

قطاع الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية الإلكترونية

خدمات مصرفية متميزة

يلعب قطاع الخدمات المصرفية للأفراد دوراً هاماً في توفير الخدمات المصرفية المتميزة لعملاء البنك. وقد شهد القطاع خلال عام 2008 عدد من التعديلات الهيكلية والإدارية والتي ساهمت في تحسين الأداء وتنظيم وتسيير الأعمال. ويعمل القطاع في إطار الإستراتيجية العامة للبنك والرامية إلى توفير أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية لجمهور العملاء. وكانت نتائج أعمال القطاع خلال عام 2008 إيجابية بفضل تضافر جهود جميع موظفي شبكة الفروع وإدارة القطاع من أجل تقديم خدمات مصرفية متميزة لجمهور العملاء وزيادة قاعدة عملاء البنك. كما واصل القطاع تطبيق سياسة متحفظة على مستوى محفظة القروض المقسطة تشبهاً مع التعليمات والضوابط الجديدة التي صدرت عن بنك الكويت المركزي كما قام بتقديم اختيارات متنوعة ومتعددة من الودائع والحسابات التي ترضي جميع شرائح العملاء وتتماشى مع احتياجاتهم.

التوسع في شبكة الفروع

عمل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد خلال السنة على تحقيق إستراتيجية البنك الرامية إلى التوسع في شبكة الفروع في الكويت والوصول إلى العملاء أينما تواجدوا. ومن هذا المنطلق، قام القطاع خلال العام بافتتاح ثلاثة فروع جديدة في كل من شارع فهد السالم وشارع السور وضاحية عبدالله المبارك ليصل إجمالي عدد فروع البنك إلى 54 فرعاً تؤكد تشغيل التجاري لثاني أكبر شبكة فروع محلية في الكويت. كما دأب القطاع على تطوير وتحسين المظهر العام لعدد من الفروع وإضفاء العصرية المصرفية على فروعه ويستمر البنك في إضفاء المزيد من التحسينات على كافة خدماته ومنتجاته المقدمة لتلبية احتياجات كافة شرائح المجتمع مثل حساب الريادة وحسابي الأول ومنتجات الودائع المختلفة ويقوم على تطوير الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء من خلال موقع البنك www.cbk-online.com

التواصل مع العملاء

يدرِك قطاع الخدمات المصرفية بالبنك أهمية التواجد في الفعاليات والمهرجانات التسويقية التي تهدف إلى تسويق منتجات القطاع، وتحقيقاً لهذا الغرض شارك القطاع خلال العام، وبالتعاون مع إدارة الإعلان والعلاقات العامة، في العديد من الفعاليات والمهرجانات التسويقية التي هدفت إلى عرض وتقديم المنتجات والخدمات المصرفية التي يقوم البنك بتوفيرها.

خدمة العملاء أهم أولوياتنا

واصل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد اجتذاب الموظفين الجدد وتدريبهم لرفع مستوى مهاراتهم وتعريفهم بالمنتجات والخدمات التي يوفرها القطاع بهدف صقل خبراتهم لخدمة العملاء بصورة أفضل. وكذلك حرصت إدارة القطاع على التعاون الوثيق مع بعض الجهات الاستشارية المتخصصة بهدف وضع دليل جديد يوضح للموظفين كيفية التعامل مع العملاء في كافة المواقف.

مركز البطاقات

وحرصاً من البنك على سلامة المعاملات المصرفية التي تتم من قبل العملاء بواسطة بطاقات السحب الآلي ATM Cards و البطاقات الائتمانية Credit Cards، فقد قام البنك تدريجياً باستبدال البطاقات المغنطة ببطاقات جديدة تشمل على الشريحة الذكية Chip Cards. كذلك يتم العمل على تحسين وتطوير نظام الرسائل القصيرة SMS ليُشمل إخطار العملاء عن المستحقات المالية المترتبة عند استخدام بطاقات الائتمان وكذلك الدفعات المالية التي تتم سداداً للمستحقات، إضافة إلى المشتريات والسحوبات المعمول بها حالياً. كما سيُطرح البنك لعملائه خدمة الدفع الفوري للمستحقات على البطاقة الائتمانية والتي بموجبها يستطيع العميل سداد المستحقات المالية على البطاقة من خلال جميع القنوات المتاحة بما فيها فروع بنك التجاري وموقع الانترنت ومركز الاتصال وأجهزة السحب الآلي.

برنامج خصومات التجاري

وسعيًا وراء إضافة خدمات ومزايا فريدة لحاملي البطاقات الائتمانية، فقد أبرم البنك اتفاقيات عديدة مع مختلف المطاعم والفنادق

والمحلات التجارية وأماكن الترفيه في الكويت وذلك لمنح العملاء خصومات عديدة وقيمة على مشترياتهم التي تتم بواسطة البطاقات الائتمانية. كما قام البنك التجاري الكويتي مؤخراً بتوسيع شبكة أجهزة السحب الآلي ATM عن طريق تجهيز عدد من سيارات خدمات السحب الآلي والتي تهدف إلى تقديم خدمات السحب الآلي التقليدية في المناطق التي لا تتواجد فيها هذه الخدمة، كما حرص البنك من خلال فريق عمل مختص على أن تتواجد هذه السيارات في الأماكن والمناسبات التي تتطلب ذلك. وسوف يواصل القطاع خلال عام 2009 جهوده الرامية إلى إضفاء مزيد من التحسينات على كافة الخدمات المقدمة للعملاء وذلك لتحقيق الرضا التام لدى العملاء.

قطاع الائتمان التجاري

سوف يظل عام 2008 حاضراً في الأذهان لما شهده من تفجر الأزمة المالية العالمية التي ألقت بظلالها على كافة الأسواق العالمية بما فيها السوق الكويتي الذي لم يكن بمنأى عن تداعيات تلك الأزمة. وقد تأثرت كافة قطاعات الاقتصاد بتلك الأزمة العالمية حيث شهدت أسواق الأسهم الخليجية تراجعاً حاداً وبالأخص خلال الفترة اللاحقة لشهر سبتمبر 2008 وذلك في ضوء الأوضاع الاقتصادية المتردية التي عانت منها الأسواق العالمية. ومما لا شك فيه أن الأوضاع الاقتصادية العالمية المضطربة كان لها أثراً سلبية على البنوك المحلية والإقليمية. وتعتبر الشركات الاستثمارية هي أول الجهات المتضررة في دولة الكويت من تلك الأزمة، حيث تراجعت قيمة استثماراتها مما دفع تلك الشركات للحصول على التمويل اللازم من البنوك في ظل شح السيولة الذي عانت منه شركات الاستثمار، وكذلك فقد كان لتلك الأزمة آثار سلبية على بعض المؤسسات المالية الكبرى وهو ما أدى بدوره إلى وجود حالة من الترقب حول قدرة تلك المؤسسات على مواصلة أعمالها. ونظراً لحالة الركود الاقتصادي التي تشهدها الأسواق العالمية واستمرار تراجع أسعار النفط الذي انخفض سعره ما يقارب 30 دولار أمريكي للبرميل، فإنه من المتوقع أن ينعكس ذلك بالسلب على أداء كافة اقتصادات المنطقة.

