

لطالما حرص بنك البحرين والكويت، سنة تلو الأخرى، على زيادة العائد للمساهمين والعملاء ودعم موظفيه وتطويرهم، وإثراء المجتمعات المحلية التي يعمل من خلالها. وعلى الرغم من التحديات الاستثنائية التي شهدتها عام 2020 بشكل عام، فقد حافظ البنك على تركيزه القوي على تحقيق تلك الأهداف ومواكبة كل التحديات والتغلب عليها بثقة واقتدار.

وبالنظر إلى بداية العام، نجد أن مشهد الاقتصاد الكلي العالمي - ما قبل الجائحة - كان يمر بالفعل بفترة من التباطؤ الاقتصادي. لقد شهدنا انخفاضاً للتوقعات بالنسبة لأسعار الفائدة والنمو العالمي في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا والصين والأسواق الناشئة الرئيسية، واقترن ذلك بركود أسعار السلع الأساسية وتصحيحات لأسعار الطاقة.

وفي مطلع عام 2020، كانت منطقة دول مجلس التعاون الخليجي قد بدأت بالفعل في مواجهة تباطؤ اقتصادي، مع اتساع عجز الميزانية بعد فترة طويلة من الحسابات المتوازنة. ولذلك فقد جاءت جائحة كوفيد-19 في وقت غير مناسب بالمرّة بالنسبة للمنطقة.



يتقدم فريق إدارة بنك البحرين والكويت بخالص الشكر والتقدير للحكومة الرشيدة على دعمها السخي للقطاع الخاص، إذ لم نشهد عمليات تسريح جماعي للعمالة في البلاد خلال العام بسبب تلك الإجراءات التي اتخذتها الحكومة.

وعلى الرغم من وضع الخطط والاستراتيجيات المكثفة لضمان استمرارية الأعمال التي وضعها بنك البحرين والكويت على مدار السنوات الماضية لمواجهة مختلف الأزمات، إلا أن هذه الجائحة جاءت بتحديات غير متوقعة وغير مسبقة، وتسببت في صدمة للنظام العالمي بأكمله. وخلفت تحديات استثنائية وعدم وضوح للرؤية بسبب حادثة هذا الفيروس وكيفية الوقاية منه.

لقد تعين على بنك البحرين والكويت إعادة ترتيب أولوياته لمواجهة هذه التحديات الجديدة، والتحرك السريع في غضون وقت قصير، وإعادة توزيع الموظفين، بالإضافة إلى المعالجة السريعة والمرنة لعدد من المسائل الاستراتيجية والتشغيلية. وجاء في مقدمة تلك الأولويات تعزيز السيولة لدينا، التي أصبحت ضرورية وبشكل خاص خلال هذه الفترة. ولحسن الحظ، كان وضع السيولة في البنك جيد للغاية؛ إذ تجاوزنا المتطلبات التنظيمية، ما وفر لنا غطاءً حمائي في وقت الأزمة.

وتحورت الأولوية الثانية حول ملء رأس المال لبنك البحرين والكويت. ففي أوائل أبريل، كانت النسبة عند مستوى مريح بنحو 20 في المائة وكنا محظوظين لوجود مثل هذه النسبة القوية لرأس المال. ومع ذلك، فإن تأثير وتدهور أسعار جميع الأصول العالمية يعني تعرض نسبة رأس المال لضغوط.

وعلى أثر ذلك، تحركنا على الفور للتأكد من تلبية بنك البحرين والكويت للمتطلبات التنظيمية والرقابية في كل الأوقات وتعزيز الأداء؛ فعلى سبيل المثال، أعاد البنك تشكيل أصوله ومطلوباته، وهو إجراء تم وضعه بهدف المحافظة على هامش تشغيلي سليم، وقمنا بتأجيل بعض التمويلات إلى آجال استحقاق أطول (سنة واحدة وأكثر)، ونفذنا عدد من اتفاقيات إعادة الشراء مع الأطراف الدولية المقابلة، فضلاً عن إعادة تسعير المطلوبات.

من جانب آخر، قمنا بالحد من التعرض لقطاع الجملة والأصول عالية المخاطر لتحسين جودة أصولنا، ولضمان هامش جيد. بالإضافة إلى ذلك، كانت بعض الأسواق الناشئة تظهر مستوى مخاطر أعلى نتيجة لجائحة كوفيد-19، ولذلك قللنا تعرضنا لها.

كما واجهت عمليات الفروع الخارجية لبنك البحرين والكويت مخاوفاً مماثلة. و لكننا حرصنا على استمرارية الاعمال طوال تلك الفترة ودعم العملاء من الافراد والمؤسسات.

بنك البحرين والكويت - البحرين

في شهر مارس، أقدمت حكومة البحرين على تطبيق عدد من الإجراءات للمساعدة في تخفيف الأضرار الاقتصادية الناجمة عن الجائحة، وشمل ذلك دفع رواتب موظفي القطاع الخاص البحرينيين بالكامل لمدة ثلاثة أشهر، وتواصل ذلك الدعم ليشمل القطاعات الأكثر تضرراً (50 في المائة من الرواتب) حتى نهاية العام.

وأشادت منظمة الصحة العالمية بجهود البحرين في هذا الصدد، ويتقدم فريق إدارة بنك البحرين والكويت بخالص الشكر والتقدير للحكومة الرشيدة على دعمها السخي للقطاع الخاص، إذ لم نشهد عمليات تسريح جماعي للعمالة في البلاد خلال العام بسبب تلك الإجراءات التي اتخذتها الحكومة.

وعلى الرغم من أن البحرين لم تشهد إغلاقاً كاملاً أثناء الجائحة، إلا أن بعض القيود ظلت قائمة لبعض الوقت. و كان القطاع المصرفي من القطاعات الأساسية التي يتطلب عملها ولذلك حرص البنك على الحفاظ على كامل عملياته طوال العام على الرغم من القيود والعوائق الاستثنائية للجائحة وهذا يُعد انجازاً نُسعد ونفتخر به.

طوال فترة الأزمة، عملنا بكل جد لحماية ودعم موظفي بنك البحرين والكويت، حيث تم نقل نحو 35 في المائة إلى مواقع أخرى أو للعمل من المنزل، مع توفير جميع الاحتياجات العملية والأساسية لتسهيل العمل.

بالطبع مر عملاء البنك بفترة صعبة للغاية، وكان تقديم المساعدة لهم أمراً محورياً بالنسبة لنا، وتماشياً مع توجيهات مصرف البحرين المركزي، قدمنا لهم مجموعة من التسهيلات التي صممت لدعمهم، شملت تأجيل سداد القروض والإعفاء من سداد الفوائد عليها.

أما فيما يخص مجتمع الأعمال، فقد حرصنا على دعمه بشكل خاص، لا سيما وأن العديد من الشركات كانت تعمل عند مستويات متدنية للتشغيل ولا تحقق الإيرادات الكافية. لقد حرصنا على العمل بشكل وثيق مع تلك الفئة من العملاء لإعادة جدولة وإعادة هيكلة تسهيلات القروض الخاصة بهم.

مثلت استراتيجية التحول الرقمي الإنجاز الرئيسي لبنك البحرين والكويت في عام 2020. وفي الواقع، ساهمت الجائحة في تسريع عمليات الرقمنة وتنفيذها، حيث عملنا وبسرعة على تلبية طلبات العملاء المتزايدة على الخدمات الرقمية.

كما شهد العام إطلاق عدد من الخدمات الرقمية؛ حيث تم في شهر يناير طرح مفهوم البنك الجديد للفرع الرقمي في مجمع سيتي سنتر البحرين، حيث يوفر الفرع الرقمي المبتكر BBKPLUS للعملاء أحدث تقنيات الخدمة الذاتية مثل: السحب النقدي وإيداع الشيكات ودفع الفواتير وطباعة بطاقات الخصم الجديدة والبدلية فوراً عبر أجهزة الخدمة الذاتية، بالإضافة إلى طباعة كشوف الحسابات المصرفية. كما يمكن للعملاء من إجراء المعاملات المصرفية من خلال أجهزة الصراف الآلي التفاعلية، حيث تتيح للعملاء التفاعل المباشر عبر الفيديو أو الصوت لتقديم الدعم المناسب الذي قد يحتاجونه.

مصرفوات تشغيلية

-4%

60.7 مليون دينار بحريني

وفيما حظي تصميم ومفهوم الفرع الرقمي الجديد بقبول واستجابة رائعين، فإننا نخطط لافتتاح فرعين آخرين في عام 2021، أحدهما يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ضمن أحد مجمعات بنك البحرين والكويت المالية الحالية.

ومن الإنجازات الرقمية الأخرى للبنك، إطلاق تطبيق **BBKPLUS** للهواتف النقالة، الذي يقدم خدماته للعملاء عن بعد وفي أي وقت، وشهدنا تجاوزاً مميّزاً مع هذا التطبيق منذ تشييده في شهر يوليو هذا بالإضافة للخدمات المصرفية المفتوحة التي تم تشييدها خلال العام.

كما شهد العام أيضاً إطلاق منصة **BBK BanKey**، وهي منصة رقمية حديثة تقدم مجموعة شاملة ومتكاملة من خدمات إدارة النقد للعملاء البنك من الشركات ومؤسسات الأعمال. وتستخدم المنصة أعلى معايير وبروتوكولات الأمان المتاحة لضمان حماية معلومات العملاء وبياناتهم، مع توفير طريقة أسرع وأكثر ملاءمة للشركات لإدارة شؤونها المالية.

كما كان أداء **BBK Privé**، الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات لدينا جيداً، وبشكل يتماشى مع استراتيجية البنك وتوقعاته. لقد أكملنا عمليات تحويل جميع الحسابات ذات الثروات العالية منذ إنطلاقه في عام 2018، وبدأنا في إنشاء علاقات جديدة، وقدمننا فرصاً استثمارية رائعة لصفوة النخبة من عملاء البنك.

الفروع والمكاتب الدولية

في الكويت، اتخذت الحكومة عدداً من الإجراءات خلال العام لتخفيف العبء المالي على المستهلكين والشركات. وشمل ذلك السماح للمقترضين بتأجيل أقساط القروض ودعم عملائنا الكرام.

على الرغم من التباطؤ الاقتصادي في الهند بسبب الجائحة، حافظ بنك البحرين والكويت - الهند على جودة الأصول على مدار العام، إلى جانب الميزانية العمومية القوية. كما تضمنت الإنجازات التشغيلية دمج معاملات السويقت الدولية مع المقر الرئيسي في البحرين.

واصل المكتب التمثيلي للبنك في دولة الإمارات العربية المتحدة تسهيل التواصل بين بنك البحرين والكويت وعملائه في الإمارات السبع هناك. كما دعم المكتب الفرع في مومباي، من خلال الاتصال والتنسيق مع العملاء الهنود غير المقيمين في دولة الإمارات.

على الرغم من تأثير الاقتصاد التركي بشدة بجائحة كوفيد-19، إلا أن حزم التحفيز النقدي والمالي الحكومية ساعدت البلاد على تحمل وطأة الأزمة. وعمل المكتب التمثيلي لبنك البحرين والكويت، الذي تم افتتاحه في عام 2017، على التخفيف من الآثار الاقتصادية للجائحة، وواصل أعماله مستقطباً المزيد من العلاقات المؤسسية.

كريدي مكس

حافظت كريدي مكس على مكانتها الرائدة في السوق، على الرغم من التحديات الجسيمة التي شهدتها العام؛ وتأثر الأداء المالي للشركة جراء الإجراءات التنظيمية التي حددت رسوم التجار وفرضت آجال للسداد دون احتساب الفوائد على حاملي البطاقات.

وخلال الجائحة، تم توفير خدمة الترميز لتمكين التجار من إتمام مدفوعاتهم بشكل لا تلامسي، مع تسهيل قبول المدفوعات عبر منصات التجارة الإلكترونية للعديد من التجار، لضمان خدمتهم بأكثر الطرق أماناً.

كما عُرض على مزودي الخدمة والتجار طرق دفع جديدة - الدفع باستخدام الرابط أو الفواتير - ما يسمح بإعداد المدفوعات عبر الإنترنت بشكل فوري تقريباً.

إنفيتا

شهدت إنفيتا عاماً تمكنت فيه من النمو ومن تعزيز علاقاتها مع العملاء، بما في ذلك ترسية مناقصة مركز الاتصال التابع لهيئة الكهرباء والماء (EWA) للعام الثامن على التوالي.

وتماشياً مع رؤية بنك البحرين والكويت، واصلت الشركة الاستفادة من قنواتها الرقمية؛ حيث أطلقت الشركة في عام 2020 خدمة المساعد الافتراضي "chatbot"، وذلك ما عزز من سمعة الشركة كمزود لحلول مركز الاتصال متعدد القنوات.

مثلت جائحة كوفيد-19 فرصة مثالية للاختبار الإمكانات الكاملة لأنظمة إنفيتا؛ حيث تمت إعادة اعتماد شهادة **DSS-PCI** لأمن البيانات، وساعدت تقنيات إنفيتا على تمكين 40 في المائة من الموظفين من العمل عن بُعد.

ما زلنا على التزامنا بدعم الشركات،
ولا سيما الشركات الصغيرة
والمتوسطة (SMEs)، حيث
نوفر لهم مجموعة واسعة من
الخدمات والمنتجات.

خلال هذا العام الحافل بالتحديات الفريدة
لمجتمع الأعمال، انصب تركيز بنك
البحرين والكويت على مساعدة رواد
الأعمال البحرينيين والمؤسسات الصغيرة،
والمساهمين الأساسيين في إيجاد فرص
العمل والتنمية الاقتصادية في البلاد.



كما نقوم بتقديم الدعم للمؤسسات
الصغيرة والمتوسطة من خلال القنوات
الإلكترونية، وبسرنا لهم سبل الوصول
إليها طوال فترة الجائحة.



كما شهد العام أيضاً إطلاق BBK BanKey،
وهو حل متطور يقدم خدمات إدارة
النقد الرقمية المتنوعة للعملاء من
الشركات والمؤسسات.



تمت ترقية سبعة موظفين من الكفاءات البحرينية لتسلم مناصب قيادية في بنك البحرين والكويت، ممن خاضوا سلسلة طويلة من التدريب والتطوير خلال عملهم في البنك وأثبتوا الجدارة والكفاءة كل في مجال اختصاصه.

أجيلا

في بيئة الاستثمار الصعبة لقطاع العقارات، كان أداء الأصول التي استحوذت عليها شركة أجيلا خلال السنوات الأخيرة جيداً، مع تحقيق عوائد إيجابية بشكل عام. يتم الحصول على غالبية إيرادات الإيجارات من المستأجرين من المستثمرين، ممن تبقى لهم عدة سنوات في عقود إيجاراتهم.

ومع تركيز معظم رأس المال الدولي في العقارات الأوروبية، ترى شركة أجيلا أن التوقعات للاستثمار العقاري الانتقائي مواتية. وهي في وضع جيد يؤهلها للاستفادة من هذا الانتعاش خلال الفترة القادمة.

موظفونا

تتمثل رؤية البحرين الاقتصادية 2030 في الاستدامة والعدالة والتنافسية، وهي مبادئ تتماشى تماماً مع قيم بنك البحرين والكويت. ونظراً لأهمية دور البنوك كجهة توظيف رئيسية للكفاءات المحلية، فإننا نعمل بجد لتطوير هذه الكفاءات داخل مجموعتنا، فالكفاءات الواعدة اليوم هم قادة المستقبل، ونحن نفخر برعاية ودعم الجيل القادم.

في عام 2020، تمت ترقية سبعة موظفين من الكفاءات البحرينية لتسلم مناصب قيادية في بنك البحرين والكويت، ممن خاضوا سلسلة طويلة من التدريب والتطوير خلال عملهم في البنك وأثبتوا الجدارة والكفاءة كل في مجال اختصاصه. ويسعدنا حرصهم على النمو والتطور معنا كقادة والعمل بروح الفريق الواحد في السنوات القادمة.

في عام 2019، أطلق البنك أول برنامج لتطوير المتدربين الإداريين في مجال التكنولوجيا المالية "فنتك"، بهدف تطوير الجيل القادم من الكفاءات البحرينية في هذا المجال الحيوي، وقد احتفلنا بتخريج الدفعة الأولى منهم في عام 2020، وكما نتطلع إلى التوسع في البرنامج خلال السنوات المقبلة.

الإجراءات الخاصة بالوقاية من جائحة كوفيد-19

اتخذ بنك البحرين والكويت عدداً من الإجراءات لحماية الموظفين والعملاء والمساهمين والمجتمعات المحلية، شملت:

- تنفيذ إجراءات التباعد الاجتماعي وعقد الاجتماعات والدورات التدريبية الافتراضية؛
- تقديم خيارات العمل عن بُعد للموظفين ممن يعانون أمراضاً مزمنة والموظفات الأمهات والحوامل؛
- تعقيم أماكن العمل بشكل دائم ومستمر؛
- نقل الموظفين لتقليل عدد الأشخاص في كل مكان عمل على حدة؛
- التواصل الفعال مع الموظفين والعملاء والأطراف المعنية الأخرى؛
- زيادة القنوات الإلكترونية والخدمات الآلية التابعة لبنك البحرين والكويت؛
- دعم العملاء من خلال إعادة هيكلة تسهيلات الإقراض الخاصة بهم؛
- التبرع بمبلغ 3 ملايين دينار بحريني لحملة "فيينا خير" الوطنية؛ و
- اتخاذ مجموعة من الإجراءات اللازمة لتعزيز السيولة لدى بنك البحرين والكويت وملاءة رأس المال وتقليل التعرض للأصول عالية المخاطر.

التكنولوجيا

في عام 2020، ضخ بنك البحرين والكويت استثمارات ضخمة لتطوير من البنية التحتية التكنولوجية للبنك وتحسين الأمن السيبراني، ورقمنة القنوات التي يتعامل معها العملاء.

من جانب آخر، بدأ البنك برنامجاً واسع النطاق لارتقاء وتحديث النظام المصرفي الأساسي والأنظمة الأخرى للبنك، ودعم قواعد البيانات، والبنية التحتية. كما تم إجراء عدد من التحسينات لتعزيز دفاعات الأمن السيبراني لدينا، إلى جانب اختبارات الاختراق الدورية ومحاكاة الهجمات الإلكترونية. وتماشياً مع استراتيجية البنك، تم إطلاق عدد من الخدمات الرقمية المصممة لتسهيل تجربة العملاء، بما في ذلك فتح حساب رقمي بالكامل، والخدمات المصرفية المفتوحة، وترميز البطاقات، وتحديث بيانات الهوية الشخصية عبر أجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع للشركات.

دسّن بنك البحرين والكويت، وبرعاية كريمة من مصرف البحرين المركزي، مؤتمر ومعرض للاقتصاد الرقمي 2020، بالتعاون مع معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF) كشريك معرفي، وذلك بمشاركة أكثر من 500 ممثل من أبرز القطاعات في المملكة لدعم خطة التحول الرقمي واستثمار الفرص المتاحة التي ستشكل ملامح مستقبل الاقتصاد الوطني. كان بنك البحرين والكويت فخوراً بقيادة النقاش حول هذا الموضوع الهام بصفته مؤسسة مالية رائدة تركز على التكنولوجيا.

2,167.4

مجموع ودائع العملاء
مليون دينار بحريني

الرقابة الداخلية

يواصل بنك البحرين والكويت تطبيق نظام رقابة داخلي سليم في جميع دوائره وفروعه وشركائه التابعة بهدف حماية أصول المجموعة. وقد قامت وحدة الرقابة الداخلية المختصة بتطبيق أنظمة وإجراءات شاملة صممت بشكل يساعد على تحديد وإدارة المخاطر التي قد تنشأ في سياق مزاولة أعمال البنك. وتتم مراجعة تلك الضوابط وتحديثها بشكل دوري وعند الحاجة.

الجوائز

في أوائل عام 2020، حصد بنك البحرين والكويت جائزة جلوبال بيزنس أوت لوك لفئة خدمة العملاء (البحرين) لعام 2019، تقديراً لتميزه في خدمة العملاء. وقد ساهمت خبرات البنك المتعمقة على مدار السنوات في تلبية أهم متطلبات العصر الجديد للعملاء والتأكد من تلبية احتياجاتهم المصرفية من خلال توفير أحدث التقنيات.

وفي عام 2020 كذلك، حصل بنك البحرين والكويت على جائزة النخبة لتقدير الجودة من جيه بي مورغان، وذلك تقديراً لريادة للبنك في عمليات تحويل الأموال، ويأتي تقديم هذه الجائزة اعترافاً بالداء المبهر للبنك في معدلات عمليات المعاملات المباشرة لتحويل الأموال (STP) الأفضل في فئتها في عام 2019 بالكامل.

استمرارية الأعمال

يواصل بنك البحرين والكويت تطبيق برنامج قوي لاستمرارية الأعمال للمجموعة، ما يساهم في حماية مصالح العملاء والمساهمين والموظفين مع الحفاظ على سمعة البنك واستدامته المالية.

يتولى قسم إدارة استمرارية الأعمال في البنك إدارة الخطط ومحاكاة وإدارة الأزمات والتعافي من مجموعة واسعة من الأوضاع والظروف الإستثنائية غير المتوقعة. وفي عام 2020، تم تنفيذ خططنا لاستمرارية الأعمال بنجاح لمواجهة مخاطر جائحة كوفيد-19، واستمر في تقديم جميع الخدمات دون انقطاع ملحوظ. كما أجرى البنك أيضاً اختباراً ناجحاً لأنظمتها الأساسية في موقع التعافي من الكوارث.

هذا، وتتم مراجعة إجراءات وخطط استمرارية الأعمال وتحديثها سنوياً، كما تتم مراجعة مدى كفاءة مركز استمرارية الأعمال للتأكد من جاهزيته بشكل مناسب للوفاء بهذا الغرض.

نظرة مستقبلية

لطالما كان بنك البحرين والكويت رائداً في مجال الابتكار المصرفي، لذا، فإن التركيز الأساسي لخططنا الاستراتيجية 2019-2021 كان منصباً على التحول الرقمي. وقد قمنا بالفعل بتنفيذ ذلك من خلال إدخال تقنيات مصرفية جديدة وتقديم خدمات عبر الإنترنت، مثل فروع الخدمة الذاتية BBKPLUS وتطبيق الهاتف النقال، كما هو موضح في هذا التقرير. وفي العام المقبل، سنواصل تنفيذ الخطة الاستراتيجية الحالية، مع مزيد من المرونة اللازمة للتكيف مع "التحديات الجديدة" التي قد تنشأ عن التأثيرات العالمية للجائحة.

كما سنعمل على تطوير استراتيجية جديدة لفروعنا، ستشتمل على المراجعة الشاملة والرؤية والاستراتيجية الجديدة. وستظل مبادرات التوسع والتنوع في صدارة قائمة أعمالنا نحو تقديم تجربة مصرفية أفضل وأكثر تفرداً.

شكر وعرفان

بالنيابة عن جميع زملائي في فريق إدارة البنك، أود أن أعرب عن خالص شكري وتقديري لمجلس الإدارة على دعمه المستمر وتوجيهاته السديدة، التي مثلت مصدر قوة للفريق التنفيذي بأكمله على مدار هذا العام الاستثنائي.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الجهات الرقابية والتنظيمية في المملكة - مصرف البحرين المركزي، وبورصة البحرين، ووزارة الصناعة والتجارة والسياحة والشكر موصول كذلك إلى الجهات التنظيمية في كل من دولة الكويت وجمهورية الهند ودولة الإمارات العربية المتحدة والجمهورية التركية والمملكة المتحدة.

وفي الختام، أود أن أعرب عن خالص تقديري وامتناني لعملائنا الأوفياء وموظفينا المخلصين، الذين ساهموا بجهودهم وإصرارهم خلال هذا العام الحافل بالتحديات في استمرار نجاح بنك البحرين والكويت وتطوره.

د. عبدالرحمن علي سيف
الرئيس التنفيذي للمجموعة