



مسؤولياتنا المشتركة

مسؤولياتنا نحو الشركة

يجب علينا أن نضع مصالح سيتي غروب طويلة المدى دوماً في طليعة أهدافنا قبل النظر إلى الأرباح قصيرة المدى لكل قسم. وأن نسعى لتحقيق أفضل النتائج لحملة أسهم شركتنا. كما يتعين علينا احترام الثقافة المحلية والقيام بدور نشط في المجتمعات التي نعمل ونعيش فيها. كما يجب علينا أن نُشَرِّف أولئك الذين سبقونا وأن ننقل تراثنا لأولئك الذين سيأتون من بعدنا.

مسؤولياتنا نحو العملاء

يتوجب علينا إعطاء عملائنا أولوية اهتماماتنا قبل أي شيء آخر وتقديم أفضل النصائح والمنتجات والخدمات لهم. والتصرف الدائم معهم بأعلى مستويات النزاهة.

مسؤولياتنا نحو بعضنا البعض

يتوجب علينا أن نوفر أفضل الفرص للأشخاص المتميزين لكي يتمكنوا من تحقيق قدراتهم الكامنة على أفضل وجه. كما يجب علينا أن نتعامل مع زملائنا في فريق العمل بكل احترام. وأن نتميز بتنوعنا الرائع. وأن نتقاسم كامل المسؤولية في نجاحاتنا ونتحملها أيضاً في حالات فشلنا.

أبرز المحطات المالية

دخل سيتي غروب الصافي — عرض المجموعة والمنتج

بملايين الدولارات

نسبة	٢٠٠٥	٢٠٠٦	التغيير النسبية
دخل المجموعة والمنتج			
أعمال الأفراد الدولية			
البطاقات الأميركية	٣,٨٩٠	٢,٧٥٤	٪٤١
توزيع أعمال التجزئة الأميركية	٢,٠٢٧	١,٧٥٢	١٦
إقراض الأفراد في الولايات المتحدة	١,٩١٢	١,٩٣٨	(١)
الأعمال التجارية في الولايات المتحدة	٥٦١	٧٢٩	(٢٣)
إجمالي أعمال الأفراد في الولايات المتحدة	٨,٣٩٠	٧,١٧٣	٪١٧
البطاقات الدولية	١,١٣٧	١,٣٧٣	٪(١٧)
أعمال تمويل الأفراد الدولية	٤٠	٦٤٢	(٩٤)
أعمال التجزئة الدولية	٢,٨٤٠	٢,٠٨٣	٣٦
إجمالي أعمال الأفراد الدولية	٤,٠١٧	٤,٠٩٨	٪(٢)
خدمات أخرى	(٣٥١)	(٣٧٤)	٪٦
إجمالي أعمال الأفراد الدولية	١٢,٠٥٦	١٠,٨٩٧	٪١١
الأعمال المصرفية للشركات والاستثمارات			
أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية	٥,٧٦٣	٥,٣٢٧	٪٨
خدمات المعاملات	١,٤٢٦	١,١٣٥	٢٦
خدمات أخرى	(٦٢)	٤٣٣	ل.ت.ش.
إجمالي الأعمال المصرفية للشركات والاستثمارات	٧,١٢٧	٦,٨٩٥	٪٣
أعمال إدارة الثروات الدولية			
سميث بارني	١,٠٠٥	٨٧١	٪١٥
الخدمات المصرفية الخاصة	٤٣٩	٣٧٣	١٨
إجمالي أعمال إدارة الثروات الدولية	١,٤٤٤	١,٢٤٤	٪١٦
سيتي غروب للاستثمارات البديلة			
١,٢٧٦	١,٤٣٧	٪(١١)	
عوائد شركات/نشاطات أخرى			
(٦٥٤)	(٦٦٧)	٪٢	
دخل من عمليات مستدامة			
٢١,٢٤٩	١٩,٨٠٦	٪٧	
دخل من عمليات غير مستدامة^١			
٢٨٩	٤,٨٣٢	٪(٩٤)	
أثر متراكم لتغييرات محاسبية^٢			
-	(٤٩)	-	
إجمالي الدخل الصافي			
٢١,٥٣٨	٢٤,٥٨٩	٪(١٢)	
العائد على الدخل الواحد			
من عمليات مستدامة			
٤,٢٥	٣,٨٢	٪١١	

^١ ٢٠٠٥ تشمل أرباحا بقيمة ٢,١ مليار دولار المتعلقة ببيع أعمال تارفيلرز اند أنويتيز و ٢,١ مليار دولار المتعلقة ببيع أعمال إدارة الأصول.

^٢ التغيير المحاسبي لعام ٢٠٠٥ (٤٩ مليون دولار) الذي يعكس تبني FIN47.

ل. ت. ش. — لا تعني شيئا





فريق قيادة سيتي غروب

(للإطلاع على الأسماء يرجى مراجعة الصفحة الأخيرة من هذا التقرير السنوي)

أعزائي المساهمين.



لقد أجزنا خطوات عملاقة في السنوات القليلة المنصرمة. وأشعر بارتياح كبير تجاه التقدم الذي نحضره. إذ أننا نقوم بتنمية امتيازنا التجاري بشكل أكثر توازنا مع تركيزنا بقدر أكبر على النمو العضوي حول العالم. كما أننا نقوم بدمج أعمالنا فيما نسعى لننظر على عملائنا بوجه واحد لشركة متعددة الأعمال. ومن الواضح أنه لم نزل نتنظرنا مهمات كثيرة إلا أننا في المسار الصحيح لتحقيق نمو مستقر وطويل الأمد.

الاستثمار في سبيل مستقبل واعد

إن سبتي غروب في طريقها إلى أن تصبح الشركة التي نطمح إليها جميعا. أي الشركة التي تنمو عبر خدمة عملائنا بصورة أفضل... وهي الشركة التي تتمتع بقدر كبير من الرضاقة بحيث تستطيع استغلال أية فرصة تسنح لها في أية بقعة من العالم... وهي الشركة التي تتصرف على قدر كبير من المسؤولية والتي تستخدم موظفين يفخرون بعملهم في أحضانها.

حدثت في رسالة السنة المنصرمة إليكم حول أولياتنا الاستراتيجية ومدى أهمية استثمارنا لصالح مستقبلنا - عبر توسيع قاعدة توزيعنا عالميا. والاستفادة من قدرات منظمنا على امتداد أعمالنا والبيع الجغرافية التي ننتشر فيها. ودمج إمكانياتنا التكنولوجية في سبيل استحداث قاعدة واحدة بغية خدمة عملائنا بصورة أفضل وممارسة الأعمال اليومية كشركة واحدة.

لقد قطعنا في عام ٢٠٠٦ فيما يخص أهدافنا الاستراتيجية أشواط مهمة. وهي تشمل:

توسيع رقعة انتشارنا

- أطلقنا الخدمة المصرفية الإلكترونية «سبتي بنك ديريك» التي حققت ودائع بقيمة تقارب ١٠ مليار دولار
- عقدنا شراكة مع سلسلة Eleven-V، مضيفين بذلك ٥,٥٠٠ صراف آلي على امتداد الولايات المتحدة الأمريكية؛ قمنا بتوسيع برامج شراكة سبتي كارز لتصل إلى أكثر من ٨٠,٠٠٠ موقع في أميركا الشمالية كما قمنا بتوسيع انتشارنا في ٣٧ دولة.
- أطلقنا خدمات «ديريك» للوصايا والمقاصة في خمس دول جديدة.