ومن المتوقع استمرار حالة الركود الاقتصادي والأوضاع الاقتصادية غير المواتية خلال عام 2009 والتي سوف يعمل البنك خلاله على توحيد كافة جهوده للمحافظة على مكانته الرائدة، وتنويع المحفظة الائتمانية على أساس انتقائي بما يساهم في تحقيق قدر كبير من النمو المتوازن في كافة مجالات الائتمان، وبالتالي توفير مصادر متنوعة للإيرادات وعوائد متميزة للمساهمين. وخلال مطلع عام 2008 استمر البنك في توسيع كافة أنشطة أعماله - على أساس من الحيطة والحذر - وذلك نتيجة لزيادة معدلات الإنفاق لكل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص والتي استمدت قوتها من ارتفاع أسعار النفط وفوائض الموازنة الحكومية غير المسبوقة.

ومن خلال فريق عمل مهني من الموظفين أصحاب الكفاءات والخبرات العالية، أولى قطاع الائتمان التجاري قدر كبير من الاهتمام الشخصي بعملائه في ظل التنافسية الشديدة التي بات عليها السوق. وقد ساهم "الاهتمام الشخصي بالعميل" والذي يوليه القطاع لعملائه ليس فقط في تميز البنك التجاري الكويتي في هذا المجال بين البنوك المنافسة الأخرى، ولكن أيضاً في تحقيق قدر كبير من النمو المتوازن في كافة قطاعات الأعمال وبالتالي توفير مصادر متنوعة للإيرادات وعوائد متميزة للمساهمين. ومن أحد المشاريع الكبيرة التي قام البنك بتمويلها خلال عام 2008 هو مشروع ترويبينات الغاز في محطة الزور الجنوبية لتوليد الطاقة الكهربائية حيث قدم البنك تمويلاً مقداره 1 مليار دولار أمريكي من إجمالي مبلغ التمويل الموجه لهذا المشروع، ومن ضمن المشاريع الكبرى الأخرى التي قام البنك بتمويلها كان مشروع تشييد المقر الجديد لبنك الكويت المركزي والذي ما زال قيد الإنشاء.

الإدارة المصرفية الدولية

تعمل الإدارة المصرفية الدولية من خلال إطار عمل يهدف في المقام الأول إلى تواجد البنك التجاري الكويتي وتوسيع نطاق أعماله في الأسواق العالمية، حيث أن مثل هذا التواجد في الأسواق العالمية سوف يوفر للبنك الميزة الإضافية لدعم عملائه ومساهميته وذلك عن طريق الاحتفاظ بقاعدة عريضة من علاقات العمل مع البنوك الأجنبية وكذلك الاحتفاظ بمراكز عمل مباشرة مع تلك البنوك من خلال الاستثمار وبشكل حذر في محفظة ترتكز أنشطتها في المقام الأول على الأعمال التجارية بما يساهم في تعظيم إيرادات البنك من العملات والأرباح. وتواصل الإدارة المصرفية الدولية أدائها المتميز من خلال المشاركة في القروض الجماعية

وكذلك المشاركة في الأعمال التجارية التي تنطوي على درجة مقبولة من المخاطر، بما يوفر للبنك علاقات العمل القوية مع شبكة عريضة من البنوك المراسلة الدولية المتميزة في مثل هذا النوع من المعاملات التي تركز على الأنشطة التجارية.

لقد كان عام 2008 عاماً آخر من التحديات التي واجهها البنك التجاري الكويتي والإدارة المصرفية الدولية، وبالرغم من ذلك تمكنت الإدارة المصرفية الدولية من المحافظة على معدلات الربحية للبنك. وقد عمدت الإدارة المصرفية الدولية على انتقاء عمليات التمويل المناسبة وذلك على أساس تحفظي، مما ساهم في تجنب الإدارة المصرفية الدولية للمخاطر والإنكشافات والاضطرابات المالية التي شهدتها الأسواق والبنوك خلال عام 2008. وخلال العام، تحققت الإيرادات بصورة أساسية من خلال المشاركات في القروض وذلك على أساس غير ممول، بالإضافة إلى تقديم التمويل لبعض الأعمال في أسواق يتم اختيارها على أساس انتقائي.

إدارة الخزينة

كان أداء إدارة الخزينة بالبنك متميزاً رغم الأزمة المالية العالمية التي شهدتها كافة الأسواق العالمية في عام 2008 والتي برزت نتيجة انهيار عدد من البنوك العالمية وكذلك تراجع قيمة الأسهم وانخفاض أسعار السلع، ولعل ما يميز هذا الأداء هو نجاح إدارة الخزينة في المحافظة على وتيرة النمو المتوازن في الأعمال في ظل هذه الظروف. وإزاء تباطؤ معدلات النمو الاقتصادي فقد انخفض حجم أنشطة الأعمال نسبياً خلال النصف الثاني من عام 2008، ومع ذلك فقد واصلت إدارة الخزينة الاحتفاظ بدورها الريادي كصانع سوق في كل من سوق تبادل القطع الأجنبي بالدولار مقابل الدينار الكويتي وكذلك في السوق النقدي للتعامل بالدينار الكويتي. بالإضافة إلى ذلك، تقوم إدارة الخزينة بأنشطة المتاجرة في كافة العملات الرئيسية في أسواق تبادل العملات الأجنبية لحساب البنك الخاص وكذلك لحساب عملائه. وخلال عام 2008 انصب تركيز إدارة الخزينة بصورة أساسية على توطيد العلاقات المصرفية مع العملاء من الشركات والتي كانت بمثابة محور الارتكاز والدعم التي اعتمد عليها البنك في توسيع حجم أعماله. وقد نجحت إدارة الخزينة في مساعيها الرامية دائماً إلى تلبية متطلبات عملائها وزيادة حجم أعمالها من خلال تحسين الوسائل التقنية المستخدمة بهدف تقديم أعلى مستويات الخدمة للعملاء. ولم تأل إدارة الخزينة جهداً في تطوير وتعزيز علاقاتها وأعمالها مع كبرى البنوك حول العالم والتي وفرت للبنك إمكانية الحصول على خطوط ائتمانية متنوعة وهو ما يؤدي إلى توفير مزيد من التنوع في مصادر التمويل.

وتبذل إدارة الخزينة قصارى جهودها الممكنة حتى يتبوأ البنك التجاري الكويتي مكانة مميزة ويصبح أحد البنوك المفضلة التي تقدم خدمات الخزينة المتميزة للعملاء من الشركات والأفراد على حد سواء. ويعزى نجاح إدارة الخزينة إلى إتباع أحدث الأساليب والتقنيات بالإضافة إلى فاعلية وكفاءة النظم والعمليات التي تستند إلى أفضل المستويات والممارسات المهنية والأخلاقية.

وعلى الرغم من الحصول على موافقة بنك الكويت المركزي للبدء في أنشطة المشتقات المالية، فقد فضلت إدارة الخزينة أن تتبع أسلوباً متحفظاً بشأن هذا الموضوع، حيث تم تعليق العمل في المشتقات المالية بصورة مؤقتة في الوقت الحالي إلى أن يتم الاستعداد التام للبدء في أنشطة المشتقات المالية عندما يكون الوقت مناسباً لذلك.

