



سمو
الشيخ سعد العبدالله السالم الصباح
ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء



صاحب السمو
الشيخ جابر الأحمد الجابر الصباح
أمير دولة الكويت

المحتوي المحتويات

2	مجلس الإدارة
4	أضواء على البيانات المالية
5	كلمة رئيس مجلس الإدارة
7	إستعراض العمليات

مجلس الإدارة

بسام يوسف الغانم

رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

صلاح خالد الفليج

نائب رئيس مجلس الإدارة

حسين أحمد قبازد

عضو مجلس الإدارة

خالد سعود الحسن

عضو مجلس الإدارة

صالح صالح السلمي

عضو مجلس الإدارة

عادل محمد رضا بهباني

عضو مجلس الإدارة

عبد العزيز عبد الرحمن الشايع

عضو مجلس الإدارة

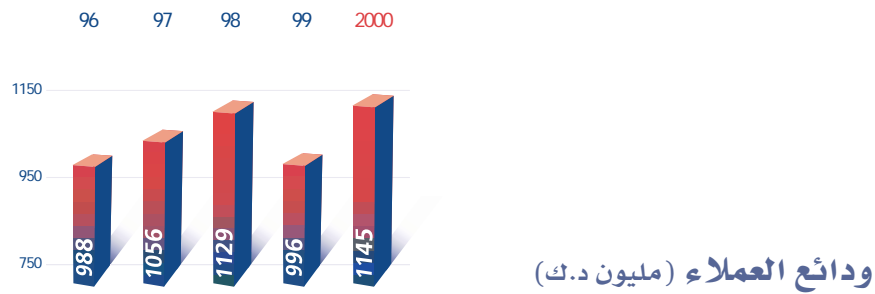
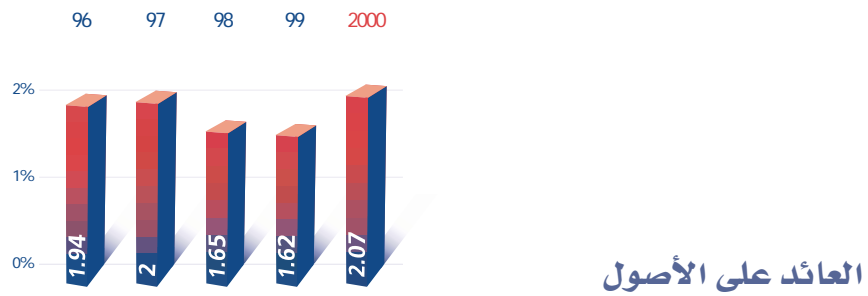
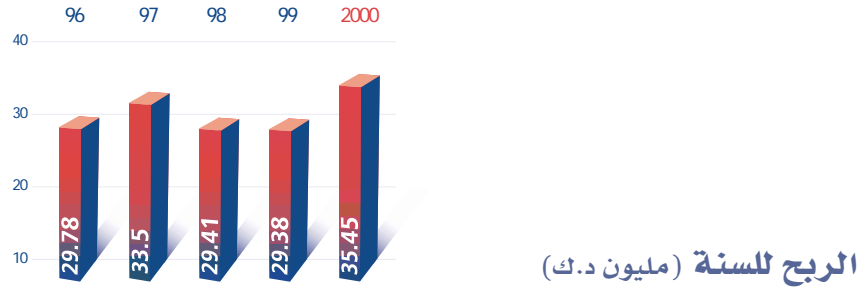
عبد الكريم عبد الله السعيد

عضو مجلس الإدارة

ناصر يوسف بورسلي

عضو مجلس الإدارة

أضواء على البيانات المالية



كلمة رئيس مجلس الإدارة

حضرات المساهمين الكرام،

يسرني نيابة عن مجلس إدارة البنك أن استعرض معكم التقرير السنوي لعام ٢٠٠٠، مركزاً على أهم ما حدث خلاله من تطورات وإنجازات.

حقق البنك نتائج قياسية

لقد شهد بنك الخليج عاماً من التغيير الهام والجوهرى، ويسرني القول أن مجلس إدارة البنك وإدارته قد نجحاً في تنفيذ عملية التحول العاجل المطلوب في البنك، الأمر الذي مكّننا من تقديم خدمة أفضل بكثير لعملائنا وتحقيق عوائد أعلى لمساهمينا.