تشبيك أعمالنا

- أحرزنا تقدما في مجال إيصال قوة سبتي غروب كشركة واحدة إلى عملاء سبتي سميت بارني وسبتي بنك وسبتي مورغاج وسبتي كارز وأعمال إقراض الطلاب عبر عرض سلسلة أوسع من المنتجات - خدمات التجزئة المصرفية والإقراض التجاري والرهون العقارية والاستثمارات - من خلال برامج جريبية في مراكزنا المالية في بوسطن وفيلادلفيا؛ وحسب النتائج فإننا سنقوم بتطوير النموذج لتوسيعه بشكل أكبر على امتداد الولايات المتحدة.
- بدأنا تطبيق برنامج بنك أت وورك في ثمانية بلدان جديدة (انظر صفحة ١٢)
- أطلقنا برنامجا جريبيا يمتد فروع سبتي فايننشال من عرض منتجات سبتي بنك

استخدام التكنولوجيا لخدمة العملاء بشكل أفضل وتخفيض التكاليف

- طرح خدمة هي الأولى من نوعها في العالم بحيث تمكّن العملاء من تسديد مشترياتهم في سنغافورة واستعمال ماكينات الصراف الآلي في الهند عبر استعمال بصمة الإصبع
- تخفيض التكاليف من خلال تقليل عدد مراكز البيانات بنسبة ٢٠ بالمائة عالميا
- الاستفادة من مراكز الاتصال عبر تكليف مندوبي الخدمات ليس فقط خدمة العملاء فحسب بل أيضا عرض المنتجات عليهم

تخصيص الرأسمال بفعالية

- استحواذ أسهم استراتيجية مهمة في Housing Development Finance Corporation Limited (١٢ بالمائة) و Akbank (٢٠ بالمائة) و Guangdong Development Bank (٢٠ بالمائة) والإعلان عن تملك Grupo Cuscatlán و Grupo Financiero Uno (راجع صفحة ١٤) و Quilter ABN AMRO Mortgage Group (في بداية ٢٠٠٧) و Egg Banking plc
- تحقيق عوائد بقيمة ١٧ مليار دولار تقريبا لمساهمين
- الحصول على ترقية لتقييم سبتي بنك شمال أميركا ليصبح في مرتبة Aaa من Moody وهو تقييم لم تحصل عليه إلا القلة من المؤسسات المالية. كما حصلنا على ترقية لتقييم سبتي غروب إنك. من ستاندراند اند بورز - بحيث رفعته إلى AA/A-1+ كما رفعت تقييمات سبتي بنك شمال أميركا إلى AA+

ولا تمثل الخطوات المذكورة أعلاه إلى القليل من الإنجازات التي حققناها في عام ٢٠٠٦. وهي تعد نقاط تقدم مهمة. إلا أنه لم يزل أمامنا طريق طويل. ولكننا سنستمر بتوسيع العديد من هذه الأنشطة المذكورة وغيرها من الأنشطة في عام ٢٠٠٧.

أولياتنا لعام ٢٠٠٧

لدينا ثلاثة أهداف واضحة لعام ٢٠٠٧:

تنمية أعمال الأفراد في الولايات المتحدة - إذ نسعى إلى تحقيق نمو أكبر في مجال أعمال الأفراد في الولايات المتحدة من خلال تنويع باقة منتجاتنا وتوسيع إمكانيات وصولنا إلى العملاء كما أننا دخلنا السنة الثانية من خطة الخمس سنوات الموضوعية لتطبيق منصة تكنولوجية مشتركة ستمكّننا من خدمة عملائنا من الأفراد في الولايات المتحدة الأمريكية بشكل سلس فيما نقوم بتوطيد علاقاتنا معهم.

النمو عالميا - يتمثل هدفنا في هذا السياق في تركيز قدر أكبر من أنشطتنا خارج الولايات المتحدة حيث نملك الفرص الأكبر للنمو ونقوم بكل ذلك، من بين أنشطة أخرى، عبر افتتاح فروع في أسواق رئيسية - ما يقارب ٧٠ بالمائة من فروعنا الجديدة تم افتتاحها في الأسواق الناشئة. كما نقوم أيضا بعمليات تملك محددة الهدف وذلك لسد الفراغات - على سبيل المثال Egg Banking plc، أضخم البنوك التي تستخدم الإنترنت فقط عالميا كما يعد أحد البنوك الطليعية للخدمات المالية الإلكترونية في المملكة المتحدة؛ وتوسيع إمكانيات منتجاتنا في أسواقنا وأعمالنا التجارية.

تحسين كيفية تسييرنا للأعمال - فيما يعد ضبط نفقاتنا أمرا رئيسيا بالنسبة للأهداف التي نطمح إلى إنجازها في عام ٢٠٠٧ والسنوات التالية. إلا أننا نطمح إلى أكثر من عصر نفقاتنا على النحو الذي نقوم به الآن. إذ يتمثل هدفنا الرئيسي في تحسين كيفية إدارتنا للأعمال - أي إعادة التفكير بالأمور التي نقوم بها وكيفية تسييرنا لها. بناء عليه، قمنا خلال الربع الأول من ٢٠٠٧ بتقييم شامل لتركيبات قاعدة نفقاتنا. سنقوم بإزالة طبقات الأنشطة التي تعيق النظام، الأمر الذي سيحرر المنظمة - سيجعل الشركة أكثر خفة في الحركة وفعالة أكثر - ما سيمكّننا من تسريع وتيرة نمو العوائد وتحسين خدماتنا للعملاء.

الأداء المالي

كان أدؤنا المالي العام في عام ٢٠٠٦ جيدا. إلا أنه لم يكن متنازا. إذ ارتفعت العوائد على السهم الواحد من العمليات المستدامة بنسبة ١١ بالمائة. فيما ارتفع الدخل الصافي من العمليات المستدامة بنسبة ٧ بالمائة. ما عكس هذا الفرق الإيجابي العوائد النقدية المقدمة للمساهمين من خلال إعادة شراء أسهم بقيمة ٧ مليار دولار في عام ٢٠٠٦. وقد بلغ إجمالي عوائد مساهميننا ما يقارب ٢٠ بالمائة. وهو مستوى مكثنا من احتلال المرتبة الوسطى ضمن مجموعة شركات الخدمات المالية. فيما يلي عرض أكثر تفصيلا حول الأمور التي سارت بشكل جيد وتلك التي لم تكن بمستوى توقعاتنا.

بلغت قيمة العوائد ٨٩,٦ مليار دولار. ما يشكل زيادة نسبتها ٧ بالمائة إلا أنها كانت أقل مما خططنا إليه للعام. لقد تم تعويض هذا النقص بواسطة نتائج القروض التي كان أداءها أفضل مما كان متوقعا والضرائب الخفضة. ورغم ذلك فإن الإخفاق يجب أن ينظر إليه كإخفاق. من ناحية. ليس مهما البحث عن الأسباب. ولكن من ناحية أخرى. من المهم فهم ما حدث كي نحقق جهودنا المستقبلية نتائج أفضل. وفي حالتنا هذه. فإن النقص في العائد حدث بشكل أساسي في مجال أعمال الأفراد. ما يعكس جزئيا بيئة منحني عائد صعبة وخول حركه المستهلكين في مجال القروض باتجاه قروض تمويل عقارية بعوائد منخفضة. كما يعكس جزئيا المرحلة المبكرة من تحولنا أكثر فأكثر إلى نموذج النمو العضوي.

كما ازدادت قيمة التكاليف بنسبة ١٥ بالمائة. وهي شملت ثلاث نقاط بالمائة من التغيير الحسابي على صعيد الصناعة برمتها وهو متعلق بتعويض حصص المساهمين في بداية عام ٢٠٠٦. وإذا ما استثنينا هذا التغيير الحسابي. فإن معدل نمو التكاليف كان بشكل عام متناسقا مع توقعاتنا في الوقت الذي واصلنا فيه الاستثمار بقوة ببرامج النمو العضوي. بما في ذلك افتتاح فروع بمعدل ثلاثة يوميا في عام ٢٠٠٦.

وقد ساعدت تكاليف القروض الخفضة نتائج حساب الأرباح والنفقات التابع لشركتنا. وهي عكست بيئة قروض ملائمة عالميا. بما في ذلك مستوى منخفض جدا من طلبات إعلان الإفلاس في مجال أعمال الأفراد في الولايات المتحدة الأمريكية. كما استفدنا أيضا من فوائد ضريبية خلال السنة التي أدت إلى معدل ضريبي بقيمة ٢٧,٣ بالمائة أي أقل من المستوى العادي.

وفيما ختمنا السنة بنتائج جيدة بالنسبة لحساب الأرباح والنفقات. إلا أن الوسيلة التي أدت إلى تلك النتائج - قروض وضرائب أفضل - لم تكن هي التي طمحنا أن نتبعها للوصول إلى تلك النتائج الجيدة.