إدارة الاستثمار

2008 - عام من التحديات

كان عام 2008 عاماً آخر من التحديات بالنسبة لإدارة الاستثمار حيث شهد العديد من الاضطرابات المالية غير المسبوقة والتي طالت كافة أسواق العالم وهو ما أدى إلى تراجع الاستثمارات وانهيار قيمة كافة فئات الأصول وتسجيل أسوأ العوائد على مر العقود السابقة. وعلى الرغم من تلك الأوضاع المضطربة، استطاعت إدارة الاستثمار بالبنك الحفاظ على توازنها محققة أرباح معقولة نتيجة لبيع استثمارات في مختلف فئات الأصول. وقد ساهمت أيضاً كل من توزيعات الأرباح وأتعاب إدارة الصناديق في تحقيق الربحية للبنك.

الاستثمارات الخاصة بالبنك

تقوم إدارة الاستثمار بإدارة مجموعة كبيرة من فئات الموجودات المتنوعة والمختلفة المملوكة للبنك. وتباشر الإدارة كافة الأنشطة الاستثمارية للبنك من خلال فريق عمل يتكون بصورة أساسية من الموظفين الكويتيين أصحاب الكفاءات العالية. كما تعمل الإدارة وفقاً للإرشادات الصادرة عن بنك الكويت المركزي في شأن تنظيم عمليات الاستثمار حيث تشكل تلك الإرشادات والتعليمات الأساس الذي تقوم عليه السياسة الاستثمارية للبنك.

إدارة الأصول

بدأت إدارة الاستثمار في ممارسة أنشطة أعمالها المتعلقة بمجال إدارة الأصول في عام 2002. ويقوم البنك التجاري الكويتي حالياً بإدارة ستة صناديق استثمارية متنوعة توفر فرص استثمارية متميزة تعمل تحت اسم "صناديق التجاري". وضمن تلك الصناديق الستة هناك صندوقان يعملان وفق أحكام الشريعة الإسلامية، وتغطي هذه الصناديق مجموعة متنوعة من قطاعات ومجالات السوق في مختلف المناطق. ومما لا شك فيه أن أداء الصناديق الاستثمارية قد تأثر، شأنه في ذلك شأن كافة الاستثمارات التي تأثرت بفعل الأزمة المالية العالمية. والصناديق المطروحة الآن من قبل البنك التجاري هي على النحو التالي:

• الصندوق التجاري الاستثماري

يستثمر الصندوق - منذ طرحه البنك في مايو 2002 - في مجموعة من الأسهم عالية الجودة للشركات المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية.

• الصندوق التجاري المالي

يعد الصندوق التجاري المالي - منذ طرحه البنك في سبتمبر 2002 - أحد أفضل الصناديق أداءً وتميزاً مقارنة بالصناديق المنافسة في الكويت والتي تستثمر في نفس فئات الأصول ويستثمر الصندوق في مجموعة متنوعة من فئات الأصول ويقدم للمستثمرين بديلاً حقيقياً للودائع ويوفر لهم أيضاً درجة عالية من الأمان والسيولة.

• الصندوق التجاري للأسهم الخليجية

تم طرحه خلال ديسمبر 2005 ويتمشى أداء الصندوق منذ طرحه البنك مع أداء أسواق الأسهم الخليجية. ويستثمر الصندوق بشكل أساسي في الشركات ذات رؤوس الأموال الكبيرة وأسهم الشركات المتميزة والقابلة للنمو في منطقة الخليج.

• الصندوق التجاري الإسلامي

يستثمر الصندوق في الشركات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. ويتم إدارة الصندوق بصورة متحفظة للغاية منذ طرحه البنك في يوليو 2006.

• الصندوق التجاري الهندي

تم طرح هذا الصندوق - الذي يستثمر في مجموعة متنوعة من الصناديق - خلال يناير 2007 بهدف الاستثمار في أسواق الأسهم الهندية.

• الصندوق التجاري المالي الإسلامي

يعمل الصندوق - منذ طرحه البنك خلال ديسمبر 2007 - وفق أحكام الشريعة الإسلامية حيث يستثمر بصورة أساسية في الصناديق الإسلامية المالية وأدوات الدين الإسلامية.

توسعات مدروسة لزيادة الإيرادات والأتعاب

• شركة الاتحاد للوساطة المالية

لعبت إدارة الاستثمار دوراً رئيسياً في عملية استحواذ البنك التجاري على حصة مؤثرة من شركة الاتحاد للوساطة المالية. وقد تأسست شركة الاتحاد للوساطة المالية في عام 1984 كشركة مساهمة كويتية مغلقة حيث تعد واحدة ضمن أربعة عشر شركة وساطة مالية مرخص لها للعمل في أنشطة الوساطة المالية بالكويت.

ويتمثل النشاط الأساسي لشركة الاتحاد للوساطة المالية في تنفيذ أوامر الشراء والبيع المرتبطة بالأسهم المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. وتقوم الشركة بأنشطة الوساطة المالية من خلال مكتبها الرئيسي في مبنى سوق الكويت للأوراق المالية وكذلك من خلال أربعة مكاتب أخرى في مواقع مختلفة داخل الكويت.

• شركة التجاري للاستثمار CBK Capital

تم خلال النصف الأول من عام 2008 تأسيس شركة التجاري للاستثمار CBK Capital كشركة تابعة مملوكة بالكامل للبنك التجاري - برأس مال مدفوع مقداره 15 مليون دينار كويتي. وقد جاء تأسيس شركة التجاري للاستثمار CBK Capital بعد إجراء دراسة جدوى دقيقة وشاملة والحصول على الموافقات اللازمة من الجهات الرقابية المعنية. وقد لعبت إدارة الاستثمار دوراً بارزاً في تأسيس شركة التجاري للاستثمار.

وسوف تقوم شركة التجاري للاستثمار CBK Capital بتركيز أعمالها بصورة مبدئية في منطقة الخليج والشرق الأوسط وشمال أفريقيا وكذلك تقديم المنتجات والحلول المصرفية الاستثمارية إلى العملاء من المؤسسات المالية والأفراد على حد سواء.

يهدف قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك التجاري أن يصبح الشريك الجدير بثقة العملاء عن طرق تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية المتطورة وال حلول الاستثمارية المصممة خصيصاً لعملاء البنك من ذوي الملاة المالية العالية وعبر المراحل العمرية المختلفة وذلك من خلال فريق عمل يمتلك سجل حافل من الخبرات العريقة والمهنية والاحترافية العالية إلى جانب المصداقية في العمل والتميز في الأداء.

واستمر قطاع الخدمات المصرفية الخاصة - الذي قام البنك بتأسيسه في عام 2006 - في جهوده نحو تقديم خدمات مصرفية متميزة لعملاء البنك ذوي الملاة العالية وذلك من خلال تقديم الخدمات الشخصية المبتكرة لهذه الشريحة والتعامل معهم بصورة تنسجم مع الظروف والمتطلبات الخاصة بكل عميل على حدة.

ويولي قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك التجاري اهتماماً كبيراً لبناء وتعزيز علاقات طويلة الأجل مع الأجيال المتعاقبة من خلال بيئة عمل تتميز بأعلى قدر من السرية والخصوصية، ومن ثم يتم بناء وتوثيق علاقات العمل بصورة تركز على قاعدة متينة من الثقة المتبادلة. وبالتأكيد فعندما يضع العملاء ثقتهم في قطاع الخدمات المصرفية الخاصة لاستثمار ما لديهم من أصول، فإن هذا بدوره يفرض على قطاع الخدمات المصرفية الخاصة أهمية تعزيز هذه الثقة التي وضعها العملاء في التعامل مع البنك التجاري الكويتي كأحد أهم وأكبر البنوك المحلية في دولة الكويت وهو ما يوفر للعملاء راحة البال الدائمة بأن استثماراتهم في أيدي أمينة.

