



Dear stakeholders,

Over the past three years since the introduction of the Turnaround Plan in October 2006, Bank Islam has consistently delivered commendable earnings growth, attributable to its focus on a profitable product range and well diversified customer base. Building on the successes of the Turnaround Plan which was concluded in June 2009, the Bank launched the Sustainable Growth Plan (“SGP”), a new three-year blueprint to guide its pursuit of a quantum leap in growth of quality assets and deposit taking, accompanied by growing contribution of non-fund based income, all for the purpose of continuously strengthening its key performance indicators (“KPIs”).

Pemegang berkepentingan yang dihormati,

Sepanjang tempoh lebih tiga tahun sejak pengenalan Pelan Pemulihan pada Oktober 2006, Bank Islam telah mencatat pertumbuhan pendapatan yang memberangsangkan ekoran tumpuannya terhadap rangkaian produk yang menguntungkan dan pangkalan pelanggan yang pelbagai. Berikutan kejayaan Pelan Pemulihan yang berakhir pada Jun 2009, Bank melancarkan pula Pelan Pertumbuhan Mampan (“SGP”), satu rangka tindakan tiga tahun baharu bagi mencapai anjakan kuantum dalam pertumbuhan aset berkualiti dan pengambilan deposit, di samping peningkatan sumbangan pendapatan berasaskan bukan dana. Ini bertujuan meningkat bagi memperkukuhkan penunjuk prestasi utamanya (“KPI”) secara berterusan.

DATO' SRI ZUKRI SAMAT



Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Despite slowing momentum in the second half of 2010, the banking industry remained resilient with strong capital buffers of more than RM60 billion. Profitability was sustained amidst continued growth in financing activity with average returns on assets ("ROA") and equity ("ROE") at 1.2% and 16.5% respectively as at 31 December 2010. Overall industry financing expanded by 12.6%, outpacing the 7.3% pace for deposit growth with the net impaired financing ratio (impaired financing less individual assesment) standing at 2.3%. Capitalisation remained strong with aggregate risk-weighted capital ratio ("RWCR") of 14.8% and core capital ratio of 13.0%.

Malaysia remains at the forefront of Islamic finance, recording an average growth of 20% in the past five years as it continues to take bold steps to transform itself into an international Islamic financial centre. As the nation's pioneer Islamic bank, Bank Islam is resolute in paving the way forward for the industry through continued innovation, expansion of delivery channels, enhancement of service standards and a multitude of customer care initiatives, in line with its philosophy that "the customer is king".

Indeed, the SGP was designed to help the Bank meet these KPIs by end-2012. Developing sustainable competitive advantages will be key to enable Bank Islam to gain further market share and strengthen its customer base.

SUSTAINABLE GROWTH PLAN ACHIEVEMENTS FOR 2010

In 2010, we focused on achieving excellence in every aspect of our operations and competing successfully in an increasingly challenging environment. Our path is laid out in the SGP which outlines six strategic pillars as our key drivers of growth until 31 December 2012.

I am pleased to report our achievements under each of these pillars during the period under review:

Pillar 1 Business Innovation

AIM: To continually develop new financial solutions and product offerings that suit ever-evolving customer needs (comprehensive, competitively priced and innovatively packaged) and benchmarked to international standards.

The Bank was on an innovative streak in 2010 with almost every division launching new products and services. One of the highlights of our innovation trail was the introduction of Transact at Palm ("TAP") Mobile Banking-i – the first truly mobile banking without Internet requirement, not only in Malaysia but also in the Southeast Asian region that should help further the nation's financial inclusion agenda.

Meskipun momentum yang perlahan pada separuh tahun kedua 2010, industri perbankan kekal bingkak dengan penimbak modal yang kukuh berjumlah lebih RM60 bilion. Seiring dengan pertumbuhan berterusan dalam aktiviti pembiayaan dengan purata pulangan aset ("ROA") dan ekuiti ("ROE") masing-masing pada 1.2% dan 16.5% setakat 31 Disember 2010, industri perbankan kekal untung. Pembiayaan industri secara keseluruhan berkembang 12.6%, melebihi kadar 7.3% bagi pertumbuhan deposit di mana kadar pembiayaan terjejas bersih (pembiayaan terjejas ditolak penaksiran individu) adalah 2.3%. Permodalan kekal kukuh dengan agregat nisbah modal berwajaran risiko ("RWCR") sebanyak 14.8% dan nisbah modal teras sebanyak 13.0%.

Malaysia kekal di hadapan dalam industri kewangan Islam, dengan catatan purata pertumbuhan sebanyak 20% sejak lima tahun lepas tatkala ia terus mengambil langkah-langkah berani untuk menjadi hab kewangan Islam antarabangsa. Sebagai perintis perbankan Islam di negara ini, Bank Islam bertekad membuka laluan untuk memajukan industri menerusi inovasi berterusan, peluasan saluran penyampaian, peningkatan pawaian perkhidmatan dan penggandaan inisiatif khidmat pelanggan, sejajar dengan falsafahnya – "pelanggan diutamakan".

SGP direka untuk membantu Bank mencapai kesemua KPI tersebut menjelang penghujung 2012. Mewujudkan kelebihan berdaya saing yang mampan menjadi kunci bagi membolehkan Bank Islam memperluaskan pasaran dan memperkukuhkan pangkalan pelanggannya.

PENCAPAIAN PELAN PERTUMBUHAN MAMPAN BAGI 2010

Pada 2010, tumpuan diberikan pada pencapaian kecemerlangan dalam setiap aspek operasi dan persaingan dalam persekitaran yang semakin mencabar. Hala tuju dilakarkan dalam SGP yang menggariskan enam tunggak strategik sebagai pendorong utama pertumbuhan kami sehingga 31 Disember 2012.

Saya dengan sukacitanya melaporkan pencapaian kami di bawah setiap tunggak tersebut semasa tempoh tinjauan:

Tunggak 1 Inovasi Perniagaan

MATLAMAT: Untuk terus membangunkan penyelesaian kewangan dan tawaran produk baharu yang memenuhi keperluan pelanggan yang sentiasa berubah (bersifat menyeluruh, harga yang kompetitif dan pakej yang inovatif) dan ditanda aras mengikut piawaian antarabangsa.

Sepanjang 2010, Bank mempamerkan inovasinya di mana hampir kesemua bahagian perniagaan melancarkan produk dan perkhidmatan baharu. Salah satu kemuncak usaha inovasi ini adalah pengenalan Transact at Palm ("TAP") Mobile Banking-i – perbankan mudah alih pertama tanpa memerlukan akses Internet, bukan sahaja di Malaysia malah juga di rantau Asia Tenggara. Produk ini dijangka membantu menyemarakkan lagi agenda keterangkuman kewangan negara.



Consumer Banking introduced various new attractive products and campaigns during the period under review. Among others were the Bank Islam World Mastercard Card, Personal Financing Extra”Bag”anza campaign, Bank Islam-UiTM Platinum MasterCard “*Sentiasa Di Hatiku*”, Cashline-i (Islamic overdraft) and the “*Sahatan ke Tanah Suci*” campaign.

Commercial Banking launched its Business Premises Financing-i in March 2010 – a new collateralised financing product that provides stable long-term income while Treasury successfully launched two deposit products, namely Ziyad NID-i and Waheed-i. Meanwhile, Corporate Investment Banking introduced Revolving Credit-i (“RC-i”) facility to cater to the financing needs of large corporations.

To tap the huge potential of Islamic pawn broking service, Bank Islam made a strategic re-entry via Ar-Rahnu in June 2010, expanding our array of financial services while serving the underserved.

Perbankan Pengguna memperkenalkan pelbagai produk dan kempen menarik semasa tempoh tinjauan. Antara lainnya adalah Kad World Mastercard Bank Islam, kempen Pembiayaan Peribadi Extra”Bag”anza, Kad MasterCard Platinum Bank Islam-UiTM “*Sentiasa Di Hatiku*”, Cashline-i (kemudahan overdraf Islam) dan kempen “*Sahatan ke Tanah Suci*”.

Perbankan Komersil pula melancarkan pembiayaan premis perniagaan pada Mac 2010 – satu produk baharu pembiayaan bercagar yang memberi pendapatan jangka panjang yang stabil kepada Bank. Manakala bahagian Perbendaharaan dengan jayanya telah melancarkan dua produk deposit, iaitu Ziyad NID-i dan Waheed-i. Sementara itu, Perbankan Pelaburan Korporat telah memperkenalkan kemudahan Kredit Pusingan-i (“RC-i”) bagi memenuhi keperluan pembiayaan syarikat-syarikat besar.

Bagi mencungkil potensi besar perkhidmatan pajak gadai Islam, Bank Islam telah mengambil tindakan strategik dengan menceburi semula perniagaan Ar-Rahnu pada Jun 2010, sekaligus memperluaskan rangkaian perkhidmatan kewangannya sambil memberi khidmat kepada golongan yang kurang diberi



Beyond these pioneering ventures, our focus on business innovation included the creation of new partnerships and channels of engagement. On the same token, Bank Islam embarked on a smart partnership with Tabung Haji for Uniteller Services, a one-stop centre that enables our Muslim customers to perform Hajj registrations and Tabung Haji depositors to deposit and withdraw cash through all our delivery channels. We also launched Bank Islam’s Facebook in June 2010 as a platform to reach out to the Internet-savvy Gen X and Y.

perhatian. Menjangkau usaha niaga perintis ini, tumpuan inovasi perniagaan Bank juga meliputi pewujudan usaha sama dan saluran kerjasama baharu. Sebagai contoh, Bank Islam turut menjalin kerjasama bestari dengan Tabung Haji untuk Perkhidmatan Uniteller, satu pusat sehenti yang membolehkan pelanggan Islam membuat pendaftaran dan bagi pelanggan Tabung Haji mendeposit dan mengeluarkan simpanan melalui semua saluran penyampaian Bank. Bank Islam juga telah melancarkan laman Facebooknya pada Jun 2010 sebagai platform untuk mendekati golongan celik Internet daripada Generasi X dan Y.

