



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

المملكة

تغطي أرجاء

شبكة فروع متكاملة

بيانات مالية وإحصائية

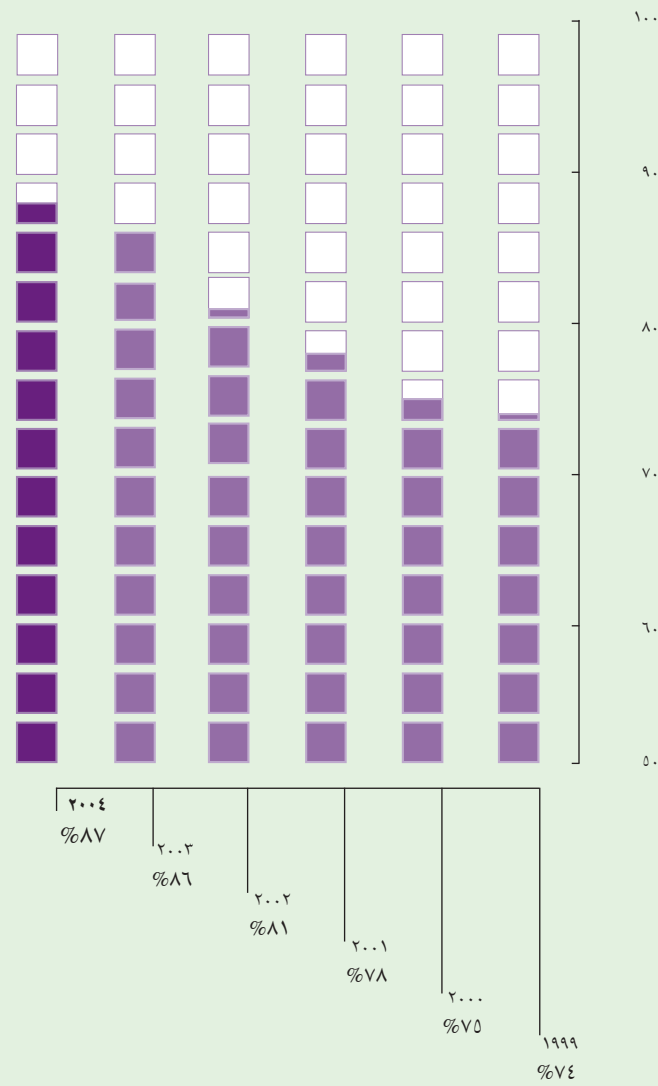
للسنوات المنتهية في ديسمبر ١٩٩٩ - ٢٠٠٤

بملايين الريالات السعودية

٢٠٠٤	٢٠٠٣	٢٠٠٢	٢٠٠١	٢٠٠٠	١٩٩٩	
١,٨٨٦	١,٥٢٠	١,٤٠٨	١,٢٦٦	١,١١٥	٩٢٠	صافي دخل العمولات
١,٤٨٨	١,٠٨٣	٩٠٦	٧٨٩	٦٨٨	٥٥٠	صافي الدخل قبل المخصصات
٣٢١	٣١٧	٣٢٢	٣٠٣	٢٨٣	٢٢٠	مخصصات القروض والضمانات
١,١٦٧	٧٦٧	٥٨٤	٤٨٦	٤٠٥	٣٣٠	صافي الدخل
%٢,٨٧	%٢,٣٢	%٢,٠٩	%٢,٠٧	%٢,٠٣	%١,٧٦	نسبة الإيرادات إلى المصاريف
%٢,١	%١,٦	%١,٤	%١,٣	%١,١	%٠,٩	العائد على الموجودات
%٢٦,٦	%٢٠,٤	%١٦,٩	%١٤,٩	%١٣	%١٠,٩	العائد على حقوق المساهمين
%١٨٢	%١٣٥	%٩٩	%٧٩	%٧٤	%٥٣	نسبة تغطية القروض غير العاملة
٢١,١٩٨	٢١,٤٨١	١٩,٠٦٥	١٩,٢٥١	١٦,٣٧٥	١٤,٠٦٦	الإستثمارات
٢٨,٥٥٨	٢٠,١٧٢	١٦,٠١٦	١٣,٨٦٧	١٣,٢١٠	١٢,٩٠٦	القروض والسلف
٦٣,٣٣٦	٤٩,٢٠١	٤٤,٢٩٩	٣٩,٤٦٩	٣٦,٩٤٦	٣٥,٨٧١	إجمالي الموجودات
٤٦,٣١٦	٣٣,٧٢٣	٢٨,١٦٦	٢٦,١٢٨	٢٤,٧٠٤	٢٤,٤٤٤	ودائع العملاء
٤,٧٩٤	٣,٩٧٧	٣,٥٤٨	٣,٣٦٦	٣,١٦٠	٣,٠٦٦	إجمالي حقوق المساهمين
%٨٧	%٨٦	%٨١	%٧٨	%٧٥	%٧٤	نسبة الموظفين السعوديين



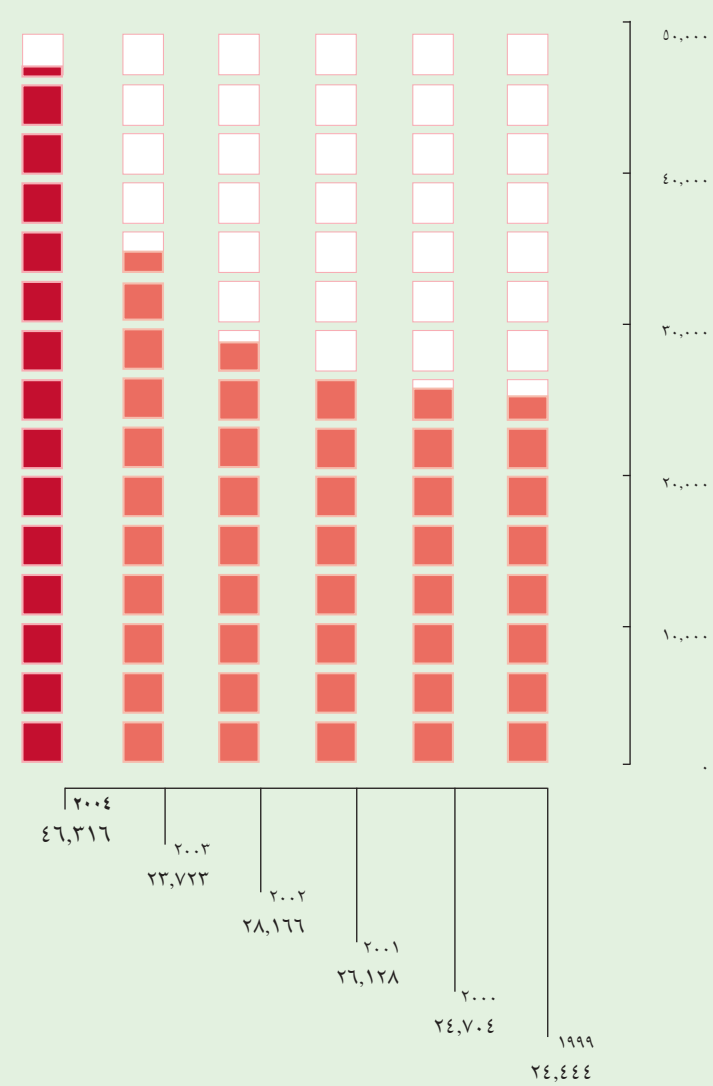
نسبة الموظفين السعوديين



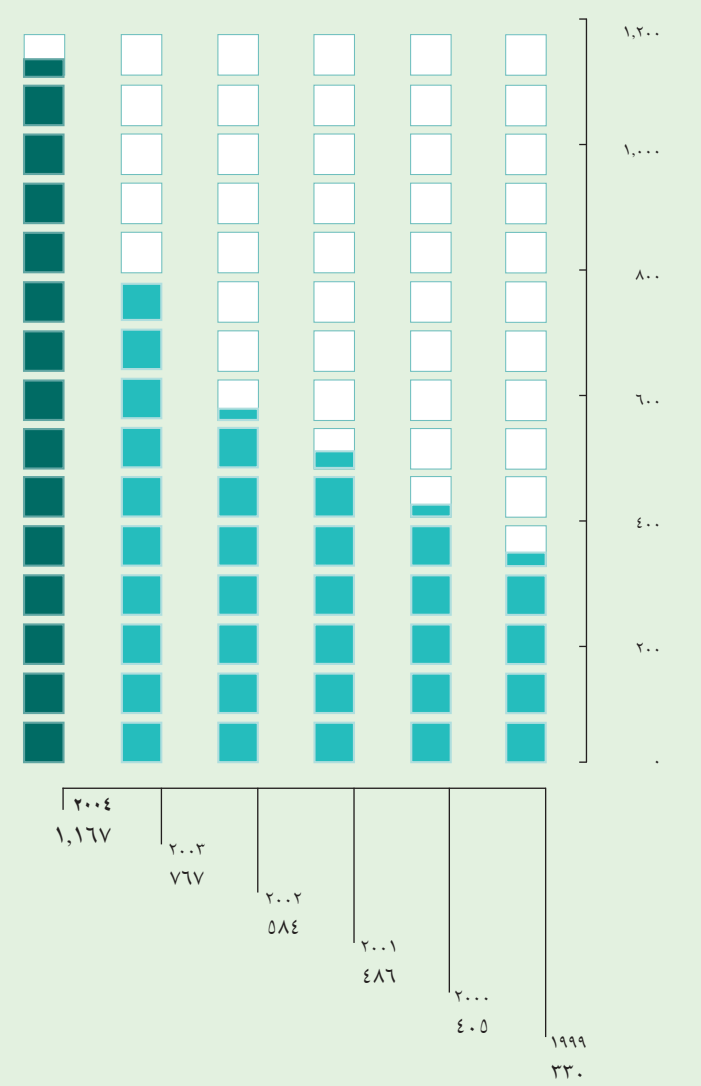
القروض (صافي)
(ملايين الريالات)