وإدراكاً من قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بأهمية الوقت لعملاء القطاع، فإن موظفي القطاع الذين هم على قدر كبير من المهنية والاحترافية يقومون دائماً بتزويد العملاء بالخدمات المصرفية والاستثمارية المبتكرة في إطار من السرية التامة التي تعزز الثقة المتبادلة بين القطاع والعملاء مع توفير أكبر قدر من العناية الشخصية بالعميل.

وفي هذا الإطار، فإن مركز الخدمات المصرفية الخاصة الذي تم تأسيسه لخدمة عملاء قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بصورة حصرية، يقدم خدماته من خلال موظفي علاقات العملاء المميزين والأكفاء حيث يعمل هؤلاء الموظفين لخدمة العملاء في كافة الأوقات كما يقوموا بالتأكد من تقديم كافة الخدمات والمنتجات المصرفية لعملاء القطاع. ومن هذا المنطلق، يسعى قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بصورة دائمة نحو البحث عن الحلول والأفكار المبتكرة لتعزيز علاقات العمل مع العملاء ومساعدتهم في حماية ثرواتهم للأجيال المتعاقبة.

ويقوم قطاع الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك التجاري بتقديم خدمات ومنتجات فريدة معدة خصيصاً لتناسب مع احتياجات العملاء وكذلك تحسين وتحديث كافة المنتجات والخدمات المقدمة لهم بهدف تأسيس وبناء والاحتفاظ بقاعدة متينة من الحلول الاستثمارية والمصرفية المقدمة للعملاء.

قطاع إدارة المخاطر

إن الاهتمام الدائم الذي يوليه البنك للإدارة الحصيفة للمخاطر على كافة المستويات قد وفر للبنك الحماية الكافية وجعله بمنأى نوعاً ما عن الاضطرابات المالية التي طالت الأسواق الخارجية. ويرتكز هيكل حوكمة المخاطر لدى البنك بصورة أساسية على إدارة ومراقبة المخاطر المتعلقة بوحدة الأعمال التي يكتنف أعمالها قدر من المخاطر. ويضطلع قطاع إدارة المخاطر بمسؤولية مراقبة ومتابعة أنشطة البنك التي تنطوي على بعض المخاطر.

وتعتمد إدارة المخاطر - التي تقوم على إدارة المخاطر على مستوى البنك ككل - على مجموعة متكاملة من السياسات التي تهدف

إلى السيطرة على مخاطر الائتمان ومخاطر السوق ومخاطر التشغيل ومخاطر أسعار الفائدة ومخاطر السيولة ومخاطر أمن المعلومات. وتتناول السياسات - بشكل عام - وصف وتحديد الأدوار والمسؤوليات التي يضطلع بها كافة الأطراف المناط بها مسئولية إدارة المخاطر داخلياً وإعداد خطة فاعلة ومستقبلية لمختلف المخاطر وتحديد المستويات المناسبة لحجم المخاطر المقبولة على نطاق البنك ككل ووضع آليات لقياس المخاطر ورفع التقارير عن تصاعد حجم المخاطر والاستثناءات التي قد تصاحب تصاعد حجم المخاطر. ويتم انجاز وتنفيذ المتطلبات المتعلقة بتلك السياسات من خلال فريق متمرس على قدر كبير من المهنية والاحترافية العالية في إدارة المخاطر وكذلك من خلال توافر الأنظمة والحلول الملائمة.

وتولي إدارة المخاطر بالبنك أهمية كبيرة لتحليل والتعرف والتحوط للمخاطر الأساسية قبل إجراء أي معاملات جديدة أو تنفيذ أي تغييرات جديدة على العمليات والأنظمة الخاصة بالبنك، وهذا بدوره يساعد في إجراء تقييم شامل لكافة المخاطر ويضمن اتساق المعاملات / العمليات مع المستويات المناسبة لحجم المخاطرة المقبولة على نطاق البنك ككل وتوافقها مع المتطلبات الرقابية. ويتحقق ذلك من خلال التوافق والانسجام بين هيكل الحوكمة والذي يتضمن التسلسل المعمول به في سلم صلاحيات الموافقة على المعاملات والعمليات وكذلك إجراء عمليات المراجعة اللازمة على أساس مستقل لتحليل المخاطر وتقديم المساعدة لصانعي القرارات.

وتعتمد إدارة المخاطر بشكل كبير على المراقبة المستقلة لكافة معاملات وعمليات البنك مما يساعد على تحديد مواطن الضعف والقصور المحتملة في محفظتي الاستثمار والائتمان بصورة فعالة وكذلك مخاطر التشغيل الكامنة في العمليات المعتادة للبنك. ويتم تعزيز هذه الآلية من خلال المراجعات السنوية للمعاملات والمراجعات الدورية للمحافظ التي تنطوي على مخاطر الائتمان ومخاطر السوق وكذلك التقييم الذاتي لأعمال الرقابة ومتابعة المؤشرات الرئيسية للمخاطر.

إن تحديد المخاطر الكمية يساعد في قياس المخاطر الأساسية بصورة موضوعية. وتقوم إدارة المخاطر باستخدام آلية يتم تطويرها داخلياً، ألا وهي تصنيف درجات المخاطر - والتي يتم اختبارها بصورة دورية - حيث يتم العمل بها من أجل تقييم حجم المخاطر المرتبطة بالمعاملات التجارية التي تشكل الجزء الأكبر من حجم محفظة الإقراض لدى البنك. كما يتم استخدام الأدوات الداخلية الخاصة بعمليات القياس المنتظمة للقيمة المتأتمية من الاستثمارات مقابل المخاطر (VaR) والمتعلقة بمخاطر السوق وكذلك الربحية مقابل المخاطرة (EaR) والمرتبطة بمخاطر أسعار الفائدة حسب سجلات البنك. إن قياس رأس المال المطلوب وفقاً للمتطلبات الرقابية - وفقاً لمعيار بازل 2 - يساعد البنك في إجراء تقييم شامل لرأس المال اللازم لدعم الأنشطة والعمليات التي يقوم بها البنك وكذلك يساعد في قياس رأس المال المستثمر في الأنشطة الاقتصادية المختلفة.

إدارة تكنولوجيا المعلومات

قام البنك خلال عام 2008 بإجراء مجموعة من التحسينات بهدف تقديم أفضل التطبيقات في بعض المجالات الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وقد تم اختيار هذه المجالات بهدف توفير الجوانب الأمنية للنظم المعلوماتية لكل من البنك وعملائه مع ضمان أعلى مستويات الجودة.

وتتضمن تلك التحسينات نظام مركزي متكامل لمواصلة الأعمال والتغلب على الكوارث وكذلك مراقبة أداء نظم تكنولوجيا المعلومات وإدارتها، بالإضافة إلى البرنامج الخاص باستخدام تقنية التعرف بالتردد اللاسلكي (Radio Frequency Identification) أو ما يعرف اختصاراً باسم RFID بهدف التعرف الأوتوماتيكي من خلال الموجات اللاسلكية على الأصول الثابتة لإدارة تكنولوجيا المعلومات وتقديم خدمات مميزة للعملاء ذوي الملاءة المالية المرتفعة. وقد تم استحداث النظام الجديد لتشغيل أجهزة السحب الآلي باستخدام البطاقات المتوافقة مع معايير EMV (Europay, Master and Visa) وكذلك استحداث بطاقات الخصم والائتمان المتوافقة مع معايير EMV وذلك بهدف تعزيز وتوفير أعلى مستويات الأمن للعمليات المصرفية غير النقدية التي تتم عبر أجهزة السحب الآلي ونقاط البيع.

