



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



لعل أحد التجليات المنظورة لرؤيا البنك المستقبلية المتجددة طرح الشعار الجديد خلال العام ٢٠٠٢ م، والذي يتسم بالمحافظة على رمز البنك الأصيل والمميز والموثوق به لدى العملاء، مع إضفاء مظهر جديد أكثر جذباً ليعكس الأسلوب المتجدد الذي ينتهجه البنك في بناء علاقاته مع عملائه.

لم يكن التطور الذي حققناه على مدار عدة سنوات مضت وخططنا المستقبلية الطموحة لتتحقق لولا توفيق الله، ومن ثم إخلاص والتزام ومهنية موظفينا. لقد واصل البنك الإستثمار في تدريب وتطوير العاملين مع التركيز بشكل خاص على تطوير المواهب الإدارية وإعدادها للمستقبل من داخل البنك.

للسنوات الثلاثة المنتهية في ديسمبر ١٩٩٩ و ٢٠٠٠ و ٢٠٠١

(بملايين الريالات السعودية)

٢٠٠١	٢٠٠٠	١٩٩٩	
٨٢,٤٥٠	٨٢,١٧٢	٧٤,١٣٣	إجمالي المركز المالي
٤٠,٣٩١	٣٧,٦٥١	٣٥,٤١٣	إجمالي الموجودات
٣,٣٦٦	٣,١٦٠	٣,٠٦٦	حقوق المساهمين
٢٦,٢٧٣	٢٤,٩٢٧	٢٤,٤٤٤	ودائع العملاء
١٤,٧٨٨	١٣,٩١٥	١٢,٩٠٦	القروض والسلف
١,٢٧٤	١,١١٥	٩٢٠	صافي إيرادات العمولات الخاصة
٢٣٩	٢٣٤	١٩٦	أتعاب الخدمات البنكية وأرباح تحويل العملات
٤	٣	١٣	مكاسب محققة من الإستثمارات
١٤	٤	٥٧	دخل العمليات الأخرى
١,٥٣١	١,٣٥٦	١,١٨٦	إجمالي إيرادات العمليات
٤.٩	٣٦٥	٣٤٢	الرواتب والأجور
٦٤	٦٦	٧٦	الإستهلاكات
٢٦٩	٢٣٧	٢١٨	مصاريف التشغيل الأخرى
٧٤٢	٦٦٨	٦٣٦	إجمالي مصاريف العمليات
٧٨٩	٦٨٨	٥٥٠	ربح العمليات
٣.٣	٢٨٣	٢٢٠	المخصصات والديون المعدومة
٤٨٦	٤٠٥	٣٣٠	صافي الربح
%١٤,٤	%١٢,٨	%١٠,٨٠	العائد على حقوق المساهمين
%١,٢	%١,١	%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
١١٧	١١٧	١١٨	عدد الفروع
٢٥٧	٢٤٩	٢٣٧	عدد أجهزة الصراف الآلي
١,٩٤٠	١,٨٦٣	١,٦٩٦	عدد الموظفين
%٧٨	%٧٥	%٧٤	نسبة الموظفين السعوديين
٤,٦٣٣	٤,٨٨٣	٥,١١٨	عدد المساهمين

الإدارة العامة:

ص.ب. ٥٦٩٢١ الرياض ١١٥٦٤

هاتف:

١٤٠٢٩٠٠٠ (+٩٦٦)

فاكس:

١٤٠٢٧٧٤٧ (+٩٦٦)

تلكس:

ARNA SJ ٤٠٢٦٦٠

صفحة الإنترنت:

<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

٣٦ شبكة فروع البنك



كلمة رئيس مجلس الإدارة



عبد اللطيف بن حمد الجبر

رئيس مجلس الإدارة

يطيب لي أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي الثاني والعشرين للبنك العربي الوطني، وحسابات البنك للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠١م.

هذا هو التقرير الأول الذي أتشرف برفعه للمساهمين الأعزاء كرئيس لمجلس الإدارة، الذي كنت أحد أعضائه منذ تأسيس البنك قبل ٢٢ عاماً، كما كان لي شرف معااصرة تطور البنك وإزدهار القطاع المصرفي السعودي ليلبغا مكانة مرموقة ومركزاً متقدماً ضمن منظومة القطاع المصرفي لمجلس التعاون لدول الخليج العربية.

سأسلط الضوء في هذا التقرير على خطط العمل الإستراتيجية التي تبنيها منذ العام ١٩٩٩م، وتسارع وتيرة جني مساهمينا وعملائنا لثمار تلك الخطط بدءاً بعام ٢٠٠٠م، وإن كانت تجلياتها أكثر بروزاً في العام ٢٠٠١م، علاوة على عملية التطوير والتغيير المتواصلة التي لُتزم البنك - إدارة وموظفين - بالإستمرار في إنتهاجها خلال العام ٢٠٠٢م.

