

البنك التجاري
COMMERCIAL
BANK



التقرير السنوي ٢٠٢٢

نقطة تحول

في قيادة المشهد المصرفي الرقمي







حضرة صاحب السمو
الشيخ تميم بن حمد آل ثاني
أمير دولة قطر



حضرة صاحب السمو
الشيخ حمد بن خليفة آل ثاني
الأمير الراحل

نقطة تحول في ريادة المشهد المصرفي الرقمي

بالإضافة إلى ذلك، تبنى البنك التجاري التحول الرقمي الكامل تنفيذاً لاستراتيجيتنا والتزامنا بالتميز. لقد ابتكرنا تكنولوجيا عالمية المستوى تتمتع بالمرونة ومُجهزة بقدرات لتقديم ابتكارات رقمية وقابلة للتطوير والتشغيل الآلي بسرعة.

ويمتلك البنك الدافع الاستراتيجي الذي يؤهله لمواصلة خدمة السوق بحلول مصرفية مريحة، وسهلة الاستخدام، وآمنة. وقد أثمر نهج الابتكار المطبق في البنك في الوصول إلى مقاربات تركز فعلياً على العميل، وهي: زيادة التفاعل عبر أجهزة الهاتف الجوال والتكنولوجيا مثل المصادقة البيومترية؛ والمبادرة في استحداث باقة واسعة من المنتجات والخدمات الرقمية؛ وتمكين قنوات التوزيع المستندة إلى الخدمة الذاتية والخدمة عند الطلب.

لقد كانت سنة ٢٠٢٢ تاريخية لدولة قطر، حيث حظيت بشرف استضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم FIFA قطر ٢٠٢٢، والتي لاقت نجاحاً باهراً بكل المقاييس. كانت سنة ٢٠٢٢ أول سنة في خطة البنك الاستراتيجية الخمسية الجديدة (٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٦)، والتي تركز على خمسة عناصر ألهي:

- جودة أرباح الشركات
- خدمة العملاء
- الإبداع والابتكار
- الثقافة
- الالتزام

لقد نجح البنك في تطبيق العناصر الخمسة من خطته وأصبح في مكانة أقوى مما بدأت عليه رحلتنا نحو التحوّل الرقمي في العام ٢٠١٧. كما نجحنا في تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البنك من خلال الاستثمارات الهادفة والابتكار لنصبح البنك الرقمي الريادي والذي يقود عجلة التحوّل الرقمي في قطر.



المحتويات

٨	نبذة عن البنك التجاري
١١	نبذة عن أعمال البنك
١٤	التوقعات المستقبلية
٢٠	النتائج المالية
٢١	المؤشرات الرئيسية
٢٤	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٢٦	أعضاء مجلس الإدارة
٣٠	كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة
٣٢	كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
٣٦	استعراض الإدارة للعمليات
٦٤	تقرير الحوكمة
٦٨	تقرير مدقق الحسابات المستقل
٧٣	بيان المركز المالي الموحد
٧٤	بيان الدخل الموحد
٧٥	بيان الدخل الشامل الموحد
٧٦	بيان التغييرات في حقوق الملكية الموحد
٨٠	بيان التدفقات النقدية الموحد
٨٢	إيضاحات حول البيانات المالية الموحدة
١٨٣	المعلومات الإضافية



حققنا المستحيل

قمنا بتخطي التحديات،
وحصلنا على تقديرات عالمية، وحقنا المستحيل



نبذة عن البنك التجاري

يتمتع البنك التجاري بمركز مالي قوي إذ سجّل حتى تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ إجمالي أصول بقيمة ١٦٩,١ مليار ريال قطري، ونسبة كفاية رأس المال بمعدل ١٧,٣٪. إضافةً إلى أنه يحظى بتصنيفات ائتمانية قويّة هي (A٢) من موديز و(A-) من فيتش و(A-) من ستاندرد أند بورز.

وحرصاً ممّا على تعزيز دورنا الرائد ونجاحاتنا المتواصلة، فنحن نعمل دائماً على دعم التنمية الاقتصادية والبنية التحتية الاجتماعية في دولة قطر من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يضعها البنك، ورعاية الفعاليات المختلفة، وهو الأمر الذي يساهم في دعم الحضور القطري على المستوى الدولي.

قطاعات خدمات البنك التجاري

الخدمات المصرفية الشاملة. وهي مجموعة من الخدمات والمنتجات المصرفية التجارية والاستثمارية التقليدية للشركات الكبيرة، وللشركات المتوسطة والصغيرة. وتشمل هذه الخدمات إقراض الشركات، والتمويل التجاري، والقروض المشتركة، والودائع، وخطابات الاعتماد والضمانات.

الخدمات المصرفية للأفراد. وهي الخدمات والمنتجات المصرفية التقليدية التي يوفرها البنك للعملاء من الأفراد في قطر، بما في ذلك الحسابات الجارية، وحسابات الودائع، وإدارة الثروات، وقروض الرهن العقاري، والقروض الشخصية، وقروض السيارات، وبطاقات الائتمان وخدمات البطاقات الأخرى.

تمّ تأسيس البنك التجاري عام ١٩٧٤ ليكون أوّل بنوك القطاع الخاص في الدولة، وقد أصبح البنك التجاري اليوم واحداً من المؤسسات المالية الرائدة في دولة قطر، وبات يتميّز بسجل حافل بالإنجازات والنجاحات منذ تأسيسه. ولا يزال البنك يلعب دوراً هاماً في دفع عجلة الابتكار والارتقاء بمعايير الخدمات ضمن القطاع الخاص المصرفي في المنطقة، وذلك من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة والتركيز على خدمة العملاء وإدارة البنك الحكيمة. وتشمل شبكتنا ٣٣ فرعاً، و٢٠٢ ماكينة صراف آلي، بالإضافة إلى ١٣ ماكينة لطباعة دفاتر الشيكات الفورية، و١٥ ماكينة لطباعة البطاقات الفورية؛ كما إننا نمتلك الامتيازات الحصرية لـ "داينرز كلوب" في قطر وتركيا. وفضلاً عن كونه مُدرجاً في بورصة قطر، كان البنك التجاري أول بنك قطري يُدرج بشهادات الإيداع الدولية والسندات في بورصة لندن. بالإضافة إلى ذلك، تتدرج سندات البنك التجاري الصادرة في بورصة إيرلندا وسويسرا (Six).

وضمن استراتيجية التوسّع الجغرافي التي ينتهجها البنك التجاري، قام البنك بالاستحواذ على ١٠٪ من أسهم أترناتيف بنك في تركيا، كما يقيم البنك شراكة استراتيجية مع البنك الوطني العماني (ش.م.ع.ع) والبنك العربي المتحد (ش.م.ع.). وتعمل هذه الشراكات والتحالفات الاستراتيجية على تمكين البنك التجاري من تقديم خدمات متكاملة في المنطقة، بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات وأسواق رأس المال عبر الحدود، وخدمات التمويل التجاري للشركات، والأفراد والقروض المُجمّعة والمشاركة للأسواق التي يقيم البنك تحالفات فيها.

يشكّل استثمارنا الدائم في التكنولوجيا والأفراد إضافةً إلى المركز المالي القوي للبنك من أجل تحقيق المزيد من النمو.

الشركات التابعة

الترناتيف بنك، وهي شركة تابعة في تركيا مملوكة بالكامل للبنك التجاري تعمل من خلال شبكة مؤلفة من ٣٣ فرعاً.

شركة البنك التجاري للخدمات المالية (ذ.م.م)، شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري توفر إمكانية الدخول المباشر إلى بورصة قطر إلى جانب خدمات التداول عبر الإنترنت وخدمات الوساطة.

شركة أورينت المحدودة، شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري وصاحبة الامتيازات الحصرية لـ "داينرز كلوب" في تركيا. (غير نشط)

شركة سي بي كيو فاينانس المحدودة، شركة مملوكة بالكامل للبنك التجاري مسجلة في برمودا؛ وقد تم تأسيس هذه الشركة ككيان ذو غرض خاص لزيادة رأس مال البنك التجاري عبر إصدار صكوك الدين.

شركة سي بي جلوبال تريندغ ليميتد، شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تم تأسيسها في جزر كايمان، وهي شركة منشأة لغرض إصدار المشتقات المالية.

سي بي جلوبال ليميتد، وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تأسست في جزر الكايمان بغرض أن تصبح وسيلة لإصدار الأوراق التجارية الأوروبية وشهادات الإيداع. (تحت التصفية)

شركة سي بي اينوفيشين سيرفيسيز (ذ.م.م)، هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تأسست في قطر تحت مظلة هيئة مركز قطر للمال، وهي التي تقوم بتزويد البنك بخدمات العمليات والإدارة.

شركة البنك التجاري لإدارة الأصول (ذ.م.م)

شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لهيئة تنظيم مركز قطر للمال وتُعنى بتقديم خدمات إدارة الأصول.

شركة البنك التجاري للأهلاك العقارية (ذ.م.م)

شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لأحكام هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وهي معنية بتقديم خدمات استشارية للبنك متعلقة بالعقارات. (غير نشط)

سي بي ليسنج كوهباني (ذ.م.م)

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لأحكام هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وهي معنية بإيجار العقارات وتأجيرها من الباطن في قطر.

الشركات الزميلة

البنك الوطني العماني (ش.م.ع.ع)، وهي شركة زميلة تعمل من خلال ٥٩ فرعاً تقليدياً و٦ أفرع إسلامية في سلطنة عُمان وفرعاً واحداً في كل من مصر وأبو ظبي ودبي.

البنك العربي المتحد (ش.م.ع)

شركة زميلة تعمل من خلال ٦ أفرع تقليدية في الإمارات العربية المتحدة.

شركة مصون لخدمات التأمين (ذ.م.م)

مشروع مشترك تعمل على تقديم منتجات التأمين المصممة خصيصاً للشركات والأفراد من عملاء البنك.



نبذة عن أعمال البنك

رحلاتنا

- ١٩٧٤** تأسس البنك التجاري كأول بنك في القطاع الخاص في دولة قطر.
- ١٩٧٥** بإشراف البنك العمل بعد توقيع عقد لخدمات الإدارة مع بنك تشيبس مانهاتن.
- ١٩٨١** إنهاء العقد مع بنك تشيبس مانهاتن رسمياً نتيجة لنجاح البنك التجاري ونموه الثابت. أصبح البنك التجاري، المستقل تماماً، قادراً على الاستفادة من أموال المساهمين والاحتياطيات والاستثمار الكامل في توسع البنك.
- ١٩٨٧** افتتاح المقر الرئيسي الجديد للبنك التجاري في شارع حمد الكبير.
- ١٩٩٠** البنك التجاري أول بنك في قطر يستخدم أجهزة الصراف الآلي.
- ١٩٩١** البنك التجاري يحصل على امتياز دايبرز كلوب في قطر.
- ١٩٩٢** البنك التجاري يستخدم أجهزة نقاط البيع بمبادرة هي الأولى من نوعها في قطر.
- ١٩٩٧** إنشاء مركز خدمة عملاء مخصص لتلقي الاتصالات الواردة من عملاء البنك.
- ٢٠٠٥** البنك التجاري يعقد تحالفاً استراتيجياً مع البنك الوطني العماني.
- ٢٠٠٦** البنك التجاري يوقع اتفاقية يصبح بموجبها الراعي الرسمي لبطولة قطر ماسترز للجولف.
- ٢٠٠٨** البنك التجاري أول بنك قطري يدرج شهادات إيداع عالمية في بورصة لندن.
- ٢٠٠٩** سعادة الشيخ حمد بن جاسم بن جابر آل ثاني، رئيس مجلس الوزراء وزير الخارجية القطري، افتتح مقر البنك الرئيسي الجديد في مبنى البنك التجاري بلذا.
- ٢٠١١** تأسيس شركة البنك التجاري للخدمات المالية.
- ٢٠١٣** البنك التجاري يستحوذ على نسبة الأغلبية ٧٤,٢٤٪ في أترناتيف بنك في تركيا.
- ٢٠١٥** البنك التجاري يحتفل بمرور ٤٠ عاماً على تأسيسه من خلال مجموعة من الأنشطة الخاصة لشكر الجمهور القطري والعملاء الرئيسيين والحكومة والموظفين.
- ٢٠١٦** البنك التجاري يوقع عقد قرض ياباني مشترك غير مضمون من الدرجة الأولى بقيمة ١٦٦ مليون دولار أمريكي لمدة ثلاث سنوات، وهو الأول من نوعه الذي يمنح لمؤسسات مالية في منطقة الخليج العربي. ويستحوذ على الحصة المبتغية بنسبة ٢٥٪ في أترناتيف بنك.
- ٢٠١٧** البنك التجاري يطلق خدمات شركة سي بي اينوفيشين سيرفيسيز، والتي توفر الدعم القوي لعمليات المعاملات المصرفية لدى البنك.
- ٢٠١٨** البنك التجاري ينال لقب "أفضل بنك في قطر" من جلوبال فاينانس و"أفضل خدمة حوالات مالية في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك في إدارة النقد في الشرق الأوسط" من قبل آشيان بانكر.
- ٢٠١٩** البنك التجاري يدخل حقبة جديدة في مجال التحول الرقمي من خلال إطلاق خدمات مثل "سي بي فوري" و"سي بي وايت" و"سويفت جي بي أي". كما نجح البنك في ترقية تطبيقات الجوال وتوسيع بنيته التحتية الرقمية.
- ٢٠٢٠** البنك التجاري يطلق سلسلة من الخدمات الرقمية الأولى من نوعها في الدولة كبطاقة سي بي لدفع رواتب العمالة المنزلية، سي بي سمارت لكشوف الرواتب، وسي بي PAY وسي بي PAY للتجار. كما حصد البنك أكثر من ١٢ جائزة مرموقة من جهات مانحة دولية وإقليمية ولمع نجمه في مجال الابتكار والخدمات المصرفية الرقمية.
- ٢٠٢١** في ظلّ زيادة البنك التجاري للابتكارات الرقمية في البلاد ولا سيّما في القطاع المالي والمصرفي، أحرز البنك التجاري جائزة "أفضل بنك" في قطر من قبل جهتين مانحتين مرموقتين، جلوبال فاينانس ويوروموني.
- ٢٠٢٢** في عام بطولة كأس العالم، يفوز البنك التجاري بجائزة "أفضل بنك للعام" في قطر من ذا بانكر.



رسمنا خطينا

إن تبني الابتكار الرقمي ما زال قائماً ويشكل جزءاً أساسياً من خطتنا الاستراتيجية والتي تتمثل بخطينا الخمسية :

جودة الأرباح

خدمة العملاء

الإبداع والابتكار

الثقافة

الامتثال

التوقعات المستقبلية

صافي الربح	العائد على السهم الواحد	القروض والسلف للعملاء	ودائع العملاء	إجمالي الأصول
٢,٨١١ مليون ريال قطري	٠,٦٢ ريال قطري	٩٨ مليار ريال قطري	٨٣,٢ مليار ريال قطري	١٦٩,١ مليار ريال قطري

وتشير أي بيانات تتعلق بالتطلعات المستقبلية للبنك سواء التي يتم الإعلان عنها من قبله أو نيابةً عنه إلى الأوضاع القائمة في تاريخ صدورها فقط. ولا يقوم البنك التجاري بتحديث هذه البيانات لتعكس أي تغييرات قد تطرأ على توقعات البنك أو الأحداث أو الأوضاع أو الظروف التي بنيت عليها تلك البيانات.

ولا تشكل المعلومات والبيانات والأراء الواردة في هذا التقرير طرماً عاماً بموجب أي من القوانين المعمول بها أو عرضاً لبيع أوراق أو أدوات مالية أو استناداً إلى عروض شراء أوراق أو أدوات مالية أو مشورة أو توصية فيما يتعلق بتلك الأوراق المالية أو أي أدوات مالية أخرى.

يحتوي هذا التقرير على التطلعات المستقبلية الخاصة ببعض خطط البنك التجاري وأهدافه الحالية والمستقبلية وعلاقة ذلك بالبنوك والشركات التابعة والزميلة والمركز المالي لهجموعة البنك وأدائها في المستقبل.

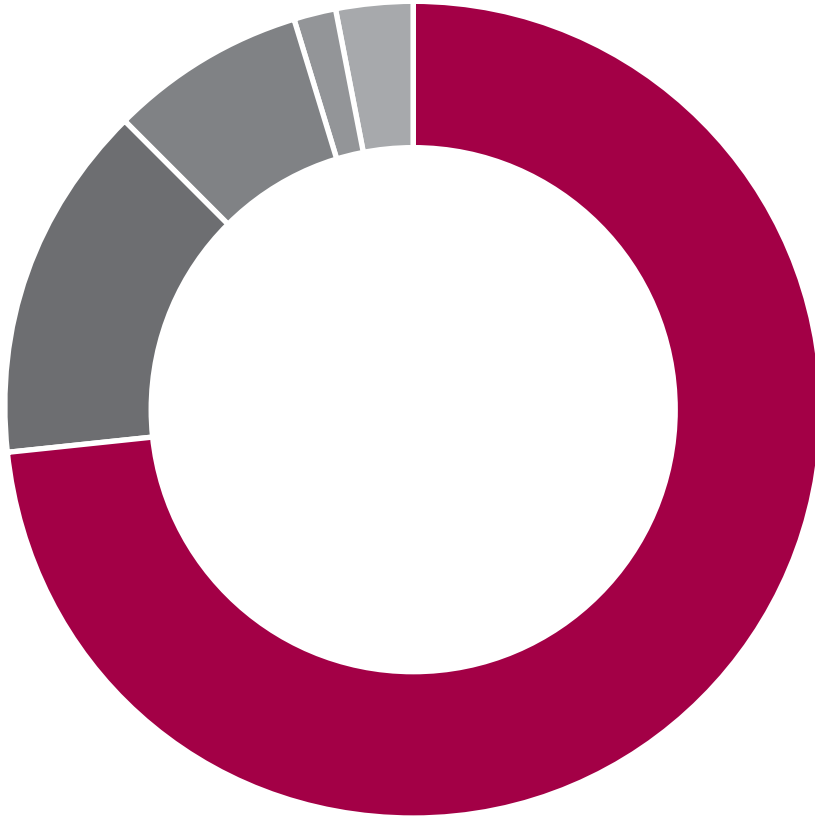
ولا ترتبط هذه التطلعات بالبيانات السابقة أو الحالية فحسب، بل إنها تشمل بطبيعتها المخاطر البيانات غير المؤكدة، حيث إنها تشير إلى أحداث وظروف مستقبلية بها في ذلك عدد من العوامل التي قد تخرج عن سيطرة البنك التجاري.

وبناءً على ما تقدم، فإن النتائج المستقبلية الفعلية قد تكون مختلفة بشكل أساسي عن الخطط والأهداف والتوقعات الواردة في التطلعات المستقبلية للبنك التجاري.