وقد تمت عملية إعادة تصميم عمليات اتصال الشبكة الداخلية للبنك بنجاح حيث تضمن ذلك توصيل أكثر من 20 فرع بوصلات الألياف الضوئية المباشرة التي تتميز بالسرعة والدقة العالية في عمليات الاتصال.

ويتوافر الآن نظام الحفظ المركزي الخاص بكافة النظم والأجهزة. وقد قامت إدارة تكنولوجيا المعلومات بالرقابة والإشراف على عمليات استبدال حوائط صد الكترونية تساعد على اكتشاف مواطن الخلل في البرامج والأجهزة والقيام بتصويبها وإدارتها والسيطرة عليها بدقة عالية.

من ناحية أخرى تقوم إدارة تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي بتطوير واستحداث بعض النظم التي تعد في طور الاستكمال النهائي لتشغيلها ومن بين هذه النظم استحداث نظام مصرفي أساسي جديد يتضمن أيضاً تعديل وتنفيذ أفضل التطبيقات والعمليات المصرفية الإلكترونية، وكذلك استحداث نظام جديد لتسريع تحويل الأموال يهدف إلى توفير مزيد من الدقة في تحديد الأرباح المحققة من قبل وحدات الأعمال المختلفة. ويواصل البنك التجاري إستراتيجيته نحو إجراء مزيد من أعمال التقييم والتغييرات والتحسينات. وتتطلع إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى تلبية تلك التحديات بما لديها من قدرة على تقديم الدعم والمساندة لكافة قطاعات وإدارات البنك وذلك من خلال الحلول المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

إدارة العمليات

تلعب إدارة العمليات دوراً رئيسياً عن طريق توفير الخدمات المساندة اليومية لقطاعات الأعمال التي تقوم بتقديم الخدمات والمساعدة لعملاء البنك وكذلك العمل بصورة مباشرة مع العملاء الذين تمتد خدمات إدارة العمليات لهم. وخلال عام 2008 عملت إدارة العمليات على استحداث تقنيات جديدة بجانب مهام الإدارة اليومية لخدمة العملاء وذلك على المستوى الداخلي والخارجي. وسوف تعمل التقنيات الجديدة الجاري تنفيذها على توفير قدر كبير من الفاعلية في كافة أعمال البنك وتحقيق المنفعة لكل من عملاء وموظفي البنك.

وحدة المعالجة المركزية

قامت وحدة المعالجة المركزية بتنفيذ عدد من التغييرات من أجل تسير الأعمال المرتبطة بالوحدة مستفيدة في ذلك من التقنيات الجديدة التي تم استحداثها. وتقوم وحدة المعالجة المركزية حالياً بتنفيذ الحجم المتزايد من أعمالها عن طريق استخدام نظام التسوية المباشرة للمدفوعات المالية للعملاء (STP). وسوف يستمر العمل بهذا النظام في عام 2009 في ظل التوسع في استخدام نظام التسوية المباشرة للمدفوعات المالية للعملاء (STP). ومما لا شك فيه، فإن زيادة استخدام التقنيات الخاصة بهذا النظام سوف يحقق منفعة متزايدة لعملاء البنك حيث يتم تقليل الوقت المستهلك في عمليات التمرير وكذلك إتاحة المعلومات اللازمة بقدر كبير من السهولة.

الخدمات التجارية

يوصل قسم الخدمات التجارية دوره في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة لعملاء التجاري كخدمات فتح خطابات الضمان والاعتمادات المستندية التي يسعى العملاء للحصول عليها في مجال الخدمات التجارية. ولعل التعاون الوثيق بين قسم الخدمات التجارية وقطاعات الأعمال الأساسية في البنك كان له أثر كبير في ضمان توفير وسائل سريعة وفاعلة لتقديم خدمات مصرفية مميزة ساهمت في دعم أنشطة أعمال عملاء التجاري.

كما يقوم قسم الخدمات التجارية بتوفير المشورة لعملائه وبالأخص فيما يتعلق بالمعاملات التجارية التي تتم بقدر من التعقيد حيث يتم توفير أفضل الحلول من أجل حماية مصالح العملاء. وفي بعض الحالات، يقوم موظفي قسم الخدمات التجارية بتوفير

التدريب اللازم وبصورة مباشرة لعملاء البنك وذلك فيما يتصل بالتغييرات التي قد تطرأ على القواعد المنظمة للتجارة الدولية. وقد قام قسم الخدمات التجارية - خلال عام 2008 - باستكمال عملية الاتصال مع شبكة فروع البنك، ومن ثم يستطيع عملاء البنك التقدم بطلب للحصول على كفالات مصرفية من خلال الفروع التي يتعاملون معها بما يحقق الراحة للعملاء، على أن يتم تمرير تلك الخدمات بواسطة قسم الخدمات التجارية.

عمليات الخزينة

يواصل قسم عمليات الخزينة القيام بدور رئيسي في توفير خدمات الدعم والمساندة لأنشطة إدارة الخزينة وإدارة الاستثمار بالبنك كما يقوم القسم - بالتعاون مع إدارة العمليات وبدعم منها - بالاضطلاع بمسئولياته اليومية مع استحداث العديد من التقنيات الجديدة المرتبطة بأنشطة أعمالها.

إدارة شؤون الائتمان

قامت إدارة شؤون الائتمان - خلال عام 2008 - باتخاذ الترتيبات اللازمة لاستحداث التقنيات الجديدة والتي تم التخطيط للعمل بها بنهاية عام 2008 ومطلع عام 2009. ومما لا شك فيه أن هذه التقنيات الجديدة سوف يترتب عليها تغييرات هامة في الأسلوب المتبع لإدارة أعمال إدارة شؤون الائتمان.

مكتب إدارة المشاريع

يأتي مكتب إدارة المشاريع في مقدمة الإدارات والقطاعات التي تضطلع بتنفيذ وإدارة برامج التغيير الطموحة للبنك التجاري الكويتي بالتعاون مع كافة الإدارات والقطاعات بالبنك كما يعمل المكتب على تنفيذ تلك التغييرات وفقاً للخطة التي يتم إعدادها من قبل إدارة البنك.

ويمكن القول بأن حجم التحديات والتغييرات التقنية التي تمت في عام 2008 تطلبت من موظفي البنك الإطلاع والإلمام بكافة الأنظمة والإجراءات الجديدة المصاحبة لتلك التغييرات مع المحافظة على تقديم أعلى مستويات الخدمة للعملاء. ومن ثم، فقد دأب موظفي البنك على بذل جهود حثيثة لتحقيق تلك الأهداف. ويتطلع البنك إلى تحقيق مزيد من الإنجازات في عام 2009 من خلال الاستفادة من التقنيات الجديدة وما يصاحبها من تغييرات لتحقيق منفعة مزدوجة لعملاء البنك من جهة والمساهمين وموظفي البنك من جهة أخرى.

