بنك الدوحة
DOHA BANK

تقرير مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في ٢٠١٣/١٢/٣١

واصل بنك الدوحة نجاحاته المتعاقبة عاما تلو الآخر في تحقيق أفضل مستويات الأداء سواء على الصعيد المالي أو التنظيمي أو على صعيد الخدمات، حيث تمكنا وبحمد الله تعالى خلال عام ٢٠١٣ من تحقيق كل ما وضعناه من أهداف في استراتيجية البنك وفي الموازنة التقديرية. وقد تضمنت هذه الإنجازات تعزيز وتقوية المركز المالي للبنك وتحقيق أفضل نسبة عائد على متوسط حقوق المساهمين وعلى متوسط الموجودات، هذا بالإضافة إلى طرح العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة وخاصة الخدمات المصرفية الإلكترونية. كما تضمنت أيضاً على تعزيز الكادر الوظيفي في البنك من خلال إدخال العديد من الخبرات والكفاءات في المستويات الإدارية المختلفة، إضافة إلى توسيع نطاق شبكة الفروع ومكاتب التمثيل على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

وقد تم في ذات العام أيضاً التركيز على الكوادر القطرية حيث استقطبنا العديد من الموظفين القطريين وتم إخضاعهم لدورات تدريبية مكثفة، كما وأتحنا لهم الفرصة لاكتساب الخبرات والمهارات الخارجية من خلال الالتحاق بفروع البنك المختلفة ومكاتب التمثيل المنتشرة في مختلف أنحاء العالم.

فعلى الصعيد المحلي بلغ إجمالي عدد شبكة الفروع المحلية العاملة داخل دولة قطر ٣١ فرعاً بالإضافة إلى تسعة فروع إلكترونية و١٣ مكتب دفع وثلاثة فروع متنقلة و١٢٠ جهاز صراف آلي. وأما على الصعيد الدولي، فيوجد للبنك فرعاً في إمارة دبي وآخر في إمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة إضافة إلى فرع ثالث بدولة الكويت، هذا بالإضافة إلى أحد عشر مكتبا تمثيليا في كل من سنغافورة وتركيا واليابان والصين ولندن وكوريا الجنوبية وفرانكفورت وسيدني بأستراليا وتورونتو بكندا وهونج كونج وإمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد حصلنا خلال العام على رخصة من بنك الاحتياط الهندي على مزاولة الأعمال المصرفية بالهند وعلى فتح فرع للبنك في مدينة مومباي، ونحن حالياً بصدد اتخاذ ما يلزم من إجراءات لمزاولة عملياتنا المصرفية بالهند في أقرب فرصة ممكنة.

كما ويمتلك البنك أيضا شركة بنك الدوحة للتأمين وهي شركة تابعة مملوكة للبنك بالكامل إضافة إلى حصة استراتيجية بنسبة ٤٤% من رأس مال إحدى شركات الوساطة الهندية والتي أصبحت فيما بعد تسمى بشركة الدوحة للوساطة والخدمات المالية وتمارس نشاطها في أعمال الوساطة وإدارة الموجودات.

كما أكمل البنك وبنجاح خلال شهر ابريل ٢٠١٣ زيادة رأس مال البنك من ٢٠٦,٦٩٧,٨٠٢ سهماً إلى ٢٥٨,٣٧٢,٢٥٢ سهماً وذلك من خلال إصدار حقوق أسهم تعادل ٥١,٦٧٤,٤٥٠ سهماً جديداً طرحت على مساهمي البنك المسجلين في بورصة قطر بتاريخ إقفال يوم ١٩ فبراير ٢٠١٣ بسعر ٣٠ ريال قطري للسهم تتمثل في علاوة إصدار قدرها ٢٠ ريال قطري إضافة إلى القيمة الإسمية للسهم الواحد البالغ قدرها ١٠ ريال قطري. وقد لاقت عملية الاكتتاب خلال الفترة من ٢٨ فبراير ٢٠١٣ حتى ١٣ مارس ٢٠١٣ إقبالاً كبيراً حيث وصل إجمالي قيمة الاكتتاب إلى ٢,٨ مليار ريال قطري في حين كان المبلغ المطلوب يعادل ١,٥٥ مليار ريال قطري أي ما يعادل ١,٨ مرة، وتم بالفعل إدراج أسهم الحقوق البالغة ٥١,٦٧٤,٤٥٠ سهماً ببورصة قطر بتاريخ ٨ أبريل ٢٠١٣ ورد المبالغ الفائضة للمكتتبين. وبلا شك أن زيادة رأس المال هذه سوف تعزز من قدرة البنك على الإقراض والمنافسة وعلى تحقيق افضل مستوى من الأداء، كما ستساعد أيضاً على تحقيق أهداف البنك الاستراتيجية على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

