



حلول مالية لحياة أفضل



صاحب السمو الملكي الأمير
سلطان بن عبد العزيز آل سعود

النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء
وزير 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



٣	بيانات مالية وإحصائية	الإدارة العامة: ص. ب. ٥٦٩٢١ الرياض ١١٥٦٤
٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة	
٦	تقرير مجلس الإدارة	هاتف: ١٤٠٢٩٠٠٠ (+٩٦٦)
٧	أعضاء مجلس الإدارة	
٩	نظرة عامة على الأعمال	فاكس: ١٤٠٢٧٧٤٧ (+٩٦٦)
١٧	تقرير مراجعي الحسابات	تلكس: ٤٠٢٦٦٠ ARNA SJ
١٨	قائمة المركز المالي	
١٩	قائمة الدخل	
٢٠	قائمة التغيرات في حقوق المساهمين	صفحة الإنترنت: http://www.anb.com.sa
٢١	قائمة التدفقات النقدية	
٢٢	إيضاحات حول القوائم المالية	
٢٨	شبكة فروع البنك	

بيانات مالية وإحصائية					للسنوات المنتهية في ديسمبر ١٩٩٨-٢٠٠٢م
٢٠٠٢	٢٠٠١	٢٠٠٠	١٩٩٩	١٩٩٨	
١,٤٢٣	١,٢٧٤	١,١١٥	٩٢٠	٩٠١	صافي دخل العمولات الخاصة
٩٠٦	٧٨٩	٦٨٨	٥٥٠	٥٠٤	صافي الدخل قبل المخصصات
٣٢٢	٣٠٣	٢٨٣	٢٢٠	٢٠٣	مخصصات القروض والضمانات
٥٨٤	٤٨٦	٤٠٥	٣٣٠	٣٠١	صافي الدخل
٢,٠٧	٢,٠٦	٢,٠٣	١,٧٦	١,٨٢	نسبة الإيرادات إلى المصاريف
%١,٣٢	%١,٢٣	%١,١٠	%٠,٩٤	%٠,٨٨	العائد على الموجودات
%١٦	%١٤	%١٣	%١١	%١٠	العائد على حقوق المساهمين
%٢٦	%٢٣	%٢٢	%١٨	%١٧	العائد على حقوق المساهمين قبل المخصصات
%٩٩	%٧٩	%٦٦	%٥٣	%٥٠	نسبة تغطية المخصصات إلى القروض غير العاملة
١٩,٠٦٥	١٩,٢٥١	١٦,٣٧٥	١٤,٠٦٦	١٣,٢٩٦	الإستثمارات
١٦,٠١٦	١٣,٨٦٧	١٣,٢١٠	١٢,٦٨٤	١٠,٠٤٩	القروض والسلف
٤٤,٢٩٩	٣٩,٤٦٩	٣٦,٩٤٦	٣٥,١٩١	٣٤,١٦٩	إجمالي الموجودات
٢٨,١٦٦	٢٦,١٢٨	٢٤,٧٠٤	٢٤,٢٧٣	٢٢,٨٧٠	ودائع العملاء
٣,٥٤٨	٣,٣٦٦	٣,١٦٠	٣,٠٦٦	٢,٩٨٣	إجمالي حقوق المساهمين
%٨١	%٧٨	%٧٥	%٧٤	%٧٢	نسبة السعوية
٣,٥٠٨	٢,٥٦٦	٢,٠٧٠	٢,٠٣٤	١,٥٧٣	أرصدة الصناديق الإستثمارية المدارة

كلمة رئيس مجلس الإدارة

السادة / مساهمي البنك العربي الوطني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته



عبد اللطيف بن حمد الحزري
رئيس مجلس الإدارة

يطيب لي أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي الثالث والعشرين للبنك العربي الوطني

وحسابات البنك للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٢م.

لقد كان العام ٢٠٠٢ عاماً حافلاً بالإنجازات غير المسبوقة في البنك ، كما كان العام الأفضل على الإطلاق منذ تأسيس البنك قبل ٢٣ سنة، حيث أضفنا المزيد من الإنجازات لسجل الأداء المتميز الذي تحقق في الأعوام السابقة.

ولا شك أن السادة المساهمين يذكرون معنا مضي أربع سنوات على شروع البنك في عملية إعادة الهيكلة الشاملة لنشاطاته. ومن خلال هذا التقرير السنوي، يسرني أن أستعرض معكم المؤثرات الرئيسة لأداء البنك خلال العام ٢٠٠٢م الدالة على تلك الإنجازات في إطار حلقة متصلة تعكس النمو المضطرد لأداء البنك منذ العام ١٩٩٨م.

تمحورت عملية الهيكلة التي شرعنا في تطبيقها قبل أربع سنوات على تحقيق أربعة أهداف رئيسية، نوجزها فيما يلي:

يتلخص الهدف الأول في وضع أسس متينة لتحقيق زيادة مستقرة ومتنامية في الأرباح والأداء بشكل مستمر، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تعظيم عوائد المساهمين. و يحقق البنك هذه الزيادة من خلال التركيز على بناء علاقات وطيدة مع العملاء بدلاً من الإكتفاء بتنفيذ العمليات فقط، إضافة إلى توسيع نطاق المنتجات المقدمة للعملاء سعياً لإستقطاب حصة أكبر من أعمالهم المصرفية، وفي هذا السياق يعمل البنك أيضاً على إدارة مخاطر الائتمان عبر تنويع أصول محفظة القروض، جنباً إلى جنب مع تطبيق سياسات إقراض متحفظة، وكذلك الإلتزام بسياسة بناء المخصصات الوفيرة، والعمل على توسيع قاعدة الإيرادات بشكل مطرد على الدوام.

أما الهدف الثاني فهو وضع إجراءات مُحكمة لمراقبة الإئتمان والمخاطر ترتكز على أفضل معايير الصناعة المصرفية، قياساً بالمعايير الإقليمية والدولية. لقد كان بناء مستوى قوي من مخصصات خسائر القروض أحد العناصر الحيوية لهذا الهدف، لضمان حماية مركز البنك بشكل كاف في المستقبل ضد أي تراجع موسمي في أسواق الائتمان أو الاقتصاد العالمي عموماً.

ويتلخص الهدف الثالث في العمل على تحسين رضا العميل بشكل هادف ومستمر. ف جودة خدماتنا ونطاق منتجاتنا هما الميزتان اللتان سترفعان مقدرات البنك التنافسية، الأمر الذي سيؤدي إلى تعظيم العائد على نشاطات البنك وأعماله.

أما الهدف الرابع فهو مواصلة نهج الإرتقاء بقدرات وولاء وتحفيز مواردنا البشرية من خلال توفير برامج تدريب موجهة بعناية، وإستقطاب الكفاءات الوظيفية اللازمة لدعم منظومة المهارات المتوفرة في البنك، إضافة إلى سعي البنك الحثيث لتطوير صفوف موظفينا السعوديين الشباب ليشكلوا نواة الإدارة المستقبلية للبنك.

لقد حقق البنك نمواً قوياً في الأداء المالي للعام ٢٠٠٢م، ويأتي هذا الإنجاز ليضيف حلقة جديدة إلى نهج النمو المستمر منذ العام ١٩٩٨م.