إدارة الموارد البشرية

تؤمن إدارة البنك دائماً أن العنصر البشري هو أهم أصول البنك وأحد المقومات الأساسية لنجاحه. وإدراكاً من إدارة البنك بأهمية الموظفين من أجل بناء مؤسسة قوية قادرة على المنافسة مع البنوك الأخرى، يواصل البنك جهوده الرامية إلى تحفيز وإرضاء موظفيه بتوفير بيئة العمل المناسبة والتدريب المستمر للارتقاء بمستواهم وكذلك عن طريق مكافأة الموظفين أصحاب الأداء المتميز ومنحهم زيادات في رواتبهم خلال عملية تقييم الأداء السنوي.

وحدة التدريب

ويدون شك فإن تحقيق الأداء المتميز لأي مؤسسة يستلزم أن تكون مواردها البشرية على علم ودراية بأحدث المستجدات والتطورات مع امتلاك الكفاءات والمهارات اللازمة. ومن أجل تحقيق هذه الغاية، تولي وحدة التدريب التابعة لإدارة الموارد البشرية أهمية كبيرة نحو توفير الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين بما يتناسب، بل ويتجاوز المعايير والمستويات المتعارف عليهما وذلك من خلال أحد الآليات المتبعة وهي الاهتمام بالتدريب الداخلي عن طريق الاستفادة من الخدمات المقدمة من قبل الجهات التدريبية المرموقة داخلياً وكذلك الاستفادة من مجالات وأدوات التدريب المتميزة على النطاق الداخلي للبنك.

وفي إطار متصل قامت وحدة التدريب بتنظيم الدورات التدريبية للموظفين الجدد حضرها 137 موظف. بالإضافة إلى ذلك، قامت وحدة التدريب بترشيح 8 موظفين لحضور برنامج الشهادة المعتمدة في إدارة الائتمان و 4 موظفين للحصول على شهادة معتمدة في إدارة الفروع وكذلك قامت وحدة التدريب بتنظيم عدد 50 دورة تدريبية داخل البنك و 42 دورة تدريبية داخل الكويت و 28 دورة تدريبية بالخارج وعدد 42 دورة تدريبية بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية بالكويت.

وحدة التوظيف

وتستمر وحدة التوظيف التابعة لإدارة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها نحو توظيف عدد كبير من الكفاءات والكوادر البشرية الكويتية المتميزة أصحاب الكفاءات العالية. ومع استقطاب الكوادر الكويتية المؤهلة، فإن وحدة التوظيف توفر فرصة للكوادر الكويتية لتحقيق طموحاتهم وتنمية مهاراتهم في بيئة عمل مناسبة تتسم بالمهنية العالية وتخلق منهم جيل من الموظفين الجدد يكون خير خلف لخير سلف.

لقد كان لوحدة التوظيف تواجداً مميزاً في بعض المناسبات مثل المعارض الوظيفية السنوية التي أقيمت في جامعة الكويت والجامعة الأمريكية بالكويت وجامعة الخليج والكلية الاسترالية والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب مما أتاح الفرصة للبنك التجاري الكويتي لتحقيق المركز الأول لجهة توظيف الوظائف الكويتية وتجاوز النسبة المقررة من قبل الحكومة، إذ قام البنك خلال عام 2008 بتوظيف عدد 170 موظف كويتي.

ولعل المشاركة المستمرة في المؤتمر السنوي للاتحاد الوطني للطلبة الكويتيين في الولايات المتحدة الأمريكية قد ساهمت في استقطاب الطلبة الكويتيين المتميزين من خريجي الجامعات الأمريكية. وتهدف إدارة الموارد البشرية مستقبلاً إلى تزويد هؤلاء الشباب الخريجين ببرامج التدريب العملي المكثفة في مختلف النواحي المصرفية مما يساعدهم على تطوير مستقبلهم المهني واحتراف العمل المصرفي حتى يصبحوا في المستقبل من قيادات البنك الواعدة.

ويعد برنامج التدريب الصيفي أحد البرامج المميزة التي تحرص إدارة الموارد البشرية على تنظيمها حيث يوفر لأبناء موظفي البنك وأقاربهم الدارسين في مختلف المدارس / الكليات فرصة الحصول على تدريب ميداني خلال فترة الصيف.

إدارة التدقيق الداخلي

شهدت الأسواق موجة من الاضطرابات المالية في جميع أنحاء العالم، ومن ثم فقد كان أمراً طبيعياً أن يؤدي ذلك إلى إثارة المخاوف لدى المودعين والمستثمرين ورغبتهم في التأكد من وجود أدوات مناسبة للرقابة في المؤسسات التي يتعاملون معها تضمن التزام تلك المؤسسات بالسياسات والقواعد والقوانين المعمول بها. وهنا يبرز الدور الهام لإدارة التدقيق الداخلي مع الجهات الرقابية الأخرى بالبنك لضمان الالتزام بكافة هذه النواحي.

ومن هذا المنطلق كان لإدارة التدقيق الداخلي بالبنك دوراً بارزاً في مساعدة البنك على تحقيق أهدافه وذلك عن طريق إتباع منهجية مدروسة وألية منظمة يتم من خلالها تقييم وتحسين مستوى فاعلية إدارة المخاطر ومبادئ وأسس الإدارة السليمة (الحوكمة). ويتحقق الدور الفعال لإدارة التدقيق الداخلي عن طريق ما تقدمه الإدارة من تأكيدات موضوعية ومستقلة لإتباع البنك للضوابط الرقابية والإدارية، إضافة إلى النواحي الاستشارية التي تضطلع بها إدارة التدقيق الداخلي والتي من دون شك تحقق قيمة مضافة لعمليات البنك.

وسعيًا نحو تحقيق أهدافها المبينة أعلاه، يعمل بإدارة التدقيق الداخلي فريق متمرس من الموظفين أصحاب الخبرات

والكفاءات العالية لديهم القدرة على تقديم العون والمساندة لكل من مجلس إدارة البنك وفريق الإدارة التنفيذية ومساعدتهم في انجاز المهام المناطة بهما مع ضمان الالتزام بالقوانين واللوائح المطبقة وكذلك السياسات والإجراءات المعمول بها داخلياً على نطاق البنك.

وحدة مكافحة غسيل الأموال

لا يزال مفهوم غسيل الأموال يحظى باهتمام المتخصصين في جميع أنحاء العالم وتواصل وحدة مكافحة غسيل الأموال - التي تعمل بتبعية وظيفية مباشرة لرئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب - نشاطها نحو مراقبة وإجراء التحريات والإبلاغ عن أي عمليات مشبوهة. ويقوم النظام الآلي الخاص بمكافحة غسيل الأموال حالياً بتغطية ورصد كافة رسائل السويفت بالإضافة إلى المعاملات التي تتم على نطاق داخلي. على الجانب الآخر، يستفيد نظام مكافحة غسيل الأموال لدى البنك من توجيهات بنك الكويت المركزي والتقارير والتوصيات الصادرة عن الأمم المتحدة والمعلومات والبيانات المتوفرة لدى مكتب مراقبة الأصول الأجنبية في وزارة الخزانة الأمريكية بشأن عمليات غسيل الأموال وتلك الأسماء المدرجة بالقوائم السوداء وذلك من أجل تحديد والكشف عن العمليات المشبوهة والتي قد تنطوي على غسيل أموال. كما تواصل الوحدة التزامها بكافة المتطلبات الرقابية وتنفيذ التعليمات المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال.

