بنك الدوحة
DOHA BANK

تقرير مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في ٢٠١٤/١٢/٣١

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 ٢٠١٤ 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 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 ٣١ فرعاً بالإضافة إلى عشرة فروع إلكترونية و١٥ مكتب دفع وثلاثة فروع متنقلة و١٥٢ جهاز صراف آلي من ضمنها ٢٢ جهاز بدولة الإمارات العربية المتحدة وجهازين بدولة الكويت. وعلى الصعيد الدولي، يوجد للبنك أربعة فروع في كل من إمارة دبي وإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة وفرع بدولة الكويت وفرع في مومباي بالهند، هذا بالإضافة إلى أحد عشر مكتبا تمثيليا في كل من سنغافورة واسطنبول بتركيا وطوكيو باليابان وشنغهاي بالصين ولندن بالمملكة المتحدة وسيئول بكوريا الجنوبية وفرانكفورت بألمانيا وسيدني بأستراليا وتورونتو بكندا وهونج كونج وإمارة الشارقة بدولة الإمارات العربية المتحدة.

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.

وانسجاماً مع استراتيجية التوسع المعتمدة من مجلس الإدارة حصل البنك خلال العام على رخصة من بنك الاحتياط الهندي لمزاولة الأعمال المصرفية بالهند، وتبعاً لذلك حصلنا على موافقة السادة المساهمين في اجتماع الجمعية العامة العادية الذي عقد في شهر مارس ٢٠١٤ على شراء فرع أو أكثر من فروع أحد البنوك الأجنبية العاملة بالهند لاستخدام هذا الترخيص، وقد تم بالفعل في شهر أبريل من عام ٢٠١٤ توقيع اتفاقية مع بنك أتش اس بي سي – عُمان لشراء الأعمال المصرفية الخاصة بهم في الهند. وبتاريخ ٣٠ نوفمبر ٢٠١٤ وافقت الجمعية العامة غير العادية للمساهمين على خطة الدمج بموجب القسم رقم (٤٤/أ) من قانون التنظيم المصرفي لسنة ١٩٤٩ في الهند التي تقضي بشراء عمليات بنك اتش اس بي سي عمان في الهند ودمجها مع عمليات فرع بنك الدوحة في الهند على أساس مبدأ استمرارية الأعمال، وسوف يتم اتمام هذه الصفقة بعد استكمال أخذ موافقة الجهات الرقابية ذات الاختصاص في كل من قطر والهند وعُمان وجيرسي وتلبية متطلباتهم.

وتمهيداً للدخول بالسوق الهندي، عقد البنك في الربع الثاني من عام ٢٠١٤ ندوتين في كل من مدينة مومباي ومدينة تشيناي حول الفرص الاستثمارية المتاحة في كل من دولة قطر ودول مجلس التعاون الخليجي وحضرها مجموعة من رجالات الأعمال ورؤساء الشركات الهندية وعدد من المسؤولين الكبار بالقطاعين المصرفي والاقتصادي.

وفي هذا المجال، لا بد وأن نشير إلى أن الهند تربطها علاقات تجارية ضخمة ليس مع دولة قطر ودول مجلس التعاون الخليجي فحسب بل وتمتد إلى جميع الدول التي يوجد للبنك تواجد فيها من خلال مكاتب التمثيل المنتشرة

بنك الدوحة
DOHA BANK

بمختلف بقاع العالم. إن هذا التواجد سوف يمكن البنك من خدمة الشركات العاملة بمختلف هذه الدول كما سيتيح له اقتناص الفرص الاستثمارية وتحقيق منافع أفضل للمساهمين.

كما عززنا في نهاية عام ٢٠١٣ قاعدة رأس مال البنك الأساسي ونسبة كفاية رأس المال إضافة إلى قدرة البنك على عملية الإقراض والمنافسة ومن إمكانيات البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية من خلال إصدار أدوات رأس مال أساسي بمبلغ ٢ مليار ريال قطري مؤهلة كرأس مال أساسي إضافي للإصدار في قطر وفقاً لشروط ومتطلبات السادة مصرف قطر المركزي.

