة ووضع نظام رقابي مبني على المخاطر. خلال (2021)	تعزيز الرقابة الداخلية على العمليات و رقابة الجودة	تطوير النموذج التشغيلي	23
50%	%100	اعداد خطة تدريبية شاملة لكافة موظفي المصرف لغرض رفع الاداء وتطوير المهارات . خلال (2021-2022)	التدريب و التطور الوظيفي لرفع كفاءة ومهارات العاملين في المصرف	تطوير الموارد البشرية	24
83%	%100	تدريب المدراء و حصولهم على الشهادات المهنية في كافة الاختصاصات . خلال (2023-2021)	التدريب و التطور الوظيفي لرفع كفاءة ومهارات العاملين في المصرف	تطوير الموارد البشرية	25
50%	%100	تصميم و تنفيذ دراسة رضى الموظفين واستطلاع آرائهم عن كافة المواضيع المؤثرة . خلال (2021)	التدريب و التطور الوظيفي لرفع كفاءة ومهارات العاملين في المصرف	تطوير الموارد البشرية	26
100%	%100	تطوير وتحديث النظام المصرفي الالكتروني (Core Bank System) واتمته كافة العمليات المصرفية . خلال (2021)	تطوير الهيكل التنظيمي والعمليات	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	27
100%	%100	وضع اهداف واضحة لقياس مؤشر الاداء لكافة مدراء وموظفي المصرف من حيث الاداء والانتاج والتطوير . خلال (2021)	تطوير الهيكل التنظيمي والعمليات	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	28



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

30%	%100	تطوير وانشاء نظام الكتروني لغرض تطبيق معيار 9 الكترونيا . خلال (2021)	تطوير الهيكل التنظيمي والعمليات	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	29
100%	%100	تطوير وادامة (Data Center) . خلال (2022)	تعزيز واستكمال البنى التحتية	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	30
100%	%100	تحديث DR لضمان استمرارية الاعمال وفق المواصفة iso22301 . خلال (2021-2022)	تعزيز واستكمال البنى التحتية	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	31
40%	%100	فحص كشف الثغرات والاثار السلبية لامن المعلومات . خلال (2021)	تعزيز واستكمال البنى التحتية	تطوير البنى التحتية والهايكل التنظيمية للمصرف	32

%100	%100	تفعيل الأستدامة . خلال (2022)			33
%15	%100	أجراء كشف الثغرات الخارجية للأنظمة . خلال (2022)			34
%100	%100	تصنيف المصرف من وكالات التصنيف الدولية . خلال (2022)			35
%0	%100	تقييم أنظمة غسل الأموال والأمتثال . خلال (2022)			36

نشير إلى أن نسبة تنفيذنا للخطة الاستراتيجية للسنوات (2021-2023) قد بلغ 73% من المستهدف حيث تتراوح النسبة بين (المنفذ 100% - منفذ جزئي أو غير منفذ) و نظراً لوجود بعض العوامل والظروف التي حالت دون تحقيق بعضاً من الأهداف والبعض الآخر تم بنسبة أقل من المخطط له , نتطرق إلى موجز الأسباب التي أدت إلى هذا الانحراف :-

