

## رصد تفصيلي لأبرز الإنجازات المصرفية للبنك الوطني في 2009

# «الوطني» يواصل هيمنته على السوق المصرفي المحلي في عام 2009 مدفوعاً بإدارته الحازمة وتاريخه الحافل في تجاوز الأزمات

الناجعة وفي مقدمتها توفير نظام «النافذة الواحدة» الذي يلبي احتياجات العملاء ويؤمن لهم إنجاز جميع معاملاتهم بأسرع وقت وفي مكان واحد، فقدواصلت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات خلال العام 2009 تعزيز حصص البنك المهمة في سوق خدمات التمويل التجاري مع كبريات الشركات المرموقة، المحلية منها والعالمية، بالإضافة إلى أبرز المؤسسات والشركات الحكومية، لاسيما تلك التي تتولى إدارة وتشغيل القطاع النفطي في البلاد، وفي الوقت الذي حافظ فيه البنك على حصته المهمة التي تزيد على ما نسبته 70% من سوق تمويل الشركات الأجنبية الناشطة في الكويت وكرس صدارته في مجال التمويل التجاري عموماً بحصته البالغة ما نسبته 40% من مجمل إصدارات الاعتمادات المستندية، فقد قام البنك خلال العام 2009 بتوقيع اتفاقية شراكة شاملة بنسبة 100% مع مؤسسة الجترول الكويتية وشركاتها التابعة والتي تشكل في مجموعها أحد أهم محركات النشاط الاقتصادي والتجاري في الكويت.

وتجلت زيادة بنك الكويت الوطني وبراعته في إدارة صفقات التمويل الكبرى في مختلف القطاعات بأبهي صورها خلال العام 2009 من خلال توليه دور قيادي في ترتيب التسهيلات المصرفية وإدارة صفقة التمويل المشترك لمشروع محطة كهرباء الصبية الذي تبلغ تكلفته الإجمالية نحو 2,65 مليار دولار حيث قام بترتيب وإصدار خطابات الضمان الخاصة بالكورنورتيوم الفائز في المناقصة والذي يضم كلا من شركتي «جنرال الكتريك إنترناشيونال» الأميركية و«هيوفاي» الكورية للصناعات الثقيلة.

## أفضل صفقة

وقد توجت جهود البنك وإنجازاته على هذا الصعيد بحصوله على جائزة «أفضل صفقة تمويل في الشرق الأوسط» لعام 2009 من مجلة «ذي بانكر» العالمية المتخصصة والتابعة لمؤسسة فاينانشال تايمز تقديراً لدوره البارز وادائه المتميز في ترتيب وإدارة تمويل صفقة بيع شركة عراقنا التابعة لشركة أوراسكوم تيليكوم العملاقة لصالح شركة زين للاتصالات بقيمة إجمالية بلغت نحو 1,2 مليار دولار.

وفي الإطار ذاته، وأصل بنك الكويت الوطني خلال هذا العام نهجه القائم على دعم ومساندة الخطوات التوسعية لعملائه من الشركات الوطنية على المستويين المحلي والإقليمي، حيث تم اختياره لترتيب وإدارة عقد مريحة لشركة زين السعودية بقيمة 2,5 مليار دولار، كما وقع البنك خلال هذه الفترة عدة اتفاقيات ثنائية لتمويل خطط ومشاريع كبريات الشركات الكويتية على غرار شركة الميناء ومشروعها العملاق «مجمع الأفيون» في الكويت، وبرنامج الاستحواذ الخاص بمجموعة كيبكو، ومشاريع شركة العقارات الوطنية للتطوير العقاري في أبوظبي ومصر، وأفتتح مجموعة الشاسع للعديد من المعارض والمطاعم في الأفيون إضافة إلى برامج التوسع الخاصة بشركة التسهيلات التجارية وغيرها الكثير.

