



التقرير السنوي  
2019

banking on people





صاحب السمو  
الشيخ محمد بن سعود بن مقر القاسمي  
ولي عهد إمارة رأس الخيمة



صاحب السمو  
الشيخ سعود بن مقر القاسمي  
عضو المجلس الأعلى للاتحاد حاكم إمارة رأس الخيمة



صاحب السمو  
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



صاحب السمو  
الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان  
رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة  
حاكم إمارة أبوظبي



## المحتويات

06	المؤشرات المالية
08	رسالة رئيس مجلس الإدارة
10	رسالة الرئيس التنفيذي
14	استراتيجيتنا
12	مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
19	نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال
24	موظفونا
27	الحوكمة المؤسسية

يقدم البنك التجاري الدولي محفظة شاملة من المنتجات المصرفية والطلول المالية المصممة وفقاً لاحتياجات عملائه بما فيها الخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية الإسلامية والخدمات المصرفية للأفراد، والتي تتنوع بين الإقراض وخدمات تمويل التجارة وإدارة النقد وطلول الخزينة وخدمات الحسابات الشخصية وبطاقات الائتمان.



**12,1 مليار درهم إماراتي**  
ودائع العملاء

صافي الأرباح  
**111 مليون درهم إماراتي**



**12,6 مليار درهم إماراتي**  
السلفيات والقروض

صافي الدخل التشغيلي  
**779 مليون درهم إماراتي**



معدل كفاية رأس المال 15,4%:

صافي الأرباح للعام بلغ  
111 مليون درهم إماراتي

صافي الدخل من الرسوم  
والعمولات بلغ 235 مليون  
درهم إماراتي

الأرباح التشغيلية بلغت 403  
ملايين درهم إماراتي

## أهم المؤشرات المالية

معدل كفاية  
رأس المال  
**15,4%**

إجمالي الأصول  
**18,6**  
مليار درهم إماراتي

صافي الدخل من الرسوم والعمولات  
**235**  
مليون درهم إماراتي

الأرباح التشغيلية  
**403**  
ملايين درهم إماراتي

## رسالة رئيس مجلس الإدارة

بالأصالة عن نفسي ونيابة عن زملائي أعضاء مجلس الإدارة، يشرفني أن أضع بين يدي حضراتكم التقرير السنوي للبنك التجاري الدولي للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2019. وفي هذا الصدد أود أن أؤكد لكم بأن البنك التجاري الدولي مستمر في تحقيق تقدم كبير في رحلة تحوُّله الاستراتيجية على الرغم من التحديات المستمرة التي واجهت الاقتصاد العالمي في عام 2019، وقد حافظنا مُجدداً على تحقيق قيمة مستدامة لعملائنا ومساهمينا إلى جانب مواصلة دورنا في دعم نمو وازدهار الاقتصاد الوطني.

ويُمثل الاستقرار المالي للبنك دليلاً دامغاً على تميُّز استراتيجيته، لا سيَّما بعد تحقيق أرباح صافية بلغت 111 مليون درهم إماراتي خلال عام 2019، بالتوازي مع انخفاض التكاليف التشغيلية بواقع 8%. وبفضل تركيز البنك الدائم على نمو الدخل مع التشدد في ضبط التكاليف وضمان جودة الأصول، حيث وصل صافي الإيرادات التشغيلية إلى 779 مليون درهم إماراتي، بينما انخفضت التكاليف لتصل إلى 376 مليون درهم إماراتي مقارنة مع 409 مليون درهم إماراتي في العام الماضي.

واسمحو لي أن أعبر شخصياً وبكل فخر واعتزاز عن صعود أحد الكوادر الوطنية المميزة لتولي إدارة البنك التجاري الدولي؛ حيث بدأ السيد/علي سلطان ركاض العامري مسيرته المهنية كموظف في البنك عام 2000، واليوم يُعتبر السيد علي أحد الكفاءات المصرفية المتمرسية ومن أصحاب الخبرة في القطاع، حيث سبق وشغل مناصب قيادية في عدة بنوك محلية ودولية. وقبل تعيينه رئيساً تنفيذياً بالوكالة للبنك التجاري الدولي، كان يشغل وينجح منصب المسؤول الرئيسي لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات منذ العام 2012، والتي تعتبر إحدى وحدات الأعمال المحورية ضمن طموحات النمو المستقبلية وركيزة أساسية لنجاح البنك على المدى الطويل. وفي ظل هذه القيادة الجديدة، فإن البنك عازمٌ على تقديم خدمات استثنائية من خلال اعتمادنا على شبكة علاقاتنا القوية بعملائنا واستراتيجيتنا القائمة على مبدأ ريادة الأعمال وازدهارها.

سنواصل في العام المقبل إن شاء الله جهود التطور التي تأتي كجزء من عملية التحول الاستراتيجي للبنك، ساعين للوفاء بالوعود التي قطعناها لعملائنا من حيث العمل على إعادة تصميم أنشطتنا لتتمحور حول نقاط القوة التي لطالما اشتهرنا بها، فضلاً عن دعم الأهداف الاقتصادية والتنموية لرؤية الإمارات 2021.