- الظروف الاقتصادية والصحية التي مر بها البلد في ظل جائحة كورونا خلال سنتي (2020-2021) كان لها تأثيرات سلبية كثيرة عامتاً .
- المعوقات التي تعترض عمليات الاتصال الإدارية داخل المصرف كالتخصصات العملية وطبيعة التعامل (لغة الاتصال بين المستويات الإدارية) وأيضاً عامل الوقت لكونه محدود بالنسبة للمستويات الإدارية العليا .
- نشر الصرافات الآلية حيث أن من جهة فأن آلية التوطين لها دور كبير في فتح الحسابات المصرفية المختلفة وبالتالي إصدار البطاقات الألكترونية المتنوعة التي من جهة أخرى تساهم في توفير مواقع للتنصيب , وأيضاً بعض المواقع تكون ذات أجور عالية ومنها غير مناسب .
- بما يخص أستبيان / أستمارة رضى الزبون سبب الانحراف يعود لأمتناع البعض من الزبائن عن ملئ الأستمارة لمخاوف أمنية أو شخصية توعوية , إضافة لذلك أن المتابعة المتواجدة من خلال (تواصل الزبائن مع قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور هاتفياً وعبر تطبيق خاص بالمصرف) مستمر وهو يساهم في أنتفاء الحاجة لملئ الأستمارة من قبل البعض .
- عدم توفر خدمات / منتجات / قروض وسلف .. كعروض من قبل المصرف للزبائن بالنتيجة قلة الحسابات المفتوحة بشكل عام ومنها بما يخص التوطين بالأخص خلال سنة 2023 .
- تطوير الموبايل بنك وخدمة الرسائل القصيرة حيث لم يرد تحديث معين على النظام ليتم العمل عليه خلال آخر سنة من الخطة .
- بما يخص نظام التقارير الآلية فقد وجدت بعض المتطلبات الواجب أعدادها وفق شاشات معينة بناءً على التعليمات والتوجيهات الجديدة الصادرة من قبل البنك المركزي العراقي خلال سنة 2023 .

- تطبيق متطلبات الحاكمية المؤسسية ودليل حوكمة تقنية المعلومات نشير إلى أنه مستمر العمل لتنفيذ كافة المتطلبات حيث أن تعدد وتوسع الإجراءات (وثائق يدوية – إلكترونياً) وعامل الوقت حال دون أتمام الهدف بالكامل .
- تأسيس إدارة مركزية للمشاريع الاستراتيجية .. لم يتم تأسيس إدارة مركزية فعلية للمشاريع ذلك لأسباب تنظيمية داخلية خاصة بشؤون المصرف لكن تم تشكيل لجنة توجيهية تتولى كافة الأعمال المرتبطة بتطبيق ضوابط الحوكمة والأدارة المؤسسية لتقنية المعلومات والاتصالات مع رفع تقارير فصلية , والأهداف الاستراتيجية للمصرف : يتأس كل هدف أو مشروع مدير القسم يكون مسؤولاً مع الكادر الخاص بالقسم كفريق عن إنجاز المشروع المرتبط بعمل القسم نفسه .
- بما يخص خطط التدريب لتأهيل الكوادر ورفع الأداء وتطوير المهارات وأستحصال الشهادات المهنية فإن نسبة الانحراف في الهدف تعود إلى أن الإجراءات تتم وفق حاجة المصرف لها وحسب التخصصات والشهادات الداعمة للمناصب ومنها داعمه لأعمال الأقسام , أيضاً تنظيم دورات داخلية توعوية للكوادر يسهم في تطوير وتحسين الأداء الفردي لكافة الأعمال .
- بما يخص تطبيق معيار (9) إلكترونياً فإن سبب الانحراف يعود لوجوب التعاقد مع شركة أستشارية مختصة والتوجيه الصادر من قبل البنك المركزي بالترتيب في هذا الأمر حال دون إنجاز الهدف بالكامل .
- لم يتم التعاقد مع شركة مختصة لتقييم أنظمة غسل الأموال والأمتثال وبالتالي عدم إنجاز الهدف .
- إجراء وفحص كشف الثغرات الخارجية للأنظمة والآثار السلبية لأمن المعلومات يعود سبب الانحراف كون الهدف هو من متطلبات تنفيذ مشروع ال PCI حيث تم إيقاف تنفيذ العمل عليه نظراً لوضع المصرف الحالي كونه في حالة أندماج .

- بما يخص المحفظة الاستثمارية فإن سبب الانحراف يعود لكي لا يتم تجاوز النسب المقررة للاستثمارات إلى رأس المال والأحتياطيات من قبل البنك المركزي العراقي وهي 20% , علماً أن المصرف حصل على موافقة بزيادة نسبة الاستثمارات والأحتياطيات بنسبة 30% بموجب كتاب البنك المركزي /دائرة مراقبة الصيرفة / قسم مراقبة المصارف الإسلامية / شعبة التسجيل والتراخيص (العدد 8516/3/9 في 2021/5/3).