كما عاد البنك لينال مجدداً هذا العام جائزة «أفضل بنك للتمويل التجاري في الكويت لعام 2009 من مجلة «جلوبال فاينانس» نظراً لتفرد في هذا المجال وتميز منتجاته وخدماته، وفي سياق مبادرات الوطني لمواكبة أحدث التطورات التقنية العالمية في الصناعة المصرفية، شهد العام 2009 الانتهاء من تنفيذ المرحلة الثانية من المنظومة التقنية المتطورة التي تتمحور حول ما يعرف بحساب الضمان Escrew Account Vehicle وتستهدف توفير المزيد من الخدمات ذات القيمة المضافة لعملائنا من الشركات، كما ساهمت الخبرات والمهارات المهنية العالية، التي طابا ميزت البنك الوطني عن مختلف البنوك المحلية على صعيد إدارة عمليات الاعتمادات المستندية المعقدة، في تعزيز موقعه وقدراته التنافسية ونكريس صدارته في مجال التمويل التجاري.

هذا وقد حقق صندوق «الفرص الاستثمارية الكويتية» الذي طرحته المجموعة المصرفية للشركات خلال العام الماضي بالتعاون مع شركة الوطني للاستثمار الزراع الاستثمارية للبنك، نجاحاً لافتاً خلال العام 2009 محققاً بذلك الأهداف المرجوة منه في مساعدة الشركات الأجنبية والمتعددة الجنسيات، التي تحصل على عقود حكومية في إطار نظام الأوفست، وتوفير حلول متكاملة من تنفيذ الالتزامات المترتبة عليها بموجب هذا النظام واستثمارها في هذا الصندوق المكس للاستثمار في القطاعات عالية النمو كالتعليم، الرعاية الصحية، التصنيع والتكنولوجيا داخل الكويت.

وفي الوقت ذاته، لا تزال خدمة «الوطني أون لاين للشركات» الأحدث والأكثر تطوراً من نوعها على مستوى الصناعة المصرفية في الكويت، تحقق المزيد من الانتشار لدى عملائنا، وقد شهد العام 2009 ازدياد ملحوظاً في عدد الشركات المستفيدة من هذه الخدمة كونها وجدت فيها وسيلة بالغة المرونة والسرعة لتنفيذ معاملاتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت على مدار الساعة، خصوصاً بعد أن تم إدخال العديد من التطويرات والتحسينات على هذه الخدمة بغية تلبية المتطلبات الخاصة لكبار عملاء الوطني من الشركات والمؤسسات العاملة في القطاع النفطي.

وقد اكدت نتائج الاستطلاعات التي اجريت خلال العام 2009 واستهدفت استبيان آراء العملاء لقياس مستويات أدائنا مقارنة بالمؤسسات الأخرى المنافسة، ارتفاع معدلات الرضا في صفوف عملائنا من الشركات وإجماع الآراء على تفرد وتميز الخدمات والحلول التي يطررها الوطني في السوق المحلية.

## تخطي تداعيات الأزمة

نجح بنك الكويت الوطني خلال العام 2009 في تخطي تداعيات الأزمة المالية العالمية على صعيد السيولة النقدية والتمويل بفضل انتعاجه لسياسات متحفظة ومدروسة وديققة في إدارة ميزانياته، بالإضافة إلى حرصه على إجراء مراجعات دائمة تتسم بالديناميكية لسياساته واليات عمله الداخلية، وذلك في إطار استراتيجيته المرنة التي يجري إخضاعها للمراجعة والضبط بصورة وثيقة ودائمة، وهذا الواقع مكن البنك من الحفاظ على نوعية فائقة الجودة من أدوات الخزائنة دون ترتب أي تكاليف وأعباء إضافية على الرغم من عدم الخبايا والتقلب الذي ساد بيئة الأعمال خلال هذه الفترة.

وفي الوقت الذي احتفظ فيه البنك بمركز الصدارة المعهود كصانع رئيسي للسوق على مستوى عملياته المصرفية الأجنبية مقابل الدينار في الأسواق النقدية المحلية والدولية، فقد حرص خلال هذه الفترة على إجراء مراجعة شاملة ومتكاملة لجميع سياسات واليات العمل الخاصة بإدارة المخاطر وتحسينها بصورة مستمرة، بالإضافة إلى ذلك ونظراً لظروف الأسواق المالية المتقلبة، فقد اتبع بنك الكويت الوطني نهجاً صارماً وانتقائياً على صعيد الصفقات الحالية والجديدة من خلال تبنيه لمبدأ العودة إلى نهج الأساسيات المعهودة في الصناعة المصرفية التي جانب الحرس على التشديد على الطبقة المتحفظة لثقافة البنك وسياساته المهنية التي أثبتت فعاليتها وجودها على مدى السنوات الماضية.