ورغم أننا لم نستكمل بعد كل التغييرات المطلوبة بما يحقق التناسق الفعلي بين البنك وبين أهدافنا الاستراتيجية، يطيب لي أن أشير إلى أن البنك قد حقق نتائج قياسية خلال عام ٢٠٠٠، حيث تمثلت إنجازاته في نهاية العام بما يلي:

- ❑ زيادة عدد الفروع.
- ❑ زيادة الإهتمام بالعملاء واكتساب مزيد من مهارات البيع.
- ❑ زيادة عدد ساعات استقبال العملاء.
- ❑ زيادة عدد المنتجات المدرة للأرباح.
- ❑ زيادة فاعلية ووضوح الهيكل التنظيمي للبنك.
- ❑ زيادة عدد العملاء الذين تربطنا بهم علاقات عمل مربحة.
- ❑ زيادة عدد العملاء من الشركات.
- ❑ زيادة عدد البطاقات الائتمانية المصدرة وعدد التجار المشاركين في الخدمة.
- ❑ زيادة حجم ودائع العملاء الأساسية.
- ❑ زيادة الأرباح.
- ❑ تخفيض التكاليف.

التحول من بنك يركز علي العمليات إلى بنك يركز على المبيعات

ولتحقيق هذه الأهداف، كان لابد من إجراء عدد من التغييرات الضرورية في مختلف قطاعات البنك، وكان محور عملية التغيير هذه هو التحول بينك الخليج من بنك يركز على العمليات إلى بنك يركز على المبيعات، مع التأكيد على أهمية تحقيق الربحية في مختلف دوائر البنك. وفي هذا السياق، بدأت الموارد البشرية خلال الجزء الأخير من العام بتنفيذ برنامج واسع النطاق، يهدف إلى تعزيز قدرات فريق المبيعات في البنك بتطعيمه بموظفين موهوبين وقادرين على تنفيذ خطط البنك الطموحة للسنوات القادمة. وكان من اللافت تحقيق نجاح ملحوظ في خفض التكاليف من خلال تبسيط إجراءات العمل، وإلغاء العديد من العمليات المكررة غير الضرورية، وتكليف جهات خارجية متخصصة بالمهام التي لا تعتبر مهاماً مصرفية أساسية.

عملية التحول في البنك ستظل عملية مستمرة

ولقد كان من شأن تطبيق هذه التغييرات أن أدت سلفاً إلى تحقيق البنك لأداء مالي قياسي في عام ٢٠٠٠، وسنواصل الإعتداد في العام القادم على المنجزات المحققة في العام الماضي بحيث نقدم خدمة فائقة الجودة للعملاء ونحقق عوائد أعلى لمساهمينا.

إن عملية التحول في البنك ستظل عملية مستمرة، وسوف تتزامن مع تحقيق نمو مضطرد بفضل تركيزنا على تقديم خدمة مصرفية أفضل لعملائنا.

وسنحرص خلال عام ٢٠٠١ على طرح المزيد من المنتجات المبتكرة التي تلبي تطلعات العملاء بصورة أفضل. حيث سيتم في شهر فبراير من عام ٢٠٠١ طرح خدمتنا الجديدة المتطورة الخدمة المصرفية الهاتفية، إضافة إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية وما سيرافقها من تحسينات جوهرية في شبكة فروعنا. وسنعمل على زيادة عدد علاقاتنا المصرفية مع الشركات وتوثيقها، وعلى توسيع نطاق الخدمات المقدمة لها. وللحفاظ على إستمرارية وزخم عملية إعادة الانطلاق هذه، سنقوم بتعزيز قاعدة مهارات موظفينا من خلال توفير برامج التدريب المكثفة للموظفين الحاليين، إضافة إلى استقطاب وتعيين مصرفيين محترفين جدد من ذوي الكفاءة العالية.