صافي الربح (مليون ريال قطري)

٢,٨١١

صافي إيرادات التشغيل



إيرادات العملة الأجنبية
8%

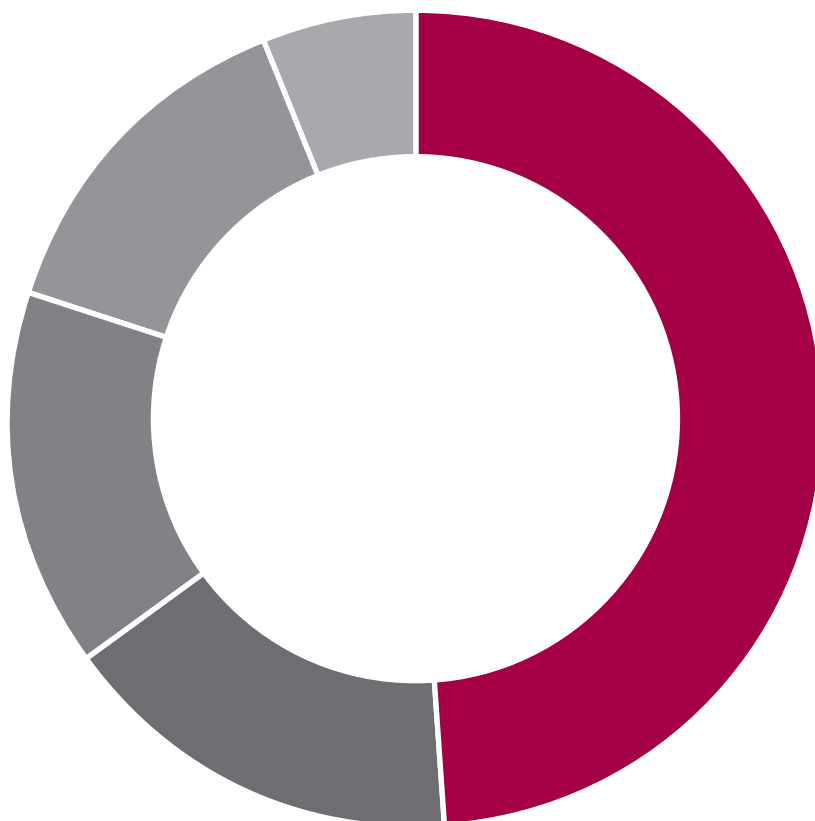
صافي إيرادات الرسوم
10%

صافي إيرادات الفوائد
77.8%

إيرادات الاستثمارات والأرباح السهمية
3%

الإيرادات الأخرى
2%

فئات التمويل



أموال المساهمين
10%

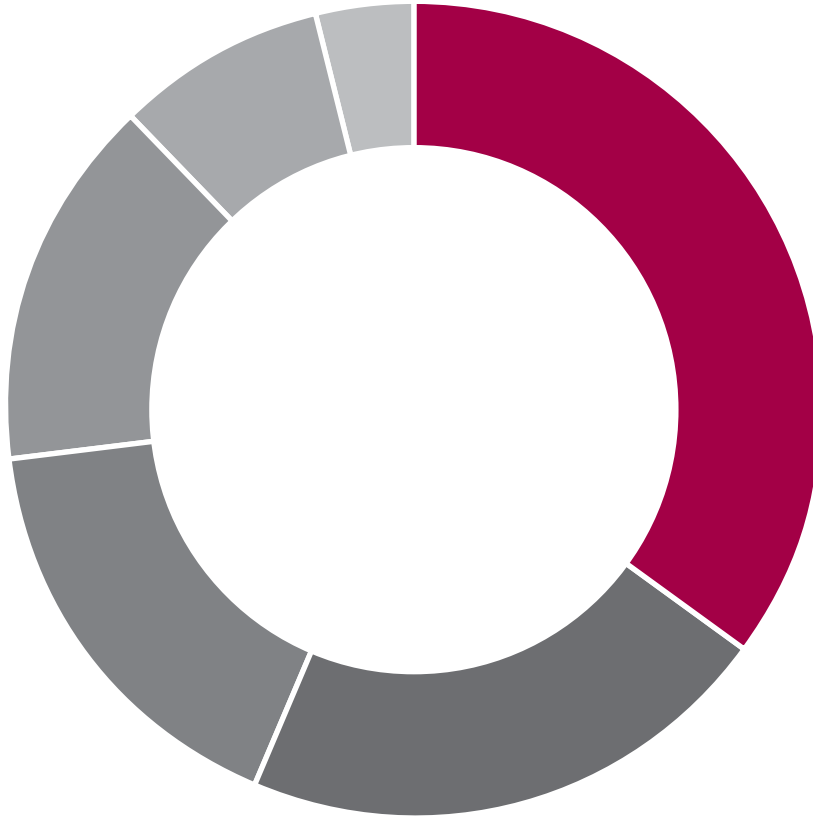
الأموال المقترضة الأخرى
16%

ودائع العملاء
49%

الديون الأخرى
7%

المستحقات للبنوك
والمؤسسات المالية
14%

حقوق المساهمين



الأرباح المدورة
18%

الشريحة الأولى الإضافية
لرأس المال
23%

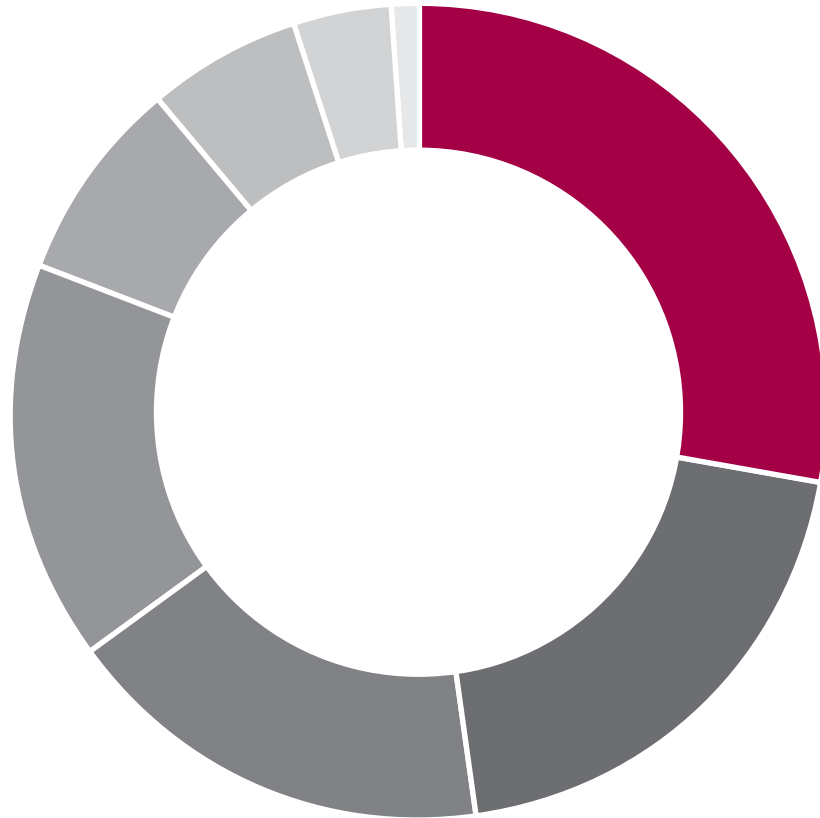
الاحتياطي القانوني
38%

الاحتياطيات الأخرى
4%

احتياطي ضد المخاطر
9%

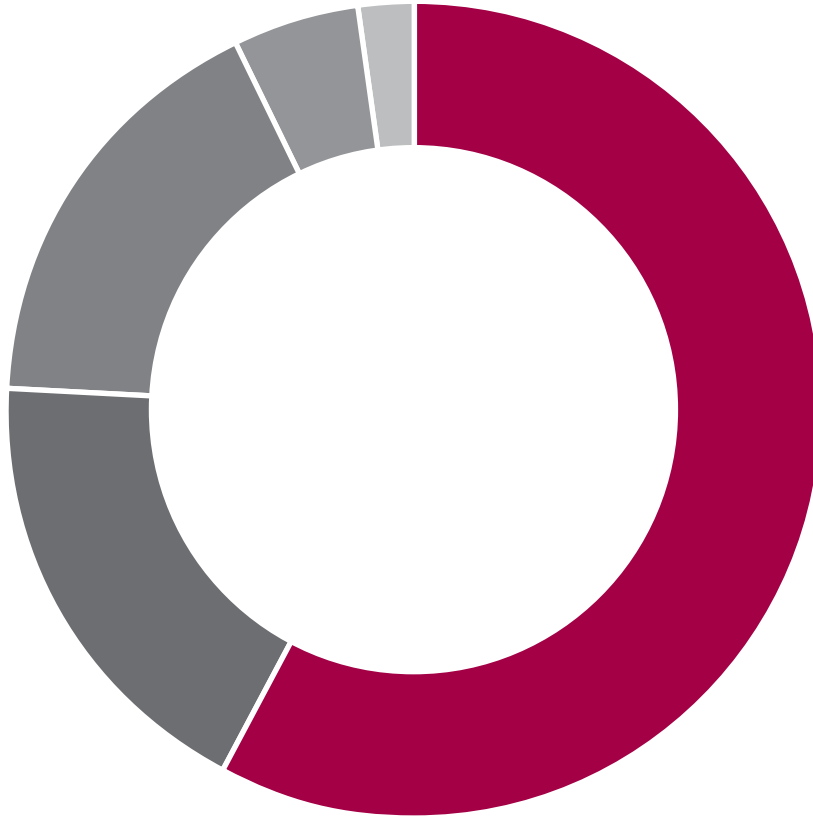
رأس المال
16%

القروض والسلف



*تشمل المؤسسات المالية غير المصرفية

إجمالي الأصول



الأصول السائلة
17%

الأوراق المالية الاستثمارية
18%

القروض والسلف
58%

الاستثمارات في الشركات الزميلة
2%

الأصول الأخرى
5%

النتائج المالية

٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢	بالمليون ريال قطري، فيما عدا قيمة الأسهم وَمَا لَمْ يَتَمَّ ذَكَرُهُ بِخِلَافِ ذَلِكَ
٢,٤٨٢	٢,٩٦٣	٣,١٠٠	٣,٧٠٢	٤,١٠٦	صافي إيرادات الفوائد
٣,٥٠٩	٤,٣٤٧	٤,٢٣٧	٥,١٠١	٥,٢٩٤	صافي الإيرادات التشغيلية
١,٦٧٤	٢,٠٢١	١,٣٠١	٢,٣٠٤	٢,٨١١	صافي الأرباح
١٣٤,٩٢٨	١٤٧,٥٣٦	١٥٣,٦٠٦	١٦٥,٤٦٤	١٦٩,١٢١	إجمالي الأصول
٨٤,٦٤٢	٨٨,٠٠٩	٩٦,٦٩٨	٩٨,٠٠٣	٩٨,٠١٦	الإفراض للعملاء
٠,٣٥٥	٠,٤٤	٠,٢٧	٠,٥٠	٠,٦٢	الأرباح الأساسية / المهضمة للسهم بالريال القطري*
٠,١٥	٠,٢٠	٠,١٠	٠,١٦	٠,٢٥	أرباح الأسهم المعلنة للسهم العادي شاملة الأسهم المجانية بالريال القطري*
٣,٩٤	٤,٧٠	٤,٤٠	٦,٧٥	٥,٠٠	سعر إغلاق السوق للسهم العادي بالريال القطري (في نهاية العام)*
٤,٩١	٥,٣٨	٥,٤٨	٥,٩٥	٦,٣١	القيمة الدفترية للسهم العادي بالريال القطري*
٢٤,٤٥١	٢١,٥٦٨	٢٧,٢٣٣	٣١,٠٠٥	٢٦,٦٥٦	الديون طويلة الأجل (في نهاية العام)
١٩,٨٥٦	٢١,٧٥٦	٢٢,١٧٠	٢٤,٠٧٣	٢٥,٥١٩	حقوق المساهمين (في نهاية العام)
٪٨,٢	٪٩,٧	٪٥,٩	٪١٠,٠	٪١١,٣	العائد على متوسط حقوق المساهمين
٪١,٢	٪١,٤	٪٠,٩	٪١,٤	٪١,٧	العائد على متوسط الأصول
٪١٥,٥	٪١٦,٤	٪١٧,٨	٪١٨,١	٪١٧,٣	نسبة كفاية رأس المال
٢,٢٧٠	٢,٣٢٠	٢,٣٠٤	٢,٣٠٨	٢,٢٣٣	الموظفون بدوام كامل (في نهاية العام)

* جدير بالذكر أنه أعيد عرض السنوات المالية من عام ٢٠١٧ إلى ٢٠١٨ لبيان ما تم من تجربة لقيمة الأسهم لتصبح اريال قطري بعد أن كانت ١٠ ريالاً قطرية، وذلك وفقاً لما هو وارد في قوانين وتشريعات هيئة قطر للأسواق المالية.

المؤشرات الرئيسية

▲ ١١,٠٪

بلغت الإيرادات التشغيلية ٥,٢٩٨,٤ مليون ريال قطري، محققة زيادة تقدر بـ ١١,٠٪ (٣,٨+ بالنسبة المئوية).

▲ ٢٢,٠٪

بلغ صافي الدخل ما يقدر بـ ٢,٨١١,١ مليون ريال قطري، محققاً زيادة تقدر بـ ٢٢,٠٪.

- بلغت قيمة قروض وسلف العملاء ٩٨,٠ مليار ريال قطري.
- بلغت قيمة ودائع العملاء ٨٣,٢ مليار ريال قطري، بزيادة قدرها ١,٥٪.
- رفعت وكالة ستاندرد أند بورز تصنيف البنك التجاري إلى A- من BBB+.
- جائزة "أفضل بنك للعام" في قطر لعام ٢٠٢٢ من مجلة ذا بانكر.
- جائزة "أفضل شركة في علاقات المستثمرين" في قطر في المؤتمر السنوي لجوائز جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (ميرا) ٢٠٢٢.

- بلغ صافي الدخل ما يقدر بـ ٢,٨١١,١ مليون ريال قطري، محققاً زيادة تقدر بـ ٢٢,٠٪.
- بلغت الإيرادات التشغيلية ٥,٢٩٨,٤ مليون ريال قطري، محققة زيادة تقدر بـ ١١,٠٪ (٣,٨+ بالنسبة المئوية).
- بلغت الأرباح التشغيلية ٤,١٥٥,٩ مليون ريال قطري، محققة زيادة تقدر بـ ١٤,٨٪.
- معدل التكلفة إلى الدخل ٢١,٦٪ (٢١,٥٪ بالنسبة المئوية)، مع تخفيض من ٢٤,١٪ (٢٩,٠٪ بالنسبة المئوية).
- نسبة قوية لكفاية رأس المال بلغت ١٧,٣٪.
- بلغ إجمالي مخصصات القروض زيادة قدرها ٧,٣٪ ويرجع ذلك بصورة أساسية إلى استمرار المخصصات الحكيمة.
- بلغت قيمة إجمالي الأصول ١٦٩,١ مليار ريال قطري بزيادة قدرها ٢,٢٪.



غيرنا قواعد اللعبة

إن البنك التجاري يحتل مركزاً ريادياً
في السوق من خلال توفير حلولاً مصرفية
تتمتع بالسهولة والسلاسة والأمان

كلمة رئيس مجلس الإدارة



عبدالله بن علي بن ثاني
رئيس مجلس الإدارة

استثمارات قطر في مشروع توسعة حقل الشمال على ضمان مستقبل قطر الاقتصادي بصفحتها أكبر مصدر للغاز الطبيعي المسال في العالم، بما يتماشى مع الدور الحيوي للغاز في مزيج الطاقة المستقبلي في العالم كوقود انتقالي ذي انبعاثات أقل من ثاني أكسيد الكربون، مقارنة بالفحم أو النفط. واستفادت قطر في العام ٢٠٢٢ من ارتفاع الطلب على الغاز ومن بحث الدول الأوروبية عن مصادر بديلة عن الإمدادات الروسية، وهو ما انعكس في ارتفاع الأسعار وتوقيع ألمانيا على صفقة لمدة ١٥ عاماً لشراء مليوني طن من الغاز الطبيعي المسال من قطر سنوياً. وارتفعت أسعار الفائدة في قطر تماشياً مع معدلات الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، على الرغم من أن معدل التضخم في قطر ليس مرتفعاً بقدر ما هو في الولايات المتحدة أو أوروبا.

يطيب لي باليابة عن أعضاء مجلس الإدارة، أن أعرض التقرير السنوي للبنك التجاري للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.

كان عام ٢٠٢٢ حافلاً بالأحداث بالنسبة إلى الاقتصاد العالمي، فقد شهد تحوّلاً اقتصادياً وحرباً وصدّات في مجال الطاقة، وكان للغزو الروسي لأوكرانيا تداعيات كبيرة على أسواق الطاقة، لا سيما في أوروبا، وتضررت الاقتصادات بدرجات متفاوتة محدثين متراپطين هما: ارتفاع أسعار الطاقة، ورفع أسعار الفائدة، حيث كان رد المصارف المركزيّة قوياً على معدلات التضخم التاريخيّة. وبعد عقود من التوسّع الاقتصادي السريع، تباطأ النمو الصيني بسبب قطاع العقارات المضطرب والسياسة الصارمة للحد من انتشار فيروس كوفيد-١٩.

إنّ دولة قطر مصدرّة رئيسيّة للمواد الهيدروكربونيّة، لذا كان الاقتصاد القطري في وضع أفضل من اقتصادات عدّة دول العالم، وستساعد

تتمثل رؤية البنك التجاري في أن يكون البنك الرائد في قطر بحيث يصبح الأفضل عالمياً من حيث تجربة العملاء، والابتكار في المنتجات، والقدرات الرقمية. وقد أحرزنا تقدماً ملحوظاً في تحقيق هذه الرؤية مع اقترابنا من نهاية السنة الأولى من خطة الإستراتيجية الخمسية الجديدة (٢٠٢٢-٢٠٢٧). إذ أحرزنا نتائج قياسية لهذا العام. وقد أعلن البنك التجاري وشركاته التابعة والزميلة عن نتائجها المالية للسنة الكاملة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢، وأوصى مجلس الإدارة بالموافقة في الجمعية العمومية السنوية التي ستعقد في ١٥ مارس ٢٠٢٣ على توزيع أرباح نقدية بقيمة ٠,٢٥ ريال قطري لكل سهم، وأود في النهاية أن أشكر مجلس الإدارة على توجيهه المستمر، وموظفينا على عملهم الدؤوب، وعملاءنا على ولائهم، ومساهمينا على دعمهم.



عبدالله بن علي بن جبر آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة

إنّ دولة قطر من أقوى الاقتصادات في دول مجلس التعاون الخليجي ويتوقع البنك الدولي أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة ٣,٤٪ في العام ٢٠٢٢. وتكمن نقاط القوة الأساسية لدولة قطر في احتياطياتها المالية الكبيرة وانخفاض سعر التعادل المالي للنفط. وقد أمّرت وكالات التصنيف الرئيسية بذلك فحافظت قطر على تصنيفات سيادية قوية Aa٣ وAA وAA- من موديز وستاندرد آند بورز وفيتش على التوالي.

كان عام ٢٠٢٢ عامًا تاريخيًا لقطر فقد استضافنا العالم في الدوحة للمشاركة في كأس العالم، وكان هذا بلا شك نجاحاً لدولة قطر ولقيادة الدولة التي نظمت أكبر حدث رياضي في العالم بمستوى استثنائي. صحيح أنّ كرة القدم والجواهر سترحل في العام ٢٠٢٣، لكنّ كأس العالم ترك لنا إرثاً يتمثل في تعزيز مكانة قطر كوجهة دولية للسياحة والتجارة والرياضة والثقافة، وهي العناصر الحيوية لاقتصاد مستدام. وقد أدى ارتفاع أسعار الطاقة في العام ٢٠٢٢، لا سيّما الغاز، إلى فائض في الميزانية، ما يساعد في دعم النمو الاقتصادي والاستثمار في قطر لزيادة تطوير الاقتصاد غير الهيدروكربوني.

أودّ أن أعرب بالنيابة عن مجلس الإدارة، عن خالص شكرنا وامتناننا للقيادة الحكيمة والرؤيوية لصاحب السمو الأمير الشيخ تميم بن حمد آل ثاني. فقد أصبحت قطر في ظل قيادة سموه في وضع يسمح لها بمواصلة مسار النمو الملحوظ. إنّ البنك التجاري يتماشى تماماً مع أهداف التنمية الوطنية لدولة قطر ويساهم في تحقيقها. كما أود أن أعرب عن تقديرنا للتوجيه والدعم الذي تلقيناه من معالي رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية، ومعالي وزير المالية، ومعالي وزير التجارة والصناعة، وسعادة محافظ مصرف قطر المركزي.

أعضاء مجلس الإدارة



١. **الشيخ عبدالله بن علي بن جبر آل ثاني**
الرئيس

٣	٢	١
---	---	---

٢. **السيد / حسين إبراهيم الفردان**
نائب الرئيس
(ممثلًا لشركة الفردان للاستثمار)

٦	٥	٤
---	---	---

٩	٨	٧
---	---	---

٣. **سعادة السيد / عبد الرحمن بن حمد العطية**
عضو

٤. **السيد / عمر حسين الفردان**
العضو المنتدب

٥. **سعادة السيد / خلف أحمد المناعي**
عضو
(ممثلًا لشركة قطر للتأمين)

٦. **الشيخ فيصل بن فهد بن جاسم آل ثاني**
عضو

٧. **سعادة السيد / صالح عبدالله ومحمد الابراهيم المناعي**
عضو

٨. **سعادة السيد / بدر عمر الدفع**
عضو

٩. **السيد / محمد إسماعيل مندني العمادي**
عضو



استثمرينا في المشابرة

يتبنى البنك التجاري خطة النمو الرقمي المتسارع
والتي تعزز من تجربة العميل في الخدمات المصرفية الرقمية

AL BANK  البنك التجاري



→



كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد حسين إبراهيم الفردان
نائب رئيس مجلس الإدارة

بشكل أساسي بالنمو في صافي الإيرادات المتأتية من الفوائد، فضلاً عن زيادة الإيرادات غير المتأتية من الفوائد.

وارتفع صافي الإيرادات المتأتية من الفوائد بنسبة ١٠,٩٪ فيبلغ ٤,١ مليار ريال قطري مع تحسّن صافي هامش الفائدة من ٢,٧٪ إلى ٢,٨٪ مع مواصلة تحسين قاعدة تمويلنا وإعادة تسعير أصولنا. وكانت القروض والسلف ثابتة حيث قاومت الحكومة بتسديد عمليات السحب على المكشوف المؤقتة بفضل مركزها المالي القوي. وعلى الرغم من الانخفاض في دفتر الإقراض الحكومي، ارتفعت قروض القطاع الخاص بنسبة ٤٪. ويبقى تركيزنا على إعادة تشكيل دفتر القروض، مع التوزيع المستمر للمخاطر عبر مجموعة من القطاعات.

ارتفعت ودائع العملاء إلى ٨٣,٢ مليار ريال قطري، بزيادة قدرها ٤١,٥٪ على أساس سنوي. وزادت الودائع منخفضة التكلفة بنسبة ٦,٤٪

أنجز البنك التجاري في العام ٢٠٢٢ الأول من خطتنا الإستراتيجية الخمسية الجديدة (٢٠٢٢-٢٠٢٦)، والمصممة لإعادة تشكيل أعمال البنك ووضعه في مكانة جيدة تتيح بناء تدفقات إيرادات مستدامة على مدى السنوات المقبلة.