كما حرص البنك خلال هذه الفترة على تعزيز علاقاته الوثيقة بعملائه والتواصل معهم لإيقاظهم على اطلاع كامل ودراية بأحدث المستجدات والتطورات في الأسواق بشكل دائم وذلك بما يمكنهم من اتخاذ القرارات الصائبة والسليمة والتي تكتسب أهمية مضافة في ظل الأوضاع المضطربة للأسواق، وعلى خط مواز، اتخذ البنك سلسلة من الخطوات بهدف أضفاء المزيد من المركزية والتنسيق على أنشطة الخزائنة للفرع الخارجية لبنك الكويت الوطني، وهو ما أضفى مزيداً من الديناميكية على عملية إدارة المخاطر والسيولة، هذا في الوقت الذي قامت فيه مجموعة الخزائنة بطرح العديد من برامج التدريب والتطوير الوظيفي وتدويرها لتشمل جميع كوادرها المتمرس، وقد **البقيص 35**

## قيادة التسهيلات الائتمانية وإدارة صفقة تمويل مشروع محطة كهرباء الصبية بتكلفة 2,6 مليار دولار أبرز الإنجازات في العام الماضي



محمد عبدالرحمن  
البحر

## تميز في إدارة الثروات عبر إطلاق سلة من الخدمات والمنتجات خاصة عبر شركات الوصايا والتركات والأفشور

## الاستحواذ على 70% من سوق تمويل الشركات الأجنبية العاملة في الكويت و40% من التمويل التجاري

ولندن وفرنسا وجنيف ولبنان والبحرين والأردن، ومؤخراً في قطر وجدة وتركيا ومصر ومن مراكز المال والأعمال في جميع أنحاء العالم، فقد حافظ البنك خلال هذا العام على موقعه الريادي وتفوق أدائه على صعيد جودة الخدمات مقارنة بجميع البنوك المحلية من خلال استمرار تحديث وتطبيق برنامجه الديناميكي لضمان جودة الخدمة والذي أثبت جدواه منذ إنطلاقه قبل 12 عاماً. وفي الوقت الذي واصل فيه البنك تطبيق استراتيجيته القائمة على السعي الدائم لنيل رضا الشرائح المختلفة من العملاء وكسب ولائهم، شهد العام 2009 العديد من المبادرات لتلبية الاحتياجات الأساسية للهنوز بعملية الارتقاء المتواصل بالخدمات، لاسيما على صعيد طرح مختلف برامج التدريب لجميع كوادره، وتعزيز قنوات الاتصال الداخلي وإضفاء المزيد من التطوير على آليات العمل اليومية، خصوصاً في مجال الخدمات المصرفية الشخصية.

### إدارة الثروات

وأصل بنك الكويت الوطني تعزيز صدارته والحفاظ على تميزه في مجال إدارة الثروات من خلال تقديم أفضل مستوى من الخدمات والمنتجات المصرفية الخاصة المتطورة والمبتكرة بما يواكب تطورات وتوقعات قاعدة عريضة من العملاء الأفراد والعائلات من ذوي الملاء المالية العالية المرتبطين بالبنك. وقد أطلق البنك خلال العام 2009 سلة واسعة من المنتجات والخدمات، كان في مقدمتها منظومة الاستشارات المصرفية الاستثمارية التي تستهدف توفير حلول تلبي الاحتياجات الاستثمارية لهذه الشريحة المهمة من العملاء، وتتضمن توزيعاً أمنئاً للأصول في إطار خطط مبتكرة لتوظيف الأموال بما ينسجم مع درجة المخاطر المناسبة للعميل. وإلى جانب دوره الريادي في تقديم الخدمات المالية والاستثمارية التقليدية، نجح بنك الكويت الوطني في طرح العديد من الأدوات المالية والمنتجات المصرفية الإسلامية، مستفيداً من الفقه المطلقة لعملائه في مختلف أدواته ومنتجاته الاستثمارية، والتي لاقت إقبالاً ورواجاً فاق التوقعات وكان من بينها صندوق «الإجارة» بالدينار وسواها من منتجات الإجارة المركية. وعلى خط مواز، استمر بنك الكويت الوطني عبر شبكة فروعها العالمية وشركاته التابعة ومكاتبه التمثيلية الموجودة في كل من نيويورك



