بنك الدوحة
DOHA BANK

تقرير مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في ٢٠٢١/١٢/٣١

واصل بنك الدوحة استراتيجيته التي بدأها على مدى الأعوام السابقة مما ساهم بالحفاظ على مستوى الأداء المالي المتميز بالرغم من التحديات التي واجهها العالم بدءاً من الأزمات العالمية ثم Covid-19 مما عزز تحقيق أفضل مستويات الأداء على الصعيد المالي أو التنظيمي أو على صعيد الخدمات، حيث تمكنا وبحمد الله تعالى خلال عام ٢٠٢١ من تحقيق معظم 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. والتركيز على عملية إدارة المخاطر ورأس المال وتبني التكنولوجيا المتطورة لبناء الحلول التي تتمحور حول احتياجات وتطلعات العملاء وأيضاً تعزيز الكادر الوظيفي في البنك من خلال إدخال العديد من الخبرات والكفاءات في المستويات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إعادة هيكلة شبكة الفروع المحلية.

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

فعلى الصعيد المحلي بلغ إجمالي عدد شبكة الفروع المحلية العاملة داخل دولة قطر أربعة وعشرون فرعاً ومكتبي دفع وثلاثة فروع إلكترونية، وبلغ عدد أجهزة الصراف الآلي (٩٦) ستة وتسعون جهاز من ضمنها ثلاثة أجهزة بدولة الإمارات العربية المتحدة وجهازين بدولة الكويت وثلاثة أجهزة بالهند. وعلى الصعيد الدولي، يوجد للبنك ستة فروع في كل من إمارة دبي وإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة وفرع بدولة الكويت وثلاثة فروع في الهند في كل من مومباي وكوتشي وتشيناي، هذا بالإضافة إلى أربعة عشر مكتبا تمثيليا في كل من سنغافورة وتركيا واليابان والصين والمملكة المتحدة وكوريا الجنوبية وألمانيا وأستراليا وكندا وهونج كونج وجنوب أفريقيا وبنجلاديش وسيريلانكا ونيبال.

كما ويمتلك البنك أيضا شركة شرق للتأمين وهي شركة تابعة مملوكة للبنك بالكامل إضافة إلى حصة استراتيجية بنسبة ٤٤,٠٢٪ من رأس مال شركة الدوحة للوساطة والخدمات المالية وهي شركة وساطة هندية تمارس نشاطها في أعمال الوساطة وإدارة الموجودات.

لقد حرصنا خلال الأعوام السابقة على تعزيز قاعدة رأس مال البنك الأساسي ونسبة كفاية رأس المال من خلال إصدار أدوات رأس مال أساسي بمبلغ ٢ مليار ريال قطري في كل مرة "أي بإجمالي ٤ مليار ريال قطري"مؤهلة كرأس مال أساسي إضافي للأصدار في قطر وفقاً لشروط ومتطلبات السادة مصرف قطر المركزي وذلك بهدف تعزيز قدرة البنك على عملية الإقراض والمنافسة وعلى تحقيق أهدافه الاستراتيجية.

وفي اجتماع الجمعية العامة العادية للمساهمين المنعقد بتاريخ ٢٠٢١/٣/١٥ وافق المساهمون على تمديد فترة إصدار بنك الدوحة سندات دين ضمن برنامج سندات اليورو متوسطة الأجل EMTN لدى البنك البالغ (٢) مليار دولار أمريكي والتي تم الموافقة عليها في اجتماع الجمعية العامة للمساهمين بتاريخ ٢٠١٨/٣/٧ وذلك بهدف تنويع مصادر التمويل وتعزيز وضع السيولة لدى البنك.