وأعلن البنك التجاري عن مجموعة قياسية أخرى من النتائج للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢، حيث حققت المجموعة صافي ربح قدره ٢,٨ مليار ريال قطري عن تلك الفترة، بزيادة قدرها ٢٢٪ مقارنةً بعام ٢٠٢١. ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى تحسّن الدخل التشغيلي وزيادة المساهمات من شركاتنا الإزلية، ولا بدّ من الإشارة إلى أنّ هذا أعلى صافي ربح يحققه البنك التجاري على الإطلاق، متجاوزاً الحد الأقصى السابق في العام ٢٠٢١.

تبيّن أعمالنا نمواً أساسياً قوياً، حيث بلغ الدخل التشغيلي المطبّع ٥,٣ مليار ريال قطري، مسجلاً زيادة بنسبة ١١,٠٪ على أساس سنوي، مدفوعاً

ارتفع صافي مخصصات المجموعة للقروض والسلف بنسبة ٧,٣٪ مقارنةً بالعام الماضي، ويرجع ذلك أساساً إلى مواظمتنا اعتياد مقارنة حذرة في رصد المخصصات لعملاء القروض المتعثرة.

ختاماً، وبالنسبة إلى الإدارة، أود أن أعرب عن خالص امتناننا للقيادة الرؤيوية والحكيمة والكريمة لصاحب السمو الأمير، ومعالي رئيس مجلس الوزراء ووزير الداخلية، ومعالي وزير المالية، ومعالي وزير التجارة والصناعة، وسعادة محافظ مصرف قطر المركزي على حكمتهم في التوجيه والدعم التي نتمناها ونقدّرها.



السيد حسين إبراهيم الفردان
نائب رئيس مجلس الإدارة

مدعومةً بنجاح المعاملات المصرفية وخدمات إدارة النقد، ما ساعد على خفض تكلفة التمويل وأثر بشكل إيجابي على صافي هامش الفائدة لدينا.

شهدت الرسوم المطبّعة والإيرادات الأخرى نموًا صحيًا بنسبة ١١,٤٪ فبلغت ١,٢ مليار ريال قطري، ويرجع ذلك أساساً إلى زيادة في دخل العملات الأجنبية وإيرادات التداول.

كانت التكاليف ثابتة إلى حد ما عند ١,١ مليار ريال قطري، وتحسّنت نسبة التكلفة إلى الدخل للمجموعة على أساس مطبّع فبلغت ٢١,٦٪ مقارنةً بنسبة ٢٤,١٪ خلال عام ٢٠٢١ من جرّاء نمو الدخل التشغيلي. وبلغت نسبة التكلفة إلى الدخل للبنك المحلي ١٩,٢٪، بانخفاض عن ٢٠,٥٪ خلال عام ٢٠٢١.

كما شكّلت المساهمة من شركاتنا التابعة الدولية عاملاً مهماً آخر أدّى إلى زيادة صافي أرباحنا، فقد واصلت الشركات الزميلة تقديم أداءٍ محسّن بصافي ربح قدره ٢٢٢,٣ مليون ريال قطري مقارنة بأرباح العام الماضي البالغة ١٢٩,٣ مليون ريال قطري. بالإضافة إلى ذلك، ليس لدينا أي انخفاض في القيمة الدفترية للشركاء مقارنة بالانخفاض بقيمة ٢٩١,٠ مليون ريال قطري في العام الماضي. وأعلن بنك أترنايف التركي التابع لنا عن تحقيق صافي ربح قدره ١,٠٦٦,٣ مليون ليرة تركية مقارنةً مع صافي أرباح بقيمة ٧٦,٥ مليون ليرة تركية للعام السابق. إلا إن نتائج عام ٢٠٢٢ تأثرت بحساسية التضخم المرتفع، حيث بلغ ٩٤٣,٢ مليون ليرة تركية، ومع ضبط التضخم بلغت صافي مساهمة بنك أترنايف ١٢٣,١ مليون ليرة تركية.

لا يزال رأس مال المجموعة قويًا إذ تبلغ نسبة الشريحة الأولى من رأس المال الأساسي CET1 ونسبة كفاية رأس المال ١١,٦٪ و ١٧,٣٪ على التوالي، مقارنةً بنسبتي ١١,٧٪ و ١٨,١٪ في العام ٢٠٢١. ويعزى الانخفاض بشكل أساسي إلى احتياطات القيمة العادلة السلبية بسبب التقلبات في الأسواق العالمية وكذلك النمو في الأصول المرجحة بالمخاطر. تبقى نسب رأس مال المجموعة أعلى بشكل مريح من الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال.

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة



السيد جوزيف أبراهام
الرئيس التنفيذي للمجموعة

الأولى من رأس المال الأساسي CET1 11,6٪، وواصلنا تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل بحيث انتقلنا من أعلى مستوى في السوق في العام ٢٠١٦ وهو ٤٥,٧٪ إلى ٢١,٦٪، وهذه نسبة أقرب بكثير من متوسط السوق. كما خفضنا التكاليف من خلال تخفيف الهدر والتخلص من الأجزاء غير المنتجة من الأعمال، بينما واصلنا في الوقت نفسه الاستثمار بشكل كبير في التكنولوجيا والفروع وهباني الشركة والأفراد.

وقد أدى هذا الاستثمار في التكنولوجيا بموازاة التركيز المستهدف على تجربة العميل والإبداع والابتكار الرقمي، إلى زيادة البنك التجاري في مجال المعاملات المصرفية في قطر وريادته الرقمية المعترف بها، إن ثقافة "البنك الواحد" هي إحدى نقاط قوتنا، وما زلنا نولي موضوع الالتزام اهتماماً رئيسياً. وعملنا في العام ٢٠٢٢ على تعزيز تعاوننا مع بنك الترانزيت التابع لنا في تركيا وشريكنا البنك الوطني العماني والبنك العربي المتحد، ويستمر أداء شركائنا في التحسين.

تتمثل رؤية البنك التجاري في الريادة المصرفية بالاستناد إلى المعايير الخمسة 5Cs للبنك التجاري وهي: جودة أرباح الشركة؛ خدمة العميل؛ والإبداع والابتكار (الإبداع الرقمي)؛ والثقافة؛ والالتزام. بالإضافة إلى التركيز على تقديم معاملات مصرفية تكون الأفضل ضمن فئتها.

وقد كانت هذه المعايير الخمس أساس استراتيجيتنا منذ العام ٢٠١٧، وقد مثلت عام ٢٠٢٢ العام الأول من خطتنا الاستراتيجية الخمسية الجديدة (٢٠٢٢ – ٢٠٢٦).

لقد نفذنا استراتيجيتنا بقوة في العام ٢٠٢٢، وحافظنا على الزخم من الخطة الخمسية السابقة فأصبحت مكانة البنك الآن أقوى وأفضل مما كانت عليه عندما بدأنا رحلة التحول في العام ٢٠١٧. وعززنا بشكل كبير ثقافة المخاطر لدينا، واهتمنا بدفتر قروضنا القديم وأنشأنا بشكل استباقي قروضاً جديدة بجودة عالية. لا يزال رأس مالنا قوياً إذ تبلغ نسبة الشريحة

بشكل مستدام في العام ٢٠٢٣ من خلال الدعم والتوجيه المستمر لمجلس إدارتنا، والتزام موظفينا، والاستمرار في تنفيذ خطتنا الاستراتيجية وفقاً للمبادئ الخمسة الأساسية التي سبقت المبادئ التوجيهية لكل ما نقوم به.



جوزيف أبراهام
الرئيس التنفيذي للمجموعة

تعكس جودة أرباح الشركات التنفيذ القوي لخطتنا الاستراتيجية، حيث أعلن البنك عن صافي ربح قدره ٢,٨ مليار ريال قطري، محققاً أرباحاً قياسية للعام الثاني على التوالي.

وحصل البنك التجاري في العام ٢٠٢٢ على عدّة جوائز مهمة تقديراً لإنجازاته، بما فيها: "أفضل بنك للعام" في قطر من مجلة ذا بانكر؛ و"أفضل بنك" في قطر من جلوبال فاينانس؛ و"أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات" في قطر من يورو مني؛ وجائزة "البنك الأكثر ابتكاراً في خدمة العملاء" في قطر من إنترناشونال فاينانس؛ و"البنك الأكثر ابتكاراً في التعرف على العمليات الاحتياطية في العالم" من جلوبال فاينانس. وتشكّل هذه الجوائز شهادة لجميع موظفينا في البنك التجاري والشركات التابعة لنا وشركائنا على عملهم الدؤوب وتفانيهم على مدى سنوات عدّة.

لقد سمحت خطتنا الاستراتيجية للبنك التجاري بأن يكون في وضع جيد لمواجهة التحديات العاجلة المقبلة في العام ٢٠٢٣ وعلى المدى الطويل من خلال بناء تدفقات إيرادات مستدامة وإيرادات رسوم غير قائمة على القروض، بالإضافة إلى زيادة الودائع منخفضة التكلفة بفضل مبادرات البنك ومنتجاته الرقمية المصرفية الرائدة في السوق، وتطلّع إلى تنمية أعمالنا

رکزنا ع

تقی



على سوق أهدافنا

إن الاستثمار المستمر
للبنك التجاري في التكنولوجيا المستقبلية
قد مهّد الطريق للتحضير لإحدى أكبر الفعاليات الرياضية في العام ٢٠٢٢.

استعراض الإدارة للعمليات



ريان خان
مدير عام تنفيذي، رئيس القطاع المالي

النتائج المالية

حقق البنك التجاري خلال سنة ٢٠٢٢ صافي أرباح يقدر بـ ٢,٨١١ مليون ريال قطري، بواقع زيادة بلغت ٢٢,٠٪ بالمقارنة بسنة ٢٠٢١ التي حقق فيها ٢,٣٠٤ مليون ريال قطري.

وقد بقيت نسبة القروض والدفعات المقدمة إلى العملاء مستقرة عند ٩٨,٠ مليار ريال قطري في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢. تأثر دفتر القروض الإجمالي بسداد الحكومة للسحب على المكشوف المؤقت، والذي قابله نمو في قروض القطاع الخاص بنسبة ٤,٠٪.

كما زادت نسبة الودائع لدى البنك بمقدار ١,٥٪ لتصل إلى ٨٣,٢ مليار ريال قطري في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢، وذلك مقارنة بـ ٨٢,٠ مليار ريال قطري في سنة ٢٠٢١. ومع ذلك زادت نسبة الودائع منخفضة التكلفة بنسبة ٦,٤٪ بسبب مبادرات إدارة النقد المختلفة والمنتجات الرقمية التي يقدمها البنك.

وزادت كذلك الأوراق المالية الاستثمارية بنسبة ١١,٦٪ لتصل إلى ٢٩,٨ مليار ريال قطري في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢، مقارنة بـ ٢٦,٧ مليار ريال قطري في ٢٠٢١.

٢٠٢١	٢٠٢٢	النتائج المالية (بالمليون ريال قطري)
٣,٧٠٢	٤,١٠٦	صافي الدخل من الفوائد
١,٣٩٩	١,١٨٨	الدخل من مصادر أخرى غير الفوائد
٥,١٠١	٥,٢٩٤	صافي الإيرادات التشغيلية
(١,٤٨٠)	(١,١٣٨)	النفقات التشغيلية
(١,٠٩٩)	(٩٨٨)	انخفاض قيمة القروض والسلف
(٤٧)	(٢٧٦)	انخفاض قيمة الأصول المالية والمخصصات الأخرى
(٢٩١)	-	انخفاض قيمة الاستثمارات في الشركات الزميلة
١٢٩	٢٢٢	الحصة في نتائج الشركات الزميلة
-	(١٨٩)	صافي الخسائر النقدية بسبب التضخم الجاهح
(٩)	(١١٤)	المصروفات المتعلقة بضريبة الدخل
٢,٣٠٤	٢,٨١١	صافي أرباح السنة

٢٠٢١	٢٠٢٢	النفقات التشغيلية (بالمليون ريال قطري)
٩٤٧	٥٩٥	النفقات المتعلقة بالموظفين
٢٦١	٢٤١	المصروفات العامة والإدارية
٢٧٢	٣٠٢	نفقات الإهلاك والاستهلاك
١,٤٨٠	١,١٣٨	إجمالي النفقات التشغيلية

صافي الإيرادات التشغيلية

بلغ صافي قيمة إيرادات التشغيل لدى البنك التجاري ٥,٢٩٤ مليون ريال قطري عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١، بواقع زيادة تقدر بـ ٣,٨٪ مقارنة بـ ٥,١٠١ مليون ريال قطري في ٢٠٢١. هذا بالإضافة إلى زيادة صافي الدخل التشغيلي للبنك بنسبة ١١,٠٪.



مقارنة بـ ١,١٠٥ مليون ريال قطري في سنة ٢٠٢١. وقد زادت نسبة القروض المتعثرة بنسبة ٤,٩٪ في ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٤,٧٪ في ٢٠٢١؛ في حين انخفضت نسبة تغطية القروض لتصل إلى ١٠٥,٤٪ في ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٩٧,٤٪ في ديسمبر ٢٠٢١.

يحتفظ البنك باحتياطي للمخاطر مقابل الإفراض باعتباره جزءاً لا يتجزأ من حقوق المساهمين؛ حيث وصل احتياطي المخاطر في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ إلى ٢,٢٧٥ مليون ريال قطري.

القيمة الإجمالية للأصول والتمويل

زادت قيمة الميزانية العمومية للبنك التجاري بنسبة ٢,٢٪ في سنة ٢٠٢٢. وذلك بإجمالي أصول بلغت ١٦٩,١ مليار ريال قطري مقارنة بـ ١٦٥,٥ مليار ريال قطري في سنة ٢٠٢١.

وقد جاءت الزيادة في الميزانية العمومية مدفوعة بشكل أساسي بالزيادة المستحقة من البنوك لها يقدر بـ ٩,٩ مليار ريال قطري، وزيادة استثمارات الأوراق المالية المقدرة بـ ٣,١ مليار ريال قطري، وقابل ذلك انخفاض في النقد والأرصدة لدى البنوك المركزية بمقدار ٩,٩ مليار ريال قطري.

وإلى جانب ما سبق، ارتفعت ودائع العملاء بنسبة ١,٥٪ لتصل إلى ٨٣,٢ مليار ريال قطري في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢. وذلك مقارنة بـ ٨٢,٠ مليار ريال قطري في ٢٠٢١. وقد ارتفعت نسبة الودائع منخفضة التكلفة بنسبة ٦,٤٪ في ٢٠٢٢، مما ساهم في تحسين هوامش صافي الفائدة.

رأس المال

لا يزال البنك التجاري يتمتع بمركز رأسمالي قوي، حيث زادت نسبة كفاية رأس المال إلى ١٧,٣٪ في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ١٨,١٪ في نهاية سنة ٢٠٢١؛ حيث تجاوزت نسبة كفاية رأس المال الحد الأدنى الذي حدده مصرف قطر المركزي والمُقدَّر بـ ١٤,٠٪.

وقد ارتفع صافي دخل الفوائد للمجموعة بنسبة ١٠,٩٪ ليصل إلى ٤,١٠٦ مليون ريال قطري عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٣,٧٠٢ مليون ريال قطري في ٢٠٢١. كما ارتفع صافي هامش الفائدة بنسبة ٢,٨٪ في السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٢,٧٪ في نفس الفترة من سنة ٢٠٢١؛ تعزى الزيادة في نسب الهوامش بصورة أساسية إلى تحسن قاعدة التمويل وإعادة تسعير أصولنا.

وإلى جانب ما سبق، فقد زاد معدل الدخل من المصادر الأخرى غير الفائدة بنسبة ١٥,١٪ ليصل إلى ١,١٨٨ مليون ريال قطري على السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢. مقارنة بـ ١,٣٩٩ مليون ريال قطري في سنة ٢٠٢١. ويُعزى هذا الأمر إلى التحول الأساسي لنظام حقوق الأداء بسبب حركة سعر سهم البنك. واستثناء تأثير مخطط حقوق الأداء. ارتفع الدخل من المصادر الأخرى غير الفائدة بنسبة ١١,٤٪ ويُعزى ذلك بشكل أساسي إلى انخفاض دخل العملات الأجنبية والدخل التجاري الذي يقابله جزئياً عادل سلبي في إيرادات الاستثمار بسبب تقلبات السوق.

النفقات التشغيلية

انخفض إجمالي النفقات التشغيلية للمجموعة بنسبة ٢٣,١٪ لتصل إلى ١,١٣٨ مليون ريال قطري عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢. وذلك مقارنة بـ ١,٤٨٠ مليون ريال قطري سنة ٢٠٢١. وقد جاء هذا الانخفاض مدفوعاً بشكل أساسي من انخفاض تكاليف التوظيف بسبب محاسبة حقوق الأداء الممنوحة للموظفين وفقاً للمعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٢. ومع استثناء تأثير المعيار الدولي للتقارير المالية رقم ٢، انخفض إجمالي مصاريف التشغيل بنسبة ٧,٠٪ ليصل إلى ١,١٤٢ مليون ريال قطري عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢ مقارنة بـ ١,١٥٠ مليون ريال قطري عن نفس الفترة من سنة ٢٠٢١.

المخصصات لتغطية الخسائر الناتجة عن الانخفاض في القيمة

ارتفعت مخصصات المجموعة للقروض والسلف بنسبة ٧,٣٪ لتصل إلى ١,١٨٥ مليون ريال قطري عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠٢١. وذلك

استعراض الإدارة للعمليات تابع

الشركات التابعة

بنك الأترناتيف

حقق "بنك الأترناتيف" صافي أرباح يقدر بـ ١,٠٦٦ مليون ليرة تركية عن السنة المنتهية بإجمالي أصول بلغ ٧٧ مليار ليرة تركية. ومع ذلك، تأثرت نتائج عام ٢٠٢٢ بالتضخم المفرط بمقدار ٩٤٣ مليون ليرة تركية. ومع تعديل التضخم المفرط، بلغ صافي مساهمة بنك الأترناتيف ١٢٣ مليون ليرة تركية.

في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢، بلغ إجمالي أصول بنك الأترناتيف ٦١,٤ مليار ليرة تركية والإقراض ٣٦,٤ مليار ليرة تركية.

يقدم "بنك الأترناتيف" حلولاً وخدمات ومنتجات عالية القيمة إلى عملائه في قطاعات الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والخدمات التجارية. يعمل البنك من خلال ٤١ فرعاً منتشرة في جميع أنحاء تركيا. ففي عام ٢٠٢٢، واصل "بنك الأترناتيف" العمل عن كثب مع نظرائه في البنك التجاري من أجل تطبيق أفضل الممارسات الدولية والاستمرار في تحقيق كافة أوجه التعاون.

شركة البنك التجاري للخدمات المالية (ذ.م.م)

تُعد شركة البنك التجاري للخدمات المالية شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك، وهي معنية بتوفير إمكانية الدخول المباشر إلى "بورصة قطر"، وتُقدم كذلك خدمات التداول السلس على الإنترنت للأفراد والمؤسسات والشركات والنظر الأجنبي. بالإضافة إلى منصات التداول الإلكتروني، فإن شركة البنك التجاري للخدمات المالية حاصلة على الترخيص من هيئة قطر للأسواق المالية لمزاولة نشاط "مزود السيولة" فيها يتعلق ببعض الأوراق المالية في بورصة قطر. وفي سنة ٢٠٢٢، سجلت الشركة صافي أرباح بلغ ٤٨ مليون ريال قطري.

شركة أورينت المحدودة

شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، وهي تمتلك وتدير الامتيازات الحصرية لـ "داينرز كلوب" في تركيا. (غير نشط)

شركة سي بي كيو فاينانس المحدودة

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تم تأسيسها في برمودا بهدف زيادة تمويل البنك التجاري من خلال إصدار صكوك الدين.

سي بي جلوبال تريدينج ليمتد

وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تأسست في جزر الكايهان بغرض أن تصبح كياناً وسيطاً لإصدار المشتقات المالية.

سي بي جلوبال ليمتد

وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تأسست في جزر الكايهان بغرض أن تصبح وسيطاً لإصدار الأوراق التجارية الأوروبية وشهادات الإيداع. (تحت التصفية)

شركة سي بي اينوفيشين سيرفيسيز (ذ.م.م)

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، تأسست في قطر تحت مظلة هيئة مركز قطر للمال، وهي التي تقوم بتزويد البنك بخدمات العمليات والإدارة.

شركة البنك التجاري لإدارة الأصول (ذ.م.م)

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لهيئة تنظيم مركز قطر للمال وتُعنى بتقديم خدمات إدارة الأصول.

شركة البنك التجاري للأموال العقارية (ذ.م.م)

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لمحاكم هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وهي معنية بتقديم خدمات استشارية للبنك متعلقة بالعقارات. (غير نشط)

سي بي ليسنج كوهباني (ذ.م.م)

هي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري، مسجلة في قطر وفقاً لمحاكم هيئة تنظيم مركز قطر للمال، وهي معنية بإيجار العقارات وتأجيرها من الباطن في قطر.

الشركات الزميلة

البنك الوطني العماني (ش.ع.م.م)

حقق البنك الوطني العماني (ش.ع.م.م) صافي أرباح يُقدر بـ ٤٨ مليون ريال عماني مقارنة بـ ٣٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢١. وقد ارتفعت قيمة الإيرادات التشغيلية لتصل إلى ١٣٨ مليون ريال عماني مقارنة بـ ١٢٣ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢١.