ودائع العملاء
(ملايين الريالات)



صافي الدخل
(ملايين الريالات)



كلمة رئيس مجلس الإدارة

السادة/ مساهمي البنك العربي الوطني
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسعدني أن أقدم التقرير السنوي الخامس والعشرين للبنك العربي الوطني وحساباته الختامية للسنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٤ ليتصادف مع مناسبة مرور ربع قرن على تأسيسه.

عبد اللطيف بن حمد الجبر
رئيس مجلس الإدارة



لقد شهد عام ٢٠٠٤ تحقيق إنجازات غير مسبوقة في مسيرة البنك على كافة الأصعدة، فقد بلغت الأرباح الصافية ١,١٦٧ مليون ريال سعودي مسجلة زيادة سنوية بنسبة ٥٢٪ عن العام السابق، بينما ارتفع العائد على حقوق المساهمين بنسبة ٢٦,٦٪ ليكون بذلك من ضمن النسب الأعلى على مستوى المنطقة.

"لقد نمت أعمال البنك بشكل متوازن ومتنوع لتغطي مختلف القطاعات الرئيسية للاقتصاد السعودي، فسجلت أرقام القروض وودائع العملاء والعمولات نمواً قوياً"

"كما بدأنا خلال العام بتنفيذ مشروع متكامل لتحديث وتوسعة شبكة الفروع وقنوات التوصيل الإلكترونية ومراكز الاستثمار"

"لمواكبة الطلب المطرد على الخدمات المصرفية الإسلامية قام البنك بتحويل ثلاثة من فروعِهِ إلى فروع إسلامية يقتصر نشاطها فقط على تقديم المنتجات والخدمات المتوافقة مع الأحكام الشرعية"

لقد تحققت هذه النتائج الطيبة على الرغم من مواصلة البنك انتهاج سياسة محافظة لبناء مخصصات القروض حيث وصلت نسبة تغطية القروض غير العاملة إلى ١٨٢٪.

تجسد التزامنا نحو تحقيق نمو قوي ومستديم في الإيرادات على أسس سليمة بتسجيل زيادة سنوية بمعدل ٢٥٪ في الأرباح الصافية على مدار الأعوام الستة الماضية، وانعكس هذا الأداء المتميز في التحسن الملموس الذي طرأ على العائد على السهم خلال تلك الفترة، والذي ارتفع من ٨,٢٥٪ ريال للسهم إلى ٢٩,١٧٪ ريال للسهم مسجلاً زيادة تفوق ثلاثة أضعاف.

حافظ الاقتصاد السعودي على أداءه القوي خلال العام ٢٠٠٤ فبلغت إيرادات مبيعات النفط ٣٩٣ مليار ريال مسجلة رقماً قياسياً للعقدين السابقين، بينما سجلت الموازنة العامة فائضاً مقداره ٩٨ مليار ريال، وفي المقابل حققت الشركات نتائج طيبة وارتفع مؤشر سوق الأسهم بنسبة ٨٥٪ بعد أن كان قد سجل ارتفاعاً نسبته ٧٦٪ في العام السابق، ولقد دعمت هذه العوامل الإيجابية التوقعات بتحقيق نمو اقتصادي قوي في ظل بيئة اقتصادية مواتية اتسمت باستمرار انخفاض أسعار الفائدة وارتفاع معدلات السيولة.

لقد نمت أعمال البنك بشكل متوازن ومتنوع لتغطي مختلف القطاعات الرئيسية للاقتصاد السعودي، فسجلت أرقام القروض وودائع العملاء والعمولات نمواً قوياً، كما بدأنا خلال العام بتنفيذ مشروع متكامل لتحديث وتوسعة شبكة الفروع وقنوات التوصيل الإلكترونية ومراكز الاستثمار، كذلك قمنا بطرح خدمة فتح الإعتمادات المستندية عبر الإنترنت لعملائنا من الشركات والمؤسسات التجارية. ولمواكبة الطلب المطرد على الخدمات المصرفية الإسلامية قام البنك بتحويل ثلاثة من فروعِهِ إلى فروع إسلامية يقتصر نشاطها فقط على تقديم المنتجات والخدمات المتوافقة مع الأحكام الشرعية. كما قمنا بإصدار بطاقة ائتمان شرعية، وطرح برنامج قروض شخصية قائم على التورق في السلع المحلية والذي لاقى قبولاً واسعاً لدى شرائح العملاء المختلفة. لعب البنك دوراً رئيسياً في عملية تمويل شركة اتحاد اتصالات الجديدة التي فازت بالرخصة الثانية لتشغيل الهاتف الجوال في المملكة، كما شارك بفاعلية في الاكتتاب العام بأسهم الشركة. كما قاد البنك عملية ترتيب قرض طويل الأجل بمبلغ ٦ مليار ريال لحساب الشركة السعودية للكهرباء بمهنية رفيعة تعكس قدرات البنك المتفوقة وخدماته المبتكرة في مجال التمويل.

ونتيجة لتحقيق هذه الإنجازات المرموقة، حصد البنك العديد من الجوائز العالمية والمحلية الهامة من قبل بيوت الخبرة في مجال تصنيف البنوك والمؤسسات المالية، فقد منحته مجلة "جلوبال فاينانس" العالمية للسنة الثانية على التوالي جائزة "أفضل بنك في المملكة العربية السعودية"، كما منحته مجلة "ذي بانكر" جائزة "بنك العام"، إضافة إلى

Emerging Markets
EUROMONEY

Most Improved Bank in
The Middle East 2004



Best Overall Fund Manager
in Saudi Arabia
For The Last Two Years



BEST BANK AWARD • 2004
GLOBAL FINANCE



The Banker
Bank of the Year 2004
Saudi Arabia

حصوله على جائزة "أفضل مدير استثماري" بين البنوك السعودية التي تمنح بشكل سنوي لأفضل أداء للاستثمار. وتوج هذا التكريم خلال عام ٢٠٠٤ بحصول البنك على جائزة "أكثر البنوك تطوراً في الشرق الأوسط" من مجلة إيمرجنغ ماركيتس التابعة لمجموعة اليوروموني العالمية.

وإدراكاً من إدارة البنك بأن هذه النتائج غير المسبوقة لم تكن لتتحقق - بعد توفيق الله - إلا بإخلاص العاملين في البنك وجودة الأداء، واصل البنك التركيز على الاستثمار في تدريب الموظفين وتطوير المسار الوظيفي، والعمل على استقطاب نخبة من الشباب السعودي الواعد الذين يوفر لهم البنك فرص واعدة للتطور المهني، تجدر الإشارة إلى تخطي نسبة السعودة بالبنك ٨٧٪ في نهاية العام الحالي ٢٠٠٤.

وعلى ضوء النتائج المتميزة التي حققها البنك أوصى مجلس الإدارة بمنح سهم مجاني مقابل كل ٤ أسهم مملوكة، إضافة إلى توزيع أرباح نقدية على المساهمين بواقع ٩ ريال سعودي للسهم، وبذلك يصل المجموع الإجمالي للأرباح النقدية الموزعة على المساهمين عن السنة المالية الحالية ٢٠٠٤ إلى ٣٩٠ مليون ريال سعودي بعد إضافة الأرباح النقدية نصف السنوية التي وزعت على المساهمين في شهر يوليو الماضي البالغة ٥ ريال للسهم. 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 وسمو النائب الثاني، لما توليه من رعاية ودعم للقطاع الخاص. كما نخص بالشكر والتقدير معالي وزير المالية ومعالي محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي على مؤازرتهم وتوجيهاتهم المستمرة.

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

والشكر موصول لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين على ولائهم وإخلاصهم الجليين، والذين ندين لهم بالفضل؟ بعد توفيق المولى عز وجل - في تحقيق هذه النتائج المتميزة.