إننا ننظر إلى عام ٢٠٠١ بكل تفاؤل وثقة بأننا سنكون مصرفاً يركز على العملاء والمبيعات ويحقق نمواً إجمالياً مستمراً، بفضل الارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية المقدمة لكافة عملائنا.

إن المقياس الحقيقي لنجاحنا يتمثل في مدى ولاء العملاء للبنك وما نحققه من نتائج، ونحن على يقين من مقدرة بنك الخليج على مواكبة هذه التحديات.

وختاماً، نود أن نتوجه بالشكر إلى مساهمينا وعملائنا الكرام وإلى البنوك المرسله، أمليين باستمرار دعمهم ومساندتهم للبنك نحو تحقيق أهدافه المنشودة.

بسام يوسف الغانم



رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

سنكون مصرفاً
يركز على العملاء
والمبيعات ويحقق
نمواً إجمالياً
مستمراً

الخدمات المصرفية الفردية

سجلت الخدمات المصرفية الفردية أداءً قوياً وحققت نتائج جيدة جداً في عام ٢٠٠٠. فقد تمكن البنك من الإستمرار في زيادة حصته من السوق بفضل تطبيق العديد من المبادرات الرامية إلى خلق تركيز واضح على العملاء في مختلف قطاعات المجموعة، وإلى تعزيز مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة لهم.

فقد تم خلال العام طرح ما يزيد عن (١٠) منتجات جديدة تهدف إلى استقطاب شرائح محددة مستهدفة من السوق. كما سجلت حملات مليونير الدائنة نجاحاً كبيراً، في حين تم تحقيق تحسينات نوعية في مستوى خدمة العملاء إلى مدى لقي استحسان العملاء وتقديرهم. وعمدنا أيضاً إلى فتح معظم فروعنا في الفترة المسائية، حيث أصبحنا نقدم خدمات مصرفية كاملة على مدى ستة أيام في الأسبوع. وبفضل تسريع الخدمة من خلال تبسيط العمليات وإلغاء الأعمال الكتابية غير الضرورية، توفرت لموظفينا الفرصة والوقت الكافي للتركيز على الاحتياجات الأخرى للعملاء، وعلى زيادة عدد عملاء كل منتج من منتجاتنا.

كما واصل البنك إستثماره في شبكة الفروع طوال العام، حيث تم إفتتاح فرع مصغر جديد في الجهراء، وتجديد فرع مجمع الوزارات، وإدخال تحسينات على فرع الشويخ، إضافة إلى استحداث الهوية الجديدة للبنك على مستوى شبكة الفروع بأكملها.

وحيث أن موظفينا يمثلون محور إستراتيجية التحول الجاري في البنك، فقد بدأنا ببرنامج إعادة تدريب شامل يرمي إلى تزويد موظفينا بالمهارات والقدرات المطلوبة لتحقيق أهدافنا. وكان من الإنجازات البارزة خلال العام تعيين مصرفيين محترفين يتسمون بالنشاط والموهبة لتسريع عملية التحول هذه. وفي هذا الإطار، انضم إلى هذه المجموعة خلال العام عدد من المدراء الكويتيين ذوي الكفاءة العالية والخبرة الطويلة، الأمر الذي أضاف عمقاً جديداً إلى مواردنا البشرية.

ولقد كان النمو الملحوظ في عدد عملائنا خلال العام عاملاً مشجعاً جداً لموظفينا، فتحن نقوم حالياً بخدمة مزيد من العملاء بمزيد من المنتجات وبأسلوب مهني أفضل. وسنحافظ على هذا النمو في عام ٢٠٠١ من خلال التركيز على جودة الخدمة، حيث ستشهد شبكة الفروع توسعاً ملحوظاً، كما سنطرح الخدمة المصرفية الهاتفية التي تعتبر الأكثر تطوراً في منطقة الشرق الأوسط، وسنعمد إلى إجراء تطوير نوعي في شبكة أجهزة السحب الآلي، في حين يجري وضع الخطط لتقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى ما يجري تنفيذه من تحسينات جوهرية في محفظة خدماتنا المصرفية والمالية.