وخلال عام ٢٠٢٢، سجلت القروض والسلف لدى البنك الوطني العماني نسبة ٧٨,٦٪ لتصل إلى ٣,٤ مليار ريال عماني، كما سجلت ودائع العملاء زيادة تقدر بنسبة ٤,٤٪ لتصل إلى ٣,٠ مليار ريال عماني.

البنك العربي المتحد (ش.م.ع)

قام البنك العربي المتحد بتحسين عملياته وحقق صافي أرباح تقدر بـ ١٥٤,٨ مليون درهم إماراتي في عام ٢٠٢٢، مقارنة بصافي ربح قُدّر بـ ٧٠,٢ مليون درهم إماراتي في عام ٢٠٢١. ولم تتحمل تكلفة انخفاض قيمة الشهرة التجارية في ٢٠٢٢ بالمقارنة مع عام ٢٠٢١ حيث قُدّرت بـ ٢٩١ مليون ريال قطري للبنك العربي المتحد. ونحن نعمل باستمرار لضمان أن يحقق البنك العربي المتحد نتائج محسنة من خلال تنفيذ خطته الاستراتيجية.

شركة مصون لخدمات التأمين (ذ.م.م)

شركة مصون لخدمات التأمين ذ.م.م هي شركة قطرية مشروع مشترك بين "البنك التجاري" و"شركة قطر للتأمين"، وهي معنية بتقديم مجموعة من خدمات التأمين المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحددة لعملاء البنك التجاري من الأفراد والشركات.



راجوشان بودهراجو
مدير عام تنفيذي، رئيس قطاع
الخدمات المصرفية الشاملة

الخدمات المصرفية الشاملة

إن قطاع الخدمات المصرفية الشاملة في البنك التجاري يقدم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات المالية إلى الشركات المحلية، والمؤسسات الحكومية والقطاع العام بالإضافة إلى الشركات المحلية والدولية المتواجدة في قطر. يعمل البنك بشكل وثيق مع الشركات التابعة والمنتسبة له (بنك أترناتيف في تركيا، والبنك العربي المتمد في الإمارات العربية المتحدة والبنك الوطني العماني في عُمان) من أجل تقديم الخدمات الائتمانية وتمويل الأعمال والعديد من الفرص التجارية الأخرى في دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط بالإضافة إلى تطبيق استراتيجية مُتسقة للمؤسسات المالية في المجموعة، بما يتماشى مع الأهداف التجارية المشتركة. وتشتمل تلك الخدمات على تمويل الشركات، والمعاملات المصرفية، وإدارة النقد، والتجارة، والخدمات الاستشارية، وحلول الخزينة والأعمال المصرفية الاستثمارية في عدد كبير من قطاعات الصناعة.

ويقدم قطاع الخدمات المصرفية الشاملة خدماته إلى جميع الشركات من خلال توفير الحلول والخدمات المبتكرة، وهناك وحدات عمل مُخصصة في القطاع لتوفير منتجات مالية مُصممة لتلبية احتياجات جميع الشركات بما يشمل الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة، وشركات المقاولات، والمؤسسات الحكومية والقطاع العام. ويتمتع قطاع هذه الخدمات بعلاقات مصرفية قوية ومتأصلة مع كبرى شركات الأعمال القطرية، وقد ازدهرت تلك العلاقات على مر السنين من خلال توفير خدمة عملاء متميزة والحلول المالية المتخصصة والاستعانة بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا المبتكرة.

أداء الأعمال

استمر قطاع الخدمات المصرفية الشاملة في عام ٢٠٢٢ في الاستحواذ على النصيب الأكبر من النجاحات المحققة فيما يتعلق بالدفتر الخاص بالفروض والعائدات الإجمالية لدى البنك. وتتماشى المبادرات الاستراتيجية لهذا القطاع مع الخطة الاستراتيجية الخمسية للبنك المتمثلة فيما يلي:

- إعادة تشكيل الميزانية العمومية وتكوينها بشكل استراتيجي لتعكس حالة السوق.
- تحقيق تطور ونمو في الميزانية العمومية من خلال زيادة الأصول المختارة بالشكل الذي يتوافق مع السوق وخاصة داخل الحكومة والقطاع العام.
- الحد من المخاطر التي تواجه الميزانية العمومية بشكل استباقي، بغية تحقيق النمو المستدام.
- الاستمرار في استبقاء الأصول الجيدة وضمان وجود شبكة قوية من العملاء الجيدين الذين لديهم ملف مناسب فيما يتعلق بتحمل المخاطر.
- التركيز على تنويع مصادر العائدات.
- الحفاظ على تدفق نمو المعاملات المصرفية والحفاظ على الدور الريادي للبنك من خلال الابتكار المستمر.

إعادة تعديل الميزانية العمومية لقطاع الخدمات المصرفية الشاملة

أُعيدت عملية هيكلية الميزانية العمومية بهدف الحصول على صورة تعكس الضغوط في السوق وضمان تخصيص الأصول بشكل جيد.

استعراض الإدارة للعمليات تابع



البنك التجاري يحصد جائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات في قطر من يوروموني

تحقيق النمو في الميزانية العمومية الخاصة بالحكومة والقطاع العام

لقد تمكنا من زيادة دقاتر القطاع العام لدينا خلال عام ٢٠٢٢، وذلك تماشيًا مع سياسة البنك الشاملة المتعلقة بتوسيع نطاق الميزانية العمومية للقطاع الحكومي والعام. لقد تمكّن قطاع الخدمات المصرفية الشاملة من جذب العديد من العملاء الرئيسيين في القطاع الحكومي والعام، حيث قمنا باستهداف المنتجات التجارية، وإدارة أموالهم النقدية، والودائع منخفضة التكلفة، وفرص صرف العملات الأجنبية وزيادة اعتماد القنوات الرقمية بالإضافة إلى تنمية دفتر الأصول.

ويظل الهدف المتمثل في تحقيق زيادة في نمو وإصدار القروض للحكومة وللقطاع العام وتنظيم مخاطر الائتمان للاستثمار العقاري هو أحد الأهداف الاستراتيجية.

زيادة عملاء شبكات قوية لإصدار القروض

زاد النمو في سجلات الإقراض الخاصة بالخدمات المصرفية الشاملة بنسبة بلغت ٣,٤٪ في العام ٢٠٢٢ على الأصول مع مراعاة الملفات والمخاطر والجودة الملائمة، وذلك إلى جانب استهداف قطاع الخدمات تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تتمثل في إعادة التشكيل والحد من المخاطر، بغية الحفاظ على النمو وضمان تدفق العائدات المستدامة في المستقبل.

البيع المتقاطع

لقد تجاوزت دخول الرسوم نسبة ١٤٪ من إجمالي الدخل من العمليات التشغيلية للخدمات المصرفية الشاملة. وذلك ينعكس في تنوع الإيرادات التي تُمثل زيادة في إيرادات الرسوم غير المستندة إلى الإقراض، والذي يُمثل أحد أهم الأهداف الاستراتيجية الرئيسية لقطاع الخدمات المصرفية الشاملة.

ويستمر قطاع الخدمات المصرفية للشركات بالتعاون مع قطاع الخدمات المصرفية للأفراد من خلال وحدة CB@Work الناجحة، في تقديم المعاملات المصرفية الناجحة في وحدة العمل، حيث كان التركيز الاستراتيجي الأساسي على تعزيز العلاقات مع كل عميل على حدى في كافة محافظ الأعمال التجارية.

العمل مع البنوك التابعة والزيملة

تدعم الخدمات المصرفية الشاملة الشركات التركية، بالإضافة إلى الأعمال التجارية القطرية في سلطنة عمان، والتي تساهم في تعزيز التعاون مع كل من البنوك التابعة والزيملة، وأثرنا في بنك، والبنك الوطني العماني من خلال أنشطة وعمليات البيع المتقاطع.

الخدمات المصرفية الشاملة المحلية

يوفر قطاع الخدمات المصرفية المحلية مجموعة شاملة من الحلول والخدمات المصرفية إلى عملائه من الشركات التي تعمل في قطر.

نشط قطاع الخدمات المصرفية للشركات المحلية - على الرغم من ظروف السوق الصعبة - في مجال التدابير الخاصة بعمليات التمويل الكبيرة في هيئة قروض متوسطة وطويلة الأجل والتسهيلات الائتمانية لرأس المال المتداول والتمويلات المخصصة للمشاريع عبر مختلف القطاعات. ومن أجل توفير حلول متخصصة موضوعة وفقاً لاحتياجات هذه الشركات، تُقدم الخدمات المصرفية المحلية من خلال قطاعات مختلفة مثل الشركات الكبيرة والشركات متوسطة الحجم وشركات المقاولات والشركات التي تحقق أعلى إيرادات، والقطاع الحكومي والقطاع العام.

تتعقب الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم دوراً محورياً في تطوير اقتصادنا وهي من أهم القطاعات في دولة قطر. يتعاون قطاع الخدمات المصرفية الشاملة مع عملائنا من أجل بناء طول متخصصة كل في مجالها، وذلك يشمل تقديم المساعدة التقنية والرقمية والمالية التي تم تصميمها بشكل كامل بالاعتماد على الرؤية الشاملة للعميل (بزائبة ٣٦٠ درجة). يستمر البنك في تطوير نموذج إدارة العلاقة ويركز على ابتكار الخدمات المصرفية الرقمية وتنقيف وتوجيه العملاء نحو استخدام وسائل الخدمة الذاتية. لقد وفرت القنوات الرقمية تحكماً أفضل لعملاء الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم في إدارة التدفقات النقدية وأتاحت لهم خيار إجراء المعاملات بشكل آمن من مكابهم. يستمر قطاع الخدمات المصرفية الشاملة في الالتزام بتمكين الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم وذلك تماشيًا مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

استمر قطاع الخدمات المصرفية للشركات المحلية في عام ٢٠٢٢ في توفير أفضل تجربة للعميل وبخدمة عالية الجودة من خلال الحلول المصرفية المبتكرة. وركز على النمو التلقائي للعمليات مع الاستعانة بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من خلال تطوير حلول مصرفية مبتكرة عبر الإنترنت من أجل تقليل المعاملات القائمة على المستندات الورقية خلال العام.

في أعمال المؤسسات المرشحة وكفاءاتها ومهاراتها القيادية وصافي الدخل الذي تحققه وولائها المالية في هذا المجال:

- جائزة "أفضل بنك في إدارة النقد" من **جلوبال فاينانس (من العام ٢٠١٦ حتى ٢٠٢٢)**.
- جائزة "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال" من **جلوبال فاينانس (من العام ٢٠١٦ حتى ٢٠٢٢)**.
- جائزة "أفضل خدمات تمويل تجاري" من **جلوبال فاينانس (من العام ٢٠١٦ حتى ٢٠٢٢)**.
- جائزة "أفضل موقع إلكتروني متكامل للمعاملات المصرفية للشركات" في قطر والشرق الأوسط لعام ٢٠٢٢.
- جائزة "زيادة السوق" في قطر في مجالات الحلول الرقمية والخدمات المصرفية للشركات من قبل مجلة يورو موني لعام ٢٠٢٢.
- جائزة "أفضل بنك للمعاملات المصرفية للشركات" من قبل يورو موني في قطر لعام (٢٠٢٢).

المعاملات المصرفية

يستمر قطاع الخدمات المصرفية الشاملة في البنك التجاري بحصد جوائز تتهمر حول الابتكار وعمليات التحول الرقمي وتعزيز تجربة العملاء. فقد حصد البنك التجاري عام ٢٠٢٢ العديد من الجوائز وحقق العديد من الإنجازات في هذا المجال. فقد عمل البنك على توسيع وتطوير نطاق خدمات "المضيف إلى المضيف" وتوفير نقاط البيع وبوابة الدفع، والمدفوعات المشتركة للعملاء من التجار، وخدمة إيداع الشيكات عن بعد، وغيرها من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو عبر تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال، والذي يتمتع بميزة "الرؤية الشاملة للعميل (برزوية ٣٦٠ درجة)". وتجدر الإشارة إلى أن المؤسسات المستقلة اعترفت بالجهود التي يبذلها البنك فيما يتعلق بعملية التحول الرقمي، وذلك وفقاً لمجلة يورو موني وجلوبال فاينانس. وقد تحسنت نسبة استعانة العملاء بالقنوات الرقمية بشكل ملحوظ، حيث بلغت نسبة الاستخدام ٩٠٪ في المدفوعات و٩٩٪ في صرف الرواتب وقد بلغت نسبة إنجاز المعاملات التجارية عبر القنوات الرقمية ٩٣٪. وقد مكنت الحلول المتعلقة بالمعاملات المصرفية العملاء من إدارة عمليات الدفع والتحويل الخاصة بهم واحتياجاتهم من السيوولة عن بُعد من خلال نظام المعلومات الإدارية المطور.

استمر فريق المعاملات المصرفية التابع للبنك في حصد الجوائز المتميزة خلال عام ٢٠٢٢ من منظمات بحثية معتمدة محلياً وعالمياً والمخولة بالنظر



استعراض الإدارة للعمليات تابع

وفيما يلي بعض المبادرات الرئيسية الأخرى:

- نمو حجم التجارة لدى البنك بشكل ملحوظ خلال عام ٢٠٢٢، فقد زاد من حوالي ٤٠ مليار ريال قطري في عام ٢٠٢١ إلى ٤٥,٥ مليار ريال قطري في عام ٢٠٢٢.
- تحديث أنظمة الواجهة الأمامية والدعم، مثل بوابة البنك التجاري للأعمال التجارية وعمليات تحسين المعاملات التجارية وتوفير أحدث الإصدارات بما يتماشى مع الإصدار الجديد من خدمات سويقت المتعلقة بخطابات الضمان (التعهد).
- تنفيذ البرامج المتخصصة الخاصة بالمعاملات بين الشركات لمجموعة كبيرة من "المؤسسات المركبة" في القطاع العام التي تتعامل في قطاعات النقل، والطيران، والمواد البترولية والصادرات.
- شهدت المعاملات الخاصة بالتحويلات الدولية نمواً ملحوظاً بنسبة قدرها ٣٥,٣٪.
- برنامج إدارة الشيكات آجلة السداد لصالح قطاع العقارات ويساعد البرنامج على مراقبة البيانات وتقديم الشيكات عن بعد وحفظها في العهد والأمانات.
- حل التسوية والائتمان لكبار العملاء، وهو حل داخلي لتسوية فواتير العملاء من خلال التواصل عبر خدمة "واجهة برهجة التطبيقات" حيث تعمل على تحديث تخطيط موارد المؤسسات للعملاء حتى يتسنى لهم تسوية المعاملات بشكل تلقائي.
- تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال للشركات الغني بالميزات لإجراء كافة المدفوعات والاستعلامات حول الحسابات البنكية.
- مدفوعات الهيئة العامة للضرائب المتكاملة من منصة سي بي الإلكترونية (CIB) الخاصة في البنك التجاري من أجل إجراء كافة المدفوعات والاستعلامات المتعلقة بالشركات في الوقت الفعلي.
- توفير حلول حصرية للمستثمرين داخل المناطق الحرة في قطر.
- مبادرة الدفعات الدولية (Swift Global Payment Initiative) للشركات من خلال (الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت) وتطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال للشركات لمتابعة المعاملات المصرفية الخاصة بالعملاء في الوقت الفعلي.
- البرامج التجارية المتعددة والمنظمة لتجار السلع ومؤسسات القطاع العام الاستراتيجية المحلية وتجار السيارات حيث ساعدت تلك البرامج في الإجراءات الخاصة بالواردات في الدولة فيما يتعلق بفترة الائتمان المهتدة.

الخدمات المصرفية الدولية

تُعد "إدارة الخدمات المصرفية الدولية" في البنك التجاري مسؤولة عن خدمات البنوك المراسلة وعمليات الإقراض للشركات العالمية وغيرها من المنتجات المصرفية الشاملة المقدمة للمؤسسات المالية والشركات الكبرى والصناديق السيادية والمؤسسات المالية غير المصرفية وكذلك مكاتب تمثيل العملاء ذات الدخل العالي والكائنة خارج دولة قطر. وفي سنة ٢٠٢٢، ركزت استراتيجية البنك على إقراض القطاعات المتنوعة ذات الصلة الوثيقة بدولة قطر.

حافظت نشاطات إقراض الشركات على اتجاهها الاستراتيجي نحو التنوع واستهداف الفرص المهمة في المعاملات المباشرة المدرجة في الميزانية العمومية وأنشطة البيع المتقاطع، مثل المشتقات المالية وصرف العملات الأجنبية.

إلا أن استراتيجية البنك التجاري المتعلقة بالأعمال المصرفية الخارجية لا تزال متحفظة في حين أنها تركز على تنوع المحفظة الاستثمارية والإيرادات الناتجة عن التمويل التجاري والعلاقات الاستراتيجية مع الشركات الكبرى في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا وتركيا وبصورة انتقائية من أسواق شمال أمريكا وآسيا والمحيط الهادئ والدول الإفريقية الواقعة جنوب الصحراء الكبرى.

وقد شهدت حركة معاملات التمويل التجاري منخفض المخاطر قصير الأجل في الغالب نشاطاً مقبولاً في سنة ٢٠٢٢، وهذا فضلاً عن أن الركيزة الأساسية الأخرى لإستراتيجيتنا تمثلت في التعاون عن كثب مع خدمات البنوك التابعة والزميلة والمنتجات الائتمانية وغيرها من الأنشطة التجارية الخارجية على مستوى المجموعة، وذلك للاستفادة من النمو المتنامي داخل مجموعة البنك التجاري.



البنك التجاري، يشارك في اجتماعات معهد التمويل الدولي وصندوق النقد الدولي السنوية في العاصمة واشنطن



فهد بادار
مدير عام تنفيذي، رئيس الخدمات
المصرفية الدولية

تنويع التمويل

تضطلع "إدارة الخدمات المصرفية الدولية" أيضاً بدور مهم في دعم المتطلبات التمويلية للبنك، وذلك من خلال تعزيز علاقاته الدولية ودعم ما تقوم به إدارة الخزينة من تنويع لمصادر التمويل، وهو ما يتحقق بتنظيم القروض المشتركة والشائبة للبنك وزيادة مصادر الخزينة ونطاق العلاقات الائتمانية المؤسسية مع صناديق الثروات السيادية الآسيوية والإقليمية ومؤسسات إدارة الأصول وغيرها من المؤسسات المالية غير المصرفية.

ويواصل البنك التجاري مد الدعم لشبكته لتوفير الدعم والتمويل مع مؤسسات التجارة والتنمية العالمية مثل: اللجنة المصرفية في غرفة التجارة الدولية وخدمات سويفت ومعهد التمويل الدولي ومؤسسة التمويل الدولية وصندوق النقد الدولي ومؤسسة برنامج تمويل التجارة العربية والرابطة الدولية لصكوك المقايضة والصكوك المشتقافية وغيرها من مؤسسات التنمية.

أولوياتنا في عام ٢٠٢٣

المضي قدماً: سستمثل أولوياتنا الاستراتيجية لسنة ٢٠٢٣ وما يليها في إدارة نطاق الأعمال التجارية وزيادته، وذلك وفقاً لما يلي:

- التركيز على فرص النمو في الدول التي تعمل بها البنوك التابعة والزيمية، وذلك بهدف تعزيز العروض الموجهة للعملاء وإقامة علاقات تفاعلية داخل هذه الأسواق؛
- الترويج بحذر في قارتي آسيا وإفريقيا بحيث تتحسن التدفقات الاستثمارية التجارية بالإضافة إلى نموها داخل أسواق البلدان المتقدمة مثل: الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة

البريطانية إلى جانب انتقاء بعض من دول "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية"، وذلك لأغراض إدارة المخاطر وتنويع المحفظة الاستثمارية:

- تعزيز القيمة المقترحة من خلال تطوير إمكانيات التمويل المنظم والتوزيع والتداول والخزينة، الأمر الذي سيؤدي إلى زيادة عمليات البيع المتقاطعة وتحسين إيرادات الحافطة الاستثمارية للخدمات المصرفية الدولية؛
- الحفاظ على محفظة متنوعة بصورة جيدة بحيث لا توجد بها أعداد كبيرة متركزة، وذلك وفقاً للوائح التنظيم ومعايير الحوكمة في البنك، إلا أنها تركز على الدعم الأمني والضمانات العينية للحد من المخاطر لمواجهة فترات الركود في حالات العجز الائتماني؛
- دعم مبادرات التمويل لمجموعة البنك التجاري والنمو في الميزانية العمومية من خلال توسيع نطاق شبكة الشركات الدولية التابعة للبنك التجاري.

استعراض الإدارة للعمليات تابع



شاهناواز راشد

مدير عام تنفيذي، الخدمات المصرفية للأفراد

الخدمات المصرفية للأفراد

تركز استراتيجية نمو قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في البنك تركيزاً كبيراً على تقديم تجارب عالية المستوى لعملائنا في كل مركز خدمة. فمن خلال المشاركة الرقمية والفروع الرئيسية وصالات بريميم الفخمة والعلاقات الاستباقية مع العملاء، دأب البنك دائماً على تجاوز التوقعات في تقديم الأفضل. تشمل باقة منتجاتنا الواسعة الحسابات المصرفية والودائع والقروض وبطاقات الائتمان والتأمين وإدارة الثروات. إن هذه الحلول المالية تساعد عملائنا، سواءً الأفراد أو المؤسسات التجارية.

