



Dear Stakeholders,

Bank Islam steadfastly withstood the challenges of volatile global financial markets, a global recession and a highly competitive operating environment to maintain its profitability and leadership position in the domestic Islamic banking industry for the financial year ended 30 June 2009 ("FY2009"). We continued to make several strides forward on all fronts by strengthening our business fundamentals, acquiring quality assets as well as diversifying into and increasing non-fund based income.

Managing Director's Review Of Operations Ulasan Operasi Pengarah Urusan

DATO' SRI ZUKRI SAMAT

Pihak berkepentingan yang dihormati,

Bagi tahun kewangan berakhir 30 Jun 2009 ("TK2009"), Bank Islam berjaya mendepani cabaran pasaran kewangan global yang tidak menentu, kemelesetan ekonomi dunia dan persekitaran operasi yang sangat kompetitif untuk mengekalkan keuntungan dan kedudukan yang teguh dalam industri perbankan Islam domestik. Bank terus mengorak langkah dalam semua bidang dengan memperkukuh asas perniagaannya, menjaga aset berkualiti dan juga mempelbagaikan serta meningkatkan pendapatan berasaskan bukan dana.

Managing Director's Review Of Operations Ulisan Operasi Pengarah Urusan



In the Name of Allah, the Most Gracious, the Most Merciful

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

and " Salam Sejahtera"

CONCLUSION OF TURNAROUND PLAN

These commendable results came to a gratifying conclusion after three years of executing all five pillars of our Turnaround Plan which had been in place since October 2006. Since the launch of the Turnaround Plan, we have made a remarkable return to profitability, built a solid foundation for future expansion and even grown from strength to strength in several key areas. As we prepare to embark on a new phase that will be characterised by high but sustainable growth trends, our experiences in the turnaround phase will provide us some valuable lessons going forward. It is imperative that we replicate the successes of the Turnaround Plan whereby all five pillars were not only completed on schedule but exceeded expectations on many fronts. Indeed, the results speak for themselves.

Since the launch of the Turnaround Plan, we have made a remarkable return to profitability.

Sejak Pelan Pemulihan dilancarkan, kami telah berjaya mencatat kembali keuntungan.

PENCAPAIAN PELAN PEMULIHAN

Pencapaian memberangsangkan terhasil selepas tiga tahun Bank melaksanakan kesemua lima tunggak Pelan Pemulihannya yang bermula pada Oktober 2006. Sejak Pelan Pemulihan dilancarkan, kami telah berjaya mencatat kembali keuntungan memuaskan, membina asas yang mantap bagi pertumbuhan masa hadapan, malah bertambah kukuh dalam beberapa bidang utama. Pengalaman

daripada fasa pemulihan memberi beberapa pengajaran yang bernilai dalam persiapan memulakan fasa baharu yang akan bercirikan trend pertumbuhan tinggi dan mampan. Pencapaian Pelan Pemulihan perlu dijadikan landasan di mana kesemua lima tunggak disempurnakan mengikut jadual dan melangkaui jangkaan terbukti dengan kecemerlangan prestasi Bank.

TURNAROUND PLAN AND KEY ACHIEVEMENTS

Recapitalisation of Bank Islam

Two capital injection exercises for different purposes:

- RM1.0 billion in October 2006 to stop the bleeding, put Bank Islam back on the profitability track and rebuild our infrastructure.
- RM540.0 million by October 2009 to strengthen the Bank's capital as well as support future growth, investment in capacity and capability building and more aggressive expansion plans.

PELAN PEMULIHAN DAN PENCAPAIAN UTAMA

Permodalan semula Bank Islam

Dua suntikan modal bagi tujuan yang berbeza:

- Oktober 2006, suntikan modal RM1.0 bilion dibuat bagi mengawal kerugian, membina semula prasarana dan meletakkan semula Bank Islam pada landasan keberuntungan.
- Oktober 2009, suntikan modal RM540.0 juta selesai dilaksanakan untuk memperkukuh modal Bank di samping menyokong pertumbuhan masa hadapan, pelaburan dalam pembangunan kebolehan dan kapasiti, serta pelan pengembangan yang lebih agresif.



Return to profitability

Profit before tax and zakat:

- FY2007 – RM236.7 million
- FY2008 – RM308.3 million (Bank Islam's highest since inception).
- FY2009 – RM233.1 million.

Significant drop in net non-performing financing (NPF) ratio

From a high of 13.6% (end-September 2006) to 4.9% (end-June 2009) owing to the establishment of a dedicated and specialised team to maximise recovery efforts.

New asset portfolio with better asset quality

NPF ratio of post-2006 financing portfolio stands at about 1.0% on account of a new business model with enhanced assessment of credit and risk appetite as well as a robust risk management framework and related mechanisms.

Increase in transactional income or non-fund based income

A hefty increase of 46.7% to RM131.0 million in FY2009, representing 10.3% of total income compared to 9.0% in FY2007 (due to the introduction of new revenue lines under the Corporate Investment Banking division, structured investment products, trade financing, etc).

Lowering of cost-to-income ratio

From 68.2% in FY2007 to 56.7% in FY2009 notwithstanding the aggressive investment to revamp and enhance the Bank's IT infrastructure, expand its branch network, develop its human capital as well as undertake aggressive promotional and marketing initiatives.

Kembali mencatat keuntungan

Keuntungan sebelum cukai dan zakat:

- TK2007 – RM236.7 juta
- TK2008 – RM308.3 juta (keuntungan tertinggi sejak penubuhan Bank Islam)
- TK2009 – RM233.1 juta

Penurunan ketara dalam nisbah pembiayaan tak berbayar (NPF) bersih

Satu pasukan khas ditubuhkan untuk memberi tumpuan kepada usaha kutipan semula, menghasilkan penurunan ketara NPF bersih daripada 13.6% (akhir September 2006) kepada 4.9% (akhir Jun 2009).

Portfolio aset baharu dengan kualiti yang lebih baik

Nisbah NPF bagi portfolio pembiayaan pasca-2006 berada pada kadar 1.0% berikutan model niaga yang baharu dengan penilaian kredit dan risiko serta rangka kerja pengurusan risiko dan mekanisme berkaitan yang diperkukuhkan.

Peningkatan dalam pendapatan transaksi atau pendapatan berasaskan bukan dana

Pengenalan kepelbagaian hasil baharu di bawah Perbankan Pelaburan Korporat, beberapa produk pelaburan berstruktur, pembiayaan perdagangan dan lain-lain telah membawa kepada kenaikan ketara dalam pendapatan transaksi atau pendapatan berasaskan bukan dana sebanyak 46.7% kepada RM131.0 juta pada TK2009. Ini mewakili 10.3% daripada jumlah pendapatan berbanding dengan 9.0% pada TK2007.

Penurunan nisbah kos kepada pendapatan

Meskipun pelaburan agresif dibuat bagi memperbaharui dan mempertingkatkan prasarana teknologi maklumat ("IT") Bank, memperluaskan rangkaian cawangan, membangunkan modal insan serta melaksanakan inisiatif promosi dan pemasaran, nisbah kos kepada pendapatan turun kepada 56.7% pada TK2009 berbanding dengan 68.2% pada TK2007.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan



Diversification of business lines

The Corporate Investment Banking division was established in FY2007 as a result of the reorganisation of the Debt Capital Market ("DCM") Department. The Corporate Finance ("CF") department was then set up in FY2008 to undertake equity-linked fundraising exercises and advisory services in particular to tap the opportunities created with the introduction of the Capital Market & Services Act in 2007.

Launch of wealth management products and services in FY2008 and bureau de change services in FY2009 to boost the Bank's fee-based income.

Recruitment of new talents with the required capability and experience to fill in all senior management posts
Positions of Chief Financial Officer, Chief Risk Officer, Chief Technology Officer, Chief Internal Audit, Director of Corporate Investment Banking and Chief Business Support Officer, among others, have been successfully filled up. Our highly competent management team members will act as catalysts of change as well as impart their knowledge and leadership skills as part of the Bank's structured succession plan.

Appointed as a corporate advisor for the mandatory general offer exercise for a public listed company in FY2008.

Dilantik sebagai penasihat korporat untuk usaha tawaran awam mandatori bagi syarikat tersenarai awam pada TK2008.

Kepelbagaian saluran perniagaan

Perbankan Pelaburan Korporat ditubuhkan pada TK2007 hasil penyusunan semula Jabatan Pasaran Modal Hutang ("DCM"). Ini diikuti dengan penubuhan Jabatan Kewangan Korporat ("CF") pada TK2008 bagi menawarkan khidmat pengumpulan dana berkaitan ekuiti dan nasihat kewangan khususnya untuk mengambil peluang daripada pengenalan Akta Perkhidmatan dan Pasaran Modal pada tahun 2007.

Bank melancarkan produk dan perkhidmatan pengurusan kekayaan pada TK2008 dan khidmat biro tukaran wang asing atau bureau de change ("BDC") pada TK2009 bagi merangsang pendapatan berasaskan fi.

Pengambilan bakat baharu yang berkemampuan dan berpengalaman bagi mengisi jawatan pengurusan kanan

Antara jawatan Pengurusan Kanan yang telah diisi adalah Ketua Pegawai Kewangan, Ketua Pegawai Risiko, Ketua Pegawai Teknologi, Ketua Audit Dalaman, Pengarah Perbankan Pelaburan Korporat dan Ketua Pegawai Sokongan Perniagaan. Barisan pengurusan kami yang kompeten menjadi pemangkin perubahan di samping berkongsi pengetahuan dan kemahiran kepimpinan sebagai sebahagian daripada pelan pewarisan berstruktur Bank.



Execution of first corporate finance deal

Appointed as a corporate advisor for the mandatory general offer exercise for a public listed company in FY2008, to become the first commercial bank in Malaysia offering such services under the wholesale Islamic banking licence.

Completion of the corporate rebranding exercise and introduction of new identity, core values, brand essence, change of mindset and work culture

Vigorous measures were undertaken to promote and inculcate a performance-oriented sales, credit, services and collection culture among employees.

Remodelling of 45 branches with fresh new look and customer friendly services

The underlying intention is to ensure increased accessibility to various touch points, excellent comfort and superior service quality for customer convenience and a fulfilling banking experience.