➤ الهوية المؤسسية والأهداف الاستراتيجية لمصرف نور العراق الإسلامي للسنوات 2024-2026 :

تم أعداد هذه الخطة لتكون واجهة لهذا المصرف لما تضمنه من القيم والمنافع التي يقوم عليها ويقدمها انطلاقاً من أهمية التخطيط الاستراتيجي في رسم توجهات المصرف والنهوض به لتحقيق أهدافه خلال السنوات القادمة (2024-2026) حيث تضمنت تسعة أهداف ندرج موجز عنها كالآتي :-

• الهدف الاستراتيجي الأول : تطوير نموذج الأعمال (تحقيق الشمول المالي)

- زيادة عدد فتح الحسابات المصرفية بكافة أنواعها بنسبة 30% عن السنوات السابقة بمعدل 10% لكل سنة :

يسعى مصرفنا إلى التميز وأخذ الصدارة بين منافسيه عن طريق كسب ثقة المواطنين من خلال ما يقدمه من خدمات وتسهيلات ومنتجات تتيح لشركائه أمكانيات كثيرة منها شريحة الموظفين كتحويل أستلام الرواتب من يدوية عن طريق دوائهم الى ألكترونية عن طريق البنوك والمصارف من خلال حساب خاص يفتح للموظف ويقوم بالسحب بواسطة بطاقة الدفع الألكتروني من خلال الصرافات الألية المنشرة في مختلف أنحاء بغداد , وكذلك اختصاراً للوقت والجهد والكلفة وهذا حسب ألية التوطين , أيضاً الحسابات المفتوحة وفق كافة التمويلات الإسلامية وخدمات أنظمة الدفع الألكتروني .

هذا ويساهم قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور دوراً في توعية شرائح المجتمع وفق إصدار أعلانات ونشر معلومات توضيحية عن العمل المصرفي والخدمات والمنتجات التي يقدمها المصرف نوع (بروشورات - رول أب) وأيضاً النشر عبر جميع مواقع التواصل الاجتماعي التي تخص المصرف .

● **الهدف الأستراتيجي الثاني : تطوير النموذج التشغيلي (تحقيق التميز المصرفي من خلال رفع الكفاءة التشغيلية)**

- الأرتقاء بكوادر المؤسسة من خلال إجراء دورات تأهيلية للحصول على شهادات مهنية وتخصيص كوادر المصرف لا يقل عن (5) شهادات :

أعداد خطة تدريبية شاملة لكافة موظفي المصرف لغرض رفع الأداء وتطوير المهارات حيث يسعى مصرفنا لمواكبة التطورات في الأنظمة والمنتجات المصرفية المختلفة حيث قام بأشراك كوادره الوظيفية بدورات داخل وخارج العراق لتطوير مهاراتهم والحصول على شهادات دولية والمحافضة على القدرات الجوهرية وأستثمارها , وتطوير الثقافة التنظيمية الراحية للممارسات الأخلاقية في القطاع المصرفي و أستخدام أفضل الممارسات المهنية في جميع المجالات .

● **الهدف الأستراتيجي الثالث : تطوير نموذج الاعمال (تعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي)**

- منح (50) مليار تمويل لمشروعنا (المول) وفق مبادرة البنك المركزي للتمويلات الإسلامية : من خلال المشاركة بمبادرات البنك المركزي العراقي مستقبلاً لتشجيع الفئات الشبابية وذلك عن طريق .. مثلاً طرح برنامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة و منح القروض الشخصية الميسرة , وتم طلب تمويل من البنك المركزي العراقي بقيمة (50.000.000.000) لغرض تمويل مشروع (مول العراق) والعائد لشركة أبراج العراق للأستثمار والتمويل العقاري وتم حصول الموافقة على منح الشركة المذكورة على دفعتين مقدار كل دفعة (25.000.000.000) دينار .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

أما بما يخص التمويلات الإسلامية فأن مصرفنا يسعى لتنفيذ مستقبلاً (منتج تمويل الأسكان) لشراء وحدات سكنية واطئة الكلفة لحل المشاكل الاقتصادية والاجتماعية بفترة سداد / 15 سنة حسب مبادرة البنك المركزي العراقي .