هشام ابوشادي

على الرغم من استمرار تداعيات الأزمة العالمية على مختلف القطاعات الاقتصادية المحلية إلا أن تاريخ بنك الكويت الوطني في تجاوز الأزمات والإدارة الحازمة مكانه من مواجهة تحديات عام 2009 بل والاستمرار في تحقيق الإنجازات في جميع الأنشطة المصرفية والتي أبرزها قيادة البنك عملية التسهيلات المصرفية وإدارة صفقة تمويل محطة كهرباء الصبية بتكلفة 2.6 مليار دولار، بالإضافة إلى حصوله على جائزة أفضل صفقة تمويل في الشرق الأوسط لعام 2009 لادائه المتميز في صفقة بيع «عراقنا» لصالح «زين» بقيمة 1.2 مليار دولار، وجاءت هذه الإنجازات رغم جميع الضغوط والظروف الاستثنائية التي عايشها القطاع المصرفي خلال العام الماضي والتي لم تحل دون مواصلة تعزيز صدارته وهيمنته الواضحة على السوق المصرفي المحلي. وقد تزامن هذا مع خطة طموح على مستوى عمليات التطوير المستمرة والشاملة لبنينه التحتية للمبيعات والاستثمار إلى جانب توسيع وتحديث الأنظمة التكنولوجية وقنوات الاتصال التقنية البديلة لتقديم الخدمات والمنتجات، وذلك إلى جانب العمل على تعزيز وتوثيق أواصر العلاقات مع شرائح جديدة في المجتمع وطرح المزيد من الخدمات والمنتجات المبتكرة والمعدة خصيصاً لتلبية احتياجات مختلف فئات العملاء والشرائح الاجتماعية.

وفي إطار تعزيز قنوات اتصاله مع العملاء، حرص بنك الكويت الوطني على توسيع شبكة فروعها المحلية، معززاً بذلك موقعه في صدارة المصارف المحلية من حيث عدد الفروع، حيث تمت إضافة 3 فروع جديدة هي: سلوى والراية 2 والرحاب، ليرتفع عدد فروع البنك في السوق المحلية إلى 69 فرعاً وأكثر من 200 جهازاً للسحب الآلي والإيداع النقدي موزعة داخل الفروع المختلفة إلى جانب العديد من المجمعات التجارية ومراكز التسوق الكبرى في الكويت، وعلى خط مواز وأصل البنك تعزيز قدرات وديناميكية فريق الوطني للمبيعات المباشرة، الذي يعد الأضخم من نوعه في الكويت، وهدفت هذه الخطوة التي تعزز حضور البنك وتوسيع حضوره في مختلف المناطق والقطاعات وتوفير المزيد من الدعم لجهود المبيعات المباشرة عبر فرق العمل الموجودة داخل مختلف فروع البنك.

وأمام تزايد الإقبال بصورة ملحوظة من جانب العملاء على استخدام قنوات اتصال الوطني الآلية المكرسة لتوفير خدمات ومنتجات الوطني للعملاء على مدار الساعة، عمد البنك إلى تعزيز وإضفاء المزيد من إجراءات الأمان على خدمة «وطني أون لاين» الرائدة محلياً من خلال اعتماد الآليات والإجراءات الأكثر تطوراً والمستخدمة في هذا المجال، بهدف التحقق من بيانات وهويات مستخدمي شبكة الوطني الالكترونية للخدمات المصرفية، ليصبح بنك الكويت الوطني بذلك المصرف الوحيد الذي يوفر إجراءات أمان على هذا المستوى من التطور عبر شبكة الإنترنت.

كما واصل البنك خلال هذا العام جهوده لترسيخ مكانة «حساب الذهبي» المميزة وتوطيد أواصر العلاقات وتعزيزها مع عملاء هذا الحساب من ذوي الدخل المرتفع، وذلك من خلال تطوير وطرح باقة من الحلول والخدمات والعروض المجزية المعدة خصيصاً لتلبية احتياجات هذه الشريحة المهمة من العملاء، هذا بالإضافة إلى قيام البنك بتنظيم سلسلة من الندوات والأنشطة الاستثمارية التوعوية داخل فروع الوطني اقتصر وخصصت حصرياً لعملاء حساب الذهبي بهدف إتاحة الفرصة أمامهم للاستفادة من خبرات العديد من المتخصصين بدراسة وتحليل أوضاع السوق.

وبالتوازي مع اعتماده خطة طموح لترح المزيد من الخدمات والمنتجات المبتكرة ذات القيمة المضافة والمعدة خصيصاً لجذب شرائح اجتماعية جديدة من المتعاملين، حرص البنك خلال هذا العام على تعزيز علاقاته الوثيقة أصلاً مع مختلف شرائح العملاء وذلك عبر إطلاقه للعديد من الحملات والعروض التسويقية والتشجيعية المجزية، كما شهدت هذه الفترة رعاية البنك ومشاركته الفعالة في مجموعة واسعة من الأنشطة والمناسبات التي استهدفت تقديم العديد من الفوائد والمزايا الإضافية التي تفرى أساليب وأنماط حياة مختلف شرائح العملاء.

## أكبر مصدر للبطاقات الائتمانية

وفي مجال البطاقات الائتمانية حيث ينفرد بنك الكويت الوطني بدور ريادي باعتباره أحد أكبر مصدري البطاقات الائتمانية في وسط أوروبا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وأصل البنك تنمية وزيادة حجم عمليات بطاقاته الائتمانية، لاسيما بعد أن أضفى عليها خلال هذه الفترة المزيد من المزايا والقيمة المضافة، هذا في الوقت الذي واصل فيه برنامج مكافآت الوطني الفريد من نوعه، والمخصص لمكافأة حاملي بطاقات الوطني الائتمانية بالعديد من التوسيمات المغرية على المئات من العلامات التجارية الشهيرة، من توسيع نطاق أنشطته والذي تجلى واضحا من خلال توسيع قاعدة الشركاء التجاريين وزيادة عدد العروض والبرامج التجارية التي كان لها سبق الريادة في السوق على صعيد إضفاء المزيد من المزايا الحصرية لحاملي بطاقات الوطني الائتمانية.

وفي مبادرة هي الأولى من نوعها على مستوى الشرق الأوسط، قام بنك الكويت الوطني بالتعاون مع «فيزا إنترناشيونال» وشركة «زين»، للاتصالات، بطرح أول تقنية للدفع اللاسلكي من خلال الهاتف المحمول (NFC) بشكل تجريبي لمدة ستة أشهر تضمنت تمكين شريحة مختارة من عملاء البنك استخدام هواتفهم المحمولة لتسديد قيمة أي عمليات تسوق وإضفاء المزيد من المزايا الحصرية لحاملي بطاقات البيع المختارة في جميع الأقطاب.

من جهة أخرى، لم يقتصر حرص «الوطني» على التفاعل مع مختلف شرائح عملائه من خلال الخدمات المصرفية، بل امتد نشاطه ليشمل عروضاً مميزة على صلة وثيقة بموسم السياحة والسفر وفضاء الإجازات خلال فصل الصيف بالنظر إلى الرواج التي تحظى به هذه النشاطات في المجتمع، و انطلاقاً من هذا الواقع أطلق بنك الكويت الوطني أضخم حملاته الترويجية المبتكرة والمجزية لمكافأة وتشجيع عملائه على استخدام بطاقات الوطني الائتمانية خارج الكويت والاستفادة من برنامج مكافآت «الوطني» الذي تم تعزيزه بالمزيد من المزايا والجوائز القيمة، خصوصاً خلال فترة هذا العرض، كما أطلق البنك أفضل الحملات الترويجية التي شهدتها البلاد والمتمثلة في إتاحة الفرصة أمام عملائه ممن يستخدمون بطاقات الوطني الائتمانية للتمتع بغائدة 0% على جميع مشترياتهم أو القروض الخاصة بتمويل سياراتهم.