وقد ساعدنا استخدام التحليلات المتقدمة في تحديد وتلبية احتياجات عملائنا الفريدة وجعل تجربتهم مع البنك أكثر خصوصية، حيث تحمل الطابع الشخصي لكل عميل. إن هذا التركيز الدؤوب على عملائنا الذي يتماشى مع أولوياتنا الاستراتيجية الأساسية سيحقق رؤيتنا بأن نصبح "البنك الأكثر ربحية وابتكاراً وريادة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في دولة قطر خلال السنوات الأربع القادمة".

وبصفتنا مجموعة تجارية، فإننا نلتزم التزاماً تاماً باستراتيجية البنك القائمة على المبادئ الخمس الأساسية والتي تتمثل في تحقيق الأرباح، وخدمة العملاء، والإبداع والابتكار، والثقافة والالتزام.

نفخر بفوزنا بالعديد من الجوائز، إذ يعد هذا خير دليل على التزامنا وابتكاراتنا. إن معظم الجوائز التي حصدها البنك في عام ٢٠٢٢ كانت في التميز في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، وتتضمن بعض إنجازاتنا ما يلي:

- رفعت وكالة التصنيف العالمية ستاندرد آند بورز تصنيفها الائتماني للبنك التجاري إلى **A- طويل الأجل من BBB+**.

- جائزة "أفضل بنك في قطر" من جلوبال فاينانس.
- جائزة "ريادة السوق في الحلول الرقمية" من يورو موني.
- جائزة "البنك الأكثر ابتكاراً في خدمة العملاء" في قطر من إنترناشيونال فاينانس.
- جائزة "أفضل عروض المنتجات للإيداع عبر الإنترنت والبطاقات والاستثمار في قطر" من مجلة جلوبال فاينانس.
- جائزة "البنك الأكثر ابتكاراً في التعرف على العمليات الاحتياطية في العالم" من مجلة جلوبال فاينانس.
- جائزة "أفضل تصميم لتجربة المستخدم في قطر" من مجلة جلوبال فاينانس.
- جائزة "تطبيق التداول الأكثر ابتكاراً في قطر" من مجلة إنترناشيونال فاينانس.
- جائزة "أفضل بنك لهذا العام في قطر" من مجلة ذا بانكر.

أداء الأعمال

ما زال قطاع الخدمات المصرفية للأفراد يساهم إسهاماً كبيراً في تطوير الأداء العام للبنك التجاري.

جدير بالذكر أن قطاع الخدمات المصرفية للأفراد حقق نجاحاً قوياً في أداء الأعمال عام ٢٠٢٢، ويعزى ذلك إلى ابتكاره وتقديمه خدمة عملاء مميزة وفريدة.

هذا ونفخر بتقديم خدمة عالية الجودة لجميع عملائنا، من خلال خدماتنا المصرفية الخاصة وخدمات صدارة المهيزة الرائدة بمعايير استثنائية.

وأخيراً تواصل أفرع البنك التقليدية خدمة الاحتياجات المالية الأكثر تعقيداً لعملائنا.

لدى البنك التجاري شبكة من أجهزة الصراف الآلي، والتي تضم ٢٠٢ جهاز صراف آلي، موزعاً بشكل استراتيجي في جميع أنحاء قطر لضمان الاستخدام الأمثل للشبكة. فبالإضافة إلى إجراء السحوبات النقدية والإيداع النقدي، فإنه يمكن للعملاء بسهولة سداد الفواتير وإجراء الحوالات المالية وإيداع الشيكات من خلال شبكة أجهزة الصراف الآلي الخاصة بنا.

وبالإضافة إلى ذلك، هناك عددًا من أجهزة الخدمة الذاتية والتي تتيح الطباعة الفورية لبطاقات الخصم والائتمان الجديدة وطباعة دفاتر الشيكات.

الخدمات المصرفية للأفراد عبر الإنترنت وعبر الهاتف الجوال

انطلاقاً من نجاحنا الرقمي المستمر، فقد واصلنا بذل جهودنا الدؤوبة في عام ٢٠٢٢، لتقديم تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال بإصدار حديث ومحدث.

من خلال تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، نقدم مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية بما في ذلك الحوالات الدولية إلى ما يزيد عن ٤٠ دولة بكبسة زر واحدة، مما يسمح للعملاء بإرسال الحوالات إلى الحسابات المصرفية ومن خلال خدمات الاستلام النقدي، بما في ذلك حسابات المحفظة.

أبقت الميزانية العمومية المخصصة للأفراد على مكانة جيدة مع تعديل المبالغ المخصصة للقروض المقدمة للعملاء إلى ١٠ مليار ريال قطري وارتفاع قيمة الودائع إلى ١٩,٩ مليار ريال قطري للسنة المالية ٢٠٢٢.

شبكة الفروع وأجهزة الخدمة الذاتية وأجهزة الصراف الآلي

تبقى الشبكة الفعلية للبنك المكونة من ٣٣ فرعاً جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية التوزيع الخاصة بالبنك التجاري، فهي توفر مساحة للعملاء للوصول إلى الخدمات بسرعة، بالإضافة إلى التواصل مع المستشارين حول الحلول المالية المخصصة لمتطلباتهم.

لقد تم إعادة تشكيل النموذج الخاص بتوزيعنا للأفرع ليشتمل ثلاثة أنماط متميزة من الأفرع تلي جميع احتياجات العملاء. ولقد صممنا هذه الأفرع الملائمة لخدمة شرائح متعددة من العملاء بخدمات مميزة.

النمط الأول يتمثل بأفرعنا الجديدة والمهيزة "الأفرع الذكية" توفر لعملائنا المزيد من الخدمات الذاتية ما يمكنهم من استخدام خدماتنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لطباعة دفاتر الشيكات وبطاقات الائتمان والخصم الخاصة بهم على الفور في أقل من ٥ دقائق.

وتعد الصالة الرقمية الموجودة في فرع سيتي سنتر أكبر صالة رقمية للبنك، حيث تتضمن مجموعة واسعة من أجهزة الخدمة الذاتية إلى جانب التصميم الانسيابي الجديد، والذي يتيح للعملاء تلبية احتياجاتهم المصرفية بسهولة وفعالية.

يمكن للعملاء حجز المواعيد قبل زيارة الأفرع لتقليل وقت الانتظار. ونحن نحرص على خدمتهم بمنتهى الكفاءة من خلال نهج المعاملات اللابروية الذي تم إطلاقه مؤخراً وبتيح للعملاء تجربة سلسة.

ويتضمن النمط الثاني صالات برميئم البنك التجاري والتي تلعب دوراً مهماً في إعادة تعريف التجربة المصرفية، حيث تقدم خدمات متميزة لا مثيل لها من قبل مدراء علاقات متخصصين، ما يتماشى مع أهداف العملاء لبناء الثروة. كما تقدم خدمات مخصصة للعملاء المتميزين وحلول استشارية مخصصة في صالات تؤمن الرفاهية والراحة.



استعراض الإدارة للعمليات تابع

الخدمات التي يقدمها البنك والتي تسهل التفاعل مع العملاء ووجهًا لوجه من خلال منصة افتراضية تخدم العملاء بشكل مبتكر وتعزز العلاقات مع العملاء.

وتتيح هذه الخدمة لعملائنا القدرة على استكمال الطلبات وتبادل المستندات وتقديم التعليمات بمجرد توقيعهم الرقمي بهدف تسريع تنفيذ المعاملات.

نعزز بالجوائز التي يحصل عليها تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال دائماً من الهيئات العالمية، والأهم من ذلك رضا العملاء إذ أن نسبة رضا العملاء سجلت صافي نقاط ترويج أكثر من ٧٢ نقطة.

البطاقات والهدفوعات

يحتل البنك التجاري مكانة بارزة في السوق القطري كمزود لبطاقات الائتمان، حيث يقدم البنك مجموعة من بطاقات الائتمان والخصم المميزة، والتي من بينها بطاقات فيزا / وماستركارد المتميزة والفائقة التميز كما لديه الامتياز الوحيد لبطاقات داينرز في دولة قطر.

وفي الواقع، كان البنك من بين أوائل البنوك التي أطلقت تقنية "مرر وادفع" في قطر في عام ٢٠١٨، كما أنه أول من أدخل نظام شامل للمدفوعات بتقنية "بدون لمس" في الدولة، وإلى جانب مواصلة البنك الاستفادة من منصة الدفع بدون لمس والترويج، فقد أطلق هذا العام وسائل دفع مبتكرة مثل خدمات "Google Pay" و"Samsung Wallet" إضافة إلى حلول الدفع المبتكرة "Apple Pay" و"باي" والدفع من خلال الأجهزة القابلة للارتداء مثل "Garmin Fitbit". وجدير بالذكر أن المعاملات بدون لمس تساهم بنسبة ٦٧٪ من إجمالي المعاملات التي تتم على بطاقات الخصم والائتمان في أجهزة نقاط البيع.

إلى جانب ذلك، فقد قاد لبنك التجاري إعادة هيكلة التجربة المصرفية لعملائه في مجال استقطاب التجار، حيث نبحت باستمرار عن تقديم الحلول لتسهيل عمليات الدفع التي يقوم بها العملاء وقبول الشركاء من التجار لمثل هذه المدفوعات، ونواصل تعزيز حضورنا عبر قطاعات الأعمال من خلال المنتجات الرائدة في السوق مع زيادة التركيز على الابتكارات لدعم العملاء في حالة عدم وجود البطاقات، وبقيادة هذه الابتكارات في عصر كوفيد، أدخل البنك التجاري خدمة "سي بي pay للتجار" حيث يمكن بسهولة الدفع للبضائع / الخدمة المقدمة من خلال الرابط المشترك من قبل التاجر أو رمز الكيو آر.

وللمساهمة في دعم الزيادة في السياحة من قارة آسيا وخاصة الصين، قام البنك التجاري بتوسيع نطاق بطاقات "يونيون باي إنترناشيونال" التي تصدر في الصين من خلال تمكين قبول بطاقات هذه البطاقات على

وبالنسبة لبعض البلدان، إن هذه الخدمة فورية حيث تتيح للعميل تحويل الأموال إلى المستفيد في أقل من ٦٠ ثانية، ومع الاستخدام المكثف لخدمة الحوالت المالية بين العملاء، تعد خدمة حوالت البنك التجاري واحدة من أكثر خدماتنا الرقمية شيوعاً.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن ميزة التنبيه على سعر الصرف في تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال تُتيح للعملاء ضبط إعدادات التنبيه لتلقي الإشعارات عند وصول أسعار صرف العملات الأجنبية إلى السعر الذي يرغبون فيه.

كما قمنا بتوسيع نطاق خدمات الدفع السريعة لتشمل قنوات جديدة تخدم المجتمعات المتنامية في المناطق الأفريقية وذلك من خلال شراكتنا مع "ويسترن يونيون".

وأثناء عملية توسيع نطاقنا الجغرافي فقد واصلنا تعزيز تجربة عملائنا من خلال تقديم باقات الحوالت، إذ يمكن للعملاء شراء باقات مخفضة، كما يستطيع المستخدم الجديد الاستفادة من الحوالت المجانية.

ونظراً لارتفاع معدل تبني العملاء النشطين للمعاملات الرقمية، تتم الآن أكثر من ٩٩٪ من المعاملات المالية من خلال القنوات الآلية.

إلى جانب الابتكار المستمر على الصعيد الرقمي، قدم البنك العديد من الخدمات الأولى من نوعها في السوق مثل خدمة إيداع الشيكات إلكترونياً عبر الهواتف الحوالة، وطاقات دفع رواتب العمالة المنزلية، وتطبيق "CB Pay" للتجار الذي يُتيح المدفوعات للتجار باستخدام أرقام الهواتف الحوالة، ورمز الكيو آر، ورابط "CB Pay" لعملاء البنوك الأخرى غير البنك التجاري، ونظام قطر للدفع عبر الهاتف الجوال من خلال تطبيق (mPay).

كما قدمنا لعملائنا أيضاً خدمة سي بي Voice التي تُتيح لهم تسجيل أصواتهم باستخدام تكنولوجيا المقياس الصوتي الحيوي لتأكيد هويتهم.

وقد قدم البنك التجاري تقنية الإشعارات المباشرة لنهاية عملائه من عمليات الاحتيال والجرائم الإلكترونية، والتي هي عبارة عن تنبيهات تفاعلية يُرسلها البنك التجاري إلى رقم الهاتف الذي سجله العميل وتظهر على تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال في حال ملاحظة أي نشاط مشبوه.

لقد تم تبني وقبول هذه الابتكارات على نطاق واسع من قبل العملاء، وواحدة من أهم الخدمات التي أطلقها البنك مؤخراً هي ميزة "CBsafe ID" التي تتيح للعملاء التعرف بسهولة على المكالمات الواردة من موظفي البنك التجاري والمصادقة عليها، مما يحد من فرص المكالمات الاحتيالية.

إن خدمة "سي بي فيديو مع مدير العلاقات" هي خدمة أخرى من



البنك التجاري افتتح فرعاً جديداً في ميناء حمد



تجديد فرع البنك التجاري في السيئي سنتر مؤخراً بتصميم حديث



"فيزا" تعرض كأس العالم FIFA™ في مقر البنك التجاري



البنك التجاري افتتح صالة بريميوم الحصرية الثانية في مجمع بلس فاندوم، إضافة فريدة إلى تجربة الخدمات المصرفية المميزة من البنك التجاري

١٨٩ جهاز من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك التجاري، بالإضافة إلى دعم أعضاء بطاقة "يونيون باي إنترناشيونال" لينمكنا من الدفع باستخدام بطاقات الائتمان أو الخصم الخاصة بهم فيها يزيد عن عشرة آلاف نقطة بيع.

خدمة نقطة البيع الافتراضية "سي بي VPOS": أطلق البنك أول حل من نوعه لقبول الدفع بالبطاقات، وهو خدمة نقاط البيع الافتراضية "سي بي VPOS". توفر خدمة "سي بي VPOS" حلاً للدفع عبر الهاتف الجوال يسمح للعملاء بالتجار بقبول الدفعات من البطاقات المزودة بخدمة دون لمس على أي هاتف جوال يعمل بنظام أندرويد بطريقة آمنة، وسهلة، ومريحة دون الحاجة إلى أي أجهزة إضافية، وفي الوقت الذي ستكون فيه هذه الخدمة الرقمية الجديدة متاحة لجميع التجار، يسعى



البنك التجاري افتتح أول صالات «صدارة بوث» الحصرية في فرع محطة مترو جامعة قطر

استعراض الإدارة للعمليات تابع

للأسواق المالية. وتعد شركة البنك التجاري للخدمات المالية من بين أكبر ٣ شركات وساطة في دولة قطر، حيث تمتلك أكبر قاعدة رأسمالية تزيد عن ٨٠٠ مليون ريال قطري. وتوفّر الشركة للعملاء القدرة على تداول الأسهم المدرجة في بورصة قطر والسندات وأذون الخزانة إلى جانب الوصول إلى تسهيلات التداول بالعامش، وإدارة الأصول، وخدمات توفير السيولة. وبالنسبة لسوق الأسهم المحلية، تعتبر شركة البنك التجاري للخدمات المالية من الشركات الرائدة في التداول بالعامش بأكثر دفتر هامش يقدم في الوقت الحالي هامشاً قدره ٠٪ لمدة ٣ أشهر حسب اختيار العملاء، وهو الأول من نوعه في السوق. ومن خلال تطبيق التداول عبر الهاتف الجوال، والحائز على جوائز، ومنصة التداول عبر الإنترنت، تواكب الشركة استراتيجية الابتكار الرقمي الشاملة التي يعتمدها البنك.

استقطاب العملاء

يعتبر استقطاب العملاء بمثابة شريان الحياة للخدمات المصرفية للأفراد، ولذلك شدد البنك التجاري تركيزه على الارتقاء بالأساليب المتعددة التي تمكن العملاء الجدد من الانضمام إلى البنك. وفي هذا السياق، نقدم تطبيقات حسابات سهلة ومحسّنة رقمياً من خلال فتح حساب رقمي وعمليات الإنجاز الفوري. وبظل التركيز منصباً على تقديم القيمة من خلال تقنين حجم شرائح دخل العملاء وتعزيز استراتيجيات الاستقطاب. وقد ساعد عرض CB@Work المطور، وهو خدمة ومنصة مبيعات حصرية، في ترسيخ مكانة البنك كمصدر رئيسي لحسابات الوافدين والقطريين، على أن تحتل البطاقات المركز في تحفيز استقطاب حسابات الراتب.

ولدعم الشبكة المسؤولة عن استقطاب العملاء، واصل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد استثمار الموارد لزيادة تعزيز الحلول الرقمية لخدمة عملائنا وتحسين أوقات الاستجابة بداية من فتح الحساب وصولاً إلى استيفاء الحساب.

التركيز على الشباب

بصفتنا البنك الرائد في الدولة، فإننا ملتزمون بالاستثمار من أجل الجيل المستقبلي من خلال طرح المقترحات الفريدة والمتميزة لهم، مثل برنامج "صدارة يوث"، وهو برنامج حصري مُصمم خصيصاً للشباب القطري الذين تتراوح أعمارهم بين ١٨ و٢٥ عاماً. وفي هذا السياق تم افتتاح أول صالات "صدارة يوث" الحصرية للشباب في فرع محطة مترو جامعة قطر، وقد تم تصميم هذا الفرع الفريد من نوعه من قبل طلاب الجامعة الذين عكسوا روح الإبداع والابتكار والمنفعة. وهنا تجدر الإشارة إلى أن النمط المميز لهذا الفرع يلبي هدف البنك في دعم رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ كما يلبي احتياجات هذا القطاع مع توفير موقع مثالي للاتقاء والتواصل وتبادل الأحاديث والأفكار.

البنك التجاري إلى زيادة نسبة قبول عمليات الدفع عبر البطاقات والمحافظ الإلكترونية في المؤسسات التي تعتمد على العمليات النقدية بشكل أساسي مثل الأعمال التجارية الصغيرة والمشاريع المنزلية المرخصة. والأعمال المتناهية الصغر، ومحللات البقالة، والمقاهي، وغيرها. إن هذه التقنية المبتكرة ومنخفضة التكلفة، والتي تقدم حلول قبول الدفع دون لمس، تساهم في تعزيز استراتيجيات البنك التجاري، نحو دعم رؤية الدولة لبناء مجتمع غير نقدي والوصول إلى قبول حلول الدفع الرقمية التي تساعد في الاندماج المالي.

ومع وجود قاعدة نشطة من العملاء الميسورين، صممنا عروضنا لاستقطاب عملاء بروتب أعلى بينها نواصل الاستثمار في محافظتنا الرئيسية من البطاقات السوداء ذات الإصدار المحدود.

شهدت بطاقات البنك التجاري وعمليات الدفع بالبطاقات إقبالاً كبيراً خلال فعاليات كأس العالم FIFA ٢٠٢٢ في قطر، التي اختتمت مؤخراً، حيث أطلق البنك التجاري ٣ تصاميم فريدة لبطاقات FIFA، والتي حظيت بإقبال كبير من عملاء البنك. بالإضافة إلى ذلك، أطلق البنك أيضاً حملات متعددة للبطاقات باستخدام أصول فيفا مثل جزم الضيافة وتذاكر المباريات للتفاعل مع عملائه. وقد دعمت هذه الأعمال أيضاً التجار عبر معالجة أكثر من ٨ ملايين معاملة خلال فعاليات كأس العالم. فضلاً عن ذلك، قدم البنك حل نقطة البيع الافتراضية "سي بي VPOS" لحوالي ١٤٠٠ سيارة أجرة لدعم قبول بطاقات السائحين القادمين خلال كأس العالم.

إدارة الثروات

واصل البنك تركيزه على بناء قدرات إدارة الثروات على مدار العام، حيث لا تزال إدارة الثروات هي مصدر القوة لخدماتنا التي تمثل الركيزة الأساسية لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد، والذي بدوره يتميز بقوة وصلابته. وقد كانت الاستثمارات في الأفراد والعمليات والمنتجات والأنظمة من مجالات التركيز الرئيسية في بناء أساس قوي ومتمين لتقديم خدمات استشارات الثروة من خلال بنية إدارة ثروة موثوقة وقوية.

وفي هذا الصدد، نساعد العملاء في الوصول إلى المنتجات الاستثمارية المحلية والعالمية التي يقدمها مستشارو الثروات المؤهلون والمعتمدون والمزودون بالأدوات المناسبة لتسهيل رحلة عملائنا. ويبقى تركيزنا منصباً على أتمتة الإجراءات التشغيلية، وتقديم منتجات مبتكرة بالإضافة إلى توسيع نطاق الوصول إلى منتجات الثروة التقليدية التي تلي احتياجات قاعدة عملائنا وتساعدهم في تنويع محافظهم الاستثمارية.