الإدارة القانونية

تلعب الإدارة القانونية دوراً هاماً في حماية حقوق البنك حيث تقوم بتقديم الاستشارات القانونية من خلال مجموعة من المستشارين القانونيين المتمرسين. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الإدارة القانونية بتنظيم العلاقات القانونية بين أطراف عمليات التمويل والأوراق والمستندات والإجراءات المقررة قانوناً في هذا الشأن بما يضمن سرعتها وسهولتها وقانونية جوانبها. وتقوم الإدارة القانونية أيضاً بتقديم المشورة القانونية فيما يتعلق بكافة مجالات أنشطة البنك حيث تقوم بمعالجة الجوانب القانونية لكافة أوجه نشاطات البنك والمستندات والإجراءات المتعلقة بها.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم الإدارة القانونية بالتنسيق مع الإدارات الأخرى لتقديم الخدمات والاستشارات القانونية بالإضافة إلى إعداد جميع أنواع العقود والاتفاقيات التي تتطلبها إدارات العمل المختلفة بالبنك. كما تقوم الإدارة القانونية بتمثيل البنك أمام المحاكم والنيابة العامة للدفاع عن مصالح البنك وحقوق موظفيه ومساهميهم.

إدارة الإنشاءات والممتلكات

تعمل إدارة الإنشاءات والممتلكات بالبنك على تلبية توجيهات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد فيما يتعلق بإنشاء الفروع الجديدة ووفقاً للإستراتيجية التوسعية التي يتبناها البنك لزيادة شبكة فروعهم. ومن هذا المنطلق، قامت إدارة الإنشاءات والممتلكات بإنجاز واستكمال بناء فرع جديد مستقل في ضاحية عبد الله المبارك والذي تم افتتاحه في أكتوبر 2008. وقد نجحت الإدارة أيضاً خلال العام في استكمال العديد من المشروعات الأخرى والتي تضمنت إنشاء فروع جديدة في كل من الفروانية وسوق الخضار والسالمية وفهد السالم والصور وشارع تونس بمنطقة حولي، كما أوشكت الإدارة على الانتهاء من أعمال البناء لكل من فرعي الدسمة والجھراء.

ويتم حالياً إنشاء فرعين جديدين في كل من منطقة هدية ومنطقة جليب الشيوخ بالإضافة إلى فروع أخرى سوف يتم العمل على إنشائها من أجل توسيع شبكة فروع البنك التجاري المنتشرة في جميع مناطق الكويت.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم إدارة الإنشاءات والممتلكات بأعمال التجديد والصيانة اللازمة لكافة فروع البنك بهدف تحسين الخدمات المقدمة للعملاء وكذلك توفير بيئة عمل مهنية لموظفي الفروع.

إدارة الإعلان والعلاقات العامة

البنك التجاري الكويتي وخدمة المجتمع

واصلت إدارة الإعلان والعلاقات العامة بالبنك دورها في ترسيخ مكانة البنك التجاري ومسؤوليته الاجتماعية كمؤسسة مالية رائدة واستمرت الإدارة في المشاركة في العديد من الفعاليات المجتمعية، بالإضافة إلى تأكيد الدور الكبير الذي يلعبه التجاري في إحياء التراث الكويتي القديم. ومن هذا المنطلق قام التجاري ولدة موسم كامل برعاية جميع معارض ونشاطات قسم التصوير الفوتوغرافي لبيت لوزان، كما قام البنك برعاية معرض الكويت للعقار والإستثمار وبطولة الدورة الأولى لرياضة المرأة بمجلس التعاون لدول الخليج العربي.

البنك التجاري وأوجه الرعاية المختلفة

لم يغفل البنك التجاري العمل الخيري الذي دأب البنك على المشاركة فيه كل عام، لذلك بادر البنك إلى تقديم دعم لأسر السجناء في السجن العمومي وذلك لتخفيف العبء الملقى عليهم وليشد من أزرهم في ظل المحنة التي يمرون بها. كما تكفل البنك بإعادة ترميم حديقة المدرسة الفكرية - بنات لحرصه الشديد على مساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، كما شارك في فعاليات الاحتفال بقرقيعان رمضان لهذا العام الذي أقيم للأطفال المرضى في مستشفى حسين مكي جمعة حيث تبذلت نظرات الأطفال البريئة من الحزن والألم إلى الفرح والأمل.

وعلى صعيد آخر كان البنك حاضراً في المنتديات والمؤتمرات والمنتديات المتنوعة التي أقيمت مؤخراً كراعيته للمرة الثانية علي التوالي مؤتمر الكويت للعلاقات العامة، كما قام برعاية الأسبوع الثقافي القانوني الثالث لجمعية المحامين الكويتيين في معرض الكتاب القانوني الثالث ورعايته لأعمال الملتقى الإعلامي العربي الخامس.

وكان للبنك حضوراً متميزاً ولاقئاً في مؤتمر الاتحاد الوطني لطلبة الكويت في الولايات المتحدة إذ قدم البنك الرعاية البلاطينية للمؤتمر وقام برعاية معرض الفرص الوظيفية والعديد من الفعاليات والأنشطة الأخرى التي أقيمت على هامش المؤتمر. وقد حظي المؤتمر بحضور رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب للبنك والذي شارك في الندوة الاقتصادية بورقة تناولت الأوضاع الاقتصادية الراهنة.

وفي إطار الاهتمام الذي يولييه البنك بموظفيه والعلاقات الأسرية بين الموظفين، قام البنك بإقامة معرض هواة التجاري الخامس الذي أصبح من المعارض الرئيسية السنوية التي ينتظرها موظفو البنك لإظهار ابتكاراتهم حيث زاد الإقبال على المعرض بشكل ملحوظ.

البنك التجاري والتراث الكويتي القديم

ولما كان إحياء التراث الكويتي قد ارتبط بالبنك التجاري الكويتي، فقد قام البنك كعادته بإصدار الرزنامة السنوية لعام 2009 والتي اشتملت على العديد من اللوحات الفنية التي عبرت عن أنماط الحياة الكويتية القديمة، ليس هذا فحسب بل قام البنك وللمرة الثالثة على التوالي بإصدار طوابع بريدية لوزارة المواصلات حملت عدد من لوحات التراث الكويتي التي تضمنتها إصدارات البنك السابقة.

وسوف تواصل إدارة الإعلان والعلاقات العامة بالبنك جهودها الرامية إلى إبراز الصورة العامة للبنك في المحافل الرياضية والصحية والإنسانية والاجتماعية.



الإطار العام لأسس الإدارة السليمة / الحوكمة

يلتزم البنك التجاري الكويتي بالأسس الفاعلة للإدارة السليمة / الحوكمة وذلك انسجاماً مع المبادئ الأساسية المتوازنة التي يتبناها البنك والتي تركز على الابتكار والالتزام والمواطنة والرقابة والشفافية في كافة تعاملات البنك.

وقد اعتمد مجلس إدارة البنك حزمة من المبادئ التي يجب أن يلتزم ويحتذي بها المدراء وفريق الإدارة وكذا موظفي البنك دائماً عند مزاولة أعمالهم بالبنك ألا وهي الإخلاص والاستقامة والالتزام وجودة الخدمات المقدمة للعملاء والاحترام المتبادل، ويرى المجلس أن تلك المبادئ يجب تطبيقها وإتباعها على نحو متكامل وذلك عند التعامل مع العملاء والأطراف المقابلة والجهات الرقابية والزملاء في العمل.