وفي الوقت الذي نتطلع فيه إلى عام ٢٠٠٧. فإننا نؤمن بأن بيئة القروض حول العالم. مع بعض الاستثناءات. جيدة. إلا أننا على قدر كبير من التركيز كي نقوم بإدارة نقاط ضعفنا. كما نتوقع تدهورا متوسطا في القروض في عام ٢٠٠٧ وعليه فإننا نقوم بإدارة محفظتنا على هذا الأساس.

ونتوقع أيضا تحقيق نمو جوهري من خلال علاقة أفضل بين نمو العوائد والنفقات. ولا نتوقع قروضا مهمة ملائمة ولا فوائد ضريبية مرة أخرى.

سياتي واحدة

كما لاحظتم من غلاف هذا التقرير. فإننا اتخذنا خطوة أخرى هامة وواضحة في إطار تطوير شركتنا والمضي بها قدما. لقد اجتمعنا جميعا وللمرة الأولى تحت علامة تجارية مشتركة: سياتي.

منذ عهد ليس ببعيد. قامت سياتي بجمع العديد من الشركات العظيمة مطلقة وعدا مفاده خدمة عملائنا بصورة أفضل كمنظمة واحدة. الوفاء بهذا الوعد استغرق بعض الوقت. إلا أن التقدم نحوه كان ملموسا إذ قمنا بتأسيس مقاربة مشتركة على امتداد الشركة برمتها بهدف الوفاء بذلك الوعد.

أما اليوم. فإننا نقف موحدين كشركة واحدة. سياتي واحدة. تحت علامة تجارية شعارها أن نجاح عملائنا هو نجاحنا. كما يؤمن الشعار بالتركيز على أداء مثمر لصالح عملائنا ويتزويدهم بأفضل خدمة في أي وقت وفي أي بقعة جغرافية يتعاملون معنا منها.

يوم المجتمع العالمي

في تشرين ١٨ الثاني/نوفمبر ٢٠٠٦. سجل موظفونا حدثا مهما آخر أضافوه إلى تراث سياتي الغني - يوم المجتمع العالمي الأول أبدا للشركة حيث قامت مجموعة منا تقدر بـ ٤٥,٠٠٠ شخص (بما فيهم الأصدقاء والعائلات) بالتطوع بأوقاتهم ومواهبهم في ١٠٠ بلد في سبيل المساعدة على إحداث فرق في المجتمعات التي نعيش ونعمل في وسطها.

وفي إطار هذا النشاط قامت وزوجتي. باغي. بزيارة قرية في إقليم مايشوي في الصين حيث قامت بإعطاء دروس في القروض لموظفي تمويل المشاريع الصغيرة. وقامت باغي بالمساعدة في طلاء مدرسة. كما قمنا سوبا بحصاد الكراث لأحد عملاء سياتي الذي حصل على قرض منها لتمويل مشروعه الصغير. لقد تكلل ذلك اليوم بالنجاح. والتحضير قائم على قدم وساق للتحضير ليوم المجتمع العالمي القادم في ١٧ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٧.

كلمة شكر

قبل أن أختتم. أريد أن أتقدم بالشكر لـ دادلي ميكوب وأن جوردان تقديرا لخدماتهما في مجلس الإدارة. فهما سيتقاعدان في نيسان/أبريل. لقد انضم دادلي إلى إدارة القروض التجارية. وهي شركة سابقة. في عام ١٩٨٦. وهو الآن المدير الوحيد الذي كان معنا طيلة تلك الرحلة الرائعة. وقد ساهم بشكل كبير في تحقيق نجاحنا. أما أن فأصبحت مديرة في عام ١٩٨٩ حيث كانت تعرف الشركة بـ بريريكا كوربوريشن. لقد كانت ولم تزال تشكل صوتا مهما لنا. وشريكا رائعا لا يمكن أن نزل بصماتها عن سياتي بسهولة.

ختاما. دعوني أذكر الرئيس فورد. الذي خدم معنا في الإدارة لمدة عقدين من الزمن. لقد كان صديقا عزيزا وقد ساهمت نصائحه بشكل كبير في تحقيق نجاحنا. سنفتقد له بقوة ولن نستطيع نسيانه أبدا.

ملخص

لقد حققنا تقدما ملموسا العام المنصرم بفضل جهود موظفينا البالغ عددهم ٣٢٥,٠٠٠ في أكثر من ١٠٠ بلد. إلا أنه لم يزل ينتظرنا المزيد من العمل. يتمثل هدفنا في أن نصبح منظمة تركز بقدر أكبر على العميل. منظمة يسهل الوصول إليها ومبدعة وقادرة على التحرك بسرعة حالما تنشأ فرص نمو عالمية فريدة لسياتي.

إنني أؤمن بقوة بأننا دخلنا مرحلة نمو متجدد وأن التغييرات التي نقوم بها ستوصلنا إلى النمو المستدام ما سيعود بالقيمة والفوائد على المساهمين.

إن دعمكم الذي أشكركم عليه كثيرا جوهري بالنسبة لنجاح رحلتنا في المدى البعيد. إنني أتطلع إلى الاجتماع بكم في اجتماعنا السنوي.

شارلز برينس

أعزائي المساهمين،

يتواجد الاقتصاد العالمي في مرحلة تغيير تحولية تاريخية. بما في ذلك التطور التكنولوجي السريع الخطى، وتقليل الحواجز التي تعترض حركة التجارة والاستثمارات وانتشار الاقتصاديات القائمة على مبدأ السوق الحرة، وتطبيق سياسات تحسين التعليم وغيرها من سياسات تطوير الإنتاجية في الصين والهند وبلدان الأسواق الناشئة الأخرى، وكنتيجة لذلك، ظهور الصين والهند ليس كسوقين كبيرتين محتملتين فحسب، بل أيضا كبلدين منافسين قويين.

إن بيئة التغيير التحولية هذه من شأنها أن تخلق فرص عظيمة لكل أجزاء الاقتصاد العالمي، إلا أن استشفاف تلك الفرص يتطلب وضع سياسات سليمة بهدف تشجيع الإنتاجية والنمو والمشاركة الواسعة في النمو المنشود، وإذا لم يكن بمقدور اقتصاد ما مواجهة تلك التحديات فإنه سيعاني من صعوبات خطيرة.

كما ستخلق هذه البيئة الديناميكية أيضا فرصا عظيمة لمؤسسات القطاع الخاص التي تتحرك بديناميكية عند حدوث أي تغيير سريع، والتي تتمتع بحجم ومدى ونوعية من شأنها تلبية حاجات العملاء بفعالية، والتي تنسم بالعالية في توجهها، والتي تخلق بيئة جذابة ومشجعة للأشخاص الأقوياء. من هنا، فإن سيتي في موقع جيد جدا بالنسبة لكل تلك النواحي لما تتحلى به من مواصفات ملائمة في هذا الصدد. من جهة أخرى، وكما يصح على الأنظمة السياسية الوطنية، فإن جميع مؤسسات القطاع الخاص، بما في ذلك سيتي، ستري نفسها أيضا أمام تحديات كبيرة يجب عليها مواجهتها كي تستشف طاقاتها الكامنة، وهذا الأمر بالتحديد يأخذ حيزا جوهريا من تركيز شاك برينس وقيادته.

وتشمل تلك التحديات كافة الأمور المتعلقة بالتزويد بفرض استثنائية للموظفين من ذوي الكفاءات العالية في جميع المجالات؛ إعادة هندسة المشاريع لتلبية حكم سيتي، وإمكانيات معالجتها وأهداف أخرى بشكل مؤثر وفعال على أكبر قدر ممكن؛ ديناميكية استراتيجية وتشغيلية؛ إيجاد التوازن المناسب بين الاستثمار لأجل بعيد المدى ولأجل قصير المدى؛ الحفاظ على الثقافة والإجراءات التي تخدم من النشوء الحتمي للقضايا المتعلقة بالأحكام التنظيمية وغيرها من القضايا؛ كل هذه الأمور يمكن الوصول إليها. إن هذا المزيج من نقاط قوة سيتي ومواجهتها لهذه التحديات يمكنه خلق منظمة مجهزة بشكل فريد من نوعه على مستوى الاقتصاد العالمي لمعالجة حاجات عملائها، والتزويد بفرض عظيمة لموظفيها وجني الأرباح لمساهميها. إضافة إلى المساهمة في الاقتصاديات التي تنشط فيها بفعالية.

كما إنني أؤمن أيضا بأنه ينبغي علينا جميعا في مجتمع سيتي - موظفين ومساهمين وعملاء - الانخراط في أنظمتنا السياسية الوطنية الفردية، إذ على القادة السياسيين اتخاذ قرارات سليمة حرجة بالنسبة لنجاحنا الاقتصادي، حتى وإن كانت السياسات صعبة. وهذا لا يشمل النمو فحسب، بل أيضا المشاركة الواسعة في ذلك النمو وفي المستوى المناسب للأمن الاقتصادي لصالح الجميع. إنها أهداف تدعم بعضها البعض، وذلك يعود إلى أن اقتصاديات السوق الحرة وحرير التجارة لن تحصل على الدعم العام الواسع عندما يؤمن السواد الأعظم من الناس بأنهم يستفيدون من تلك السياسات. كما على صنّاع القرارات السياسية أيضا إدراك أن مؤسسات القطاع الخاص العملاقة الناجحة، التي تصنع قرارات السوق الحرة، تلعب دورا رئيسيا بالنسبة لسلامة الاقتصادات الوطنية كما الاقتصاد العالمي.

تمتع الاقتصاد العالمي بظروف اقتصادية وأسواق قوية لسنوات عدة حتى الآن برغم الاضطرابات المالية الجدية والمخاطر الجغرافية السياسية والعديد من القضايا الأخرى. إلا أن على المستثمرين والأعمال وصنّاع السياسة تفادي إغراء الانزلاق إلى الاغتراب بالنفس مستندين بذلك إلى استقرار الاقتصاد والسوق المتين الذي استمر لفترة مديدة، بل عليهم إدراك ليس فقط الفرص بل أيضا المخاطر كي يتم تفسير الأمور بنجاح ولنكون في موقع سليم لسنوات عديدة قادمة.

تركّز سيتي بقوة على مواجهة تحدياتها وتسخير باقة منتجاتها المتنوعة وانتشارها الجغرافي الواسع ونقاط قوتها لمساعدة عملائها للتنقل بنجاح في بيئتنا الحالية المعقدة.

روبرت روبين



سيتي واحدة

قصص سيتي اليوم ما هي إلى قصص تعاون
ومشاركة – العمل على امتداد وحدات العمل
لإيجاد حلول لعملائنا.

فيما يلي عدد قليل من تلك القصص.

ابتكار آخر

عندما كان كل من أناند كافالي، مدير منتجات تسديد القروض في سيتي بنك سنغافورة، ونيكول أنغ، رئيسة بطاقات كوز، ونيغل سياه، مدير المنتجات، يأتون إلى العمل كل صباح في السنة الماضية لم يخطر في بالهم بأنهم كانوا يحققون إنجازا تاريخيا.

تعاونت فرق العمل على امتداد أعمال سيتي كاردز وسيتي بنك، إضافة إلى أخصائيي العمليات والتكنولوجيا، لمنح العملاء ليس مزيدا من الخيارات بالنسبة لكيفية تسديد الفواتير فحسب، بل مزيدا من الحماية ضد عمليات الاحتيال المتعلقة بالبطاقات.

يقول نيغل «حقيقة أننا كنا السباقون في ذلك هو شيء رائع» ويضيف «إلا أننا نشعر أيضا بأن سيتي ساهمت في تغيير سوق البطاقات وكيفية سلوك العملاء. إنه لأمر رائع، عندما تفكر به».

تم توسيع الخدمة بالطبع إلى أصحاب بطاقات آخرين. وسوف تمتد قريبا إلى مواقع أخرى، إلا أن موظفينا في سنغافورة فخورين كل الفخر في كونهم السباقين.

ويقول أناند «هذا النوع من المبادرات ينتج فقط لأن لدى الموظفين من مختلف الوحدة إرادة في العمل سويا منذ اليوم الأول ومشاركة معلوماتهم كي نستطيع خدمة عملائنا بصورة أفضل».

إلا أنه عندما وضعت العملية الأولى إصبعها برفق على الماسح الإلكتروني الصغير في Coffee Bean & Tea Leaf في سنغافورة في أواخر السنة الماضية، أدرك أناند ونيكول ونيغل — إضافة إلى كل عضو في فريق مشروع الاستدلال البيولوجي — بأن طريقة التسديد المألوفة لدى الناس قد تتغير.

لقد بدأت سيتي لتوها بتنفيذ خدمة البطاقات الأولى من نوعها باستخدام بصمات أصابع اليد في سنغافورة. وعليه لا يلزم أي حامل لبطاقة "كلير بلاينوم كارد" لسيتي بطاقة ائتمان لتسديد فاتورة طعامه في المطاعم أو مشترياته في المحال أو حتى شراء فنجان من القهوة في العديد من محال التجزئة في سنغافورة. كل ما يحتاج إليه هو بصمة إصبع يده فقط.

وتقول نيكول: "هذا هو النوع من ابتكارات العملاء الذي نطمح إلى أن نتعرف عليه، وكونه بمقدورنا أن نلعب دورا صغيرا في تحقيق ذلك فإننا مسرورين جدا بذلك".



نيغل سياه وأناند كافالي ونيكول أنغ في سنغافورة

علاقة عظيمة واحدة

لقد كان ذلك النوع من الصفقات تجسيدا حقيقيا لما تملكه سيتي من قوة. ففي السنة المنصرمة، قررت جنرال موتورز التي كانت تواجه تهورا سريعا في تصنيفها، بيع معظم ذراعها التمويلية، General Motors Acceptance Corporation أو GMAC.

عمل فريق من مختلف قطاعات سيتي على الصفقة. مزودين بوصول لا يُضاهى إلى الأسواق الرأسمالية، ومعرفتنا الفريدة بجنرال موتورز، إضافة إلى إمكانياتنا لتقديم حلول شاملة من الدمج والاستحواذ إلى التمويل.

ويقول ميلي كيم، المستشار القانوني في سيتي للاستثمارات البديلة، «كانت صفقة GMAC ثمرة جهود تعاون بامتياز، وبكل ما للكلمة من معنى». وأضاف جون باربر، الشريك بالوكالة لسيتي غروب للأسهم الخاصة التابعة لسيتي للاستثمارات البديلة: «قمنا بالتزويد بمجموعة كاملة من الحلول بالنسبة لهذه الصفقة. حلول ارتكزت على قوى سيتي الفريدة».

وعلق دافيد هيد، مدير بالوكالة ورئيس بالاشتراك لـ Financial Institutions M&A، على هذا النحو: «وضعنا كل ما تملكه الشركة من إمكانيات لإخراح الصفقة. وفي نهاية المطاف أثمرت جهودنا وكانت لحظات عظيمة».

وقد نُظر إلى GMAC لفترة طويلة كمُكون أساسي لـ جنرال موتورز وكان استقرارها يعد أمرا حيويا لها. وبعد استشفاف درجة تعقيد وإلحاح الوضع، جمعت سيتي صفوفها مع Cerberus Capital Management للمساعدة في وضع حل للعضلة جنرال موتورز.

وجمعت صفقة GMAC التي بلغت قيمتها العديد من مليارات الدولارات خبرات وموارد اثنين من خطوط وحدات عملنا الرئيسية - أعمال الأسواق والخدمات المصرفية ومجموعة سيتي للأسهم الخاصة التابعة لسيتي للاستثمارات البديلة - بالنيابة عن أحد أكثر عملائنا تقديرا وأقدمهم عهدا - جنرال موتورز.

وقال براد كولمان، الرئيس بالاشتراك لـ North American Financial Entrepreneurs Group for our Markets and Banking business، «طوال 18 سنة من خبرتي، كانت هذه الصفقة من أكثر الصفقات إثارة وتعقيدا التي تعاملت معها حتى الآن. وقد تم إدارتها بشكل مناسب بفضل قوة سيتي في مجال الأسهم والدخل الثابت والأعمال المصرفية الاستثمارية».

وفي النهاية، جئدت سيتي الخبرات من أقسام الأعمال المصرفية والتجارة والاستثمار لمساعدة Cerberus في تلك ٥١ بالمائة من أسهم GMAC. علاوة على ذلك، أصبحت قصة سيتي بالنسبة لـ صفقة GMAC "صفقة العام" لـ Euromoney و Investment Dealers' Digest.

ميلي: "تشكل صفقة GMAC أحد أسباب حيي للعمل مع سيتي. لأنني لا أستطيع التخيل بأن يحدث هذا النوع من الصفقات في مكان آخر".

ويختتم لينارد تسليز، مدير بالوكالة ورئيس بالاشتراك لقسم الأسهم الخاصة في Cerberus: "عندما تم إعطاء سيتي الفرصة للقول "لا" لهذه الصفقة، لم تسلك هذا المسار. بل قررت سيتي بأنه من الأهم أن تقف إلى جانب عملها منذ عهد بعيد GM. وقد كان قرارا صائبا".





كليو ليمبريس وأماندا مالوكو في أثينا

عندما طلب من أماندا مالوكو أن تفتح "بنك آت وورك" في أثينا، أدركت بأنها فرصة فريدة.

وتقول أماندا، مديرة التوزيع البديل لأعمال المستهلكين في أثينا، «إن إتاحة الفرصة لنا أن نعمل مع بعض العملاء المهمين من الشركات، والاستفادة من خبراتنا في علاقات المستهلكين على مستوى الشركات، منحنا الفرصة لمساعدة الأعمال على النمو بطريقة مختلفة جدا».

إن الرؤية المشتركة لفرق مجموعة الأسواق والعمليات المصرفية والمستهلكين الدولية أنشأت بنك آت وورك. أحد أكثر البرامج ابتكارا لسبتي، وهو يزود بخدمات التجزئة المصرفية لموظفي عملائنا من الشركات.

إلا إن الأمر يتجاوز هذا الحد. إذ أنه يظهر القوة لما يمكن أن يحدث نتيجة عمل وحدات العمل سويا في سبيل هدف مشترك.

ويقول خوزيه لوبيز، مدير منتجات آليانس لأعمال الأسواق والخدمات المصرفية التابعة لنا، «يعود هذا الأمر بالربح لكل الأطراف. هذه هي حقيقته. إن عملائنا من الشركات راضون لأننا نقوم بخدمة موظفيهم - وهذا بدوره، يحسّن علاقاتنا؛ فيما تقوم وحدة أعمال المستهلكين بالوصول إلى الآلاف من العملاء الجدد الذين يقومون بالاستفادة من منتجاتنا القيمة».

لنأخذ، على سبيل المثال، عميلنا القديم شركة Chartered Semiconductors في سنغافورة. في الـ ٩٠ يوم الأولى عقب اتفاقنا على الشروع بينك آت وورك، قمنا بافتتاح فرع في موقع عمل الشركة، ومعه افتتحنا حوالي ١٣٠٠ حسابا في الوقت نفسه أيضا. لدى بنك آت وورك عالميا ١٢,٠٠٠ شركة مسجلة و ١,٥ مليون عميل.

ويقول كريستشن راينولدز، مدير تطوير الأعمال في قسم المستهلكين التابع لنا، «ما هو إلا نشاط ذكي. إذ نملك الكثير من الموهبة والخبرة التي نستطيع منحها لبعضنا البعض. في النهاية، العملاء هم الذين يحصلون على الحصة الأكبر».

وتقول كليو ليمبريس، التي ترأس فريق خدمات تعاملات الشركات الدولية في أثينا: «عليّ أن أعترف بأنه كلما تُتاح لنا فرصة لإحداث فرق حقيقي لصالح عملائنا، يصبح القدوم إلى العمل كل صباح متعة بحد ذاتها».

بنك آت وورك واحد

خوزيه لوبيز وكريستشن راينولدز في نيويورك



موطئ قدم آخر

لقد بدأ الأمر بقناة بنما. وبعد ١٠٢ سنة، وصل الأمر إلى الذروة عبر عمليتي استحواذ Grupo Financiero Uno و Grupo Cuscatlán. ما شكلتا خطوتين مهمتين منحنا سيتي أوسع موطئ قدم أبدا في أسواق التجزئة الناشئة لأميركا الوسطى.

يعود تاريخ سيتي في هذه المنطقة إلى عام ١٩٠٤ عندما قامت شركتنا السابقة International Banking Corporation أو IBC بافتتاح مكتب خدمات مصرفية للشركات في بنما وذلك في إطار المساعدة في بناء قناة بنما.

بعد ذلك بفترة قصيرة، قمنا ببناء أحد أجح أعمال الخدمات المصرفية للشركات في المنطقة. أما اليوم، أي بعد قرن من الزمن، عبّد هذا الانتشار الطريق لأعمال المستهلكين التابعة لنا لدخول المنطقة نفسها - عبر استحواذ Grupo Financiero Uno. وبعد فترة قصيرة Grupo Cuscatlán ما أعطى مزيدا من الدعم لبنك خدمات الشركات التابع لنا.

ويقول رؤؤل أنابا، رئيس مجموعة خدمات المستهلكين الدولية في أميركا اللاتينية، «ما هذه إلا أمثلة حول ما نعينه عندما نتحدث عن سيتي واحدة، وكيف يمكن لوحدة عملنا المختلفة - حتى عندما نقوم بخدمة عملاء مختلفين - المساعدة بتنمية بعضها البعض. "إن مصرفي خدمات الشركات موجودين في المنطقة من زمن طويل، وعليه يمكنهم تسهيل الطريق بشكل كبير لمصرفي خدمات المستهلكين للانتقال إلى المنطقة".

ويضيف فرناندو كويروز، رئيس أعمال الأسواق والخدمات المصرفية في أميركا اللاتينية: "تجسد هذه الاستحواذات فرص نمو هامة لأعمال الأسواق والخدمات المصرفية ولأعمال المستهلكين الدولية في أميركا الوسطى".

وعبر استحواذ أكبر شركة مصدرة للبطاقات في أميركا الوسطى في Grupo Financiero Uno، فإننا نكون بذلك قد قمنا بتوسيع أعمال بطاقتنا في المنطقة حيث نمت سوق البطاقات ما يقارب ٣٠ بالمائة سنويا على مدى السنوات القليلة الماضية.

إن عملية الشراء التكميلية لـ Grupo Cuscatlán (الخاضعة، كحال Grupo Financiero Uno، لموافقة الهيئات الناظمة المحلية والأميركية) تتيح لنا أن نؤسس منصة قوية للنمو بالنسبة لأعمالنا المتخصصة بالخدمات المصرفية للشركات وتمويل المستهلكين وخدمات التجزئة المصرفية في السنوات القادمة.

ويقول رؤؤل: "تغير هذه الاستحواذات الخريطة بالنسبة لنا. كما أن العمل مع فرناندو وفريقه على صفقات بهذه الأهمية يجعل نشاطنا هنا على درجة عالية من الإثارة".



فريق قوي واحد

لقد كان التاريخ ٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٠٦ وكان هناك شيئاً مختلفاً على وشك الحدوث حينما تم فتح أبواب فرعنا الجديد في شارع ٤٩١ بوليسنتون ستريت في بوسطن.

لم يكن هذا الانقضاء الأول لسيتي بنك على سوق بوسطن فحسب، بل كنا في الوقت نفسه على وشك الشروع ببرنامج تجريبي الذي، إذا حالفه الحظ، يمكنه الوصول إلى أبعد من بوسطن ليلامس حتى العديد من أهم أسواق أميركا.

هذا الفرع ذاته سوف يشمل سيتي سميث بارني وأعمال إدارة الثروات الرئيسية التابعة لنا، ما يجمع خدمات الأعمال المصرفية والوساطة المالية في الموقع ذاته. وبذلك نختم سنة نكون قد قمنا خلالها بافتتاح عدد قياسي من الفروع حول العالم.

وبالفعل، فإن هذا البرنامج التجريبي قد يساعد في عرض قوة سيتي واحدة لعملاء سيتي بنك وسيتي سميث بارني في بوسطن (في فيلادلفيا أيضاً) عبر منحهم تشكيلة أوسع من منتجات أعمال التجزئة المصرفية والقروض التجارية والرهون العقارية والاستثمار.

آن غرينوود، التي تدير جانب سيتي سميث بارني من هذه الأعمال، و تيم سوليفان، الذي يدير جانب سيتي بنك، أدركا أنهما على وشك التعامل مع أمر مهم.

وتقول آن في هذا السياق «إنه لأمر مثير — ويتطلب أعصاباً هادئة بعض الشيء — أن يتم استكشاف طرق جديدة لتنمية شركتنا وتغيير كيفية مساعدتنا وخدمتنا للعملاء».

ويوافق تيم: «إذا حالفنا الحظ - وليس عندي أدنى شك بذلك - فإننا سنكون قد ساعدنا في نمو أعمالنا بشكل ملحوظ. فقط تخيل الاحتمالات والخيارات عندما نضع المزيد والمزيد من موارد الشركة ومنتجاتها تحت تصرف العملاء بهذه السهولة».

وقد تأكدت نقطة تيم هذه بعد أسابيع قليلة من الافتتاح. إذ دخلت امرأة إلى الفرع وسألت عن معدل فوائد شهادات الإيداع. وبعض طرح بعض الأسئلة حول علاقاتها المصرفية. قام مندوب الخدمات — مدركاً بأنها بحاجة إلى خدمات متعلقة بإدارة الثروات — بمواكبتها بكل سهولة إلى مندوب سيتي سميث بارني الموجود في الطابق نفسه. بعدها بقليل، قامت المرأة بتحويل مبلغ كبير إلى سيتي سميث بارني.

لما كان هذا الأمر قد حدث أبداً لولا لم يكن سيتي بنك وسيتي سميث بارني موجودين في الموقع نفسه.

لأكثر من ٤٠ سنة، لعبت سيتي دورا مهما في حركة تمويل المشاريع الصغيرة. وقد تم تقوية هذا الالتزام في السنوات الحديثة، مجسدا بصفقة BRAC.

إذ أتمت مجموعة سيتي لتمويل المشاريع الصغيرة وسيتي بنغلادش وشركاء آخرون، في صفقة تعد سابقة تاريخية حصلت على تصنيف AAA عالميا، عملية تحويل أعمال BRAC برمتها إلى سندات قابلة للتداول بالعملة المحلية. يذكر أن BRAC تعد أضخم منظمة وطنية غير حكومية مكافحة للفقر تقوم بخدمة أكثر من خمسة مليون عضو معظمهم من النساء في بنغلادش.

إنها عملية تاريخية على مستوى قطاع تمويل المشاريع الصغيرة. إذ تزود هذه العملية BRAC بتمويل قدره ١٨٠ مليون دولار على مدى ست سنوات، ما يتيح لها التزويد بمزيد من التمويل لمزيد من صغار المقاولين أكثر من أي وقت مضى.

ويقول شمس زمان، رئيس التمويل المركب، قسم الخدمات المصرفية للشركات في بنغلادش "لقد أحضرنا قوة وإمكانيات التمويل العالي لحوالي ١,٢ مليون أسرة فقيرة. يا له من شعور مذهل أن تقوم بصفقة أعمال كهذه، وفي الوقت نفسه تدعم عبرها المئات من آلاف الأشخاص الذين هم بأمر الحاجة إلى تمويل مالي".

أظهرت هذه الصفقة، التي تعتبر إحدى أضخم عمليات تمويل المشاريع الصغيرة وأكثرها ابتكارا في العالم، كيف يمكن لسيتي الاستفادة من الوجود المحلي لتقديم حلول ذات نوعية عالمية، وتزويد تمويل مالي الذي لكان قد كلف BRAC أكثر بكثير من ذلك لو قامت بالحصول عليه كقرض تجاري في بنغلادش.

كما أظهرت صفقة BRAC قوة الشراكة ضمن سيتي. سيتي بنغلادش قادت الصفقة بالتعاون محليا مع BRAC والمشرعين وشركاء محليين. كما زودت مجموعة سيتي لتمويل المشاريع الصغيرة بالخبرات، فيما ساهمت وحدة خدمات المستهلكين الدولية بمواظبة فائقة - إذ قامت بتقييم سياسات قرض تمويل المشاريع الصغيرة لـ BRAC وإجراءاتها وعمليات التبليغ والنظم المعلوماتية. وختاماً، قامت مجموعة تحويل الأعمال إلى سندات قابلة للتداول بالتزويد بخبراتها في مجال التمويل المركب كما قامت مجموعة تمويل التصدير التابعة لها بالعمل عن قرب مع شركاء ومستثمرين عالميين من المؤسسات و FMO (هولندا) و KfW (ألمانيا) لإتمام هذه الصفقة.

وفي وقت يتم فيه تقدير دور تمويل المشاريع الصغيرة في تشجيع السلام والازدهار العالمي بواسطة مؤسسة نوبل، فإن صفقات كصفقة BRAC لن تكون إلا أمل المستقبل.

شمس: "سيتم استنساخ BRAC عدة مرات، بحيث يستطيع المزيد من صغار المقاولين تحقيق أحلامهم أخيراً".



حل آخر

شمس زمان وعملة تمويل المشاريع الصغيرة في بنغلادش

تم بناء سيتي وفقا لمبدأ شركة الخدمات المالية المتنوعة جدا والتي تتصرف كشركة واحدة بهدف تقديم حلول للعملاء على امتداد العالم بأجمعه. في عام ٢٠١٦، حققنا تقدما ملموسا فيما يخص أهدافنا الرئيسية:

أن نصبح متواجدين أكثر لعملائنا

- افتتحنا ما يقارب ١٢٠٠ بنكاً جديدا لأعمال التجزئة وفرعا جديدا لخدمات تمويل المستهلكين حول العالم
- عقدنا شراكة بالنسبة لماكينات الصراف الآلي مع سلسلة 7-Eleven ووسّعنا شراكات البطاقات مع شركة شل و ذا هوم ديبو وشركات أخرى — كل شراكة مصممة لاستقطاب المزيد من العملاء وتوطيد العلاقات معهم
- طرحنا خدمات الوصايا والمقاصة المالية في قبرص والسويد وإسرائيل وسلوفاكيا وفيتنام
- أطلقنا خدمة سيتي بنك ديركت. وهي عبارة عن مصرف على الإنترنت. حيث استقطبنا ودائع بقيمة ١٠ مليار دولار تقريبا في الولايات المتحدة في الأشهر التسعة الأولى
- افتتحنا مكاتب لخدمات الأسواق والأعمال المصرفية في الكويت ودبي
- بدأنا بخدمات إقراض الأوراق المالية في تايوان
- وسّعنا أعمال الأسهم العالمية لتصل إلى روسيا والهند ومنطقة الشرق الأوسط والبرازيل وكندا

الاستثمار حيث تكون فرص النمو في أعلى مستوياتها

- وسّعنا وجودنا في أميركا الوسطى وأسسنا منصة قوية للنمو في المستقبل على مستوى أعمال خدمات الشركات والتجزئة عبر استحواذ Grupo Financiero Uno و Grupo Cuscatlán (راجع صفحة ١٤)
- وسّعنا نطاق انتشارنا في واحدة من أسرع الأسواق نموا في العالم، تركيا. عبر استحواذ ٢٠ بالمائة من أسهم Akbank. ثالث أكبر البنوك في البلد وأكثرها ربحية
- وسّعنا نطاق وجودنا في الصين عبر استحواذ ٢٠ بالمائة من أسهم بنك غوانغدونغ للتنمية
- استحوذنا على Egg Banking plc. ما يمثل خطوة مهمة نحو توسيع أعمال الخدمات المصرفية للمستهلكين الدولية
- عززنا وجودنا في الهند عبر رفع عدد أسهمنا في Housing Development Finance Corporation Limited لتصل إلى ١٢,٣ بالمائة
- أنهينا استحواذ محفظة Federated Department Stores, Inc. وندير الآن ٣٧ مليون حسابا وأصولا بقيمة ٨,٣ مليار دولار لصالح شركة التجزئة الرائدة هذه

خدمة العملاء كشركة واحدة

- أوصلنا قوة سيتي غروب كشركة واحدة إلى عملاء سيتي سميث بارني وسيتي بنك وسيتي مورغاج وسيتي كاردز وأعمال إقراض الطلاب عبر عرض سلسلة أوسع من المنتجات — خدمات التجزئة المصرفية والإقراض التجاري والرهون العقارية والاستثمارات — من خلال برامج جريبية في مراكزنا المالية في بوسطن وفيلادلفيا
- عملنا مع مجموعة إقراض المستهلكين لتعميق العلاقات. بما في ذلك منح قروض أصل عقارية لأصحاب البطاقات
- بدأنا منح منتجات سيتي بنك في فروع سيتي فاينانشال مختارة في الولايات المتحدة
- منحنا قروض أصل عقارية وبطاقات سيتي عبر فروع سيتي سميث بارني
- بدأنا تزويد خدمات بنك أت وورك في ثمانية بلدان: شيلي، جمهورية التشيك، كوريا، ماليزيا، باكستان، الفلبين، سنغافورة وتركيا
- أنشأنا شراكة بين خدمات التعاملات الدولية وسيتي سميث بارني لتوزيع أرباح خطط الأسهم بالعملة المحلية في أكثر من ١٣٠ بلد
- أطلقنا برامج صناديق التحوط لوصول الخبراء عبر أعمال الأسواق والخدمات المصرفية لخدمة فئة العملاء المهمة هذه بصورة أفضل

استخدام التكنولوجيا لخدمة عملائنا بشكل أفضل وتخفيض تكاليفنا

- أطلقنا خدمة الاستدلال البيولوجي فيما يخص بطاقات الائتمان في سنغافورة وماكينات الصراف الآلي في الهند بحيث يستطيع العملاء الدفع عبر استخدام بصمة إصبعهم (راجع صفحة ٨)
- رفعنا مستوى الأمن الإلكتروني عبر تحسين طريقة التوثيق فيما يتعلق بالتعاملات الحساسة عبر الإنترنت والقنوات الإلكترونية الأخرى - وتكون سيتي بذلك المؤسسة المالية الرئيسية الوحيدة التي قامت بهذا التحسين عالميا
- قمنا باستثمارات استراتيجية في منصة أسهمنا، بما فيه الاستثمارات في بوسطن وفيلادلفيا وبورصات الأسهم الوطنية وشراء شبكة اتصالات إلكترونية تزود بتكنولوجيا عصرية للوصول المباشر إلى السيولة
- خفّضنا عدد مراكز البيانات حول العالم بنسبة ٢٠ بالمائة
- وحّدنا مراكز اتصالنا في سبيل فعالية أكبر

فيما تستمر الأسواق العالمية في النمو، تقوم سبتي بالتركيز، أكثر من أي وقت مضى، على الفرص خارج الولايات المتحدة الأميركية. يُعتبر مدراء البلدان المقيمون لدى سبتي وصلاتنا الأهم بتلك الأسواق، وسفراءنا في كل موقع نقوم فيه بنشاط تجاري.

مدراء البلدان لدى سبتي

الجزائر كاميل بي. إدريس	كاميرون عاصف زبدي	مصر ايليا سماعة	الهند سانجي نايار	لوكسمبرغ مارك بيكيت	البرتغال باولو غراي	تايلاند غاري نيومان
الأرجنتين جوان برورتشو	كندا كينيث إي. كوبن	السلفادور جيجز برت فلتمان	إندونيسيا بيتر بي. إليوت	ماكاو انظر هونغ كونغ	بورتوريكو ألفارو جاراميللو	ترينداد/توباغو دينيس إفانز
أروبا أنظر فنزويلا	جزر كيمان انظر بهاماس	فنلندا كاري لاوكانين	إيرلندا أيدان إم. برادي	ماليزيا بيوش غوبتا	قطر فرحان محمود	تونس دايفيد غارنر
أستراليا ليه مانتسون	جزر القنال (جزري) فيليب هوبر	فرنسا جان-كلود غروفات	إسرائيل رالف شاي	المكسيك مانويل مدينا-مورا	رومانيا شاهمير خالق	تركيا ستيف بيديشي
النمسا هلموت غوتليب	شيلي فرناندو كونشا	الغابون فونمي آدي-أجايا	إيطاليا غوليانو مالاكارني	المغرب نهاد كاي. صليبا	روسيا مارك تي. روبنسون	أوغندا شيريش إس. بهيدي
البهاماس مارغريت إي. بوتلر	الصين ريتشارد دي. ستانلي	ألمانيا سوزان إس. هارنيت	ساحل العاج (كوت ديفوار) جمال حسين	هولندا فريدي بوم	السنغال شارلز كي	أوكرانيا نادر شيخ
البحرين مايانك مالك	كولومبيا فرانكو موكيا	غانا جوزيف كاراسو	جامايكا بيتر موزز	نيو زيلندا مارك إي. فيتزجيرالد	سنغافورة كاثرين وير	الإمارات العربية المتحدة محمد الشروقي
بنغلادش مامون رشيد	الكونغو ميشيل لوزيمبي	اليونان كريستوس سوروتوس	اليابان دوغلاس إل. بيترسون	نيجيريا إميكا إموا	سلوفاكيا ايغور تام	المملكة المتحدة مايكل دجاي. كيركوك
باربادوس انظر ترينداد وتوباغو	كوستاريكا جورج مورا	غوام مادهوسودهان سيشادري	الأردن زياد إي. أكروك	النرويج بال روكي	جنوب أفريقيا زدينيك توريك	أوروغواي دانييل فاريزي
بلجيكا خوزيه دي بينارندا دي فرانسيمونت	الجمهورية التشيكية جافيد قريشي	غواتيمالا خوان إي. ميرو	كازاخستان دانيال دجاي. كونييلي	باكستان زوبير سومرو	أسبانيا سيرجيو دي هورنا	فنزويلا فرانسيسكو أرنستيجيتا
بوليفيا فيدريكو إلوات	الدنمارك مارك لوسكومبي	هايتي غلاديس إم. كوبيت	كينيا آدي أيايامي	بنما فرانسيسكو كونتو	السويد كلاس رونلوف	فيتنام شارلي مادان
البرازيل غوستاف مارين	الجمهورية الدومينيكية ماكسيمو إز. فيدال	هندوراس خوزيه لويس كورتيز	كوريا (الجنوبية) يونغ-كو ها	باراغواي إغناسيو موريللو	سويسرا بير إتهولم	جزر فرجن انظر بورتو ريكو
بروني غلن ر. رايس	إكوادور برناردو دجاي. تشاسين	هونغ كونغ تي. سي. شان	الكويت راج ديبدي	تاوان موريس لي	زامبيا سافير شيبيا	
بلغاريا ستيفان إيفونوف		هونغاري ساجاد رازفي	لبنان وولتر سيوفي	بولندا سلاومير إس. سيكورا	تاتاريا يعلن لاحقاً	

ملاحظة: إن البلدان والمناطق التي تعمل فيها سبتي غروب دون أن يكون لها مديراً هناك لا تدرج في القائمة أعلاه.



نيويورك



اليابان



إندونيسيا



البرازيل



هولندا



المكسيك



جزر البهاما



باربادوس



الصين



بالتيمور

مجتمع عالمي واحد

جعل العالم مكانا أفضل ولو بقدر قليل

شارك أكثر من ٤٥,٠٠٠ موظف لسيتي مع أصدقائهم وعائلاتهم في ١٨ تشرين الثاني/نوفمبر

٢٠٠٦ في أنشطة تطوعية في ٤٧٥ مدينة في ١٠٠ بلد.



تايوان



بولندا



كوريا



المملكة المتحدة



الصين



تركيا



كينيا



الهند



بيرو



الإكوادور

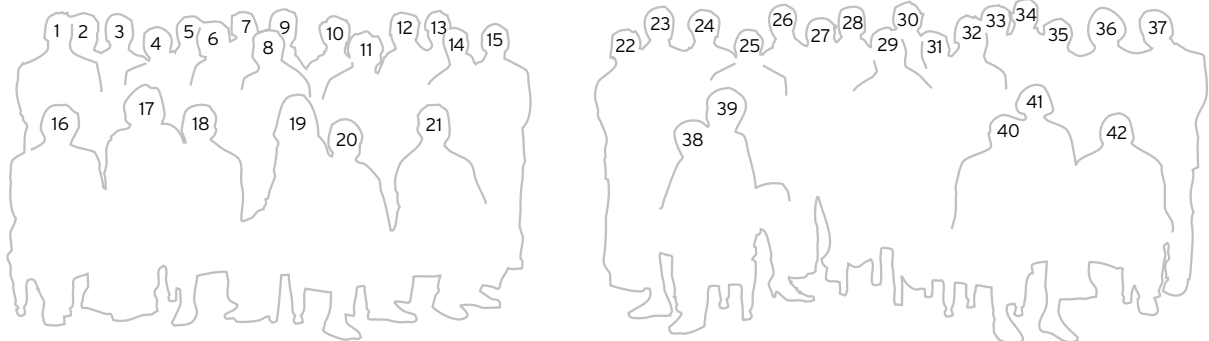
تحسّنت حياة ٥٠٠,٠٠٠ شخصا، تم التزويد بـ ١٠٠,٠٠٠ وجبة طعام.

تم غرس ١٠,٠٠٠ شجرة، تم جمع ٨,٠٠٠ طنا من الطعام

كل هذا تم القيام به في يوم واحد فقط.

فريق قيادة سيتي

١. داميان إم. كوزلوفسكي
مدير تنفيذي. بنك سيتي للخدمات الخاصة
٢. ألبرتو جاي. فيرمي
رئيس بالاشتراك. مجموعة الخدمات المصرفية الاستثمارية الدولية
٣. مايكل شلاين
رئيس. إدارة الامتيازات التجارية الدولية
٤. إريك زوريل. فولاند
رئيس. الأسواق التجارية. بانامكس
٥. مايكل إس. هيلفر
مستشار قانوني عام
أمانة سر الشركة
٦. ستيفان إر. فولك
نائب رئيس مجلس إدارة
٧. دافيد سي. بوشنل
مسؤول أول عن المخاطر
٨. لويس بي. كادن
نائب رئيس مجلس إدارة
كبير المسؤولين الإداريين
٩. روبرت مورس
مدير تنفيذي. آسيا الباسيفيك
أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية
١٠. جورج آي. برموديز
رئيس ومدير تنفيذي. مجموعة الأعمال التجارية.
مجموعة خدمات الأفراد الدولية - أميركا الشمالية;
مدير تنفيذي. سيتي بنك تكساس
١١. تشاك برينس
رئيس مجلس الإدارة والمدير التنفيذي
١٢. سير وين بيشوف
رئيس مجلس إدارة. سيتي غروب أوروبا
١٣. دوغلاس إل. بيترسون
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي. سيتي بنك اليابان
١٤. مانويل مدينا-مورا
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي. أميركا اللاتينية
والمكسيك.
مدير تنفيذي. بانامكس
١٥. كيفين كيسنجر
كبير مسؤولي العمليات والتكنولوجيا
١٦. مايكل كلاين
رئيس بالاشتراك. أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية
نائب رئيس مجلس إدارة. سيتي بنك الدولي ش. م. ع.
١٧. إلن أليمانى †
مدير تنفيذي. خدمات التعاملات الدولية
١٨. باكو ييارا
رئيس بالاشتراك. أعمال الدخل الثابت والعملات والسلع
١٩. بوني هوارد
كبير المدققين الماليين
٢٠. روبرت دروسكين
رئيس العمليات
٢١. جوفري أو. كولي
رئيس بالاشتراك. أعمال الدخل الثابت والعملات والسلع
٢٢. زيون شوهيت
رئيس. الاستراتيجية والدمج والتملك
٢٣. شارلز دي. جونستون
رئيس ومدير تنفيذي
مجموعة خدمات كبار العملاء الدولية
٢٤. رايموند جاي. كوينلان
رئيس ومدير تنفيذي
توزيع أعمال التجزئة في أميركا الشمالية
٢٥. كارل إي. ليفنسون
رئيس ومدير تنفيذي. مجموعة إقراض المستهلكين
٢٦. مايكل إل. كوريات
رئيس. بنك خدمات الشركات الدولي
٢٧. روبرت إي. روبين
مدير عام ورئيس مجلس إدارة اللجنة التنفيذية
٢٨. جايمس آي. فوريس
رئيس. الأسهم العالمية
٢٩. ويليام جاي. ميلز
مدير تنفيذي. أوروبا. الشرق الأوسط وأفريقيا
أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية
٣٠. آلان إس. ماك دونالد
مدير تنفيذي. الأعمال المصرفية الدولية. نائب رئيس
مجلس إدارة.
سيتي بنك أميركا الشمالية
٣١. نيكلاس إي. كاليو
نائب رئيس تنفيذي. الشؤون الحكومية الدولية
٣٢. توماس دجي. ماهيراس
رئيس بالاشتراك. أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية
٣٣. جورج أواد
مدير تنفيذي. أوروبا. الشرق الأوسط وأفريقيا
مجموعة خدمات الأفراد الدولية
٣٤. رايموند جاي. ماكغواير
رئيس بالاشتراك. مجموعة الخدمات المصرفية الاستثمارية الدولية
٣٥. فيكرام آي. آنال
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي
سيتي كاردز
٣٦. آجاي بانغا
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي
مجموعة خدمات الأفراد الدولية
٣٧. ويليام إر. رودس
رئيس مجلس إدارة. رئيس ومدير تنفيذي. سيتي بنك
أميركا الشمالية
رئيس مجلس الإدارة. رئيس. ومدير تنفيذي. سيتي كورب
هولدنغز إنك.
نائب رئيس مجلس إدارة أول. سيتي غروب إنك.
٣٨. هانز موريس
كبير الموظفين الماليين. رئيس. المالية التكنولوجية
والعمليات.
أعمال أسواق رأس المال والخدمات المصرفية
٣٩. ليهي سي. جونسون
نائب رئيس تنفيذي. قسم شؤون الشركة الدولية
٤٠. راندولف إتش. باركر
رئيس بالاشتراك. أعمال الدخل الثابت والعملات والسلع
٤١. سالي إل. كراتشيك
كبير الموظفين الماليين
٤٢. ستيفن جاي. فرايرغ
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي. مجموعة أعمال
المستهلكين الدولية - شمال أميركا
ليس في الصورة:
ستيفان بيرد
مدير تنفيذي. آسيا الباسيفيك. مجموعة أعمال
المستهلكين الدولية



(انظر صفحة ٣-٢ لمشاهدة الصور)

أعضاء مجلس إدارة سيتي

ريتشارد دي. بارسونس
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي، تايم ووتر إنك.

شارلز برينس
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي، سيتي غروب إنك.

جوديث رودين
رئيس، مؤسسة روكفلر الخيرية

روبرت إي. روبين
رئيس مجلس إدارة اللجنة التنفيذية

فرانكلين آي. توماس
مستشار، ذا ستودي غروب

روبرتو هرنانديز راميريز
رئيس مجلس إدارة، بانكو ناسيونال دي مكسيكو

آن ديبل جوردان*
مستشارة

كلاوس كلاينفيلد
رئيس ومدير تنفيذي، سيمنز آي. دي.

أندرو إن. ليفريس
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي،
ذا داو كيميكال كومباني

دودلي س. ميكوم*
مديرة بالوكالة، كابريكورن هولدنغس، المحدودة

آن إم مولكاهي
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي، زيروكس كورپوريشن

رئيس مجلس إدارة، عضو في مجلس الأوصياء
مستشفى والنظم الصحية والطبية، جونز
هوبكنز

آلان جي. بي. بيلدا
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي، ألكا إنك.

جورج دافيد
رئيس مجلس إدارة ومدير تنفيذي، خطوط يوناتيد
تكنولوجيز كورپوريشن

كينيث تي. دير
رئيس مجلس إدارة، متقاعد، شيفرون كورپوريشن

جون إم. دويتش
بروفيسور معهد، معهد ماساتشوستس
للتكنولوجيا

*متقاعد اعتباراً من ١٧ نيسان/أبريل ٢٠٠٧



تم طبع الغلاف وأقسام التحرير لهذا التقرير السنوي على ورق Mohawk Options Crystal White خال من عنصر الكلور. مصرّح به من قبل مجلس رعاية الغابات، وتمّ صنّاعته باستخدام كهرباء قابلة للتجديد مولّدة بواسطة الرياح ١٠٠٪ ومصرّح بها من قبل Green-e. وعبر استعمال كهرباء مولّدة بواسطة الرياح خالية من الانبعاثات لصنع هذا الورق نتجنب بث ٢٨١,١١٤ باوند من الانبعاثات في الهواء _ وهو ما يعادل سحب ٢٤ سيارة من الطرق لمدة سنة، أو غرس ١٩,٠٠٠ شجرة. تم المصادقة على هذا الورق من قبل SmartWood وفقاً لمعايير FSC (مجلس رعاية الغابات)، التي تشجّع على إدارة ملائمة بيئياً ومفيدة اجتماعياً ومناسبة اقتصادياً للغابات العالمية..