وإلى جانب توفير حلول إدارة الثروات العالمية، واصلنا تعزيز مكانتنا في سوق الصرف المحلي القطري من خلال خدمات الوساطة الرائدة في السوق التي تقدمها شركة البنك التجاري للخدمات المالية (ذ. م. م). وهي شركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري ومرخصة من هيئة قطر



بارفيز خان
مدير عام تنفيذي، الخزينة والاستثمار

الخزينة والاستثمار

تعد "إدارة الخزينة والاستثمار بالبنك التجاري" مسؤولة عن إدارة الأصول والخصوم والاستثمارات في رأس المال والسوق المالية والمعاملات التجارية بالإضافة إلى مبيعات الخزينة. وهذا فضلاً عن توليها إدارة المتطلبات العامة للتمويل والسيولة في البنك، إذ يشمل ذلك إدارتها للمتطلبات التشغيلية والاستراتيجية للسيولة إلى جانب الوصول إلى أسواق رأس مال الدين الدولية المتعلقة باحتياجات التمويل.

أعمال الإدارة

تأتي إجراءات الإدارة الاستباقية لتمكين البنك من إدارة قاعدة التمويل الخاصة به على نحو ميسور التكلفة وتضمن في نفس الوقت إدارة كشاف ميزانيته بما يتوافق مع توقعات وكالات التصنيف والجهات التنظيمية ومجلس الإدارة والمساهمين. وقد ساهم الفريق المعني بهام الخزينة والإستثمار في الإدارة بدور فعال في الحفاظ على ثبات تكلفة التمويل وإدارة الفترات الزمنية المتعلقة بالتزامات البنك، وذلك في بيئة أسعار الفائدة المتقلبة، إلى جانب السعي نحو تنويع قنوات التمويل والحفاظ على نسب السيولة الرئيسية وكذلك ما يرتبط بها من النسب التنظيمية لقطاع الأعمال التجارية، وذلك وفقاً لما يصدره "مصرف قطر المركزي" من قرارات ملزمة.

في حين أن الفريق المعني بهام الاستثمار في البنك تولى إدارة استثمارات البنك داخل أسواق رأس المال لتحقيق إيرادات أعلى ثابتة. كما واصل العمل لإدراج قدر كبير من الإيرادات في سنة ٢٠٢٢ في نفس وقت ضمان وجود مقدار من السيولة الاحتياطية للبنك، وذلك من خلال التركيز على الاستثمارات المتنوعة القابلة للتسييل. ويتمثل هدف الفريق في سنة ٢٠٢٣ في الحفاظ على معدل الزخم في الإيرادات في ظل

بيئة السياسات النقدية والبيئة السياسية الجغرافية الحافلة بالتحديات. وتفاقم الوضع بسبب فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) وما يزال تركيز الاستثمار منصباً على تولى عمليات الإدارة الشنطة للمحفظات الاستثمارية حتى تحقيق المستوى الأمثل للإيرادات، فضلاً عن ضمان إدارة المخاطر بصورة فعالة ومرنة عمليات تخصيص الأصول وعمليات التحوط المالي وإدارة الفترات الزمنية.

وحدة مبيعات إدارة الخزينة

توفر مبيعات الخزينة لعملاء البنك مجموعة كاملة من المنتجات بالإضافة إلى دعم متطلباتهم فيما يتعلق بإدارة عمليات الصرف الأجنبي واتخاذ الإجراءات التحوطية بخصوصها والمخاطر المتعلقة بأسعار الفائدة وغيرها من فئات الأصول. وتواصل "إدارة الخزينة والاستثمار لدى البنك التجاري" زيادة نطاق دورها المؤثر باعتبارها صانع سوق رئيسي فيما يتعلق بالمعدلات الإقليمية والدخل الثابت وسندات الخزينة وكذلك أسواق العملات الأجنبية، وذلك إلى جانب أنها توفر للشركات والمؤسسات إمكانية الوصول إلى السوق.

وفي سنة ٢٠٢٢، وسعت "إدارة الخزينة والاستثمار لدى البنك التجاري" نطاق قدرتها لدعم متطلبات عملائها من خلال إضافة القدرات التنفيذية الرقمية وطول إدارة المخاطر على الصعيد المحلي وأيضاً عبر الحدود إلى جانب إثبات قدرتها على توفير الحلول الميسورة للعملاء في العديد من المناطق الجغرافية.

وإلى جانب ما سبق، فقد تولت "إدارة الخزينة والاستثمار" العمل بصورة فعالة مع بنك "الترانزيف" - فرع تابع للبنك التجاري في دولة تركيا - لتوفير عمليات الإصدار والهيكلية والتفاوض والتنفيذ الكاملة.

استعراض الإدارة للعمليات تابع



أنطونيو غاميز
مدير عام تنفيذي، رئيس قطاع المخاطر

إدارة المخاطر

تُشكل إدارة المخاطر جزءاً جوهرياً من الأنشطة اليومية للبنك التجاري، وفي إطار الحوكمة العامة للبنك، فإن مجلس الإدارة يتحمل مسؤولية الإشراف على إطار حوكمة المخاطر الكبرى، ويضم هذا الإطار ثقافة المخاطر الكبرى ومستوى المخاطر المقبولة في البنك (Risk Appetite) - الذي يوضح في بيان مستوى المخاطر المقبولة - ويشتمل أيضاً على المسؤوليات المحددة لإدارة المخاطر ووسائل السيطرة عليها، ويرتكز إطار حوكمة المخاطر في البنك على ثلاثة خطوط دفاعية توضح أدناه:

١. **يتمثل خط الدفاع الأول** في أقسام الأعمال الرئيسية والمهام التي تشكل خطراً، إذ تعتبر هذه الفئات المصدر الرئيسي للمخاطر، وهي المسؤولة عن تنفيذ الضوابط الداخلية الفعالة وكذلك عن تحديد وقياس وتقييم ومراقبة وتخفيف المخاطر المرتبطة بأنشطتها وذلك بما يتماشى مع بيان مستوى المخاطر المقبولة وحدود المخاطر في البنك.

٢. **يتمثل خط الدفاع الثاني** في إدارة المخاطر المستقلة التي تهدف إلى مراقبة مدى الاستعداد للمخاطرة وتقييم المخاطر بشكل مستقل عن عمليات أقسام الأعمال الرئيسية والمهام التي تشكل خطراً. علماً أن إدارة المخاطر المستقلة تُكمل أنشطة أقسام الأعمال الرئيسية التي قد تنطوي على مخاطر وذلك من خلال مسؤوليتها في رصد ورفع التقارير، والالتزام بمستوى المخاطر المقبولة في البنك، وتتحمل الإدارة المستقلة للمخاطر مسؤولية تحديد وقياس وتقييم ومراقبة المخاطر الكلية الناشئة على مستوى المؤسسة.

٣. **يتمثل خط الدفاع الثالث** في عملية المراجعة الداخلية التي توفر لمجلس الإدارة ضمانة مستقلة على فعالية إدارة المخاطر وتنفيذ الضوابط الداخلية.

اهتم البنك التجاري في العام ٢٠٢٢ بمواصلة جهوده لتطوير جميع المنصات الخاصة بالمخاطر بما يشمل الوصول لمنظمة مخاطر تمتاز بالتوازن والمرونة، وتطبيق نهج شامل لإدارة تكلفة المخاطر، ونهج محسّن لإدارة المخاطر غير المالية.

وسييسعى البنك التجاري في العام ٢٠٢٣ إلى مواصلة تطبيق أهداف واضحة واستراتيجيات محددة لإدارة المخاطر، مع التركيز على تنفيذ الأنظمة وتعزيز مراقبة المخاطر.

مخاطر الائتمان

حدد البنك التجاري السياسات الائتمانية المرتبطة بإقرار المخاطر الائتمانية وإدارتها، وتطبيق معايير الائتمان الأساسية على كافة القرارات المتعلقة بمخاطر الائتمان، كما أن هناك معايير خاصة تُطبق على كافة عمليات الإقراض الضخمة، والتي تشمل التزامات المدين وقدرته على السداد، وحجم الإيرادات، ومصادر السداد، وفترات السداد، وتوافر الشروط والضمانات اللازمة والتحقق من مستندات منح القروض.

ويقوم البنك بتقييم قدرة المقترضين على الوفاء بالتزاماتهم المالية وتحديد إمكانية السداد، ويتم عموماً الحصول على ضمانات على شكل عقارات أو رسوم على الإيرادات أو أصول أو ضمانات مادية وغيرها مقابل الحصول على تسهيلات ائتمانية لتمويل الأعمال، باستثناء الجهات الحكومية والبنوك والشركات الكبرى التي تتمتع بأوضاع مالية قوية، ويستخدم البنك نماذج تصنيف مخاطر تستهدف التحكم في اتخاذ القرار المتعلق بإقراض الشركات والأفراد، وهو ما يحقق توحيد المعايير واستمرارية تصنيف المقترضين.

المعرضة للخطر" ومقياس "القيمة الاقتصادية لحقوق الملكية" لقياس مخاطر أسعار الفائدة ومقياس "قيمة الدولار" لقياس "التغيير في العائد". ويتعين موافاة لجنة الأصول والخصوم ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الاستثمار بالنتائج بشكل منتظم.

إدارة السيولة والتمويل

يتبع البنك التجاري استراتيجية الإدارة المتوازنة للسيولة وذلك عن طريق استخدام كل من الممتلكات والأصول السائلة والسيولة المقترضة. مستهدفاً من وراء ذلك تلبية متطلباته في السيولة النقدية. وتنص سياسات التمويل التي يتبعها البنك على ما يلي:

- تحديد متطلبات السيولة باستخدام عدة طرق تشمل مصادر التمويل واستعمالته وهيكله ومؤشرات السيولة.
- الاحتفاظ بمستوى مناسب من الأصول في صورة سائلة.
- يتوافق مستوى الأصول السائلة مع افتراضات السيناريو الأصعب المتوقعة ذات الصلة بمخاطر التزامات البنك بشأن القروض التي تعهد بمنحها ولكن لم يتم سحبها بعد.
- تسهيل الاعتداءات الائتمانية
- وضع خطة رسمية للتمويل في الحالات الطارئة ومراجعتها بشكل دوري من قبل لجنة الأصول والخصوم.

الجان المنبثقة عن مجلس الإدارة المعنية بالمخاطر

تتولى المسؤولية الرئيسية والرقابة على إدارة المخاطر لجنتين أساسيتين هما:

- ١- **لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة:** وهي اللجنة المسؤولة عن جميع جوانب إدارة المخاطر على مستوى البنك، وتشمل هذه الجوانب - على سبيل المثال وليس الحصر - إدارة مخاطر الائتمان ومخاطر السوق ومخاطر السيولة النقدية والمخاطر التشغيلية. وتختص اللجنة بمراجعة سياسة إدارة جميع المسائل المتعلقة بالمخاطر والرقابة على جميع المخاطر التي قد يتعرض لها البنك.
- ٢- **اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة:** وهي اللجنة المسؤولة عن تقييم التسهيلات الائتمانية ومنحها في إطار الحدود المصرح بها وذلك وفقاً للمبادئ التوجيهية لمصرف قطر المركزي ومجلس الإدارة.

المخاطر غير المالية

قدم البنك مفهوم المخاطر غير المالية والتي تشتمل على المخاطر التشغيلية والمخاطر الناجمة عن أفعال الغير والإشراف على مسائل الأمن السيبراني وإدارة شؤون الموردين واستمرارية الأعمال وإدارة التغيير. تشير المخاطر التشغيلية إلى مخاطر الخسارة الناجمة عن مباشرة عمليات داخلية غير ملائمة أو فاشلة أو تلك الناشئة بسبب أشخاص أو أنظمة أو نتيجة لأحداث خارجية. وتنطوي هذه المخاطر على المخاطر القانونية لكنها تستبعد المخاطر الاستراتيجية ومخاطر السمعة.

وتختص الإدارة المنوطة بإدارة المخاطر غير المالية بتشجيع إنجاز الأهداف المالية والتجارية للبنك التجاري كما تضمن هذه الإدارة أيضاً أن البنك يتبنى معايير الصناعة في تقييم المخاطر الرئيسية ويستخدم الأدوات اللازمة لإدارة ورصد هذه المخاطر. وتمثل الأهداف الأساسية للإدارة فيما يلي:

- الحفاظ على بيئة فعالة للرقابة الداخلية والعمل وتأسيس نظام للرقابة الداخلية.
- تطبيق مبادئ الحوكمة الفعالة عن طريق اتباع نهج متسق في التعامل مع إدارة المخاطر غير المالية على مستوى البنك.
- الشفافية وإدارة المخاطر والتعامل مع كافة المسائل والأحداث ورفع التقارير بشأنها.
- الإشراف الفعال على تطبيق سياسة الأمن السيبراني ومعالجة أوجه القصور بها وذلك لكونها خط الدفاع الثاني.
- ضمان توفير مستوى عالٍ من المرونة والتأهب في الأوضاع الناجم عنها اضطرابات في استمرارية الأعمال.

مخاطر السوق

مخاطر السوق هي الخسارة المحتملة في القيمة أو الأرباح الناجمة عن التغييرات في عوامل السوق وذلك تحت إشراف كامل من إدارة مخاطر السوق بالبنك والتي تقدم مبادئ توجيهية محددة لكيفية إدارة مخاطر السوق. وتشتمل هذه المخاطر على المخاطر الناشئة عن دفاتر التداول والدفاتر المصرفية وإدارة مخاطر الطرف الآخر.

تُدار مخاطر السوق كجزء من إطار مستوى المخاطر المقبولة في البنك والذي يتضمن مستويات دقيقة من مقياس المخاطر بها في ذلك مقياس "القيمة المعرضة للخطر"، إذ يستخدم البنك هذا المقياس لقياس حجم الخسارة المحتملة التي تنتج عن التغييرات غير المؤتنية في السوق التي تمت ملاحظتها خلال فترة زمنية محددة، ويستعين البنك بمقياس "القيمة المعرضة للخطر تحت الضغط" لقياس احتمالية الخسارة الاقتصادية الناجمة عن تقلبات السوق الشديدة. ويستخدم البنك مقياس "العوائد

استعراض الإدارة للعمليات تابع

الأعلام، والتي تظهر الوحدة وتعكس ترحيب دولة قطر بالدول المشاركة في أكبر فعالية رياضية في العالم، والتي أقيمت لأول مرة على أرض قطر.

وسائل التواصل الاجتماعي

قصة علامتنا التجارية دأبت على التركيز على مدى تطور استراتيجية الاتصال الخاصة بالبنك، وتجسيدياً للطبيعة المتأصلة لعلامتنا التجارية ولضمان إمداد عملائنا بالإرشاد الذي يستحقونه، فإننا نتبع ثلاث ركائز في استراتيجيتنا كبنك: وهي الإرشاد، إضفاء الطابع الإنساني، والابتكار.

وبالإضافة إلى الاستثمارات في التكنولوجيا الرقمية، فقد انصب تركيز البنك على التميز في التواصل لدعم الخدمات المصرفية الواضحة والبسيطة. وقد تبنى البنك التجاري نهجاً قائماً على وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع العملاء على استخدام التقنية الرقمية #GoDigital وذلك بسبب لغات مختلفة عبر جميع القنوات المتاحة، باستخدام لغة ودية ومفهومة. إن هذا يعتبر جزءاً من استراتيجية البنك الخالية من المطبوعات التي تهدف إلى التخلص من الأوراق المطبوعة في الأفرع. بالإضافة إلى ذلك، فقد استثمرنا في الشاشات المتواجدة في مبنى البنك التجاري بلذا لتحل محل المواد المطبوعة.

هذا ويتوسع البنك التجاري في الابتكار ليغطي قنوات الاتصال الخاصة بالبنك، وهو ما ينعكس بوضوح في التزام البنك التجاري المستمر بإضفاء الطابع الإنساني في تواصله مع جمهوره ليشمل:

- سلسلة #CBteamforyou نسخة كرة القدم: والتي أتاحت لموظفي البنك الفرصة لمشاركة حماسهم في كأس العالم لكرة القدم فيفا قطر ٢٠٢٢™، ومشاركة شغفهم بكرة القدم من خلال سلسلة التوازن بين العمل والحياة.
- سلسلة فريق عمل البنك التجاري #WhoisCBteam: وهي سلسلة تتيح لعملائنا التعرف على فريق عمل البنك التجاري. كما أنها تعرّف العملاء على الأشخاص الذين لهم الفضل في نجاح البنك التجاري المستمر.

ويمكننا القول إن هذا النهج قد أكسب البنك التجاري مكانة رائدة بين المؤسسات المالية داخل دولة قطر، وثقة شركائنا الهاليين في جميع أنحاء العالم.

وتأكيداً على دوره الريادي، أطلق البنك التجاري العديد من الحملات على وسائل التواصل الاجتماعي خلال فعاليات كأس العالم لاطلاع زوار قطر على كامل استعدادات البنك لتزويدهم بحلول دفع غير نقدية، والمعاملات السهلة وتحويل الأموال دولياً في ٦٠ ثانية فقط. بالإضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي تتيح لهم الاستمتاع بتجربة مصرفية سلسلة عالمية المستوى أثناء تواجدهم في قطر. بالإضافة إلى ذلك،

يجب تحديث مجلس الإدارة ولجانه الفرعية بصورة دورية وذلك للتصدي لأية مخاطر محتملة قد يواجهها البنك.

وتجدر الإشارة إلى أن إدارة المخاطر ما زالت قادرة على إدارة المخاطر الناشئة عن زيادة تعقيد وتنوع واتساع نطاق أعمال البنك وعملياته التجارية.

وخلاصة القول، فإنه يتضح أن إطار الحوكمة والسياسات والإجراءات والممارسات الإدارية المتعلقة بإدارة المخاطر في البنك التجاري تتفق تماماً مع الممارسات العالمية وتوصيات لجنة بازل والمبادئ التوجيهية لمصرف قطر المركزي.

قطاع التسويق

يتولى قطاع التسويق في البنك التجاري مسؤولية الحفاظ على مكانة البنك وعلامته التجارية وتواصله المستمر مع الجهات المعنية والعملاء من خلال التواصل الفعال عبر القنوات الإعلامية التقليدية والرقمية.

ويعمل قطاع التسويق عن كثب مع الأقسام الرئيسية ووحدات الدعم في البنك لتطوير الحملات التسويقية الشاملة، والتي تستهدف الفئات المختلفة من العملاء عبر مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات، وذلك بناءً على أبحاث السوق المتواصلة ومعرفة احتياجات العملاء وتحليل العائدات على الاستثمار. كما يتولى قطاع التسويق إدارة الرعايات التي يقوم بها البنك وفعالياته الرئيسية، إلى جانب برامج المسؤولية الاجتماعية الخاصة به، حيث نسعى إلى تسويق وتواصل نزيه وعادل وشفاف.

يفخر البنك التجاري بالمكانة الريادية التي يحتلها كبنك رقمي. ويواصل البنك التجاري قيادة القطاع المصرفي الرقمي في قطر من خلال الريادة في التسويق الرقمي، جنباً إلى جنب مع منهجه الاستباقي في قنوات الإعلام الرقمي، وتقديم تقنيات تُطرح في السوق لأول مرة، وعروضه القيمة، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء.

الالتزام بالرؤية الوطنية

ترجع نجاحات البنك التجاري وإنجازاته في هذا العام إلى التزام البنك بتحقيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، التي قامت بتحفيزنا ودفعنا إلى تحقيق النتائج بالشكل الذي يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للبلاد ومساعدتها في تحقيق رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

وفي عام ٢٠٢٢، اخترنا أن يكون شعار اليوم الوطني "مُرحباً بالعالم في قطر" وهو شعار بسيط يحمل دلالة واضحة على أننا رحبنا بالعالم بأسره في دولة قطر هذا العام حيث تزامن نهائي كأس العالم مع اليوم الوطني لدولة قطر، ومن وحى هذه المناسبة، أطلقنا حملة على وسائل التواصل الاجتماعي للاحتفال باليوم الوطني لدولة قطر من خلال دمج مجموعة من



حسين علي عبدالله
مدير عام تنفيذي، رئيس قطاع التسويق،
ورئيس الخدمات المصرفية المميزة

جوائز عام ٢٠٢٢

فيها يحتفل البنك بنجاحاته وابتكاراته المستمرة، حصد البنك التجاري أكثر من ٢٠ جائزة مرموقة على مستوى الدولة، والمنطقة، والعالم أجمع:

- جائزة "أفضل الخدمات المقدمة لأصحاب الأعمال" في الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات في قطر من يوروموني.
- جائزة "أفضل بنك" في قطر من جلوبال فاينانس.
- جائزة "أفضل مزود لخدمات التمويل التجاري" في قطر من جلوبال فاينانس.

أطلق البنك حملة أخرى لدعم المنتخب القطري والتفاعل مع عملائه من مشجعي كرة القدم.

ولقد أدت استراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي المتميزة التي يتبناها البنك التجاري إلى حصوله على عددًا من الجوائز من أشهر الجهات المانحة المرموقة. ففي العام ٢٠٢٢، حصد البنك جائزة "أفضل خدمات تسويق وشبكات التواصل الاجتماعي" في قطر والعالم من مجلة "جلوبال فاينانس" للسنة الثانية على التوالي.



البنك التجاري يفوز بجوائز مرموقة في عام ٢٠٢٢

استعراض الإدارة للعمليات تابع

المسؤولية الاجتماعية للشركات

لظالها كان التزام البنك التجاري طويل الأمد بالمسؤولية الاجتماعية للشركات عنصراً راسخاً في هيكل البنك منذ تأسيسه قبل أكثر من ثمانية وأربعين عاماً. ويأتي التزام البنك بدعم التنمية الوطنية في دولة قطر عبر مجموعة شاملة من برامج المسؤولية الاجتماعية التي تولي أهمية صياغتها وتنفيذها قطاع التسويق في البنك.