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Pillar 2 Robust Risk Management

AIM: To build a solid foundation for sustainable revenue generation and resilient asset portfolio as well as efficient capital management.

In the course of their operations, banks are invariably faced with different types of risks that may have a potentially negative effect on their business. Risk management in bank operations includes risk identification, measurement and assessment, and its objective is to prevent adverse impact on the financial results and to ensure effective capital management.

The risks to which a bank is particularly exposed in its operations are liquidity risk, credit risk, market risk, inherent portfolio risk, investment risk, risks relating to the country of origin of the entity to which a bank is exposed, operational risk, legal risk, reputational risk and strategic risk.

During the period under review, Bank Islam placed utmost priority in enhancing its risk management roadmap, ensuring a proactive management framework for credit, market and operational risks.

The latest enhancements include:

- Establishment of the Risk Appetite Statement to guide the Board of Directors ("the Board") and the management in managing the overall risk of the Bank;
- Implementation of an Enterprise Risk Management system which enables us to pro-actively measure and manage credit risks and detect potential stresses in the portfolio before they become significant problem areas. The system also provides the capability to automatically calculate and generate reports of our CAFIB framework for automatic submission to Bank Negara Malaysia ("BNM");
- Calibration of our corporate rating methodology based on externally proven and tested corporate scoring models to predict the probability of default within two years;
- Rebuilding of consumer application scorecards for Home Financing Assets ("HFA") and Personal Financing ("PF") based on statistical methodologies and model development processes which significantly strengthen underwriting criteria and enable faster turnaround time;
- Improvement to scoring methodology for Commercial Banking clients by incorporating the SME Credit Bureau Rating, which provides historical credit behaviour of a company vis-à-vis all its creditors and predicts the probability of default within a year;
- Implementation of an Advanced Stress Test framework for capital management using historical and scenario analyses;
- Establishment of Credit Monitoring unit to undertake post-credit approval and to review credit administration maintenance and drawdown; and
- Enhancement of market risk monitoring via advanced tools such as Value-at-Risk ("VaR"), Economic Value of Equity ("EVE") and others.

Tunggak 2 Pengurusan Risiko yang Mantap

MATLAMAT: Untuk membina asas kukuh bagi penjaan perolehan yang mampan, portfolio aset yang bingkas serta pengurusan modal yang cekap.

Dalam melaksanakan operasi seharian, institusi perbankan menghadapi pelbagai jenis risiko yang berpotensi memberi kesan negatif kepada perniagaan mereka. Pengurusan risiko dalam operasi bank melibatkan pengenalpastian, pengukuran dan penilaian risiko, serta matlamatnya untuk menghalang kesan negatif ke atas keputusan kewangan dan memastikan pengurusan modal yang berkesan.

Antara risiko yang dihadapi dalam operasi bank adalah risiko kecairan, risiko kredit, risiko pasaran, risiko portfolio bawaan, risiko pelaburan, risiko berkaitan negara asal entiti, risiko operasi, risiko perundangan, risiko reputasi dan risiko strategik.

Semasa tempoh tinjauan, Bank Islam memberi keutamaan pada usaha penambahbaikan pelan pengurusan risiko, dengan memastikan rangka kerja pengurusan yang proaktif untuk risiko kredit, pasaran dan operasi.

Penambahbaikan terkini termasuk:

- Pewujudan Penyata Toleransi Risiko sebagai panduan kepada Lembaga Pengarah ("Lembaga") dan pihak pengurusan dalam menguruskan keseluruhan risiko Bank;
- Pelaksanaan sistem Pengurusan Risiko Organisasi yang membolehkan Bank menilai dan mengurus risiko kredit secara proaktif serta mengesan sebarang masalah dalam portfolio sebelum ianya menjadi lebih rumit. Sistem ini juga berkemampuan mengira dan menjana laporan rangka kerja CAFIB secara automatik untuk dilaporkan kepada Bank Negara Malaysia ("BNM");
- Kalibrasi kaedah penarafan korporat berdasarkan model pemarkahan yang telah diuji dan terbukti ketepatannya bagi meramal kemungkinan berlakunya keingkaran pembayaran dalam jangka masa dua tahun;
- Pembinaan semula sistem pemarkahan bagi permohonan Pembiayaan Aset Perumahan ("HFA") dan Pembiayaan Peribadi ("PF") berdasarkan kaedah statistik dan proses pembangunan model yang memperkukuhkan kriteria taja jamin serta membolehkan tempoh tindakan yang lebih singkat;
- Penambahbaikan kaedah pemarkahan untuk pelanggan Perbankan Komersil dengan mengambil kira Penarafan Biro Kredit SME, menunjukkan sejarah tatalaku kredit sesebuah syarikat termasuk yang berkaitan pemiutang dan ramalan kemungkinan berlakunya keingkaran pembayaran dalam jangka masa satu tahun;
- Pelaksanaan rangka kerja Ujian Tekanan Lanjutan untuk pengurusan modal berdasarkan analisis sejarah dan senario;
- Penubuhan unit Pemantauan Kredit bagi menyemak kredit pasca kelulusan serta penyelenggaraan pentadbiran kredit dan pembayaran pembiayaan; dan
- Peningkatan pemantauan risiko pasaran menerusi mekanisme seperti Nilai Berisiko ("VaR"), Nilai Ekonomi Ekuiti ("EVE") dan lain-lain.



We recently embarked on the new Operational Risk framework while implementing the enhanced Business Continuity Management (“BCM”) framework during the period under review.

Going forward, the next phase for further risk management sophistication and integration is the design and implementation of the Basel II Pillar 2 Internal Capital Adequacy Assessment Process (“ICAAP”) based on international best practices.

Pillar 3 Strengthening Enabling Infrastructure

AIM: To provide an infrastructure that improves operational efficiency, increases productivity and reduces transaction costs.

During the period under review, Bank Islam focused on several core areas to establish and strengthen the enabling infrastructure to support our business goals. Among the key achievements were:

Baru-baru ini Bank telah memulakan rangka kerja Risiko Operasi yang baharu di samping melaksanakan rangka kerja Pengurusan Kesenambungan Perniagaan (“BCM”) yang telah dipertingkatkan semasa tempoh tinjauan.

Pada masa hadapan, fasa sofistikasi dan penyepaduan pengurusan risiko yang seterusnya melibatkan perancangan dan pelaksanaan Tunggak Kedua bagi Basel II, Proses Penaksiran Kecukupan Modal Dalam (“ICAAP”) berdasarkan amalan terbaik antarabangsa.

Tunggak 3 Pengukuhan Prasarana yang Kondusif

MATLAMAT: Untuk menyediakan prasarana yang meningkatkan kecekapan operasi, meningkatkan produktiviti dan mengurangkan kos urus niaga.

Semasa tempoh tinjauan, Bank Islam memberi tumpuan ke atas beberapa aspek teras bagi mewujudkan dan memperkukuhkan prasarana yang kondusif untuk menyokong matlamat perniagaan Bank. Antara pencapaian utama adalah:

TURNAROUND PLAN

2006	2007	2008	2009
Crisis Management “Stop the Bleeding”	Turnaround Plan “Putting the house in order”	“Building solid Foundation”	“Robust, Profitable & Balance Growth”

SUSTAINABLE GROWTH PLAN

2010	2011
“Sustainable Growth”	“Reshaping the Future”

- Enhancement of our core banking system;
- Launch of Financing Collection System (“FCS”) to ensure robustness of the Bank’s collection activities;
- Commencement of an IT Security Transformation Project such as Network Segmentation and Anti-virus Enhancement;
- Upgrade of critical system capacity and network infrastructure (bandwidth);
- Establishment of a Data Management unit to provide support for business and risk analysis; and
- Institutionalisation of data integrity and data reconciliation support structure.

Moving forward, the Bank will continue to review and refresh its IT infrastructure as well as further enhance IT support services, in our ongoing effort to strengthen our capabilities. Our next IT agenda will be the acquisition of Financing Origination System (“FOS”) and Asset Liability Management (“ALM”) system.

- Penambahbaikan sistem perbankan teras;
- Pelancaran Sistem Kutipan Pembiayaan (“FCS”) bagi memantapkan aktiviti kutipan Bank;
- Pelaksanaan Projek Transformasi Keselamatan IT seperti Segmentasi Rangkaian dan Penambahbaikan Anti-virus;
- Penaiktarafan kapasiti sistem kritikal dan infrastruktur rangkaian (jalur lebar);
- Penubuhan unit Pengurusan Data bagi menyokong analisis risiko dan perniagaan; dan
- Penginstitusian integriti data dan struktur sokongan bagi penyelarasan data.

Pada masa hadapan, Bank akan terus menyemak dan memperbaharui infrastruktur IT, di samping mempertingkatkan khidmat sokongan dalam usaha berterusan memperkukuhkan keupayaannya. Agenda IT seterusnya adalah membangunkan Sistem Originasi Pembiayaan (“FOS”) dan Sistem Pengurusan Aset Liabiliti (“ALM”).

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Pillar 4 Building Capability & Capacity

AIM: To attract, retain and build future human capital capabilities from the best talents in Islamic finance whilst ensuring that employees are fully equipped with the right knowledge, capability and skills to excel and steer the Bank to greater heights.