لقد حقق بنك الدوحة خلال عام ٢٠١٤ نسب نمو ملحوظة بكافة المؤشرات المالية حيث ارتفع إجمالي الموجودات من مبلغ ٦٧ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ إلى مبلغ ٧٥,٥ مليار ريال قطري عام ٢٠١٤ أي بزيادة قدرها ٨,٥ مليار ريال قطري ونسبة نمو ١٢,٨% وسجلت القروض والسلف نسبة نمو تعادل ١٨,١% حيث ارتفعت من مبلغ ٤١,١ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ إلى مبلغ ٤٨,٦ مليار ريال قطري عام ٢٠١٤.

كما حققنا نسبة نمو في إجمالي ودائع العملاء تعادل ٨,١% حيث ارتفع إجمالي الودائع من مبلغ ٤٢,٥ مليار ريال قطري عام ٢٠١٣ إلى مبلغ ٤٥,٩ مليار ريال قطري عام ٢٠١٤ أي بزيادة قدرها ٣,٤ مليار ريال قطري، ونسبة نمو في إجمالي حقوق المساهمين تعادل ٠,٢% حيث بلغت ١١,٣ مليار ريال قطري.

كما وتظهر البيانات المالية أيضا بأن البنك قد حقق نسبة نمو في صافي أرباح البنك بواقع ٣,٥% حيث ارتفع صافي الربح من ١,٣١٣ مليون ريال قطري عام ٢٠١٣ إلى مبلغ ١,٣٥٩ مليون ريال قطري عام ٢٠١٤. وتظهر وجود نسبة نمو في إجمالي الإيرادات التشغيلية بواقع ١٢,٥% حيث بلغت الزيادة في الإيرادات التشغيلية مبلغ ٣١٨ مليون ريال قطري. وقد انعكست هذه النتائج الطيبة على معدلات الأداء، حيث بلغت نسبة العائد على متوسط حقوق المساهمين ١٦,٥% ونسبة العائد على متوسط الموجودات ١,٩٣%.

واعتمادا على هذه النتائج، اتخذ مجلس الإدارة قراراً في اجتماعه الذي عقد بتاريخ ٢٠ يناير ٢٠١٥ التقدم بتوصية إلى الجمعية العامة للمساهمين للموافقة على توزيع أرباح نقدية بواقع ٤ ريال قطري للسهم الواحد أي ما يعادل نسبة ٤٠% 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 تضمنت 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.

بنك الدوحة
DOHA BANK

الخدمات والمنتجات:

شهد عام ٢٠١٤ طرح العديد من الخدمات والمنتجات المصرفية المتطورة، وقد شملت مجالات التطوير 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 نهاية عام ٢٠١١ ومنتصف عام ٢٠١٢ تدشين الشكل الجديد لفروع بنك الدوحة في كل من الخليج الغربي "The Gate" والمتحف وباركو مول وفرع الخور والتي روعي في تصميمها راحة العملاء وسهولة وانسياب العمل إضافة إلى أعلى المعايير المتعلقة بتقديم الخدمة للعملاء. كما تم خلال عام ٢٠١٣ تنفيذ هذا التصميم بفرع أبو هامور بمجمع دار السلام التجاري وفرع المرقاب الجديد. كما تم خلال عام ٢٠١٤ تنفيذ هذا التصميم على العديد من الفروع الأخرى مثل فرع أبو سمرة، فرع المنطقة الصناعية، فرع الخريطيات وفرع بن عمران 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 وطورنا خدمات مصرفية إضافية عبر الهاتف الجوال حيث مكّنا العملاء من الوصول إلى تفاصيل حساباتهم المصرفية بسهولة ويسر ومن إجراء 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. كما 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.

وقد أولينا اهتماماً خاصاً خلال العام لأنظمة أمن المعلومات لحماية مستخدمي خدماتنا المصرفية عبر الهاتف الجوال. كما أجرينا تعديلات على موقع بنك الدوحة الإلكتروني وأدخلنا عناصر أمان ذات فاعلية أكبر لحماية مستخدمي خدمات بنك الدوحة الفوري. وفي هذا الإطار وقع البنك اتفاقية مع شركة Ooredoo لتحديث البنية التحتية لشبكة المعلومات بهدف توفير أعلى درجات الأمن للعملاء وتمكينهم من الوصل الآمن للخدمات المالية على مدار الساعة ومن إجراء معاملاتهم المصرفية من أي جهاز ومن أي مكان في العالم بمنتهى السهولة والفاعلية. ونظرا لالتزام البنك بالمعايير العالمية في مجال إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات فقد حصل خلال هذا لعام على شهادة الآيزو 20000-2011.