تُظهر البيانات المالية المدققة للبنك لعام ٢٠٢١ بأن إجمالي الموجودات قد بلغ ١٠١,١ مليار ريال قطري وأن صافي القروض والسلف قد بلغ ٦٢,٧ مليار ريال قطري. كما تُظهر بأن محفظة الاستثمارات قد بلغت ٢٥,١ مليار ريال قطري، وأن ودائع العملاء كما في نهاية العام قد وصلت إلى مبلغ ٥٠,٤ مليار ريال قطري وأن إجمالي حقوق المساهمين قد وصلت إلى مبلغ ١٤,٣ مليار ريال قطري، كما ويظهر بيان الدخل بأن صافي الدخل من الفوائد قد بلغ ٢,٦ مليار ريال قطري أي بنسبة نمو تعادل ١١,٤٪ وأن الدخل من العمليات وصل إلى ٣,١ مليار ريال قطري، ويظهر أيضاً بأن البنك قد حقق صافي ربح في نهاية عام ٢٠٢١ بلغ ٧٠٤ مليون ريال قطري وذلك بعد أخذ مخصصات إضافية استثنائية هذا العام لمزيد من التحوط والحذر. في حين بلغ العائد على السهم من

الأرباح ٠,١٦ ريال قطري، وبلغت نسبة العائد على متوسط حقوق ملكية المساهمين ٥,٢٪ ونسبة العائد على متوسط الموجودات ٠,٦٩٪.

واعتماداً على هذه النتائج، اتخذ مجلس الإدارة قراراً في اجتماعه الذي عقد بتاريخ ٩ فبراير ٢٠٢٢ التقدم بتوصية إلى الجمعية العامة للمساهمين للموافقة على توزيع أرباح نقدية على المساهمين بواقع (٠,٠٧٥) ريال قطري للسهم الواحد.

الخطة المستقبلية للبنك:

على صعيد الخطة المستقبلية للبنك حافظ بنك الدوحة على مكانته كأحد المؤسسات الرائدة في القطاع المصرفي في دولة قطر. وقد تم تحقيق ذلك من خلال استراتيجية البنك، والتي تتضمن على سبعة مبادئ توجيهية استراتيجية، بالإضافة إلى النموذج الخاص بإعادة التنظيم الاستراتيجي والقائم على خمسة محاور استراتيجية رئيسية. وواصل بنك الدوحة التركيز على تعزيز تجربة العملاء، وتعزيز الإيرادات، وخفض التكاليف. بالإضافة إلى ذلك، فإننا ندرك أن التغيرات على المستوى الجيوسياسي والاقتصاد الكلي وغيرها من التغيرات على الصعيد العالمي يمكن أن تؤثر على القطاع المصرفي وعلى البيئة التشغيلية للبنك، ولذلك ستبقى عملية إدارة المخاطر ورأس المال من ضمن مجالات التركيز الاستراتيجي الرئيسية للبنك. وفي ضوء التطور السريع في عالم التكنولوجيا، يضع بنك الدوحة التقنية والابتكار في صميم استراتيجيته، ولذلك سوف نستمر في تبني التكنولوجيا المتطورة لبناء حلول تتمحور حول احتياجات وتطلعات العملاء. علاوة على ذلك، فإن ثقافة البنك تعزز التمكين والمساءلة وتطوير الكفاءات، وكل ذلك، جنبًا إلى جنب مع قيمنا، من شأنه أن يدفع البنك إلى الأمام نحو مستقبل أكثر إشراقًا.

ومع دخول الخدمات المالية آفاقاً جديدة في ظل تنامي الدور التقني واحتدام المنافسة والتطور السريع على المستوى التنظيمي، يبقى بنك الدوحة ملتزمًا تمامًا تجاه عملائه ومساهميه وموظفيه والمجتمع ككل.

المنتجات والخدمات

كما تعلمون فإن الوضع الاقتصادي الذي يشهده العالم بسبب جائحة كورونا والإجراءات المتبعة من معظم دول العالم لمواجهة الانتشار السريع للفيروس، قد شكل أزمة صحية مُقلقة تواجه العالم مما أثر سلباً على البشرية والاقتصاد العالمي.