As more Islamic banks and financial institutions emerge, the industry is facing a limitation in quality human capital. Proactively looking ahead, we have embarked on a dedicated programme themed “*Growing our own timber*” to build our reputation as an “*Employer of Choice*” and maximise the potential of our most valuable assets. During the period under review, the following initiatives were introduced as part of this programme:

- Establishment of a Talent Development & Management Framework that equips employees with the skills and competencies for high standards of performance and charts their career progression with competitive remuneration packages to retain talents;
- Development of future leaders via comprehensive succession planning programmes;
- Injection of new talents to strengthen the middle management team;
- Promotion of good work ethics and values in accordance with Shariah principles; and
- Promotion of team building programmes by divisions to instil a culture of camaraderie and team spirit.

Moving ahead, the Bank will continue to focus on enhancing human capital development to ensure operational efficiencies and employee productivity gains.

Pillar 5 Franchise Development

AIM: To establish an extensive network of branches and to expand electronic delivery channels that will enhance our reach to customers. Also to enhance brand positioning that drives business growth and sustains its competitive edge.

We are working to build a refreshed and dynamic image of Bank Islam while drawing on convenience, access and high standards of achievement as major traits of our brand. The numerous awards and accolades achieved during the period under review are testament to our success so far.

Tunggak 4 Pembinaan Kebolehan & Kapasiti

MATLAMAT: Untuk menarik minat, mengekal dan membina keupayaan modal insan daripada kalangan bakat-bakat terbaik dalam kewangan Islam sambil memastikan bahawa kakitangan dilengkapi dengan pengetahuan, keupayaan dan kemahiran yang bersesuaian ke arah kecemerlangan bagi membawa Bank ke tahap yang lebih tinggi.

Dengan kemunculan lebih banyak bank dan institusi kewangan Islam, industri dikekang oleh kekurangan modal insan yang berkualiti. Sebagai langkah proaktif, Bank telah memulakan satu program khusus bagi mengenal pasti bakat dalaman untuk membina reputasi Bank Islam sebagai “Majikan Pilihan”, memaksimumkan potensi aset paling berharga. Sepanjang tempoh tinjauan, inisiatif-inisiatif berikut telah diperkenalkan sebagai sebahagian daripada program ini:

- Pewujudan Rangka Kerja Pembangunan & Pengurusan Bakat yang melengkapkan kakitangan dengan kemahiran dan kecekapan untuk pencapaian berprestasi tinggi serta pemberian imbuhan yang kompetitif;
- Pembangunan pemimpin masa hadapan menerusi program pelan penggantian yang komprehensif;
- Penyuntikan bakat-bakat baharu bagi memperkukuhkan lagi pasukan pengurusan pertengahan;
- Penggalakan etika dan nilai-nilai kerja yang baik sejajar dengan prinsip Syariah; dan
- Penggalakan program bina pasukan oleh bahagian dan jabatan bagi menerapkan budaya keakraban dan semangat berpasukan.

Pada masa hadapan, Bank akan terus mempertingkatkan lagi pembangunan modal insan bagi memastikan kecekapan operasi dan produktiviti kakitangan.

Tunggak 5 Perluasan Francais

MATLAMAT: Untuk mewujudkan rangkaian cawangan yang ekstensif dan memperluaskan saluran penyampaian elektronik yang akan mempertingkatkan jangkauan kepada pelanggan, di samping memperkukuhkan status jenama yang mendorong pertumbuhan perniagaan dan mengekalkan kelebihan daya saingnya.

Bank Islam sedang berusaha membina imej yang lebih segar dan dinamik dengan menggunakan kemudahan, akses dan mutu pencapaian yang tinggi sebagai ciri-ciri utama jenama Bank. Anugerah dan pengiktirafan yang diterima sepanjang tempoh tinjauan menjadi bukti kejayaan kami sehingga kini.



Key achievements include:

- Branch network expansion from 94 to 113 branches;
- Installation of an additional 280 self-service terminals (“SSTs”) nationwide to count 945 in total;
- Establishment of two new bureau de change outlets;
- Establishment of a new Consumer Business Centre (“CBC”) to support business growth;
- Establishment of offsite Electronic Banking Centres (“EBCs”);
- Launch of Bank Islam’s new tagline “Pioneering Change”;
- Appointment of Bank Islam’s Treasury division as one of Malaysia’s first Islamic Principal Dealers;
- 2009/2010 BrandLaureate Award for the Best Brand in Banking – Islamic Banking category;

Pencapaian utama termasuk:

- Penambahan rangkaian cawangan daripada 94 kepada 113 cawangan;
- Pemasangan 280 terminal layan diri (“SST”) tambahan di seluruh negara menjadikan jumlah keseluruhan sebanyak 945;
- Penubuhan dua buah cawangan biro tukaran wang asing yang baharu;
- Penubuhan Pusat Perniagaan Pengguna (“CBC”) yang baharu bagi menyokong pertumbuhan perniagaan;
- Penubuhan Pusat Perbankan Elektronik (“EBC”) luar tapak;
- Pelancaran slogan baharu Bank Islam “Perintis Perubahan”;
- Perlantikan bahagian Perbendaharaan Bank Islam sebagai salah satu Peniaga Utama Islam yang pertama di Malaysia;
- Anugerah BrandLaureate 2009/2010 untuk Jenama Terbaik dalam Perbankan – kategori Perbankan Islam;



- Platinum Awards for the Best Islamic Financial Services – Readers’ Digest Most Trusted Brand Award (for 2009 and 2010);
- 2009/2010 Top SMI Supporter Award for Islamic Bank by the Credit Guarantee Corporation;
- Certificate of Merit for commendable management accounting policies by the National Award for Management Accounting 2009; and
- Best Islamic Structured Financing 2010 by The Asset.

- Anugerah Platinum untuk Khidmat Kewangan Islam Terbaik – Anugerah Jenama Paling Dipercayai Readers’ Digest (bagi 2009 dan 2010);
- Anugerah Penyokong SMI Terbaik 2009/2010 untuk Bank Islam oleh Perbadanan Jaminan Kredit;
- Sijil Merit untuk dasar-dasar perakaunan pengurusan yang terpuji oleh Anugerah Kebangsaan untuk Perakaunan Pengurusan 2009; dan
- Pembiayaan Berstruktur Islam Terbaik 2010 oleh The Asset.

Moving ahead, the Bank will continue with initiatives to enhance its brand positioning and franchise value. We target to further expand the Bank’s network of delivery channels to a minimum of 120 branches by end of 2011.

Pada masa hadapan, Bank akan terus mengambil inisiatif lain bagi memperkukuhkan lagi status jenama dan nilai francaisnya. Bank menyasarkan untuk memperluaskan rangkaian saluran penyampaiannya kepada sekurang-kurangnya 120 buah cawangan menjelang penghujung 2011.

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Pillar 6 Inorganic Growth & Corporate Expansion

AIM: To strengthen our market presence and stay ahead in an environment of heightened competition.

Recognising the vast opportunities available at home and abroad, especially in Asia, we set our sights on expanding within South Asia and closer-to-home countries in Southeast Asia with a sizeable Muslim population. To this end, we embarked on the following ventures during the period under review:

- Completion of the subscription of an 80% equity interest in Farihan Corporation Sdn Bhd, Bank Islam's outfit for microfinancing activities via the Islamic pawn broking business;
- Participation in the establishment of the first Islamic bank in Sri Lanka, Amana Bank Ltd to which Bank Islam provided technical support in the initial start-up of the bank.

Moving forward, Bank Islam, as the country's oldest Islamic bank, strives to solidify its domestic foothold via organic growth or any merger and acquisition move of mutual benefits and huge potential with local strategic partners. At the same time, the Bank is actively on the lookout for strategic cross-border ventures that will help enhance its overseas presence.

REVIEW OF BUSINESS OPERATIONS

CONSUMER BANKING

Better Pricing and Better Services

PF grew strongly over the 18-month period, largely due to the improved pricing structure and focus on niche markets with the introduction of specific programmes targeting key market segments such as our Extra"Bag"anza Personal Financing-i Campaign. The campaign successfully created a new pool of female customers who stood a chance to win designer handbags when they applied for our personal financing product. In addition, we have now managed to improve on our turnaround time thanks to the introduction of the new credit scoring system which allows for applications to be processed within 24 hours.

We also saw immense growth in deposits, attributable to the success of Al-Awfar investment and savings-i. Al-Awfar has grown by almost RM350 million since June 2009. The value proposition for Al-Awfar is very simple – save up, earn profits and you could be RM100,000 richer. There is no age limit and winners receive cash prizes. Recently, we have increased the frequency of the draw and revised the top prize to RM200,000 quarterly so that more rewards can be given out to customers in a year.

Tunggak 6 Pertumbuhan Tak Organik & Pengembangan Korporat

MATLAMAT: Untuk memperkukuhkan kedudukan Bank di pasaran dan kekal di hadapan dalam persekitaran yang semakin berdaya saing.

Dengan menyedari adanya peluang yang luas di dalam dan luar negara terutamanya di Asia, Bank merancang untuk mengembangkan perniagaan di sekitar Asia Selatan dan negara-negara jiran di Asia Tenggara yang mempunyai penduduk beragama Islam yang ramai. Justeru, Bank Islam telah memulakan usaha niaga berikut semasa tempoh tinjauan:

- Penyempurnaan pembelian kepentingan ekuiti sebanyak 80% dalam Farihan Corporation Sdn Bhd, sebagai entiti Bank bagi aktiviti pembiayaan mikro menerusi urus niaga pajak gadai Islam;
- Penglibatan dalam penubuhan Amana Bank Limited, bank Islam yang pertama di Sri Lanka, di mana Bank Islam menyediakan sokongan teknikal pada peringkat awal penubuhannya.