● الهدف الاستراتيجي الرابع : تطوير العلاقات الخارجية (تطوير الاتصال المؤسسي مع الاطراف الخارجية)

- إجراء أستبيان لمعرفة مدى رضا الزبون عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها مصرفنا بنسبة (90%) من الحسابات المفتوحة :
يسعى مصرفنا لدراسة تأثير رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية على رضا الزبون وفق أستبيان معين يجريه لمعرفة درجة رضاه مع مراعاة كافة الأجابات التي على ضوءها تحدد النتائج والمقترحات التي تساهم في تطوير جودة الخدمة المصرفية مستقبلاً . حيث يعتمد بشكل أساسي أستمرار التعامل مع المصرف وزيادة ولاء العميل له على تقييمهم لجودة الخدمة المصرفية المقدمة له .

● الهدف الاستراتيجي الخامس : تطوير نموذج الاعمال (تطوير قنوات البيع والخدمات الالكترونية)

- نشر أجهزة نقاط البيع POS حسب تعليمات البنك المركزي العراقي بقدر (150) جهاز على مدى ثلاث سنوات :

أجهزة نقاط البيع pos : مجموعة من مكونات الأجهزة والبرامج المتصلة التي تعمل معاً لتمكين إعداد فواتير المخزون بسرعة في البيانات حيث تحتوي البرامج في أنظمة نقاط البيع على أزرار أو أختصارات وصول سريع لتمكين العمليات السريعة ، إذ يعد بمثابة المكون الرئيسي للأنشطة التجارية من خلاله يتم الدفع مقابل شراء أي منتج من المحال التجارية كافة عبر البطاقة الالكترونية بأنواعها ويتوفر ايضاً في الدوائر الحكومية و المولات والمحلات والمطاعم ، الصيدليات ، محطات تعبئة الوقود ... الخ ومن مميزاته :-

1. سرعة وفعالية : يعزز استخدام جهاز POS سرعة عملية الدفع ويقلل من الأنتظار في الصفوف ، حيث يمكن للعملاء إجراء المعاملات بسرعة وبسهولة باستخدام بطاقاتهم .

2. تحسين تجربة العملاء: بفضل جهاز POS، يمكن للعملاء الدفع بطريقة تجنب التعامل مع النقد، مما يوفر لهم راحة إضافية ويجعل تجربة التسوق أكثر سلاسة وملاءمة.
3. توفير الوقت والجهد: يمكن أن يوفر جهاز POS عمليات أخرى مثل طباعة الوصولات وتوليد تقارير المبيعات بشكل آلي، مما يوفر الوقت والجهد الذي يتطلبه ذلك عند القيام بعمليات يدوية .
4. أمان المعاملات: يعتبر جهاز POS آمناً وموثوقاً، حيث يتم تشفير المعلومات المالية والمعاملات لضمان سرية البيانات وحماية العملاء من الاحتيال والاستخدام غير المصرح به .
5. إدارة العمليات المالية: عند الدفع عن طريق جهاز POS يمكنك معرفة العمليات المالية التي تمت على سبيل المثال (المبلغ المدفوع , مكان الدفع , الباقي من الرصيد في البطاقة) من خلال رسائل SMS التي توفرها المصارف وشركات الدفع وبفضل جهاز POS، يتم تقديم فواتير دقيقة ومفصلة للعملاء، مما يقلل من الأخطاء المحتملة .

• الهدف الاستراتيجي السادس : تطوير النموذج التشغيلي (التحول التكنولوجي)

- تنفيذ مشروع Data Security Standard (PCI-DSS) / PCI (payment card industry) :

يعتبر معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع PCI-DSS أحد أهم المعايير العالمية وأكثرها شمولاً وإستخداماً في هذا المجال ، حيث أن الألتزام بهذه المعايير تفيد بأن المصرف يطبق أهم القواعد و الإجراءات و العمليات و الممارسات لتوفير بيئة آمنة لجميع النظم التي تقبل أو تتعامل أو تخزن أو ترسل معلومات تخص بطاقات الدفع الألكتروني.



