

البنك العربي الوطني





صاحب السمو الملكي الأمير
سلطان بن عبد العزيز آل سعود

النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء
ووزير الدفاع والطيران والمفتش العام



الملك فهد بن عبد العزيز آل سعود

خادم الحرمين الشريفين



صاحب السمو الملكي الأمير
عبد الله بن عبد العزيز آل سعود

ولي العهد ونائب رئيس مجلس
الوزراء ورئيس الحرس الوطني

الدخول



البنك العربي الوطني

بيانات مالية وإحصائية

الإستراتيجية الهادفة توتّي ثمارها

المحتويات

(بملايين الريالات السعودية بإستثناء ربح السهم الواحد)

٢٠٠٠	١٩٩٩	١٩٩٨	للثلاث سنوات المنتهية في ديسمبر ٢٠٠٠ و ١٩٩٩ و ١٩٩٨
٨١,٩٥٦	٧٤,٥٩١	٥١,٧٨١	إجمالي المركز المالي
٣٧,٨٩٠	٣٥,٨٧١	٣٤,٧٠٧	إجمالي الموجودات
٣,١٦٠	٣,٠٦٦	٢,٩٨٣	حقوق المساهمين
٣٢,٦٤٠	٣١,٢٦٩	٣٠,٤١٨	إجمالي الودائع
١٣,٩١٥	١٢,٩٠٦	١٠,٠٨٣	القروض والسلف
١,١١٥	٩٢٠	٩٠١	صافي إيرادات العملات الخاصة
٢٩٢	٢٤٣	٢٣١	إيرادات الخدمات المصرفية
١,٤٠٧	١,١٦٣	١,١٣٢	إجمالي إيرادات العمليات
٣٦٥	٣٤٢	٣١٣	الرواتب والأجور
٦٧	٧٦	٨٥	الإستهلاكات
٢٩٢	٢٦٣	٢٤١	مصاريف التشغيل الأخرى
٧٢٤	٦٨١	٦٣٩	إجمالي مصاريف العمليات
٦٨٣	٤٨٢	٤٩٣	ربح العمليات
٣	١٣	١١	أرباح رأسمالية
٢٨١	١٦٥	٢٠٤	المخصصات والديون المعدومة
٤٠٥	٣٣٠	٣٠٠	صافي الربح
%١٢,٨	%١٠,٨٠	%١٠,١	العائد على حقوق المساهمين
%١,١	%٠,٩	%٠,٩	العائد على الموجودات
٣٠,٠٠٠	٣٠,٠٠٠	٣٠,٠٠٠	عدد الأسهم المصدرة (بالآلاف)
٣,٧٥	٣,٧٥	٣,٧٥	سعر الدولار الأمريكي / ريال
١١٦	١١٧	١١٧	عدد الفروع
٢٤٩	٢٣٧	٢٣٣	عدد أجهزة الصراف الآلي
١,٨٦٣	١,٦٩٦	١,٦٢٤	عدد الموظفين
%٧٥	%٧٤	%٧٢	نسبة الموظفين السعوديين
٤,٨٨٣	٥,١١٨	٤,٧٠٧	عدد المساهمين

الإدارة العامة:
ص.ب. ٥٦٩٢١ الرياض ١١٥٦٤

هاتف:
١٤٠٢٩٠٠٠ (٩٦٦)

فاكس:
١٤٠٢٧٧٤٧ (٩٦٦)

تلكس:
٤٠٢٦٦٠ ARNA SJ

صفحة الانترنت:
<http://www.anb.com.sa>

٣	بيانات مالية وإحصائية
٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٦	تقرير مجلس الإدارة
٧	أعضاء مجلس الإدارة
٨	نظرة عامة على الأعمال
١٧	تقرير مراجعي الحسابات
١٨	قائمة المركز المالي
١٩	قائمة الدخل
٢٠	قائمة التغيرات في حقوق المساهمين
٢١	قائمة التدفقات النقدية
٢٢	إيضاحات حول القوائم المالية
٣٠	شبكة فروع البنك



عبد العزيز بن صالح الصغير
رئيس مجلس الإدارة

رفع مستوى خدماتنا لتلبية متطلبات عملائنا

يطيب لي أن أقدم لكم التقرير السنوي الحادي والعشرين للبنك العربي الوطني، وحسابات البنك للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٠م.

لقد ركزت في كلمتي للمساهمين الأعزاء في العام الماضي على جهود إعادة الهيكلة التي كانت تجري على قدم وساق. ويسرني الآن أن أطلعكم على جانب من النتائج الملموسة والمستمرة لهذه العملية، والتي بدأنا نلمسها في كافة وحدات العمل بالبنك.

يمكنني القول، أن عام ٢٠٠٠م كان عام أداء وإنجاز قياسي للبنك، فقد كان بحق العام الأفضل على الإطلاق في مسيرة البنك. بلغت أرباحنا الصافية لعام ٢٠٠٠م قبل خصم المخصصات ٦٨٥ مليون ريال مقارنة بـ ٤٩٥ مليون ريال في عام ١٩٩٩م - أي بزيادة نسبتها ٣٩٪، بينما بلغت الأرباح الصافية لعام ٢٠٠٠م بعد خصم المخصصات ٤٠٥ مليون ريال مقارنة بمبلغ ٣٣٠ مليون ريال لعام ١٩٩٩م - أي بزيادة نسبتها ٢٣٪. لقد تم تحقيق هذا الأداء بعد خصم مخصصات خسائر قروض بمبلغ ٢٨١ مليون ريال خلال عام ٢٠٠٠م مقارنة بمخصصات بلغت ١٦٥ مليون ريال في عام ١٩٩٩م. وبهذا السياق، لا بد من التأكيد على أن ارتفاع مستوى المخصصات لا يعكس أي زيادة في القروض المتعثرة خلال العام الماضي، بل يعكس إستراتيجية السياسة المحافظة لبناء مخصصات وفيرة، والتي تم تبنيها مع نهاية عام ١٩٩٨م، والتي انعكست آثارها على مجمل حسابات عامي ١٩٩٨ و ١٩٩٩م. لقد بلغت مخصصات القروض الآن مستوى تتوقع معه أن نكون قد قطعنا شوطاً بعيداً تجاه الوفاء بمتطلبات بناء المخصصات في العام القادم.