مبادرات رمضان

في إطار المسؤولية الاجتماعية للبنك التجاري، نظم البنك عدداً من الفعاليات الخيرية السنوية بالتعاون مع الهلال الأحمر القطري، والتي شهدت توزيع وجبات الإفطار الرمضانية على العمال والمحتاجين في المجتمع.

حملات التبرع

في إطار جهوده المستمرة للوفاء بالتزامه تجاه تطوير المستوى الصحي للمجتمع في قطر وتقديم المساعدة اللازمة للمحتاجين، قام البنك التجاري، بالتبرع لشراء معدات طبية بالتعاون مع الجمعية القطرية لإعادة تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، إن المعدات الطبية تم توفيرها لتساعد ذوي الاحتياجات الحركية والبصرية والسمعية، وذلك لدعم وتمكين الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة باعتبارهم أحد القطاعات المهمة في المجتمع.

إن واحدة من استراتيجيات البنك التجاري الأساسية تتمثل بحرص البنك على نشر الأمل بين ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال مساهمته في تلبية احتياجاتهم ليوصل بذلك نشر الفرح وتوفير نوعية حياة أفضل لكل من يحتاجها في المجتمع القطري. يمتلك البنك التجاري سجلاً متميزاً في دعم المشاريع الخيرية وهو يعمل دائماً على الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية تجاه المجتمع في قطر.

الرياضة والصحة واللياقة البدنية

تؤمن في البنك التجاري أن موظفينا أهم وأعظم ثرواتنا، ولذلك نحن ملتزمون بالاستثمار في صحتهم، ولا شك أن تعزيز مستوى الصحة في البلاد هو أيضاً أحد أهم بنود ركيزة التنمية البشرية الواردة في رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠، ولذلك نشجع موظفينا على ممارسة الأنشطة الرياضية والترفيهية ليس خلال اليوم الرياضي لدولة فقط بل على مدار العام، فرسانتنا التي نروج لها هي التأكيد على أهمية الرياضة والأنشطة البدنية ووظيفتها الحيوية في المجتمع، إذ تعزز أنماط الحياة النشطة والصحية وتغرس قيم التفاني والعمل الجماعي وروح الفريق والمنافسة والروح الرياضية.

• جائزة "البنك الأكثر ابتكاراً في التعرّف على العمليات الاحتياطية في العالم" من مجلة جلوبال فاينانس.

• جائزة "البنك الأكثر ابتكاراً في خدمة العملاء" في قطر من إنترناشونال فاينانس.

• جائزة "تطبيق التداول عبر الجوال الأكثر ابتكاراً" في قطر من مجلة إنترناشونال فاينانس.

• جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات" في قطر من يورو موني.

• تصنيف الريادة الرقمية في قطر في مجالات الطول الرقمية، والخدمات المصرفية للشركات، والمسؤولية الاجتماعية للشركات من يورو موني.

• حصول البنك التجاري على المرتبة الأولى في مجال الخدمات المصرفية على قائمة جوائز أفضل رئيس تنفيذي لعام ٢٠٢٢.

• جائزة "أفضل بنك للعام" في قطر لعام ٢٠٢٢ من مجلة ذا بانكر.

• جائزة "أفضل شركة في علاقات المستثمرين" في قطر في المؤتمر السنوي لجوائز جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط (ميرا) ٢٠٢٢.

من جلوبال فاينانس:

على مستوى الخدمات المصرفية للأفراد في قطر:

- أفضل عروض المنتجات للإيداع عبر الإنترنت والبطاقات والاستثمار.
- أفضل تصميم لتجربة المستخدم.
- الأفضل في التسويق وخدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- أفضل واجهات برمجة التطبيقات المصرفية المفتوحة.

على مستوى الخدمات المصرفية للأفراد في العالم:

- الأفضل في التسويق وخدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

على مستوى الخدمات المصرفية للشركات في قطر:

- أفضل خدمات تمويل التداول.
- أفضل موقع متكامل للخدمات المصرفية للشركات.
- أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال.

على مستوى الخدمات المصرفية للشركات في الشرق

الأوسط:

- أفضل موقع متكامل للخدمات المصرفية للشركات.



استعراض الإدارة للعمليات تابع

فضلاً عن ذلك، استقبل البنك التجاري وميدان لونغين في الشقب، عضو مؤسسة قطر، أفضل وأقوى الفرسان والخيول في العالم في بطولة البنك التجاري الدولية للفروسية – الشقب برعاية لونغين في الفترة من ٢٤ إلى ٢٦ فبراير ٢٠٢٢. ويأتي ذلك استمراراً لتفاقيمة الشراكة الممتدة لثلاث سنوات التي وقعها البنك التجاري مع الشقب ليكون البنك الراعي الرئيسي لمسابقة الفروسية الأولى في قطر.

جدير بالذكر أن بطولة البنك التجاري الدولية للفروسية – الشقب برعاية لونغين هي مسابقة فروسية مميزة توفر مزيجاً مبهجاً من أقوى المنافسات وأبهى عروض الفروسية والترفيه الملهي بالمرح للأسرة في حدث يمتد لثلاثة أيام. وتأتي رعاية البنك لهذه البطولة المميزة لكي يعكس التزامه بدعم وتعزيز التراث والإرث القطري.

الوعي الصحي

في إطار التزامه المستمر بتحسين المستوى الصحي للمجتمع في قطر، قام البنك التجاري، بإطلاق مجموعة من الأنشطة وورش العمل التوعوية التي تهدف إلى نشر المعرفة والوعي حول سرطان الثدي بين الموظفين بشكل خاص والمجتمع القطري بشكل عام. تضمنت حملة "حاربوا سرطان الثدي" مجموعة من الأنشطة والفعاليات المختلفة بهدف تسليط الضوء على أهمية اتباع أسلوب حياة صحي وتوضيح طرق الوقاية والكشف المبكر عن سرطان الثدي. خلال الحملة، أُنشئت لموظفات البنك التجاري الفرصة لحضور "جلسة توعية إعلامية حول سرطان الثدي" والاستمتاع بأنشطة متعددة في آن واحد حيث قدم متخصص من إدارة التثقيف الصحي بالجمعية القطرية لسرطان خطاباً، وقد قدم هذه الورشة التثقيفية متخصصون في قسم التثقيف الصحي بالجمعية القطرية لسرطان، والتي تضمنت أيضاً أنشطة ممتعة ومفيدة.

كما أُنشئت أيضاً الفرصة لموظفات البنك التجاري للقاء إحدى المتعافيات من سرطان الثدي، والتي شاركت قصتها الملهمة ورحلة معاناتها من المرض والتغلب عليه.

تثقيف الجمهور ونشر الوعي

تجسيدا للطبيعة المتأصلة لعلامتنا التجارية ولضمان إمداد عملائنا بالإرشاد الذي يستحقونه، أطلق البنك التجاري عدداً من الحملات التوعوية الراهية إلى نشر الوعي في المجتمع، بالإضافة إلى تثقيف وتوجيه عملائنا في رحلة معاملتهم المصرفية مع البنك التجاري:

- **#CBTtips**: بالإضافة إلى إرشاد عملائنا حول كيفية استخدام منتجاتنا وخدماتنا، وتشجيع الأعمال المصرفية المسؤولة وسلوك العملاء، فقد قدمنا في عام ٢٠٢٢ عنصراً مهماً في استراتيجية التسويق الخاصة بنا وهي سلسلة #CBTtips لنشر الوعي للعملاء في إدارة التمويل

لقد كانت سنة ٢٠٢٢ تاريخية لدولة قطر باستضافتها لكأس العالم لكرة القدم والترحيب بالجميع في الدوحة. لا شك أن هذه البطولة كانت ناجحة، إذ تمكن قياديي الدولة من تقديم أكبر حدث رياضي على مستوى العالم بهمايين استثنائية. وقد حرص البنك التجاري على المشاركة في أجواء كأس العالم لكرة القدم من خلال تنظيم أول "بطولة للبنك التجاري لكرة القدم ٢٠٢٢"، حيث تنافست عدة فرق من البنك التجاري للفوز باللقب.

بالإضافة إلى ذلك، أطلق البنك التجاري سلسلة من الفعاليات والأنشطة التي تميزت بحسن التنظيم وتؤكد على التزام البنك بالترويج للرياضة. وفي هذا السياق، نظم نادي موظفي البنك التجاري مجدداً فعالية حصرياً لموظفي البنك تحت مسمى "أولمبياد البنك التجاري" والتي اشتملت على فعالية مخصصة للسيدات فقط لأول مرة. وقد تحولت الفعالية إلى منافسة قوية نشرت طاقة إيجابية تمثل شخصية البنك وذلك على مدار يومين مليئين بالتحديات المصممة خصيصاً لتعزيز روح المنافسة والعمل الجماعي وتشجيع الموظفين على التحلي بالقيم السامية والأخلاق الرفيعة. ويحرص نادي موظفي البنك التجاري على الوفاء بالتزام البنك المتمثل في تشجيع الأنشطة الرياضية والصحية لموظفيه وذلك من خلال توفير مجموعة مختارة وفريدة من برامج التدريب على اللياقة البدنية التي أعدت وصممت خصيصاً لهذا الغرض والتي ستتاح للموظفين طوال العام.

برامج الرعاية

لا يزال البنك التجاري ملتزماً بتعزيز سمعة قطر الرياضية وذلك بجلب أفضل وأشهر الدوليين إلى قطر كل عام للمشاركة في بطولة الجولف التي تجذب جمهوراً كبيراً على مستوى العالم. ونتيجة لهذا الالتزام، استضاف البنك والاتحاد القطري للجولف، بطولة البنك التجاري قطر ماسترز للجولف، إن بطولة البنك التجاري قطر ماسترز ٢٠٢٢ حدث يترقبه الجمهور سنوياً، يندرج ضمن أجندة جولة موانئ دبي العالمية، حيث يتنافس من خلاله عددٌ من أفضل لاعبي الجولف في العالم، وينظمها الاتحاد القطري للجولف، واللجنة الأولمبية القطرية، ونادي الدوحة للجولف، والبنك التجاري، راعي اللقب طويل الأجل للبطولة. وتُعد هذه البطولة من أبرز المناسبات الرياضية والاجتماعية السنوية الأبرز في دولة قطر، حيث انطلقت لأول مرة في عام ١٩٩٨ وذاع صيتها واشتهرت باستقطاب نخبة من ألمع نجوم الجولف في العالم.

وبالتوازي مع هذه البطولة، قام منظمو بطولة البنك التجاري قطر ماسترز ٢٠٢٢ بتنظيم بطولة البنك التجاري قطر ماسترز بروام الرسمية حيث تسنى لعشاق الجولف فرصة المشاركة والتنافس إلى جانب لاعبي الجولف المحترفين. وهذه الفعاليات تؤكد على دور البنك في نشر الوعي في المجتمع حول أهمية الرياضة الميدانية.

التطوع

يؤمن البنك التجاري بأهمية التطوع الذي يمكّن الأفراد من مساعدة الآخرين والتحلي بنكران الذات، ولذلك يشجع برنامج التطوع التابع للبنك الموظفين على مساعدة الناس ودعم القضايا الخيرية ومساعدة مجتمعهم المحلي.

قام متطوعو البنك التجاري في عام ٢٠٢٢ بتوزيع ١٥٠٠ هدية من هدايا "القرنغوه" على الأطفال في فروع المراكز التجارية والمستشفيات والمدارس. كما قامت مجموعة أخرى من المتطوعين بتوزيع ١٠٠٠ سلة غذائية على الأسر المتعففة التي قامت بتحديدهم جمعية قطر الخيرية. بالإضافة إلى توزيع ١٠٠٠ صندوق إفطار على الجمهور في الكورنيش وسوق واقف وسوق الوكرة. وتهدف هذه الحملة إلى إشراك الجميع في أجندة المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالبنك من خلال مساعدة الأسر المتعففة خلال هذه الأوقات الصعبة. وتعكس مشاركة موظفي البنك في هذه الحملة الرمضانية التزامنا بثقافة "بنك واحد، فريق واحد".

وكجزء من مبادرة "نحو الاستدامة Go Green"، نظم البنك التجاري فعالية "يوم تنظيف الشواطئ"، تطوع خلالها ٣٠ موظفًا من موظفي البنك لتكون لهم بصمة في هذا المشروع الرائع بالمشاركة مع مبادرة "DEAP Qatar" للحفاظ على نظافة الشواطئ في قطر.

تكريم جهود البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات

إن التزام البنك التجاري بالمسؤولية الاجتماعية للشركات أكسب البنك تقديرًا كبيرًا من الجهات المرموقة. وقد توجت هذه الجهود بأن تم تصنيف البنك التجاري من قبل مجلة يورومني لريادة السوق في قطر في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات بناءً على تحليل يورومني لتصنيفات ريادة السوق لعام ٢٠٢٢.

المختلفة بالإضافة إلى تثقيفهم حول كيفية أن يصبحوا خبراء في التداول. تتبع سلسلة #CBTtips من مسؤوليتنا المتمثلة في تثقيف عملائنا حول الإدارة المالية وكيفية إجراء معاملاتهم المصرفية رقميًا. نظرًا للتأثير الهائل لوسائل التواصل الاجتماعي في المجتمع، فقد قمنا بتجديد واستخدام مختلف منصات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بنا للتواصل بطريقة تفاعلية وجذابة مع عملائنا ومعالجة هذه المشكلة والتثقيف بشكل متكرر من خلال تلك القنوات.

جزء من سلسلة #CBTtips كانت سلسلة نصائح التداول #CBtrading التي قدمها زميلنا عبد الله الصايغ والتي تساعد العملاء على اكتساب معلومات ونصائح هامة تتيح لعملائنا المهتمين أن يصبحوا خبراء في التداول. تعتبر سلسلة "نصائح عبدالله في التداول" من الأكثر شعبية وتم تقديمها كل أسبوعين على منصات التواصل الاجتماعي.

• **حملة #سي_بي_أمان:** حملة توعية عامة تهدف إلى تحذير العملاء من الوقوع في فخ عمليات الاحتيال والخداع وشعارها: "تأكد، احذر، بلّغ". وتقدم الحملة نصائح حول كيفية التعرف على محاولات الاحتيال وكيفية التصدي لها. وقد تضمن تسويق الحملة تعاوناً مع موقع "I Love Qatar"، أكبر منصة على الإنترنت للوافدين في قطر. وقد تضمنت الحملة استخدام شخصيات كرتونية للتواصل بطريقة بسيطة وسهلة مع العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، فقد أطلقنا مقاطع فيديو توعوية "#سي_بي_أمان" تضم العديد من نماذج الاحتيال لنشر الوعي خلال بطولة كأس العالم.

الشباب القطري

يفتخر البنك التجاري بأنه بنك قطري داعم لجميع الركائز الأربع لرؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠ من خلال أنشطته، مع التركيز على تعزيز الاقتصاد عبر خدماتنا وعبر الاستثمار في المواهب البشرية القطرية باعتباره أحد أكبر أصحاب العمل في القطاع الخاص في البلاد.

ويستثمر برنامج تنمية الموارد البشرية الوطنية الخاص بالبنك استثماراً هائلاً في تطوير وصقل مهارات الشباب القطري وتدريبه بشكل كبير، وتطلع لهواملة دعم دولة قطر في مسيرتها الرائدة نحو الازدهار والتنمية المستدامة، وبما فيه خير وصالح الأجيال الحالية والمستقبلية.

وقد استحدثت وحدة تطوير المواهب الوطنية في البنك برنامج "لأني" البنك التجاري، وهو برنامج يوفر الثقافة السليمة التي يسعى إليها البنك في رؤيته إلى تحقيقها. فقد نشأ من خلال برنامج "لأني البنك التجاري" ثقافة تبادل المعرفة بين القادة والزعماء والمبتدئين. كما أتاح البرنامج أمام الموظفين حيزاً لمناقشة الأفكار الإبداعية والمشاركة في المواضيع والمناقشات التي تهدف إلى تعزيز مجال عمل كل منهم ونطاق وعيه الاقتصادي.

استعراض الإدارة للعمليات تابع



جاسم آل ثاني
مدير عام تنفيذي، رئيس قطاع
الموارد البشرية

- استمر البنك التجاري في مواصلة استراتيجية التطوير المعتمدة لديه من خلال التركيز على برامج التطوير الداخلي وبرامج التدريب عالية الجودة بالشراكة مع المعاهد الدولية، وقد حظي بالتكريم والجوائز من وزارة العمل.
- متابعة تطبيق أساليب التعليم الإلكتروني والتي يتم تحديثها من خلال الخبرات المتخصصة في البنك التجاري، كما أطلقنا دورات التعليم الإلكتروني بطريقة تستند إلى قصص وحالات وتجارب من الحياة الواقعية مما يعزز ويحقق الامتثال ويكفل الحصول على التدريب في أي وقت.

التعلم والتطوير

نستثمر لجعل البنك التجاري مكاناً متميزاً يوفر سبل التعليم، حيث نوجه مواردنا الإنمائية نحو الأفراد الماهرين في تبادل المعرفة وتدريب غيرهم من خلال دورات تدريب منظمة تحت إشراف قيادي، وهو الأمر الذي عزز ثقافتنا الإبداعية الابتكارية، وبإنشاء بوابتنا للتعليم حسب الطلب، استطعنا توفير جميع دورات الامتثال من خلال التعليم الإلكتروني، وفيما يتعلق بمبادرات التطوير الأخرى، فقد واصلنا العمل على مبادرات لدعم الدراسة للموظفين الذين يسعون للمشاركة في البرامج الدراسية بنظام التفرغ أو الدوام الجزئي.

بالإضافة إلى ذلك، شهد عام ٢٠٢٢ التحاق أعداد جديدة ببرامج رعاية الطلاب القطريين، سعياً لتطوير ونقل مهاراتهم من خلال الدعم الأكاديمي والدورات التدريبية الداخلية والإثراء بالخبرات الوظيفية ليصبحوا الجيل القادم من المصرفيين.

الموارد البشرية

واصل البنك التجاري خلال عام ٢٠٢٢ الاستثمار في نشر ثقافة ريادة الأعمال ورفع كفاءة الأداء، حيث قام البنك، مدفوعاً بهرولة أداء الفرق التابعة للإدارة، بتعزيز نمط الأداء المطبق بالتغييرات التنفيذية واستراتيجيات المكافآت.

- الاستمرار في نظام إدارة الأداء الخاص بالبنك والتركيز بشكل أكبر على الأشخاص والمناقشات والتطوير، مع وضع استقطاب المواهب وتوظيفهم نصب أعيننا.
- تطوير القيادات الإدارية وتعزيز تدابير مواجهة المخاطر وضمان الامتثال ومراجعة الحسابات.
- الاستعانة بالمواهب الاستراتيجية والتشغيلية، من خلال استقطاب وتوظيف الكفاءات المناسبة التي ستساهم بشكل أكبر في تنفيذ الخطة الاستراتيجية للبنك.
- إقامة شراكات مع الوزارات والمؤسسات التعليمية بالتعاون مع وزارة العمل حيث يتم تزويدنا بالمواهب الوطنية وتمكينها في فرص وظيفية ضمن استراتيجية التطوير في البنك، كما يشارك البنك في التعليم والتطوير عبر شراكات استراتيجية مع المدارس والجامعات في الدولة من خلال الفعاليات المختلفة وبرامج التدريب، حيث قدمت الفعاليات التي تمت في عام ٢٠٢٢ بمشاركة الطلاب سواء بشكل افتراضي أو داخل الحرم الجامعي تصورات مهمة لهم حول كيفية تحويل تميزهم الأكاديمي إلى نجاح وأداء عملي.

العمليات

كان عام ٢٠٢٢ عامًا استثنائيًا لدولة قطر، حيث شهد استضافة الدولة لكأس العالم لكرة القدم والذي لاقى نجاحًا باهرًا بكافة المقاييس. وقد شكلت هذه الفعالية وما صاحبها من استعدادات على المستوى الوطني دافعًا إضافيًا لأجندة الرقمنة المستمرة في البنك التجاري، والتي بدورها تعد من الركائز الأساسية لاستراتيجية البنك وأرباح الشركات وتجربة العملاء. وليس من المستغرب أن رقمنة الخدمات المالية في هذه الفعالية الكبرى ركزت بشكل خاص على مجال المدفوعات، إلا أنه هناك عددًا من الابتكارات الملحوظة في مجالات الأخرى.

إلا أن الوتيرة المتسارعة للرقمنة تطلب تكييفًا وابتكارًا مستمرين. ففي عام ٢٠٢٢، واصل البنك التجاري رحلته في التصميم والتنفيذ: لدعم تفضيل العملاء المتزايد لإيتمام خدماتهم المصرفية عبر الهواتف الجواله، بما فيها استخدام التقنيات التي تسهلها الأجهزة الجواله (التوثيق البيومتري)؛ والمبادرة بشكل استباقي لتحسين المنتجات والخدمات المقدمة رقميًا؛ وتوسيع قنوات التوزيع للخدمة الذاتية والخدمات عند الطلب. وبالترام البنك التجاري بخطته الاستراتيجية الخمسية، نجح البنك في تصدّر المشهد وفي أن يكون في طليعة هذا التوجّه. بالإضافة إلى ذلك، فقد سمحت لنا مرونة النموذج التشغيلي الخاص بالبنك بدفع عجلة الابتكار السريع والعمل على تقديم أفضل الخدمات والتجارب للعملاء.