بلغت الأرباح الصافية قبل المخصصات ٩٠٦ مليون ريال سعودي في العام ٢٠٠٢م مقارنة بمبلغ ٧٨٩ مليون ريال سعودي للعام السابق، أي بزيادة نسبتها ١٥٪، أما الأرباح الصافية بعد خصم المخصصات فقد بلغت ٥٨٤ مليون ريال سعودي في العام الحالي مقارنة بمبلغ ٤٨٦ مليون ريال سعودي للعام ٢٠٠١م، وبزيادة سنوية نسبتها ٢٠٪، بينما كانت ٣٠١ مليون ريال في العام ١٩٩٨م. أما الأرباح الصافية بعد خصم المخصصات فقد نمت بمعدل ٢١٪ خلال الأربع سنوات الماضية. أما نمو ربحية السهم فقد كان على نفس القدر من التطور، حيث تضاعفت ربحية السهم خلال الفترة من ١٩٩٨م إلى ٢٠٠٢م، الأمر الذي إنعكس إرتفاعاً ملحوظاً في القيمة السوقية للسهم.

كلمة رئيس مجلس الإدارة

من المتوقع أن يكون العام ٢٠٠٣ عاماً آخر حافل بالتحديات للإقتصاد الإقليمي والدولي، إلا أنني على ثقة من أن البنك يمتلك الأدوات وقاعدة العملاء

والمنتجات والموارد البشرية اللازمة لمواصلة **النمو و الإزدهار** رغم هذه التحديات.

لم يكتف البنك بالمحافظة على الإجراءات الصارمة لمراقبة الائتمان والمخاطر، بل عمد إلى تعزيزها لتشكّل عنصراً مركزياً من عناصر الإصلاحات الهيكلية لنشاطه. لقد تحقق النمو القوي في أرباح العام ٢٠٠٢م بعد خصم مخصصات خسائر قروض بلغت ٢٢٢ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٣٠٣ ملايين ريال للعام السابق، بزيادة نسبتها ٧٪. كما أسفرت سياسة بناء المخصصات المحافظة والمدروسة التي إنتهجها البنك على مدار أربع سنوات خلت عن إستكمال بناء المخصصات الخاصة لمحفظة القروض المتعثرة، إضافة إلى بناء مخصص عام بما يقارب ١٪ من قيمة محفظة القروض العاملة في الوقت ذاته.

لقد نمت أصول محفظة القروض منذ العام ١٩٩٨م بشكل سنوي متوازن ومستمر، كما تم تحقيق نمو متزايد خلال العام ٢٠٠٢م في جميع قطاعات النشاط الرئيسية الأربعة: التجزئة والخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية التجارية والخرزينة. وحظيت أصول محفظة القروض بتنوع جيد لتغطي قطاعات الإقتصاد السعودي الأساسي، مما أسهم في ضمان تعزيز الرقابة على المخاطر، وتمتع البنك بوضع جيد لدعم النمو الإقتصادي على صعيد إقتصاد المملكة عموماً.

طرح البنك عدد من المنتجات الجديدة والهامة خلال عام ٢٠٠٢م، ويستكمل البنك إستعداداته لطرح منتجات إضافية خلال العام القادم. توفر مجموعة التجزئة المصرفية لعملائها نطاقاً متكاملأ من المنتجات المصرفية الموزعة على باقات متنوعة من المنتجات تلبى كل منها إحتياجات شرائح محددة من سوق التجزئة، بينما تقدم مجموعة الخدمات المصرفية للشركات الآن باقة من المنتجات المصرفية الإسلامية المكملة لمحفظة منتجاتها التقليدية، ومن جانب آخر تواصل مجموعة الخدمات الإستثمارية العمل على توسيع نطاق منتجات الإستثمار والإدخار التي تقدمها، بينما حقق عدد من الصناديق الإستثمارية للبنك أفضل نتائج أداء بين مثيلاتها في البنوك المحلية الأخرى خلال العام ٢٠٠٢م. إلى جانب ذلك، فاز البنك بجائزة مجلة جلوبال فاينانس العالمية كأفضل بنك يقدم خدمات مصرفية للأفراد عبر الإنترنت في المملكة العربية السعودية و الشرق الأوسط.

ينعم البنك بكوادر موظفين أوفياء وعلى مستوى عالٍ من الحماس والتدريب، وهم عامل النجاح الأكثر أهمية للتقدم الذي تم تحقيقه على مدار السنوات الأربع الماضية. إننا نعمل على دعم مواردنا البشرية من خلال تقديم برامج تدريب موجهة بعناية وخطط لتطوير المسار الوظيفي نرمي من خلالها إلى غرس وتنمية المواهب الإدارية اللازمة من داخل البنك لتحقيق أهداف النمو المستقبلية الطموحة، جنباً إلى جنب مع عمليات التوظيف الانتقائية الهادفة إلى إستقطاب الكفاءات البشرية اللازمة . أما رفع مستويات السعادة فقد كان محور تركيز مستمر على مدار السنوات الأربع الماضية، حيث حقق البنك نجاحاً لافتاً في هذا الجانب لترتفع نسبة السعادة من ٧٢٪ في العام ١٩٩٨م إلى ٨١٪ في نهاية العام ٢٠٠٢م، وسيستمر البنك بالتركيز على ذلك مستقبلاً.

من المتوقع أن يكون العام ٢٠٠٣م عاماً آخر حافل بالتحديات للإقتصاد الإقليمي والدولي، إلا أنني على ثقة من أن البنك يمتلك الأدوات وقاعدة العملاء والمنتجات والموارد البشرية اللازمة لمواصلة النمو والإزدهار رغم هذه التحديات.

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 على مؤازرتهم وتوجيهاتهم المستمرة. ولا يفوتني شكر عملائنا الكرام والسادة المساهمين وبنوكنا المراسلة على ثقتهم المستمرة بنا ودعمهم المتواصل لنا.

والشكر موصول لكادر البنك – إدارة وموظفين – على ولائهم وإخلاصهم، الذي أسهم في تحقيق ما حققناه من إنجازات في هذا العام.

عبد اللطيف بن حمد الجبر

رئيس مجلس الإدارة



تعكس قوة الأداء المالي للبنك العربي الوطني خلال عام ٢٠٠٢ أهمية إدارة التغيير في ظل التغيرات المتسارعة غير المتوقعة التي تسود الأوضاع الدولية. لقد كانت زيادة صافي الدخل بنسبة ٢٠٪ خلال العام نتيجة مباشرة للإصلاحات الهيكلية وعمليات إعادة الهندسة التي شهدتها البنك على كافة الأصعدة خلال السنوات الأربع الماضية، والتي أثمرت في تحقيق نمو متوازن في جميع وحدات العمل، والمحافظة على وتيرة النمو الثابت والمستمر لصافي الدخل. وفي الوقت ذاته، واصل البنك تطبيق سياسة محافظة لبناء مخصصات القروض.