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

هناك فوائد عديدة ناتجة عن الأمتثال لتلك المعايير و من أهمها :

- تعزيز و تحسين الأمان لتقليل خطر حدوث إنتهاكات أمنية .
- تحسين علاقتك مع عملائك و تعزيز الثقة لديهم .
- زيادة الأرباح بسبب زيادة ثقة العملاء .
- تجنب الغرامات التنظيمية باهظة الثمن .
- تحسين سمعة العلامة التجارية للمصرف .

● الهدف الأستراتيجي السابع : تطوير النموذج التشغيلي (التحول التكنولوجي)

- تطبيق ماتم أنجازه من معيار (9) من خلال نظام ألكتروني :

يسعى مصرفنا لتطبيق المنجز من معيار / 9 وفق نظام ألكتروني ذلك لضمان :

- شفافية الأفصاح .
- سرعة الأنجاز .
- بيانات صحيحة ودقيقة .
- تلافي للأخطاء الواردة .
- البيانات تكون جاهزة في وقت أي حال الطلب .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

● الهدف الأستراتيجي الثامن : تطوير نموذج الاعمال (زيادة المبيعات من الخدمات والمنتجات الحالية)

- أنشاء وبيع , مجمع سكني بعدد وحدات سكنية (1426 وحدة) يبلغ سعر المتر الواحد للوحدة السكنية (2.250.000) دينار :

نهدف ألى أنشاء مجمع سكني ذا طابع عصري في العاصمة العراقية بغداد يعتبر من المشاريع الأستثمارية المتقدمة على مستوى البلد ذلك من الناحية العمرانية والمساحات والخدمات التي سوف يتم أنجازها وفقاً لمعايير الجودة العالية المعتمدة في عمليات البناء في وقتنا الحاضر حيث يتسم بالمواصفات الأتية :

نموذج ب	نموذج أ	التفاصيل
8	15	عدد الأبراج
23	23	عدد الطوابق
4	2	عدد الشقق في الطابق الواحد
1040.5	572.4	مساحة مسطح البناء للبرج الواحد

92	46	عدد الشقق في البرج الواحد
2	2	عدد طوابق الخدمات في البرج الواحد



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

• الهدف الاستراتيجي التاسع : تطوير نموذج الاعمال (تعزيز ثقة الجمهور بالنظام المصرفي)

- تحديث موبايل بنك وفق الربط بالنظام (الخاص بشركة CSC) :

أن من المزايا الأساسية لتوفر وأستمرار التحديث على هذه الخدمة :

• جميع حساباتك في مكان واحد :

يمكنك الأطلاع على عرض تفصيلي لأرصدتك والمعاملات التي تتم على جميع حساباتك البنكية وبطاقات ائتمانك ، بالإضافة إلى مراجعة ملخصات الحسابات الخاصة بك .

• إدارة بسيطة للحسابات :

تمنحك هذه الخدمة إمكانية تحديث بياناتك الشخصية أو إصدار أوامر دفع مستديمة أو تخصيص الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة أو التقدم بطلب خدمات جديدة أو إرسال رسائل آمنة إلى فريق العمل الخاص بنا .

• نقل الأموال بسهولة :

سواء كنت تريد تحويل الأموال بين حساباتك أو إلى حسابات الآخرين أو محافظ الهاتف المحمول في مصر أو دفع الفواتير، سيكون الأمر بسيطاً مع خدمة الإنترنت البنكي .

• التحويل إلى كشوف الحسابات الإلكترونية :

في حال التبدل إلى كشوف الحسابات عبر الإنترنت ، يمكنك الأطلاع على كشوف الحسابات أو تحميلها وقتما تشاء .

• الأمان كمعيار أساسي :

عند ربط internet banking مع شركة csc يصبح بالأمكان إجراء أي عملية على البطاقة مثل أيقاف بطاقة , تفعيل البطاقة , إعادة إرسال الرمز السري الخاص بالبطاقة ... دون الحاجة الى الذهاب الى المصرف .



مصرف نور العراق الإسلامي
IRAQ NOOR ISLAMIC BANK

شكراً لكم

• الأعداد:

ميس عامر فالج	مدير وحدة إدارة الجودة الشاملة والتطوير المؤسسي
---------------	--

• الأقسام المساهمه:

قسم إدارة المخاطر

• الأشراف:

الإدارة العليا لمصرف نور العراق الإسلامي
--