

الأهداف الاستراتيجية ونقاط العمل

| المستهدفات | الأهداف | الركائز |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • تطوير خطة عمل استراتيجية للمصرف لخمس سنوات و خطط عمل سنوية للإدارات وموازنات تقديرية سنوية. • تطبيق متطلبات الحاكمة المؤسسية Corporate Governance. • تحديث وتفعيل خطة الطوارئ وإدارة الكوارث والأزمات BCP. • تحديث وتفعيل المركز البديل للعمليات والبيانات DRC. • تحديث برامج وأجهزة أمن المعلومات حسب متطلبات المعايير الدولية ISO و PCI و COBIT • تطبيق نظام إدارة الأداء المؤسسي والفردى BSC. | <p>التخطيط السليم والإدارة الرشيدة للموارد</p> | <p>1. الإمتثال للمتطلبات التشريعية والقانونية</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • تحديث نظام FATCA ونظام مراقبة غسل الأموال AML بما ينسجم مع آخر المستجدات الدولية والإقليمية وكذلك ربط هذه الأنظمة بشكل كامل مع النظام البنكي. • تطبيق نظام لإدارة المخاطر والامتثال وغسل الاموال • تطبيق نظام لإدارة الأصول والمطلوبات ALM و تطبيق نظام خاص بإدارة مخاطر يتضمن اختبارات الضغط ومخاطر التشغيل. • تطبيق التقييم الذاتي للمخاطر من قبل الإدارات والأقسام ووضع مؤشرات الإنذار المبكر وتطبيق المتطلبات الكمية والنوعية لإدارة مخاطر السيولة والسوق. • استحداث خطة تمويل طوارئ وبيان خارطة طريق للعمل في وقت الازمات وتطبيق خطة استمرارية الاعمال بكافة سيناريوهاتها. • تطبيق متطلبات أمن المعلومات ومنع حالات دخول غير المصرح به. • تطبيق نظام MIS. | <p>تطبيق متطلبات غسل الأموال ومكافحة الإرهاب والأنظمة الخاصة بإدارة الإمتثال وإدارة المخاطر</p> | |

| المستهدفات (نقاط العمل) | الأهداف | الركائز |
|--|--|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> إطلاق برامج البطاقات Ecommerce , Travel Card , Prepaid Cards , Gift Card , cards , واية منتجات جديدة حسب متطلبات الزبائن | إطلاق برامج البطاقات | <p>2. نمو الأعمال</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> توطين رواتب العاملين في القطاعين العام والخاص زيادة عدد زبائن الشركات والأفراد المستهدفين بعناية | نمو عدد وحجم الودائع من الحسابات الجارية والتوفير وتوطين رواتب العاملين | |
| <ul style="list-style-type: none"> تطوير برامج التمويل الشخصي و تمويل الشركات و الخدمات التجارية و بطاقات الإنتمان و تطوير خدمات البطاقات ومن ضمنها نقاط الولاء Loyalty Programs تطبيق نظام للخدمات المصرفية عبر الانترنت للشركات من ضمن خدمات الخدمات التجارية: الحوالات المحلية RTGS و الخارجية SWIFT، خطابات الضمان، الاعتمادات الصادرة، صرف الرواتب | النمو الافقي بتنوع الأسواق و المنتجات | |
| <ul style="list-style-type: none"> تفعيل خدمات جديدة على Internet Banking, Mobile Banking . زيادة عدد الصرافات الآلية وتطوير الخدمات لتشمل الإيداع النقدي مع الأخذ بعين الاعتبار المحددات مثل (انقطاع الكهرباء ، عدم توفر انترنت). | إطلاق القنوات الإلكترونية | |
| <ul style="list-style-type: none"> إجراء دراسة مسح للسوق لقياس مؤشر رضا الزبون والتعرف على الصورة النمطية السائدة عن المصرف وتوقعات الجمهور. تقييم المحفظة الحالية للودائع والقروض وتحديد قيمة وطبيعة المخصصات المطلوبة لعكس صورة حقيقية عن قيمة و أداء هذه المحافظ. تقييم الخدمات والمنتجات الحالية والمستهدفة ودراسة السوق والمنافسين والمزايا التنافسية للقنوات والمنتجات والخدمات. مراجعة الجودة لكافة مواد العمل التي يستخدمها الزبون من نماذج ومواد دعائية، رسائل نصية، رسائل الكترونية، ومواقع التواصل الالكتروني. تطبيق برنامج استطلاع رضى الزبائن الجدد (Call Back Program). | رفع القيمة المضافة من الخدمات و المنتجات الحالية بتحسين مستوى المنتج و جودة الخدمة | |