وأود، نيابة عن مجلس الإدارة للبنك التجاري الدولي، أن أتقدم بجزيل الشكر لعملائنا ومساهمينا الكرام تقديراً لدعمهم المستمر وثقتهم بنا، ونخص بالشكر موظفي البنك وإدارته العُليا لما أظهره من التزام وتفانٍ في سبيل نجاح وتطور البنك.

وفي الختام، أتقدم بالنيابة عن جميع المساهمين وأعضاء مجلس إدارة البنك التجاري الدولي، بأسمى آيات الشكر والعرفان والتقدير، إلى صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة (حفظه الله) وصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي (رعاه الله)؛ وصاحب السمو الشيخ سعود بن مقر القاسمي عضو المجلس الأعلى للاتحاد حاكم رأس الخيمة؛ وسمو الشيخ محمد بن سعود بن مقر القاسمي، ولي عهد إمارة رأس الخيمة، على توجيهاتهم الرشيدة ورؤيتهم المتجددة التي جعلت من الدولة نموذجاً اقتصادياً يُحتذى به إقليمياً ودولياً.

**محمد سلطان القاضي**  
رئيس مجلس الإدارة

بفضل تركيز البنك الدائم  
على نمو الدخل، وصل  
صافي الإيرادات التشغيلية  
إلى 779 مليون درهم.

يُمثل الاستقرار المالي للبنك دليلاً دامغاً على تميُّز استراتيجيته، لا سيَّما بعد تحقيق أرباح صافية بلغت 111 مليون درهم خلال عام 2019، بالتوازي مع انخفاض التكاليف التشغيلية بواقع 8%.

**محمد سلطان القاضي**  
رئيس مجلس الإدارة

# رسالة الرئيس التنفيذي

في مختلف مراحل تعاملهم مع البنك ومن هنا جاءت فكرة خدمات "إيدج" الجديدة والتي تواكب احتياجات العملاء الأفراد من أصحاب الثروات الذين يشكلون شريحة كبيرة ومهمة وتشهد نمواً لافتاً في دولة الإمارات.

## أداء قوي خلال عام التحول الاستراتيجي

نجحنا من خلال التنفيذ الفعال لاستراتيجيتنا المؤسسية في تعزيز حضورنا في قطاعات عملائنا المستهدفة خلال عام 2019 وینعكس ذلك من خلال أدائنا المالي القوي لهذا العام حيث وصل صافي أرباح البنك التجاري الدولي إلى 111 مليون درهم وبلغ صافي الدخل التشغيلي 779 مليون درهم في عام 2019 بينما انخفضت التكاليف التشغيلية بنسبة 8% لتصل إلى 376 مليون درهم إماراتي ويعود الفضل في ذلك إلى تبسيط العمليات والامتة واعتماد الحلول والابتكارات الرقمية.

ووصلت أرباحنا التشغيلية في عام 2019 إلى 403 ملايين درهم، وحافظ صافي الدخل من الرسوم والعمولات على موقعه القوي عند 235 مليون درهم. وبلغ معدل كفاية رأس المال 14,5% وحققنا معدلات سيولة مرتفعة لذلك نحن نقف اليوم في وضعية ممتازة لدعم طموحات النمو المستقبلية لعملائنا ورفد مسيرة نمو الاقتصاد الإماراتي.

وأجرت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد عدداً من الصفقات الرئيسية خلال عام 2019، مما مكن عملاءنا الرئيسيين من مواصلة الاعتماد على قوة علاقتهم الراسخة مع البنك والتعامل بنجاح مع التحديات والمعوقات التي فرضتها البيئة الاقتصادية العالمية الصعبة. وكما هو الحال مع الأقسام والإدارات الأخرى في البنك، ركزت إدارة الخدمات المصرفية للشركات في عام 2019 على تعزيز تجربة العملاء عبر مختلف القنوات التقليدية والرقمية.

وتمكنا من خلال عملياتنا في إدارة الخدمات المصرفية للشركات من ترسيخ موقعنا باعتبارنا "البنك المفضل" لدى العملاء، وذلك من خلال توطيد علاقاتنا الحالية مع العملاء وتنمية قاعدة عملائنا في الوقت ذاته عبر استقطاب عملاء جدد. ورغم الظروف الصعبة في السوق والتحديات العالمية، قدمنا لعملائنا حلولاً مبتكرة لتمكينهم ودعمهم في تطوير أعمالهم والتصدي للمخاطر بفعالية وتحقيق نتائج ممتازة. وواصلت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في البنك التجاري الدولي تقديم

واصلنا خلال عام 2019 التزامنا الراسخ والمضي بخطى وثيقة ومطرقة نحو التحول الاستراتيجي في أعمالنا. وتحت قيادة فريقنا الجديد، ركزنا جهودنا وإمكاناتنا على نقاط القوة الرئيسية التي نتميز بها وواصلنا تقديم خدمة عملاء ممتازة ترتقي إلى تطلعات عملائنا، ولم نحدّر وسعاً في البحث عن فرص التحسين والتطوير للارتقاء بمستوى منتجاتنا وخدماتنا.