عبد اللطيف بن حمد الجبر

رئيس مجلس الإدارة

استمر البنك في تطوير نشاطه وتوسيع نطاق أعماله وتحقيق العديد من الإنجازات البارزة التي تمثل ركائز قوية لمواصلة مسيرة النمو والتطور المستقبلي.

تقرير مجلس الإدارة

عبد اللطيف بن حمد الجبر رئيس مجلس الإدارة
نعمة صباغ عضو مجلس الإدارة المنتدب
راشد سعد الراشد
صلاح راشد الراشد
عبد الله إبراهيم سلسلة
أحمد عبدالله العقيل
خالد محمد البواردي
عبد المجيد عبد الحميد شومان
عبد الحميد عبد المجيد شومان
د. فاروق الخاروف



النتائج المالية

لقد شهد عام ٢٠٠٤ نجاح البنك في تحقيق أداء ماليًا مميزًا مواصلاً مسيرة النجاحات القياسية عاماً بعد الآخر، حيث ارتفعت أرباح البنك الصافية من ٧٦٧ مليون ريال في العام الماضي إلى ١,١٦٧ مليون ريال بنسبة نمو بلغت ٥٢٪. كما ارتفع إجمالي دخل العمليات بنسبة ٢٨٪ ليصل إلى ٤٢٨,٢ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ١,٩٠٠ مليون ريال سعودي في العام الماضي، فيما ارتفع إجمالي مصاريف العمليات بنسبة ١١٪ فقط ليصل إلى ١,٢٦١ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ١,١٣٤ مليون ريال سعودي في العام الماضي. فيما حافظ البنك على سياسته المتحفظة لبناء مخصصات وفيرة للقروض، حيث بلغ إجمالي ما تم تخصيصه خلال العام ٢٢١ مليون ريال سعودي، وبذلك ارتفعت نسبة تغطية الديون المتعثرة إلى ١٨٢٪ مقارنة بنسبة ١٣٥٪ في العام السابق، كما تم بناء ما يقارب ٢,٢٪ كمخصص عام احترازي لمحفظة القروض العاملة.

بلغ إجمالي موجودات البنك في نهاية العام ٦٣,٢٣٦ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٤٩,٢٠١ مليون ريال سعودي في العام السابق، بينما ارتفع صافي القروض والسلف الممنوحة للعملاء إلى ٢٨,٥٥٨ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٢٠,١٧٢ مليون ريال سعودي في العام السابق، فيما بلغت محفظة إستثمارات البنك ٢١,١٩٨ مليون ريال سعودي مع نهاية عام ٢٠٠٤. أما ودائع العملاء فقد ارتفعت بنسبة ٣٧٪ لتصل إلى ٤٦,٣١٦ مليون ريال سعودي مقارنة بمبلغ ٣٣,٧٢٢ 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 ١٥٪ من رأس المال الأساسي، أضعاف النسب المطلوبة على المستويين المحلي والدولي، الأمر الذي يعكس صلابة الوضع المالي للبنك.

توزيع الأرباح

ونتيجة للأداء المميز لعام ٢٠٠٤، فقد أوصى مجلس الإدارة بتوزيع ٣٩٠ مليون ريال سعودي كأرباح نقدية على المساهمين بواقع ٩ ريال سعودي صافي للسهم الواحد، وكان البنك قد قام بتوزيع جزء من هذه الأرباح على المساهمين خلال شهر يوليو ٢٠٠٤م بلغ ٢١٤,٨ مليون ريال سعودي بواقع (٥) ريال للسهم الواحد، كما أوصى المجلس بتحويل مبلغ ٢٠٠ مليون ريال سعودي إلى الإحتياطي النظامي و ٥٥٠ مليون ريال إلى الإحتياطي العام وزيادة رأس المال ليصل إلى ٢,٥٠٠ مليون ريال بمنح سهم مجاني لكل أربعة أسهم، بعد مصادقة الجمعية العمومية غير العادية على ذلك. وفيما يلي بيان بذلك:

صافي دخل السنة	أرباح مرحلة من العام السابق	صافي التغير في القيمة العادلة	الأرباح القابلة للتوزيع	تحويل إلى الإحتياطي النظامي	تحويل إلى الإحتياطي العام	أرباح مقترح توزيعها على المساهمين بواقع ٩ ريال صافي للسهم الواحد	أرباح مبقاة ترحل للعام القادم
١,١٦٦,٨٠١	٦,٦١٣	(١٥,٧٢٣)	١,١٥٧,٦٩١	٢٠٠,٠٠٠	٥٥٠,٠٠٠	٣٩٠,٠٣٢	١٧,٦٥٩

الموارد البشرية

بلغ عدد العاملين ٢,٤٩١ موظفاً في نهاية عام ٢٠٠٤ مقارنة ب ٢,١٦٣ موظفاً في نهاية العام السابق.

الفروع العاملة

بلغ عدد الفروع العاملة في المملكة العربية السعودية ١١٤ 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 بمسئوليته الإجتماعية، فقد إستمر البنك في مد يد العون للجمعيات الخيرية والمؤسسات التعليمية وغيرها من الحالات الجديرة بالدعم، حيث خصص البنك خلال عام ٢٠٠٤ مبلغاً قدره ٥ مليون ريال سعودي لهذه الأغراض.

أعضاء مجلس الإدارة

تم في إجتماع الجمعية العامة غير العادية الثالثة عشر بتاريخ ٢٠٠٢/٣/١٧ 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 العقيل، عبد الله إبراهيم سلسلة، خالد محمد البواردي.

لجنة المراجعة

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

مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

بلغ مجموع مكافآت أعضاء مجلس الإدارة ١,٢٦٠,٠٠٠ ريال سعودي لعام ٢٠٠٤م. فيما بلغ بدل حضور الأعضاء لإجتماعات المجلس واللجنة التنفيذية ولجنة المراجعة ١٠٢,٠٠٠ ريال سعودي و ٢٤٣,٠٠٠ ريال سعودي و ٧٨,٠٠٠ ريال سعودي على التوالي. أما النفقات الفعلية لأعضاء المجلس فقد بلغت ٤١٨,٨١٩ ريال سعودي، بما فيها مصاريف السفر والإقامة لحضور إجتماعات المجلس واللجنة التنفيذية ولجنة المراجعة.

مراجعو الحسابات

قامت الجمعية العامة العادية لمساهمي البنك خلال إجتماعها المنعقد في ١٤ مارس ٢٠٠٤ بتعيين السادة/ إرنست ويونغ والسادة/ ديلويت أند توش بكر أبو الخير وشركاهم كمراجعين حسابات خارجيين للبنك لعام ٢٠٠٤.

لجنة المراجعة

صالح عبد الله الطعيبي
رئيس

محمد عبد الرحمن العمران
د. فاروق الخاروف

المساهمون

المساهمون السعوديون ٦٠٪
البنك العربي (ش.م.ع) /الأردن ٤٠٪

اللجنة التنفيذية

نعمة صباغ
رئيس

صلاح راشد الراشد
أحمد عبد الله العقيل
عبد الله إبراهيم سلسلة
د. فاروق الخاروف

الخدمات

الارتقاء بجودة

شهد عام ٢٠٠٤ بروز البنك العربي الوطني على الساحة كمؤسسة مالية متفاعلة تتمتع بسمعة طيبة في مجال تواصل النمو وجودة تواصل وزيادة الربحية والابتكار التقني.

نظرة عامة على الأعمال

نعمه صباغ
عضو مجلس الإدارة المنتدب



يحتفل البنك العربي الوطني بباقة من الإنجازات الهامة في الذكرى السنوية الخامسة والعشرين على تأسيسه، فقد وأصل البنك مسيرة النمو والتطور والابتكار لمواكبة آخر التطورات في الصناعة المصرفية والاستجابة لأولويات العملاء. لقد أثمرت جهودنا عن تحقيق نتائج متميزة مع ارتفاع صافي الدخل للعام بنسبة ٥٢٪ مسجلاً مستوى قياسياً هو الأعلى على الإطلاق في مسيرة البنك منذ تأسيسه، حيث أسهمت جميع قطاعات العمل في نجاح البنك خلال العام ٢٠٠٤.

ولتلبية إحتياجات عملاء فروع التجزئة قمنا بتغيير مواقع عدد من الفروع القائمة وتجديد البعض الآخر منها ليصل العدد الإجمالي لفروعنا العاملة إلى ١١٤ فرعاً تغطي مناطق المملكة المختلفة تضم ١٤ قسماً مخصصاً لخدمة السيدات. كما تركزت الجهود على تعزيز السمة التجارية للبنك، حيث قمنا في هذا السياق بتغيير لوحات معظم الفروع ومواقع الصراف الآلي لتعكس شعارنا المطور، والذي يرسخ هويتنا الجديدة.