ركزت ثقافة العمل الناجحة للبنك خلال العام ٢٠٠١ م على أربعة محاور هي: نمو وتنويع قاعدة الإيرادات، ومراقبة التكاليف، وتوجيه مواردنا إلى المجالات الكفيلة بتعظيم العائد ورضا العميل، وإدارة ومراقبة مخاطر الإئتمان. وبهذا السياق، يسرني إفادتكم بأن العام ٢٠٠١م كان بحق عام إنجاز غير مسبوق، حيث إستطعنا فيه تعزيز وتجاوز إنجازاتنا للعام السابق الذي شهد بدوره إنجازات قياسية، فقد ارتفع إجمالي دخل العمليات ١٣٪ إلى ١,٥٣١ مليون ريال سعودي، بينما إرتفعت الأرباح الصافية قبل المخصصات إلى ٧٨٩ مليون ريال سعودي في العام ٢٠٠١م مقارنة بمبلغ ٦٨٨ مليون ريال سعودي للعام الذي سبقه، وبزيادة نسبتها ١٥٪، أما الأرباح الصافية بعد خصم المخصصات فقد بلغت ٤٨٦ مليون ريال سعودي في العام الحالي مقارنة بمبلغ ٤٠٥ مليون ريال سعودي للعام ٢٠٠٠م وبزيادة نسبتها ٢٠٪.

لقد تحقق هذا الأداء القوي بعد تجنب مخصصات القروض المتعثرة التي بلغت ٢٠٣ مليون ريال سعودي خلال العام ٢٠٠١م مقارنة بمبلغ ٢٨٣ مليون ريال للعام السابق. ومن الجدير بالذكر أن البنك قام ببناء مخصصات كافية للقروض المتعثرة حيث شرع في ذلك منذ عام ١٩٩٨م، أسفر عنه بلوغ المخصصات مستوى يواكب أفضل المعايير السائدة عالمياً. ومما يبعث على الرضا تمكنا من إنجاز أهداف بناء المخصصات في الوقت المحدد وقدرتنا في الوقت ذاته على تنمية وزيادة أرباح البنك التشغيلية والصافية بشكل قوي ومستديم.

إن قاعدة الإيرادات قوية وموزعة بشكل جيد على أربعة مجالات عمل رئيسية. يمثل عميل التجزئة إحدى الشرائح المهمة جداً والمتنامية من نشاطنا، حيث يقدم البنك الآن لعميل التجزئة باقة متكاملة من المنتجات التي تغطي برامج الإذخار والإستثمار والقروض الشخصية ومنتجات الإئتمان الأخرى، مع القدرة على "صقل" هذه المنتجات لتلبية الإحتياجات المحددة للعملاء خلال مراحل حياتهم المختلفة. كما تم التركيز بشكل خاص على تطوير مجموعة متكاملة من البرامج الموجهة للعملاء الذين يتطلعون إلى منتجات مصرفية متوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية. لقد طوت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات عاماً ثانياً من التقدم بخطى راسخة، حيث إستطاعت زيادة قاعدة الأصول في سوق تشهد منافسة قوية، أما مجموعة الخزينة فقد شهدت عاماً آخر من النمو الجيد، الذي تميز بتنويع أصول محفظة الإستثمار لتشمل نطاقاً أوسعاً من الأصول العالمية، أما إدارة الخدمات للمؤسسات التجارية التي تقوم بخدمة القطاعين المتوسط والناشئ للأعمال في المملكة، فتعمل الآن على نطاق أوسع في كافة مناطق المملكة، وتتوسم فيها قاعدة جيدة لنمو الأرباح خلال السنة القادمة.

إستمر البنك في صقل ثقافته لتواكب التحديات والفرص التي تفرضها بيئة العمل المتغيرة، والتي من أهمها التحول من ثقافة تنفيذ العمليات إلى ثقافة بناء وإدارة العلاقات. إن الصناعة المصرفية الناجحة للقرن الحادي والعشرين ليست خط إنتاج لتوصيل إحتياجات العميل من منتجات وخدمات، فكل عميل من عملائنا عميل قائم بذاته ومختلف عن غيره، كما أن له إحتياجاته وتوقعاته الخاصة، وليس من قبيل المغالاة أن يتوقع من بنكه تقديم منتجات وخدمات صممت خصيصاً لتلبية

لم يكن التطور الذي حققناه على مدار عدة سنوات مضت وخططنا المستقبلية الطموحة لتتحقق لولا توفيق الله ومن ثم إخلاص وإلتزام ومهنية موظفينا. لقد واصل البنك الإستثمار في تدريب وتطوير العاملين مع التركيز بشكل خاص على تطوير المواهب الإدارية وإعدادها للمستقبل من داخل البنك.