وخلال العام المنصرم، أعاد البنك التجاري الدولي هيكلة أولوياته عبر اتخاذ حزمة من الإجراءات الرامية إلى مواكبة الاحتياجات المتطورة والمتنامية لقاعدة عملائنا القوية والمتنوعة، وركزنا على قطاعات العملاء المستهدفة ونفذنا نموذجاً جديداً للتشغيل سيمكنا من الارتقاء بإنتاجيتنا وتعزيز نتائجنا وأدائنا لعام 2020 والفترة القادمة.

وكما حرصنا دائماً في البنك التجاري الدولي على وضع عملائنا في مقدمة أولوياتنا، عملنا على تعزيز تجربتهم في التعامل مع البنك في كل نقطة اتصال أو فرع، ووسعنا نطاق خدماتنا الرقمية وطورنا عمليات البنك وأجرينا عملية تحديث شاملة لشبكة فروعنا وتم توزيعها في مواقع أفضل لنتيح لعملائنا الاستفادة من خدمات أسرع وأفضل وأكثر كفاءة، تماشياً مع ميزتنا الفريدة باستكمال جميع طلبات العملاء ذات الأولوية في غضون 24 ساعة. وحافظ البنك التجاري الدولي على مكانته المتميزة وموقعه القوي باعتباره أحد البنوك الإماراتية الرائدة والذي يقدم باستمرار تجارب ذات جودة عالية لعملائه من الأفراد والشركات وذلك عبر تبسيط العمليات وتعزيز الأداء والتركيز بشكل أكبر على مصلحة العملاء. كذلك رسخنا التزامنا ببناء علاقات بعيدة الأمد مع عملائنا وتزويدهم بمنتجات وخدمات تلبي احتياجاتهم المتنوعة

خدمات فائقة الجودة للعملاء من خلال فرعنا الذي خضع لعملية تجديد شاملة بالإضافة إلى تعزيز حضورنا الرقمي عبر كافة المنصات.

## الموظفون: المورد الأهم في القطاع المصرفي

نحن نفتخر بكوننا بنكاً إماراتياً يوفر للمواطنين الإماراتيين فرصاً كثيرة ومتنوعة للانضمام إلينا والمساهمة في دفع مسيرتنا الرائدة. ونواصل من خلال برامج التوظيف جهودنا للبحث عن الكفاءات الإماراتية المتميزة كما يلتزم البنك التزاماً تاماً بتحقيق مستهدفات التوظيف الرئيسية والتي تشكل عنصراً حيوياً من استراتيجية التطوير الأساسية التي ينتهجها البنك. ونتيجة لجهودنا الرامية إلى تسريع توظيف المواهب الإماراتية، أصبح مواطنو دولة الإمارات يشكلون حالياً نحو ربع القوى العاملة لدى البنك وهي نتيجة ممتازة سنواصل تنميتها خلال السنوات المقبلة.

ونحن ملتزمون بالوفاء بمسؤولياتنا تجاه موظفينا الحاليين ولن نحدّر وسعاً من أجل الارتقاء بتجربتهم مع البنك. كذلك ستواصل الإدارة العليا تعزيز علاقاتنا الراسخة مع مختلف أصحاب المصلحة الخارجيين الرئيسيين، بما في ذلك السلطات التنظيمية والهيئات الحكومية والشركاء الاستراتيجيين. وبينما نتطلع قدماً للانطلاق في عام جديد، نقف اليوم في موقع ممتاز لدعم عملائنا من

الأفراد والشركات وتمكينهم من توظيف الفرص الكبيرة والواعدة التي ستجلبها استضافة دبي لمعرض إكسبو 2020، ونتوقع عاماً زاخراً بالتقدم والاستقرار والنمو مع التركيز على نقاط القوة الأساسية التي تميزنا وسجلنا المتميز والحافل بالإنجازات.

وفي ظلّ مسيرة نجاحنا وإنجازاتنا الحافلة، يظلّ موظفونا أقوى أصولنا وموطن القوة الأهم بالنسبة للبنك التجاري الدولي، من رئيس مجلس الإدارة وأعضاء المجلس ومساهمينا وصولاً إلى فريق الإدارة العليا الجديد وموظفينا المتفانين والذين ساهموا بجهودهم وإخلاصهم ومثابرتهم في رفد رحلة النمو والتقدم المشرفة التي سطرها البنك نحو تحقيق أهدافه الاستراتيجية وبناء مستقبل مشرق وزاهر.

علي سلطان ركاض العامري  
الرئيس التنفيذي بالوكالة



نجحنا من خلال التنفيذ الفعال لاستراتيجيتنا المؤسسية في تعزيز حضورنا في قطاعات عملائنا المستهدفة خلال عام 2019 وینعكس ذلك من خلال أدائنا المالي القوي لهذا العام.