وعلى صعيد الخدمات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة، قمنا بتحويل ثلاثة فروع إلى "فروع إسلامية"، وعقد العديد من الندوات بمشاركة أعضاء الهيئة الشرعية الموقرة في البنك لعرض منتجاتنا الإسلامية، والتعريف بخصائصها للعملاء الحاليين والمرتقبين، إضافة إلى إلحاق موظفي الفروع بدورات تدريبية في هذا المجال. كما قمنا خلال العام ٢٠٠٤ بتنفيذ برنامج طموح لإعداد "مدراء المستقبل" من خلال استقطاب نخبة من الخريجين الجدد من أرق جامعات المملكة لإلحاقهم بالعمل في وحدات التجزئة المصرفية المختلفة.

خلال العام ٢٠٠٤ قمنا بإجراء مراجعة شاملة لعمليات الفروع، وعكفنا على تطوير مهارات موظفي العمليات وزيادة عدد موظفي الفروع لمواكبة النمو في حجم الأعمال

مجموعة التجزئة المصرفية

نجح البنك العربي الوطني في الاستفادة من الظروف المواتية لأعمال التجزئة المصرفية في المملكة خلال العام ٢٠٠٤ من خلال زيادة التركيز على استقطاب العملاء، وتعزيز ولائهم وتحسين الخدمات وتطوير المنتجات القائمة وابتكار منتجات جديدة، وزيادة فاعلية إدارة المخاطر وزيادة الربحية لتؤدي هذه الجهود التي اقتصرت بإحكام الرقابة على التكلفة إلى تحقيق نمو قوي في إيرادات نشاطات التجزئة المصرفية.

كما استثمر البنك مبالغ جوهريّة في تطوير الخدمات لدعم استمرارية النمو، حيث شملت استثماراته في هذا المجال نقل فروع إلى أماكن جديدة وتجديد عدد من الفروع القائمة، وزيادة عدد مراكز الحوالات الفورية، والتوسع في تركيب أجهزة الصراف الآلي، وتطوير مهارات العاملين بشكل لافت في مجمل قطاعات التجزئة المصرفية.

فروع التجزئة

استكمل البنك خلال العام ٢٠٠٤ تنفيذ خطته الاستراتيجية الشاملة لتوسعة شبكة الفروع ونقل فروع أخرى إلى مواقع بديلة، ومن ضمن الأهداف الجلية للخطّة:

- استحداث فروع نموذجية لمواكبة الإحتياجات المطردة لعملائنا.
- إمداد الفروع بتقنيات حديثة وخبرات عملية ملائمة لتلبية الإحتياجات المتنامية لشرائح العملاء المستهدفة.
- توسيع نطاق تغطية خدمات البنك وتعزيز حضوره على الساحة المصرفية في شتى أرجاء المملكة.

وتتويجاً لمسيرة ربع قرن من العطاء والإنجازات المتميزة، يفتخر البنك العربي الوطني بمناسبة مرور خمسة وعشرين عاماً على تأسيسه بحصد عدد من الجوائز العالمية والمحلية المرموقة للعام ٢٠٠٤، منها جائزة "أفضل بنك في المملكة العربية السعودية" من مجلة جلوبال فاينانس العالمية، وجائزة "بنك العام" من مجلة ذي بانكر، وجائزة "أفضل بنك في تقديم خدمات القطع الأجنبي" في المملكة العربية السعودية، وجائزة "أفضل مدير استثماري للعام ٢٠٠٤" المرموقة التي تمنح في الحفل السنوي لصناديق الاستثمار السعودية، كما وحصد البنك للمرة الأولى خلال العام جائزة "أكثر البنوك تطوراً في الشرق الأوسط" من مجلة إيمرجنغ ماركيتس التابعة لمجموعة اليوروموني العالمية.

الجمع بين نمو الأعمال وزيادة التركيز على احتياجات العملاء

الالتزام بتلبية احتياجات العملاء



لقد طرحنا بطاقة المبارك الائتمانية بنجاح، وتوفر هذه البطاقة التي لاقت قبولاً واسعاً العديد من المميزات وهي متوافقة مع أحكام الشرعية الإسلامية.



أفضل بنك في السعودية

يذكر ان البنك العربي الوطني حقق عدداً من الإنجازات خلال عام ٢٠٠٣، حيث حصل على جائزة بنك العام في السعودية من مجلة ذي بانكر، وجائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية عبر الانترنت في المملكة للسنة الثانية على التوالي من مجلة جلوبال فاينانس، كما حصل على جائزة أفضل مدير استثماري بين البنوك السعودية.

التقرير السنوي ٢٠٠٤/٤/٥ م



أفضل بنك في السعودية

حاز البنك العربي الوطني للعام الثاني على التوالي على جائزة أفضل بنك في السعودية عام ٢٠٠٤، التي تقدمها مجلة "جلوبال فاينانس" الأمريكية. وتعتبر هذه المجلة من أشهر المجالات العالمية المتخصصة، ومصدراً موثقاً للمعلومات المالية وتصنيف البنوك والمؤسسات المالية العالمية.

من جهته أوضح عبد اللطيف بن حمد الجبر رئيس مجلس إدارة البنك العربي الوطني قائلاً "إن حصولنا على هذه الجائزة للعام الثاني على التوالي جاء ليؤكد ما حققه البنك العربي الوطني من تطور ملموس، تأكيداً جديداً على المكانة المتميزة التي يحظى بها البنك على الصعيدين المحلي والعالمي".

يهتم البنك بتطوير وتحديث قنوات التوصيل الإلكترونية كهاتف العربي وأجهزة الصراف الآلي التي تمثل دعماً قوياً لنمو أعمال شبكة الفروع، إضافة إلى توفير خيارات متعددة للعملاء لتنفيذ عملياتهم المصرفية بكل يسر وسهولة وأمان.

نظرة عامة على الأعمال (تتمة)

فروع التجزئة تمة

نجحت استراتيجية التركيز على مجموعات مختارة من العملاء وتقديم باقة منتجات صممت خصيصاً لهم، حيث ارتفع خلال العام عدد عملاء برنامجي الصفوة وواحة العربي الموجهين بشكل رئيسي للعملاء الميسورين، مع زيادة عدد الصالات المخصصة لخدمتهم حصرياً إلى ٢٥ صالة تقدم لعملاء البرنامجين العديد من الخدمات المميزة لتوطيد أواصر علاقتنا بهم، إضافة إلى زيادة سعة مراكز الاستثمار، كما وفرنا خدمة تداول الأسهم الآتية عبر نظام تقني متقدم، وقد أسفرت هذه الجهود الحثيثة عن استقطاب المزيد من العملاء الميسورين.

كما حققت خدماتنا للموظفين ذوي الرواتب الشهرية نمواً كبيراً خلال العام، حيث أسهمت آلية تسويق خدمات متعددة في نفس الوقت لباقات المنتجات على وجه الخصوص في تحقيق نتائج إيجابية ملموسة.

ولمواكبة الزيادة في الطلب على الخدمات المصرفية للسيدات، قام البنك بافتتاح المزيد من الأقسام المخصصة لخدمة السيدات وذلك لتمكين العميلات من تنفيذ عملياتهن المصرفية في جو من الخصوصية والراحة التامة، وإثراء تجربتهن المصرفية.

أما المتقاعدون الذين يمثلون إحدى شرائح عملائنا الرئيسية فترطبنا بهم علاقة عمل مميزة للغاية تعكس العناية والإهتمام الذي نوليها لهذه الشريحة من عملائنا، حيث نسعى دوماً لتحسين معايير الخدمة المقدمة لهم وتوفير منتجات مبتكرة لتلبية احتياجاتهم. ولتحقيق هذا الهدف، جاري العمل على استحداث نظام جديد لخدمات التقاعد يثري تجربة عملائنا المتقاعدين عند زيارة الفروع أو الاتصال بها، ويضمن تقليص الدورة الزمنية لإنجاز إجراءات فتح الحسابات والرد على الاستفسارات أو طلب خدمات أخرى. لقد تمكن العديد من عملائنا المتقاعدين من الاستفادة من خدمة التقاعد الطارئ التي وفرناها لهم خصيصاً، حيث أعربوا عن تقديرهم البالغ للمزايا الجلية وراحة البال التي أضفتها هذه الخدمة على تعاملاتهم. كما قمنا بفتح خمسة مكاتب في مناطق نائية لدعم هذه الخدمات، وإراحة المتقاعدين من عناء السفر الطويل لتحديث المستندات.

يهتم البنك بتطوير وتحديث قنوات التوصيل الإلكترونية كهاتف العربي وأجهزة الصراف الآلي التي تمثل دعماً قوياً لنمو أعمال شبكة الفروع، إضافة إلى توفير خيارات متعددة للعملاء لتنفيذ عملياتهم المصرفية بكل يسر وسهولة وبأمان.

وخلال العام ٢٠٠٤ قمنا أيضاً بإجراء مراجعة شاملة لعمليات الفروع، وعكفنا على تطوير مهارات موظفي العمليات وزيادة عدد موظفي الفروع لمواكبة النمو في حجم الأعمال، بينما استمر العمل على مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات لرفع الإنتاجية، وتعزيز التركيز على تطوير معايير خدمة العميل وتقليص مخاطر العمليات.

القروض الشخصية وبطاقات الائتمان

سجل سوق القروض الشخصية في المملكة نمواً قوياً، وتمكن البنك العربي الوطني من مواكبة نمو هذه السوق التي تشهد منافسة قوية.

لقد نجحنا في إطلاق منتج "التورق المبارك المحلي" كجزء من محفظة القروض الشخصية، وهو منتج متوافق مع أحكام الشريعة، ويمكن العميل من استلام سلعة محلية دون قيام البنك بدور الوكيل، وقد لاقى المنتج قبولاً واسعاً في السوق، وأسهم في استقطاب عملاء جدد من خلال تعزيز جهود التسويق، ليؤدي تركيزنا على خدمة العميل إلى إحداث تقليص جوهري في دورة إجراءات خدمة العميل ومدته قيد قيمة القرض لحساب العميل.

تتمتع محافظ قروض العربي الوطني بإدارة جيدة، مما أدى إلى تحسن جودتها عاماً تلو الآخر وتراجع نسبة القروض غير العاملة، وفي هذا المجال قمنا بتطوير برنامج المعلومات الإدارية الخاص بالائتمان، ووضع نظام فينون "FINNONE" الجديد موضع التطبيق، الأمر الذي وفر لنا إمكانية إضافة خصائص جديدة وأكثر تطوراً للمنتج حيث لاقت الاستحسان لدى العملاء، مع المحافظة على قدراتنا التنافسية.

كما شرعنا بعملية طرح "التجريبي" لمنتج "المنزل المبارك"، وهو عبارة عن تمويل سكني متوافق مع الأحكام الشرعية، ومن المقرر أن يتم طرح المنتج بشكل موسع في العام ٢٠٠٥.

سجل قطاع بطاقات الائتمان نمواً قوياً خلال العام ٢٠٠٤، حيث نجحنا في زيادة حجم أعمالنا سواءً في مجال عدد البطاقات المصدرة أو التوسع في قاعدة التجار، كما ساهمت استثماراتنا في الأنظمة والبنية التحتية في تحقيق نتائج إيجابية ورفع كفاءة ونجاح بطاقتنا. كما قام البنك بتطوير أنظمتها لمواكبة الزيادة في طلبات اصدار البطاقات، وكذلك الأمر بالنسبة لأنظمة إدارة المخاطر مع تعزيز الرقابة لحماية بطاقات عملائنا من التلاعب وتفعيل التسويات المالية مع التجار.

ركزت الإدارة خلال العام ٢٠٠٤ على تنمية الأعمال جنباً إلى جنب مع إحكام الرقابة على التكاليف وإدارة المخاطر، ومن خلال دعم قدرات فريق التسويق والمبيعات تمكنا من استقطاب المزيد من العملاء الجدد المربحين، كما استطعنا رفع معدلات تسويق بطاقتنا للعملاء الحاليين. لقد قمنا باستخدام، مع تنفيذ حملات تسويق مميزة للعملاء بغرض زيادة معدلات استخدام بطاقتنا الائتمانية، إضافة إلى تعزيز علاقتنا مع كبار التجار الذين أسهموا في زيادة انتشار أجهزتنا لمواكبة التوسع في عملياتهم التجارية. كما قمنا بطرح "بطاقة المبارك الائتمانية" المتوافقة مع الأحكام الشرعية بنجاح كبير، وتوفر هذه البطاقة مزايا جديدة ومميزة للعملاء إلى جانب توافرها مع الضوابط الشرعية لتلاقي قبولاً واسعاً في السوق.

الحوالات الفورية

لقد وصلنا تعزيز مركزنا الريادي في سوق الحوالات من خلال التركيز على دول مختارة، ففي الفلبين استطعنا المحافظة بنجاح على حصتنا من سوق الحوالات في وجه المنافسة القوية، بينما تمكنا من زيادة حصتنا من الحوالات في سوق الهند الكبيرة والواعدة عن طريق بناء علاقات وطيدة مع العديد من البنوك الهندية الرائدة. ويعتبر البنك العربي الوطني أحد أهم مقدمي خدمة الحوالات الفورية إلى العديد من الدول العربية.

قامت دائرة الحوالات الفورية خلال العام ٢٠٠٤ بفتح أسواق جديدة في باكستان، ومن المقرر أن تليها بنغلاديش وإنديونيسيا قريباً. كما استطاعت الدائرة تطوير الأداء من خلال تشغيل نظام حوالات جديد لتقليص الدورة الزمنية لمعالجة الحوالات، وتبسيط إجراءات فتح الحسابات الجديدة والتقيد التام بالمتطلبات النظامية، وتسهيل إجراءات التسوية مع البنوك المرسله لتسهم هذه التحسينات مجتمعة في زيادة الطاقة الاستيعابية للفروع. ولتوسيع نطاق تغطية الحوالات

قمنا بافتتاح ستة مراكز جديدة ليصل العدد الإجمالي للمراكز العاملة في المملكة إلى سبعة وعشرين مركزاً بنهاية العام ٢٠٠٤ مقابل خمسة عشر مركزاً فقط في العام السابق. كما قمنا خلال العام بتكثيف نشاطات التدريب لجميع العاملين بحيث يتم تأهيلهم لمرحلة النمو الجديدة التي ستبدأ في مطلع العام ٢٠٠٥، حيث ركزت نشاطات التدريب في هذا السياق على تطوير معايير خدمة العميل والأنظمة والمبيعات، ومكافحة عمليات غسيل الأموال والاحتيال. يتمتع البنك بالجاهزية اللازمة لمواجهة التحديات الجديدة وتعزيز قدراته التنافسية على المدى البعيد في سوق الحوالات الائتمانية، والذي يشهد منافسة حادة لجهة الأسعار والحصة من السوق.

الاستثمار

نتيجة لإنجازات البنك اللافتة في مجال إدارة الصناديق خلال العام ٢٠٠٣ الماضي، حصد البنك العربي الوطني إحدى عشرة جائزة خلال حفل توزيع جوائز صناديق الاستثمار السعودية السنوي الذي أقيم في شهر مايو ٢٠٠٤.

نظرة عامة على الأعمال (تتمة)

مجموعة الخدمات الاستثمارية

كان العام ٢٠٠٤ عاماً آخر حافل بالإنجازات القياسية لمجموعة الخدمات الاستثمارية على الرغم من استمرار التحديات التي تواجه الاقتصاد العالمي، فقد استمر الأداء القوي للاقتصاد السعودي الذي حظي بدعم قوي من مستويات أسعار النفط التي حافظت على ارتفاعها بشكل فاق التوقعات طوال العام ٢٠٠٤ نتيجة لزيادة الطلب العالمي، واستمرار المخاوف السياسية المتعلقة باستقرار وثبات الإمدادات النفطية. وفي ظل هذه الظروف المواتية واصلت مجموعة الخدمات الاستثمارية تقديم نطاق شامل من المنتجات لعملائنا، وخصوصاً في مجال وساطة الأسهم المحلية والعالمية وصناديق الاستثمار والتأمين. شهدت دائرة وساطة الأسهم المحلية أفضل عام لها على الإطلاق من حيث الزيادة الكبيرة في الإيرادات وأحجام التداول على خلفية استمرار الاتجاه التصاعدي لمؤشر سوق الأسهم السعودية للعام الثاني على التوالي. استمر البنك العربي الوطني في تعزيز مركزه ليحتل الآن موقعاً متقدماً كأحد أكبر مؤسسات الوساطة في المملكة العربية السعودية، ويواصل البنك تشغيل واحدة من أكثر شبكات التداول وعرض الأسعار شمولية في المملكة لتمكين العملاء من التداول في سوق الأسهم السعودية عبر أكثر من ستين موقعاً تغطي أرجاء المملكة المختلفة.

كما شهدت إدارة الأصول هي الأخرى عاما جيدا على الرغم من تعرض معدلات النمو من حيث حجم الأصول المدارة إلى ضغوط نتيجة للطفرة التي شهدتها سوق الأسهم السعودية وطرح عدد من عمليات الاكتتاب العام الناجحة خلال العام.

ونتيجة لإنجازات البنك الطيبة في مجال إدارة الصناديق خلال العام ٢٠٠٣ الماضي، حصد البنك العربي الوطني إحدى عشرة جائزة خلال حفل توزيع جوائز صناديق الاستثمار السعودية السنوي الذي أقيم في شهر مايو ٢٠٠٤، وتم تتويج هذا التكريم بمنح البنك وللعام الثاني على التوالي جائزة "أفضل مدير استثماري" بين البنوك السعودية لعام ٢٠٠٣ م. ولمواصل البناء على نجاحاتنا السابقة، يستمر البنك في الاستثمار ببناء فريق من خبراء الاستثمار المؤهلين من ذوي التدريب العالي لمقابلة العملاء ومساعدتهم في وضع استراتيجياتهم الاستثمارية الخاصة.