Pada masa hadapan, Bank Islam sebagai bank Islam pertama negara, akan berusaha memperkukuhkan kedudukan domestiknya menerusi pertumbuhan organik atau sebarang langkah penyatuan dan pengambilalihan dengan rakan perniagaan strategik tempatan yang berpontensi dan memberi manfaat bersama. Pada masa yang sama, Bank terus mencari peluang usaha niaga luar sempadan secara aktif bagimembantu meningkatkan kehadirannya di luar negara.

ULASAN OPERASI PERNIAGAAN

PERBANKAN PENGGUNA

Harga dan Perkhidmatan yang Lebih Baik

PF tumbuh dengan pesat sepanjang tempoh 18 bulan di mana sebahagian besarnya di dorong oleh struktur harga yang lebih baik dan tumpuan pada pasaran khusus dengan pengenalan program-program spesifik yang menyasarkan segmen pasaran utama seperti Kempen Pembiayaan Peribadi-i Extra"Bag"anza. Kempen tersebut telah berjaya mencipta kumpulan baharu pelanggan wanita yang berpeluang memenangi beg-beg tangan berjenama apabila mereka memohon produk pembiayaan peribadi Bank. Selain itu, Bank Islam kini telah berjaya memperbaiki tempoh tindakan setelah sistem pemarkahan kredit baharu diperkenalkan di mana permohonan boleh diproses dalam tempoh 24 jam.

Bank juga menyaksikan pertumbuhan pesat dalam deposit, hasil kejayaan produk pelaburan dan simpanan-i Al-Awfar. Al-Awfar telah mencatat pertumbuhan hampir RM350 juta sejak Jun 2009. Tawaran nilai Al-Awfar amat mudah – simpan, peroleh keuntungan dan anda boleh menambah kekayaan sebanyak RM100,000. Tiada had umur dan pemenang akan menerima hadiah wang tunai. Baru-baru ini, Bank telah menambah kekerapan cabutan undi dan menaikkan nilai hadiah utama kepada RM200,000 bagi setiap suku tahun agar lebih banyak ganjaran diberikan kepada para pelanggan dalam masa setahun.



TAP Mobile Banking-i is another product that has seen a remarkable growth in demand, resulting in an increase in fee-based income. In two months since its launch, TAP Mobile Banking-i has managed to attract over 15,000 subscribers. This first-of-its-kind product was designed to provide greater convenience to our customers.

Fund-based income grew 16.7% on an annualised basis, reflecting the strong growth in PF and HFA portfolios. Fee-based income rose 48.8% on an annualised basis, mainly due to higher income from commission on wealth management products and Bancatakaful. Increases in both fund-based income and fee-based income were largely due to vigorous advertising and promotional campaigns as well as improved product knowledge amongst staff. We also revamped our sales incentive policy and introduced new measures to reward our top performing sales staff.

TAP Mobile Banking-i merupakan satu lagi produk yang telah menunjukkan pertumbuhan permintaan yang memberangsangkan, menyumbangkan kepada peningkatan dalam pendapatan berasaskan fi. Dalam jangka masa dua bulan sejak pelancarannya, TAP Mobile Banking-i telah berjaya menarik minat lebih 15,000 pelanggan. Produk yang pertama seumpamanya ini telah direka khusus untuk memberi lebih kemudahan kepada para pelanggan Bank.

Pendapatan berasaskan dana telah tumbuh 16.7% mengikut kiraan tahunan, mencerminkan pertumbuhan pesat dalam portfolio PF dan HFA. Pendapatan berasaskan fi meningkat 48.8% mengikut kiraan tahunan, hasil pendapatan yang lebih tinggi daripada komisen produk pengurusan kekayaan dan bankatakaful. Peningkatan dalam pendapatan berasaskan dana dan fi ini secara dasarnya didorong oleh kempen pengiklanan dan promosi yang agresif serta bertambahnya pengetahuan produk di kalangan kakitangan. Bank juga telah merombak semula dasar insentif jualannya dan memperkenalkan langkah-langkah baharu dalam pemberian ganjaran kepada kakitangan jualan yang berprestasi tinggi.



Moving forward, Consumer Banking is headed towards realising above-par innovation and delivering greater convenience to our customers while building our reputation as a responsible financier. Listed below are some of our short-term goals:

- Double-digit growth for financing assets whilst maintaining good asset quality;
- Expansion of deposit base to correspond with growth in financing assets and ensure that Consumer Banking is self sustaining;
- Maintenance of a balanced financing asset portfolio between secured and unsecured financings;
- Continuous growth in contribution from fee-based income especially with regard to wealth management products;
- Initiatives to remain competitive in terms of pricing, product diversity, product innovation and exceptional customer service;
- Continuous monitoring of impaired financing, maintaining the rate below 2%;
- Increasing focus on floating rate products;
- Introduction of Debit Card-i; and
- Development of TreatPoints system for Bank Islam Cards.

Pada masa hadapan, Perbankan Pengguna bertekad merealisasikan inovasi yang cemerlang dan menyediakan lebih banyak kemudahan untuk para pelanggan seiring dengan usaha membina reputasi Bank sebagai pembiayaan yang bertanggungjawab. Berikut adalah antara matlamat jangka pendek kami:

- Pertumbuhan berganda bagi pembiayaan aset di samping mengekalkan kualiti aset yang baik;
- Mengembangkan asas deposit sejajar dengan pertumbuhan dalam pembiayaan aset untuk menyokong Perbankan Pengguna;
- Mengekalkan keseimbangan portfolio aset pembiayaan antara pembiayaan terjamin dan tidak terjamin;
- Pertumbuhan berterusan daripada pendapatan berasaskan fi terutamanya berkaitan dengan produk pengurusan kekayaan;
- Inisiatif untuk kekal kompetitif dari segi harga, kepelbagaian dan inovasi produk serta khidmat pelanggan yang cemerlang;
- Pemantauan berterusan ke atas pembiayaan terjejas, dengan mengekalkan kadar di bawah 2%;
- Meningkatkan fokus ke atas produk-produk kadar terapung;
- Pengenalan Kad Debit-i; dan
- Pewujudan sistem TreatPoints untuk Kad-kad Bank Islam.

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Awards & Achievements

- Highest Will Writing Sales by a Bank in Malaysia 2009 by Amanah Raya Berhad;
- Highest Sales Volume Growth Credit Award at the annual VISA Malaysia Banks Awards 2009;
- Launch of the first Islamic World Mastercard in the Asia Pacific region.

Anugerah & Pencapaian

- Jualan Penulisan Wasiat Tertinggi oleh Bank di Malaysia 2009 oleh Amanah Raya Berhad;
- Anugerah Pertumbuhan Jumlah Jualan Kredit Tertinggi di acara tahunan Anugerah Bank-bank Malaysia VISA 2009;
- Pelancaran Islamic World Mastercard yang pertama di rantau Asia Pasifik.

COMMERCIAL BANKING

Refocusing On New Growth Areas

The period under review saw Commercial Banking reorganising the division into a Business Sales unit and Asset Management/Operation unit. The objective of having two main pillars is to create a strong internal control and monitoring infrastructure to proactively monitor the portfolio. The Business Sales unit is further divided into four different core business areas – Emerging Corporate, Business Premises Financing, Contract Financing and Small & Medium Enterprises (“SMEs”).

As at 31 December 2010, Commercial Banking's total net financing assets stood at RM1.5 billion. Its total income for the period under review was RM149 million comprising RM123 million fund-based income and RM26 million non fund-based income.

Moving forward, the focus is to further grow our Emerging Corporate and Business Premises Financing portfolios. Emerging Corporate will continue to target customers in stable industries such as oil & gas, palm oil plantation, property, food & beverages and healthcare. The Business Premises Financing programme will be our platform to grow the SME portfolio. Special attention will be given to SMEs with more than five years of established track record and strong credit profile. For Contract Financing, we will nurture and grow our existing customers with good track record of completed projects. In seeking new acquisitions, the division will focus on leads from other business generators and existing customers.

Bank Islam continues to support Government initiated financing schemes such as those launched under the second stimulus package to promote financing to SMEs and to assist them to weather the recession in 2009, namely:

- The RM2 billion SME Assistance Guarantee Scheme (“SAGS”) launched by BNM to provide viable SMEs facing cash flow constraints continued access to adequate financing. The benefits of SAGS include low financing cost and guarantee covered by Credit Guarantee Corporation (“CGC”) Malaysia Berhad without any guarantee fees charged to SMEs.

PERBANKAN KOMERSIL

Tumpuan Semula pada Segmen Pertumbuhan Baharu

Tempoh tinjauan telah menyaksikan Perbankan Komersil menyusun semula bahagian ini kepada unit Jualan Perniagaan dan unit Pengurusan Aset/Operasi. Objektif mewujudkan dua tunggak utama ini ialah untuk menyediakan kawalan dalaman dan infrastruktur pemantauan yang mantap bagi memantau portfolio terbabit secara proaktif. Unit Jualan Perniagaan ini terbahagi kepada empat bahagian perniagaan teras – Korporat yang Sedang Meningkatkan Naik, Pembiayaan Premis Perniagaan, Pembiayaan Kontrak dan Perusahaan Kecil & Sederhana (“SME”).

Pada 31 Disember 2010, jumlah aset pembiayaan bersih Perbankan Komersil ialah RM1.5 bilion. Jumlah pendapatannya bagi tempoh ialah RM149 juta terdiri daripada RM123 juta pendapatan berasaskan dana dan RM26 juta pendapatan berasaskan bukan dana.