ومن العوامل الحاسمة التي يتوقف عليها نجاحنا هو سعينا نحو فهم وتوقع إحتياجات عملائنا، ونحو الوصول بالبنك إلى مركز أفضل مزود للخدمة بأقل التكاليف. فإستراتيجية الأعمال المصرفية الفردية لعام ٢٠٠١ تتناول بصورة متفاعلة ما يتطلع إليه العملاء من منتجات سنعمل على تقديمها لهم بمستوى رفيع من الخدمة، وذلك من خلال تزويد فريق المبيعات لدينا بما يلزم من مهارات وأدوات لتسجيل أداء متميز في السوق.

الخدمات المصرفية للشركات

حققت الخدمات المصرفية للشركات نمواً قوياً في حجم التسهيلات الإئتمانية الممنوحة خلال عام ٢٠٠٠ بنسبة تفوق ٢٥٪، كما سجلت نمواً جوهرياً في حجم الاعتمادات وخطابات الضمان، وكان هناك نمو لافتح في حجم العمليات المدرة للرسوم. وقد نجحت



حساب الراتب المميز



الدائنة



فرع مصغر في الجهراء



ساعات العمل في الفترة المسائية



نقال الخليج المميز

صافي أرباح قدره
35,45 مليون د.ك
بزيادة 21% عن
عام 1999

المجموعة في تخفيض رصيد سندات الدين الحكومية بصورة جوهرية ضمن برنامج تسوية المديونيات الصعبة، وهو أمر تحقق أساساً بفضل الإدارة الحكيمة لبرامج التسديد المقررة لعملاء هذا البرنامج.

وتم خلال العام إجراء عدد من التغييرات الجذرية في العمليات المرتبطة بإجراءات العمل، حيث أدى تبسيط العمليات وتطوير نظم معلومات العملاء إلى تسريع الخدمة. وبفضل التسويق المركز والعناية بالإهتمامات الجوهرية للعملاء، سنحت لنا فرص أعمال جديدة أدت إلى زيادة عدد عملائنا من الشركات وإلى تعزيز علاقاتنا معها خلال العام.

وكان هناك أيضاً تركيز واضح على زيادة الربحية حيث تحقق نجاح يعزى أساساً إلى اتباع منهج أكثر حكمة في تقييم المشاريع الجديدة، وذلك باستخدام أسلوب تقييم سليم وموضوعي وانتهج مبدأ انتقائي في الموافقة على المشاريع التي تتوافر لها الضمانات المناسبة.

هذا، وستواصل الخدمات المصرفية للشركات الارتقاء بكافة جوانب عمليات أنشطتها بما يكفل توفير منتجات وخدمات غاية في التطور لعملائها.

الأعمال المصرفية الدولية

ظل اهتمام الأعمال المصرفية الدولية منصباً خلال العام على المجالات الرئيسية التي تنفرد فيها بمزايا تنافسية، وذلك بتمويل التجارة الدولية والسعي نحو استقطاب التسهيلات الإئتمانية الدولية ذات الجودة العالية، وهذا ما أدى إلى سنة أخرى من الأداء القوي. كما تمكنت الأعمال المصرفية الدولية من تنويع إيرادات البنك بتحقيق عوائد من أنشطتها خارج الكويت.

وقد دأبت الأعمال المصرفية الدولية على توسيع نطاق أعمالها لتمتد إلى أسواق ناشئة جديدة، وخاصة في الشرق الأقصى وأمريكا اللاتينية، مع التعزيز والإعتماد على حضورها القوي في الأسواق الدولية القائمة. كما تواصل تطبيق سياسة متحفظة في الإقراض الدولي، بما يعطي الأفضلية للإقراض للبنوك الأخرى ولتمويل التجارة الدولية، وخاصة تجارة النفط والمشاريع المرتبطة به.

وعززت وحدة الشركات متعددة الجنسية دورها النشط من خلال دعم وتلبية الإحتياجات التمويلية للشركات الدولية العاملة في الكويت وخارجها، كما واصلت الأعمال المصرفية الدولية تقديم دعم غير محدود لأنشطة عملاء البنك خارج الكويت.

وتخطط الأعمال المصرفية الدولية لممارسة دور أكثر فاعلية في تسويق خدماتها إلى عملائها المحليين الراغبين بدخول الأسواق الدولية بدعم من فريق الأعمال المصرفية في البنك وما ينفرد به هذا الفريق من خبرات ومعارف متميزة.