ازداد حجم أعمال دائرة وساطة الأسهم العالمية، وعلى الرغم من عودة أسواق الأسهم العالمية للانتعاش استطاع الأداء الاستثنائي لسوق الأسهم السعودية خطف الأضواء واستقطاب المستثمرين للسوق المحلية. استكملت دائرة الوساطة استعداداتها للاستفادة من فرص انتعاش أسواق الأسهم العالمية، كما وتخطط لزيادة نطاق المنتجات والخدمات خلال العام ٢٠٠٥.

مجموعة الخدمات المصرفية للشركات

واصلت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات نموها لتحقيق أداء قوياً في كافة قطاعات النشاط الرئيسية، وتمكنت المجموعة من تحسين العائد على الأصول دون تعريض جودة التسهيلات للخطر.

ومع نجاحنا في تسجيل العديد من الإنجازات الجديدة في مجال تمويل مشاريع البنية التحتية الكبرى ذات الأهمية الحيوية للمملكة، تكلفت بالنجاح جهودنا لاستقطاب المزيد من العملاء وبناء علاقات جديدة، وذلك من خلال دعم نشاطات العملاء بباقة من التسهيلات المصرفية التجارية، وتسهيلات تمويل المشاريع لتحقيق المجموعة نمواً وتنوعاً في إيراداتها. لقد كان لفريق القروض المشتركة وتمويل الشركات إسهاما بارزا على مدار العام في قيادة عمليات تمويل المشاريع وترتيب القروض المشتركة، ومن ذلك تكليف البنك العربي الوطني بقيادة مجموعة بنوك لترتيب قرض طويل الأجل بمبلغ ستة مليارات ريال لصالح الشركة السعودية للكهرباء، إضافة إلى قيامه بدور البنك الموثق، كما كان البنك أحد أكبر المساهمين في تمويل شركة اتحاد اتصالات التي فازت بالرخصة الثانية لتشغيل الهاتف الجوال وشبكة الجوال من الجيل الثالث في المملكة العربية السعودية، ويعتبر هذا القرض الذي بلغت قيمته ٢,٣٥ مليار دولار أكبر عملية تمويل إسلامية تبرم حتى الآن.

ومن جهة أخرى يوفر تأسيس هيئة السوق المالية فرص جديدة للبنوك مع تمكن الشركات من إدراج أسهمها في السوق عبر عمليات الاكتتاب العام، ويتمتع البنك العربي الوطني بالقدرات والإمكانيات اللازمة للاستفادة من مثل هذه الفرص عند طرحها.

ستركز المجموعة خلال العام ٢٠٠٥ على دعم محفظة الخدمات المصرفية للشركات وتنميتها، مع توطيد علاقاتنا القائمة مع عملائنا، ومواكبة احتياجاتهم المتغيرة عبر طرح منتجات وخدمات جديدة تستجيب لتطلعاتهم، أما هدفنا فيتمثل في العمل على تطوير جودة الخدمة من خلال طرح منتجات مبتكرة في مجالات جديدة كإدارة النقد وتمويل التجارة، مع التركيز على شرائح "مستهدفة" من السوق تفي بمعايير إدارة المخاطر والإقراض المعمول بها في البنك. وعلى الصعيد الداخلي حققنا الكثير من النجاحات في مجال هيكلية منتجاتنا المصرفية الإسلامية لتلبية احتياجات عملائنا من الشركات، وسنواصل العمل على توسيع نطاق نشاط إدارة تمويل المشاريع والشركات للمحافظة على ريادتنا في السوق.

الخدمات المصرفية التجارية

أصبحت إدارة الخدمات المصرفية التجارية التي تم تأسيسها في العام ١٩٩٩ لخدمة الشركات المتوسطة ووحدة عمل متكاملة وقائمة بذاتها لتتبوأ مكانة متقدمة كأحد أبرز اللاعبين في هذا القطاع على صعيد المملكة.

حققت هذه الإدارة نمواً قوياً ومطرداً في حجم الأعمال عاماً تلو الآخر، مع تخصص كل فريق من فرق العمل المتفرغة والمدرية بخدمة قطاع محدد كالمقاولات أو التصنيع أو التجارة في شتى أرجاء المملكة، مما وفر لنا إمكانية بناء علاقات جديدة والتركيز على تنمية أعمال ونشاط البنك مع هذه القطاعات وتعزيز حضوره في هذا المجال.

كما أسهم تشكيل فرق العمل المتخصصة في زيادة التركيز على شرائح العملاء وإحتياجاتهم، وإثراء تفهمنا باحتياجات العملاء مما أسهم في تطوير جودة الخدمات وارتفاع مستوى الكفاءة، وتعزيز إدراكنا للمخاطر وتنمية حجم النشاط عموماً.

كما قامت الإدارة باستحداث وحدة عمل خاصة للتركيز على منشآت الأعمال الصغيرة لإعطاء هذا القطاع الحيوي من السوق ما يستحقه من اهتمام، حيث تشكل الشركات الصغيرة أهمية بالغة لخطط التنمية الاقتصادية بالمملكة، الأمر الذي يضعنا في الموقع الملائم للاستفادة من فرص نمو أعمال هذا القطاع في المستقبل القريب.

وعلى صعيد آخر، وفرت استراتيجية استهداف سوق الشركات المتوسطة لنا إمكانية مزاوله أعمال جيدة ومربحة تتميز بالتنوع سواء من حيث قاعدة العملاء أو نطاق المنتجات التي نقدمها لهذه الشريحة، وسنواصل العمل على تعزيز هذه الجهود لزيادة حصتنا من السوق مع زيادة إيرادات النشاط بشكل مستديم وملوس.

كان لفريق القروض المشتركة وتمويل

الشركات إسهاما بارزا على مدار العام في

قيادة عمليات تمويل المشاريع وترتيب

القروض المشتركة، ومن ذلك تكليف البنك

العربي الوطني بقيادة مجموعة بنوك لترتيب

قرض طويل الأجل بمبلغ ستة مليارات ريال

لصالح الشركة السعودية للكهرباء

شبكات التوصل

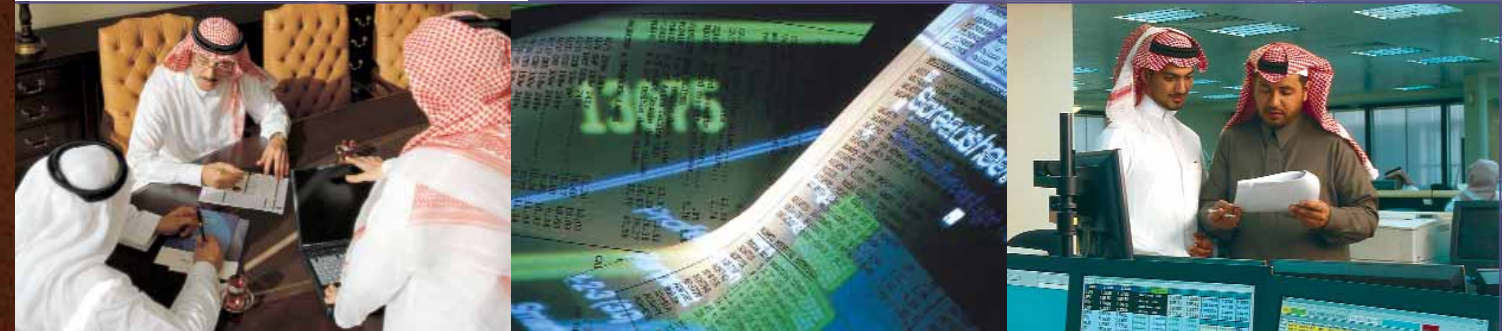
في تطوير

التحديات

جادة لمجابهة

استعدادات

تقديم خدمات استثمارية متميزة



استمر البنك العربي الوطني في تعزيز مركزه ليحتل الآن موقعا متقدما كأحد أكبر مؤسسات الوساطة في المملكة العربية السعودية، ويواصل البنك تشغيل واحدة من أكثر شبكات التداول وعرض الأسعار شمولية في المملكة لتمكين العملاء من التداول في سوق الأسهم السعودية عبر أكثر من ستين موقعا تغطي أرجاء المملكة.

عام من الجوائز

حصد البنك العربي الوطني، من بين البنوك السعودية للعام الثاني على التوالي، جوائز المركز الأول لأفضل أداء للصناديق الاستثمارية عن العام الماضي ٢٠٠٣، مما أهله للحصول على جائزة أفضل مدير استثماري. وتم الاعلان عن ذلك خلال حفل توزيع جوائز صناديق الاستثمارات لدى البنوك السعودية الذي اقامته لجنة المنتجات الاستثمارية مساء أول من امس بحضور وكيل محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي وممثلي البنوك السعودية ومندوبي المؤسسات المحاسبية العاملة في السعودية.