وقد استمر بنك الدوحة في اتخاذ جميع الإجراءات الفورية والممكنة لمواجهة الجائحة وللمحافظة على سلامة العملاء والحفاظ في الوقت ذاته على مستوى الخدمات المتوقع، الأمر الذي استدعى البنك بصورة مُلحّة تسريع جميع المبادرات بخصوص التحوّل الرقمي والذي أكسب البنك موقعاً بين أكثر البنوك المؤثّرة وذلك في البحث المستقل والمُعدّ من قبل Stat IPSOS. ويُعد هذا الإنجاز ثمرة تركيز البنك على تقديم الخدمات الرقمية من خلال القنوات البديلة وتشجيع العملاء في الوقت ذاته على الاستغناء عن زيارة فروع بنك الدوحة حيث تم تحفيزهم بشكل كبير من خلال الاستمرار في الحملة الرئيسية لتفعيل استخدام القنوات الرقمية والمدعومة بحوافز للعملاء لتسريع تحقيق التقدّم بالنسبة إلى الخدمات الرقمية وزيادة استخدامها بنسبة ١٠٠٪ من حيث المستخدمين النشطين و٤٢٪ من حيث المعاملات المالية عبر القنوات الرقمية خلال عام ٢٠٢٠-٢٠٢١.

وعلى الصعيد الرقمي، أطلق بنك الدوحة ميزة الدخول إلى تطبيق الجوال المصرفي عبر بصمتي الوجه أو الصوت، وخدمة تنزيل شهادات الآيبان وإيصالات المعاملات وتفعيل البطاقات الائتمانية وإنشاء أرقام المرور للبطاقات وتحديث المعلومات الشخصية من خلال تطبيق الجوال المصرفي وخدمة الإنترنت المصرفية بالإضافة إلى تنزيل الكشوف الإلكترونية من خلال خدمة الإنترنت المصرفي.

وفي إطار الجهود الرامية إلى تعزيز تجربة العملاء، أطلق بنك الدوحة برنامج لإدارة الشكاوي للإجابة عن جميع استفسارات العملاء من خلال كافة نقاط الاتصال مع العملاء ضمن وقت قصير. وضمن تركيزه القوي على العملاء، عمل البنك دون انقطاع على توظيف استطلاعات العملاء في تعزيز الأداء الكلي لقنوات البنك الإلكترونية الأمر الذي انعكس إيجاباً في التقييم العام المرضي الأخير لتطبيق بنك الدوحة والذي بلغ ٤,٧/٥

في كلٍ من متجر غوغل بلي ومتجر آبل. كما واصل بنك الدوحة تركيز جهوده على توسيع أعمال بوابات الدفع من خلال استقطاب العملاء.

أيضاً سجّل العام ٢٠٢١ استمرار بنك الدوحة في تطبيق محفظة Doha Easy Pay والذي يُمكن العملاء من السداد بسرعة وأمان وسلاسة بإضافة بطاقات الخصم والائتمان الخاصة بهم إلى التطبيق حيث أصبح بإمكان عملاء بنك الدوحة تنزيل التطبيق من متجر آبل أو متجر غوغل بلي ومن ثم إنجاز عمليات الدفع لمشترياتهم بمجرد تثبيت الكاميرا على رمز الاستجابة السريعة. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن التطبيق مستخدميه من تحويل الأموال إلى المستفيدين بصورة فورية وذلك بربط بطاقة الخصم الخاصة بهم من بنك الدوحة بمحفظة التطبيق. وقد نالت محفظة الدوحة الرقمية استحسان العملاء ووصل عدد العملاء الذين قاموا بتنزيل التطبيق إلى أكثر من ٢٧ ألف عميل بحلول ديسمبر ٢٠٢١.