تم تحقيق زيادة في الربحية في كافة قطاعات البنك الرئيسية، فقد قمنا بتوسيع نطاق برنامج الإقراض بشكل مدروس حيثما سنحت لنا فرص ملائمة مع المحافظة على الربحية. إن هدفنا المنشود هو تحقيق نمو في قاعدة أعمالنا وربحيتنا على مدار السنوات القادمة، حيث تعتبر المحافظة على ارتفاع مستوى جودة الإئتمان في محفظة القروض من العناصر الضرورية لذلك. وبهذا الصدد، يسرني القول بأن إعادة الهندسة للعملية الإئتمانية التي نفذها البنك خلال العامين الماضيين قد أتت أكلها المرجوة، فقد استطعنا نشر ثقافة الإئتمان الراسخة في كافة أرجاء البنك.

كما حافظت قائمة المركز المالي للبنك على قوتها لتشكّل أساساً للنمو المستقبلي، حيث بلغت نسبة كفاية رأس المال ١٨٪ في نهاية عام ٢٠٠٠م، بينما بلغت نسبة القروض إلى الودائع ٥٦٪، وكلاهما يفوق النسب المحققة في القطاع المصرفي الدولي. كما تنعكس زيادة الربحية وقوة الميزانية العمومية من خلال درجات التقييم الإيجابية التي يحصل عليها البنك من وكالات التقييم الرئيسية.

وإستناداً إلى النتائج المالية الإجمالية لعام ٢٠٠٠م، أوصى مجلس الإدارة بدفع مبلغ ٢, ٣١٠ مليون ريال كأرباح توزع على المساهمين بواقع ١٠ ريال صافي للسهم.

تحققت إنجازات عديدة في قطاعات العمل المختلفة في سنة شهدت تقدماً ملموساً، فقد إنفرد البنك خلال شهر فبراير بطرح أول خدمة مصرفية عبر الإنترنت في المملكة العربية السعودية، ليؤكد على التزامنا المستمر بتسخير التقنية الملائمة التي تفي بإحتياجات عملائنا. كما قمنا على مدار العام، بتطبيق عدد من الإستراتيجيات الجديدة الرامية إلى وضع البنك على المسار الصحيح كمقدم خدمات رئيسي لسوق التجزئة المصرفية، حيث إشتملت هذه الإستراتيجيات على برنامج قروض شخصية جديد لاقى قبولاً واسعاً في السوق. كما يعمل البنك على تطوير باقة من صناديق الإستثمار الجديدة التي

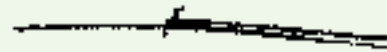
توفر لعملائنا الفرصة للمشاركة في بعض من قطاعات الإقتصاد العالمي التي حققت نسب نمو قياسية، بينما يجري الإعداد لطرح المزيد من المنتجات الإستثمارية المماثلة خلال عام ٢٠٠١م. إن هذه المبادرات والإستراتيجيات ما هي إلا أدلة ملموسة على المزايا التي تحققت للبنك وعملائه من جراء عملية إعادة الهيكلة السابقة لكل جوانب نشاطاتنا.

تمت ترسية عدد محدود نسبياً من طلبات ترتيب القروض الكبيرة خلال العام، فقد فاز البنك بتكليف لترتيب صفقتي تمويل رئيسيتين، كمرتب رئيسي لقرض بتروكيماويات بمبلغ ٦٠٠ مليون دولار أمريكي لحساب شركة بتروكيميا، وترتيب قرض مشترك بمبلغ ٢, ٥٠٠ مليون ريال سعودي لحساب شركة الإتصالات السعودية.

لقد كان أحد مجالات التركيز الرئيسية خلال العام الحالي إرساء أسس ثقافة مؤسساتية تقوم على ثلاث ركائز أساسية هي: الإتصال والتوصيل والمحاسبة الشخصية على الأعمال. يصغي البنك لعملائه ويقوم بإبتكار منتجات وخدمات تلبى إحتياجاتهم - ولعل من الأمثلة الجيدة على ذلك تلك الإستراتيجيات السباقية في مجال خدمات التمويل الشخصي المتوافقة مع مبادئ الشريعة التي قمنا بطرحها خلال العام. كما أرى أننا نقوم بتوصيل منتجاتنا وخدماتنا لشرائح السوق المستهدفة بنجاح حسبما يتضح من النمو القوي في كافة قطاعات العمل الرئيسية. لقد ركز البنك جهوده على التوصيل وتوفير الأسباب لتحقيق الأهداف، مع الإلتزام بإستغلال التطور التقني لتعزيز قدرات التوصيل، ولعل طرح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت خير مثال على هذا الإلتزام. إن لدينا كادراً وظيفياً يتميز بالولاء والإلتزام وقوة الدفع، فقد تمكن موظفونا من التأقلم بشكل إيجابي مع بيئة عمل متغيرة، تدار بنتائج الأداء أكثر من أي وقت مضى. إن الموظفين أحد الموارد الرئيسية للبنك، وبالمقابل يتجلى إلتزام البنك بتطوير هذا المورد من خلال إعادة هيكلة نشاطات التدريب، وبرامج التطوير التي قمنا بتنفيذها.

لقد إستطاع البنك إرساء أسس قوية للبناء عليها في المستقبل، وسنضع نصب أعيننا ثلاثة جوانب أساسية خلال عام ٢٠٠١م هي: تقديم نطاق أوسع من المنتجات والخدمات المالية المطورة والموجهة لقطاعات محددة من سوق التجزئة المصرفية، مع العمل على تعزيز مركزنا أكثر فأكثر في مجال التجزئة المصرفية، وإستهداف تحقيق المزيد من التوسع في قطاعي الخدمات المصرفية للشركات والخزينة، وأخيراً، التركيز بشكل دائم على عملياتنا لتحقيق مستويات أعلى من التميز في خدمة العملاء وقدرات التوصيل. ستحافظ الصناعة المصرفية على عنصر المنافسة القوية، إلا أنني أرى بأننا نمتلك المقومات الضرورية للنجاح والإزدهار في مثل هذه البيئة - تنوع في الأعمال وموظفون أوفياء وثقافة أداء راسخة -.

وختاماً، يسرني أن أرفع بالأصالة عن نفسي، ونيابة عن مجلس إدارة البنك أسمى آيات الشكر والعرفان لحكومتنا الرشيدة، وعلى رأسها مقام خادم الحرمين الشريفين وولي عهده الأمين، لما توليه من رعاية ودعم للقطاع الخاص. كما نخص بالشكر والتقدير معالي وزير المالية والإقتصاد الوطني، ومعالي محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي تقديراً لمؤازرتهم وتوجيهاتهم المستمرة. ولا يفوتني شكر عملائنا الكرام وبنوكنا المراسلة لثقتهم المستمرة بنا، ودعمهم المتواصل لنا، والشكر موصول لأعضاء مجلس الإدارة وكادر البنك - إدارة وموظفين - على جهودهم الدؤوبة، ومساهماتهم الفردية القيمة في سبيل رفعة ونجاح البنك العربي الوطني، فمعاً نستطيع مواجهة تحديات وفرص المستقبل بثقة راسخة، وإصرار على النجاح.



عبد العزيز بن صالح الصغير
رئيس مجلس الإدارة



إلى: السادة مساهمي البنك العربي الوطني

يسر مجلس الإدارة أن يضع بين أيديكم تقريره السنوي للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٠م الموافق ٥ شوال ١٤٢١ هـ.

النتائج المالية

بلغ إجمالي موجودات البنك العربي الوطني ٣٧,٨٩١ مليون ريال سعودي بنهاية عام ٢٠٠٠م (١٩٩٩-٢٠٠٠, ٣٥,٨٧١ مليون ريال سعودي)، بينما ارتفع إجمالي محفظة القروض بنسبة ٨٪ إلى ١٣,٩١٥ مليون ريال سعودي (١٩٩٩-٢٠٠٠, ١٢,٩٠٦ مليون ريال سعودي)، وتميزت محفظة القروض لهذا العام بجودة التنوع لتغطي مختلف قطاعات الاقتصاد، كما ارتفعت ودائع العملاء إلى ٢٤,٩٢٧ مليون ريال سعودي (١٩٩٩-٢٠٠٠, ٢٤,٤٤٤ مليون ريال سعودي).

واصل المركز المالي للبنك -أسوة بالسنوات السابقة- عكس نسب ومؤشرات قوية كارتفاع نسبة السيولة وكفاية رأس المال. وتبلغ النسبة المطلوبة لكفاية رأس المال حسب المعايير الدولية ٨٪ كحد أدنى، في حين بلغت هذه النسبة ١٨٪ لدى البنك العربي الوطني مع نهاية عام ٢٠٠٠م.

بلغت الأرباح الصافية ٤٠٥ مليون ريال سعودي لعام ٢٠٠٠م، بزيادة نسبتها ٢٣٪ عن أرباح العام السابق.

توزيع الأرباح

يوصي مجلس الإدارة بتوزيع مبلغ وقدره ٣١٠,٢ مليون ريال سعودي كأرباح نقدية على المساهمين بواقع ١٠ ريال سعودي صافي للسهم الواحد مقارنة بمبلغ ٢٤٧ مليون ريال لعام ١٩٩٩م، أي بزيادة نسبتها ٢٥٪. كما يوصي مجلس الإدارة بتحويل مبلغ ١٧ مليون ريال سعودي إلى الاحتياطي النظامي ومبلغ ٧٥ مليون ريال إلى الاحتياطي العام.

الموارد البشرية

بلغ عدد العاملين ١,٨٦٣ موظفاً في نهاية عام ٢٠٠٠م مقارنة بـ ١,٦٩٦ موظفاً في نهاية العام السابق، بينما بلغ عدد منسوبي فرع لندن ٢٨ موظفاً في نهاية العام.

الفروع العاملة

بلغ عدد الفروع العاملة في المملكة العربية السعودية ١١٦ فرعاً في نهاية العام، بالإضافة إلى فرع لندن.

لجنة المراجعة

صالح الطعيمي:
رئيس

محمد العمران
عبد الحميد العطاري

المساهمون

المساهمون السعوديون
٦٠٪

البنك العربي .ش.م.ع
(الأردن) ٤٠٪

اللجنة التنفيذية

نعمه صباغ:
رئيس

عبد اللطيف الجبر

صلاح الراشد

أحمد العقيل

عبد الحميد العطاري

مكافأة أعضاء مجلس الإدارة

تمشياً مع أحكام المادتين ٢١ و ٢٤ من النظام الأساسي للبنك، بلغ إجمالي الرواتب والبدلات المدفوعة لأعضاء مجلس الإدارة عن عام ٢٠٠٠م مبلغاً وقدره ١,٧٩٤,٠٠٠ ريال سعودي منها ١,٢٦٠,٠٠٠ ريال سعودي دفعت كمكافأة سنوية أما المبلغ المتبقي فيمثل بدل حضور اجتماعات مجلس الإدارة واللجنة التنفيذية وتكاليف السفر والإقامة والمصروفات النثرية لأعضاء مجلس الإدارة.

مراجعو الحسابات

قامت الجمعية العامة العادية لمساهمي البنك العربي الوطني خلال اجتماعها المنعقد في مارس ٢٠٠٠م بتعيين السادة / آرثر أندرسن وشركاهم والسادة / بكر أبو الخير وشركاه كمراجعين حسابات خارجيين للبنك لعام ٢٠٠٠م.



نعمه صباغ
عضو مجلس الإدارة المنتدب



عبد العزيز بن صالح الصغير
رئيس مجلس الإدارة



عبد الله إبراهيم سلسلة



صلاح راشد الراشد



راشد سعد الراشد



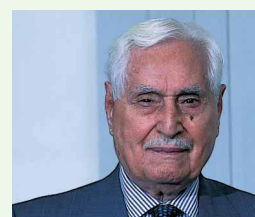
عبد اللطيف حمد الجبر



عبد الحميد محمد العطاري



خالد عبد الحميد شومان



عبد المجيد عبد الحميد شومان



أحمد عبدالله العقيل

تسخير الخدمات المصرفية للقرن الحادي والعشرين لخدمة عملائنا

شهد شهر فبراير من عام ٢٠٠٠ بزوغ فجر عهد جديد من الخدمات المصرفية بالمملكة العربية السعودية، مع تقرد البنك العربي الوطني بطرح خدمته المصرفية عبر الإنترنت Alarabi e-bank، محققاً بذلك سبقاً نوعياً في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى المملكة، ومعززاً ريادته في مجال الابتكار والتجديد التقني المتواصل، إنطلاقاً من قناعاته وسعيه الدؤوب لتقديم أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة لعملائه، وجعلها في متناول أيديهم في أي وقت، ومن أي مكان عبر تسخير التقنية لخدمتهم.

لقد كان عام ٢٠٠٠ نقطة تحول للبنك نظراً لترسيخ وتطوير الدعائم الصلبة التي سبق إرساؤها خلال السنوات الماضية، ليشهد بزوغ فجر الألفية الجديدة إرتقاء أنظمتها وإجراءاتها إلى مستويات قياسية جديدة من التطوير والتحديث، مع التركيز المتجدد على خدمة العميل ونيل رضاه، مما أكسب أداء البنك زخماً جديداً للإنطلاق بخطى ثابتة نحو آفاق المستقبل المنشود.

مجموعة التجزئة المصرفية

صقل وإثراء التجربة المصرفية للإرتقاء إلى مستويات أعلى من رضا العملاء

تتمحور فلسفتنا في إستباق توقعات العملاء على الإصغاء لمطالبهم، وتقييم إحتياجاتهم، وترجمتها إلى منتجات وخدمات جديدة في متناولهم عبر قنوات اتصال فعالة. لقد كان هذا التوجه المحرك الدافع لإعادة هيكلة شبكة الفروع خلال عام ١٩٩٩م، وقد بدأت فلسفتنا تؤتي ثمارها سواء من خلال تحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء أو عوائد أفضل على مستوى الفروع. إننا نسعى بخطى حثيثة لتقديم حلول مدروسة لإحتياجات العملاء لتجسيد التميز في الخدمات المصرفية التقليدية والعصرية. ولفهمنا المتزايد لتطلعات العملاء، قمنا بطرح باقة متنوعة من المنتجات المصرفية المنافسة الموسومة بالتميز، والموجهة بعناية لشرائح العملاء المستهدفة، وقد تكللت هذه الإستراتيجية بالنجاح بإستقطابها لعملاء جدد في قطاع التجزئة المصرفية. ولتعظيم القيمة المضافة لعملائنا، قمنا بتوسيع شبكة صراف العربي لتضم أكثر من ٢٤٩ جهازاً، إستطاعت معالجة رقم قياسي من العمليات، حيث إرتفع حجم العمليات خلال العام بنسبة ٢٩٪ بينما سجلت عمليات بطاقات الإئتمان زيادة نسبتها ١٧٪ مقارنة بالعام السابق.

عام تحول وتميز لإدارة بطاقات الإئتمان

تم خلال عام ٢٠٠٠ عملية التجديد الشاملة لإدارة بطاقات الإئتمان. ومع توفر بنية أعمال راسخة، تم إستقطاب العديد من الكوادر والخبرات المؤهلة لتوفير قاعدة إنطلاق سليمة نحو طرح منتجات جديدة. كما تم نقل مركز خدمات العربي المصرفية عبر الهاتف (هاتف العربي) إلى موقع جديد ضمن إطار حملة مكثفة لإستباق توقعات العملاء، علاوة على الإستثمار في نظام جديد أكثر تطوراً لإستقبال ومعالجة مكالمات العملاء باللغتين العربية والإنجليزية على مدار الساعة لتشمل الإستفسارات المتعلقة بالحسابات، وكذلك الإستجابة لطلب المعلومات سواء كانت عامة أو خاصة بمنتجات محددة. ومن المقرر إدخال تحسينات إضافية على النظام في مطلع عام ٢٠٠١ مع توفير خدمة الرد الآلي.

تفعيل خدمات نقاط البيع

تشمل الخطط الموضوعية لعام ٢٠٠١، تحديث نظام نقاط البيع لتوفير معالجة متطورة، بإستخدام آخر ما توصلت إليه تقنية الإتصالات الحديثة، لرفع مستويات الخدمة والأداء بعد إستحواذ البنك على أكبر عدد من عملاء نقاط البيع النشيطين على مستوى المملكة، بينما يحوز تدريب ومساندة قاعدة التجار على موقع متقدم في سلم أولوياتنا بما يعود بالفائدة على الطرفين.



إنطلاقاً من إيمان كل شركة خدمات ناجحة بتحقيق رضا العميل، تعكس الشراكة بين البنك العربي الوطني وشبكة التجار المنتسبين لخدمة نقاط البيع التزامنا بتحقيق مزايا إضافية للطرفين.





رفع مستوى خدماتنا لـ

تقديم باقة متنوعة من المنتجات المالية بفاعلية وسرعة وإنسجام تام.

نظرة عامة على الأعمال

قيمة مضافة أكبر ومزايا فريدة لعملاء القروض الشخصية

سبق وأن أشرنا في سياق التقرير السنوي لعام ١٩٩٩ إلى أن توفير خبرة مصرفية متطورة لا يعني الكثير، ما لم تتمكن من إيصال المنتجات والخدمات بإقتدار وفاعلية إلى عملائنا الحاليين والمستهدفين. لقد تعاطت برامج التسويق والإتصال الهادفة مع هذا التحدي بشكل مباشر خلال عام ٢٠٠٠، ونخص بالذكر منها برامج التمويل الشخصي. لقد ساعدت رسالتنا التسويقية المرتكزة على "المقارنة والمنافسة"، في بناء قاعدة هامة من العملاء الجدد الذين إكتتبوا في برامج التمويل الشخصي. كما حققت منتجات القروض التي طرحت مؤخراً - مع ما إنطوت عليه من تميز جلي وإستهداف واضح لأشرائح محددة، سواء كانت منتجات متوافقة مع مبادئ الشريعة أو المنتجات التقليدية - قيمة مضافة أكبر ومزايا أفضل للعملاء، مما وضع البنك في طليعة مقدمي خدمات الإقراض الشخصي في المملكة خلال فترة وجيزة نسبياً. كما تبني البنك سياسات حكيمة في إدارة الإئتمان ومخاطره.

خدمة المجتمع - خطوة متواضعة تجاه قضية إنسانية جلية

يوصل البنك العمل على ترسيخ أواصر العلاقة مع المجتمع المحلي، من خلال برامجه الإجتماعية والخيرية التي تشمل على سبيل المثال لا الحصر، مساهمة البنك في دعم مشروع "الأمير عبد الله بن عبد العزيز وأبنائه الطلبة للحاسب الآلي"، بتخصيص ريال واحد مقابل كل عملية سحب نقدي تتم على أجهزة صراف العربي خلال الفترة من ٢٠٠٠/١١/١٠ إلى ٢٠٠١/١/١٥م، إضافة إلى علاقته المتميزة والمتواصلة مع جمعية الأطفال المعاقين، حيث أضاف البنك خلال العام مبلغ مليوني ريال سعودي إلى تبرعاته السابقة للجمعية التي بلغت ١٨ مليون ريال، علاوة على مساهمته في برامج تسويق مشتركة سيدعمها بكل قوة وزخم خلال السنوات القادمة. ولا يسعنا إلا أن نشكر عملائنا على دعمهم المتواصل لهذه القضية الإنسانية الجلية، فلولا فضل الله ومساندتهم المستمرة، لما تمكنا من إنجاز هذه الخطوة المتواضعة بحجمها، الكبيرة بمعناها.

التجزئة المصرفية والمستقبل

تساهم خدمات التجزئة المصرفية العصرية في صقل وتطوير تطلعات العملاء، فالمداخل التقليدية للخدمة لم تعد كافية. إن بناء جسور الثقة والولاء، وتلبية إحتياجات الجيل القادم من العملاء، تحتم إنتهاج أسلوب جديد من التفكير المبدع. وقد أطلقنا على هذه العملية مسمى "إدارة تئمين العلاقة لعملاء البنك في قطاع التجزئة المصرفية".

لقد وفر أسلوبنا في إدارة تئمين علاقات العملاء آلية للتعامل مع شرائح السوق المستهدفة، إنطلاقاً من عوامل التوزيع السكاني، ومستويات الدخل، وغير ذلك من المتغيرات المحورية. وتأسساً على تلك النتائج، قمنا بتصميم سلسلة من البرامج التسويقية المميزة، تستهدف العملاء الميسورين، والعملاء ذوي الملاءة، وشريحة المتقاعدين، والسيدات، وطبقة متوسطي الدخل الناشئة.

ترتكز عملية إدارة تئمين علاقة العملاء على ترجيح رغبات العميل بدلاً من إمكانيات المنتج، فإدارة تئمين علاقات العملاء تعني - بالنسبة للبنك العربي الوطني - نشر تقنيات مبتكرة، وتطوير مهارات جديدة، وتبني أفكاراً سباقية، وذات فعالية في تقدير التكاليف، والتركيز على النتائج، بينما تساعد عمليات التحليل المتطورة لقاعدة العملاء، ونماذج بناء العلاقات المستحدثة بإستخدام قواعد البيانات، على تحديد متطلبات العميل لكسب ثقته وولائه، بدلاً من التركيز على زيادة حصتنا من السوق فحسب.

قيمة مضافة للخدمات المصرفية التجارية

أدت الفرص المتنامية في سوق الخدمات المصرفية للشركات المتوسطة الحجم إلى إستحداث وحدة عمل إستراتيجية، تمارس نشاطها إنطلاقاً من خمسة مراكز تجارية جديدة، تغطي أرجاء المملكة المختلفة. لقد قطفنا ثمار هذه الإستراتيجية من خلال زيادة كفاءة العمليات التشغيلية، وتطوير جودة معايير الرقابة الإئتمانية، والوصول إلى مستويات أعلى من رضا العملاء.

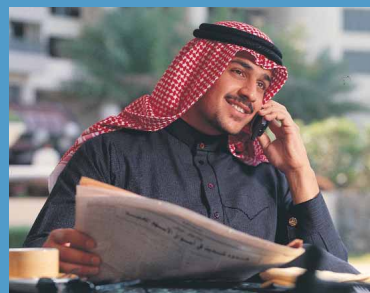


تركز خدمات البنك العربي الوطني الإستثمارية على تلبية إحتياجات عملائه المتغيرة أثناء مراحل حياتهم المتعاقبة، وتوفر باقة المنتجات الشاملة التي نقدمها مرونة فائقة لتكوين وحماية ونقل الثروات المتركمة للأجيال القادمة.





الثقة المتبادلة هي سر الإرتباط القوي بين مجموعة الخدمات المصرفية للشركات بالبنك العربي الوطني، وقاعدة عملائنا المتنامية. تسهم هذه البيئة الإيجابية في رقد تطور وتنوع البنية الصناعية للمملكة.



رفع مستوى خدماتنا لـ

تقييم فرص السوق وتحديد آليات التوصل المناسبة.

نظرة عامة على الأعمال

مجموعة الخدمات الإستثمارية

تقوم فلسفة المجموعة الإستثمارية على توفير نطاق واسع من المنتجات لعملاء البنك، مع التركيز بشكل خاص على مجالات وساطة الأسهم المحلية والدولية، وصناديق الإستثمار المشتركة، ومنتجات التأمين الإستثمارية، والخدمات المصرفية الخاصة. كما تشمل فلسفة المجموعة، الإلتزام المستمر بتطوير وتنويع المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، وتسخير التقنية المتطورة لخدمتهم. لقد كان عام ٢٠٠٠ عام نجاح بكل المقاييس، مع تسجيل زيادة جوهرية في الإيرادات التي تحققت من نشاطات تداول الأسهم الدولية، وطرح صناديق إستثمارية جديدة، وتوسيع نطاق توزيع وتسويق منتجات التأمين الإستثماري البنكية. لا تقتصر إنجازات البنك العربي الوطني على تبوأ مكانة بارزة في مجال وساطة الأسهم المحلية بين بنوك المملكة فحسب، بل تجاوزت ذلك إلى تحقيق زيادة مرضية في الإيرادات، وقاعدة العملاء في خدمة وساطة الأسهم الدولية. ولمواكبة هذه الزيادة، نقوم بالإستثمار في شراء أنظمة تداول إضافية، وزيادة عدد الوسطاء الدوليين، مما سيؤدي إلى تطوير أداء عمليات الوساطة، ورفع معايير التواصل مع العملاء.

نجحت إدارة الأصول والصناديق الإستثمارية المشتركة في إطلاق ثلاثة صناديق جديدة هي: صندوق أسواق المال بالريال السعودي والدولار الأمريكي، والصندوق المضمون لأسهم التقنية. كما نعمل على إعادة هيكلة مجموعة الصناديق لتوفير خدمة أفضل تساعد في التخطيط المالي للفرد.

حققت منتجات التأمين الإستثماري التي يقوم البنك بتسويقها في مختلف أرجاء المملكة تحت علامة "أمان" نمواً جيداً في الإيرادات وقاعدة العملاء. وإنسجاماً مع حرص المجموعة على توفير أعلى درجات الأمان المالي لعملائنا خلال مراحل الحياة، قمنا بطرح مجموعة من المنتجات الجديدة التي تغطي التعليم، وتخطيط حماية الثروة والتقاعد، لتوفر قاعدة إنطلاق راسخة لتحقيق الأهداف المالية المستقبلية. ولدعم هذه الإستراتيجية، قمنا بإستقطاب وتعيين موظفين متمرسين من ذوي الكفاءة والخبرة في مراكز الإستثمار المختلفة، ودائرة التخطيط المالي الشخصي، والعديد من فروع التجزئة.

ومع سعيها الدؤوب لزيادة حصتنا من السوق، سنواصل تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، تقتزن بالإستثمار في التقنية الملائمة، ولعل الأهم من ذلك كله تفعيل الإستثمار في موظفينا الذين يمثلون واجهة البنك الأمامية للإلتصال بعملائه.

مجموعة الخدمات المصرفية للشركات

بالنسبة لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات، ساعد التوسع في نشاطات التمويل إلى زيادة الربحية التي إقترنت بممارسة رقابة محكمة على المحفظة، من خلال التركيز على ثلاثة محاور رئيسية هي: ترسيخ وتوسيع نطاق علاقاتنا مع قاعدة عملائنا الأساسية، وتأسيس علاقات جديدة مع عملاء مستوفين للمعايير التي وضعناها للسوق المستهدفة، وإستمرار المجموعة في الإستفادة من مركزها القيادي في قطاع تمويل المشاريع والقروض المشتركة.

ولعل الزيادة المصاحبة في الدخل خير شاهد على نجاح هذه الإستراتيجية، فقد تم تحقيق نمو في كافة القطاعات، مع رفع مستوى دخل العملات المحفظة على خدمات التجارة. شمل تكليف البنك بإدارة وترتيب تسهيلات قروض مشتركة لحساب شركة بتروكيميا (إحدى شركات مجموعة سابك) بمبلغ ٦٠٠ مليون دولار، وترتيب تسهيلات بمبلغ ٢,٥٠٠ مليون ريال لحساب شركة الإتصالات السعودية. كما قام البنك بترتيب عمليات نقل الأصول وتملكها (Asset Securitisation).

إن قدرتنا على الإستجابة السريعة لطلبات عملائنا - سواء في مجال تنفيذ العمليات أو توفير التسهيلات الإئتمانية - سر نجاحنا، كما تؤمن بأن السرعة في الإستجابة، وعملية إتخاذ القرارات، تمنحنا أفضلية تنافسية لزيادة حصتنا من السوق.

ولمواكبة الطلب المتزايد من العملاء، وتوقعاتهم المتنامية دوماً، تم إفتتاح مركز مستقل للخدمات المصرفية للشركات في الرياض، على أن يتبع هذه الخطوة تخصيص أقسام مستقلة لخدمة عملاء الشركات داخل الفروع الرئيسية في كافة أرجاء المملكة. تنظر المجموعة للمستقبل بكل ثقة، بعد أن إمتلك الموارد والعزم على إستغلال التوسع المتوقع لنشاطات تمويل الشركات، والمشاريع والبنى التحتية خلال عام ٢٠٠١م.



رفع مستوى خدماتنا لـ

تبني مبادرات جديدة تلبي رغبات ومتطلبات عملائنا المتنوعة.

نظرة عامة على الأعمال

الخزينة

حقق فريق خدمة العملاء التابع لمجموعة الخزينة تقدماً جوهرياً منذ تشكيله قبل ١٨ شهراً. لقد تمت صياغة وتصميم رسالة الفريق المتمثلة بتقديم الخدمات، والمنتجات الملائمة للعملاء بشكل يضمن تلبية إحتياجات وخصوصيات كل عميل. يشمل نطاق المنتجات الحالي الودائع، القسط الأجنبي، عقود الخيارات، منتجات مشتقات أسعار العملات والسلع الأخرى، إضافة لتسهيلات متنوعة للتداول في خيارات القسط الأجنبي والمتاجرة بالهامش. كما تم تنسيق نشاطات الخزينة لتتسجم وتتكامل مع الخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية التجارية، والخدمات المصرفية الخاصة لتوفر أسلوباً أكثر شمولاً لخدمة العلاقات. إقترن إلتزامنا بتميز الأداء مع التركيز على تطوير ممارسات العمل، مما أدى إلى زيادة الربحية وتفعيل التواصل مع العملاء من خلال عقد ندوات وحلقات هادفة وموجهة، بينما تمثل خدمة التداول على مدار الساعة القلب النابض لعمليات الخزينة.

فرع لندن

خلال عام ٢٠٠٠، استطاع فرع لندن إستغلال الإلتعاش الإقتصادي الذي شهدته المملكة العربية السعودية، من خلال توفير تسهيلات تمويل التجارة بفاعلية عالية للشركات السعودية التي تتعامل في الأسواق الأوروبية، حيث إشتملت تلك النشاطات على هيكلية ومعالجة طلبات فتح الإعتمادات والأدوات المالية الأخرى، بما في ذلك المنتجات التجارية الخاصة. كما واصل الفرع العمل على إستكشاف وتطوير حلول جديدة لتحقيق قيمة مضافة على عمليات العملاء، ودعم نشاطات الشركات والمستثمرين السعوديين من المتعاملين بأسواق المملكة المتحدة.

ومن الجدير بالذكر، أن عدد الشركات الأوروبية التي تتعاقد لتنفيذ مشاريع في المملكة العربية السعودية ودول مجلس التعاون في إزدياد. لقد نجح الفرع من خلال الدمج بين الدراية الواسعة والمهنية العالية، في توفير نطاق الخدمات والمعلومات ومستويات المساندة التي درجت تلك الشركات على طلبها.

أما من حيث الخدمات المصرفية الشخصية، نواصل العمل على توسيع نطاق المنتجات المتاحة لعملائنا في لندن، إضافة إلى عملاء البنك العربي الوطني في المملكة أثناء زيارتهم لبريطانيا. وبإختصار، يسعى الفرع إلى المحافظة على أسس الخدمة ورضا العملاء التي أخذ على عاتقه مسؤولية الإلتزام الجاد بها منذ افتتاحه في يناير ١٩٩١م.

الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

قام البنك العربي الوطني بطرح خدمته المصرفية عبر الإنترنت Alarabi-ebank في فبراير ٢٠٠٠م، محققاً بذلك سبقاً نوعياً في تدشين أول خدمة مصرفية من نوعها في المملكة، لتمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في أي وقت، ومن أي مكان.

يدرك البنك تمام الإدراك الفرص والمخاطر التي تفرضها التعاملات المصرفية عبر الإنترنت، كما يدرك وجود فرص وفيرة لتقديم خدمات متطورة، وإستقطاب عملاء جدد عبر الشبكة. ويكتسب هذا الجانب التطويري أهمية خاصة عند وضعه في إطاره الصحيح، أخذين بعين الإعتبار فئات الأعمار، وزيادة الوعي بأهمية الحاسب الآلي بين مواطني المملكة، حيث ستوفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في نهاية المطاف، بديلاً جذاباً بتكلفة منخفضة للخدمة المصرفية التقليدية عبر شبكات الفروع.

لقد روعي في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت Alarabi-ebank سهولة الإستخدام، لتكون بمثابة فرع خاص للبنك على الحاسب الشخصي للعميل، وبحيث يتمكن من تنفيذ معاملاته المصرفية بأمان وسرية وراحة تامة. يستطيع المشتركون الحاليون في الخدمة الإستفسار عن الأرصدة، وكشوف الحسابات، وتصفح العمليات للأشهر الستة السابقة، وتحويل الأموال بين حساباتهم، بما في ذلك تسديد أرصدة حسابات بطاقات الإئتمان. كما يستطيع العملاء إرسال الحوالات والمدفوعات لأطراف أخرى داخل وخارج المملكة، مع إستخدام نظام تبادل الرسائل الموثق والأمن تماماً للمراسلة والتخاطب مع دوائر البنك المختلفة.

لقد تم وضع خطط لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المتوفرة عبر الشبكة في مرحلة لاحقة، لمواكبة تطور بنية الإتصالات بالمملكة. وإلى أن يتم ذلك، بإمكان عملاء الخدمة المصرفية عبر الإنترنت الثقة بنظامنا الأمني المدعم بأخر ما توصلت إليه التقنية الحديثة، تجسيدا لفلسفة البنك التي لا تقبل المساومة عندما يتعلق الأمر بالجوانب الأمنية للخدمة.



مع إطلالة عصر التقنية الرقمية، طرح البنك العربي الوطني خدمة مصرفية إلكترونية متكاملة تتسم بالسرعة والمرونة وسهولة الإستخدام. إن ريادتنا في تسخير التقنية العصرية توفر لعملائنا خدمات مالية تواكب تطورات القرن الحادي والعشرين.





رفع مستوى خدماتنا لـ

الإصغاء لمطالب عملائنا ومتابعة مستجدات السوق.



نظرة عامة على الأعمال

مجموعة تقنية المعلومات

حافظ البنك العربي الوطني على الصدارة في تسخير تقنية المعلومات لخدمة العميل في المملكة، حيث ينظر البنك إلى تقنية المعلومات كوسيلة بالغة الأهمية لتمكين وحدات العمل من رفع مستويات أدائها الإجمالية. ومن هذا المنطلق، بادرت المجموعة إلى تنفيذ العديد من مشاريع تقنية المعلومات.

يأتي طرح أول خدمة مصرفية عبر الإنترنت على مستوى المملكة كمشروع رئيسي للمجموعة، إلا أن المشروع مجرد حلقة من خطة أكثر طموحاً لحيازة برامج جديدة، وتحديث الأنظمة القائمة. وعلى الصعيد ذاته، أدى تحديث أو إستبدال عدد من أنظمة الحاسب الآلي الرئيسية إلى تحسين البنية الفنية، بينما تستمر نشاطات تحديث الأجهزة وشبكات الإتصال المحلية بشكل مستمر، لوضع مزايا التقنية المتطورة في متناول البنك وعملائه.

كما إستمر العمل على تنفيذ مشروع الشبكة المشتركة مع مؤسسة النقد العربي السعودي، حيث يقوم البنك من جانبه بتحديث قنوات إتصال الشبكة للمواقع الحرجة لتحويلها من قنوات إتصال تقليدية إلى أخرى متطورة.

الموارد البشرية والتدريب

يلعب تطوير وتدريب الموظفين دوراً محورياً في الإستجابة للتوقعات المتنامية لعملائنا، حيث قمنا بدفع هذا المفهوم خطوة أخرى إلى الأمام من خلال وضع أهداف أداء فردية لكل عضو من كوادر البنك، مع ربط هذه الأهداف مباشرة بالأهداف الإستراتيجية الشاملة للبنك، ليكون لكل موظف نصيب مباشر في الإسهام لرفع مستويات ومعايير خدمة العميل.

كما تم إقرار مبادرات وخطط رئيسية لتحقيق تلك الأهداف، تشمل توفير التدريب المكثف على أحدث تقنيات ووسائل خدمة العميل، وتعزيز إنجازات التدريب من خلال تنفيذ حملة شاملة لقياس رضا العملاء، تمكنهم من تقييم درجات رضاهم عن مستوى الخدمات المقدمة لهم.

وضمن إطار فلسفتنا التي تركز على الإصغاء، التقييم، التوصيل والإتصال المستمر، قمنا بتطوير أساليب مبتكرة لتحديد وإستيعاب الإحتياجات المتغيرة لعملائنا لنتمكن من مواكبة تلك الإحتياجات بمنتجات وخدمات ملائمة أولاً بأول.

ومع إيماننا بالطبيعة المستمرة لعملية التدريب والتطوير، نرى أن الإعداد للمستقبل أمر حيوي لنمو وتطور البنك ذاته. ومن هذا المنطلق، يشكل برنامج المتدربين التنفيذيين الذي ينفذه البنك نواة برنامجنا لإحلال العنصر الوطني، ورفع نسبة السعودية في قطاعات البنك المختلفة، حيث وصلت هذه النسبة إلى ٧٦٪ من إجمالي عدد الموظفين في نهاية العام. كما تم التعاقد خلال العام الحالي مع خريجين من أعرق جامعات المملكة وإحاقهم بدورات تدريبية لمدة ستة أشهر، تغطي مختلف الجوانب النظرية والتطبيقية للخدمات المصرفية، مع التدريب على رأس العمل قبل تثبيتهم في وظائف دائمة، تجسداً لإيماننا بأن إعداد مديري المستقبل يبدأ الآن من خلال إحتضان الكفاءات الشابة.

الخلاصة

بحلول القرن الواحد والعشرون يجد البنك نفسه بموقع أفضل مما كان عليه سابقاً. تتمتع برؤيا واضحة وإستراتيجية تم وضعها بعناية للتطبيق والمصادر البشرية المؤهلة التي تساعد في تحقيق اهدافنا. ستشهد الأعوام القادمة تدفق متواصل للتحسينات والإبداع مما يضمن إرتقاء متواصل في جودة خدماتنا ومنتجاتنا.