علي سلطان ركاض العامري  
الرئيس التنفيذي بالوكالة





# مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

## الإدارة التنفيذية

علي سلطان ركاض العامري  
الرئيس التنفيذي بالإنابة

داناي لي  
رئيس المالية

إيفرين ألتويك  
المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية

هاشم محمد علي أبو حنك  
رئيس الائتمان

عصام دهمان  
المستشار القانوني العام  
وأمين السر

كومار ماهاباترا  
رئيس إدارة الخدمات  
المصرفية للشركات

حسين علي  
رئيس إدارة الخدمات  
المصرفية للأفراد

## مجلس الإدارة

السيد محمد سلطان القاضي  
رئيس مجلس الإدارة

السيد علي راشد المهندي  
نائب رئيس مجلس الإدارة

السيد محمد علي مصبح النعيمي  
عضو مجلس إدارة

السيد مبارك بن فهد المهيري  
عضو مجلس إدارة

السيدة فريدة علي أبو الفتح  
عضو مجلس إدارة

السيد عبدالله غيث السويدي  
عضو مجلس إدارة

السيد أحمد ماجد لوتاه  
عضو مجلس إدارة

السيد فيصل علي التميمي  
عضو مجلس إدارة

السيد حمد صلاح التركيت  
عضو مجلس إدارة



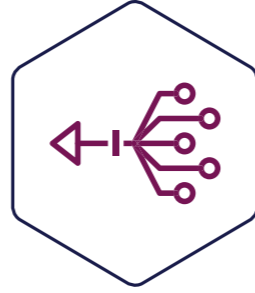
## نظرة سريعة

إنشاء مؤسسة مصرفية رائدة بين منافسيها في تمويل الشركات مدعومة بسيولة من أعمال التجزئة.

# لمحة عن استراتيجيتنا

- تحسين تخصيص رأس المال
- تعزيز جودة الأصول
- تحسين كفاءة التكلفة
- تحسين قنوات التوزيع

### التنظيم



- التركيز على عملاء عملاء متميزين وشرائح العملاء المستهدفة
- تحقيق التميز من خلال تجربة العملاء

### التركيز



- تنويع وزيادة الإيرادات
- استقطاب العملاء ذوي الإمكانيات الصاعدة
- الاستثمار في التقنيات الرقمية والخدمات المصرفية للعملاء الميسورين
- زيادة عروض المنتجات والخدمات
- الاستثمار في موظفينا ومجتمعنا

### النمو





## التنظيم

### تحسين تخصيص رأس المال

- سنخصص رأس المال في المجالات التي توفر أعلى عائدات من مخاطر محددة.
- سنواصل العمل في مجموعة الخدمات المصرفية للشركات على ترشيد محفظة القروض.
- سنركز في مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على المطلوبات والقروض المضمونة.
- سنتخلص من الأصول غير الأساسية ونعيد تخصيص رأس المال في الأصول ذات العائد المرتفع.
- ستمكنا هذه الإجراءات الاستراتيجية من إعادة تخصيص رأس المال من المجالات غير المربحة / ذات العائد المنخفض إلى قطاعات الأعمال الأكثر إنتاجية، وبالتالي زيادة الربحية وعائدات رأس المال.

### تعزيز جودة الأصول

- التركيز على تحسين عائدات رأس المال المعدلة بالمخاطر
- زيادة نسبة القروض المضمونة وتقليل الاعتماد على القروض غير المضمونة.

### تحسين كفاءة التكلفة

- سنقوم بتحسين نسبة الدخل إلى التكلفة من خلال تحقيق توفير مستدام في التكاليف، عدا عن تحسين وتبسيط ورقمنة العمليات، وتعزيز الإنتاجية.
- سنستمر في إعادة تصميم فروعنا لتقديم أفضل الخدمات لعملائنا.
- سنعمل على تقليل مستوى البيروقراطية وتبسيط عملياتنا وإجراءاتنا.

## التركيز



### التركيز على العملاء والفئات ذات الأولوية

- سنطبق استراتيجية تركز بالدرجة الأولى على "تجربة العملاء"، ونوفر خدمات عالية الجودة لشرائح العملاء المستهدفة.
- انطلاقاً من تركيزنا على العلاقة مع العملاء، سنبنّي علاقات طويلة الأمد مع عملائنا المستهدفين.



# نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال

## النمو



### تنويع وزيادة الإيرادات

- سنواصل العمل على تعزيز شراكاتنا الحالية والتركيز على نهج التنوع في تسويق المنتجات.
- في الخدمات المصرفية المقدمة للشركات، سنعمل على توسيع قاعدة عملاء النخبة من خلال عمليات استقطاب عملاء جدد وترسيخ علاقاتنا مع العملاء الحاليين.
- في الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد، سنواصل تطوير قاعدة عملاء "سي بي أي فيرست" وسنركز على مواصلة بناء وتطوير خدمة "سي بي أي إيدج" التي أطلقناها مؤخراً لرفد نمو خدمات "سي بي أي فيرست" واستهداف كافة مراحل التعاملات مع عملائنا المستهدفين.
- سنعزز قدراتنا المصرفية الرقمية فلن تقتصر قنواتنا الرقمية على خدمة عملائنا الحاليين بشكل أفضل ولكننا سنوظفها أيضاً لاستقطاب عملاء جدد.
- سنرفع حجم إيراداتنا من خلال تنمية الأصول والخدمات والحلول والمنتجات المدرة للعمولات من خلال تنمية الأصول والعمولات عن طريق الحلول والمنتجات كالخدمات التجارية والمعاملات المصرفية وإدارة النقد ومصرف العملات الأجنبية والتحويلات المالية والتأمين.