واستمر العمل في تعزيز المعالجة القائمة على المعاملات وتقديم أول تجربة مصرفية رقمية، حيث بذلنا جهودًا مكثفة لتثقيف العملاء ودعمهم وقد حققت استراتيجية تخفيف عبء تنفيذ معاملات العملاء في الفروع إلى إنجاز ٨٨٪ من الودائع النقدية بما في ذلك عملاء الشركات عبر ماكينات الإيداع النقدي في عام ٢٠٢١.

وبغية المحافظة على أعلى مستوى من الأداء ضمن مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد وسعياً لتقديم الخدمات ذات التصميم الخاص لا سيما لشريحة العملاء الميسورين في بنك الدوحة، يُقدّم البنك باقة من أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية ومنتجات التأمين المصرفي الاستثنائية بالشراكة مع شركة "ميتلايف" واستطاع بنك الدوحة بفضل ذلك الحصول على جائزة "أكبر عدد من البوالص الصادرة" من الشركة نفسها في منطقة الخليج عام ٢٠٢٠. ويعود الفضل في ذلك بالتأكيد إلى الثقة والتقدير الذي يكنه عملاء بنك الدوحة للبنك بصفته المؤسسة المالية الرائدة والمفضلة والموثوقة في قطر.

كما حرص بنك الدوحة هذا العام على إطلاق المزيد من الحملات الرائعة للعملاء بمزايا ومكافآت قيّمة. وبمناسبة اليوم الوطني لدولة قطر والذكرى الثامنة عشر لبرنامج الدانة ولما حققه خلال السنوات الماضية من نجاحات، فقد أطلق بنك الدوحة برنامج الدانة ٢٠٢١ الذي استمر حتى ٣١ يناير ٢٠٢٢ وقدم مجموعة واسعة من الجوائز النقدية القيّمة التي تضمنت سحبًا على الجائزة الكبرى بقيمة واحد مليون ريال قطري لفائز واحد بالإضافة إلى سحبين خاصين بقيمة ١٠٠ ألف ريال قطري لكل جائزة. بالإضافة إلى ذلك، حصل عملاء الدانة على مكافآت متميزة أخرى، تضمنت على ٢٠ جائزة بقيمة ١٠,٠٠٠ ريال قطري لكل جائزة، و٢٠ جائزة بقيمة ٥,٠٠٠ ريال قطري لكل جائزة.

وخلال العام ٢٠٢١ قام بنك الدوحة بإطلاق العديد من الحملات وقد تضمنت على مجموعة من المزايا لجميع فئات المنتجات بما في ذلك مجموعة تنافسية من خيارات التمويل الشخصي بأسعار تفضيلية مع إمكانية تأجيل سداد القروض ومزايا بطاقات الائتمان التي تلبي احتياجات نمط حياة العميل. وزاد بنك الدوحة قيمة الاسترداد النقدي لحملة القروض الشخصية إلى ٥,٠٠٠ ريال قطري لتعزيز استقطاب العملاء ومشتريات القروض وطرح حملات تشجيع القروض الرقمية من خلال القنوات الرقمية لزيادة قيمة قروض العملاء الحاليين بالإضافة إلى المكافآت لاستقطاب العملاء القطريين الجدد حيث بإمكانهم الحصول على قروض شخصية بفائدة ٢,٥٪ وفترة سماح للسداد ٦ أشهر في حال تحويل قروضهم لبنك الدوحة بالإضافة إلى حملة قروض السيارات والتي تقدم تأميناً شاملاً مجانياً للسنة الأولى ونسبة فائدة تصل إلى ١,٩٩٪.