الاقتصادية ٢٠٠٤/٥/١٨ م



أفضل مدير استثماري بين البنوك السعودية للعام الثاني على التوالي

وفاز ١١ صندوقاً من صناديق البنك العربي الوطني بجوائز متقدمة على ضوء نتائج الأداء لعام ٢٠٠٣ بالمقارنة مع مثيلاتها من صناديق البنوك المحلية الأخرى. وحاز البنك العربي الوطني المركز الأول ضمن ٥ اصناف وفاز في ١١ صنف آخر وان جمع الصناديق الحائزة على المركز الأول تدار من قبل مجموعة خدمات الاستثمار التابعة للبنك العربي الوطني.

شهدت دائرة وساطة الأسهم المحلية أفضل عام لها على الإطلاق من حيث الزيادة الكبيرة في الإيرادات وأحجام التداول على خلفية استمرار الاتجاه التصاعدي لمؤشر سوق الأسهم السعودية للعام الثاني على التوالي.



البناء على

لقد نجحت مجموعة الخزينة على مدار السنوات القليلة الماضية وبإشراف مباشر من الإدارة العليا للبنك في زيادة التركيز على خدمة العملاء، حيث ترمي المجموعة إلى وضع خبرتنا الطويلة وتجربتنا الثرية في الأسواق المالية في متناول عملائنا، فالتزامنا بخدمة العميل لا يقتصر على بيع المنتجات المالية.

نظرة عامة على الأعمال (تتمة)

الخبزينة

بعد أن ركزت مجموعة الخزينة في البنك العربي الوطني في الفترة الماضية على إدارة السيولة في البنك ومعالجة تباين إستحقاقات الموجودات والمطلوبات، مع العمل في الوقت ذاته على تعظيم العائد على رأس المال والسيولة، عكفت المجموعة في السنوات الأخيرة على تبني آليات إدارية جديدة لزيادة العائد على المحفظة وتنويع أصولها والتحكم في مخاطرها.

احتل البنك العربي الوطني موقعاً متقدماً كمساهم رئيسي في سوق القروض بين البنوك المحلية حيث لعب دوراً بارزاً في دعم نشاطات سوق المال بالريال السعودي، والمنتجات خارج قائمة الميزانية العمومية، كما استحوذت على حصة جيدة من حجم أعمال سوق القطع الأجنبي بين البنوك على الصعيد الإقليمي.

لقد نجحت مجموعة الخزينة على مدار السنوات القليلة الماضية في زيادة التركيز على خدمة العملاء، حيث ترمي المجموعة إلى وضع خبرتنا الطويلة وتجربتنا الثرية في الأسواق المالية في متناول عملائنا، فالتزامنا بخدمة العميل لا يقتصر على بيع المنتجات المالية بل يشمل وضع محصلة خبرتنا ودرابنتنا تحت تصرف عملائنا من خلال التعاون الوثيق معهم لابتكار حلول مالية وطرح منتجات تعزز قدرة العملاء على إدارة المخاطر.

يسعى البنك إلى إدخال المزيد من التحسينات على خدماتنا المستقبلية عبر استقطاب المزيد من الموظفين المحترفين، واستحداث أنظمة جديدة تستطيع التعامل مع نطاق واسع من المنتجات المبتكرة بحيث تشمل منتجات الدخل الثابت والمنتجات المهيكلة ومشتقات أسعار الفوائد وخيارات القطع الأجنبي، ستساعد خبرتنا المميزة ومقدرتنا الفعالة في الوصول إلى الأسواق المالية العالمية على دعم هذه التحسينات.

دائرة الإنترنت

حقق البنك العربي الوطني قصب السبق بتقديمه أول خدمة مصرفية عبر الإنترنت للمصرفية السعودية في عام ٢٠٠٠ م. وقد نال هذا الإنجاز استحسان العملاء والشركاء والمؤسسات المالية على حد سواء، ويعد نقطة انطلاق للعربي الوطني في عالم خدمات الإنترنت.

يسعى البنك دوماً إلى الإرتقاء بخدماته المصرفية عبر الإنترنت لتلبية إحتياجات الأعمال الداخلية والخارجية لعملائه، ويستطيع الآن عملاؤنا من الأفراد والشركات تنفيذ مجموعة واسعة من العمليات المصرفية عبر شبكة الأنترنت، وقد نمت قاعدة هؤلاء العملاء بشكل ملموس خلال هذا العام مقارنة مع العام الماضي. وأطلق البنك مؤخراً خدمات جوال العربي المباشر. ولتسهيل عمليات تمويل التجارة لعملائنا من الشركات والمؤسسات التجارية، أتاح البنك خدمة فتح ومتابعة الإعتمادات المستندية عبر الأنترنت.

إن الأمان والجودة العالية وشمولية الوظائف وسهولة الاستخدام من أهم مميزات خدمات الإنترنت المصرفية التي يقدمها البنك. ونحن ملتزمون بمواكبة إحتياجات عملائنا والحرص الدائم على الجمع بين قدرتنا على الابتكار والتقنية المتطورة لتلبية هذه الإحتياجات بمعايير مهنية عالية.

تقنية المعلومات

تواصل مجموعة تقنية المعلومات توفير القدرات الضرورية لتوصيل الخدمات لأعداد إضافية من العملاء، والعمل على توفير خدمة تداول الأسهم المحلية والحوالات الفورية في مواقع جديدة. توفر أجهزة الصرف الآلي الآن المزيد من الخدمات المصرفية الآتية إضافة إلى قبول بطاقات الدفع العالمية، أما وظائف خدمة الإنترنت المصرفية فقد طورت هي الأخرى بإضافة خاصية التسجيل في الخدمة عبر الشبكة لعملاء التجزئة المصرفية، وتمكين عملاء الشركات من فتح الإعتمادات المستندية لتمويل عمليات التجارة مباشرة. كما تم تطوير المعايير الأمنية للخدمة مع إحكام الرقابة على عمليات فتح الحسابات وتحويل الأموال.

تم إدخال تحسينات جوهرية على جاهزية الأنظمة ومدة الاستجابة، مع زيادة ساعات العمل لتوفير خدمات مصرفية هاتفية متكاملة خلال عطلة نهاية الأسبوع، كما تم تحسين معايير الأداء لمواكبة الزيادة في حجم العمليات خلال فترات الذروة كصرف رواتب موظفي الدولة والمتقاعدين، بينما تم تركيب أجهزة جديدة ومتطورة لتشغيل البرامج المصرفية الرئيسية.

نجحت المجموعة في تقليص خطورة انقطاع العمليات على نحو كبير من خلال تشغيل مركز استمرارية العمل الجديد في السلي، مما أدى إلى زيادة جوهرية في قنوات الاتصال عبر الألياف البصرية مع الإدارة العامة للبنك، وتتوفر للمركز طاقة استيعابية كافية لدعم جميع أنظمة البنك المستقبلية.

الائتمان وإدارة المخاطر

مجموعة الائتمان

تشكل مجموعة الائتمان جزءاً لا يتجزأ من مجموعة الائتمان وإدارة المخاطر التي تركز على تطبيق أفضل معايير إدارة المخاطر في جميع قطاعات النشاط من خلال اضطلاع المجموعة بمهام حصر وتقييم وتقليص مخاطر الائتمان، والمحافظة على سلامة وجودة محفظة القروض، كما تعمل المجموعة على توفير معايير خدمة متميزة للعملاء، وإدارة عملية منح التسهيلات الائتمانية لهم، مع الحرص على تطبيق إجراءات رقابية عالية الكفاءة والفاعلية. ولأداء هذه المهام يستعين موظفو المجموعة بتقنية الحاسب الآلي المتطورة التي توفر مستوى متقدماً من الميكنة في إدارة منح التسهيلات الائتمانية للعملاء. وعلى صعيد آخر قامت المجموعة خلال العام بتنفيذ عدد من المشاريع الجديدة بغرض الارتقاء بإجراءات الائتمان وزيادة مرونتها ضمن إطار عمل مدروس.

خبرتنا

يستطيع الآن عملاؤنا من الأفراد والشركات تنفيذ مجموعة واسعة من العمليات المصرفية مباشرة مع البنك عبر شبكة الأنترنت، وقد نمت قاعدة هؤلاء العملاء بشكل ملموس خلال هذا العام مقارنة مع العام الماضي



للمحافظة على النمو المميز للبنك وضمان تواصله، تعمل مجموعة الموارد البشرية جاهدة على شحذ همم الموظفين من خلال تقديم خدمات مساندة لهم، وتوفير المزيد من الحوافز، وتعزيز ثقتهم وانتمائهم للبنك.

نظرة عامة على الأعمال (تتمة)

إدارة المخاطر

تعكس "مخاطر الائتمان" احتمالات تكبد خسائر مالية فيما لو أخفق مقترض أو طرف بنكي مقابل في الوفاء بالتزاماته المالية أو التعاقدية.