### الاستثمار في موظفينا ومجتمعنا

- سنحرص على الاستثمار في بناء قدرات موظفينا، ووضع وتنفيذ استراتيجيات عالمية المستوى لإدارة المواهب والتعلم والتطوير.
- سنستمر في التركيز على استراتيجيتنا للتوطين باعتبارها إحدى أهم أولوياتنا.
- سنعمل على إحداث نقلة في ثقافة البنك لإرساء ثقافة تركز على العملاء والتعاون والعمل بروح الفريق الواحد لتعزيز الأداء.
- نواصل الاستثمار في تنمية ودعم المجتمع والمساعدة في دفع عجلة النمو الاقتصادي في دولة الإمارات

واصلنا خلال العام تركيزنا على التحول الرقمي كعنصر هام وأساسي بالنسبة للبنك التجاري الدولي، وقمنا بتحسين خدماتنا المصرفية المقدمة عبر الإنترنت وعبر الأجهزة المتحركة.



يستخدم أكثر من

**90%**

من عملاء «سي بي أي فيرست»  
الآن قنواتنا المصرفية عبر الإنترنت

تقديم خدمات "إيدج" من البنك التجاري الدولي في أعقاب الإطلاق الناجح لخدمات الأولوية المصرفية "سي بي أي فيرست"، أجرينا إعادة هيكلة لاستراتيجية خدماتنا المصرفية المقدمة للأفراد في عام 2019 وأطلقنا "إيدج"، الخدمات المصرفية الجديدة المخصصة لعملائنا من أصحاب الثروات. وكان الهدف الاستراتيجي لإطلاق هذه الفئة الجديدة تغطية كافة مراحل التعامل مع العملاء وبناء علاقات طويلة المدى مبنية على الثقة المتبادلة وتمكينهم من تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم. ويحظى عملاء "إيدج" بخدمات مميزة كتخصيص مدير علاقات خاص وحصص سحب مجانية من أجهزة الصراف الآلي في دولة الإمارات، والحصول على نقاط مكافآت البنك التجاري الدولي على جميع معاملات بطاقات الخصم المباشر من نقاط البيع وغيرها العديد من المزايا. وتعتبر هذه الميزة بمثابة نقطة انطلاق للانضمام في المستقبل إلى فئة "سي بي أي فيرست".

#### مرحلة جديدة في مسيرة التحول الرقمي

واصلنا خلال العام تركيزنا على التحول الرقمي كعنصر هام وأساسي بالنسبة للبنك التجاري الدولي، وقمنا بتحسين خدماتنا المصرفية المقدمة عبر الإنترنت وعبر الأجهزة المتحركة. وكان من أبرز أهدافنا الرئيسية تشجيع انتقال المزيد من العملاء إلى قنواتنا الرقمية خلال عام 2019 وتعزيز استخدام المنصات الرقمية أيضاً حيث يستخدم أكثر من 90% من عملاء "سي بي أي فيرست" الآن قنواتنا المصرفية عبر الإنترنت. وتضمنت التحسينات الأخرى التي أجريناها خلال 2019 دمج بوابة الدفع الفوري في قنوات مختلفة، مما يسمح بإجراء معاملات تحويل فورية تستكمل في غضون دقيقة واحدة. ومن خلال التحسينات المستمرة للمنتجات والخدمات التي سنقدمها في العام المقبل، سنمضي قدماً في توفير طرق مبتكرة لخدمة عملائنا بشكل أفضل وتعزيز جهود التطوير لتحقيق نمو قوي في المستقبل.

## نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال

### إدارة الخدمات المصرفية للأفراد خضعت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في البنك التجاري الدولي لعملية تحديث شاملة خلال عام 2019، ودخلت مرحلة تغيير واسعة وتحول شامل لتزويد عملائنا بأفضل الخدمات الاستثنائية.

وتماشياً مع الأهداف ومجالات التركيز الجديدة، عززنا تميزنا ومكانتنا الرائدة في إدارة الخدمات المصرفية للأفراد من خلال تصميم فرع جديد ومتطور يضع تجربة العملاء في طليعة أولوياته وفي صلب كافة عملياته، وواصلنا الاستثمارات بغية تعزيز قدراتنا المصرفية الرقمية وتحسين إدارة العلاقات عبر استراتيجية فعالة لإدارة المواهب.

وارتكز عام 2019 على استراتيجية موجهة تهدف إلى توظيف أهم نقاط القوة الرئيسية للبنك، بما في ذلك خدمات "سي بي أي فيرست" بالإضافة إلى تقديم منتجات وخدمات وحلول مبتكرة جديدة، أبرزها خدمات "إيدج" الجديدة.

## إدارة الخدمات المصرفية للشركات والخزينة

### على الرغم من تزايد التحديات والظروف المعاكسة في المشهد الاقتصادي العالمي، سجّلت إدارة الخدمات المصرفية للشركات والخزينة أداءً مستقرًا وكفاءة أفضل في عام 2019 على مستوى الأصول والالتزامات والنتائج المالية النهائية.