تزايد تفضيل العملاء لإيتمام خدماتهم المصرفية عبر الهواتف الجواله

واصل العملاء استخدام الهواتف الجواله لإيتمام معاملاتهم المصرفية لدى البنك التجاري. فبالنسبة لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد، زادت نسبة مستخدمي المنصات الرقمية الشطين خلال عام ٢٠٢٢ بنسبة ١٨٪، وبلغت نسبة استخدام الهواتف الجواله ٩٥٪ من إجمالي المعاملات الرقمية. وفي هذا الصدد، تزايدت أهمية التقنيات التكنولوجية المتطورة التي توفرها أجهزة الهواتف الجواله بما في ذلك تسجيل الدخول باستخدام المقاييس الحيوية بنسبة ٢٢٪. وبالنسبة لعملاء الخدمات المصرفية للشركات، أصبحت الحلول المصرفية عبر الإنترنت وعبر الهواتف الجواله تلعب دورًا متزايد الأهمية يوميًا بعد يوم. وقد ارتفع عدد العملاء الذين يستفيدون من الخدمات المصرفية عبر الهواتف الجواله بنسبة ٢٠٪ هذا العام مقارنة بعام ٢٠٢١. والأهم من ذلك، شهد العام الماضي نموًا بنسبة ٢٠٪ في عدد أصحاب الأعمال وصنّاع القرار الذين استفادوا من الحلول التي يقدمها البنك التجاري لاعتتماد الهواتف الجواله في تنفيذ المعاملات المصرفية. كل ذلك يعكس القيمة التي يضعها العملاء على تعزيز الراحة والأمان والمرونة في هذه الحلول.



كرمت وزارة العمل البنك التجاري خلال الاحتفال التكريمي لمنشآت القطاع الخاصة المتميزة في مجال إطلل وتوطين الوظائف لعام ٢٠٢٢

المكافآت والاستحقاقات

يختص مجلس الإدارة بإجراء مراجعات دورية على المكافآت والاستحقاقات لضمان دفع البنك لرواتب تنافسية وجزية، وتقديمه مكافآت للموظفين ذوي الأداء العالي والمتميز، وكذلك من أجل ربط الحوافز بالأداء الإجمالي للبنك. كما يصب مجلس الإدارة تركيزه على إدارة المخاطر من خلال مراعاة النقاط التالية:

- الفصل بين الرواتب والحوافز.
 - الموازنة بين الفوائد والمخاطر والأفق الزمني المرتبط بهذه المخاطر.
- وقد أعتنا عن سياساتنا وممارساتنا المتعلقة بالمكافآت في تقاريرنا المالية.

عمليات إدارة الموارد البشرية

دفعات جديدة في عام ٢٠٢٢: نجح البنك التجاري في جذب دفعة جديدة من المواطنين من الخريجين الجدد المؤهلين ومن ذوي الكفاءة للعمل في عدد كبير من الوحدات التجارية الاستراتيجية، واستطاع هؤلاء الموظفون المساهمة بنجاح وبصورة كبيرة في الأهداف الاستراتيجية للبنك.

فضلاً عن ذلك فقد نجح البنك في استقطاب المواهب والقيادات الأساسية الجديدة العالمية للتسريع من عملية تحقيق أهداف الرؤية الاستراتيجية مع وضع التكنولوجيا والعملاء في الاعتبار، وهو ما جاء انطلاقاً من تركيزه على الوصول إلى المعايير العالمية والارتقاء بما لديه من خبرات.

ويُعد تطوير قدرات المواطنين العاملين لدينا بمثابة إحدى ركائزنا الاستراتيجية، وقد طورنا قدرات القيادات الوطنية الجديدة من خلال نقل المعرفة والتجارب التي تتجمع في مخزون المواهب العاملة لدى البنك.

استعراض الإدارة للعمليات تابع



ليونى روث ليدبريدج
مدير عام تنفيذي، رئيس قطاع العمليات

الحلول المدعومة باستثمارات مستدامة في مجال القدرة الاستراتيجية

الطول الرقمية المتاحة للعملاء توفر لهم منتجات وخدمات مريحة وسريعة وفعالة. وتسمح في الوقت عينه للبنك التجاري بأتمتة عمليات المعالجة بأكملها. جدير بالذكر أن البنك التجاري قد حرص كل الحرص على تطوير العديد من التقنيات المرنّة عالية المستوى التي تتمتع بالقدرة على تقديم ابتكارات رقمية سريعة وقابلة للتطوير. وذلك من منطلق معرفة البنك بأن التغييرات في السوق واحتياجات العملاء والفرص يمكن أن تكون سريعة للغاية.

وتضم العناصر الأساسية للاستراتيجية ما يلي:

- تأهيل فريق عمل متنوع على درجة عالية من الكفاءة.
- تقديم الخدمات بطريقة مرنة.
- توفير بنية تقنية قابلة للتطوير ومحمية بنظام أمن سيبراني قوي.
- الاستثمار بصورة استباقية في البنية التحتية للبيانات وطول البيانات وقدرات علوم البيانات.

يتمتع البنك التجاري ببنية تحتية تتسم بالمرونة والمرونة فضلاً عن امتلاكه قدرة قوية على الابتكار والإبداع تشكل أساساً لاستراتيجيته.

تحسين الخدمات والمنتجات المقدمة عبر الإنترنت

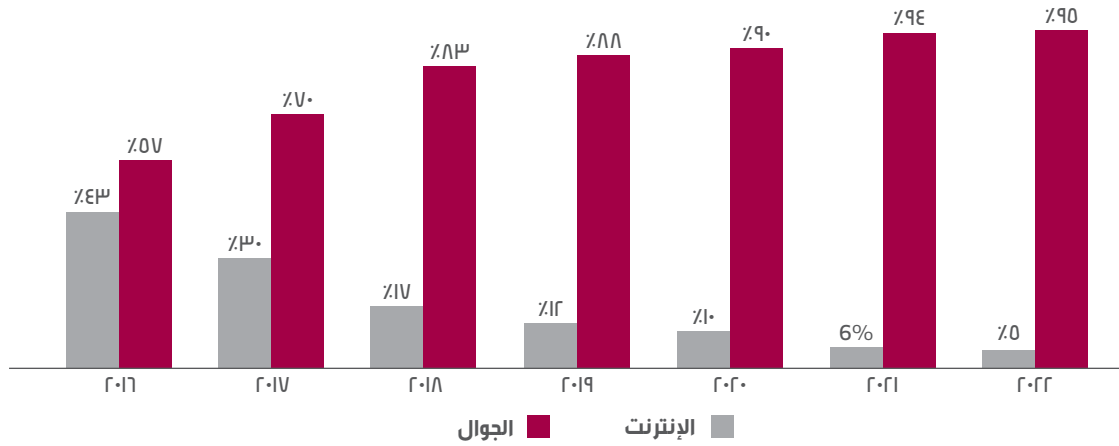
لقد كان تعزيز باقات الخدمات المتاحة عبر الإنترنت وعبر الهواتف الجوال من الأولويات الرئيسية لهذا العام. حيث توسع البنك في باقة طول الدفع المتاحة بها يشمل خدمات "Google Pay" و"Samsung Wallet" "تعزيزاً لمنتجات "سي بي Pay" و"Apple Pay" الحالية، إلى جانب خدمة تحويل الأموال خلال ٦٠ ثانية المعروفة. بالإضافة إلى ذلك، قام البنك التجاري باستثمار هائل لترقية تطبيق البنك التجاري للهاتف الجوال والذي يحظى بتقدير وقبول كبيرين، مما يوفر أساساً أقوى لتجربة متعددة القنوات، ومعلومات أثرى للعملاء، ووظائف أكثر، وسهولة أكبر في الاستخدام.

إضافة إلى ذلك، فقد تم إطلاق العديد من الحلول المصممة حسب الطلب لتلبية متطلبات عملاء الشركات الذين يسعون هم أيضاً لتعزيز نطاق حضور وصولهم الرقمي والاستفادة من الخدمات المطروحة، بما في ذلك العديد من حلول التجارة الإلكترونية (B2C) مثل حلول تيسير سداد فواتير المرافق وغيرها من المدفوعات.

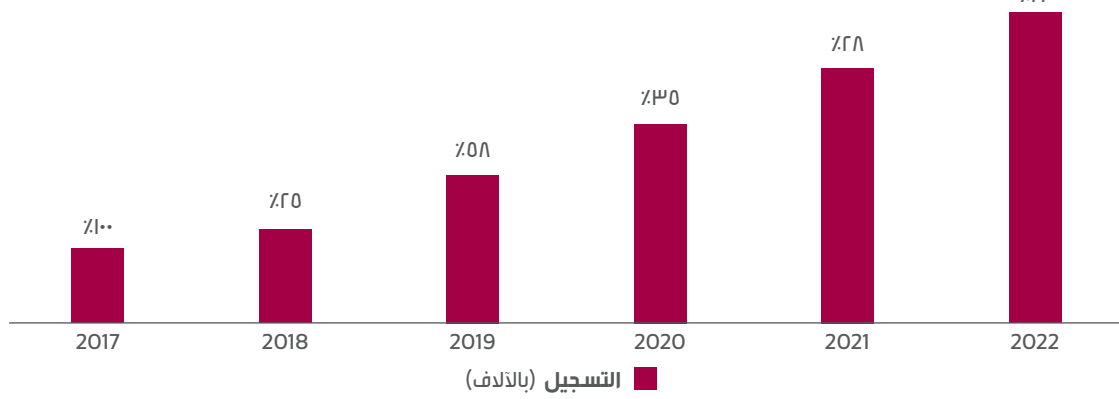
توسعة نطاق قنوات الخدمة الذاتية والتوزيع

قام البنك التجاري بتوسيع نطاق الحلول والقنوات المتاحة للعملاء لتمكينهم من الوصول إلى معلوماتهم المصرفية والوفاء باحتياجاتهم على مدار ٢٤ ساعة يومياً، وذلك عن طريق توفير أجهزة الخدمات الذاتية لطباعة بطاقات الصراف الآلي والدئمان عند الحاجة. وتجدر الإشارة إلى أن التميز في تصميم تلك الحلول من شأنه أن يُهكّن العملاء من إتمام معاملاتهم المصرفية بسهولة وسلاسة. كما أن التركيز هذا العام تمحور حول العديد من المجالات منها: تعزيز القدرة على تحليل البيانات وزيادة إضفاء الطابع الشخصي من خلال التوسع في استخدام نظام بيانات العملاء.

المعاملات المصرفية عبر الجوال مقارنةً بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت



تسجيل الدخول باستخدام المقياس الحيوية (بصمة الإصبع) بالآلاف



إقرار

أظهر مصرف قطر المركزي بفضل قيادة المحافظ سعادة الشيخ بندر بن محمد بن سعود آل ثاني وفريق العمل لدى المصرف، حكمة بالغة في قيادة القطاع المصرفي بطريقة واضحة ومناسبة مما أتاح الازدهار للقطاع المالي. ونحن نفخر كل الفخر بالإنجازات التي حققناها خلال مسيرتنا على مدى ما يزيد عن الأربعين عاماً. كما أننا ننظر بعين التقاؤل تجاه ما يحمله المستقبل للبنك التجاري وبلادنا الحبيب قطر.

ما كان للبنك التجاري ليحقق هذا النجاح في عام ٢٠٢٢ لولا تفاني موظفيه وقادة العمل بداخله وجهودهم المبدولة طوال العام. ونحن أيضاً مهنتون لرئيس مجلس الإدارة ونائب رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس على توجيهاتهم وإسماهم ودعمهم المستمر. ففي ظل قيادتهم الحكيمة، استمر البنك التجاري في تحقيق المزيد من النمو والحفاظ على مكانته كأحد أبرز وأنجح البنوك في قطر لأكثر من أربعة عقود.

وفي الختام، نود أن نتقدم بخالص الشكر إلى حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني، أمير البلاد المقدي، على قيادته الرشيدة للبلاد. كما نتوجه بالشكر إلى معالي رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية، وسعادة وزير المالية، وإلى مصرف قطر المركزي ووزارة التجارة والصناعة على توجيهاتهم ودعمهم المتواصل للبنك خلال السنة الماضية.



وَضَعْنَا الْعَدَدَ نَحْبُ أَعْيُنَنَا

في العام ٢٠٢٢ قمنا بالتمرين كالأبطال، تقدمنا
وقمنا بريادة التحوّل الرقمي في قطر



حوكمة الشركات

تطوير نظام الحوكمة

واصلنا خلال عام ٢٠٢٢ تعزيز ممارسات الحوكمة في البنك تماشياً مع تطور أعمال البنك وتغير المتطلبات التنظيمية. كان التغيير مدفوعاً بشكل أساسي بضرورة الامتثال للتعديلات التي طالت تعليمات الحوكمة للبنوك الصادرة عن مصرف قطر المركزي بموجب التعميم رقم ٢٠٢٢/٢٥ (تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي). وافق المساهمون في اجتماع الجمعية العامة غير العادية في ٢٤ أكتوبر على التعديلات التي طالت النظام الأساسي للبنك تماشياً مع التغييرات في تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي وتعديلات عامة أخرى. وتمت مراجعة هيكلية لجان مجلس الإدارة، حيث تم نقل مهام لجنة الالتزام من لجنة التدقيق والالتزام المبنية عن مجلس الإدارة إلى لجنة المخاطر المبنية عن مجلس الإدارة (بحيث أصبحت لجنة المخاطر والالتزام المبنية عن مجلس الإدارة). وتم دمج لجنة الائتمان المبنية عن مجلس الإدارة ولجنة السياسات والاستراتيجيات المبنية عن مجلس الإدارة بحيث أصبحت اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة.

كذلك تمت مراجعة ميثاق الحوكمة الخاص بالبنك التجاري وميثاق مجلس الإدارة وميثاق لجان مجلس الإدارة وتفويض الصلاحيات وسياسة مكافآت مجلس الإدارة وسياسة شؤون الشركة وسياسة البنك المتعلقة بعضوية مجلس الإدارة وشروط التأهيل وتم تحديثها كلها تماشياً مع تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي والتغييرات التي طرأت على أعمال البنك. وقام البنك التجاري خلال العام ٢٠٢٢ بالكشف عن أول تقرير كامل عن الاستدامة، دعماً منه لالتزام دولة قطر بمعالجة القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة وتماشياً مع رؤية قطر الوطنية ٢٠٣٠.

يعكس نظام الحوكمة في البنك التجاري التزامنا بالقواعد التنظيمية المحلية والمعايير الدولية المعتمدة، بما يشمل شفافية الإفصاح انطلاقاً من الحرص على مصلحة أصحاب المصالح.

تتمحور الحوكمة الفعالة بشكل أساسي حول اتخاذ القرارات التي تتناسب مع مصلحة وأصحاب المصالح. ويتحقق ذلك من خلال تطبيق الضوابط والموازن المناسبة عبر المؤسسة لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة في كل وقت. وتشمل الحوكمة الإجراءات والهيكلية التي تؤثر على طريقة توجيه الشركة وإدارتها ومراقبتها بالإضافة إلى طريقة الإبلاغ عن أنشطتها، بما في ذلك: عوامل الرقابة الداخلية وقواعد السلوك ووظائف إدارة المخاطر والسياسات والإجراءات الخاصة بها والتدقيق الداخلي والخارجي واللجان الرسمية التي تعزز تحقيق أكبر قدر من الشفافية وتسهل تطبيق إدارة فعالة لها فيه مصلحة وأصحاب المصالح.

يرى مجلس الإدارة أنّ الحوكمة الرشيدة هي عامل أساسي في ضمان الإدارة السليمة للبنك التجاري بما يصبّ في مصلحة جميع أصحاب المصالح. ويرى المجلس أيضاً أنّ طريقة التفاعل مع أصحاب المصالح هي المفتاح لنجاح أعمال البنك، وأنّ من شأن الشفافية في الإفصاح أن تساعد المستثمرين في اتخاذ قراراتهم المتعلقة بالاستثمار.

تشمل الحوكمة لدينا هيكلية اللجان ومجموعة شاملة من سياسات الشركات التي يتم تطويرها ومراجعتها والموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة، واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة، والمدير التنفيذي للمجموعة، ورئيس إدارة المخاطر، ومجالس إدارات الشركات التابعة، وفقاً لمسؤوليات وصلاحيات كل منهم.

لمزيد من المعلومات، التفضل بمراجعة قسمي "مجلس الإدارة" و"اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة" في تقرير الحوكمة السنوي.

يراجع مجلس الإدارة نظام المكافآت والمزايا بانتظام للتأكد من أننا ندفع بشكل عادل وتنافسي، وللحرص على مكافأة أصحاب الأداء العالي، وربط مدفوعات الحوافز بالأداء العام للبنك. ويركز مجلس الإدارة أيضاً على إدارة المخاطر من خلال الوضع في الاعتبار:

- الجمع بين الراتب والحوافز؛
- التوازن بين الربح والمخاطر والافاق الزمنية المرتبطة بتلك المخاطر؛
- ربط جزء من مكافآت كبار الموظفين مباشرة بالأداء طويل الأجل للبنك التجاري ومصالح المساهمين؛
- موازنة أفضل الممارسات العالمية.

لمزيد من المعلومات، التفضل بمراجعة أقسام "مكافأة أعضاء مجلس الإدارة" و"مكافأة الإدارة التنفيذية" و"سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة" و"مبادئ سياسة المكافآت" في تقرير الحوكمة السنوي.

إطار نظام الحوكمة

يعي مجلس الإدارة أن المبادئ والممارسات السليمة في نظام الحوكمة هي جوهرية للحفاظ على ثقة أصحاب المصالح، والتي تشكل عاملاً أساسياً في نمو الأعمال التجارية وتحقيق الاستدامة والربحية.

وبالتالي، ان مجلس الإدارة ملتزم بتطبيق مبادئ الحوكمة المتمثلة بالعدالة، والمساواة لكل أصحاب المصالح، وعدم التمييز بينهم، والشفافية والإفصاح، مع التمسك بالمسؤولية الاجتماعية للبنك، واعطاء الأولوية للمصلحة العامة للبنك وأصحاب المصالح فيه على المصالح الخاصة، فضلاً عن أداء واجباتهم ومهامهم ووظائفهم بحسن نية ونزاهة وشرف وإخلاص.

يتم تطبيق هذه المبادئ تحت قيادة مجلس إدارة مؤهل، يعاونه فريق إدارة تنفيذية متمرس ذو خبرة عالية، ويحرص مجلس الإدارة على التزام البنك بهذه المبادئ في نشاطاته اليومية وفي كل الأوقات.

لمزيد من المعلومات، التفضل بمراجعة قسم "مجلس الإدارة" في تقرير الحوكمة السنوي

تُؤمّر مذبونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك التجاري بياناً واضحاً حول توقعاتنا السلوكية وقيمنا الأخلاقية القائمة على معايير السلوك والأخلاقيات لدينا.

لمزيد من المعلومات، التفضل بمراجعة قسم "قواعد السلوك" في تقرير الحوكمة السنوي.

حوكمة الشركات تابع

الامتثال للقواعد والأنظمة

نحن نلتزم التزاماً تاماً بالمبادئ الواردة في تعليمات الحوكمة الصادرة عن مصرف قطر المركزي وبأحكام نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.

تقرير الحوكمة السنوي المفصل لعام ٢٠٢٢ هو ملحق بهذا التقرير السنوي ويشكّل التقرير جزءاً لا يتجزأ منه، وسيتم عرضه لموافقة المساهمين في اجتماع الجمعية العامة السنوي في عام ٢٠٢٣. يمكن أيضاً الاطلاع على تقرير الحوكمة السنوي لعام ٢٠٢٢ على الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك التجاري على www.cbq.qa.

أدرجت القواعد والإجراءات الأساسية الخاصة بحوكمة البنك التجاري في ميثاق الحوكمة، وميثاق مجلس الإدارة، وميثاق اللجان الهنبقة عن مجلس الإدارة، حيث تعكس هذه الوثائق أعلى المعايير الأخلاقية للحوكمة والمتطلبات التنظيمية المنصوص عليها في:

- التعليمات الصادرة عن مصرف قطر المركزي في ٣٠ أغسطس ٢٠٢٢ بموجب تعميم رقم (٢٠٢٢/٢٥) (إرشادات حوكمة الشركات الصادرة عن مصرف قطر المركزي)؛
- قانون الشركات التجارية الصادر بموجب قانون رقم ١١ لعام ٢٠١٥؛ المعدل بموجب قانون رقم ٨ لسنة ٢٠٢١ (قانون الشركات التجارية)؛
- نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية المدرجة في السوق الرئيسية والصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية بموجب قرار رقم (٥) لسنة ٢٠١٦ (نظام حوكمة الشركات الصادر عن هيئة قطر للأسواق المالية).

تعتمد هذه الوثائق توصيات أفضل الممارسات الدولية لحوكمة الشركات التي تم تطويرها في أطر دولية رائدة.