وركز البنك خلال عام ٢٠٠٢م على التحول عن مفهوم تنفيذ العمليات المصرفية إلى التركيز على بناء وإدارة علاقات مميزة مع العملاء. وتستمر هذه الإستراتيجية في خدمة منافع ومصالح البنك والعملاء والمساهمين على قدم المساواة، وخصوصاً في ظل الغموض الذي يكتنف الأوضاع الاقتصادية العالمية. وبالرغم من أن تراجع الثقة بالاقتصاد العالمي كان له أثراً محدوداً على المملكة العربية السعودية بالمقارنة مع مناطق أخرى من العالم، فقد حفل عام ٢٠٠٢م بالعديد من التحديات. كما تميز ذلك العام بتركيز البنك على وضع الخدمات في متناول أيدي العملاء أينما كانوا، إضافة إلى زيادة منافذ وقنوات الإتصال والتواصل مع العملاء الحاليين والمحتملين. ويهدف هذا المنحى إلى دعم المبادرات الرئيسية التي سبق للبنك طرحها خلال السنوات الماضية، والتي شملت تجديد وإعادة إطلاق هوية البنك وشعاره، فالعمل على تحسين صورتنا وتعزيز سمعتنا كبنك يتميز بالحرص على جودة الخدمات وتنوع المنتجات المبتكرة هو الهدف الأسمى الذي نصبو لتحقيقه لترسيخ واقع تميزنا عن البنوك الأخرى في سوق تشهد منافسة قوية، وبالتالي فإن هدفنا الرئيسي هو تقديم حلول مالية تلبي احتياجات وطموحات عملائنا المتنوعة خلال مراحل حياتهم المختلفة في إطار خدمات رفيعة المستوى.

النتائج المالية

حقق البنك العربي الوطني خلال عام ٢٠٠٢م أرباحاً صافية بلغت ٥٨٤ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٤٨٦ مليون ريال سعودي في عام ٢٠٠١م، وبزيادة نسبتها ٢٠٪. كما ارتفع إجمالي دخل العمليات بنسبة ١٢٪ ليصل إلى ١,٧١٨ مليون ريال سعودي، فيما ارتفع إجمالي مصاريف العمليات بنسبة ٩٪ فقط ليصل إلى ١,١٢٤ مليون ريال سعودي. فيما حافظ البنك على سياسته المتحفظة لبناء مخصصات وفيرة للقروض والضمانات المحفوظ بها، حيث بلغ إجمالي ما تم تخصيصه خلال العام ٢٢٢ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٢٠٣ مليون ريال سعودي في العام السابق، كما ارتفعت نسبة تغطية الديون المتعثرة إلى ٩٩٪ مقارنة بنسبة ٧٩٪ في العام السابق، كما تم بناء ما يقارب ١٪ كمخصص عام احترازي لحفظه القروض العاملة. بلغ إجمالي موجودات البنك في نهاية العام ٢٩٩,٤٤٤ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٣٩,٤٦٩ مليون ريال سعودي في العام السابق، وبزيادة نسبتها ١٢٪، بينما ارتفع صافي القروض والسلف الممنوحة للعملاء إلى ١٦,٠١٦ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ١٣,٨٦٧ مليون ريال سعودي في العام السابق، فيما حافظت محفظة إستثمارات البنك على نفس المستوى تقريباً حيث بلغت ١٩,٠٦٥ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ١٩,٢٥١ مليون ريال سعودي في العام السابق. أما ودائع العملاء فقد ارتفعت بنسبة ٨٪ لتصل إلى ١٦٦,٢٨٠ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ١٤٨,٢٦٠ مليون ريال سعودي في العام السابق.

واصل المركز المالي للبنك - أسوةً بالسنوات السابقة - عكس نسب ومؤشرات قوية لجهة السيولة وكفاية رأس المال، حيث تفوق نسبة كفاية رأس المال لدى البنك، والبالغة ١٩٪ من رأس المال الأساسي، أضعاف النسب المطلوبة على المستويين المحلي والدولي، الأمر الذي يعكس صلابه الوضع المالي للبنك.

توزيع الأرباح

ونتيجة للأداء المميز لعام ٢٠٠٢م، فقد أوصى مجلس الإدارة بتوزيع ما مجموعه ٤٤٩,٤٤٩ مليون ريال سعودي كأرباح نقدية على المساهمين بواقع ١٢ ريال سعودي صافي للسهم الواحد، مقارنة بمبلغ ٣٤٢,٥٠٥ مليون ريال سعودي لعام ٢٠٠١م، وبزيادة نسبتها ٢١٪ بعد ما منح البنك سهماً مجانياً خلال هذا العام لكل خمسة أسهم بموافقة الجمعية العامة غير العادية بتاريخ ٢٠٠٢/٣/١٧م. كما أوصى مجلس الإدارة بتحويل مبلغ ١٥٠ مليون ريال سعودي إلى الإحتياطي النظامي.

الموارد البشرية

بلغ عدد العاملين ٩٧٧,١ موظفاً في نهاية عام ٢٠٠٢م مقارنة ب ٩٤٠,١ موظفاً في نهاية العام السابق.

الفروع العاملة

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

التبرعات والمسؤولية الإجتماعية

وكعضو ملتزم ومتفاعل مع المجتمع السعودي، يدرك البنك مسؤوليته تجاه هذا المجتمع الذي يتشرف بالإنتماء إليه. وتجسيدا لإيمانه الراسخ بمسؤوليته الإجتماعية، فقد إستمر البنك في مد يد العون للجمعيات الخيرية والمؤسسات التعليمية وغيرها من الحالات الجديرة بالدعم، حيث خصص البنك خلال عام ٢٠٠٢م مبلغاً قدره ٦ مليون ريال سعودي لهذه الأغراض.

وقوفاً

د. فاروق الخاروف

خالد محمد البواردي

راشد سعد الراشد

عبد الحميد عبد المجيد شومان

نعمه صباغ

عضو مجلس الإدارة المنتدب

صلاح راشد الراشد

أحمد عبدالله العجيل

جلوساً

عبد الله إبراهيم سلسلة

عبد اللطيف حمد الجبر

رئيس مجلس الإدارة

عبد المجيد عبد الحميد شومان

أعضاء مجلس الإدارة

تم في إجتماع الجمعية العامة غير العادية الثالثة عشر بتاريخ ٢٠٠٢/٣/١٧م إنتخاب أعضاء مجلس الإدارة السعوديين التالية أسماؤهم ممثلين للمساهمين السعوديين في مجلس الإدارة وذلك لفترة ثلاث سنوات إعتباراً من ٢٠٠٢/٥/١م: عبد اللطيف حمد الجبر (رئيس المجلس)، راشد سعد الراشد، صلاح راشد الراشد، أحمد عبد الله العجيل، عبد الله إبراهيم سلسلة وخالد محمد البواردي.

لجنة المراجعة

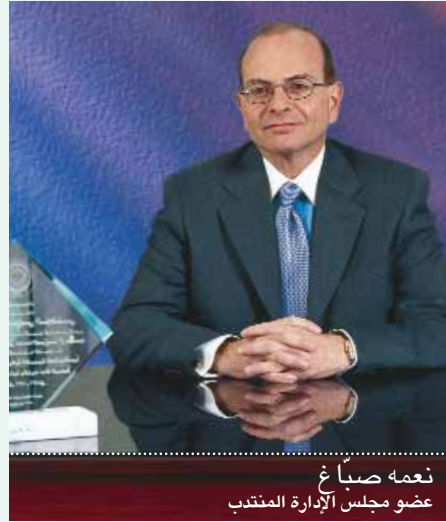
تألفت لجنة المراجعة خلال العام الماضي من السيد/ صالح الطعيمي - رئيساً - والسادة/ محمد العمران و د. فاروق الخاروف.

مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

بلغ مجموع مكافآت أعضاء مجلس الإدارة ١,٢٦٠,٠٠٠ ريال سعودي لعام ٢٠٠٢م. فيما بلغ بدل حضور الأعضاء لإجتماعات المجلس واللجنة التنفيذية ولجنة المراجعة ١١٤,٠٠٠ ريال سعودي و ٢٧٣,٠٠٠ ريال سعودي و ٧٨,٠٠٠ ريال سعودي على التوالي. أما النفقات الفعلية لأعضاء المجلس فقد بلغت ٣٩٢,٤٢٦ ريال سعودي، بما فيها مصاريف السفر والإقامة لحضور إجتماعات المجلس واللجنة التنفيذية ولجنة المراجعة.

مراجعو الحسابات

قامت الجمعية العامة غير العادية لمساهمي البنك خلال إجتماعها المنعقد في ١٧ مارس ٢٠٠٢م بتعيين السادة/ إرنست ويونغ والسادة/ ديلويت أند توش و بكر أبو الخير وشركاهم كمرجعي حسابات خارجيين للبنك لعام ٢٠٠٢م.



نعمه صباغ
عضو مجلس الإدارة المنتدب

تعكس قوة الأداء المالي للبنك العربي الوطني خلال عام ٢٠٠٢م أهمية إدارة التغيير في ظل التغيرات المتسارعة غير المتوقعة التي تسود الأوضاع الدولية. لقد كانت زيادة الإيرادات بنسبة ٢٠٪ خلال العام نتيجة مباشرة للإصلاحات الهيكلية وعمليات إعادة الهندسة التي شهدها البنك على كافة الأصعدة خلال السنوات الثلاث الماضية، والتي أثمرت في تحقيق نمو متوازن في جميع وحدات العمل، والمحافظة على وتيرة النمو الثابت والمستمر لصافي الدخل. وفي الوقت ذاته، واصل البنك تطبيق سياسة محافظة لبناء مخصصات القروض.

مجموعة التجزئة المصرفية

استمرت مجموعة التجزئة المصرفية في نمو أعمالها مستندة في ذلك على التنوع الواسع لقاعدة العملاء والتفهم التام لاحتياجاتهم المتطورة بتطور مراحل حياتهم. وإستناداً إلى فهمنا لطبيعة شرائح العملاء المستهدفة، قمنا بتصميم وتطبيق استراتيجية تجزئة تركزت على ثلاثة محاور لتقديم خدمات مصرفية متكاملة لجميع عملائنا.

يسعى البنك إلى إستهداف شريحة الموظفين من ذوي الرواتب الشهرية في المملكة كواحدة من أولوياته لبناء علاقات وطيدة مع الطبقة الوسطى الناشئة التي تشكل العمود الفقري للمجتمع السعودي. ولزيادة حصة البنك في هذه الشريحة، قمنا باستحداث برنامج "الحساب المبارك" المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وطرحه ليضم باقة من عشرة منتجات وخدمات مصرفية في حساب واحد تلبى الاحتياجات المتصاعدة للعميل العصري الذي يرغب في التعامل المصرفي المتوافق مع الشريعة الإسلامية. كما قام البنك في الوقت ذاته بطرح برنامج "منافع العربي" الذي يجمع اثني عشر منتجاً وخدمة مصرفية في حساب واحد، وتلاقي هذه الباقة إقبالاً واسعاً لدى شريحة عملاء الخدمات المصرفية التقليدية.

أما عملاؤنا الميسورون، فقد طرحنا لهم برنامج "واحة العربي" الذي أرسى مقياساً للخدمات المصرفية الراقية في المملكة من خلال توفير صالات متخصصة لخدمة العملاء على درجة عالية من الفخامة، ونطاق واسع من المنتجات، وموظفي خدمة عملاء أكفاء قادرين على تقديم حلول مصرفية تستجيب لخصوصيات العميل.

أما "الصفوة" فهو برنامج إدارة العلاقات الرائد الموجه لصفوة العملاء في المملكة، حيث يوفر لهم خدمات صممت خصيصاً لتلبية احتياجاتهم الفردية تحت إشراف موظفين متخصصين ومتفرغين لإدارة العلاقة مع كل عميل على انفراد. إن توفر خدمات دائمة عبر الهاتف على مدار الساعة وصلات خاصة وبرامج مزايا ومكافآت غير مسبوقه، لهي خير دليل على أن البنك قد قطع شوطاً بعيداً في خدمة هذه الشريحة المتميزة من العملاء.

لقد ارتبط البنك على مدار سنوات عديدة بعلاقة إستراتيجية متميزة مع عملائنا من المتقاعدين، الذين يتشرف البنك بخدمتهم، ويحرص دوماً على تنمية وتطوير هذه العلاقة والإرتقاء بها، كما أن تلبية متطلبات هذه الشريحة من العملاء تأتي دوماً على رأس أولوياتنا.

وفي هذا السياق، قام البنك بافتتاح فرع في المركز الرئيسي لمصلحة معاشات التقاعد إضافة إلى مكنته دفع مكافأة التقاعد أيضاً، ويعكف البنك حالياً على تطوير نظام جديد لدفع رواتب وخدمة المتقاعدين بسرعة وكفاءة عالية، كما قام البنك بإبرام اتفاقية مع أكثر من ١٠٠ مؤسسة تشمل مستشفيات وفنادق وشركات تأجير سيارات لتقديم عروض خاصة لعملائنا من المتقاعدين ضمن إطار "برنامج الجواد" الذي طرحه البنك خصيصاً لخدمة هذه الشريحة.

القروض الشخصية • حافظت محفظة القروض الشخصية على نموها المتوازن على الرغم من المنافسة القوية من البنوك الأخرى. ولقد أدت هيكلة عمليات القروض إلى زيادة سرعة الاستجابة بشكل ملموس مع تعزيز الرقابة في آن واحد. واستجابة للإقبال المتزايد على الخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، قمنا بطرح تسهيلات تمويل شراء سلع متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية تحت اسم "التورق المبارك"، حيث لقي هذا المنتج قبولاً واسعاً لدى العملاء.



يأتي إهتمامنا بشريحة الموظفين من ذوي الرواتب الشهرية في المملكة على رأس أولوياتنا لبناء علاقات وطيدة مع الطبقة الوسطى الصاعدة التي تشكل العمود الفقري للمجتمع السعودي.

تسوق حول العالم عبر الإنترنت



عضلة يعزها فمودة للمسوق الآمن عبر الإنترنت
تقدم بطريقه لأن البطاقة العربي إنترنت

يأتي العمل على تحسين صورتنا وتعزيز سمعتنا كبنك يتميز بالحرص على جودة

الخدمات وتنوع المنتجات كهدف أساسي نصبو لتحقيقه لترسيخ واقع تميزنا عن البنوك الأخرى.

مجموعة التجزئة المصرفية تنمة

بطاقات الائتمان • حققت إدارة بطاقات الائتمان نجاحاً في طرح ثلاث بطاقات ائتمانية جديدة خلال عام ٢٠٠٢م. تم طرح البطاقة الأولى كبطاقة دفع متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية تحت اسم "بطاقة الاعتماد المبارك"، أما البطاقة الثانية فهي بطاقة "العربي إنترنت" لهواة التسوق عبر الإنترنت، وتلتها بطاقة "الأميال الجوية" كبطاقة مشتركة تم طرحها بالتعاون مع الخطوط الجوية البريطانية حيث أن ارتفاع معدلات استخدام البطاقات عادة ما يقترن مع مشتريات العطلات والإجازات.

مبادرات شبكة الفروع • بما أن الجودة وسبل توصيل الخدمة هما حجر الأساس لإدارة علاقات العملاء بنجاح، فقد انصب إهتمام البنك على تمكين موظفي علاقات العملاء من تقديم خدمات مصرفية عالمية الجودة، وقد تمت ترجمة ذلك الهدف بالتركيز على التدريب وتعزيز ثقافة الخدمة في البنك عبر شبكة الفروع. وفي الوقت ذاته، تم تنفيذ برنامج مكثف لتحديث بيانات العملاء تزامن مع تدعيم تقنيات البنك التي صممت لمساعدة هؤلاء الموظفين على زيادة سرعة الاستجابة لطلبات العملاء والالتزام دوماً بدقة وجودة الخدمة.

وضمن إطار برنامج تجديد وتحديث شبكة الفروع المتواصل، تم افتتاح فروع جديدة في مدينة الرياض وشراء قطعة أرض في مدينة جدة لتشيد مبنى الإدارة الإقليمية للبنك في المستقبل. وقام البنك بإيلاء عناية خاصة لاحتياجات السيدات من خلال توفير مراكز خدمة متخصصة توفر لهن بيئة مصرفية تستجيب لعنصري الراحة والخصوصية في الخدمة.

قنوات التوصيل الإلكترونية • لقد بدأ البنك بالفعل جني العوائد المستهدفة من استراتيجية الإستثمار في قنوات التوصيل الإلكترونية المتكاملة مع ارتفاع معدلات استخدام العملاء لهذه القنوات بشكل ملحوظ. ويستفيد عملاؤنا الآن من جميع مزايا الخدمة المصرفية الإلكترونية Al-Arabi e-bank وهاتف العربي بصرف النظر عن أماكن تواجدهم حول العالم. أما خدمة الرسائل القصيرة SMS من البنك فتعتبر واحدة من أكثر الخدمات قبولا في المملكة. كما استطاعت أجهزة صراف العربي الجديدة، والمزودة بخصائص إضافية، تحويل العمليات المالية إلى متعة مستمرة على مدار الساعة.

الحوالات الفورية • مازال منتج الحوالات الفورية يحقق نجاحات ملحوظة ملبياً بتفوق احتياجات عملاء الحوالات في البنك، وقد تم طرح منتج الحوالات الفورية للهند خلال عام ٢٠٠٢م في سياق الاستجابة لاحتياجات الجاليات الأجنبية من المقيمين والعاملين في المملكة.

مبادرات العلامة التجارية • استمر تميم هوية البنك الجديدة بقدر عالٍ من التنسيق والإهتمام خلال العام، ليشمل طرح الشعار الجديد إلى جانب افتتاح الفروع النموذجية وبرنامج تحديث الفروع الواسع النطاق. ولقد كان تأثير طرح الشعار الجديد إيجابياً للغاية على الصعيدين الداخلي والخارجي، كما ساعد على إيصال القيم الأساسية لهويتنا إلى عملائنا بأسلوب عصري فعال.

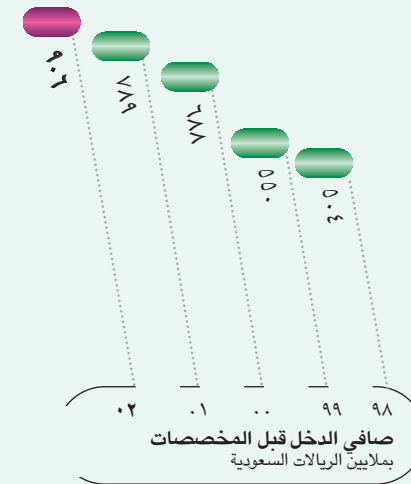
مجموعة الخدمات المصرفية للشركات

لقد تابعت المجموعة تحقيق أهدافها الرئيسية بنجاح خلال عام ٢٠٠٢م، فقد ارتفع حجم أعمالها بشكل ملموس من عام لأخر سواءً من حيث حجم محفظة القروض أو مستوى استخدام التسهيلات غير المباشرة، وقد تم تحقيق ذلك مع المحافظة على جودة محفظة التسهيلات. لقد ركزت المجموعة على توزيع منح التسهيلات لتغطي قاعدة عملاء متنوعة في مسعى لتجنب التركزات الفردية. كما استمرت المجموعة في مساندة عملائها الرئيسيين وتطوير آفاق العلاقات معهم إضافة إلى استقطاب عملاء جدد، مع مراعاة توفر أوامر التعاون المثمر ضمن معايير الجودة المطلوبة.

بقي نمو دخل العملات حجر الأساس لاستراتيجية المجموعة، مع تسجيل ارتفاع ملموس في الإيرادات خلال عام ٢٠٠٢م، فزيادة حصتنا من محفظة تمويل عمليات التجارة وطرح خدمات جديدة كإدارة النقد يمثلان قوة دفع إضافية للنمو المستقبلي، مع السعي الحثيث لاستقطاب فرص تمويل مشاريع جديدة ضمن خطط المملكة لتوسيع شبكات البنية التحتية والقوى الصناعية.

لقد احتفظ البنك بمركزه القوي في قطاع تمويل المشاريع والقروض المشتركة، حيث قام خلال العام ٢٠٠٢م بدور البنك المرتب لتمويل صفقة شراء شركة أوروبية بمبلغ ٢,٢٠٠ مليون يورو لصالح الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك)، إضافة إلى صفقة تمويل مشروع الجبيل المتحدة بمبلغ ١,١٥٠ مليون دولار أمريكي. كما إستقطبت المجموعة عدداً من الأصول القيمة من السوق الثانوية.

يرتكز النجاح الحالي والمستقبلي بشكل رئيسي على إنتاجية ومهارة وكفاءة الموارد البشرية المتوفرة، حيث أن النمو الذي تحقق في عام ٢٠٠٢م تم بفضل زيادة إنتاجية الموظفين من خلال الإرتقاء بالمهارات والكفاءات اللازمة لأعمال المجموعة المختلفة وتطويرها وصقلها لتلبية احتياجات العمل، كما تمت المحافظة على مستويات السعودية العالية التي تحققت في كافة وحدات وأقسام المجموعة. وسينبص تركيزنا خلال العام ٢٠٠٣م على طرح منتجات جديدة لعملائنا في مجالات متعددة كالتصويل المتوافق مع أحكام الشريعة وإدارة النقد، كما سنعمل على تعزيز جودة الخدمة المصرفية عبر الإنترنت للشركات التي هي في طور التجربة الآن بالتعاون مع مجموعة مختارة من عملائنا، بينما تمثل زيادة حجم النشاط وخصوصاً في المنطقة الغربية أولوية متقدمة، وسيستمر الاستثمار بشكل مكثف في تنمية مواردنا البشرية.



شمل تميم هوية البنك الجديدة خلال العام، الشعار الجديد و افتتاح الفروع النموذجية، إضافة إلى برنامج تحديث الفروع الواسع النطاق، وكان لذلك تأثيراً إيجابياً على الصعيدين الداخلي والخارجي، كما ساعد على إيصال القيم الأساسية لهويتنا بأسلوب عصري و فعال.

نظرة عامة على الأعمال

يسعى البنك دوماً إلى مساندة عملائه الرئيسيين وتطوير آفاق العلاقات

معهم لتحقيق طموحاتهم وتطلعاتهم، وكذلك إستقطاب عملاء جدد في إطار التعاون المثمر ضمن معايير الجودة المطلوبة.

مجموعة الخدمات الاستثمارية

لقد أضاف عام ٢٠٠٢ عاماً آخر في سلسلة نجاحات المجموعة على الرغم من التحديات التي سادت الأوضاع الاقتصادية العالمية، وما صاحب ذلك من معلومات حول الفساد الإداري في بعض الشركات الكبرى في الولايات المتحدة وعدم الإلتزام بالمعايير المحاسبية مما أدى إلى تفاقم تلك الأوضاع، إلى جانب البطء الشديد لوتيرة تعافي الاقتصاد العالمي. واستطاعت المجموعة أن توفر لعملائها باقة متكاملة من المنتجات خصوصاً في مجال وساطة الأسهم المحلية والدولية وصناديق الاستثمار والتأمين. ولم يكتف البنك بذلك، بل سعى بشكل حثيث لتطوير منتجاته الاستثمارية وصقلها للمحافظة على ريادته.

وحظيت دائرة وساطة الأسهم المحلية خلال السنة بتحقيق أفضل أداء تاريخي لها على الإطلاق بعد تشغيل نظام تداول للمتاجرة بالأسهم المحلية في أكتوبر ٢٠٠١م تحت إشراف مؤسسة النقد العربي السعودي، إذ أدى تشغيل النظام إلى زيادة ملموسة في حجم الأعمال سواءً على صعيد الإيرادات أو كميات الأسهم المتداولة، مع استمرار البنك العربي الوطني في توفير واحدة من أكثر شبكات التداول ونشر الأسعار شمولية في المملكة لتمكين العملاء من الوصول إلى سوق الأسهم السعودية عبر أكثر من ٥٠ موقعاً تغطي كافة أرجاء المملكة.

كما شهدت إدارة الأصول وصناديق الاستثمار أفضل عام في تاريخها بعد طرح تسعة صناديق استثمار جديدة، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الأصول المدارة في عام ٢٠٠٢م بشكل ملموس نظراً لتسجيل البنك الواحد من أعلى مستويات النمو بين البنوك السعودية. لقد اقترن هذا النمو المتزايد ببدء استثماري متميز، ومن المتوقع أن يكافئ هذا الأداء بمنح البنك عدداً من جوائز صناديق الاستثمار في عام ٢٠٠٢م.

في الوقت ذاته، حرص البنك على تطوير وتدريب فريق متخصص من مستشاري الإستثمار القادرين على تلبية احتياجات العملاء المختلفة ومساعدتهم على تطوير استراتيجياتهم الاستثمارية الخاصة. وفي هذا السياق، قام البنك بعقد ثلاث نوات استثمارية في المناطق الإقليمية الرئيسية الثلاث خلال شهر أكتوبر ٢٠٠٢م تحت مسمى "بيئة وفرص الاستثمار لعام ٢٠٠٣م"، وذلك بالتعاون مع مجموعة جولدمان ساكس Goldman Sachs العالمية المتخصصة.

لقد واجهت دائرة وساطة الأسهم العالمية تحديات الأسواق الدولية مع تراجع ثقة المستثمرين إلى مستويات قياسية نتيجة للضغوط التي تعرضت لها الأوضاع الاقتصادية، إضافة إلى التداخات الإدارية والمحاسبية التي تعرض لها سوق الولايات المتحدة الأمريكية. وعلى الرغم من ذلك، حافظ البنك على سلامة مركزه، مع الاستعداد للاستفادة من أي انتعاش تشهده أسواق الأسهم العالمية، والتخطيط لتوسيع نطاق الخدمات وأسواق الأسهم التي يتعامل بها عند تحسن الظروف الخارجية.

أما دائرة التأمين الاستثماري فقد أعادت هيكلة منتجاتها لتشمل باقة جديدة ومتكاملة من الخدمات المتوافقة مع الأحكام الشرعية تحت اسم برنامج "التكافل المبارك"، ويتوقع لهذه الباقة قبولاً واسعاً في السوق خلال عام ٢٠٠٣م.

كما ستواصل مجموعة الخدمات الاستثمارية توفير منتجات وخدمات رائدة لعملائنا، مع التركيز على زيادة حصتها من السوق المحلية. إن خدمة العميل ركن أساسي من أركان إستراتيجية العمل التي التزم البنك بها من خلال زيادة استثماراته في قطاع التقنية، ويأتي من ضمن الأولويات أيضاً استثمار البنك في الموارد البشرية حيث يمثل الموظفون قناة الاتصال الرئيسية مع العملاء.

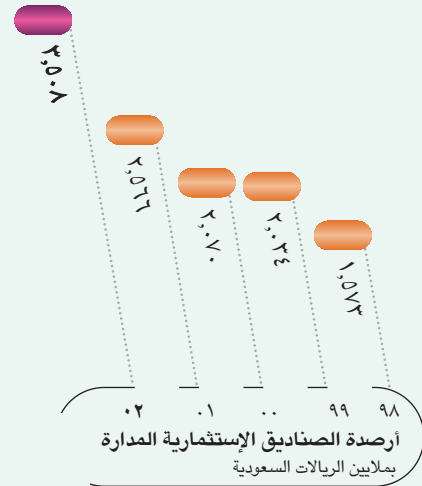
إدارة الخدمات المصرفية التجارية

تم استحداث إدارة الخدمات المصرفية التجارية لخدمة العملاء من المؤسسات والشركات المتوسطة الحجم بقدر أعلى من التركيز والمهنية، الأمر الذي أدى إلى تمكين البنك من الاستفادة من الفرص الجديدة، مع العمل في الوقت ذاته على تفعيل إدارة المخاطر من خلال تطبيق ضوابط ائتمانية عالية الكفاءة والفاعلية. وبناءً على هذه الاستراتيجية، شهد العام الحالي زيادة ملموسة في دخل العمولات على الرغم من المنافسة الحادة في السوق لاستقطاب العملاء الجيدين، وكان هذا الإنجاز نتيجة لفهم طبيعة نشاط عملائنا واحتياجاتهم بشكل أفضل، مع تفعيل إدارة العلاقات، مما أدى بدوره إلى زيادة رضا العملاء وتطوير الرقابة على الائتمان. وإنطلاقاً من هذه الأسس، نتطلع إلى عام ٢٠٠٣م كعام نمو سليم ومريح ومستديم للأعمال.

مجموعة الخزينة

تلتزم مجموعة الخزينة بتقديم خدمة رفيعة لعملائنا سواءً كان لجهة الهيكلية والتسعير والتنفيذ أو طرح المنتجات المبتكرة بهدف توفير نطاق متكامل ومميز من منتجات الخزينة. وتشمل المنتجات الأكثر تداولاً الودائع لأجل وتسهيلات القمع الأجنبي والخيارات إضافة إلى مشتقات تغطية المخاطر الخاصة بأسعار الفائدة والسلع وتسهيلات المتاجرة بالهامش. كما تم تطبيق نظام جديد للخزينة بأحدث المواصفات لتوفير بيانات فورية عن الأسعار والمراكز المحتفظ بها، الأمر الذي أدى إلى رفع مستوى وزيادة سرعة تقديم الخدمات وكفاءتها.