اعتمدت إدارة الخدمات المصرفية للشركات على الأداء المستقر للسوق في هذا العام لتقوم بالتركيز على إدارة المحفظة بشكل استباقي وترسيخ مكانة البنك والاستعداد لتحقيق المزيد من النمو في المستقبل. ومن خلال علاقتنا الوثيقة مع العملاء وقدرتنا على الحفاظ على مكانتنا الرفيعة عبر تقديم خدمات متميزة، تمكّننا من تحقيق قيمة أكبر من علاقتنا وعززنا روابطنا وشراكاتنا القوية مع العملاء المقترضين وغير المقترضين، مع إعطاء الأولوية لبناء قاعدة جديدة من العملاء خلال عام 2020.

وخلال عام 2019، خفّضنا التكاليف التشغيلية بنسبة 3٪ من 52 مليون درهم إلى 50 مليون درهم، وأنجزنا عددًا من الصفقات المهمة. وركّزنا على الحفاظ على جودة أصولنا وتحسين عوائد رأس المال المعدلة وفقاً للمخاطر، بالإضافة إلى تنويع وتعزيز قاعدة الالتزامات. ونحن واثقون من قدرتنا على البناء على هذه النجاحات والإنجازات خلال العام المقبل.

وركّزنا بشكل كبير من خلال اتخاذ مجموعة من الخطوات المهمة على الارتقاء بتجربة العملاء عبر القنوات الإلكترونية وتقديم منصة مصرفية حديثة ومتطورة عبر الإنترنت. وانطلاقاً من إيماننا بأهمية التحول الرقمي، سيظل إدخال الحلول التكنولوجية المطورة في أنظمتنا أولوية قصوى بالنسبة للبنك لتمكين من مواكبة وتلبية توقعات عملائنا المتزايدة في الحصول على خدمات مصرفية ذات جودة عالية.

## الخزينة

### موقع قوي للنمو الاستراتيجي في عام 2020 والفترة المقبلة

من المتوقع أن يكون عام 2020 عاماً مثمراً ومستقرًا وناجحاً بالنسبة للبنك التجاري الدولي. وسيكون هدفنا خلال الفترة القادمة التركيز على تنمية فئة عملائنا المستهدفين والذين تجمّعنا بالعديد منهم علاقات طويلة الأمد. وسنواصل كذلك التركيز على القطاعات ذات الأولوية والأعمال التي تولد قيمة اقتصادية عالية وتدفع عجلة النمو في دولة الإمارات.

وفي أعقاب إعلان صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله عن تمديد التأشيرات السياحية لدولة الإمارات حتى خمس سنوات بالإضافة إلى العديد من الخطوات التحفيزية التي اتخذت على مدار السنوات الأخيرة لتشجيع السياحة، أكدت دولة الإمارات التزامها بجهود التنويع الاقتصادي والحد من الاعتماد على قطاعي النفط والطاقة. ومن المرجح أن تساهم هذه الخطوة في استقطاب عدد أكبر من الزوار، مما سينعش مستويات الطلب على المدى المتوسط، ولا سيما بعد الزخم المتوقع من معرض دبي إكسبو 2020 الذي سينطلق في نهاية هذا العام.

ونتوقع أن ترتفع معدلات الإنفاق الحكومي في عام 2020، ويرجع ذلك للتحضيرات لمعرض إكسبو 2020 وغيرها من المشاريع الضخمة الأخرى. ونحن نتطلع قداماً إلى تحقيق فوائد وقيمة اقتصادية في إدارة الخدمات المصرفية للشركات في ظل التوقعات بارتفاع وتيرة النمو الاقتصادي.

في عام 2019، ركّزت إدارة الخزينة على المحافظة على مستوى قوي من السيولة والتمويل من أجل دعم الميزانية العمومية للبنك ونمو الدخل المحقق من منتجات الخزينة. كما ركّزت إدارة الخزينة على إعادة تسعير منتجات السيولة مما ساعد في تخفيض تكلفة رأس مال البنك.

ومع تركيز البنك على تقديم تجربة عملاء استثنائية كأحد عوامل التميز التنافسي الرئيسية، عملنا على تطوير حلول مبتكرة ومركبة لعملائنا، لمساعدتهم على التكيف وتجاوز العقبات في بيئة السوق الصعبة.

ويركز البنك على توفير حلول متكاملة لعملائه مما أسهم في ترسيخ العلاقات مع العملاء الرئيسيين من خلال التحول من النهج المبني على إنجاز المعاملات إلى نهج يستهدف بناء علاقات استراتيجية مع العملاء الأمر الذي أتاح لنا تطوير قنوات دخل جديدة من خلال عرض باقة خدمات وحلول أكثر تنوعاً وابتكاراً تشمل الخدمات المصممة بهدف تشجيع الادخار طويل المدى. كما نوفر حالياً باقة أوسع من منتجات إدارة السيولة وأطلقنا كذلك مجموعة من منتجات الودائع المهيكلة.