Expansion of branch network to 100 branches from 90

Additional branches were established in Ampang, Kelana Jaya, Putra Heights, Kota Damansara and Saujana Utama in Selangor; Sandakan and Karamuning in Sabah; Kuantan in Pahang, as well as Wangsa Maju and Bukit Damansara in Federal Territory, Kuala Lumpur.

Platinum Award for Islamic Financial Services in the Annual Reader's Digest Trusted Brands Award 2009

Won this inaugural award for the success of our corporate rebranding, branch remodelling and business transformation initiatives, together with the launch of innovative and attractive products and services.

All in all, quite a remarkable journey over a short three-year period for Bank Islam.

Penyempurnaan urus niaga kewangan korporat yang pertama

Pada TK2008, Bank Islam menjadi bank perdagangan pertama di Malaysia yang menawarkan khidmat kewangan korporat dengan pelantikannya sebagai penasihat dalam tawaran awam mandatori bagi syarikat tersenarai awam di bawah lesen perbankan Islam borong.

Penyempurnaan usaha penjenamaan semula korporat dan pengenalan identiti baharu, nilai teras, inti pati jenama, perubahan perenggu minda dan budaya kerja

Langkah agresif diambil untuk menggalakkan dan memupuk budaya jualan, kredit, perkhidmatan dan pungutan yang berorientasikan prestasi di kalangan kakitangan.

Pemodelan semula 45 cawangan dengan penampilan baharu yang segar dan perkhidmatan mesra pelanggan

Bertujuan memastikan akses yang lebih baik kepada pelbagai pusat hubungan, keselesaan dan kualiti perkhidmatan yang unggul bagi kemudahan pelanggan di samping pengalaman perbankan yang memuaskan.

Pengembangan rangkaian cawangan daripada 90 kepada 100 cawangan

Cawangan baharu dibuka di Ampang, Kelana Jaya, Putra Heights, Kota Damansara dan Saujana Utama di Selangor, Sandakan dan Karamuning di Sabah, Kuantan di Pahang; serta Wangsa Maju dan Bukit Damansara di Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur.

Anugerah Platinum bagi Perkhidmatan Kewangan Islam sempena Annual Reader's Digest Trusted Brands Award 2009

Anugerah yang buat julung kalinya diperkenalkan ini, merupakan pengiktirafan atas kejayaan Bank Islam bagi penjenamaan semula korporat, pemodelan semula cawangan dan inisiatif transformasi niaga sertapelancaran produk dan perkhidmatan yang inovatif dan menarik.

Keseluruhannya, tempoh tiga tahun yang singkat ini merupakan satu pengalaman yang hebat bagi Bank Islam.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

CONTRIBUTORY FACTORS TO FY2009'S PERFORMANCE

In FY2009, Bank Islam's profits were mainly derived from business operations, in contrast to the previous financial years where a significant contribution to profits came from recovery activities. Despite the huge reduction in our base financing rate to 5.6% to date from a high of 6.8% as at end-November 2008, we registered total revenue growth of 10.0% (RM1.3 billion in FY2009 vs. RM1.2 billion in FY2008). This came on the back of a RM600.5 million growth in net financing assets to RM9.7 billion as well as a 21.4% increase in customer deposits to RM25.2 billion, which resulted in higher investment income.

The share of non-fund based income was significantly higher, at 10.3% of total revenue in FY2009 as compared to 7.8% in FY2008. The increase came mainly from our structured investment product i.e. *An Najah* as well as higher income from the trade services, foreign exchange ("forex") related and investment activities as well as dividends. The Bank's asset quality has strengthened too as reflected by the decrease in our net NPF ratio to 5.0% as at end-June 2009 from 7.8% a year ago.

As a result, Bank Islam registered a huge 28.2% jump in profit before provision to RM359.2 million in FY2009 from RM280.2 million in the previous financial year. What is more impressive was the fact that we managed to record this strong double-digit growth despite higher operational expenditures resulting from continued efforts to strengthen our IT infrastructure, human capital, customer services and touch points as well as investments in branch remodelling and branch network expansion.

REVIEW OF BUSINESS OPERATIONS

All Bank Islam's business divisions performed well in FY2009. Our Consumer Banking division remained the largest contributor, making up 66.0% or RM7.1 billion of Bank Islam's total financing portfolio. The Bank's non-fund based income grew strongly by 46.7% to RM131.0 million with contributions derived mainly from the Consumer Banking (in particular its Wealth Management department), Treasury and Corporate Investment Banking.

FAKTOR-FAKTOR PENYUMBANG KEPADA PRESTASI TK2009

Pada TK2009, Bank Islam memperoleh keuntungan terutamanya daripada operasi perniagaan, berbanding dengan tahun-tahun kewangan sebelumnya di mana sebahagian besar keuntungan adalah daripada aktiviti kutipan semula. Walaupun kadar pembiayaan asas kami turun mendadak kepada 5.6% daripada setinggi 6.8% pada akhir November 2008, Bank berjaya mencatat pertumbuhan jumlah hasil pada kadar 10.0% (TK2009: RM1.3 bilion, TK2008: RM1.2 bilion). Ini didorong oleh pertumbuhan sebanyak RM600.5 juta dalam aset pembiayaan bersih kepada RM9.7 bilion serta peningkatan 21.4% dalam deposit pelanggan kepada RM25.2 bilion, seterusnya menghasilkan pendapatan pelaburan yang lebih tinggi.

Pendapatan berasaskan bukan dana meningkat dengan ketara pada TK2009, menyumbang 10.3% kepada jumlah hasil berbanding dengan 7.8% pada TK2008. Peningkatan ini berpunca terutamanya daripada *An Najah*, suatu produk pelaburan berstruktur kami di samping pendapatan yang lebih tinggi daripada perkhidmatan perdagangan, pertukaran asing ("forex") dan aktiviti pelaburan serta dividen. Kualiti aset Bank mengukuh dan dilihat melalui penurunan dalam nisbah NPF kami kepada 5.0% pada akhir Jun 2009 berbanding 7.8% tahun yang lalu.

Hasilnya, Bank Islam mencatat pertumbuhan yang besar pada kadar 28.2%. Pada TK2009, keuntungan sebelum peruntukan melonjak kepada RM359.2 juta berbanding RM280.2 juta pada tahun kewangan sebelumnya. Lebih memberangsangkan lagi, Bank berjaya mencatat pertumbuhan dua angka walaupun menanggung perbelanjaan operasi yang lebih tinggi dalam memperkukuh prasarana IT, modal insan, khidmat pelanggan dan pusat hubungan serta pemodelan semula cawangan dan perluasan rangkaian cawangan.

ULASAN OPERASI PERNIAGAAN

Kesemua segmen perniagaan Bank Islam menunjukkan prestasi yang memuaskan pada TK2009. Perbankan Pengguna kekal sebagai penyumbang terbesar, mewakili 66% atau RM7.1 bilion daripada jumlah portfolio pembiayaan Bank Islam. Pendapatan berasaskan bukan dana Bank meningkat dengan ketara pada kadar 46.7% kepada RM131.0 juta dengan sumbangan terutamanya daripada Perbankan Pengguna (khususnya jabatan Pengurusan Kekayaan), Perbendaharaan dan Perbankan Pelaburan Korporat.



CONSUMER BANKING – Placing Customers First Maintaining Profitability

Our Consumer Banking operations weathered the current economic storm virtually unscathed to emerge more resilient than ever. Notwithstanding the very challenging environment, consumer financing remained the key business for Bank Islam during the year under review with the consumer financing portfolio making up 66% of our total financing assets. By focusing on high yielding products such as credit cards and personal financing as well as fee-generating products, Consumer Banking turned in a total revenue of RM602.8 million in FY2009, about 7.5% higher than last year's figure. In tandem with the income hike, assets rose by 9.7%. The division reduced its net NPF ratio to 1.4% from 2.2% as at June 2008.

Product and Service Innovation

The year under review saw Consumer Banking introducing several new initiatives to attract more customers and solidify Bank Islam's market leadership position. We launched our pioneer Shariah-based bureau de change ("BDC") outlet at the Low-Cost Carrier Terminal ("LCCT") at the Kuala Lumpur International Airport to undertake the sale and purchase of 27 major foreign currencies. This initiative strengthens Bank Islam's position in the retail foreign currency services market and benefits duty-free outlet operators who wish to make bulk sale or purchase of foreign currencies at competitive rates. This also augurs well for both local and foreign travellers utilising the services at our outlet. A second BDC outlet was subsequently launched in Karamuning, Sabah.

PERBANKAN PENGGUNA – Mengutamakan Pelanggan Mengekalkan Keuntungan

Operasi Perbankan Pengguna tidak begitu terjejas oleh kemelut ekonomi semasa malah menjadi lebih berdaya tahan daripada sebelumnya. Walaupun keadaan ekonomi amat mencabar, pembiayaan pengguna kekal sebagai penyumbang utama pada tahun kewangan ini di mana portfolio pembiayaan pengguna merangkumi 66.0% daripada jumlah aset pembiayaan Bank. Dengan tumpuan pada produk berpulangan tinggi seperti kad kredit dan pembiayaan peribadi serta produk yang menjana fi, Perbankan Pengguna mencatat jumlah hasil sebanyak RM602.8 juta pada TK2009, kira-kira 7.5% lebih tinggi daripada tahun lalu. Aset meningkat 9.7% sejajar dengan kenaikan pendapatan. NPF bersih Perbankan Pengguna susut kepada 1.4% daripada 2.2% pada Jun 2008.

Inovasi Produk dan Perkhidmatan

Tahun kewangan ini menyaksikan Perbankan Pengguna memperkenalkan beberapa inisiatif baharu untuk menarik lebih ramai pelanggan dan memantapkan kedudukan Bank Islam dalam pasaran. Kami melancarkan BDC berasaskan Syariah yang pertama di Terminal Kos Tambang Murah ("LCCT") di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur bagi menjalankan urusan niaga 27 mata wang asing utama. Inisiatif ini memperkukuh kedudukan Bank Islam dalam pasaran runcit mata wang asing dan memanfaatkan pengusaha perniagaan bebas cukai yang ingin membuat pertukaran mata wang asing dengan jumlah yang besar pada kadar yang kompetitif. Kemudahan ini bertepatan untuk memenuhi keperluan pelancong tempatan dan asing menggunakan khidmat ini di cawangan BDC kami. Seterusnya, cawangan BDC kedua dilancarkan di Karamuning, Sabah.