استمرت المحظة الاستثمارية للمجموعة في النمو بثبات خلال العام، وشملت تنوع الأصول لتشمل نطاقاً أوسع من الاستثمارات الدولية، إلى جانب الإدارة السليمة للموجودات والمطلوبات، مما ساهم في تحقيق نمو متوازن ومستقر.



إن سعينا الحثيث لإستقطاب فرص تمويل لمشاريع جديدة يأتي في إطار حرصنا على المساهمة الإيجابية في خطط المملكة لتوسيع شبكات البنية التحتية والقوى الصناعية.

إن الشفافية وتوفير الخدمات والمنتجات للعملاء أينما كانوا، هي

الأساس المتين لبناء علاقات شراكة مثمرة ووطيدة، إذ أن إطلاق موقعنا الجديد على شبكة الإنترنت يتيح للزوار الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول منتجات البنك وخدماته إضافة إلى تعديل طريقة عرض المعلومات بما يلائم متطلباتهم واحتياجاتهم.

دائرة الإنترنت

تستدعي المحافظة على الريادة في بيئة عمل سريعة الحركة والتطور -مثل الخدمة المصرفية عبر الإنترنت- بذل قدر عالي من الجهود مع الحرص على التجديد والابتكار، والأهم من ذلك الإلتزام الجاد بخدمة العميل كضرورة ملحة. لقد جاء فوزنا بجائزة مجلة "جلوبال فاينانس" كأفضل بنك يقدم خدمات مصرفية لعملاء التجزئة عبر الإنترنت في المملكة العربية السعودية والشرق الأوسط لعام ٢٠٠٢ م دليلاً عملياً على ريادتنا في ابتكار مثل هذه الخدمات وتقديمها في المملكة، ونتيجة للسعي المتواصل لتطوير هذه الخدمات والإرتقاء بها. لقد قمنا خلال العام بطرح الخدمة المصرفية للشركات عبر الإنترنت Business e-Banking الموجهة لعملاء قطاع الشركات والقطاع التجاري. وتوفر هذه الخدمة درجة متناهية من الرقابة والكفاءة بتطبيقاتها التي تتميز بأعلى مستويات الأمان وسهولة الاستخدام. ونظراً لمرونة الخدمة، يستطيع شركاؤنا التجاريون الاستفادة من أنظمتنا ودمجها مع إجراءات عملهم التشغيلية. رغم تركيزنا على قاعدة العملاء من الشركات والمؤسسات، إلا أن قطاع الأفراد حظي بدوره على نفس القدر من العناية والاهتمام، حيث قمنا بتطوير خدمتنا المصرفية عبر الإنترنت للأفراد Al-Arabi e-Bank لتتضمن خصائص جديدة ومستويات أعلى من الأمان، أما خدمة جوال العربي Al-Arabi mobile فقد حظيت هي الأخرى بقدر وافر من التطوير لإرسال نطاق أوسع من الرسائل للعملاء كإشعار سداد فواتير المرافق العامة باللغتين العربية والإنجليزية.

وفي إطار التطوير المتواصل لهذه الخدمة، قام البنك بتدشين موقع جديد ونشط على شبكة المعلومات يسمح للزوار بالحصول على كم كبير من المعلومات حول منتجات البنك وخدماته وغيرها من المعلومات ذات الصلة. كما يستطيع الزائر تعديل طريقة عرض المعلومات بالشكل الأنسب له. وباختصار، فقد التزمنا بتقديم حلول مالية إلكترونية توفر قيمة مضافة تمكن شركائنا من تلمس ريادة هذه الخدمة.

تقنية المعلومات

واصلت مجموعة تقنية المعلومات العمل خلال العام الماضي على تطوير جودة الخدمة لعملاء البنك وزيادة شعور العملاء بالأمان والثقة بالبنك، وتشمل اهتماماتنا الرئيسية في هذا المجال أمن المعلومات وتوفيرها للعميل، حماية أصول البنك، واستمرارية خدمة العميل عند حصول ظروف قاهرة.

وفيما يتعلق بأمن المعلومات، قامت المجموعة بإضافة العديد من الحواجز الأمنية الإلكترونية لحماية أنظمة الكمبيوتر الرئيسة وشبكة الإتصال، كما أضافت المزيد من الأنظمة والبرامج المتخصصة في إكتشاف المتطفلين. وتسهم هذه التقنيات في حماية المعلومات ومنع الدخول غير المصرح على أنظمة البنك.

إن تصميم مركز الحاسب الآلي الإحتياطي المتكامل وتطويره سيمكن البنك من مواصلة خدمة العملاء عند حدوث ظروف قاهرة. وسوف تستمر النشاطات المذكورة خلال العام القادم، مع طرح مبادرات جديدة لتوفير خدمة آمنة جديدة بالإعتماد على تطوير العميل الوصول إليها باستمرار.

إدارة المخاطر

تم تأسيس مجموعة إدارة المخاطر في النصف الثاني من عام ٢٠٠١م لتحديد وقياس المخاطر ومراقبتها واحتواء الخسائر المتوقعة، مع العمل في الوقت ذاته على تقليص احتمال حدوث خسائر غير متوقعة. كما تتولى المجموعة مهمة التحليل الشامل للمخاطر من حيث تحديد أنواعها وإحتمالات حدوثها والأصول المتأثرة بها وكذلك الأضرار المترتبة عليها، والسيطرة عليها وتقاديرها، إضافة إلى التأكد من جودة محفظة القروض وتعظيم العوائد على الأصول ورأس المال.

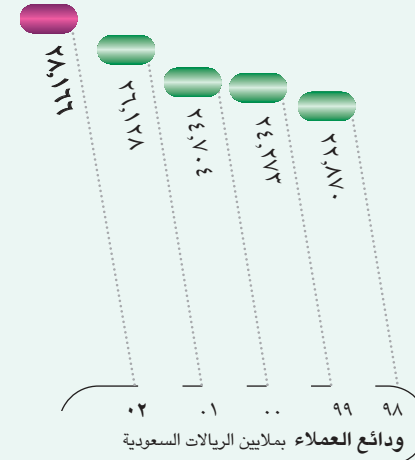
إدارة المخاطر الائتمانية • لعبت وحدة إدارة المخاطر الائتمانية دوراً محورياً في تطوير الأنظمة والإجراءات للنهوض بقدرته البنك على تقييم نطاق المخاطر الائتمانية وتقليصها بشكل مسبق. ولقد تم إرساء حدود تركيزات ملائمة في إدارة محفظة الإقراض لتقييد نطاق التعرض لهذه المخاطر.

إدارة مخاطر السوق • يتعرض البنك لمخاطر السوق بشكل رئيسي في مجال أعمال الخزينة ونشاطات المتاجرة والمحفظة الإستثمارية، وقد تؤدي التغيرات في أسعار الفائدة والقطع الأجنبي وأسعار السلع أو تراجع سيولة الأصول إلى تعرض البنك للمخاطر.