وفي إطار الجهود المبذولة للمحافظة على موقعه الريادي في استخدامات وإصدار بطاقات الائتمان، وبعد إطلاقه لبطاقة فيزا المعدنية الجديدة المصحوبة بمجموعة كبيرة من الامتيازات الفاخرة، عمل بنك الدوحة على تقديم وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء وذلك من خلال تقديم منتجات جديدة متمثلة في فيزا (سيغنتشر) وفيزا بلاتينيوم لجذب العملاء الجدد بالإضافة إلى تقديم عرض مبتكر لبطاقة الاسترداد النقدي حيث بإمكان العملاء استرداد ١٠٪ نقداً على جميع فئات التسوق النقدي، كما قام البنك أيضاً بإطلاق مجموعة متكاملة من خلال

بطاقات الشركات. أيضاً واصل البنك في اشراك عملاء البطاقات في عدة حملات للاستحواذ والإنفاق بما في ذلك حملة أيفون والقروض بالإضافة إلى امتلاك البنك مجموعة واسعة من الشراكات التجارية مع عدد من التجار وتطبيقات الهاتف المحمول عبر الانترنت من ضمنها ٥١ إيست ودور السينما فوكس ونوفو وتطبيق "إنترتينر بنك الدوحة". هذا بالإضافة إلى حملات الدفع اللاتلامسي مع بطاقات بنك الدوحة الائتمانية.

وبناءً على تميزه في الخدمات المصرفية، سعى بنك الدوحة إلى تزويد عملائه من الشركات بالقنوات والمنتجات والخدمات والحلول المصرفية لتلبية متطلباتهم المصرفية بأقصى درجات السهولة والراحة وبأكثر الطرق أمانًا. ومن هذا المسعى، أطلق بنك الدوحة لعملائه من الشركات هذا العام خدمته الرقمية بالإضافة إلى إطلاق مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات الجديدة لتزويد عملائنا من الشركات بقدرات معززة لتحقيق التميز. حيث تم توفير أجهزة صراف آلي لتمكين العملاء من إيداع النقد والشيكات دون الحاجة إلى طلب المساعدة من فروع البنك. هذا بالإضافة إلى خدمة طلب دفتر شيكات من خلال منصة "تدبير" التي تقدم خدمات إدارة النقد لعملائنا من الشركات وتساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية لشركاتهم كما تسهم في خفض تكلفة التشغيل وتوفير نظام أفضل للمحاسبة والتسويات مع التركيز على تحسين نسب السيولة. ومن خلال هذه المنصة، بإمكان عملائنا من الشركات سداد فواتير الخدمات الخاصة بهم وكذلك رواتب موظفيهم دون أي متاعب. ومن أجل تزويد العملاء بأدوات المطابقة الآلية بدأ البنك في إرسال كشوفات الحساب آلياً للعملاء عبر بروتوكول آمن لنقل الملفات وإصدار نماذج إلكترونية لمعاملات إدارة النقد والتجارة وذلك بهدف تسهيل تنفيذ طلبات العملاء.

ونسبة لتأثر السوق بتفشي جائحة كوفيد ١٩، تمكن البنك وتماشيا مع الرؤية الاستراتيجية للدولة من تحقيق تقدم كبير في الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية وارتفعت نسبة المعاملات عبر الإنترنت من ٦٣٪ إلى ٧٤٪ في معاملا التحويلات المحلية ومن ٢٩٪ إلى ٤٥٪ للتحويلات المالية الدولية. هذا بالإضافة إلى تطبيق لائحة جديدة للرسوم والعمولات لعملاء الخدمات المصرفية التجارية.

كما أجرى البنك سلسلة من الندوات عبر الإنترنت حول الابتكار في مجال المدفوعات وإدارة النقد بمشاركة شركة فيزا وشركة "إن سي آر" وشركة (بروغرس سوفت قطر – Progress Soft) وذلك من أجل اطلاع العملاء على أحدث الاتجاهات والتطورات التكنولوجية في الصناعة المصرفية، كما شارك البنك في برنامج الضمانات الوطني للاستجابة لتداعيات جائحة كورونا مع بنك قطر للتنمية وذلك لتسهيل تمويل المتطلبات الفورية المتعلقة بسداد رواتب الموظفين ومستحقات الإيجار للشركات المتضررة في إطار مجابهة التأثيرات الناجمة عن تفشي فايروس كورونا على السوق.