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. وقد انضمت محلات مرزوق الشملان وأولاده خلال العام إلى موقع سوق الدوحة الإلكتروني بحسومات تصل إلى

٢٥% على اشهر الماركات العالمية للمتسوقين على الموقع الإلكتروني. وتعد شركة مرزوق الشملان وأولاده أحدى الشركات الرائدة في سوق الساعات الفاخرة وتضم تشكيلة متميزة من مختلف العلامات التجارية الشهيرة.

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.

وخلال ذات العام شارك بنك الدوحة بالطرح العام الأولي لأسهم شركة مسيعيد للبتروكيماويات القابضة، حيث استقبل طلبات الاكتتاب من المشاركين بكافة فروعه المنتشرة بأرجاء دولة قطر، وقدم حلول ائتمانية للمكتتبين المؤهلين تصل إلى نسبة ١٠٠% من قيمة المبالغ المكتتب بها من قبل عملاء البنك.

وتم خلال عام ٢٠١٤ وللسنة الرابعة على التوالي إضافة امتيازات جديدة لحاملي بطاقات دريم الائتمانية سواء كانوا من العملاء القدامى أو العملاء الجدد، حيث مكناهم من الحصول على استرداد نقدي بنسبة ٥% عند استخدام البطاقة الائتمانية خارج دولة قطر وعلى نسبة ٢% عند استخدامها داخل دولة قطر خلال الأشهر يونيو ويوليو وأغسطس ٢٠١٤. وتعتبر هذه الحملة الأكثر جاذبية بالسوق القطري، ولهذا فقد شجعت معظم العملاء على استخدام بطاقاتهم الائتمانية خلال العطلة الصيفية، هذا عدا عن تقديم خصومات مجدية على بطاقات الائتمان 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 ونسبة ٧% خلال الحملة الصيفية، 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 الحادية عشرة لبرنامج الدانة ولما حققه هذا المنتج خلال السنوات الماضية من نجاحات، فقد قمنا خلال عام ٢٠١٤ بإعادة هيكلة برنامج الجوائز بما يتناسب والذكرى الحادية عشر لهذا البرنامج حيث ارتكزت إعادة هيكلة برنامج الجوائز على مبدأ "الدانة للجميع" أي بمعنى أن كافة عملاء هذا البرنامج سيستفيدون من برنامج الجوائز بطريقة أو بأخرى، حيث تضمن البرنامج على سحوبات ربع سنوية على جائزة مليون ريال قطري مقابل الاحتفاظ بمبلغ ١,٠٠٠ ريال قطري خلال الأشهر المؤهلة للسحب، كما أتاح أيضاً فرص المشاركة بالسحوبات الشهرية والسحوبات التي تقام كل شهرين والاستفادة من فرص الفوز بجوائز مالية تتراوح ما بين ١٠,٠٠٠ ريال قطري إلى ٥٠٠,٠٠٠ ريال قطري اعتماداً على الحد الأدنى من المبالغ المحتفظ بها حسب شروط البرنامج.

كما أعدنا طرح العروض الخاصة لعملاء قروض السيارات بامتيازات جديدة وجذابة مثل 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، وتم تدعيم هذه الحملات بخصومات وامتيازات أكبر خلال شهر رمضان المبارك والأعياد.

الجوائز:

ونظرا 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 بالإضافة إلى الجوائز التي حصل عليها في الأعوام السابقة على جائزة "أفضل بنك تجاري بالشرق الأوسط لعام ٢٠١٤" من مجلة جلوبال بانكينج آند فاينانس وعلى جائزة "بيزَ ٢٠١٤ – ما بعد النجاح" من الاتحاد العالمي للأعمال وجائزة "بنك العام للخدمات المصرفية المقدمة للأفراد" من انتربرايز آجيليتي كما حصلنا أيضاً على جائزة دوتشة بنك للتميز في نظام المعاملات الإلكترونية المباشرة باليورو وعلى جائزة "أفضل بنك تجاري إقليمي" من مجلة بانكر ميدل إيست وجائزة "أفضل بنك في مجال الخدمات المصرفية للأفراد في قطر" من مجلة ذا إيجان بانكر في سيدني، وحصل على جائزتي "أفضل بنك محلي في مجال الخدمات المصرفية للأفراد" و"أفضل بنك محلي في مجال التمويل التجاري" من مجلة إيجان بانكنع أند فاينانس.

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