إحتياجاته وتوصيلها بأسلوب مريح وموثوق. ولكي نستمر على درب النجاح في المستقبل، فأنته لا مناص من توجيه إستراتيجياتنا لتركز على مبادئ بناء وإدارة العلاقات. سنبنينا إستراتيجيات عمل تركز بشكل خاص على ثلاثة مبادئ أساسية هي: معرفة الإحتياجات الفردية للعميل، وتلبيتها بتكلفة مجدية تلائم إحتياجات العميل ويسر ومرونة وسرعة في تقديم الخدمة، وتعظيم القيمة المضافة لكل من العميل والبنك. إن تعظيم القيمة مبدأ بسيط ولكنه قوي التأثير، فكلما زادت حصة البنك من أعمال ونشاطات العميل المصرفية، كلما أمكن تحقيق قيمة إضافية له من خلال رفع مستويات الكفاءة وإستغلال مزايا إقتصاديات الحجم، بينما نقوم في الوقت ذاته بتحقيق قيمة إضافية للبنك من خلال تعظيم الإيرادات، ليتحول هذا المبدأ إلى معادلة تقوم على الربح المشترك للعميل والبنك بحيث يشكل قاعدة صلبة لبناء علاقة قوية ومتطورة. ولعل أحد التجليات المنظورة لرؤيا البنك المستقبلية المتجددة طرح الشعار الجديد خلال العام ٢٠٠٢م، والذي يتسم بالمحافظة على رمز البنك الأصيل والمميز والموثوق به لدى العملاء، مع إضفاء مظهر جديد أكثر جذباً ليعكس الأسلوب المتجدد الذي ينتهجه البنك في بناء علاقاته مع عملائه.

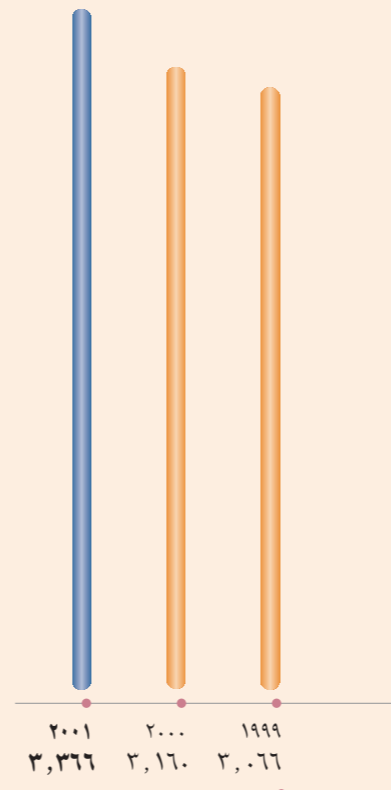
لم يكن التطور الذي حققناه على مدار عدة سنوات مضت وخططنا المستقبلية الطموحة لتتحقق لولا توفيق الله ومن ثم إخلاص وإلتزام ومهنية موظفينا. لقد واصل البنك الاستثمار في تدريب وتطوير العاملين مع التركيز بشكل خاص على تطوير المواهب الإدارية وإعدادها للمستقبل من داخل البنك. لقد تجلت ثمار هذه الإستراتيجية بوصول نسبة السعودة إلى ٧٨٪ في نهاية العام لتكون واحدة من أعلى النسب التي تسجل في القطاع المصرفي السعودي. ومما يبعث على السرور والإرتياح تحقيق عملية السعودة لنفس القدر من النجاح في المستويات الوظيفية العليا، حيث يشغل مديرون سعوديون على مستوى عال من الكفاءة والتأهيل الآن معظم الوظائف الإدارية العليا في قطاعات عمل حساسة مثل التجزئة المصرفية والخدمات المصرفية للشركات، مع حرص البنك على رفع نسبة السعودة أكثر فأكثر خلال السنوات القادمة.

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 وكافة المسؤولين في المؤسسة 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 الدؤوية ومساهماتهم الفردية القيمة في سبيل رفعة ونجاح البنك العربي الوطني، وبينما نتوقع أن يؤدي تباطؤ معدلات نمو الإقتصاد العالمي وتبعات ذلك على السوق المحلي إلى إفران العديد من التحديات على الساحة في العام ٢٠٠٢م، إلا أن ثقتي كبيرة بقدرة البنك العربي الوطني على مواصلة البناء والنمو خلال السنة القادمة انطلاقاً من إنجازات العام الحالي.

عبد اللطيف بن حمد الجبر

رئيس مجلس الإدارة



حقوق المساهمين

(ملايين الريالات)

تقرير مجلس الإدارة

مجلس الإدارة



إلى : السادة مساهمي البنك العربي الوطني

يسر مجلس الإدارة أن يضع بين أيديكم تقريره السنوي للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠١م الموافق ١٦ شوال ١٤٢٢هـ.