وسنواصل في العام 2020 تركيزنا على هدفنا الرئيسي المتمثل في تقديم أفضل تجربة مصرفية للعملاء من الشركات والأفراد مع الالتزام بالمعايير الأخلاقية والمهنية الصارمة من أجل بناء منصة مصرفية عالمية المستوى تواكب متطلبات البيئة التنظيمية والتغيرات المتسارعة في السوق.



## موظفونا

يحتضن البنك فرق عمل  
من 35 جنسية مختلفة،  
28% منهم إماراتيون.



35

جنسية مختلفة

28,2%

من المواطنين الإماراتيين  
(الجنسية الأكثر تمثيلاً)

39%

من الإناث

### قيادة جهود التوطين وتنمية المواهب خلال 2020

نظّمنا خلال عام 2019 يوماً مفتوحاً للمواهب الوطنية لاقى إشادة واسعة من قبل الباحثين عن عمل، ونحن متحمسون لانضمام مواهب إماراتية جديدة إلى البنك بعد تنظيم هذه الفعالية حيث يخضع هؤلاء لبرامج التدريب والتوجيه للتعرف على طبيعة عمل البنك التجاري الدولي ومناصبهم الوظيفية الجديدة ولقاء زملائهم في العمل. وخلال عام 2020، ستشمل مجالات التركيز بالنسبة لموظفينا دعم خطة التحول المستمرة في البنك وتنفيذ إطار عمل جديد لإدارة المواهب وإطلاق أكاديمية "البنك التجاري الدولي"، وتحديث نظام إدارة الموارد البشرية. وسوف تنظم الجلسات التدريبية غير الرسمية من خلال أكاديمية البنك التجاري الدولي، مما سيوفر إطار عمل متكامل لجميع برامج التدريب والتعليم والتطوير لمساعدة موظفينا على النمو ومواكبة التغيرات ومواصلة التقدم في مسيرتهم المهنية على نحو أكثر فعالية. وبالإضافة إلى توفير المهارات الضرورية والبرامج التعليمية القائمة على تطوير الكفاءات، ستقدم الأكاديمية الجديدة برامج تأسيسية للحصول على شهادات لفرق العمل وتزويد موظفينا بالمهارات وأدوات النجاح المناسبة ليتمكنوا من أداء مهامهم الحالية بكفاءة ويستعدوا لتولي مسؤوليات جديدة وإضافية.

ونخطط كذلك لإطلاق برنامج "الاعتماد على القادة المصرفيين" وهو برنامج تطوير وتدريب مصمم خصيصاً لبناء مهارات الكوادر الوطنية في البنك التجاري الدولي بالشراكة مع مؤسسة "أوك وود" وغيرها من الجهات الرائدة، مما يعكس التزام البنك الاستراتيجي بتطوير وبناء المواهب الإماراتية. ويركز البرنامج على تجهيز الكفاءات الوطنية لتحمل أعباء ومسؤوليات أكبر في البنك وتطوير مهاراتهم لتولي مناصب إدارية مهمة.