وانطلاقاً من الجهود المبذولة في إطار المسؤولية المجتمعية، عقدت وحدة الخدمات المصرفية شراكة مع المركز الدولي للأمن الرياضي لدعم مبادرات تنمية الشباب ولتعزيز التطوير الوظيفي، بما يحقق المنفعة للمجتمع حيث قامت وحدة الخدمات المصرفية الخاصة برعاية ستة متدربين مقيمين في دولة قطر وخارجها للعمل في مختلف المشاريع منها مشروع بيت الرياضة العالمية والمجتمع الرقمي ووضع بروتوكولات كوفيد ١٩ للأنشطة الرياضية وتطوير دليل إرشادي لصانعي السياسات حول أمن الأحداث الرياضية الكبرى وتوفير أدوات تبادل المعلومات بالإضافة إلى مبادرات حماية الطفل وبرنامج (انقذ الحلم). وقد شارك البنك في حملة التبرع بالدم مع مؤسسة حمد الطبية وحملة مبادرات دعم شهر التوعية بسرطان الثدي والمشاركة في مبادرة زراعة مليون شجرة وحملة تنظيف الشواطئ لوزارة البلدية، بالإضافة إلى قيام البنك بالمساهمة في دعم حملة مؤسسة قطر الخيرية "علمني ليستمر الأمل" والتي يتوقع أن يستفيد منها ٨٠٠٠ طالب وطالبة داخل قطر والطلاب الأيتام في ١١ دولة حول العالم. كما ساهم البنك بمبلغ ٢٠٠ ألف ريال قطري لدعم جمعية الهلال الأحمر القطري في النسخة السابعة من حملتها السنوية "الشتاء الدافئ" لتوفير الاحتياجات الأساسية للاجئين والنازحين خلال أشهر الشتاء للبلدان التي تعاني من النزاعات.

الجوائز:

ونظراً للملاءة والمتانة المالية التي يتمتع بها بنك الدوحة على المستويين المحلي والإقليمي 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 خلال عام ٢٠٢١ بالإضافة إلى الجوائز التي حصل عليها في الأعوام السابقة على جائزة أفضل مزود لخدمات التمويل التجاري في قطر من قبل جلوبال فاينانس وجائزة "الحوكمة الرشيدة في مجال الخدمات المالية" كما حصل على جائزة أفضل محفظة رقمية في قطر وأفضل تطبيق للدفع الرقمي من قبل مجلة جلوبال بزنس ريفيو ومجلة انترناشيونال بيزنس. وجائزة "أفضل بنك رقمي في قطر ٢٠٢١" من مجلة وورلد إيكونوميك كما حصل البنك على جائزة "أفضل بنك تجاري" في قطر من قبل مجلة وورلد بيزنس كما فاز البنك بجائزة التفوق ضمن جوائز الأعمال (BIZZ AMEA AWARDS) وذلك لجهود البنك في تعزيز الجهود الخيرية والإنسانية كما تم تكريم البنك وحصل على جائزة الشريك الأسرع نمواً في قطر من قبل ماستركارد باعتباره الشريك الأسرع نمواً في مجال خدمات بوابة الدفع من ماستركارد تقديراً للجهود الرائدة في اعتماد واستخدام المدفوعات الرقمية في الدولة.

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/ خالد بن خليفة آل ثاني - رئيس مجلس الوزراء وإلى سعادة السيد/ علي بن أحمد الكواري - وزير المالية وإلى سعادة الشيخ/ محمد بن حمد بن قاسم آل ثاني - وزير التجارة والصناعة وإلى سعادة الشيخ/ بندر بن محمد بن سعود آل ثاني - المحافظ وإلى جميع المسؤولين بمصرف قطر المركزي ووزارة التجارة والصناعة 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.

والله ولي التوفيق،،،

فهد بن محمد بن جبر آل ثاني
رئيس مجلس الإدارة