النتائج المالية

بلغ إجمالي موجودات البنك العربي الوطني ٤٠,٣٩١ مليون ريال سعودي بنهاية عام ٢٠٠١م (٢٠٠٠م: ٣٧,٦٥١ مليون ريال سعودي)، بينما ارتفع إجمالي محفظة القروض بنسبة ٦٪ إلى ١٤,٧٨٨ مليون ريال سعودي (٢٠٠٠م: ١٣,٩١٥ مليون ريال سعودي)، وتميزت محفظة القروض لهذا العام بجودة التنوع لتغطي مختلف قطاعات الإقتصاد، كما ارتفعت ودائع العملاء إلى ٢٦,٢٧٣ مليون ريال سعودي (٢٠٠٠م: ٢٤,٩٢٧ مليون ريال سعودي).

واصل المركز المالي للبنك - أسوأً 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 ١٩٪ لدى البنك العربي الوطني مع نهاية عام ٢٠٠١م.

بلغت الأرباح الصافية ٤٨٦ مليون ريال سعودي لعام ٢٠٠١م بزيادة نسبتها ٢٠٪ عن أرباح العام السابق البالغة ٤٠٥ مليون ريال سعودي .

توزيع الأرباح

يوصي مجلس الإدارة بتوزيع مبلغ قدره ٣٤٢,٥ مليون ريال سعودي كأرباح نقدية على المساهمين بواقع ١١ ريال سعودي صافي للسهم الواحد مقارنة بمبلغ ٣١٠,٢ مليون ريال سعودي لعام ٢٠٠٠م، أي بزيادة نسبتها ١٠,٤٪، إضافة إلى منح سهم مجاني لكل خمسة أسهم. كما يوصي مجلس الإدارة بتحويل مبلغ ١٤٥ مليون ريال إلى الاحتياطي العام .

الموارد البشرية

بلغ عدد العاملين ١,٩٤٠ موظفاً في نهاية عام ٢٠٠١م مقارنة ب ١,٨٦٣ 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 الاجتماعية

وكجزء متكامل ومتفاعل مع المجتمع السعودي، يدرك البنك مسؤوليته تجاه هذا المجتمع، وتجسيدا لإيمانه الراسخ بمسؤوليته الاجتماعية، فقد استمر البنك في مد يد العون للجمعيات الخيرية والمؤسسات التعليمية وغيرها من الحالات الجديرة بالدعم، حيث بلغ مجموع ما تبرع به البنك مبلغ ٦,٩ مليون ريال خلال هذا العام.

لجنة المراجعة

تألفت لجنة المراجعة خلال العام الماضي من السيد صالح الطعيمي (رئيساً) والسادة محمد العمران وعبد الحميد العطاري .

أعضاء مجلس الإدارة

تم في شهر مايو ٢٠٠١م انتخاب السيد خالد محمد سعد البواردي بدلاً من السيد عبد العزيز الصغير. كذلك تم في ٢٥/٦/٢٠٠١م تعيين السيد عبد الحميد عبد المجيد شومان والدكتور فاروق الخاروف بدلاً من المرحوم خالد عبد الحميد شومان والسيد عبد الحميد العطاري على التوالي.

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 ٢٠٠١م مبلغاً وقدره ١,٨٨١,٦٤٦ 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 لمساهمي البنك العربي الوطني خلال إجتماعها المنعقد في مارس ٢٠٠١م بتعيين السادة آرثر أندرسن وشركاهم والسادة بكر أبو الخير وشركاه كمراجعي حسابات خارجيين للبنك لعام ٢٠٠١م.

لجنة المراجعة

صالح عبد الله الطعيمي / رئيس

محمد عبد الرحمن العمران

عبد الحميد العطاري

المساهمون

المساهمون السعوديون ٦٠٪

البنك العربي (ش.م.ع) /

الأردن ٤٠٪

اللجنة التنفيذية

نعمه صبأغ / رئيس

صلاح راشد الراشد

أحمد عبد الله العقيل

عبد الله إبراهيم سلسلة

د. فاروق الخاروف

وقوفاً

د. فاروق الخاروف | خالد محمد البواردي | راشد سعد الراشد | عبد الحميد عبد المجيد شومان | نعمه صبأغ | صلاح راشد الراشد | أحمد عبد الله العقيل

عضو مجلس الإدارة المنتدب

جلوساً

عبد الله إبراهيم سلسلة | عبد اللطيف حمد الجبر | عبد المجيد عبد الحميد شومان

رئيس مجلس الإدارة



نظرة عامة على الأعمال

كان العام ٢٠٠١ عاماً مميزاً للبنك حيث غدا في وضع أفضل من أي من السنوات السابقة، فبعد أن شملت عملية إعادة الهيكلة كافة مجالات العمل، فإن البنك الآن أكثر جاهزية لمواكبة توقعات وتطلعات قاعدة عملائه المتنوعة والمتنامية.

