

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 والفردي 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 و الأنظمة 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 , واية منتجات جديدة حسب متطلبات الزبائن 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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>	