ومن الممكن أن تنشأ المخاطر من نشاطات الإقراض أو تمويل عمليات التجارة أو الخزينة أو غيرها من مجالات العمل الأخرى. لقد قام البنك العربي الوطني بإقرار وتطبيق معايير وسياسات وإجراءات ترمي لمراقبة وضبط مثل هذه المخاطر، وتضطلع دائرة مخاطر الائتمان بمسؤولية رسم سياسات ائتمانية فعالة، ومراجعة تطبيق نظام تقييم التسهيلات بالبنك والصلاحيات الائتمانية الممنوحة للأطراف المختلفة.

أما "مخاطر السوق" فتركز على احتمالات تغير أحوال السوق، وتأثيرها على وضع السيولة في البنك، وقيمة أصوله ومحفظة الاستثمارية والتجارية وما يترتب على ذلك من خسائر.

تقوم دائرة مخاطر السوق بالتحقق من تعرض البنك لمستوى مقبول من الخطورة وفقاً لتوجيهات لجنة الموجودات والمطلوبات، كما تقترح الدائرة هيكل حدود، وتتأكد من أن أسلوب استخدام البنك لحدود المخاطر يعكس بدقة أوضاع السوق الحالية أو المتوقعة.

تنشأ "مخاطر العمليات" بشكل رئيسي عن القيام بنشاطات غير مصرح بها كعمليات الاحتيال والأخطاء في التنفيذ، وعدم الكفاءة وتعطل الأنظمة وغيرها من العوامل الخارجية.

أنجزت دائرة مخاطر العمليات مشروع حصر المخاطر التشغيلية في كافة قطاعات البنك، والذي بدأت بتنفيذه منذ العام ٢٠٠٢م. وتستخدم آلية الرقابة والتقييم الذاتي للمخاطر لتقييم وقياس وتقليص مخاطر العمليات في البنك، كما تم تشكيل لجنة إشراف على مخاطر العمليات، وتكليفها بالإشراف على الجوانب المتعلقة بمخاطر العمليات في البنك. ومن المقرر أن يتم نقل مركز استمرارية العمل الذي تم إنشاؤه لمساعدة الدوائر الرئيسية في البنك على مواصلة العمل في حال وقوع كوارث "لا قدر الله" إلى مبنى حديث ومتكامل خلال العام ٢٠٠٥م.

الرقابة النظامية ومكافحة غسيل الأموال

يمثل الالتزام بالمتطلبات النظامية وتفعيل مبدأ الحاكمية المؤسساتية إحدى ركائز العمل في البنك العربي الوطني، ويحظى هذا الجانب بدرجة عالية من العناية والإهتمام من قبل إدارة البنك، كما أن تطبيق معايير الرقابة النظامية يمثل هدفاً رئيسياً للبنك يهدف من خلاله إلى تحقيق الالتزام التام بالمتطلبات النظامية.

لقد ركزت فلسفة البنك العربي الوطني باستمرار على الجمع بين حماية قيم البنك التراثية من جهة والانفتاح على المستقبل وتبني ممارسات عمل عصرية مثلى من جهة أخرى لترسيخ الالتزام بالرقابة النظامية. لقد أصبح البنك واحداً من أوائل البنوك في المملكة التي تتبنى دليلاً لسلوكيات العمل الأخلاقية وسياسة للإنذار المبكر عن التجاوزات والمخالفات.

لقد قام البنك بتنفيذ برامج توعية للموظفين، واستحداث أنظمة متكاملة وإجراءات عمل لمكافحة عمليات غسيل الأموال تشمل نظاماً للتليغ عن العمليات المشبوهة، وآخر لتقييم الخطورة ووصف نشاطات العملاء.

مجموعة الموارد البشرية والتدريب

شكلت تطلعات العملاء وجودة الخدمة محور برامج التدريب على مدار العام، والتي شملت:

- تحسين وتطوير البرامج الموجهة للموظفين الجدد.
- إلحاق الموظفين في أقسام عديدة من البنك بالمزيد من دورات التدريب حول التطبيق الفعال للإجراءات والضوابط الرقابية.
- مواكبة أنشطة التدريب لعمليات طرح المنتجات والخدمات الجديدة.
- إلحاق موظفي تقنية المعلومات بدورات تدريبية على الخدمات والأنظمة الجديدة.
- تكتيف نشاطات التدريب في مجالات الائتمان وإدارة المخاطر.
- العمل على إعداد مدراء المستقبل عبر برنامج متكامل لتطوير المسار الوظيفي.

وترمي هذه الجهود إلى دعم موظفي البنك، وتمكينهم من الاستجابة لاحتياجات العملاء وتطلعاتهم المتنامية.

تحتل جهود استقطاب الموظفين السعوديين مكانة متقدمة على قائمة أولوياتنا على الدوام لتجسد التزامنا المستمر بتوطين الوظائف. لقد تكلفت هذه الجهود بالنجاح حيث وصلت نسبة السعودة إلى ٨٧٪ من إجمالي الكادر العامل في نهاية العام ٢٠٠٤.

وللمحافظة على النمو المميز للبنك وضمان تواصله، تعمل مجموعة الموارد البشرية جاهدة على شحذ همم الموظفين من خلال تقديم خدمات مساندة لهم، وتوفير المزيد من الحوافز، وتعزيز ثقتهم وانتماءهم ليصبح البنك الآن وجهة منشودة للباحثين عن فرص تطوير المسار الوظيفي لما يوفره من فرص واعد.

فرع لندن

يصادف احتفال البنك العربي الوطني بالذكرى الخامسة والعشرين لتأسيسه مرور أربعة عشر عاماً على افتتاح فرع لندن في قلب المركز المالي الرئيسي للعالم، حيث يمثل فرع لندن قناة اتصال إضافية لتواصل البنك مع المؤسسات المالية العالمية ويساهم في دعم النشاطات التجارية الخارجية لعملائنا في الداخل، وشركائهم التجاريين في شتى أنحاء القارة الأوروبية.

لقد بذل الفرع جهودا مكثفة خلال العام ٢٠٠٤ لتقديم خدمة مصرفية متميزة لقاعدة عملائه المنتقاة بعناية من الشركات والخزينة والأفراد، مستفيداً من النمو الاقتصادي القوي للمملكة العربية السعودية والخليج العربي. ويتطلع الفرع إلى توسيع قاعدة عملاء الفرع، وميكنة المزيد من الخدمات خلال العام ٢٠٠٥.

خدمة المجتمع

انطلاقاً من إيمان البنك بدوره الفاعل كعضو بارز في القطاع المصرفي والقطاع المالي في المملكة بشكل عام، يهتم البنك العربي الوطني بإلتزاماته ومسئولياته تجاه المجتمع، وسخر لها كل الإمكانيات المعقولة، حيث استمر البنك في لعب دور حيوي في مجال خدمة المجتمع، ودعم العديد من البرامج الاجتماعية والخيرية وعلى رأسها جمعية الأطفال المعوقين، حيث تجاوزت تبرعاتنا لها على مدى السنوات السابقة وحتى تاريخه أكثر من ٢٢ مليون ريال سعودي.

الخلاصة

يشكل مرور خمسة وعشرين عاماً على بدء النشاط علامة بارزة في مسيرة أي مؤسسة، وبالنسبة للبنك العربي الوطني تمثل هذه المناسبة ثمرة تألق وازدهار أعمال البنك العربي الوطني، بعد أن استمر في تطوير نشاطه وتوسيع نطاق أعماله وتحقيق العديد من الإنجازات البارزة التي تمثل ركائز قوية لمواصلة النمو والتطور المستقبلي.

لقد كانت قدرتنا على مواكبة التغيير والاقتراب أكثر فأكثر من عملائنا لتمس احتياجاتهم محوريين أساسيين لنجاح البنك، مما أتاح لنا تحقيق إنجازات ملحوظة عبر مسيرتنا، ومن خلال التركيز على توفير باقة من المنتجات والخدمات المالية الموجهة لتلبية احتياجات العملاء تمكنا من استقطاب عملاء جدد وتعزيز ولاء عملائنا الحاليين في سوق مصرفية تشهد منافسة قوية.

وإدراكاً بأن موظفينا هم ركيزة نجاحنا خصوصاً بعد أن تطورت أعمالنا وتوسعت لتصبح أكثر قدرة على المنافسة، حرصنا على الاستثمار في برامج تدريب وتطوير العاملين المستمرة لضمان توفر المهارات اللازمة للاستمرار في التميز.

قد يكون من الصعب التنبؤ بالتحديات التي ستواجه الصناعة المصرفية خلال الأعوام الخمسة والعشرين القادمة، إلا أننا على ثقة من أن البنك العربي الوطني لم يكن في يوم من الأيام أفضل حالاً مما هو عليه الآن للتعامل مع أي تحديات محتملة. وسوف يواصل البنك جهوده ومبادراته للتحسين والتطوير بما يعود بالنفع على عملائنا، والتعامل مع أي تحديات قد يحملها المستقبل في طياته.