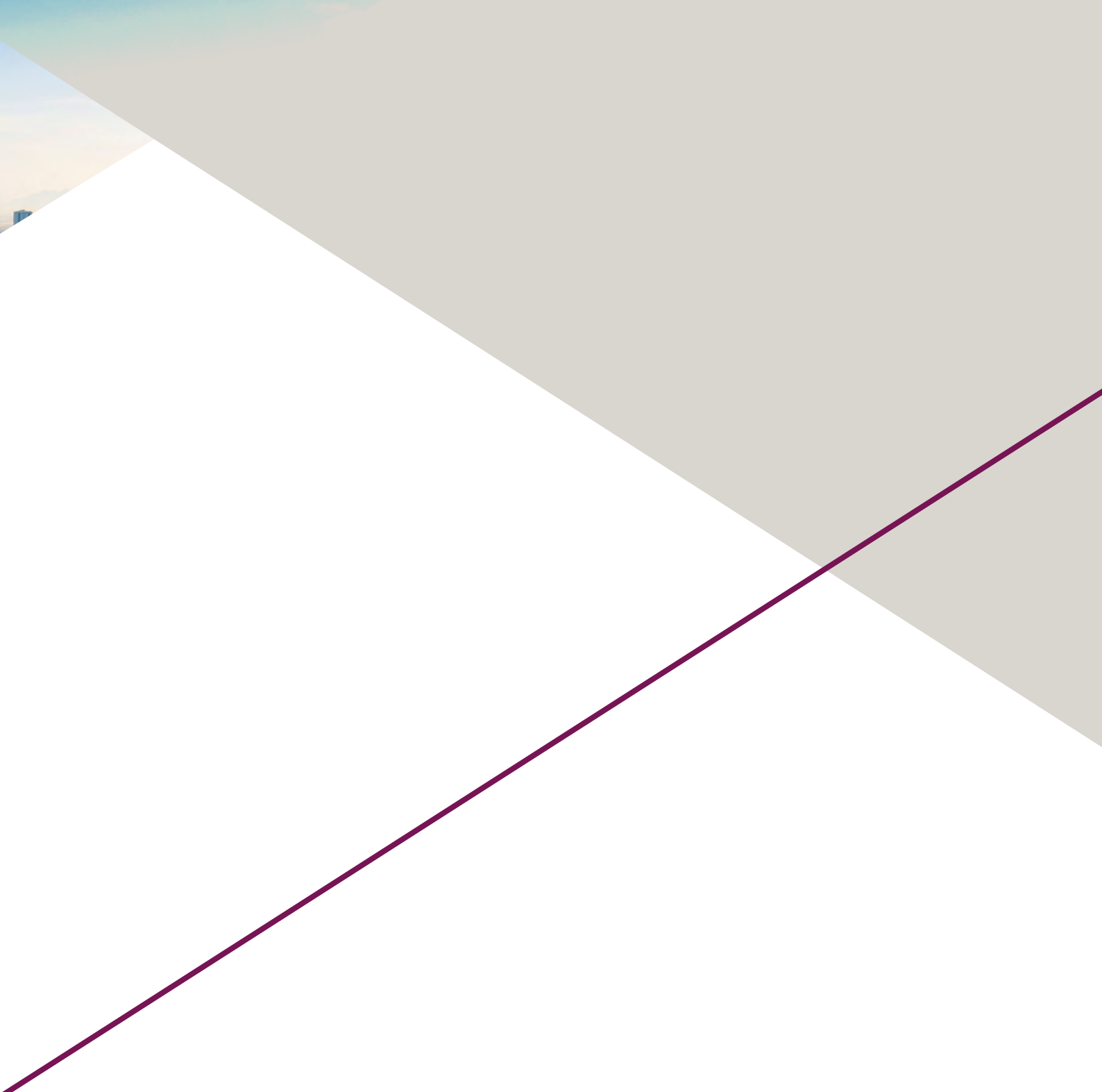
وباعتبارنا مؤسسة تضع موظفيها في طليعة أولوياتها، سنواصل الاستثمار في المواهب داخل البنك ودعم فرص النمو والتطوير على الصعيدين المهني والشخصي لزملائنا في العمل. كما أننا سنواصل التزامنا بتعزيز ثقافة العطاء والتفاني كجزء من جهودنا الراسخة والمستمرة لدعم رؤية حكومة دولة الإمارات وتعزيز الرفاه والتنمية المستدامة لشعبونا ومجتمعنا وبيئتنا.

### خلال عام 2019، أطلقنا العديد من المبادرات وحققنا عدداً من الإنجازات المهمة التي تدعم استراتيجية البنك وأجندة التحول الرامية إلى ترسيخ مكانة البنك باعتباره جهة التوظيف المفضلة التي تستقطب نخبة المواهب والكفاءات.

نحن نؤمن بأن موظفينا هم أهم وأثمن أصولنا لذلك فإننا نولي عملية انسجام الموظفين في بيئة العمل أولوية قصوى في طموحنا ورؤيتنا الاستراتيجية لبناء وترسيخ سمعة البنك وخدمة عملائنا وفق أعلى المعايير وأفضل مستويات الجودة. كما أننا ندرك أهمية دعم جهود التوطين وتعزيز ثقافة التنوع في مكان العمل. ويحتضن البنك فرق عمل من 35 جنسية مختلفة، 28% منهم إماراتيون، ونفتخر بأن مواطني دولة الإمارات يستحوذون على نسبة التوظيف الأعلى في البنك. كذلك يعد التنوع بين الجنسين أولوية رئيسية بالنسبة للبنك التجاري الدولي، ويسعدنا أن الإناث يشكلن 39% من القوى العاملة لدينا ونسعى إلى زيادة هذه النسبة في المستقبل.

وقد تخرجت المجموعة الأولى من قادة المستقبل من برنامج "الاعتماد على القادة المصرفيين" الشامل الذي أطلقناه لتطوير المهارات القيادية بالشراكة مع خدمات النشر بجامعة هارفارد و"ذا تالنت إنتربرايز". وساهم البرنامج في تعزيز قاعدة الكفاءات الريادية في البنك ومواصلة تطوير مجموعة المواهب والكفاءات الإماراتية في فريق الإدارة العليا. وقد تم تعيين عدد من المشاركين في مناصب عليا بعد التخرج من البرنامج.

وبالإضافة إلى برنامج "الاعتماد على القادة المصرفيين"، أطلقنا سلسلة من الدورات التعليمية الهيكلية غير الرسمية، والتي أتاحت لجميع الموظفين في كافة أقسام البنك. وقد لاقت هذه الجلسات إقبالاً لافتاً وشارك الموظفون في تقديم التدريبات وذلك بهدف تبادل المعارف والمهارات وتعزيز مستوى الخبرات بين جميع الزملاء. وشملت الجلسات مواضيع متنوعة كالخدمات المصرفية والبيانات المالية والاستراتيجية ومخاطر أمن المعلومات والخدمات المصرفية الإسلامية ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها من الندوات حول المسائل الفنية والمصرفية ذات الصلة.



**CBI**

المكتب الرئيسي  
الطابق الثالث و الثالث عشر  
فيستيفال تاور.  
دبي فيستيفال سيتي  
ص. ب 4444  
دبي