الخزينة

واصلت الخزينة دورها النشط في إدارة هيكل أصول وخصوم البنك سعياً نحو تحقيق هدف رئيسي يتمثل في تحسين النسب التشغيلية الأساسية. فقد عمدت الخزينة إلى إحداث تخفيض جوهري في حجم نشاطها على صعيد السوق النقدية ذات العائد المنخفض، الأمر الذي أدى إلى زيادة العائد على الأصول.

كما يواصل البنك الحفاظ على مركزه الريادي التقليدي في مجال المتاجرة بالعملية المحلية والعملات الأجنبية، فقد ازدادت الإيرادات من تجارة العملات الأجنبية بنسبة 18% قياساً بمستواها في العام الماضي. وتمضي الخزينة قدماً في تعزيز قدرات البنك على تسويق مجموعة من الأدوات المالية المشتقة والمتاجرة بها.

وفي عام سادته أوضاع متقلبة في أسواق الصرف الأجنبي والأسواق النقدية الدولية، أظهر فريق المتعاملين المحترفين في البنك مهارات وقدرات متميزة في الإدارة الفعالة لنطاق واسع من مخاطر السوق. ويظل هدفنا في هذا المجال متمثلاً في مواصلة تقديم مستوى رفيع من الخدمة المهنية المتخصصة إلى عملائنا المتعاملين بمنتجات الخزينة، مع الحرص في أن معاً على زيادة الربحية من أنشطة المتاجرة في سوق ما بين البنوك.

وتتوي الخزينة إتخاذ مزيداً من الخطوات خلال عام 2001 نحو تطوير قاعدتها التقنية بهدف توفير الدعم اللازم للتوسع المستقبلي في أنشطة البنك.

قطاع تكنولوجيا المعلومات

واصل قطاع تكنولوجيا المعلومات تقديم منتجات وخدمات جديدة بما يلبي متطلبات وتطلعات عملائنا، معتمداً في ذلك على فريق عمل يتصف بالخبرة والكفاءة والتفاني في العمل.

وقد وفر هذا القطاع الدعم اللازم لمختلف مجموعات البنك بتنفيذ عدة مشاريع. فقد تم تطوير شبكة أجهزة السحب الآلي لإتاحة الخدمة الآلية لعملائنا على مدار الساعة. كما لقيت المرحلة الأولى من خدمة نقال الخليج المميز ترحيباً واسعاً من قبل عملائنا، علماً بأن المرحلة الثانية من هذه الخدمة ستطرح في منتصف عام 2001. وقدم هذا القطاع أيضاً ما يلزم من دعم ومساندة لقطاع التسويق لطرح عدد من المنتجات الناجحة خلال العام.

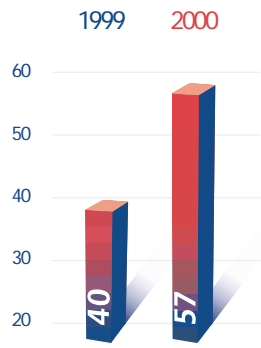
وسيعكف هذا القطاع خلال عام 2001 على الإعداد لعدد من المشاريع الجديدة الهامة، حيث سيتم تركيب نظام لتخزين المعلومات داخلياً، الأمر الذي سيمكن بنك الخليج من تحديد الخصائص الرئيسية لقاعدة عملائنا على أساس ربحية العلاقة مع العملاء ومزيج الخدمات المطلوبة لشرائح هذه القاعدة، وغيرها من المعطيات والمتغيرات الأخرى. وهذا ما سيوفر للبنك قاعدة معلومات متينة يتم من خلالها تقديم منتجات وخدمات أكثر جودة لعملائنا.

وستشهد شبكة أجهزة السحب الآلي مزيداً من التطوير، بحيث تتاح خدمات هذه الشبكة بلغات أخرى. كما سيلعب هذا القطاع دوراً أساسياً في التطبيق الناجح للخدمة المصرفية الهاتفية ولموقع البنك على شبكة الإنترنت.