لقد كان لعملية إعادة الهيكلة تأثيراً واضحاً على ثقافة البنك و أحدثت تطوراً رئيسياً على بنيته التقنية التحتية، الأمر الذي يمكن البنك من التركيز على تقديم نطاق أوسع وأشمل من المنتجات والخدمات مع الثقة بقدرة أنظمتها ومواردها على الإستجابة بكل كفاءة ودقة لتلبية كافة إحتياجات ومتطلبات عملائه.

لقد أصبح البنك العربي الوطني خلال الأشهر الإثني عشر الماضية أكثر توجهاً للعميل وتركيزاً على إحتياجاته، كما بذل جهوداً حثيثة لتحديد وتحليل سمات الخدمات والمنتجات المصرفية التي يصبو إليها عملائه الحاليين والمستقبليين خلال مراحل تعاملهم المصرفي مع البنك، مع أهمية إدراك أن لكل شريحة من عملاء البنك إحتياجات متباينة تتغير بمرور الزمن. لقد تم توسيع نطاق إعادة تقييم المنتجات والخدمات ليتجاوز الإطار التقليدي للعمل المصرفي ليضم باقة أشمل من الخدمات المالية المتضمنة لمنتجات الإستثمار، وبناء الثروة والإدخار، والتخطيط المالي بكافة جوانبه.

يعتبر صقل وتطوير الشعار العصري الجديد للبنك وطرحه، أحد أهم التطورات البارزة للعيان خلال العام، حيث يعكس هذا الشعار تطور سمات إستراتيجيات وأهداف البنك خارجياً وداخلياً. ويجاري العمل حالياً على إضفاء الشعار الجديد على كافة جوانب عمليات البنك بدءاً من القرطاسية واللوحات، إلى البطاقات ونشرات تمييز المنتجات، علاوة على الوسائط الإلكترونية وأنشطة الدعاية والإعلان. تحمل هذه المبادرة المميزة في طياتها التزاماً متجدداً تجاه جيل من العملاء الذين يتوقعون التمتع بخدمات مصرفية عالمية المستوى كحد أدنى في كل الأوقات.

تقديم باقة أكثر إتساعاً وعمقاً من المنتجات والخدمات

مجموعة التجزئة المصرفية

لازالت نشاطات التجزئة المصرفية قوة دافعة رئيسية للنمو، حيث ينبع مكن هذه القوة من رؤية متعمقة لا تقتصر على تزويد عملائنا بمنتجات مصرفية فحسب، بل تتعدى ذلك لتشمل مجموعة متكاملة من الحلول المالية الكفيلة بخدمتهم خلال مراحل حياتهم المختلفة. إن هذا التحول الجذري من التركيز على المنتج كأساس للتواصل إلى بناء علاقة شاملة، لهو السبيل الأمثل لإقامة علاقات وطيدة ومستمرة ومتجددة مع العملاء.

أما على المستوى التشغيلي، فقد شهد العام ٢٠٠١ نمواً سليماً ومدروساً لمحفظه القروض الشخصية، حيث حققت القروض بنوعيتها التقليدي والمتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية إسهامات ملموسة في زيادة الدخل مع المحافظة على حيادية أصول عالية الجودة، وقد تم تبني السياسات والإجراءات المثلى في مجال الإئتمان والعمليات والتحصيل لإدارة المخاطر المرتبطة بأعمال القروض الشخصية بفعالية.

باشرت المجموعة إعادة تطوير وتحديث التصميم الداخلي للفروع، ليشمل صالات مميزة لخدمة العملاء، بهدف تقديم خدمات مصرفية خاصة بسرعة ويسر لمجموعات منتقاة من شرائح العملاء، وستلعب هذه الفروع النموذجية - مع التركيز الإضافي على تدريب العاملين وطرح مجموعات المنتجات الجديدة - دوراً أساسياً في تحديد النهج الذي سيتبعه البنك لتنفيذ التحول في أساليب تقديم الخدمات.

يسعى البنك العربي الوطني دوماً إلى بناء علاقاته مع العملاء بفاعلية، والمحافظة عليها من خلال عرضه لخدمات مالية متميزة تتلاءم مع شرائح العملاء.



نعمه صبأغ

عضو مجلس الإدارة المنتدب



« ÆbH∞ » Ê =

W O 2 - u I M ∞ »

« ∞ v p # d ... ° Σ B I O I N U »

« ∞ q » w , « Æ » Ê « ∞ Σ q O e ~ K v »

« ∞ V # d ~ V ∞ » ∞ I u H O s , « ∞ U = W »

« ∞ v ∞ » Õ b © v ∞ =

نظرة عامة على الأعمال



مجموعة الخدمات الإستثمارية / تنمة

كذلك كان العام ٢٠٠١م عام نجاح لدائرة وساطة الأسهم العالمية، إلا أن الشكوك المتعلقة بالوضع الإقتصادي العالمي والأحداث المؤسفة التي تعرضت لها كل من نيويورك وواشنطن في شهر سبتمبر حالت دون وصول نسبة النمو إلى الحد المتوقع، وبالرغم من ذلك تعتبر دائرة وساطة الأسهم العالمية في موقع أفضل للإستفادة من أي إرتفاع في أسواق الأسهم العالمية، كما أنها تسعى لتوسيع نطاق خدماتها لتشمل مجموعة أكبر من أسواق الأوراق المالية خلال العام القادم بإذن الله.

لقد حققت شراكة البنك العربي الوطني مع شركة أكسا صن لايف إنترناشونال أفضل أداء منذ إنطلاقها في العام ١٩٩٨م، وتستمر هذه الشراكة في تقديم منتجات الإدخار وحماية الأسرة في إطار برنامج "أمان".

ستواصل مجموعة الخدمات الإستثمارية توفير منتجات وخدمات تعكس آخر ما توصلت إليه الصناعة المصرفية لعملائها، كما لن تدخر وسعاً لزيادة حصتها من السوق. إننا ندرك بأن خدمة العميل حلقة جوهرية في هذه العملية، ولا نزال ملتزمين بالإستثمار في موظفينا وتأمين الأدوات التقنية الملائمة لإنجاز تلك المهمة بفاعلية.

الخدمات المصرفية التجارية

تم تأسيس إدارة الخدمات المصرفية التجارية للإستفادة من الفرص المتوفرة لخدمة عملاء المؤسسات والشركات المتوسطة الحجم في قطاع الإئتمان التجاري. لقد تم فصل إدارة الخدمات المصرفية التجارية بعد إكمال إعادة هيكلتها عن مجموعة التجزئة المصرفية لتعمل كوحدة مستقلة، حيث تتم إدارة نشاطات الإئتمان التجاري عبر خمسة مراكز تجارية، جهزت بالكوادر البشرية المؤهلة لضمان تحقيق درجات أعلى من رضا العميل، وتفعيل إدارة عمليات الإئتمان التجاري.

لقد قمنا بتحديد شريحة عملاء تتيح لنا تطوير علاقاتنا بمستوى منخفض من المخاطر لننمو معاً. إن غايتنا هي خدمة العملاء بمعايير مهنية عالية من خلال توقع احتياجاتهم بدقة، وتقييم مخاطرهم بأمان وخدمتهم بفاعلية.

أطر جديدة لتحقيق الأهداف المالية المستقبلية

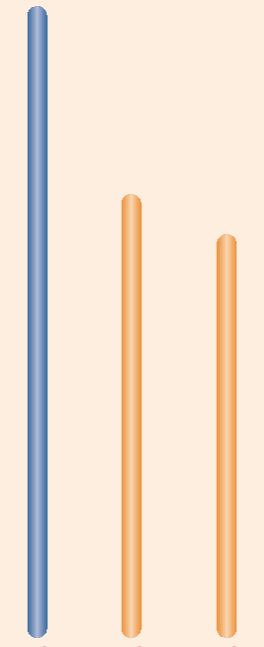
مجموعة الخدمات المصرفية للشركات

شهدت المجموعة عاماً آخر من التقدم الملموس في كافة مجالات النشاط، حيث إستطاع البنك العربي الوطني زيادة محفظة قروضه بطريقة متوازنة ومدروسة، في ظل سوق إقراض إتسم بتواضع الطلب على الإئتمان، والمنافسة القوية للفوز بصفقات التمويل عالية الجودة.

لقد تم تحقيق تلك الزيادة من خلال الإستحواذ على جزء أكبر من نشاطات عملائنا المصرفية، والعمل على توسيع قاعدة العملاء بشكل إنتقائي. والجدير بالذكر أن مستويات دخل العمولات بقيت مرتفعة في عام شهد القليل من صفقات التمويل الرئيسية، وذلك لتنوع وإتساع قاعدة دخل العمولات الخاصة بالمجموعة.

كما شهد العام ٢٠٠١م تفعيل عملية إدارة أصول المحفظة لتقليل المخاطر وزيادة العائد منها. لقد وفر العام فرصاً جيدة للتداول في الأصول، حيث إنتهز البنك تلك الفرص للوصول إلى الإستفادة المثلى وتعظيم الإيرادات، وسيواصل البنك إدارة المحفظة بفاعلية ويقدر عال من الإهتمام.

تشمل الأهداف الإستراتيجية للعام ٢٠٠٢م تحقيق نمو في قاعدة الأصول بثبات وأمان مع المحافظة على الجودة الإئتمانية لأصول مجموعة الخدمات المصرفية للشركات، والعمل على توسيع نطاق المنتجات المتاحة لعملاء البنك من الشركات.



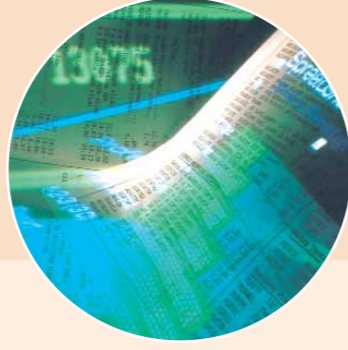
صافي الدخل

(ملايين الريالات)



«UQbA∞ ›UQbA∞»
 «W∞A∞» «W∞A∞»
 «W∞A∞» «W∞A∞»
 «W∞A∞» «W∞A∞»

نظرة عامة على الأعمال



الخزينة

واصلت مجموعة الخزينة تقديم خدمة متميزة لجهة هيكله المنتجات وإبتكارها وتسعيها وتنفيذها، وتشمل المنتجات المقدمة الودائع المربوطة، والقطع الأجنبي، وتداول الخيارات، والمنتجات المشتقة الأخرى لتغطية مخاطر أسعار الفوائد، والسلع والخيارات الجذابة وتسهيلات المتاجرة بالهامش.

لقد أسهم كل من النمو الثابت في محفظة الإستثمار وتنوعها لتشمل نطاقاً أوسع من الإستثمارات العالمية، وفعالية إدارة الموجودات والمطلوبات، في نمو وإستقرار الإيرادات الحالية والمستقبلية.

بدأت المجموعة بالتشغيل التجريبي لنظام تشغيل جديد يعكس آخر ما وصلت إليه التقنية في هذا المجال، بحيث يوفر وظائف متكاملة للتسويق والمساندة. لقد تم الإنتهاء من نقل تطبيقات الدخل الثابت والمشتقات ومنتجات أسواق المال إلى النظام الجديد بنجاح ، ومن المتوقع الإنتهاء من نقل تطبيقات العمل الأخرى في مطلع العام ٢٠٠٢م. ويمثل تشغيل النظام الجديد خطوة جوهرية إلى الأمام على طريق إستيفاء أهدافنا الإستراتيجية.

فرع لندن

لقد كان العام ٢٠٠١م عام نجاح آخر لفرع لندن الذي إنتقل في شهر يونيو الماضي إلى شارع كيرزون في وسط حي مايفير، بالقرب من سفارة المملكة العربية السعودية في لندن، بعد أن عمل إنطلاقاً من مقره السابق في شارع سيمور بمنطقة ماربل أرش لمدة تزيد على عشر سنوات. لقد تمت عملية الإنتقال دون أي إنقطاع أو إرباك لأعمال الفرع.

ترتكز مكان قوة الفرع الأساسية على تمويل التجارة والخزينة والخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية الشخصية، بينما تعتبر علاقاته الطويلة مع عدد من العملاء دليلاً على نجاحه ليس في مجال توفير خدمات متكاملة فحسب، بل وقدرته على تقديم حلول شاملة وعصرية.

إن إلزامنا بتلبية إحتياجات عملاء الفرع في لندن ، وكذلك عملاء البنك في المملكة العربية السعودية هو إلزام راسخ . سيستمر فرع لندن في المحافظة على مورد إيرادات متوازن ومستقر ومتزايد يستجيب لأهداف البنك الإستراتيجية.

طرق جديدة ومبتكرة لخدمة العميل

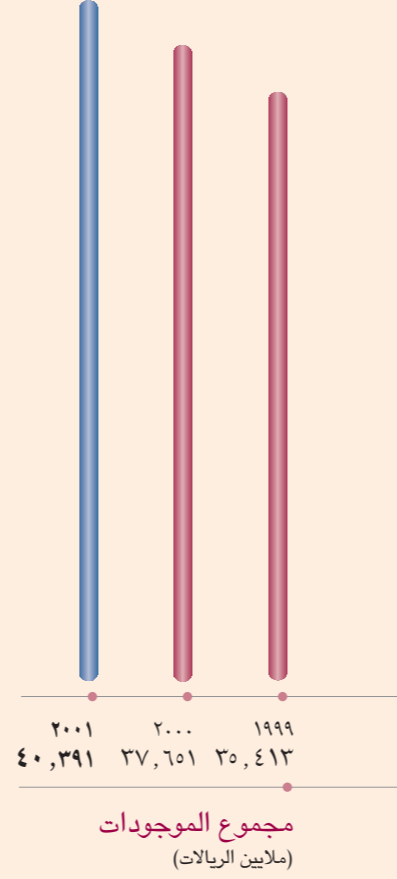
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

حاز البنك العربي الوطني في العام الماضي على الريادة في طرح الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في سوق المملكة من خلال (خدمة الإنترنت المصرفية من البنك العربي الوطني). توفر هذه الخدمة لعملائنا إمكانية إدارة حساباتهم في أي وقت ومن المكان الأنسب لهم مع ضمان توفر درجات حماية قصوى للتعامل عبر الإنترنت.

لقد كان البنك العربي الوطني وللمرة الثانية من الرواد في طرح خدمة "جوال العربي"، حيث يستطيع البنك من خلال خاصية الرسائل القصيرة بث مجموعة كبيرة من البيانات المصرفية لجوال العميل مباشرة، لإطلاعهم على آخر بيانات حساباتهم لدى البنك في أي وقت ومن أي مكان.