Pada masa hadapan, tumpuan Bank adalah pada pertumbuhan portfolio Korporat yang Sedang Meningkatkan Naik dan Pembiayaan Premis Perniagaan. Korporat yang Sedang Meningkatkan Naik akan terus menyasarkan pelanggan daripada industri stabil seperti minyak & gas, perladangan minyak sawit, hartanah, makanan & minuman serta penjagaan kesihatan. Program Pembiayaan Premis Perniagaan akan menjadi platform Bank untuk membina portfolio SME. Tumpuan khusus akan diberikan kepada SME yang mempunyai rekod prestasi cemerlang melebihi lima tahun dan profil kredit yang kukuh. Untuk Pembiayaan Kontrak, Bank akan memupuk pelanggan sedia ada yang mempunyai prestasi yang baik dalam projek-projek lampau. Bagi meningkatkan portfolio pembiayaan bahagian ini akan menumpukan perhatian kepada rujukan daripada penjana perniagaan lain dan pelanggan sedia ada.

Bank Islam terus menyokong skim pembiayaan tajaan Kerajaan yang dilancarkan di bawah pakej rangsangan kedua bagi mempromosikan pembiayaan SME dan membantu mereka menghadapi kegawatan ekonomi pada 2009, iaitu:

- Skim Jaminan Bantuan SME (“SAGS”) berjumlah RM2 bilion yang dilancarkan oleh BNM bertujuan menyediakan akses berterusan kepada pembiayaan yang mencukupi bagi SME berdaya maju yang menghadapi kekangan aliran tunai. Antara manfaat SAGS termasuklah kos pembiayaan yang rendah dan jaminan oleh Perbadanan Jaminan Kredit (“CGC”) Malaysia Berhad tanpa sebarang caj yuran jaminan ke atas SME.



- The Working Capital Guarantee Scheme (“WCGS”) to which the Government committed a total guarantee of RM10 billion to assist viable businesses in sustaining their business operations and promote initiatives that increase productivity, high value-added activities and greater application of green technology. WCGS received additional funding of RM3 billion at the 10th Malaysia Plan announcement.

Bank Islam also continues to participate in seminars, conferences, workshops, forums and exhibitions to raise awareness of Islamic trade finance products and services among SMEs.

Awards & Achievements

- Top SMI Supporter Award 2009 by CGC Malaysia Berhad

- Skim Jaminan Modal Bekerja (“WCGS”) di mana Kerajaan memberi komitmen atas dana jaminan berjumlah RM10 bilion bagi membantu perniagaan yang berdaya maju meneruskan operasi perniagaan mereka dan mempromosikan inisiatif peningkatan produktiviti, aktiviti bernilai tambahan tinggi dan penggunapakaian teknologi hijau yang lebih meluas. WCGS menerima dana tambahan sebanyak RM3 bilion pada pengumuman Rancangan Malaysia ke-10.

Bank Islam juga terus mengambil bahagian dalam pelbagai seminar, persidangan, bengkel, forum dan pameran bagi meningkatkan kesedaran mengenai produk dan perkhidmatan pembiayaan perdagangan Islam di kalangan SME.

Anugerah & Pencapaian

- Anugerah Penyokong SMI Terbaik 2009 oleh CGC Malaysia Berhad



CORPORATE INVESTMENT BANKING

Sustaining Growth Amidst Adversity

The period under review was characterised by increasing albeit gradual return of business confidence amidst signs of “green shoots” of economic recovery, though cautiousness remained over fears of a “double-dip” recession. Taking cognisance of this, the division also adopted a cautious and selective approach in pursuing business opportunities with credit quality and transaction viability as the primary considerations.

The investment banking segment continued to be sluggish with sporadic activity in the equity and debt capital markets, confined mainly to a limited number of corporate exercises and Sukuk transactions by Government-related entities and blue-chip corporations. Despite the scarcity of deals and intense competition, the division performed exceptionally well, securing 27 significant mandates under its belt.

PERBANKAN PELABURAN KORPORAT

Mengekalkan Pertumbuhan dalam Kesukaran

Tempoh tinjauan menyaksikan peningkatan keyakinan perniagaan secara beransur-ansur semasa ekonomi menunjukkan tanda-tanda pemulihan tetapi masih berwaspada dengan kemungkinan berlakunya kemelesetan ekonomi berganda. Justeru, bahagian ini turut mengambil pendekatan berhati-hati dan selektif dalam memburu peluang perniagaan dengan kualiti kredit dan daya maju urus niaga sebagai pertimbangan utama.

Aktiviti yang terhad dalam pasaran ekuiti dan modal hutang tertumpu kepada urus niaga korporat dan transaksi Sukuk didominasi oleh entiti berkaitan kerajaan (“GLC”) dan syarikat perdana menyebabkan segmen perbankan pelaburan kurang menonjol. Meskipun urus niaga yang kurang dan persaingan yang sengit, bahagian ini telah mencatat pencapaian cemerlang dengan kejayaannya mendapat 27 mandat penting.

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Most notably, Corporate Investment Banking is poised to take the Bank even further into uncharted territory with two initial public offering ("IPO") mandates, both of which are scheduled for listing in early 2011. On the debt side, the division acted as Co-Manager for Syarikat Prasarana Negara Berhad's RM4 billion Government-Guaranteed Sukuk Ijarah Programme and landed key roles in another multi-billion Ringgit Government-related Sukuk transaction, also targeted for completion by early 2011.

Given the discouraging state of the capital market, the corporate banking segment took on greater significance as corporates opted for the syndicated and bilateral financing route to meet their fundraising needs. The syndication market in particular has enjoyed a renaissance of sorts as banks, wary of over-exposure, join together to spread the risk. Compensating for the limited Sukuk activity, Corporate Investment Banking successfully arranged syndications totaling over RM650 million for Prolintas Expressway Sdn Bhd and Kedah Sato Sdn Bhd, and also assumed senior roles in several other major deals, including as Arranger for the US\$150 million Syndicated Islamic Financing Facility for Qatar Airways QCSC. The latter deal garnered several "Deal of the Year" awards for Bank Islam, as highlighted in our Awards & Achievements.

Reflective of the shift in focus towards the banking segment, Corporate Investment Banking recorded an annualised financing assets growth of approximately 11.8% to close the period at RM1.2 billion with fund-based income amounting to RM82 million. The portfolio mix ratio has also shifted in favour of term financing over trade financing, to 70:30 from 47:53 previously as a result of concerted efforts to reconstruct a relatively more stable base of term financing assets. The division also registered non-fund based income of RM14.5 million for 2010, of which fees from investment banking activities saw an increase of 165% on an annualised basis.

For the coming year, Corporate Investment Banking plans to leverage on its proven capabilities and established track record to secure more equity and debt capital market mandates to further enhance the Bank's investment banking franchise in line with the SGP objectives. At the same time, these activities will contribute towards increasing the Bank's fee-based income component with minimal capital requirements.

The division will also seek to secure even more big-ticket top-tier syndicated financing deals for maximum impact on asset growth as well as fund-based income and fee-based income whilst maintaining high asset quality standards. Further expansion of the corporate banking portfolio is also a key target by building a solid and stable foundation of financing assets for sustainable fund-based income generation and a wider customer base to tap for capital market mandates.

Lebih utama lagi, Perbankan Pelaburan Korporat akan membawa Bank lebih jauh dengan dua mandat tawaran awam awal ("IPO") yang mana kedua-duanya dijadualkan untuk penyenaraian pada awal 2011. Dari segi pembiayaan, bahagian ini telah bertindak selaku Pengurus Bersama untuk Program Sukuk Ijarah Dijamin Kerajaan milik Syarikat Prasarana Negara Berhad yang bernilai RM4 bilion serta mendapat peranan utama dalam satu lagi urusan niaga Sukuk berkaitan Kerajaan yang bernilai berbilion Ringgit, juga disasarkan selesai menjelang awal 2011.

Dengan keadaan pasaran modal yang kurang menggalakkan, segmen perbankan korporat menjadi semakin penting apabila syarikat-syarikat memilih pembiayaan bersindiket dan bilateral bagi memenuhi keperluan pendanaan mereka. Pasaran pensindiketan khususnya telah melalui pembaharuan apabila bank-bank, yang berwaspada dengan pendedahan melampau, bersama berkongsi risiko. Ekoran aktiviti Sukuk yang terhad, Perbankan Pelaburan Korporat telah berjaya mengatur sindikasi berjumlah lebih RM650 juta untuk Prolintas Expressway Sdn Bhd dan Kedah Sato Sdn Bhd. Di samping itu, bahagian ini juga memegang peranan utama dalam beberapa urusan niaga penting, termasuk sebagai Pengatur bagi Kemudahan Pembiayaan Islam Bersindiket berjumlah AS\$150 juta untuk Qatar Airways QCSC. Urusan niaga ini telah meraih beberapa anugerah "Urus Janji Terbaik" untuk Bank Islam, seperti yang disenaraikan dalam bahagian Anugerah & Pencapaian kami.

Mencerminkan perubahan tumpuan terhadap segmen perbankan, Perbankan Pelaburan Korporat mencatatkan pertumbuhan lebih kurang 8% mengikut kiraan tahunan bagi aset pembiayaan dan mengakhiri tempoh tinjauan pada RM1.2 bilion dengan pendapatan berasaskan dana berjumlah RM82 juta. Nisbah struktur portfolio juga telah berubah daripada pembiayaan perdagangan kepada pembiayaan berjangka, iaitu kepada 70:30 daripada 45:55 sebelumnya hasil usaha bersepadu pembinaan semula asas yang lebih stabil untuk aset-aset pembiayaan berjangka. Bahagian ini juga telah mencatatkan pendapatan berasaskan bukan dana sebanyak RM14.5 juta bagi 2010, di mana fi daripada aktiviti perbankan pelaburan menyaksikan peningkatan sebanyak 82% pada asas tahunan.