وسعيًا نحو تطبيق تلك المبادئ على نحو متسق، قام مجلس إدارة البنك باعتماد كتيب حول لائحة السلوك المهني والذي يستلمه كافة الموظفون عند التحاقهم بالعمل بالبنك بالإضافة إلى تعهدهم بالمحافظة على السرية التامة لكافة البيانات والمعلومات الخاصة بالبنك. ويتضمن الإطار العام لأسس الحوكمة لدى البنك مجموعة شاملة من السياسات والإجراءات التشغيلية وعمليات التدقيق الداخلية والخارجية وإجراءات مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وعمليات التواصل الفعالة والشفافية والوضوح في الإفصاحات والمساءلة وأساليب القياس والتقييم.

نبذة مختصرة عن البنك ومساهميه

البنك التجاري الكويتي هو شركة مساهمة عامة تأسست في دولة الكويت وتم إدراجها في سوق الكويت للأوراق المالية، وهو بنك مرخص له القيام بالأنشطة المصرفية من قبل بنك الكويت المركزي ويخضع لرقابة بنك الكويت المركزي. إن مجلس إدارة البنك على علم ودراية بالمساهمين الذين يمتلكون حصة تتجاوز نسبتها 5% من رأس المال المصدر كما في 31 ديسمبر 2008 وهي:

شركة الشرق القابضة والتي تمتلك حصة نسبتها 23.11%

اللجان الأساسية لدى البنك:

فيما يلي أدناه استعراض موجز للأهداف والصلاحيات الرئيسية لكل لجنة من اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة:

اللجنة التنفيذية المنبثقة عن مجلس الإدارة

- تعيين رئيس الجهاز التنفيذي ورئيس المدراء العامين وهؤلاء الذين يعملون بتبعية مباشرة له أو لرئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب.
- وضع الأهداف والأطر العامة للسياسات المناسبة لتحقيق أهداف البنك ومن أهمها تلك السياسات المتعلقة بالائتمان والاستثمار.
- صياغة كافة السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بالأعمال المصرفية والتشغيلية للبنك.
- مراجعة واعتماد خطط الأعمال وسبل تنفيذها.
- مراجعة واعتماد الميزانية التقديرية السنوية للبنك.
- مراجعة واعتماد السياسات المتعلقة بنظم الرقابة الداخلية والوسائل الإشرافية عليها.
- القيام بمتابعة ربع سنوية لتنفيذ خطة العمل وإدخال التعديلات الضرورية عليها.
- مراجعة الأداء المالي الفعلي استناداً إلى الميزانية التقديرية.
- مراجعة واعتماد البرامج التسويقية والأمور التنظيمية والإدارية.
- مراجعة واعتماد المصاريف الرأسمالية وتكاليف المشاريع التي تتجاوز الصلاحيات المخولة لرئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب.
- مراجعة واعتماد السياسة الاستثمارية الخاصة بالبنك والتوصية لمجلس الإدارة بإجراء التعديلات اللازمة.
- الموافقة على بعض الاستثمارات التي تتماشى مع السياسة الاستثمارية.
- مراجعة التقرير ربع السنوي المد من قبل فريق الإدارة التنفيذية بشأن أداء المحفظة الاستثمارية.
- الموافقة على توزيع الاستثمارات على مختلف فئات الأصول للمحفظة الاستثمارية الخاصة بالبنك.

- التأكد من الالتزام بالتعليمات والقواعد الصادرة عن بنك الكويت المركزي بشأن الأنشطة الاستثمارية.
- تفويض فريق الإدارة التنفيذية لتنفيذ معاملات البيع والاستحواذ والمشاركة في زيادة رؤوس أموال الشركات والموافقة على تنوع الاستثمارات في مختلف فئات الأصول للمحفظة الاستثمارية الخاصة بالبنك.
- رفع تقارير نصف سنوية إلى مجلس الإدارة تتعلق بوضع استثمارات البنك.

لجنة القروض المنبثقة عن مجلس الإدارة

- مراجعة واعتماد السياسة الائتمانية والتعديلات المقترحة بشأنها من قبل لجنة الائتمان أو قطاع إدارة المخاطر بما يتفق مع تعليمات بنك الكويت المركزي.
- مراجعة واعتماد الحدود الائتمانية المقررة للدول والتي تتضمن حدود الائتمان والاستثمار والخزينة.
- مراجعة واعتماد حدود التعامل بالقطع الأجنبي ضمن الحدود المقررة من قبل بنك الكويت المركزي.
- مراجعة واعتماد حدود التعامل المقررة للأطراف المقابلة من البنوك.
- مراجعة والموافقة على تجديد التسهيلات الائتمانية بناء على توصية لجنة الائتمان وضمن الحدود المقررة من قبل بنك الكويت المركزي.
- مراجعة والموافقة على إجراءات رد الأموال وعكس الفوائد والرسوم وإدراج البنود خارج الميزانية العمومية والتسوية النهائية للمبالغ المشطوبة وتمديد الحدود الائتمانية على النحو المبين في السياسة الائتمانية وبموجب التعليمات والتوجيهات الصادرة عن بنك الكويت المركزي.
- مراجعة والموافقة على التسهيلات الائتمانية الممنوحة لأعضاء مجلس الإدارة مع التأكد من الالتزام بتعليمات بنك الكويت المركزي الصادرة في هذا الشأن.

لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة

- التأكد من وجود أسس فاعلة للإدارة السليمة/ الحوكمة وقواعد سليمة لضوابط السلوك المهني والعمل داخل البنك التجاري الكويتي.
- التأكد من جودة ودقة عمليات رفع التقارير المالية من خلال مراجعة البيانات المالية بالنيابة عن مجلس الإدارة.
- مراقبة ودعم اختصاصات إدارة التدقيق الداخلي وإعطائها قدر كبير من الاستقلالية عن الإدارة.
- وضع إطار عام لمراقبي الحسابات الخارجيين لتأكيد استقلاليتهم مع وجود قنوات تواصل معهم يتم من خلالها عرض الموضوعات الهامة.
- اختيار رئيس إدارة التدقيق الداخلي.
- تعيين مراقبي الحسابات الخارجيين وتخصيص الميزانية التقديرية اللازمة والأتعاب المتعلقة ببعض عمليات التدقيق الخاصة.
- الإطلاع على الحالات التي يتم فيها إنهاء التعاقد مع مراقبي الحسابات الخارجيين وكذلك استقالة أو إنهاء خدمات رئيس إدارة التدقيق الداخلي.
- إجراء مراجعة مع مراقبي الحسابات الخارجيين حول طبيعة ونطاق أعمال التدقيق المناطة بهم وضمان التنسيق الملائم في حالة الاستعانة بأكثر من مكتب تدقيق خارجي.

مجلس الإدارة

قام مساهمو البنك في مارس 2006 بانتخاب أعضاء مجلس إدارة البنك التجاري لمدة ثلاث سنوات وهم:

- عبد المجيد حاجي الشطي
- عبد الرزاق خالد الوزان
- عبد الفتاح محمد رفيع معرفي
- صادق إبراهيم معرفي
- أحمد محمد المشاري
- فؤاد إسماعيل دشتي
- خالد إبراهيم الرقم