إننا نسعى دوماً لتطوير طرق جديدة ومبتكرة لخدمة العميل وكشريك مالي إستراتيجي له. إن إلزامنا بالتحول إلى مؤسسة تركز على خدمة العميل هو ركيزة رئيسية من فلسفتنا في تقديم خدمات متكاملة وأمنة وعصرية يمكن الإعتماد عليها.

لا نرى نهاية لرحلتنا الإلكترونية، كما إننا عازمون على مواكبة التقنية والبقاء في الطليعة داخل السوق المحلية لكي يتوفر لعملائنا أكبر قدر من المزايا الممكنة.



«Fq» «U ≤ W ± d î b ≈ u Z † † « ° b F q w
«F B q F W ` K v ± v K ` W ¥ B q F « « U ` W « © « «
« Â U ¥ » « U ± d î r ¥ I Z « « Ÿ u 6 B _ «
W O « U ` « É u Z « I « « « É u Z « I « « « É u Z « I « «



نظرة عامة على الأعمال

مجموعة تقنية المعلومات

لا زال البنك العربي الوطني ملتزماً باستخدام تقنية المعلومات كوسيلة هامة لتمكين وحدات العمل من رفع مستويات أدائها ، وتقديم خدمات جديدة للعملاء. ونتيجة لذلك، واصلت مجموعة تقنية المعلومات تنفيذ مشاريع ترمي إلى تحسين مستوى الخدمات الحالية، وإرساء أسس وتقنية عصرية للمنتجات الجديدة. لقد تم وضع برامج لتطوير وتحديث بنية الشبكة الحالية وقنوات الإتصال لضمان تقديم خدمات آمنة بكفاءة عالية، بينما تحقق المبادرات المستمرة بالتنسيق مع مؤسسة النقد العربي السعودي والبنوك الأخرى في المملكة مزايا جلية للبنك وعملائه حالياً وفي المستقبل. إن ضمان سرية وسلامة وخصوصية معلومات عملائنا ومعاملاتهم يأتي في طليعة أولياتنا وجهودنا المستمرة ، وبصرف النظر عن التقنية المستخدمة.

نمو بالتزامنا لكسب رضا العميل

الموارد البشرية والتدريب

يوصل البنك توفير باقة متنوعة من الخدمات المساندة والتسهيلات لموظفيه. ولزيادة إنتاجية الموظفين، تتم مراقبة أداء كل موظف بشكل مباشر، وتقييمه بالمقارنة مع أهداف محددة مسبقاً للتعرف على مستويات الإسهام الفردي في تحقيق أهداف البنك الإجمالية، ويتم مكافأة الأداء الجيد بشكل ملائم. شهدت عمليات تقييم المرشحين و إنتقاء الموظفين الجدد مزيداً من التنقيح والتحسين، وفي نفس الوقت يستمر العمل على تقييم وإعادة صياغة الهياكل التنظيمية لرفع معايير الكفاءة إلى المستويات المثلى. بلغت نسبة الموظفين السعوديين إلى العدد الإجمالي للعاملين 78٪ في نهاية العام 2001م ، حيث قمنا بتكثيف جهودنا للتعاقد مع المزيد من المواطنين من خريجي الثانوية العامة والجامعات لتعزيز مستويات السعادة والإرتقاء بها إلى أفاق جديدة. تسهم نشاطات التدريب والتطوير الموجه في مساندة أهداف البنك الإستراتيجية بشكل مباشر وترتكز على الإحتياجات الحالية والمستقبلية للبنك. يتم تعزيز سلامة وملاءمة تأهيل موظفينا لخدمة العميل وإستباق توقعاته باستخدام تقنيات تدريب تركز على نتائج إستبيان رضا العملاء، ومشاركتهم في برامج التدريب إضافة الى العديد من المناسبات التي ينظمها البنك على مستوى المملكة لتحفيز الموظفين. سيتم التركيز في المستقبل على تقديم حلول شاملة تلبي إحتياجات وتطلعات العملاء ويعتبر برنامجي تطوير المسار الوظيفي والأعمال المصرفية العامة من أهم البرامج والمبادرات التدريبية المستمرة لرفع وتيرة التطوير المهني للموظفين، وهو من الإلتزامات الراسخة للبنك.

الخلاصة

لقد مثل طرح الهوية الجديدة للبنك حدثاً جوهرياً للعام 2001م، فالحلة الجديدة ليست إلا المظهر الأكثر جلاءً لنجاح البنك العربي الوطني في صقل رؤياه المتجددة كمؤسسة تتطلع إلى المستقبل، وتسعى للنمو والتطور من خلال إرضاء العملاء والتواجد بقربهم دوماً.

ودائع العملاء
(ملايين الريالات)