Managing Director's Review Of Operations Ulasan Operasi Pengarah Urusan



We also launched *Al-Awfar*, a deposit product which combines certain features of our savings-i and investment-i accounts. A first in Islamic banking, this innovative *Mudharabah*-based product rewards deserving account holders with cash prizes of up to RM100,000 every quarter which ultimately allows them to save and simultaneously earn profit on investment of the amount saved. Another innovation was the *An-Najah NID-i* – our first structured investment product incorporating a healthcare focus. It enables customers to enjoy relatively higher returns while having protection of their initial capital. The *An-Najah NID-i* received an overwhelming response, attracting a total subscription of RM353 million within four weeks of its launch.

In collaboration with Tenaga Nasional Berhad, we embarked on the *Sinar Letrik* Home Campaign to reimburse new home financing customers for their electricity usage over a five-year period. To reflect our commitment to helping retrenched customers ride out the economic woes, we launched the *EHSAN* Programme. This 12-month instalment deferment scheme offers special respite to our home financing-i customers who have been retrenched from 1 July 2008 as a result of the current economic downturn.

To reflect our commitment to helping retrenched customers ride out the economic woes, we launched the *EHSAN* Programme.

Program *EHSAN* dilancarkan sebagai tanda komitmen Bank membantu pelanggan yang kehilangan pekerjaan akibat kemelut ekonomi.

Kami juga melancarkan *Al-Awfar*, suatu produk deposit yang menggabungkan ciri-ciri tertentu akaun simpanan-i dan pelaburan-i Bank. Produk inovatif yang berasaskan *Mudharabah* ini adalah yang pertama seumpamanya dalam perbankan Islam. Produk ini memberi peluang kepada pemegang akaun untuk memenangi wang tunai sehingga RM100,000 pada setiap suku tahun. Ini membolehkan pemegang akaun menyimpan dan pada

masa yang sama, memperoleh keuntungan daripada pelaburan yang dibuat. Produk inovatif lain adalah *An-Najah NID-i* – produk pelaburan berstruktur pertama kami yang bertemakan penjagaan kesihatan. Produk ini membolehkan pelanggan menikmati pulangan yang lebih tinggi sementara modal permulaannya pula dilindungi. Respons yang diberi kepada *An-Najah NID-i* amat memberangsangkan di mana ia berjaya menarik sejumlah RM353.0 juta dalam tempoh empat minggu selepas pelancaran.

Dengan kerjasama Tenaga Nasional Berhad, kami melancarkan Kempen *Sinar Letrik* Rumah di mana kos penggunaan elektrik pelanggan pembiayaan rumah baharu dibayar balik oleh Bank sepanjang tempoh lima tahun. Program *EHSAN* dilancarkan sebagai tanda komitmen Bank membantu pelanggan yang kehilangan pekerjaan akibat kemelut ekonomi. Skim ini menawarkan penangguhan bayaran ansuran selama 12 bulan kepada pelanggan pembiayaan rumah-i yang telah diberhentikan kerja dari 1 Julai 2008 akibat kemelesetan ekonomi semasa.



Consumer Banking has also begun to customise financing solutions for specific groups such as young graduates, civil servants, medical practitioners and bankers, which became instant hits. Our Bank Islam MasterCard “Own Your Address in the City” campaign was a runaway success, attracting over 4.6 million eligible entries and chalking up the highest ever monthly sales volume over a five-month period.

In September 2009, in partnership with Lembaga Tabung Haji, Bank Islam launched the Tabung Haji Uniteller Service. This customer-friendly and efficient initiative is the first-of-its-kind in Malaysia and will enable Muslims all over the country to perform Tabung Haji related financial transactions and Hajj registration at any of Bank Islam’s 97 branches.

The division also undertook several strategic initiatives during the financial year to enhance efficiency and extend its reach. These included centralising processing activities to expedite the turnaround time as well as enhancing the uniformity of credit evaluation process nationwide.

GEARING UP FOR INTENSE COMPETITION

In the face of the still uncertain economic climate, we expect a significant shift in consumer behaviour apart from intense price competition, slimmer profit margins and a growing number of strategic alliances, all of which will have an impact on the retail banking industry. The Consumer Banking division will therefore need to gear up its existing resources and introduce more innovative Islamic financial products that cater to both Muslims and non-Muslims.

Satu lagi produk yang mendapat sambutan hangat adalah program pembiayaan khusus yang ditawarkan oleh Perbankan Pengguna kepada kumpulan tenaga kerja yang spesifik seperti siswazah muda, kakitangan awam, pengamal perubatan dan pegawai bank. Kempen MasterCard Bank Islam “Miliki Rumah di Bandar Raya” juga merupakan satu kejayaan besar. Ia menarik lebih 4.6 juta penyertaan dan meningkatkan jumlah jualan bulanan tertinggi dalam tempoh lima bulan.

Pada September 2009, Bank Islam melancarkan Khidmat Uniteller dengan kerjasama Lembaga Tabung Haji. Inisiatif yang cekap dan mesra pelanggan ini merupakan inisiatif yang pertama seumpamanya di Malaysia. Menerusi inisiatif ini umat Islam di seluruh negara dapat menjalankan transaksi kewangan Tabung Haji dan urusan pendaftaran Haji di mana-mana cawangan Bank Islam.

Perbankan Pengguna juga melaksanakan beberapa inisiatif strategik sepanjang tahun kewangan ini bagi meningkatkan kecekapan dan memperluaskan jangkauan. Ini meliputi aktiviti pemprosesan setempat yang dijalankan bagi menyingkatkan masa urus niaga dan meningkatkan keseragaman proses penilaian kredit di seluruh negara.

BERSEDIA MENGHADAPI PERSAINGAN SENGIT

Kedaaan ekonomi yang masih tidak menentu akan memberi kesan ke atas industri perbankan runcit. Ini adalah kerana sikap pengguna dijangka akan berubah secara ketara selain daripada persaingan harga yang sengit, pengecilan margin dan pertambahan pakatan strategik. Oleh itu, Perbankan Pengguna perlu mempertingkatkan keupayaan dengan sumber yang ada dan memperkenalkan lebih banyak produk kewangan Islam yang inovatif bagi memenuhi kehendak pelanggan Islam dan bukan Islam.

Managing Director's Review Of Operations Ulasan Operasi Pengarah Urusan



To boost performance and maintain its competitive edge in the future, Consumer Banking will adopt specific strategies in four core areas. On the assets front, we will endeavour to offer competitively-priced products and grow our assets by financing the purchase of properties in good locations. We will be focusing on high yielding “hero” products i.e. credit cards and personal financing as well as financing facilities for the vehicle segment while embarking on more “humanity banking” initiatives such as the *EHSAN* Programme. On the customer deposits/liabilities front, we will grow our current accounts and savings accounts (“CASA”) base to close the gap between financings and deposits as well as introduce more attractive deposit products.

In relation to fund based income, we intend to capture the market by offering competitive financing rates commensurate with the risks taken as part of our initial steps to implement risk-based pricing. On the fee-based income, we will create new “hero” products using our electronic banking, wealth management and BDC platforms. To date, we have successfully developed our bancatakaful and will writing services.

We will also endeavour to make electronic banking a profit centre and will aggressively promote existing popular products among the younger generation. On the operational front, we will work to reduce operational expenses, improve service efficiency and delivery system at our branches as well as further elevate customer service efforts. Ultimately, our focus will be on building rapport and closer relationships with our customers from all walks of life and backgrounds.

Untuk meningkatkan prestasi dan mengekalkan kelebihan daya saingnya pada masa depan, Perbankan Pengguna akan menggunakan strategi khusus dalam empat bidang teras. Dari segi aset, kami akan menawarkan produk yang kompetitif dari segi harga dan menambah aset melalui pembiayaan harta tanah di lokasi-lokasi yang strategik. Kami akan memberi tumpuan pada produk utama yang berpulangan tinggi, iaitu kad kredit dan pembiayaan peribadi serta kemudahan pembiayaan kenderaan di samping melaksanakan lebih banyak inisiatif “perbankan kemanusiaan” seperti Program *EHSAN*. Dari segi deposit/liabiliti pengguna, kami akan meningkatkan portfolio akaun semasa dan akaun simpanan (“CASA”) untuk merapatkan jurang antara pembiayaan dan deposit serta memperkenalkan produk deposit yang lebih menarik.

Berhubung dengan pendapatan berasaskan dana, kami berazam untuk menguasai pasaran dengan menawarkan kadar pembiayaan yang kompetitif setara dengan risiko yang diambil. Ini adalah sebahagian daripada langkah-langkah awal ke arah pelaksanaan penetapan harga berasaskan risiko. Dari segi pendapatan berasaskan fi, kami akan mewujudkan produk-produk utama baharu dengan menggunakan platform perbankan elektronik, pengurusan kekayaan dan BDC. Sehingga kini, kami berjaya menyediakan perkhidmatan seperti bankatakaful dan penulisan wasiat.

Kami juga akan berusaha menjadikan perbankan elektronik satu pusat keuntungan manakala produk popular yang sedia ada akan dipromosikan secara agresif kepada generasi yang lebih muda. Dari segi operasi, kami akan berusaha mengurangkan perbelanjaan operasi, meningkatkan kecekapan perkhidmatan dan sistem penyampaian di cawangan-cawangan Bank serta meneruskan usaha menambah baik khidmat pelanggan. Yang pentingnya, kami akan memberi tumpuan pada usaha meningkatkan hubungan baik dengan para pelanggan daripada semua lapisan masyarakat.

COMMERCIAL BANKING – Meeting Specific Business Needs

Restructuring for Growth

The year saw Commercial Banking reorganising itself into a division that caters to the needs of the two segments of the business community that we define as “Emerging Corporate” and “Enterprise”. The division made changes to its penetration strategy for small-and-medium enterprises (“SMEs”) and firmed up its smart partnership with several corporate entities, mainly government linked companies (“GLCs”) to serve their vendors and other companies in their supply chain.

During the year under review, the division approved RM1.2 billion worth of financings and disbursed some RM706.1 million, bringing the total outstanding financing portfolio to RM1.4 billion. As at end-June 2009, the division turned in a net income of RM74.6 million. In addition, the division managed to carry forward approved cases of RM843.1 million into the new financial year. Of the total carried forward financing approvals, 61.0% came from the Emerging Corporate segment and the remaining 39.0% from the Enterprise Banking segment. Various new programmes or package financings including vendor financings and merchant advances helped boost Commercial Banking’s performance.

Elevating Customer Care Efforts

The division also implemented several customer care programmes such as the Customer Early Care Unit which helps customers facing financial difficulties to restructure and reschedule their financial obligations. This proactive approach has enabled us to assist our customers in taking care of their business needs while ensuring they do not default on their financings. Commercial Banking has also assigned specific relationship managers to its customers and has launched its Customer Care’s website to ensure customer needs are met in a timely manner and that the division does not miss out on any business opportunities.

PERBANKAN KOMERSIL –Memenuhi Keperluan Khusus Perniagaan

Penstrukturan Semula untuk Pertumbuhan

Pada tahun ini, Perbankan Komersil distrukturkan semula menjadi satu bahagian yang memenuhi kehendak dua segmen komuniti perniagaan yang kami takrif sebagai “Korporat Baharu Muncul” dan “Perusahaan”. Kami membuat perubahan pada strategi penembusan untuk perusahaan kecil dan sederhana (“PKS”) dan memantapkan lagi perkongsian bijak dengan beberapa entiti korporat, terutamanya syarikat yang berkaitan kerajaan (“GLC”) untuk memberi perkhidmatan kepada vendor dan syarikat lain dalam rantaian penawaran mereka.

Sepanjang tahun kewangan ini, Perbankan Komersil meluluskan pembiayaan bernilai RM1.2 bilion dan RM706.1 juta diguna pelanggan. Dengan ini jumlah portfolio pembiayaan terkumpul meningkat kepada RM1.4 bilion. Pada akhir Jun 2009, kami mencatat pendapatan bersih sebanyak RM74.6 juta. Selain itu, kami berjaya membawa kes-kes yang diluluskan sebanyak RM843.1 juta ke tahun kewangan yang baharu. Daripada kesemua kelulusan pembiayaan yang dibawa, 61.0% datangnya daripada segmen Korporat Baharu Muncul dan 39.0% daripada segmen Perbankan Perusahaan. Pelbagai program baharu atau pembiayaan pakej termasuk pembiayaan vendor dan pendahuluan perniagaan membantu merangsang prestasi Perbankan Komersil.

Meningkatkan Usaha Khidmat Pelanggan

Perbankan Komersil juga melaksanakan beberapa program khidmat pelanggan seperti Unit Perhatian Awal Pelanggan bagi membantu pelanggan menghadapi kesulitan kewangan dengan penstrukturan dan penjadualan semula obligasi kewangan mereka. Pendekatan yang proaktif ini membolehkan kami membantu pelanggan menguruskan keperluan kewangan mereka di samping memastikan mereka tidak ingkar pembiayaan. Perbankan Komersil juga telah melantik pengurus perhubungan khusus untuk pelanggan dan melancarkan laman web Khidmat Pelanggan bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi tepat pada masanya supaya kami tidak terlepas sebarang peluang perniagaan.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan



Catering to Customers' Specific Needs

In the current economic climate, Commercial Banking will continue to focus on specific programme-based financings for its SME customers. These include several Government-funded schemes like the SME Assistance Guarantee Scheme, Working Capital Guarantee Scheme and Industry Restructuring Financing Loan Guarantee Scheme. SMEs also stand to benefit from our offer of procurement contract financings and various other vendor programmes. As for our Emerging Corporate segment, we will focus on specific growth industries and leverage on our established relationships with GLCs.

Even as we continue to provide financing, we will undertake the necessary due diligence and establish appropriate criteria to match the Bank's risk-reward appetite. We will continue to adopt a customer-centric model while serving our customers' business chain through a "wallet-sizing" approach. The division will also focus on identifying greenfield businesses especially with regard to SMEs.

Moving forward, Commercial Banking will focus its efforts on penetrating GLCs in the oil and gas, plantations, energy and utilities as well as food and beverage industries. We will also actively launch new financing programmes for our Enterprise Banking customers. Finally, the division intends to grow its market share by striving to become the "main banker" for its existing prime customers.

SMEs also stand to benefit from our offer of procurement contract financings and various other vendor programmes.

PKS juga mendapat manfaat daripada tawaran pembiayaan kontrak perolehan dan pelbagai program vendor kami yang lain.

Memenuhi Keperluan Khusus Pelanggan

Dalam suasana ekonomi semasa, Perbankan Komersil akan terus memberi tumpuan pada pembiayaan berasaskan program khusus untuk pelanggan PKS-nya. Ini termasuk beberapa skim yang dibiayai Kerajaan seperti Skim Bantuan Jaminan PKS, Skim Jaminan Modal Kerja dan Skim Dana Pinjaman Pembiayaan Penstrukturan Semula Industri. PKS juga mendapat manfaat daripada

tawaran pembiayaan kontrak perolehan dan pelbagai program vendor kami yang lain. Bagi segmen Korporat Baharu Muncul, kami akan memberi tumpuan pada industri berpotensi yang spesifik dan memanfaatkan hubungan yang sedia erat kami dengan GLC.

Walaupun pembiayaan terus ditawarkan, kami akan melaksanakan usaha ketekunan wajar yang perlu dan mewujudkan kriteria yang sesuai dengan profil tanggungan ganjaran risiko Bank. Kami akan terus menerima pakai model yang mengutamakan pelanggan ketika khidmat diberikan kepada rantaian perniagaan pelanggan kami melalui pendekatan "wallet-sizing". Kami juga akan memberi tumpuan dalam mengenal pasti perniagaan dalam bidang baharu terutamanya yang berkaitan dengan PKS.

Pada masa hadapan, Perbankan Komersil akan memberi tumpuan pada usaha menembusi GLC dalam industri minyak dan gas, perladangan, tenaga dan utiliti serta industri makanan dan minuman. Kami juga akan melancarkan program pembiayaan baharu secara aktif untuk pelanggan Perbankan Perusahaan kami. Akhir sekali, bahagian ini berhasrat meningkatkan bahagian pasaran dengan berusaha menjadi "bank utama" pelanggan yang sedia ada.

CORPORATE BANKING – Adding Value to the Equation

Realigning with the Marketplace

The year under review was characterised by seemingly limited credit availability and extreme financial risks, with corporate clients more concerned than ever about managing their cash flows. There was an obvious trend of migration of funds from demand deposits (current accounts) to higher yielding investment avenues as cash management solutions grew in popularity. Given this scenario, our Corporate Banking division reviewed its strategic direction, re-evaluated its asset quality and re-gearred its growth strategy towards cross-selling products as part of comprehensive financial solutions.

As at end-June 2009, the division's total revenue comprised fund based income (89.5%) and non-fund based income (10.5%). Term financing, which accounted for 52.5% of Corporate Banking's overall financing portfolio, recorded a moderate growth of 7.8% to RM894.9 million as at end-June 2009 from RM830.5 million a year ago, reflecting the intensified competition for top-tier conglomerates and high quality customers. Although the division experienced a 1.9% decline in corporate demand deposits, it saw a 24.3% increase in cash management related fee-based income.

Notwithstanding a 6.6% decline in the number of transactions processed, the division's overall trade finance income surged strongly by 53.5% on the back of a 65.8% jump in fund-based income as a result of the larger value of transactions handled and a 3.1% increase in fee-based income the bulk of which came from bank guarantees issued under contract financing.

Developing Flexible and Innovative Solutions

Corporate Banking launched a new Business Financing-i product which accords greater flexibility to customers in meeting their distinctive financing requirements. The division also embarked on several customer care initiatives that included providing personalised services and forging stronger business relationships. To have an edge over competitors and meet customers' distinctive financing needs, the division will give adequate emphasis to research and development activities for greater product innovation and enhanced service delivery.

PERBANKAN KORPORAT – Menambah Nilai kepada Persamaan

Penjajaran semula dengan Pasaran

Tahun kewangan ini, pelanggan korporat lebih kuaratir tentang pengurusan aliran tunai mereka memandangkan penawaran kredit terhad dan risiko kewangan ekstrem. Terdapat trend yang jelas iaitu perpindahan dana daripada deposit permintaan (akaun semasa) kepada pelaburan yang berpulangan tinggi memandangkan penyelesaian pengurusan tunai semakin popular. Berdasarkan senario ini, Perbankan Korporat mengkaji dan menilai semula arah tuju strategik, kualiti aset dan strategi pertumbuhannya bertumpu pada jualan silang produk sebagai sebahagian daripada penyelesaian kewangan yang komprehensif.

Pada akhir Jun 2009, jumlah hasil Perbankan Korporat terdiri daripada pendapatan berasaskan dana (89.5%) dan pendapatan berasaskan bukan dana (10.5%). Pembiayaan bertempoh, yang meliputi 52.5% daripada portfolio pembiayaan keseluruhan Perbankan Korporat, merekod pertumbuhan sederhana pada kadar 7.8% kepada RM894.9 juta pada akhir Jun 2009 daripada RM830.5 juta tahun yang lalu. Ini mencerminkan persaingan yang sengit bagi konglomerat peringkat atasan dan pelanggan berkualiti tinggi. Sungguhpun deposit permintaan korporat kami merosot sebanyak 1.9%, namun kami mencatat kenaikan 24.3% dalam pendapatan berasaskan fi berkaitan pengurusan tunai.

Walaupun jumlah transaksi yang diproses merosot 6.6%, pendapatan pembiayaan keseluruhan Perbankan Korporat melonjak dengan ketara pada kadar 53.5%. Ini disebabkan oleh peningkatan yang nyata pada kadar 65.8% dalam pendapatan berasaskan dana berikutan nilai transaksi yang dikendalikan semakin besar dan kenaikan 3.1% dalam pendapatan berasaskan fi di mana sebahagian besarnya adalah daripada jaminan bank di bawah kontrak pembiayaan.

Menyediakan Penyelesaian yang Fleksibel dan Inovatif

Perbankan Korporat melancarkan Pembiayaan Perniagaan-i, satu produk baharu yang lebih fleksibel untuk pelanggan dalam memenuhi keperluan pembiayaan mereka yang tersendiri. Kami juga melaksanakan beberapa inisiatif khidmat pelanggan termasuk menyediakan khidmat peribadi dan menjalin hubungan perniagaan yang lebih erat. Bagi mengatasi para pesaing dan memenuhi keperluan pembiayaan pelanggan, kami akan memberi tumpuan secukupnya kepada aktiviti penyelidikan dan pembangunan untuk menghasilkan produk yang lebih inovatif dan menambah baik penyampaian perkhidmatan.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

The year also saw all processing operations of the Trade Services unit being centralised while the processing teams are being empowered to meet customers' specific needs. The Trade Sales team has been identified as the reference point for trade customers and other Bank Islam's business units. It has been tasked to respond promptly to all trade customer-related issues as well as customer visits and trainings.

During the year under review, Bank Islam embarked on correspondent banking activities which involve effecting remittances for Majlis Amanah Rakyat ("MARA") sponsored students studying abroad. In early 2009, we secured the Ministry of Higher Education's ("MOHE") mandate to remit monthly allowances to Malaysian students in Australia and New Zealand. The Correspondent Banking unit's 7.0% growth in income was mainly due to the increase of rebates gained through student remittances. To facilitate increasing commercial banking and Treasury related activities, Correspondent Banking opened a new Pound Sterling (GBP) Nostro account and a new Canadian Dollar (CAD) Nostro account. Correspondent Banking is presently arranging to effect the monthly remittances for MoHE and MARA students using CyberPay, a web-based, real-time remittance system while also exploring the use of several other remittance systems.

Growing Through Innovation

The outlook for Corporate Banking is closely linked to economic conditions at home and abroad. The immediate key strategy for Corporate Banking is to grow its asset base. The division hopes to increase the non-fund based income through the provision of forex related services and increased participation in syndicated transactions which should give a lift to the Bank's profile while improving the management of balance sheet exposures.

Corporate Banking will also focus on developing niche markets and fostering enhanced relationships with customers. The division will endeavour to roll out more innovative financial solutions that will enable our customers to outsource the management of their payables and receivables to Bank Islam. To gain new ground, the division will provide flexible, customised and competitively priced financial solutions to meet customer requirements. Other initiatives will see the implementation of a new core banking system to support new cash management products as well as the assignment of dedicated relationship managers and a knowledgeable e-banker support team to each corporate customer.

Tahun kewangan ini juga menyaksikan semua operasi pemprosesan unit Perkhidmatan Perdagangan dijalankan setempat manakala pasukan pemprosesan diberi persediaan bagi memenuhi keperluan khusus para pelanggan. Pasukan Jualan Perdagangan telah dikenal pasti sebagai sumber rujukan bagi pelanggan perniagaan dan unit perniagaan lain Bank Islam. Unit ini ditugaskan untuk mengambil tindakan segera terhadap semua isu berkaitan pelanggan perniagaan serta menguruskan lawatan pelanggan dan latihan.

Pada tahun kewangan ini, Bank Islam menjalankan aktiviti perbankan koresponden yang melibatkan kiriman wang untuk pelajar Malaysia di luar negara tajaan Majlis Amanah Rakyat ("MARA"). Pada awal tahun 2009, kami berjaya mendapat mandat Kementerian Pendidikan Tinggi ("MOHE") untuk mengirimi elauan bulanan kepada para pelajar Malaysia di Australia dan New Zealand. Pertumbuhan 7.0% dalam pendapatan unit Perbankan Koresponden didorong terutamanya oleh peningkatan hasil rebat atas pengiriman wang pelajar. Bagi memudahkan aktiviti perbankan komersil dan yang berkaitan Perbendaharaan yang semakin rancak, Perbankan Koresponden melancarkan akaun Nostro Pound Sterling (GBP) dan akaun Nostro Canadian Dollar (CAD) yang baharu. Kini, Perbankan Koresponden sedang membuat persediaan untuk membolehkan pengiriman bulanan kepada para pelajar tajaan MoHE dan MARA dengan menggunakan CyberPay, suatu sistem pengiriman masa nyata berasaskan web. Perbankan Koresponden juga sedang mengenal pasti beberapa sistem pengiriman lain.

Pertumbuhan Melalui Inovasi

Prospek bagi Perbankan Korporat berkait rapat dengan keadaan ekonomi dalam dan luar negara. Strategi utama dalam masa terdekat bagi Perbankan Korporat adalah untuk meningkatkan portfolio aset. Kami berharap agar dapat meningkatkan pendapatan berasaskan bukan dana melalui perkhidmatan berkaitan 'forex' dan peningkatan penyertaan dalam urus niaga bersindiket yang akan menaikkan profil Bank di samping menambah baik pengurusan kunci kira-kira.

Perbankan Korporat juga akan memberi tumpuan untuk membangunkan pasaran khusus dan memupuk perhubungan yang lebih baik dengan para pelanggan. Kami akan berusaha melancarkan lebih banyak penyelesaian kewangan inovatif yang akan membolehkan pelanggan mengupah Bank Islam bagi mengurus perkara perlu dibayar dan pembayaran belum terima. Kami akan menyediakan penyelesaian kewangan yang fleksibel dan bersesuaian pada harga yang berdaya saing untuk memenuhi keperluan pelanggan bagi memperluaskan perniagaan. Inisiatif-inisiatif lain meliputi pelaksanaan sistem perbankan teras baharu untuk menyokong produk pengurusan tunai baharu serta pelantikan pengurus perhubungan khusus dan pasukan sokongan e-jurubank yang berpengetahuan untuk setiap pelanggan korporat.



To maintain its competitiveness, the Trade Services unit will accommodate secure online applications; develop its Letter of Credit-Trade Working Capital Financing-i (LC TWCF-i) using the *Istisna'* contract to complement *Murabahah*-based LC transactions; and develop multi-currency financing facilities, among other initiatives.

TREASURY – Delivering On Our Promises

Outstanding Performance

Despite the challenging business environment, our Treasury operations fared extremely well even as the global financial crisis reached its peak at the end of 2008. During the period under review, central banks across the world permitted banks to reclassify held-for-trading securities as available-for-sale securities to ease banks' financial stress. Bank Islam was one of the few banks which did not have to avail itself of such reclassification of trading securities nor was any provision and write-off made for investment in securities during the financial year despite deteriorating global financial conditions.

In line with the Bank's strategy to grow its non-fund based income, Treasury's non-fund based income surged twelve-fold to RM48.0 million from just RM4.0 million a year ago on the back of foreign exchange, Shariah based derivatives as well as securities sales and trading activities. Treasury was also instrumental in driving the growth of Bank Islam's deposit base which grew strongly by 21.0% to RM25.2 billion in FY2009 from RM20.8 billion in the previous financial year.

Bagi mengekalkan daya saingnya, unit Perkhidmatan Perdagangan antara lain akan menyediakan aplikasi dalam talian yang selamat; membangunkan Surat Kredit-Pembiayaan Modal Kerja Perniagaan-i (LC TWCF-i) dengan menggunakan kontrak *Istisna'* untuk melengkapkan transaksi LC berasaskan *Murabahah*; dan membangunkan kemudahan pembiayaan pelbagai mata wang.

PERBENDAHARAAN – Menunaikan Janji Kami

Prestasi yang Cemerlang

Walaupun berhadapan dengan persekitaran perniagaan yang mencabar, Perbendaharaan beroperasi dengan sangat baik meskipun ketika krisis kewangan global memuncak pada penghujung 2008. Sepanjang tahun kewangan ini, bank-bank pusat di seluruh dunia membenarkan bank-bank mengklasifikasikan semula sekuriti dipegang untuk dagangan kepada sekuriti sedia untuk dijual bagi meringankan tekanan kewangan bank. Bank Islam adalah antara beberapa bank yang tidak melakukan pengklasifikasian sekuriti perdagangan yang sedemikian. Kami juga tidak membuat sebarang peruntukan dan hapus kira terhadap pelaburan dalam sekuriti sepanjang tahun kewangan ini, walaupun kedudukan kewangan global merosot.

Sejajar dengan strategi Bank untuk meningkatkan pendapatan berasaskan bukan dana, pendapatan berasaskan bukan dana Perbendaharaan melonjak dua belas kali ganda kepada RM48.0 juta daripada hanya RM4.0 juta tahun yang lalu atas sokongan pertukaran asing, derivatif berasaskan Syariah serta aktiviti jualan dan urus niaga sekuriti. Perbendaharaan juga memainkan peranan penting dalam memacu pertumbuhan portfolio deposit Bank Islam yang meningkat dengan ketara pada kadar 21.0% kepada RM25.2 bilion pada TK2009 daripada RM20.8 bilion pada tahun kewangan sebelumnya.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan



Strong Strides Forward

During the year, Bank Islam became the manager for the Terengganu Investment Authority's RM5.0 billion Islamic Medium-Term Notes (IMTN) Programme. This landmark 30-year issue has earned the reputation of being Malaysia's longest tenured bond for both the Sukuk and conventional markets. Treasury entered into Bank Islam's first Shariah-based equity option and undertook its first asset swap transaction which entailed applying hedge accounting for the first time to a bond portfolio. Treasury also launched a new line of business, the Bulk Payment Foreign Exchange transaction.

Over the course of the financial year, Commodity Undertaking-i and a new customer service, namely the daily market news updates via SMS were introduced. In addition, Bank Islam was selected as one of Malaysia's first Islamic Principal Dealers (and the only full-fledged Islamic bank) by Bank Negara Malaysia on 1 July 2009.

Comprehensive Product Spectrum

With the launch of new Treasury products such as deposits, investments, foreign exchange and hedging solutions, Bank Islam's Treasury product range is now complete and we have an equivalent Shariah-based treasury product for almost every conventional counterpart.

Going forward, Treasury will focus its efforts to provide innovative Shariah-based Treasury solutions and will look to create differentiation through superior customer service. Revenue growth is expected to come from foreign exchange, Shariah-based derivative solutions and securities transactions. Treasury will also endeavour to grow its fee-based income aggressively and will strengthen its market share via higher deposit growth in particular low-cost deposits and a bigger share of customers' wallets through cross-selling activities.

Langkah Kemajuan Bagi Masa Depan

Pada tahun kewangan ini, Bank Islam menjadi pengurus bagi Program Nota Bertempoh Sederhana Islam (IMTN) terbitan Badan Pelaburan Terengganu bernilai RM5.0 bilion. Terbitan mercu tanda 30-tahun ini telah mendapat pengiktirafan sebagai bon bertempoh matang paling lama bagi Sukuk and pasaran konvensional di Malaysia. Perbendaharaan menandatangani perjanjian opsi bagi ekuiti berasaskan Syariah yang pertama untuk Bank Islam. Kami juga melaksanakan transaksi *swap aset* pertama bagi Bank Islam melibatkan penggunaan perakaunan lindung nilai buat pertama kali bagi portfolio bon. Perbendaharaan juga melancarkan cabang perniagaan baharu, iaitu urus niaga Pembayaran Pukul bagi Pertukaran Asing.

Sepanjang tahun kewangan ini, Aku Janji Komoditi-i dan suatu perkhidmatan pelanggan baharu (perkembangan berita pasaran harian terkini melalui SMS) diperkenalkan. Selain itu, Bank Islam dipilih sebagai salah satu Peniaga Utama Islam pertama di Malaysia (dan (satu-satunya bank Islam sepenuhnya) oleh Bank Negara Malaysia pada 1 Julai 2009.

Spektrum Produk yang Komprehensif

Dengan pelancaran produk Perbendaharaan baharu seperti deposit, pelaburan, pertukaran asing dan penyelesaian lindung nilai, kini Bank Islam mempunyai barisan produk Perbendaharaan yang lengkap dan berlandaskan Syariah setanding dengan hampir semua produk konvensional.

Pada masa hadapan, Perbendaharaan akan menumpukan usaha bagi menyediakan penyelesaian Perbendaharaan berlandaskan Syariah yang inovatif dan akan cuba mewujudkan perbezaan melalui khidmat pelanggan yang cemerlang. Pertumbuhan hasil dijangka berpunca daripada pertukaran asing, penyelesaian derivatif berlandaskan Syariah dan urus niaga sekuriti. Perbendaharaan juga akan berusaha meningkatkan pendapatan berasaskan fi secara agresif dan akan memperkukuh bahagian pasarannya melalui pertumbuhan deposit yang lebih pesat khususnya deposit berkos rendah dan bahagian lebih besar daripada pendapatan boleh guna pelanggan menerusi aktiviti penjualan bersilang.



CORPORATE INVESTMENT BANKING – Pioneering New Frontiers

Making Good Progress Forward

Over the course of the financial year, cautious investor sentiment in the overall capital market led to a substantially reduced number of corporate exercises and a considerable shift in demand to low-risk Government and quasi Government securities as well as high quality corporate issues. The limited number of such deals, coupled with a non-conducive business environment posed considerable challenges to Corporate Investment Banking's efforts to achieve its performance targets.

Despite these challenges, the division actually saw an increase in the number of mandates secured during the year, spread almost equally between the CF and DCM departments. Meanwhile, the amount of fee-based income received was maintained at a comparable level to the preceding financial year as the execution of a number of new mandates stretched into the following financial year.

Enhancing the Bank's Credentials

The division managed to further strengthen the Bank's presence and visibility and enhance its credentials in the investment banking fraternity with several significant mandates. The DCM department played key roles in a number of high profile Government-guaranteed Sukuk issues including the RM1.5 billion Islamic Medium Term Notes Programme for Malaysia Debt Ventures Berhad. On the equity side, the relatively new CF department advised TH Plantations Berhad on an asset acquisition exercise, bonus issue and employee share option scheme as well as Lembaga Tabung Haji on a mandatory take-over offer exemption. With this kind of achievements displayed by the CF department, the Bank leads the way and currently stands alone amongst commercial banks, Islamic or otherwise in providing equity-related advisory services, an area traditionally regarded as the exclusive domain of investment banks.

PERBANKAN PELABURAN KORPORAT – Meneroka Sempadan Baharu

Kemajuan Positif bagi Masa Depan

Sepanjang tahun kewangan ini, sentimen pelabur yang berwaspada dalam semua pasaran modal mengakibatkan pengurangan yang besar dalam jumlah urus niaga korporat dan perubahan yang ketara dalam permintaan sekuriti Kerajaan dan kuasi Kerajaan berisiko rendah serta bon korporat yang berkualiti tinggi. Jumlah urus niaga korporat yang terhad, di samping persekitaran operasi yang tidak kondusif memberi cabaran besar kepada usaha Perbankan Pelaburan Korporat untuk mencapai sasaran prestasinya.

Walaupun berhadapan dengan cabaran ini, pada hakikatnya, kami telah berjaya meningkatkan jumlah mandat yang diperolehi pada tahun kewangan ini, dikongsi hampir sama antara jabatan CF dengan DCM. Sementara itu, amaun pendapatan berasaskan fi kekal pada tahap yang setanding dengan tahun kewangan sebelumnya berikutan pelaksanaan beberapa mandat baharu yang dibawa kepada tahun kewangan yang berikutnya.

Meningkatkan Wasikah Bank

Kami berjaya meneruskan pengukuhan dan kebolehlihatan Bank serta meningkat wasikahnya dalam komuniti perbankan pelaburan dengan beberapa mandat utama. Jabatan DCM memainkan peranan penting dalam beberapa terbitan Sukuk jaminan Kerajaan yang berprofil tinggi termasuk Program Nota Berjangka Sederhana Islam bernilai RM1.5 bilion untuk Malaysia Debt Ventures Berhad. Dari aspek ekuiti, Jabatan CF yang baharu ditubuhkan menjadi penasihat TH Plantations Berhad dalam usaha pemilikan aset, terbitan bonus dan skim opsyen saham pekerja serta Lembaga Tabung Haji mengenai pengecualian tawaran pengambilalihan mandatori. Dengan pencapaian yang ditunjukkan oleh jabatan CF ini, Bank menjadi perintis dan kini satu-satunya di kalangan bank komersil, Islam atau sebaliknya dalam menyediakan khidmat nasihat berkaitan ekuiti, suatu bidang yang dimonopoli secara eksklusif oleh bank-bank pelaburan.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan



As part of its efforts to provide value-added services to clients, the division conducted a Business Seminar on Capital Raising & Financing Options during the year which drew a good turnout from GLCs and the private sector. Going forward, the division will continue to organise similar seminars or conferences for the purpose of creating new business opportunities.

Seamless Solution Offering

For the year under review, our Corporate Investment Banking's operations remained a distinct business unit until its recent merger with the Corporate Banking division. Pursuant to the re-organisation of both divisions and the transfer of top-tier corporate banking accounts to Corporate Investment Banking, the newly structured division is now able to offer a seamless package of Shariah-based products and services to the Bank's corporate customers ranging from bridging financing and bilateral financing to capital market fundraising and equity-related advisory services. The improved efficiencies and synergistic benefits arising from housing all corporate-related financial products and services under one division present a key value proposition for the Corporate Investment Banking division to scale greater heights moving forward.

A Cautious and Selective Approach

While the implementation of the two stimulus packages and various other measures has so far resulted in improved investor confidence, Corporate Investment Banking prefers to adopt a cautious and selective revenue-driven approach with a focus on credit quality and transaction viability. At the same time, the division will leverage on its corporate banking as well as debt and equity capital market capabilities to maintain its competitiveness as it pursues new business opportunities.

Sebagai sebahagian daripada usaha menyediakan khidmat nilai tambahan kepada pelanggan, kami menganjurkan Seminar Perniagaan mengenai Pilihan Terbitan Modal dan Pembiayaan dalam tahun tersebut yang berjaya menarik kehadiran GLC dan sektor swasta. Pada masa hadapan, kami akan terus menganjurkan seminar atau persidangan yang serupa, bertujuan untuk mewujudkan peluang-peluang perniagaan baharu.

Tawaran Penyelesaian Tidak Terbatas

Pada tahun kewangan ini, operasi Perbankan Pelaburan Korporat kekal sebagai sebuah unit perniagaan tersendiri sehingga penggabungannya baru-baru ini dengan bahagian Perbankan Korporat. Berikutan penstrukturan semula kedua-dua bahagian dan pemindahan akaun korporat peringkat tinggi kepada Perbankan Pelaburan Korporat, bahagian yang baharu ini kini mampu menawarkan pakej produk dan perkhidmatan berlandaskan Syariah yang tidak terbatas kepada pelanggan korporat Bank. Ini termasuk pembiayaan penyambung dan pembiayaan dwi hala untuk terbitan dana pasaran modal dan khidmat nasihat yang berkaitan ekuiti. Peningkatan kecekapan dan manfaat sinergi berikutan terhimpunnya semua produk dan perkhidmatan kewangan berkaitan korporat di bawah satu bahagian merupakan tawaran nilai yang utama bagi Perbankan Pelaburan Korporat untuk melangkah lebih jauh pada masa hadapan.

Pendekatan yang Berhati-hati dan Terpilih

Walaupun pelaksanaan dua pakej rangsangan dan pelbagai langkah lain telah meningkatkan keyakinan pelabur, Perbankan Pelaburan Korporat memilih untuk mengambil pendekatan secara berhati-hati dan penjanaan hasil yang terpilih dengan tumpuan pada kualiti kredit dan daya maju urus niaga. Pada masa yang sama, kami akan memanfaatkan keupayaan perbankan korporat serta pasaran hutang dan ekuiti untuk mengekalkan daya saing ketika berusaha mencari peluang perniagaan baharu.

CORPORATE RECOVERY – Maximising Recovery

The Corporate Recovery team is tasked with removing the distraction of managing distressed assets from the Bank's core business related divisions so as to allow them to concentrate on financing growth. The Corporate Recovery team employs a combination of strategies and will always negotiate with customers to find the best solutions. These comprise proposals for the restructuring of financing, rescheduling of instalments and settlement of financing. Only when all these efforts fail will Bank Islam take the "hard approach" which may include foreclosure of collateral, legal action and other necessary actions. As a result of the recovery programme, Bank Islam's net NPF ratio declined substantially to 4.9% in FY2009 from 7.8% a year ago.

Given the still abundant macroeconomic uncertainties and rising prices in general, both businesses and consumers alike are finding it challenging to manage their cash flow. Corporate Recovery has taken preventive measures to contain NPFs via aggressive restructuring and rescheduling in order to match the repayment capacity of our customers. Going forward, the unit will continue to pursue an intensive recovery programme so as to maximise recovery efforts for the Bank. Nonetheless, the contribution to the Bank's bottom line from recovery activities is expected to be minimal as most of the big ticket items have been resolved.

CONSUMER RECOVERY – Pre-empting Delinquent Financing

Despite a challenging operating environment with choppy economic conditions, the Consumer Recovery unit still managed to reduce both potential NPF (PNPFs) and NPFs by RM139.0 million and RM106.0 million respectively through a major restructuring of its structure and realignment of its debt collection efforts. This included outsourcing a portion of its NPF portfolio to debt collection agencies and issuing notice of reminders to accounts in arrears through appointed solicitors. Consumer Recovery was also reorganised by way of consumer product specialists to reflect the different nature of recovery efforts for different product segments and the many approaches taken. As a result, the unit managed to reduce its NPFs by 20.0% and delinquent financings by 18.0% while collecting RM17.0 million from accounts that had been written off.

PEMULIHAN KORPORAT – Memaksimumkan Pemulihan

Pasukan Pemulihan Korporat diberi tugas untuk mengambil alih pengurusan aset bermasalah daripada bahagian perniagaan utama Bank bagi membolehkan mereka memberi tumpuan pada pertumbuhan pembiayaan. Pasukan Pemulihan Korporat menggunakan gabungan beberapa strategi dan sentiasa berunding dengan pelanggan bagi mencari penyelesaian terbaik. Ini meliputi cadangan untuk menstrukturkan semula pembiayaan, menjadualkan semula bayaran ansuran atau menyelesaikan pembiayaan. Hanya apabila kesemua usaha ini gagal, barulah Bank Islam akan mengambil "pendekatan tegas" yang meliputi pengambilalihan cagaran, tindakan undang-undang dan tindakan-tindakan lain jika perlu. Hasil daripada program kutipan semula ini, nisbah NPF bersih Bank Islam menurun dengan ketara kepada 4.9% pada TK2009 daripada 7.8% tahun yang lalu.

Memandangkan ketidaktentuan makro ekonomi masih jelas dan kenaikan harga secara umum, perniagaan dan pelanggan masing-masing menghadapi cabaran mengurus aliran tunai mereka. Kami telah mengambil langkah-langkah pencegahan untuk membendung NPF menerusi penstrukturkan dan penjadualan semula yang agresif bagi memadankan kapasiti pembayaran balik pelanggan kami. Pada masa hadapan, kami akan terus melaksanakan usaha kutipan semula yang intensif bagi memaksimumkan usaha kutipan semula Bank. Bagaimanapun, sumbangan daripada aktiviti kutipan semula terhadap keuntungan Bank dijangka minimum kerana kebanyakan akaun yang besar telah berjaya diselesaikan.

PEMULIHAN PENGGUNA – Mengambil Tindakan Awal Terhadap Pembiayaan Delinkuen

Meskipun persekitaran operasi yang mencabar dalam keadaan ekonomi yang bergelora, unit Pemulihan Pengguna masih berjaya mengurangkan pembiayaan berpotensi NPF (PNPF) dan NPF masing-masing sebanyak RM139.0 juta dan RM106.0 juta setelah strukturnya melalui satu rombakan besar dan usaha pungutan hutangnya dijajar semula. Ini termasuk mengupah agensi pungutan hutang untuk mengutip sebahagian daripada portfolio NPFnya dan mengeluarkan notis peringatan kepada akaun tertunggak melalui peguam cara yang dilantik. Struktur Pemulihan Pengguna juga disusun semula berdasarkan produk pengguna bagi mencerminkan usaha kutipan semula yang berbeza bagi segmen produk yang berlainan dan kepelbagaian pendekatan yang diambil. Hasilnya, kami berjaya mengurangkan NPF sebanyak 20.0% dan pembiayaan delinkuen sebanyak 18.0% serta memungut RM17.0 juta daripada akaun yang telah dihapus kira.

Managing Director's Review Of Operations Ulaskan Operasi Pengarah Urusan



During the financial year under review, the unit successfully helped customers who were facing financial difficulties to reschedule their payments as well as assisted those who were eligible to make withdrawals from the Employees Provident Fund. In addition, the Consumer Recovery team ensured that all Takaful claims were expedited in instances where customers were deceased or faced permanent disability. The unit's initiatives have gone a long way in relieving the financial burden of hard pressed customers while improving the Bank's asset quality at the same time.

During the financial year under review, the unit successfully helped customers who were facing financial difficulties.

Sepanjang tahun kewangan ini, kami berjaya membantu pelanggan yang menghadapi masalah kewangan.

Based on the sub-par economic outlook for 2010, Consumer Recovery believes that collection activities will continue to be difficult going forward while expecting a slight uptick to its NPF position. To overcome this, Consumer Recovery plans to continue with the initiatives that have been effective thus far while constantly monitoring accounts with lower Months in Arrears ("MIA") to ensure minimal deterioration. To boost its performance and maintain its competitive edge, Consumer Recovery plans to put in place a comprehensive financial collection system.

Sepanjang tahun kewangan ini, kami berjaya membantu pelanggan yang menghadapi masalah kewangan untuk menjadualkan semula pembayaran mereka dan juga membantu mereka yang layak membuat pengeluaran daripada Kumpulan Wang Simpanan Pekerja. Selain itu, pasukan Pemulihan Pengguna memastikan semua tuntutan Takaful dipercepatkan untuk pelanggan yang telah meninggal dunia atau yang menghadapi hilang upaya kekal. Inisiatif kami telah banyak membantu dalam melegakan beban kewangan pelanggan sementara pada masa yang sama berjaya meningkatkan kualiti aset Bank.

Berdasarkan tinjauan ekonomi bagi tahun 2010 yang kurang memberangsangkan, Pemulihan Pengguna percaya ia akan terus mengalami kesukaran dalam aktiviti pungutan pada masa depan. Kami juga menjangkakan kedudukan NPF akan meningkat sedikit. Bagi menangani masalah ini, Pemulihan Pengguna merancang untuk meneruskan inisiatif yang terbukti berkesan setakat ini selain terus memantau akaun yang mempunyai tunggakan bulanan yang rendah ("MIA") bagi memastikan kemerosotan yang minimum bagi kualiti aset. Bagi merangsang prestasi dan mengekalkan daya saing, kami merancang untuk mewujudkan sistem pungutan kewangan yang komprehensif.

THE WAY FORWARD – STRATEGIC OUTLOOK

As a progressive and dynamic organisation with a vision to be “the global leader in Islamic banking”, Bank Islam will continue to ensure its resilience to shocks while remaining flexible to market changes especially amidst the current financial volatility and economic uncertainties. At the same time we will endeavour to smoothly implement new corporate and business strategies which aim to provide us a more effective and solid foundation as well as strengthen our position for the long-term.

New Strategic Blueprint

On 29 June 2009, the Board approved our new business plan for the financial years between July 2009 and June 2012, together with our new Sustainable Growth Plan (“SGP”) which will replace the current Turnaround Plan. The SGP is divided into six pillars namely Business Innovation; Robust Risk Management; the Strengthening of Enabling Infrastructure; Building Capacity and Capability; Franchise Development; as well as Inorganic Growth and Corporate Expansion.

This new strategic blueprint aims to foster above-par organic growth and strengthen our domestic anchorage via a more robust financing growth and a bigger share of customers’ wallets. Proactive product innovation, packaging, pricing, focused marketing, cross-selling and branding strategies will be the essential ingredients for our future success.

At the same time, the Bank remains committed to undertake a prudent approach to credit risk whilst pursuing vigorous financing asset expansion. Mindful of the challenging economic conditions surrounding us and the importance of acquiring good quality assets amidst such an environment, we will continue to make enhancements to our business models in general, risk management capabilities, collection strategies and recovery management processes.

Our initiatives will include the Core Banking System project to create a fully integrated information technology platform by the year 2010 as well as our human capital development programme to inculcate a performance-oriented work culture and help attract and retain top talent.

LANGKAH KE HADAPAN – TINJAUAN STRATEGIK

Sebagai sebuah organisasi yang progresif dan dinamik dengan visi untuk menjadi “pemimpin global dalam perbankan Islam”, Bank Islam akan terus memastikan ia berdaya tahan menghadapi rintangan, di samping kekal fleksibel terhadap perubahan pasaran terutamanya dalam suasana ketidakstabilan kewangan dan ketidaktentuan ekonomi semasa. Pada masa yang sama, kami akan berusaha melaksanakan dengan lancar strategi niaga dan korporat yang baharu bagi menyediakan asas yang lebih berkesan dan mantap serta memperkukuh kedudukan kami untuk jangka panjang.

Rangka Tindakan Strategik Baharu

Pada 29 Jun 2009, Lembaga Pengarah meluluskan pelan perniagaan untuk tahun kewangan antara Julai 2009 hingga Jun 2012, di samping Pelan Pertumbuhan Mampan (“SGP”) kami yang baharu yang akan menggantikan Pelan Pemulihan yang sedia ada. SGP ini terbahagi kepada enam tunggak, iaitu Inovasi Perniagaan, Pengurusan Risiko yang Mantap, Pengukuhan Prasarana yang Kondusif, Pembinaan Kebolehan dan Kapasiti, Perluasan Francais, Pertumbuhan Tak Organik dan Pengembangan Korporat.

Rangka tindakan strategik baharu ini bertujuan untuk merangsang pertumbuhan organik yang lebih tinggi dan mengukuhkan kedudukan domestik kami menerusi pertumbuhan pembiayaan yang lebih mantap dan bahagian lebih besar daripada pendapatan boleh guna pelanggan. Inovasi produk, pakej, penetapan harga, pemasaran yang tertumpu, penjualan silang dan strategi penjenamaan yang proaktif akan menjadi faktor utama bagi kejayaan kami pada masa depan.

Pada masa yang sama, Bank akan terus beriltizam untuk menjalankan pendekatan risiko kredit yang berhemat, di samping bersungguh-sungguh melaksanakan pengembangan aset pembiayaan. Menyedari akan kedudukan ekonomi yang mencabar dan kepentingan untuk memiliki aset kualiti yang baik dalam suasana persekitaran yang sedemikian, kami akan terus mempertingkatkan model perniagaan kami secara umum, keupayaan pengurusan risiko, strategi pungutan dan proses pengurusan kutipan semula.

Inisiatif kami meliputi projek Sistem Perbankan Teras untuk mewujudkan platform teknologi maklumat yang bersepadu menjelang tahun 2010 dan juga program pembangunan modal insan kami untuk menyemai budaya kerja yang berorientasikan prestasi dan membantu menarik minat serta mengekalkan bakat penting.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

Network Expansion Plans

Bank Islam will continue to invest in branch network expansion and business development as well as focus on developing certain niche businesses to build a solid foundation for sustainable growth. In relation to franchise development, we will continue to invest to ensure greater customer accessibility and convenience. As at November 2009, we had expanded our branch network to 100 branches from 90 in FY2008. By end-June 2011, we aim to have in place a total of 115 branches nationwide.