هذا و مضى بنك الدوحة في تنفيذ المرحلة الثانية من خطة تعزيز قاعدة رأس المال، حيث وافقت الجمعية العامة غير العادية للمساهمين بتاريخ ٢٤ نوفمبر ٢٠١٣ على قيام بنك الدوحة مباشرة أو عن طريق شركة ذات غرض خاص بإصدار أدوات رأس مال أساسي بمبلغ ٢ مليار ريال قطري مؤهلة كرأس مال أساسي إضافي للإصدار في قطر وفقاً لشروط ومتطلبات السادة مصرف قطر المركزي وقد تم بالفعل تنفيذ قرار

الجمعية العامة غير العادية وإصدار هذه الأدوات في نهاية شهر ديسمبر عام ٢٠١٣. وسوف يساهم هذا الإصدار في تقوية وتعزيز قاعدة رأس مال البنك الأساسي ونسبة كفاية رأس المال كما سيعزز أيضاً من إمكانيات البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية ومن قدرته على عملية الإقراض والمنافسة ولا سيما في ظل النمو المرتقب بمختلف القطاعات الاقتصادية بدولة قطر.

لقد حقق بنك الدوحة خلال عام ٢٠١٣ نسب نمو ملحوظة بكافة المؤشرات المالية حيث ارتفع إجمالي الموجودات من مبلغ ٥٥,٢ مليار ريال قطري عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ٦٧ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ أي بزيادة قدرها ١١,٨ مليار ريال قطري ونسبة نمو ٢١,٣% وسجلت القروض والسلف نسبة نمو تعادل ٢١,٧% حيث ارتفعت من مبلغ ٣٣,٨ مليار ريال قطري عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ٤١,١ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣.

كما حققنا نسبة نمو في إجمالي ودائع العملاء تعادل ٢٣,٦% حيث ارتفع إجمالي الودائع من مبلغ ٣٤,٤ مليار ريال قطري عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ٤٢,٥ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ أي بزيادة قدرها ٨,١ مليار ريال قطري، ونسبة نمو في إجمالي حقوق المساهمين تعادل ٤٩,٣% حيث ارتفعت من مبلغ ٧,٦ مليار ريال قطري عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ١١,٣ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ أي بواقع ٣,٧ مليار ريال قطري.

كما وتظهر البيانات المالية أيضا بأن البنك قد حقق نسبة نمو في صافي أرباح البنك بواقع ٠,٦% حيث ارتفع صافي الربح من ١,٣٠٥مليون ريال قطري عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ١,٣١٣ مليون ريال قطري عام ٢٠١٣. وتظهر وجود نسبة نمو في إجمالي الإيرادات التشغيلية بواقع ٥% حيث بلغت الزيادة في الإيرادات التشغيلية مبلغ ١٢٢ مليون ريال قطري. وقد انعكست هذه النتائج الطيبة على معدلات الأداء، حيث بلغت نسبة العائد على متوسط حقوق المساهمين ١٧,٩% ونسبة العائد على متوسط الموجودات ٢,١٨%.

واعتمادا على هذه النتائج، اتخذ مجلس الإدارة قراراً في اجتماعه الذي عقد بتاريخ ٢٠ يناير ٢٠١٤ التقدم بتوصية إلى الجميعة العامة للمساهمين للموافقة على توزيع أرباح نقدية بواقع ٤,٥ ريال قطري للسهم الواحد أي ما يعادل نسبة ٤٥% من رأس المال المدفوع.

الخطة المستقبلية للبنك:

وعلى صعيد الخطة المستقبلية للبنك للثلاث سنوات القادمة فقد تضمنت الخطة على إجراء بعض التعديلات على استراتيجية الأعمال وخاصة فيما يتعلق بالفروع الخارجية ومكاتب التمثيل المنتشرة بمختلف دول العالم، وعلى تطبيق استراتيجيات فعالة في مجال إدارة المخاطر على المستويين المحلي والدولي وعلى التركيز على استقطاب الكوادر القطرية ورفع مستوى الأداء من خلال استقطاب الخبرات والكفاءات العالية بالإضافة إلى التركيز على البرامج التدريبية لكافة المستويات الوظيفية. كما وتضمنت أيضا على تحسين وتطوير مستوى الحوكمة في البنك وعلى تقديم أفضل مستوى من الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة وخاصة الخدمات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى التسويق الضمني للخدمات، وتعزيز وتقوية المركز المالي للبنك من خلال مضاعفة إجمالي الموجودات وتنويعها والمحافظة على أعلى مستوى من الكفاءة في الأداء التشغيلي. وقد تضمت الاستراتيجية أيضا على تحقيق نمو منتظم في بنود الدخل الرئيسية وتنويع مصادر الدخل وخاصة المصادر غير المرتبطة بالفوائد، وعلى إدارة التكاليف ومراقبتها بطريقة مهنية والمحافظة عليها ضمن المستويات التي تتماشى مع قطاع الصناعة المصرفية مع تحقيق الاستفادة القصوى من كلفة التمويل.

الخدمات والمنتجات:

شهد عام ٢٠١٣ طرح العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة وقد شملت مجالات التطوير هذه على طرح منتجات وخدمات جديدة وعلى إدخال تعديلات جوهرية على بعض الخدمات القائمة حيث حازت الخدمات

المصرفية الإلكترونية على النصيب الأكبر من هذا الجانب، هادفين من ذلك تلبية احتياجات ومتطلبات عملائنا الكرام من مختلف الشرائح في المجتمع القطري.

وبهدف المحافظة على مستوى أداء مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ومواجهة التحديات الموجودة في السوق فقد ركزنا خلال العام على تعزيز هذه المجموعة بموظفين من ذوي الخبرة والكفاءة العالية وعلى جودة ومستوى الخدمة المقدمة للعملاء، هذا بالإضافة إلى مركزة عمليات المكاتب الخلفية بالفروع وتعزيز مستوى أداء مركز "تواصل" وتحسين نظام الشكاوى لدى البنك. كما تم تعزيز وحدة الريادة بموظفين على درجة عالية من الخبرة والكفاءة لتقديم خدمات متكاملة لكبار العملاء.

تم في منتصف عام ٢٠١٢ تدشين الشكل الجديد لفروع بنك الدوحة بفرعي الخليج الغربي "The Gate" والمتحف والتي روعي في تصميمها راحة العملاء وسهولة وانسياب العمل إضافة إلى أعلى المعايير المتعلقة بتقديم الخدمة للعملاء، كما تم خلال هذا العام تنفيذ هذا التصميم لدى العديد من الفروع الأخرى مثل فرع أبو هامور بمجمع دار السلام التجاري وفرع المرقاب الجديد وجاري العمل على تنفيذه على بقية فروع البنك.

وبالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال بنك الدوحة الفوري Dbank مثل خدمة دي كاردلس DCardless التي تمكن المستفيد من الحوالة باستلام قيمتها عبر أجهزة الصراف الآلي بدون الحاجة إلى استخدام بطاقة الصراف الآلي والحوالات الإلكترونية وخدمة الرسائل القصيرة وخدمة إنفوفست وخدمات الهاتف والموبايل وشبكة الإنترنت والفروع الإلكترونية وغيرها، فقد طرحنا خلال العام خدمات مصرفية إضافية عبر الهاتف الجوال حيث تم تمكين العملاء من خلال هذه الخدمة من الوصول إلى تفاصيل حساباتهم المصرفية بسهولة ويسر وإجراء عمليات تحويل بين حساباتهم الخاصة أو إلى أي مستفيد آخر مسجل في هذه الخدمة إضافة إلى إمكانية سداد فواتير الخدمات ومستحقات البطاقات الائتمانية وبطاقات إعادة الشحن للخدمات المسبقة الدفع لكل من أوريدو وفودافون.

وقد أولينا اهتماماً خاصاً خلال هذا العام لأنظمة أمن المعلومات لحماية مستخدمي خدماتنا المصرفية عبر الهاتف الجوال، ووفرنا خدمات إضافية على شبكة أجهزة الصراف الآلي لعملاء بنك الدوحة وعملاء أوريدو، حيث أصبح بإمكان العملاء الاستعلام عن فواتير خدمات أوريدو وتسديدها من خلال هذه الشبكة. كما تم إجراء تعديلات على موقع بنك الدوحة الإلكتروني وإدخال عناصر أمان ذات فاعلية أكبر لحماية مستخدمي خدمات بنك الدوحة الفوري. وإضافة إلى ذلك، فقد كان لبنك الدوحة السبق منذ عام ٢٠٠٧ في طرح أول برنامج تسوق عبر الإنترنت في منطقة الشرق الأوسط من خلال سوق الدوحة الإلكتروني في قطر، ولا زال هذا البرنامج منذ ذلك التاريخ يحقق نجاحات جيدة، حيث أصبح بإمكان العملاء من خلال هذا السوق شراء احتياجاتهم وتسديد قيمتها إلكترونيا.