الموارد البشرية

ركزت الموارد البشرية جهودها خلال العام ٢٠٠٠ على تطوير موظفي البنك، ونشطت في مجال تعيين وترقية وتطوير الموظفين ذوي القدرات والمهارات اللازمة والحفاظ عليهم لتمكين البنك من تحقيق نمو مضطرد في السنوات القادمة.

الربحية لكل موظف (أف.د.ك)



وكان هناك مجدداً تركيز واضح على تدريب الموظفين في مختلف دوائر البنك، فبنك الخليج يؤمن أن التدريب مطلب حاسم لتزويد موظفيه بالمهارات التي تمكن البنك من النجاح في هذه البيئة المتسمة بالمنافسة الحادة. كما عمدت الموارد البشرية إلى تعيين عدد من الخريجين الكويتيين ذوي الكفاءة العالية لتطويرهم وتأهيلهم للمناصب الإدارية في البنك.

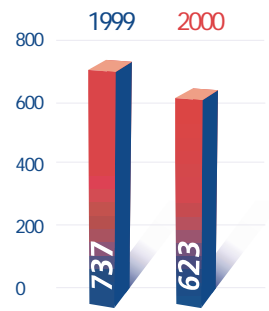
وحرصاً من الموارد البشرية على تعيين أفضل المرشحين، تم إستحداث إختبارات لتقييم قدرات المرشحين كميّار للإختيار والتطوير. وفي إطار التزامها المستمر بمكافأة الموظفين وتقدير جهودهم، بادرت الموارد البشرية إلى طرح برنامج حوافز المبيعات لكافة موظفي الفروع، الأمر الذي أدى إلى زيادة حجم المبيعات وتعزيز مدى مساهمة كل فرع في الأرباح الإجمالية للبنك. ومع إعتادنا بدرجة أكبر على أسلوب المكافأة والتقدير المستندين إلى مبدأ الحوافز، سنواصل طرح برامج حوافز جديدة إضافة إلى مراجعة البرامج الحالية وتحسينها.

ولقد بذلت الموارد البشرية جهوداً كبيرة نحو تعيين مزيد من الموظفين الكويتيين في البنك، حيث قامت بتعيين عدد من الكويتيين الأكفاء الذين نجحت في استقطابهم من خلال حملات التعيين التي نظمتها في الجامعات، محلياً وخارجياً، كما من خلال الإعلانات المحلية. ويفضل هذا الأسلوب تمكنا من الحفاظ على نسبة الكويتيين العاملين في البنك، كما نجحنا في رفع مستوى قدرات وخبرات موظفينا الكويتيين.

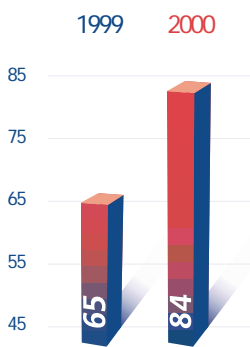
وقد ازدادت نسبة الكويتيين إلى غير الكويتيين في البنك خلال عام ٢٠٠٠، كما ازدادت نسبة عدد موظفي المبيعات إلى عدد موظفي الخدمات المساندة. وتم خلال العام تعيين ما يزيد عن ١٤٠ موظفاً جديداً في البنك.

وستواصل الموارد البشرية مستقبلاً سياستها الرامية إلى تعيين وتطوير والاحتفاظ بما لدى البنك من موظفين بالشكل الذي يكفل تحقيق البنك لأهداف نموه المستقبلي، مع التركيز على خلق المناصب التي تنطوي على قيمة مهنية أعلى، وكذلك تكليف جهات خارجية متخصصة بالمهام والعمليات التي لا تعتبر عمليات مصرفية أساسية.

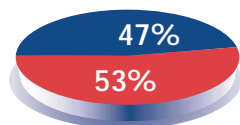
عدد الموظفين



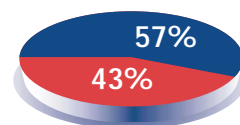
الدخل لكل موظف (أف.د.ك)



عدد موظفي الأعمال المصرفية : عدد موظفي الأعمال المساندة



2000



1999

البيانات المالية

ة