الأهداف الاستراتيجية ونقاط العمل

| المستهدفات (نقاط العمل) | الأهداف | الركائز |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • اعداد أدلة سياسات واجراءات العمل للعمليات المصرفية للفروع والإدارات المركزية. • إعداد سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية والتي تتضمن العمليات الرئيسية والفرعية لوحدة التوظيف، شؤون الموظفين، التدريب والتطوير الوظيفي. • اعداد مصفوفات وادوات العمل (اتفاقيات مستوى الخدمات، معايير الجودة، مصفوفات الصلاحيات، مصفوفة الرقابة الذاتية). | <p>توثيق العمليات المصرفية حسب افضل الممارسات</p> | <p>3. تطوير النموذج التشغيلي</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • تحديث كافة التقارير وكافة الملفات الورقية والسجلات والنماذج الرقابية أو الإحصائية وإجراءات العمل المتعلقة بها. • حوسبة العمليات اليدوية الداخلية. • تطبيق أنظمة المدفوعات الالكترونية | <p>رفع الكفاءة التشغيلية للعمليات المصرفية</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • تحديث النموذج التشغيلي للمصرف (الأوزان والدرجات الوظيفية المعيارية لكافة المستويات الوظيفية، الأدوار والمهام والمسؤوليات، الصلاحيات و اللجان و اتفاقيات التشغيل). • هيكلية الفروع الحالية ومركزية العمليات المصرفية. • تأسيس إدارة مركزية للمشاريع الإستراتيجية تكون مسؤولة عن إدارة وتنفيذ المشاريع الاستراتيجية بمساعدة الإدارات المختصة حسب الحاجة. • إعداد وتشغيل إطار العمل لقطاع الرقابة (المخاطر، الالتزام، التدقيق الداخلي، المراجعة الداخلية، الرقابة المالية، رقابة الجودة). | <p>التحديث المستمر للهياكل و التشكيلات بما يناسب متطلبات العمل</p> | |

| المستهدفات (نقاط العمل) | الأهداف | الركائز |
|---|---|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • تحديث نظام الموارد البشرية وتحديث بيانات الموظفين . • تطوير التقارير المستخرجة من النظام البنكي والأنظمة المساعدة لتلبية طلبات دوائر الاعمال والجهات الرقابية • الاستغلال الامثل لبرامج النظام البنكي • تطبيق نظام المطابقات الآلية Auto Reconciliation System • تطبيق نظام تسوية حسابات البطاقات الإئتمانية Credit Card Settlement System • عمليات مراجعة وتحديث البيانات المدخلة على النظام Data Cleansing • تطبيق نظام إدارة حسابات الموردين Accounts Receivable • تطبيق نظام إدارة المشتريات والموردين Procurement System • تطبيق نظام إدارة الموجودات الثابتة Fixed Assets System. • تطبيق نظام لتحميل التقارير الرقابية على نظام البنك المركزي على منصة البيانات المالية للمصارف Banking Supervision Reporting System (BSRS) • دراسة امكانية تطبيق نظام تدفق ومتابعة العمليات لدعم العمليات التجارية Workflow • Customer System based on Business Processes وكذلك نظام إدارة العملاء • Relationship Management System (CRM) وربطه مع عمليات مركز خدمة الزبائن • Call Center وكذلك نظام لإدارة النقد Cash Management System • انشاء مكتبة اجراءات و سياسات الكترونية . | <p>حوسبة العمليات الداخلية اليديوية</p> | <p>4. التطور التكنولوجي</p> |

الأهداف الاستراتيجية ونقاط العمل

| المستهدفات (نقاط العمل) | الأهداف | الركائز |
|--|--|---------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • بناء سياسات وإجراءات عمل إدارة تكنولوجيا المعلومات • بناء استراتيجيات وسياسات وإجراءات لإدارة استمرارية الاعمال و خطة العمل لتنفيذها وفحصها دوريا • تطبيق مبادئ الحوكمة لتكنولوجيا المعلومات حسب المعيار العالمي PCI و COBIT5 • تطبيق توحيد آلية لربط الأنظمة المساعدة مع النظام البنكي Enterprise Service Bus/Middleware • تطبيق نظام امن المعلومات Information Security • تحديث النظام البنكي حسب توصية الشركة المزودة والخوادم الرئيسية ونظام قواعد البيانات Data warehouse. | <p>تطوير البنية التحتية للأنظمة والاتصالات</p> | <p>4. التطور التكنولوجي</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • تطبيق برنامج الدفع الالكتروني E-GATE. • الربط مع البنك المركزي لتفعيل نظام التشغيل المتبادل للدفع عن طريق الهاتف النقال (IIMPS) • تطبيق مشروع الجباية الالكترونية مع البنك المركزي • تطبيق نظام للخدمات المصرفية عبر الانترنت للشركات من ضمن خدمات الخدمات التجارية: الحوالات المحلية RTGS و الخارجية SWIFT، خطابات الضمان، الاعتمادات الصادرة، صرف الرواتب • تطبيق متطلبات شبكة المدفوعات الدولية Swift (CSP) • اي انظمة يتم طلبها حسب تعليمات البنك المركزي العراقي | <p>تطبيق أنظمة المدفوعات الإلكترونية</p> | |

الأهداف الاستراتيجية ونقاط العمل

| المستهدفات (نقاط العمل) | الأهداف | الركائز |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • التدريب على متطلبات الإمتثال (غسل الأموال, إعرف زبونك , FATCA, خطة الطوارئ, المخاطر, وميثاق السلوك المهني). • التدريب على المنتجات والخدمات والعمليات المصرفية التجارية. • التدريب على المهارات الإدارية والمتخصصة. | <p>تنفيذ برنامج تدريبي متكامل لكافة المستويات الإدارية يشمل متطلبات الإمتثال و التدريب المتخصص والإداري</p> | <p>5. التعليم وتطوير الكادر البشري</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • تصميم و تنفيذ دراسة رضى الموظفين. | <p>قياس مؤشر رضى الموظفين ووضع الدراسات والتوصيات لتطوير بيئة العمل لدى المصرف</p> | |