Untuk tahun hadapan, Perbankan Pelaburan Korporat merancang untuk memanfaatkan keupayaannya yang terbuka dan rekod prestasinya yang kukuh bagi mendapatkan lebih banyak mandat pasaran ekuiti dan modal hutang supaya francais perbankan pelaburan Bank dapat dipertingkatkan sejajar dengan objektif SGP. Pada masa yang sama, aktiviti-aktiviti ini akan menyumbang ke arah peningkatan komponen pendapatan berasaskan fi Bank dengan keperluan modal yang minimum.

Bahagian ini juga akan berusaha mendapatkan lebih banyak urusan niaga pembiayaan bersindiket utama bagi memberikan kesan maksimum ke atas pertumbuhan aset serta pendapatan berasaskan dana dan fi sambil mengekalkan piawaian kualiti aset yang tinggi. Pertumbuhan portfolio perbankan korporat juga merupakan sasaran utama melalui penyediaan asas aset pembiayaan yang kukuh dan stabil untuk menjana pendapatan berasaskan dana yang mampan dan pangkalan pelanggan yang lebih luas bagi mendapatkan mandat pasaran modal.



Awards & Achievements

- Ijarah Deal of the Year 2009 by Islamic Finance News
- Qatar Deal of the Year 2009 by Islamic Finance News
- Best Islamic Structured Financing 2010 by The Asset

Anugerah & Pencapaian

- Urus Niaga Ijarah Terbaik 2009 oleh Islamic Finance News
- Urus Niaga Qatar Terbaik 2009 oleh Islamic Finance News
- Pembiayaan Berstruktur Islam Terbaik 2010 oleh The Asset

TREASURY

Unleashing a Series of Firsts

Being one of the few Islamic banks in the world to have a complete suite of Islamic treasury products, Bank Islam has pioneered many firsts in treasury and the reporting period under review was enriched with several more.

PERBENDAHARAAN

Merintis Pencapaian Pertama

Di kalangan sebilangan kecil bank Islam di dunia yang mempunyai rangkaian produk perbendaharaan Islam yang lengkap, Bank Islam merupakan perintis bagi pelbagai pencapaian sulung dalam perbendaharaan dan tempoh tinjauan telah menyaksikan beberapa lagi pencapaian.



In November 2009, the Bank successfully launched the Ziyad NID-i which is an innovative Islamic investment product with the theme of participating in Asia's equity recovery.

In 2010, we became the first bank in Malaysia to launch a corporate deposit product based on *Wakalah* (agency) that we coined Waheed-i. "Waheed" literally means "One" and this definition aptly describes the product as it is first-of-its-kind in Malaysia to be offered to corporate customers. It is a Malaysian Ringgit fixed-term deposit product that fully complies with both domestic and international Shariah standards.

For the period under review, corporate FX sales volume stood at a record RM17.6 billion or almost RM1 billion a month. We intend to continue unlocking the huge untapped potential of our client-related FX business.

Pada November 2009, Bank telah berjaya melancarkan Ziyad NID-i yang merupakan produk pelaburan Islam yang inovatif berdasarkan penyertaan dalam pemulihan ekuiti di Asia.

Pada Februari 2010, kami menjadi bank pertama di Malaysia yang melancarkan produk deposit korporat berasaskan Wakalah (agensi) yang dinamakan Waheed-i. "Waheed" bermaksud "Satu" dan definisi ini menggambarkan produk tersebut dengan tepat kerana ia merupakan produk pertama seumpamanya di Malaysia yang ditawarkan kepada para pelanggan korporat. Waheed-i merupakan produk deposit jangka tetap dalam Ringgit Malaysia yang mematuhi sepenuhnya piawaian Syariah tempatan dan antarabangsa.

Semasa tempoh tinjauan, jumlah jualan bagi FX korporat mencatatkan rekod RM17.6 bilion atau hampir RM1 bilion sebulan, iaitu lonjakan 131% berbanding catatan pada 2009. Kami berhasrat untuk terus mencungkil potensi besar perniagaan FX berkaitan pelanggan kami.

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

The division also played an active role in the development of new industry-wide standard agreements such as the Interbank *Murabaha* Master Agreement, *Wakalah* Agreement and *Tahawwut* Master Agreement, as well as introduced various new processes to enhance management of liquidity, cash flow and NOSTRO account, among others.

As part of Bank Islam's drive to offer more value to our customers, the division disseminates financial market research updates to clients via emails and SMS on a daily basis. It also successfully expanded the Bank's currency offerings by establishing fund transfers for more than 100 currencies.

Moving forward, the Treasury division is working on strategies to further enhance portfolio returns and ensure a competitive funding profile. We continue to put emphasis on managing the asset-liability gap, profit rate risk and displaced commercial risk within the Bank's prescribed risk appetite.

Awards & Achievements

Acknowledging its leadership position in the industry, BNM appointed Bank Islam as one of Malaysia's first Islamic Principal Dealers in July 2009. This recognition was further emphasised when Bank Islam was ranked joint leader as an Islamic Principal Dealer.

RECOVERY

Making Headway with New Strategies

With the implementation of business process re-engineering initiatives through various projects, Recovery and Rehabilitation recorded outstanding performance both in terms of gross impaired financing ("GIF") and net impaired financing ("NIF") ratios. As a result, the GIF ratio has improved to 4.5% from 16.4% while the NIF ratio to 1.1% from 6.7% during the period under review.

The responsibility of recovering distressed assets or impaired accounts for corporate and commercial customers pushed Corporate Recovery to adopt a variety of approaches, which proved to be the right formula as the division managed to contribute significantly to Bank Islam's bottomline. The successful approaches comprised proposal for restructuring, rescheduling of instalment and settlement of financing.

On the other hand, Consumer Recovery realigned its strategy by promoting a preventive approach that deals with the Bank's financing portfolio from the early stage to prevent deterioration of accounts. Service reminders are sent to all customers to settle their overdue accounts as early as possible. The Financing Collection System ("FCS") was also introduced to better manage Bank Islam's overdue financing portfolios. The FCS implementation has tremendously improved account monitoring performance as it enables prompt remedial action.

Moving forward, the main challenge for the division will be to maintain net impaired financing ratio below 2%.

Bahagian ini juga memainkan peranan aktif dalam merangka perjanjian standard bagi industri seperti Perjanjian Induk Murabaha Antara Bank, Perjanjian Wakalah dan Perjanjian Induk Tahawwut. Selain itu, pelbagai proses baharu juga diperkenalkan untuk mempertingkatkan antara lainnya, pengurusan kecairan, aliran tunai dan akaun NOSTRO.

Sebagai sebahagian daripada usaha Bank Islam dalam menawarkan lebih nilai kepada pelanggan, bahagian ini juga menyampaikan maklumat terkini mengenai penyelidikan pasaran kewangan kepada para pelanggan menerusi emel dan khidmat pesanan ringkas setiap hari. Ia juga telah berjaya menambah khidmat mata wang asing Bank dengan mewujudkan pemindahan dana untuk lebih daripada 100 mata wang antarabangsa.

Pada masa hadapan, bahagian Perbendaharaan akan merangka strategi untuk meningkatkan lagi pulangan portfolio dan memastikan bahawa profil pembiayaan sentiasa berdaya saing. Kami terus memberi penekanan ke atas pengurusan jurang aset-liabiliti, risiko kadar keuntungan dan risiko anjakan komersil dalam lingkungan toleransi risiko Bank yang telah ditetapkan.

Anugerah & Pencapaian

Bagi mengiktiraf kepimpinannya dalam industri, BNM telah melantik Bank Islam sebagai salah satu daripada Peniaga Utama Islam yang pertama di Malaysia pada Julai 2009. Pengiktirafan Bank Islam sebagai Peniaga Utama Islam semakin terselah apabila ianya diberi taraf sebagai pemimpin bersama.

PEMULIHAN

Mencapai Kemajuan dengan Strategi Baharu

Dengan pelaksanaan inisiatif rekayasa semula proses perniagaan menerusi pelbagai projek, bahagian Pemulihan dan Rehabilitasi mencatatkan prestasi yang cemerlang dalam nisbah pembiayaan terjejas kasar ("GIF") dan pembiayaan terjejas bersih ("NIF"). Hasilnya, nisbah GIF telah turun kepada 4.5% daripada 16.4% manakala nisbah NIF kepada 1.1% daripada 6.7% sepanjang tempoh tinjauan.

Tanggungjawab untuk mendapatkan semula aset atau akaun terjejas di kalangan pelanggan korporat dan komersil telah mendorong Pemulihan Korporat untuk mengambil pelbagai pendekatan. Ini terbukti menjadi formula terbaik apabila bahagian ini berjaya memberi sumbangan besar kepada keputusan akhir Bank Islam. Pendekatan-pendekatan tersebut termasuklah cadangan penstrukturan semula, penjadualan semula bayaran ansuran dan pelaksanaan pembiayaan.

Selain itu, bahagian Pemulihan Pengguna menyelaraskan semula strateginya dengan mengambil pendekatan untuk mencegah akaun daripada merosot dari peringkat awal. Semua pelanggan diberi surat peringatan agar mereka melangsaikan akaun tertunggak secepat mungkin. Sistem Kutipan Pembiayaan ("FCS") juga diperkenalkan bagi mempertingkatkan keupayaan pengurusan portfolio pembiayaan tertunggak. Pelaksanaan FCS telah berjaya memperbaiki prestasi pemantauan akaun kerana ia membolehkan tindakan pemulihan diambil dengan kadar segera.

Pada masa hadapan, cabaran utama yang dihadapi oleh bahagian ini adalah untuk mengekalkan nisbah pembiayaan terjejas bersih di bawah 2%.



OTHERS

Trade Finance

Bank Islam provides a wide range of Shariah compliant trade finance products and services to facilitate customers' domestic and international trade transactions. Products are flexibly structured and packaged to meet the needs of the customers. There are also product programmes designed to meet customers' specific needs.

The Bank offers trade finance products and services to both corporate and SME customers. We have established trade finance counters within our branch network nationwide with a standard Service Level Agreement ("SLA") to provide convenience. We have deployed Trade Operations Support Officers ("TOSOs") to key business areas throughout the country to support trade counters. Meanwhile, a dedicated team in the processing centre caters to

LAIN-LAIN

Pembiayaan Perdagangan

Bank Islam menyediakan pelbagai rangkaian produk dan perkhidmatan pembiayaan perdagangan yang mematuhi prinsip Syariah bagi memudahkan urusan dagangan domestik dan antarabangsa pelanggan. Produk distruktur secara fleksibel dan dipakejkan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Terdapat juga program-program produk yang direka bagi memenuhi keperluan khusus pelanggan.

Bank menawarkan produk-produk dan perkhidmatan pembiayaan perdagangan kepada para pelanggan korporat dan SME. Bank Islam telah mewujudkan kaunter-kaunter pembiayaan perdagangan di rangkaian cawangan-cawangannya di seluruh negara dengan Perjanjian Tingkat Perkhidmatan ("SLA") standard bagi memberi kemudahan. Bank telah meletak Pegawai Sokongan Operasi Dagangan ("TOSO") ke kawasan niaga strategik di seluruh negara bagi menyokong kaunter-kaunter dagangan.



the needs of high-value corporate customers. These teams will be expanded further to enable Bank Islam to provide premium services to its customers in key business areas in tandem with its growth strategies for 2011.

During the period under review, we introduced guarantee products based on *Tawarruq* and *Inah* as well as Letters of Credit ("LC") using *Istisna'* contract. To sustain our competitive edge, the Bank plans to roll out three new products in 2011 to complement the existing 14 trade products and services readily available.

Service and Operational Excellence

As the Bank is committed to sustaining operational excellence, we strive to deliver better cost efficiency. Better cost management will eventually translate into better value for customers, employees, shareholders and other stakeholders. The Bank is also focusing on critical areas such as processes, people and channels to stay ahead of the evolving demands of our customers over time.

Sementara itu, satu pasukan khusus ditempatkan di pusat pemrosesan untuk memenuhi keperluan para pelanggan korporat bernilai tinggi. Pasukan ini akan diperkembangkan lagi bagi membolehkan Bank Islam menyediakan perkhidmatan premium kepada para pelanggannya di kawasan niaga strategik sejajar dengan strategi pertumbuhannya pada 2011.

Sepanjang tempoh tinjauan, Bank telah memperkenalkan produk-produk jaminan berasaskan *Tawarruq* dan *Inah* serta Surat Kredit ("LC") yang menggunakan kontrak *Istisna'*. Bagi mengekalkan kelebihan daya saing, Bank merancang untuk memperkenalkan tiga produk baharu pada 2011 bagi melengkap 14 produk dan perkhidmatan dagangan yang sedia ada.

Kecemerlangan Perkhidmatan dan Operasi

Selaras dengan iltizam Bank untuk mengekalkan kecemerlangan operasi, bank berusaha untuk mencapai kecekapan kos yang lebih baik. Pengurusan kos yang efisien akan menghasilkan nilai tambahan yang lebih baik tinggi kepada pelanggan, kakitangan, pemegang saham dan pemegang berkepentingan lain. Bank juga menumpukan perhatian ke atas aspek kritikal lain seperti proses, warga kerja dan saluran penyampaian agar sentiasa dapat memenuhi permintaan pelanggan yang sering berubah.

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

As part of the Bank's continuous business process improvements in terms of quality and service efficiency, we have automated some of the back office activities at the branches and centralised some other processes to the head office. These initiatives have been successful in increasing productivity, shortening turnaround time, ensuring data integrity and enhancing value for stakeholders. Major initiatives undertaken during the period under review were:

- Establishment of Bulk Operation Centre ("BOC") that enables our centralisation strategy;
- Centralisation to Cash Management department of the bank draft issuance function for selected corporate customers;
- Introduction of web-based applications for corporate customers to reduce the processing time of our new eBanker administrative application from fifteen minutes to just one minute per application; and
- Straight Through Processing ("STP") for RENTAS to achieve faster turnaround time for inward and outward remittances.

In 2010, the Bank implemented a Branch Assessment programme to further improve service quality and compliance standards at branches. Moving forward, Bank Islam aims to ensure that all critical processes are simplified for faster turnaround time and greater reliability.

STRATEGIES MOVING FORWARD

Malaysia's economic turnaround, which began in mid-2009, will continue in 2011 albeit at a slower pace – especially in the first half of the year on waning favourable base effects, end of inventory restocking and cooling global recovery. Its Gross Domestic Product ("GDP") growth is projected to moderate to around 5.0% in 2011 after hitting 7.2% a year ago, the fastest pace in a decade. Given increasing strain on price stability stemming mainly from food-and-fuel driven inflation and the need to prevent the build-up of "asset bubbles" or risks of financial imbalances, the Bank does not rule out the possibility that BNM will resume a second round of its interest rate "normalisation" campaign in the second half of 2011 with a 50 to 75 basis point hike to the Overnight Policy Rate ("OPR").

In 2010, the three increases of 25 basis point at each move, bringing the OPR to 2.75% did not dampen demand for financings by banks as the overall banking industry's loan growth stood at 12.6%. Nonetheless, in view of modest economic prospects, a slew of administrative measures to ensure sustainable credit growth and to curb excessive speculation as well as the imminent monetary policy tightening in the second half of 2011, loans or financings extended by the entire banking system is expected to expand at a much slower pace of 9%-10% this year. Given heightened competition, income on financing activities is expected to be driven by volume rather than margin.

Kesinambungan daripada peningkatan berterusan proses perniagaan Bank dari segi kualiti dan kecekapan perkhidmatan, beberapa aktiviti pentadbiran di cawangan-cawangan telah mula dilakukan secara automasi sementara beberapa proses lain telah dipindahkan untuk berpusat di ibu pejabat. Kesemua inisiatif ini telah berjaya meningkatkan produktiviti, memendekkan tempoh tindakan, memastikan integriti data dan mempertingkatkan nilai untuk pemegang berkepentingan. Antara inisiatif penting yang dilaksanakan semasa tempoh tinjauan adalah:

- Penubuhan Pusat Operasi Pukul ("BOC") yang membolehkan pelaksanaan strategi sentralisasi;
- Sentralisasi fungsi pengeluaran draf bank ke jabatan Pengurusan Tunai untuk pelanggan korporat terpilih;
- Pengenalan aplikasi berasaskan web untuk pelanggan korporat bagi memendekkan masa pemrosesan permohonan pentadbiran eBanker yang baharu iaitu daripada lima belas minit kepada hanya satu minit untuk setiap permohonan; dan
- Tempoh tindakan yang lebih singkat bagi kiriman wang masuk dan keluar menerusi pemrosesan terus untuk RENTAS.

Pada 2010, Bank telah melaksanakan program Penilaian Cawangan bagi mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan dan piawaian pematuhan di cawangan-cawangan. Pada masa hadapan, Bank Islam berhasrat memastikan bahawa semua proses kritikal dipermudahkan bagi mencapai tempoh tindakan yang lebih singkat dan tahap reliabiliti yang lebih tinggi.

STRATEGI MASA HADAPAN

Pemulihan ekonomi Malaysia, yang bermula pada pertengahan 2009, akan berterusan pada 2011 walaupun pada kadar yang lebih perlahan – terutamanya pada separuh tahun pertama di sebabkan oleh sokongan kesan asas yang berkurangan, berakhirnya pembinaan semula inventori dan pemulihan global pada kadar yang lebih perlahan. Pertumbuhan Keluaran Dalam Negara Kasar ("KDNK") dijangka sederhana pada sekitar kadar 5.0% pada 2011 selepas tumbuh 7.2% tahun sebelumnya, iaitu kadar terpanjang dalam tempoh sedekad. Memandangkan tekanan yang meningkat ke atas kestabilan harga yang berpunca daripada inflasi makanan dan bahan api serta keperluan untuk mencegah berlakunya "gelembung aset" atau risiko ketidakseimbangan kewangan, Bank tidak menolak kemungkinan bahawa BNM akan meneruskan pusingan kedua kempen "normalisasi" kadar faedahnya pada separuh tahun kedua 2011 dengan peningkatan mata asas di antara 50 hingga 75 kepada Kadar Dasar Semalaman ("OPR").

Pada 2010, tiga peningkatan pada 25 mata asas bagi setiap kenaikan yang telah membawa OPR ke paras 2.75% tidak melemahkan permintaan pembiayaan bank di mana pertumbuhan pinjaman keseluruhan industri perbankan tumbuh pada kadar 12.6%. Walaubagaimanapun, memandangkan prospek ekonomi yang sederhana, beberapa langkah pentadbiran diambil bagi memastikan pertumbuhan kredit mampan dan menghalang spekulasi melampau serta dasar monetari yang lebih ketat pada separuh tahun kedua 2011, pinjaman atau pembiayaan oleh keseluruhan sistem perbankan dijangka berkembang pada kadar yang lebih perlahan di sekitar 9%-10% pada tahun ini. Dengan persaingan yang semakin sengit, pendapatan daripada aktiviti pembiayaan dijangka akan didorong oleh volum dan bukan margin.



In the past few years, Islamic finance has gained significant ground to become one of the major components of the larger financial sector. The Islamic banking segment for instance exceeded the market share target of 20% by 2010 as recommended by the Financial Sector Master Plan. Indeed, as at end-December 2010, Islamic banking assets, Islamic financings and Islamic deposits accounted for 17.3%, 18.1% and 19.1% respectively of total assets, total financings and total deposits of the entire banking system.

The Malaysian Government will continue to play an active role in promoting and developing Islamic finance in Malaysia. One particular key development has been the introduction of a new legislation to strengthen the legitimacy of BNM's Shariah Advisory Council by stipulating that its decisions would take precedence in the event of a conflict with any other Shariah council. Issuers of Islamic securities based on *Murabahah* and *Bai' Bithaman Ajil* will also enjoy tax deduction on expenses incurred for the issuance of these instruments under one of the Budget measures for 2011.

Beberapa tahun kebelakangan ini, industri kewangan Islam telah bertapak kukuh dan menjadi salah satu daripada komponen utama dalam sektor kewangan keseluruhannya. Segmen perbankan Islam misalnya telah melepasi sasaran pasaran sebanyak 20% menjelang 2010 seperti yang disyorkan oleh Pelan Induk Sektor Kewangan. Setakat Disember 2010, aset perbankan Islam, pembiayaan Islam dan deposit Islam masing-masing merupakan 17.3%, 18.1% dan 19.1% dari jumlah keseluruhan aset, jumlah keseluruhan pembiayaan dan jumlah keseluruhan deposit bagi seluruh sistem perbankan.

Kerajaan Malaysia akan terus memainkan peranan aktif dalam mempromosi dan membangunkan industri kewangan Islam di Malaysia. Salah satu perkembangan penting ialah pengenalan undang-undang baharu bagi memperkukuhkan kewajaran Majlis Penasihat Syariah BNM dengan menetapkan bahawa keputusan yang dibuat oleh mereka akan diberi keutamaan sekiranya berlaku konflik dengan mana-mana majlis Syariah. Penerbit sekuriti Islam berasaskan *Murabahah* dan *Bai' Bithaman Ajil* juga akan menikmati potongan cukai ke atas perbelanjaan menerbitkan instrumen ini sebagai salah satu langkah Belanjawan 2011.



Reshaping the Future

Among the biggest challenges facing the banking industry moving forward are the looming second OPR-hike cycle post-2009 recession, intense competition and cost pressures. In positioning itself to gear up for this eventuality, Bank Islam has mapped out three key directions to focus on as part of its 2011 corporate agenda themed "Reshaping the Future", which is in line with the SGP.

The first key direction for 2011 is to ensure high revenue generation potential and sustainability. To this end, we are targeting:

- to achieve a business composition of 70:30 between high-yielding retail offerings and wholesale products to customers with strong credit profiles;
- to achieve the right balance between secured/collateralised and unsecured assets for both consumer and commercial portfolios;

Pembentukan Semula Masa Hadapan

Antara cabaran terbesar yang bakal dihadapi oleh industri perbankan adalah pusingan kedua kenaikan OPR pasca kemelesetan ekonomi 2009, persaingan sengit dan tekanan kos. Sebagai persiapan bagi menghadapi cabaran ini, Bank Islam telah menetapkan tiga hala tuju utama sebagai sebahagian daripada agenda korporatnya pada 2011 selaras dengan SGP yang bertemakan "Pembentukan Semula Masa Hadapan".

Hala tuju utama yang pertama bagi 2011 ialah memastikan potensi dan kemampunan penjana hasil yang tinggi. Justeru, Bank menyasarkan:

- untuk mencapai komposisi niaga 70:30 antara produk runcit berpulangan tinggi dan produk borong kepada pelanggan berprofil kredit yang kukuh;
- untuk mencapai keseimbangan yang sesuai antara aset terjamin/bercagar dan aset tidak terjamin bagi portfolio Perbankan Pengguna dan Komersil;

Managing Director's Operational Review

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

- to shift towards floating-rate product offerings;
- to boost non-fund based income in particular from corporate advisory and trade finance activities and by expanding the share of wallet of existing and future corporate customers; and
- to reposition our balance sheet given a rising interest rate environment by focusing on organic growth of financing portfolio in preference of Treasury assets in view of the high negative correlation between prices of securities and interest rate movements.

Secondly, we will continue to concentrate on reducing costs. Our key emphasis is to drive down cost-to-income ratio via operational reorganisation, cost management disciplines and business process re-engineering, which is a natural evolution after the implementation of our new core banking system. Under the second key direction, we aim to raise operational productivity and improve work processes by clearly segregating business support from operational functions; enhance service delivery and customer satisfaction as well as to inculcate a robust operational risk culture amongst employees.

For this purpose, the Bank will continue to invest and enhance its IT infrastructure while seeking new innovative low-cost solutions, an exercise to knock down costs while enhancing our service delivery standards to meet the ever changing customer expectations. Cost management activities will be built around two platforms, namely costs related to core business activities and costs related to business support activities. Any savings made arising from increased efficiency of support activities will be redeployed to strengthen core business activities.

The third key direction revolves around prospecting and account planning via the soon-to-be-acquired FOS; risk assessment and credit management via risk management, ALM and internal rating systems; documentation and disbursement via standard financing documentation, collateral management and limit monitoring system as well as the collection and recovery activities via FCS.

Beyond this, we seek to strengthen branch operations and further develop the capability of our human assets. All these are essential to build robust foundations for our operations as we continue to pioneer change in the industry and make new breakthroughs in Islamic finance. To continue to launch new products, create new business lines and serve new markets, we need to leverage on resilient foundations that can dynamically grow new capabilities and yet stay resistant to shocks in times of crisis.

Together, Bank Islam's management and staff have made great strides forward in recent years and I believe with the support of all our stakeholders, and the grace of Allah S.W.T., we will continue to be a pioneering force in the industry for years to come.

DATO' SRI ZUKRI SAMAT
Managing Director

- untuk beralih arah kepada produk kadar terapung;
- untuk meningkatkan pendapatan berasaskan bukan dana terutamanya daripada aktiviti khidmat nasihat korporat dan pembiayaan perdagangan serta "wallet sizing" pelanggan korporat yang sedia ada dan baharu; dan
- untuk menyelaraskan semula kunci kira-kira bank memandangkan kadar faedah dijangka meningkat dengan member tumpuan kepada pertumbuhan organik portfolio pembiayaan dan bukan aset Perbendaharaan berikutan kolerasi negatif yang nyata antara harga sekuriti dan pergerakan kadar faedah.

Kedua, Bank akan terus menumpukan perhatian ke atas pengurangan kos. Bank akan memberi keutamaan ke atas penurunan nisbah kos kepada pendapatan menerusi penyusunan semula operasi, disiplin pengurusan kos dan rekayasa semula proses perniagaan, yang merupakan evolusi semulajadi selepas pelaksanaan sistem perbankan terasnya yang baharu. Matlamat hala tuju utama kedua ini adalah untuk meningkatkan produktiviti operasi dan memperbaiki proses kerja dengan memisahkan fungsi sokongan perniagaan daripada fungsi operasi; mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan dan kepuasan pelanggan serta menerapkan budaya risiko operasi yang mantapdi kalangan kakitangan.

Justeru, Bank akan terus melabur dan mempertingkatkan infrastruktur IT sambil berusaha mendapatkan penyelesaian baharu kos rendah yang inovatif, yakni usaha mengurangkan kos sambil meningkatkan standard penyampaian perkhidmatannya bagi memenuhi harapan pelanggan yang sentiasa berubah. Pelaksanaan aktiviti pengurusan kos adalah berdasarkan dua platform, iaitu kos berkaitan aktiviti perniagaan teras dan kos berkaitan aktiviti sokongan perniagaan. Sebarang penjimatan yang terhasil daripada peningkatan kecekapan dalam aktiviti sokongan akan digunakan semula bagi memperkukuhkan aktiviti perniagaan teras.

Hala tuju utama ketiga adalah berkaitan tinjauan dan perancangan akaun menerusi FOS yang bakal diperolehi; penilaian risiko dan pengurusan kredit menerusi pengurusan risiko, ALM dan sistem penarafan dalaman; dokumentasi dan pengeluaran pembiayaan menerusi dokumentasi pembiayaan standard, pengurusan cagaran dan sistem pemantauan had serta aktiviti kutipan dan pemulihan menerusi FCS.

Bank Islam juga beriltizam untuk memperkukuhkan operasi cawangan dan mengembangkan lagi keupayaan aset modal insannya. Semua ini perlu bagi membina asas yang kukuh untuk operasi di kala Bank terus merintis perubahan dalam industri dan meraih pencapaian baharu dalam kewangan Islam. Untuk meneruskan agenda pembaharuan dalam pelancaran produk, penciptaan rangkaian perniagaan dan penembusan pasaran, Bank perlu bergantung kepada asas kukuh yang boleh menghasilkan keupayaan baharu secara dinamik dan boleh bertahan menghadapi kejutan di kala krisis melanda.

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, usaha padu pihak pengurusan dan kakitangan telah membawa kemajuan pesat kepada Bank Islam dan saya yakin dengan sokongan berterusan daripada kesemua pemegang berkepentingan, serta limpah kurnia Allah S.W.T., Bank akan terus menjadi perintis dalam industri ini.

DATO' SRI ZUKRI SAMAT
Pengarah Urusan