At the same time, the Group will continue with its branch rationalisation exercise which entails redefining our business direction and relocating our existing branches to more strategic business growth areas. The Bank will also promote other delivery channels such as Internet banking, mobile banking and self-service terminals in the form of automated teller machines, cash deposit machines and cheque deposit machines.

In addition to our first two BDC outlets at the LCCT-KLIA and in Karamuning which serve as a touch point for customers to reach our retail foreign currency services, we will open more stand-alone BDC outlets nationwide to make these services more accessible. Over time, other products and services including encashment of traveller's cheques and remittances will gradually be introduced.

Business Growth Strategies

As per our key business direction, we shall continue to expand our non-fund based income by enhancing our key sources of fee-based income such as structured deposit products, wealth management and bancatakaful services as well as our foreign exchange and trade businesses. As a key strategic response to sustaining profitability when net financing income is compressed, we will grow our low-cost deposits in particular current and savings accounts ("CASAs").

Going forward, Bank Islam aims to attract more non-Muslims (in particular high net worth individuals) who now account for less than 10% of its overall retail clientele. Among potential retail customers, we are now targeting to reach out to the more lucrative middle-to-high income group with value propositions that will render us increasingly attractive as the preferred banker or the most trusted financial advisor for these more affluent customers. We will do this without undermining our long-standing commitment to providing support to our traditional customer base. While Corporate Investment Banking (including the Corporate Banking department) shifts its

Pelan Pengembangan Rangkaian

Bank Islam akan terus melabur dalam pengembangan rangkaian cawangan dan pembangunan perniagaan serta tumpuan untuk membangunkan perniagaan khusus bagi membina asas yang kukuh demi pertumbuhan yang mampan. Bagi perluasan francais, kami akan terus melabur untuk memastikan pelanggan mendapat kemudahan dan akses yang lebih baik. Pada November 2009, kami telah menambah rangkaian cawangan kami kepada 100 cawangan daripada 90 pada TK2008. Sehingga akhir Jun 2011, kami meletakkan sasaran untuk mempunyai 115 cawangan di seluruh negara.

Pada masa yang sama, Kumpulan juga akan meneruskan usaha rasionalisasi cawangannya yang melibatkan pentakrifan semula arah tuju niaga kami dan penempatan semula cawangan-cawangan yang sedia ada ke kawasan yang lebih strategik. Bank juga akan mempromosi saluran penyampaian lain seperti perbankan Internet, perbankan mudah alih dan terminal layan diri dalam bentuk mesin teler automatik, mesin deposit tunai dan mesin deposit cek.

Sebagai tambahan kepada dua cawangan BDC pertama kami di LCCT-KLIA dan di Karamuning yang bertindak sebagai pusat hubungan untuk pelanggan bagi mendapat menjangkau khidmat mata wang asing runcit, kami akan membuka lebih banyak cawangan BDC di seluruh negara bagi memberi kemudahan akses perkhidmatan ini. Produk dan perkhidmatan lain termasuk penunaian cek kembara dan kiriman wang akan mula diperkenalkan secara berperingkat pada masa akan datang.

Strategi Pertumbuhan Perniagaan

Sebagaimana hala tuju perniagaan utama kami, kami akan terus meningkatkan pendapatan berasaskan bukan dana dengan menambah sumber bagi pendapatan berasaskan fi yang utama seperti produk deposit berstruktur, pengurusan kekayaan dan perkhidmatan bankatakaful serta perniagaan pertukaran asing dan perniagaan perdagangan. Bagi mengekalkan keuntungan apabila terdapat tekanan dalam pendapatan pembiayaan bersih, strategi kami adalah untuk mengembangkan deposit berkos rendah, khususnya akaun semasa dan simpanan ("CASA").

Pada masa hadapan, Bank Islam menyasarkan untuk menarik lebih ramai pelanggan bukan Islam (terutamanya individu yang bernilai bersih yang tinggi) yang kini hanya 10.0% daripada keseluruhan pelanggan runcit kami. Antara pelanggan berpotensi runcit, kami kini menyasarkan untuk mendapat kumpulan berpendapatan pertengahan-ke-tinggi yang lebih menguntungkan dengan saranan bernilai yang akan menjadikan kami bank pilihan atau penasihat kewangan yang dipercayai bagi kumpulan pelanggan ini. Tindakan ini akan dilakukan tanpa menjejaskan komitmen jangka panjang Bank bagi menyokong pelanggan



focus towards top-tier conglomerates, GLCs and other high-end companies with good credit quality, the Commercial Banking division will concentrate on small-and-medium enterprises as well as vendors and other companies in the supply chain of GLCs.

Structural Changes

There have been several structural changes within our organisation since 1 July 2009. Our Corporate Banking Division has been streamlined whereby the Top Tier portfolio has been re-designated to the Corporate Investment Banking Division while the Emerging Corporate portfolio is now under the Commercial Banking Division. The Recovery & Rehabilitation Division now reports to the Chief Financial Officer and the Transaction Services Division has been reorganised and now comprises Cash Management, Credit Administration, Head Office Service Delivery, Trade Services, Trade Operations and Channel Management (Branch Operations & Branch Performance) activities that report to the Chief Business Support Officer. We are confident that this new structure will bring in higher synergistic values, enhance the overall efficiency of the Bank's business and operational processes as well as support various ongoing initiatives and those in the pipeline.

The establishment of the Product Development Department is to spearhead the development of innovative and universally acceptable Islamic financial products and services as well as Islamic financial solutions customised for specific customer needs.

People Strategy

Even as we seek to map a new strategic outline, develop new business models or enhance existing ones, and design a new organisational structure, we will ensure that all of our initiatives will be owned and driven by staff who we can count on to deliver.

tradisional kami. Perbankan Pelaburan Korporat (termasuk jabatan Perbankan Korporat) akan mengalih tumpuannya pada konglomerat peringkat tinggi, GLC dan syarikat berprestij lain dengan kualiti kredit yang baik sementara bahagian Perbankan Komersil akan memberi tumpuan pada perusahaan kecil dan sederhana serta vendor dan syarikat lain dalam rantai penawaran GLC.

Perubahan Struktur

Sejak 1 Julai 2009, organisasi kami telah melalui beberapa perubahan struktur. Bahagian Perbankan Korporat kami diperkemas di mana portfolio Peringkat Tinggi diletakkan di bawah Bahagian Perbankan Pelaburan Korporat sementara portfolio Korporat Baharu Muncul diletakkan di bawah Bahagian Perbankan Komersil. Kini Bahagian Pemulihan dan Rehabilitasi melapor kepada Ketua Pegawai Kewangan. Bahagian Perkhidmatan Urus Niaga pula telah distrukturkan semula untuk merangkumi aktiviti Pengurusan Tunai, Pentadbiran Kredit, Penyampaian Perkhidmatan Ibu Pejabat, Perkhidmatan Perdagangan, Operasi Perdagangan dan Pengurusan Saluran (Operasi Cawangan dan Prestasi Cawangan) yang melapor kepada Ketua Pegawai Sokongan Perniagaan. Kami yakin bahawa struktur yang baharu ini akan membawa nilai sinergi yang lebih tinggi, meningkatkan kecekapan keseluruhan dalam proses perniagaan dan operasi Bank serta menyokong pelbagai inisiatif yang sedang dilaksanakan termasuk yang masih dalam peringkat perancangan.

Penubuhan Jabatan Pembangunan Produk adalah untuk menerajui pembangunan produk dan perkhidmatan kewangan Islam yang inovatif dan diterima secara universal serta penyelesaian kewangan Islam yang memenuhi keperluan khusus pengguna.

Strategi Modal Insan

Di samping melakar rangka kerja strategik dan membangunkan model niaga yang baharu atau menambah baik yang sedia ada serta membentuk struktur organisasi baharu, kami akan memastikan bahawa kesemua inisiatif ini dipertanggungjawabkan kepada dan dipacu oleh kakitangan kami yang mampu melaksanakannya.

Managing Director's Review Of Operations

Ulasan Operasi Pengarah Urusan

With demand for effective leadership at an all-time high, the importance of grooming in-house all-rounded leaders who are geared up to take on challenges in all forms anytime, is magnified. Bank Islam's workforce, its current and future leaders – our most valuable assets – must be able to execute any conceived strategy, drive revenue-generating activities and deliver the intended results. The Bank has been developing and implementing a structured leadership and succession planning programme where the plan extends to identifying suitable candidates who will be equipped and armed with knowledge and skills through the relevant training and development programmes as well as other on-the-job exposures to prepare for any trials and tribulations in the future.

Moving forward, for Bank Islam to scale greater heights, our Management team and staff will endeavour to honour the responsibility entrusted upon us with great dedication, high integrity and a strong commitment to value delivery. This will be achieved through the continuous and unwavering support from all our shareholders.

DATO' SRI ZUKRI SAMAT
Managing Director

Dengan permintaan yang tinggi terhadap keberkesanan kepimpinan, usaha mempersiapkan pemimpin dalam yang serba boleh dan bersedia menyahut cabaran dalam apa jua bentuk pada setiap masa menjadi semakin penting. Warga kerja Bank Islam, pemimpin Bank Islam yang sedia ada dan yang akan datang – merupakan aset paling berharga Bank – harus mampu melaksanakan sebarang strategi yang dirancang, memacu aktiviti yang menjana hasil dan menghasilkan keputusan yang diharapkan. Bank telah membangunkan dan melaksanakan program berstruktur kepimpinan dan perancangan pewarisan bertujuan untuk mengenal pasti calon yang sesuai. Mereka akan dilengkapi dengan pengetahuan dan kemahiran melalui program latihan dan pembangunan yang relevan serta pendedahan semasa bertugas untuk bersedia menempuh sebarang ujian pada masa depan.

Mengorak langkah ke hadapan, bagi membolehkan Bank Islam mencapai ke tahap yang lebih tinggi, barisan Pengurusan dan kakitangan kami akan berusaha melaksanakan tanggungjawab yang diamanahkan dengan penuh dedikasi, integriti dan iltizam yang tinggi demi memastikan pelaksanaan yang berjaya. Ini boleh dicapai melalui sokongan padu yang berterusan dari semua pihak berkepentingan kami.

DATO' SRI ZUKRI SAMAT
Pengarah Urusan