وقد تم تكليف وحدة مخاطر السوق بمراقبة المخاطر التي يواجهها البنك من خلال تحديد احتمالات الخسارة وقياسها ومراقبتها ضمن الحدود التي أقرتها لجنة الموجودات والمطلوبات. كما ترفع الوحدة التوصيات الخاصة بمستويات الحدود المقترحة إلى جانب تحديد أدوات وأساليب قياس الحدود المقررة.

إدارة مخاطر العمليات • تشمل المسببات المحتملة لحدوث مثل هذه المخاطر النشاطات غير المصرح بها، حالات الإحتيال، أخطاء العمليات، تدني معايير الكفاءة، وتعطل الأنظمة أو غيرها من المؤثرات الخارجية.

وتدار هذه المخاطر استناداً إلى آليات رقابية محكمة سواء على صعيد البنك بشكل عام أو وحدات العمل المعنية. تسهم خطط الطوارئ الملائمة والمراجعة المستمرة للإجراءات المتبعة في البنك، إضافة إلى برامج التأمين، في تعزيز وتدعيم الضوابط الرقابية القائمة. لقد قام البنك بطرح مبادرة لتقييم خطورة العمليات بشكل تفصيلي تعرف باسم "المراقبة والتقييم الذاتي للخطورة" لوضع تصور خاص بمخاطر العمليات لكل وحدة عمل على حدة، ولتساعد بشكل عام في إعتداد معيار قياس كمي لقياس مدى تعرض البنك لمخاطر خسائر العمليات وإدارة تلك المخاطر بفعالية.



إن حصولنا على جائزة مجلة "جلوبال فاينانس" العالمية كأفضل بنك يقدم خدمات مصرفية للأفراد عبر الإنترنت في المملكة والشرق الأوسط لعام ٢٠٠٢م خير شاهد على ريادتنا وتميزنا في تقديم هذه الخدمة.

نظرة عامة على الأعمال

أثمرت جهود البنك المتواصلة لتطوير الخبرة الإدارية والمهنية للموظفين في رفع كفاءتهم وزيادة إنتاجيتهم، وذلك عن طريق الدورات التدريبية المكثفة، كما تتيح برامج تطوير المسار الوظيفي والمهني لكافة شرائح الموظفين الفرص للاضطلاع بمزيد من المهام والمسؤوليات.

الموارد البشرية والتدريب

إيماناً بأن الموظفين شركاء في العمل، يقوم البنك بتشجيع الموظفين على زيادة مساهمتهم في تحقيق أهداف البنك وتطلعاته الحالية والمستقبلية، و تحظى تلك المساهمات بالتقدير والمكافأة من خلال برنامج تقييم الأداء وتخطيط المسار الوظيفي، مع توفير الدعم الإداري والفني لضمان التطور المهني للموظفين، إضافة إلى الدورات التخصصية الموجهة والمكثفة المتواصلة لتطوير الموارد البشرية في البنك. وفي هذا السياق، تعكف إدارة شؤون الموظفين على التنقيح المستمر لمعايير التوظيف واختيار المرشحين، و تشجيع التواصل مع الموظفين على مختلف المستويات والأصعدة.

ومازال البنك يولي برنامج السعودية أولوية متقدمة، حيث وصلت نسبة الموظفين السعوديين في نهاية عام ٢٠٠٢م إلى ٨١٪ من إجمالي عدد الموظفين في البنك.

أما دور مركز التدريب فيتمثل في تطوير القدرات الاستراتيجية اللازمة. وقد تم تنفيذ مبادرة رئيسية خلال العام الماضي لمساندة تحول تركيز البنك عن مفهوم تنفيذ العمليات إلى إدارة العلاقات، حيث وفر برنامج التدريب المكثف للموظفين الإمكانية لزيادة وصقل معرفتهم بالمنتجات ومهارات خدمة العميل لضمان تمتع عملائنا بمزايا العديد من المنتجات والخدمات الجديدة التي تم تطويرها وطرحها للعملاء.

كما أسهم برنامج التدريب الخاص بمراقبة مخاطر العمليات وإدارتها في استمرار تركيز موظفينا على أهمية النمو المدروس لجميع أعمال البنك ونشاطاته. ولقد تم تطوير الخبرة الإدارية والمهنية للموظفين وتعزيزها من خلال الدورات التدريبية المكثفة لرفع الكفاءة وزيادة الإنتاجية. و تتيح برامج تطوير المسار الوظيفي المستمرة للموظفين فرصاً واسعة للاضطلاع بمزيد من المهام والمسؤوليات. إن التزام البنك بتطوير المسار الوظيفي على المستوى الفردي قد وفر العديد من الفرص للتطور المهني والترقي لمراتب أعلى.

فرع لندن

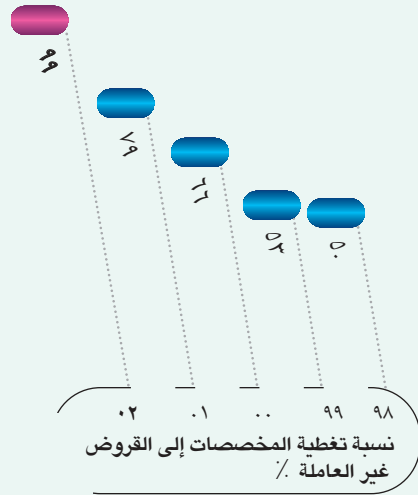
إن الهدف الرئيسي لفرع لندن هو خدمة عملاء البنك الذين ارتفع عددهم بمرور السنين ليشمل العديد من الشركات الأوروبية. وبصرف النظر عن مقر إقامة العميل، يلتزم الفرع بتوفير خدمة رفيعة في مجالات مختلفة تشمل تمويل عمليات التجارة والخدمات المصرفية للشركات والخزينة والخدمات المصرفية الشخصية. ومن خلال موظفي الفرع الذين يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة والخبرة، إضافة إلى توفر الأنظمة المتطورة، تمكن الفرع من المحافظة على مستويات رفيعة من الخدمة وبناء علاقات طويلة الأجل مع عملائنا. نعمل الآن على توسيع نطاق هذه المعادلة الناجحة لتشمل الشركاء التجاريين الآخرين من مختلف أنحاء العالم، لنقوم بخدمتهم من لندن بتنسيق ودعم مباشر من مكاتب البنك في المملكة العربية السعودية.

خدمة المجتمع

يلعب البنك العربي الوطني دوراً حيوياً في المجتمع يرتكز على إيمان راسخ بخدمة المجتمع الذي يتشرف بالإنتماء إليه، وتمثل ذلك في المشاركة والمساهمة الفاعلة في العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والخيرية على نطاق المملكة في خطوة لإستمرار التواصل مع المجتمع. وقد شهد هذا العام رعاية عدد من البرامج الاجتماعية والخيرية، كما استمر البنك في مساندة جمعية الأطفال المعوقين التي تبرع لها بأكثر من ٢٠ مليون ريال خلال السنوات الماضية.

الخلاصة

إن التركيز على الشفافية والوضوح في التعامل، وكذلك تسهيل وصول الخدمة للعملاء عبر كافة المنافذ والقنوات خلال عام ٢٠٠٢م تمثل الركائز الأساسية للعمل، وسوف يستمر البنك في السير على هذا النهج خلال الأعوام القادمة - بإذن الله - لخدمة مصالح عملائنا وموظفينا ومساهمينا.



نسبة تغطية المخصصات إلى القروض غير العاملة /