كما تم الاستمرار في تطوير وتعزيز منتج تدبير على شبكة الإنترنت، وهي خدمة مبتكرة وفريدة من نوعها، وتختص هذه الخدمة في توفير الحلول اللازمة لعملاء البنك لإدارة عمليات النقد وعمليات التحصيل والمدفوعات والسيولة على المستوى المحلي والعالمي ضمن افضل المعايير. كما أنها توفر للعملاء من المؤسسات أيضا القدرة على المراقبة والتحكم ومركزة عمليات الذمم المدينة والدائنة في نظام مصرفي إلكتروني واحد مع ضمان وجود رقابة وإدارة فعالة لشؤونها المالية إضافة إلى خدمة الوثائق الآمنة التي يتم من خلالها عملية استلام وتسليم الوثائق والشيكات بما فيها الشيكات الآجلة بطريقة آمنة.

وتم خلال عام ٢٠١٣ وللسنة الرابعة على التوالي إضافة امتيازات جديدة لحاملي بطاقات دريم الائتمانية سواء كانوا من العملاء القدامى أو العملاء الجدد، حيث مكناهم من الحصول على ضعف نقاط الولاء من جراء استخدام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم داخل دولة قطر أو خارجها خلال الأشهر يونيو ويوليو وأغسطس ٢٠١٣ إضافة إلى صرف قيمة هذه النقاط نقداً. وتعتبر هذه الحملة الأكثر جاذبية بالسوق القطري، ولهذا فقد شجعت معظم العملاء على استخدام بطاقاتهم الائتمانية خلال العطلة الصيفية. وقد تبع هذه الحملة حملة أخرى لحاملي بطاقات

بنك الدوحة الائتمانية لتحفيزهم على استخدام بطاقاتهم بشكل يومي، وذلك من خلال تقديم عروض فائدة بنسبة صفر بالمائة وخصومات مجدية على استخدام البطاقات لدى بعض المحال التجارية.

كما استمر البنك في توفير بطاقة الائتمان ذات العلامة التجارية المشتركة مع مراكز اللولو هايبر ماركت بامتيازات خاصة وجذابة، وقد لاقت هذه البطاقة المتميزة منذ طرحها في عام ٢٠١١ إقبالا هائلا من جمهور العملاء، مما جعلها بطاقة خاصة ومميزة ليس على مستوى دولة قطر فحسب بل وعلى مستوى منطقة دول مجلس التعاون الخليجي حيث توفر هذه البطاقة للعميل استرداد نسبة ٥% من قيمة مشترياته من مراكز اللولو طوال العام وتم رفع هذه النسبة إلى ١٠% خلال فترة شهر رمضان المبارك، هذا عدا عن الاستمرار في توفير بطاقة انفينت الائتمانية الخاصة بعملاء الريادة والتي اضفت على هذه الفئة من العملاء طابع خاص ومتميز. كما استمر العمل أيضا ببرنامج الولاء الخاص ببطاقة دريم الائتمانية، إذ لا يزال بإمكان حاملي هذه البطاقة الاستفادة من استبدال النقاط الخاصة باستخداماتهم بشكل فوري من أجهزة نقاط البيع المنتشرة في العديد من المحال التجارية المشاركة في هذا البرنامج أو استخدام هذه النقاط لشراء تذاكر سفر.

وبمناسبة الاحتفال بالذكرى العاشرة لبرنامج الدانة ولما حققه هذا المنتج خلال العشر سنوات الماضية من نجاحات، فقد قمنا خلال عام ٢٠١٣ بإعادة هيكلة برنامج الجوائز بما يتناسب والذكرى العاشرة لهذا البرنامج حيث تضمن البرنامج هذا العام على عشرة ملايين ريال قطري نقداً وعلى عشر سيارات مرسيدس E300 إضافة إلى عشر باقات عطلات، وقد تم إجراء عمليات السحب على هذه الجوائز بشكل شهري.

كما أعدنا طرح العروض الخاصة لعملاء قروض السيارات بامتيازات جديدة وجذابة مثل سعر فائدة بنسبة صفر بالمائة للسنة الأولى وفترة سماح لمدة ثلاثة أشهر، إضافة إلى توفير خيار التأمين الشامل لمدة تتراوح بين سنة إلى ثلاث سنوات وتمديد مدة الضمان على السيارة إلى خمس سنوات، هذا عدا عن ميزة العضوية المجانية لخدمة المساعدة على الطريق وغيرها. كما تم إقامة حملات مشتركة مع العديد من شركات السيارات الرائدة بدولة قطر بامتيازات جذابة على مختلف أنواع السيارات، وقد تم تدعيم هذه الحملات بخصومات وامتيازات أكبر خلال شهر رمضان المبارك والأعياد.

الجوائز:

ونظرا للملاءة والمتانة المالية التي يتمتع بها بنك الدوحة على المستويين المحلي والدولي ولما قدمه من خدمات ومنتجات مصرفية متطورة ولدوره الريادي في نقل التجربة المصرفية القطرية إلى آفاق جديدة، فقد حاز على تقدير واعتراف عدد من المختصين في القطاع المالي والمصرفي، حيث حاز البنك بالإضافة إلى الجوائز التي حصل عليها في الأعوام السابقة على جائزة أفضل بنك في قطر لعام ٢٠١٣ من مجلة ذي بانكر وعلى جائزة "أفضل بنك تجاري إقليمي بالشرق الأوسط لعام ٢٠١٣" وجائزة "افضل بطاقة ائتمان لعام ٢٠١٣" من مجلة بانكرز ميدل إيست، كما حصل على جائزة أكثر البنوك ابتكاراً في مجال الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد بالشرق الأوسط لعام ٢٠١٣ من مجلة جلوبال بانكينغ فاينانس Global Banking Finance ، وعلى جائزة التميز للخدمات المصرفية الإلكترونية لعام ٢٠١٣ من معهد جوائز الشرق الأوسط للتميز إضافة إلى جائزة ذروة النجاح – جوائز الأعمال من الاتحاد العالمي للشركات، وجائزة الطاووس الذهبي العالمية للإستدامة لعام ٢٠١٣ من معهد المديرين.

كما حصل سعادة الشيخ فهد بن محمد بن جبر آل ثاني – رئيس مجلس الإدارة أيضاً على "أوسكار المصارف: جائزة العملة العربية الذهبية" Banking Oscar: The Arab Golden Coin من اتحاد المصارف العربية نظير الجهود والإنجازات التي حققها في مجال الريادة المصرفية. وقد استلم سعادته هذه الجائزة في الاحتفالات التي أقيمت من قبل الاتحاد بتاريخ ١٥ نوفمبر ٢٠١٣ بفندق هيلتون حبتور بمناسبة مرور ٤٠ عاماً على تأسيس اتحاد المصارف العربية. وقد شهد هذا الحفل عدد من المسؤولين بالجمهورية اللبنانية الشقيقة إضافة إلى عدد من الوزراء والسفراء العرب وقيادات مصرفية عربية ودولية.

بنك الدوحة
DOHA BANK

شكر وتقدير:

وبهذه المناسبة، يتقدم مجلس إدارة بنك الدوحة بخالص الشكر والعرفان إلى مقام حضرة صاحب السمو الشيخ/ تميم بن حمد آل ثاني، أمير البلاد المفدى وإلى سعادة الشيخ/ عبد الله بن ناصر آل ثاني - رئيس مجلس الوزراء وإلى سعادة السيد/ علي شريف العمادي - وزير المالية وإلى سعادة الشيخ/ أحمد بن جاسم بن محمد آل ثاني - وزير الاقتصاد والتجارة وإلى سعادة الشيخ/ عبد الله بن سعود آل ثاني - المحافظ وإلى سعادة الشيخ/ فهد بن فيصل آل ثاني - نائب المحافظ وإلى جميع المسؤولين بمصرف قطر المركزي ووزارة الاقتصاد والتجارة وهيئة قطر للأسواق المالية وبورصة قطر لدعمهم اللامتناهي لنا.

كما ويتوجه المجلس أيضاً بالتحية والشكر إلى السادة المساهمين والعملاء الكرام، وإلى إدارة البنك التنفيذية ولجميع موظفي البنك على ما أبدوه من جهود وتعاون خلال هذا العام وللنتائج الطيبة التي تم تحقيقها.

والله ولي التوفيق،،،

فهد بن محمد بن جبر آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة