التقرير السنوي
2016

CBI

البنك التجاري الدولي
المقر الرئيسي
الطابقين 3 و13
برج فستيفال تاور،
دبي فستيفال سيتي
صندوق بريد 4449
دبي

نظرة سريعة

27
فـــرعاً

780
مـــوظـــفـاً

نمو إيرادات
الخدمات المصرفية
للشركات بنسبة

٪2,4
إلى 511 مليون درهم

نمو إيرادات
الخدمات المصرفية
للأفراد بنسبة

٪3,5+
292 مليون درهم

تصنيف ائتماني
طويل الأمد بدرجة

A-
كما في 31 مارس 2017

المحتويات

02 المؤشرات المالية
04 رسالة رئيس مجلس الإدارة
05 رسالة الرئيس التنفيذي
07 مجلس الإدارة
09 نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال
— قسم الخدمات المصرفية للأفراد
— قسم الخدمات المصرفية للشركات
— قسم الخزينة
— قسم الموارد البشرية

يمارس البنك التجاري الدولي عملياته في مختلف أنحاء دولة الإمارات، حيث يقدم محفظة شاملة من المنتجات المصرفية بالإضافة إلى الحلول المالية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء من الشركات الكبرى والأفراد.

- نمو صافي الأرباح إلى 125 مليون درهم، مقارنة مع صافي خسائر بقيمة 467 مليون درهم خلال العام 2015.
- نمو ودائع العملاء إلى 13,952 مليون درهم، بزيادة نسبتها 25,6٪ مقارنة مع نهاية العام 2015.
- نمو صافي القروض والسلف إلى 13،291 مليون درهم، بزيادة نسبتها 15,5٪ مقارنة مع نهاية العام 2015.
- نمو الدخل التشغيلي إلى 839 مليون درهم، بزيادة نسبتها 2,4٪ مقارنة بالعام 2015.
- انخفاض إجمالي المخصصات إلى 256 مليون درهم، بتراجع نسبته 69,6٪ مقارنة بالعام 2015.
- استقرار معدل كفاية رأس المال عند 14,4٪ مقارنة مع 14,8٪ بنهاية العام 2015.
- ترقية التصنيف الائتماني طويل الأمد للبنك إلى "A-" من قبل وكالة "فيتش" العالمية، ورفع تصنيفه الائتماني طويل الأمد بالعملة الأجنبية إلى "A-" من قبل "كابيتال إنتليجنس".

الدخل التشغيلي
(بالمليون درهم)

839
٪2,4+

ودائع العملاء
(بالمليون درهم)

256
٪69,6-

معدل كفاية رأس المال

٪14,4

المؤشرات المالية

سجل البنك نمواً قوياً خلال العام 2016 تفوق على أداء السوق بوجه عام.

صافي الأرباح
(بالمليون درهم)

125

ودائع العملاء
(بالمليون درهم)

13,952
٪26,5+

صافي القروض والسلف
(بالمليون درهم)

13,291
٪15,5+

التابع للبنك توفير العديد من الفرص لتعزيز النمو المهني لمواطني الدولة ضمن القطاع المصرفي، على اعتبار أن مبادرة التوطين تشكل أحد المرتكزات الرئيسية لاستراتيجية البنك للموارد البشرية

نحن اليوم راضون عن الإنجازات الرئيسية والتغييرات الجوهرية التي شهدها البنك في العام الماضي، والتي شكلت ثمرة العمل الدؤوب والتنسيق المشترك لمجلس إدارة البنك ولجانه الفنية والإدارة العليا، وسنعمل على مواصلة الاستثمار في تطوير أعمالنا والبناء على أسس متينة تمكن البنك من تسريع عجلة نمو أعماله الرئيسية لتحقيق عوائد مستدامة لمساهمينا.

وبالنيابة عن مجلس الإدارة، لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الإدارة العليا والموظفين على جهودهم الكبيرة في 2016، وأيضا لعملاء البنك ومساهميه على دعمهم المتواصل وثقتهم المستمرة بنا.

وفي الختام، أتقدم بالنيابة عن المساهمين ومجلس الإدارة، بأسمى آيات الشكر والامتنان، إلى حضرة 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 صقر القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم رأس الخيمة؛ وسمو الشيخ محمد بن سعود بن صقر القاسمي، ولي عهد إمـارة رأس الخيمة، على قيادتهم الحكمية ورؤيتهم السديدة ودعمهم المتواصل والدؤوب للاقتصاد والوطن.

محمد سلطان القاضي
رئيس مجلس الإدارة

السيد/ محمد سلطان القاضي
رئيس مجلس الإدارة

نمو إجمالي عدد العملاء بأكثر من

13٪

كلمة رئيس مجلس الإدارة

يسعدني بالنيابة عن مجلس الإدارة أن أضع بين أيديكم المراجعة السنوية لأداء البنك التجاري الدولي عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2016.

لقد عززت الاستراتيجية التي تم اعتمادها في 2015 من قدرة البنك بالعودة إلى الربحية، حيث أظهر البنك تحسنا ملحوظا في مستوى أداء أعماله خلال العام 2016. وقد كان لتركيزنا على الأعمال الأساسية في البنك انعكاساً إيجابياً على تحسّن جودة الأرباح وتقوية الميزانية العمومية والتهيئة لقاعدة رأسمالية جيدة.

وقد سجلت وحدات أعمالنا أداءً متميزاً مقارنة بمنافسينا في السوق، حيث تمكنا بفضل استثمارنا المتواصل في كل من خدمة العملاء والمنتجات المصرفية وعمليات التشغيل واستقطاب أفضل المواهب وإدارة التكاليف بحكمة، من زيادة إجمالي عدد عملائنا بنسبة تجاوزت الـ 13٪.

يتمتع «البنك التجاري الدولي» بمقومات متينة، حيث تمكن بفضل تصنيفه الائتماني بدرجة A-، والتي حصل عليها من وكالة فيتش العالمية في 2016، من توسيع قاعدة سيولته وخفض تكلفة رأسماله. وفي ظل الاستمرار في تطبيق استراتيجيتنا الناجحة فإن البنك يمضي اليوم في مسار جيد يؤهله لمواصلة مسيرة النمو والربحية والتركيز على تعزيز السيولة واستقرارها وإدارة المخاطر. إلا أنه من الضروري تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها عملية النمو في البنك، ومن أهمها المتطلبات التنظيمية الجديدة الخاصة بالمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS 9)، والتي عند تطبيقها ستشكل ضغطاً كبيراً على رأسمال البنك لما تفرضه من ضرورة تجنيب مخصصات اضافية، ومن هنا أدعو المساهمين إلى النظر في ضرورة دعم البنك مالياً وذلك من خلال زيادة رأس المال لمواجهة هذه التحديات ولتعزيز قدرة البنك على النمو والمنافسة وتحقيق عوائد للمساهمين.

بالإضافة إلى تعزيز مقدراته المالية، فإننا نقوم بالعمل على تحسين الأداء التشغيلي للبنك في جميع المجالات: فقد قمنا بالاستثمار في تطوير البرمجيات الالكترونية التشغيلية في البنك وفي مقدمتها النظام المحاسبي الأساسي، سيلفر ليك، ويعتبر هذا البرنامج واحد من أكثر الأنظمة المصرفية المتكاملة في العالم، والذي سيمكن البنك عند إطلاقه من إضافة قيمة كبيرة إلى العلاقة مع العملاء، حيث سيتم من خلاله توفير الخدمات والحلول المصرفية عبر شبكة الانترنت والأجهزة الهاتفية الذكية، فضلا عن إمكانية تطبيق تجربة جديدة من خلال فرع مخصص لإنجاز إجراءات استقدام العملاء وتخليص المعاملات المصرفية من خلال تطبيقات الكترونية ذكية تتميز بالسرعة والكفاءة.

ومن جهة أخرى، فإننا نعمل بشكل متواصل على الاستثمار في البنية الأساسية في البنك وتجديد شبكة فروعه، وقد قمنا مؤخراً بتجديد مكاتب البنك الرئيسية وتوحيدها، حيث افتتحنا مكاتب جديدة للبنك في منطقة دبي فيستيفال سيتي، ونقوم على تجديد وتوحيد المكاتب القائمة لتأمين بيئة عمل مناسبة وحديثة ومحفزة لموظفينا

أما فيما يتعلق بالموارد البشرية، فإن استثمارنا في هذا القطاع كان ومازال يشكل أولوية رئيسية لنا، حيث نركز على استقطاب والمحافظة على القوى العاملة ذات الأداء القوي، ونعمل على الاستثمار الدائم في البرامج التدريبية والتطويرية على كافة المستويات. وفي العام المنصرم واصل برنامج التنمية الوطنية

> لقد مكنتنا استراتيجيتنا التحولية التي طبقناها في العام 2015، من العودة إلى مسار الربحية وتحسين أدائنا بشكل ملحوظ على مستوى كافة وحدات أعمالنا عن طريق مجلس الإدارة في عام 2016.

مارك تيموثي روبنسون
الرئيس التنفيذي

كما عزز البنك عملياته بفضل التحسينات التي أجراها على مستوى الهيكلية والعمليات التشغيلية في العام المنصرم.

كلمة الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أستعرض لكم أبرز التطورات التي ساهمت في رسم ملامح البيئة التشغيلية للبنك خلال العام 2016، إلى جانب إلقاء نظرة عامة على أدائه المالي.

تمكن "البنك التجاري الدولي" من تحقيق أداء جيد عموماً خلال مرحلة انطوت على الكثير من التحديات بالنسبة لعملائنا والقطاع المصرفي بشكل عام. وقد انعكست هذه التحديات الاقتصادية، لاسيما على خلفية تراجع أسعار النفط، في انحسار السيولة ليس فقط في القطاع المصرفي، بل أيضا في مختلف قطاعات الأعمال، الأمر الذي أثّر سلباً على بعض عملائنا والعمليات التشغيلية لمشاريعهم.

ويعود الفضل في قدرتنا على دعم عملائنا خلال هذا العام الصعب، إلى القرارات الصارمة التي اتخذناها في عام 2015 بهدف تعزيز الميزانية العمومية للبنك التجاري الدولي. وساهم التصنيف الائتماني من الدرجة الاستثمارية (A) من قبل وكالة "فيتش" الدولية، في تمكين البنك من توسيع موارده التمويلية وتعزيز مرونة الخيارات المتاحة له مما عزز مكانته كشريك مفضل للعملاء في عام 2016 ومستقبلاً.

وشهد البنك خلال عام 2016 نمواً ملحوظاً، وسجل أداءً متميزاً تفوق على أداء السوق في مجالات عملنا الرئيسية. وإنه ليسعدني أن أعلن عن تمكننا من تحقيق صافي أرباح بقيمة 125 مليون درهم بالمقارنة مع خسائر بقيمة 467 مليون درهم خلال العام 2015. كما عزز البنك عملياته بفضل التحسينات التي أجراها على مستوى الهيكلية والعمليات التشغيلية في العام المنصرم.

وقمنا بنقل مقرنا الرئيسي إلى منطقة "دبي فستيفال سيتي"، ووسعنا المساحة المكتبية لتعزيز كفاءة وحيوية بيئة العمل لكافة موظفينا. وفي حين بدأنا في تحديث النظام المصرفي الأساسي، فإننا نمضي قُدماً في تطبيق منصة خدمات مصرفية رئيسية جديدة ستسهم بشكل كبير في تحسين قدرات البنك في مجال الخدمات المصرفية الرقمية.

وقمنا بتطوير عدد من المنتجات الجديدة خلال العام 2016، الأمر الذي أدى إلى نمو ودائع البنك بنسبة 25٪، غالبيتها على شكل حسابات جارية وحسابات توفير.

وسجّل صافي القروض والسلف نمواً بنسبة 15٪ في قطاعاتنا المستهدفة على صعيدي الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات.

وسوف نواصل تركيزنا خلال عام 2017 على تقديم الأحسن للأشخاص الذين تعنينا مصلحتهم بما في ذلك العملاء والموظفون. فالاستثمارات التي نقوم بها من أجل تحسين نظامنا المصرفي الأساسي ستساهم إلى حد كبير، في تعزيز قدراتنا الرقمية. ونحن على ثقة بأن توفير تجربة جديدة ومبتكرة ومريحة للعملاء من شأنه الارتقاء بمكانتنا كمزود رائد للخدمات المصرفية التي تتسم بالأمان والكفاءة.

مارك تيموثي روبنسون
الرئيس التنفيذي

نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال

مجلس الإدارة

السيد محمد سلطان القاضي
رئيس مجلس الإدارة

السيد علي أحمد الكواري
نائب الرئيس

السيد محمد عمر بن حيدر
عضو مجلس الإدارة

الشيخ عبدالله بن حميد القاسمي
عضو مجلس الإدارة

السيد علي راشد المهندي
عضو مجلس الإدارة

السيدة فريدة علي أبو الفتح
عضو مجلس الإدارة

السيد عادل عبدالعزيز خشابي
عضو مجلس الإدارة

السيد عبيد محمد أحمد السلامي
عضو مجلس الإدارة

السيد أحمد ماجد لوتاه
عضو مجلس الإدارة

الإدارة التنفيذية

مارك روبنسون
الرئيس التنفيذي

مارك آدم
رئيس الشؤون المالية

جيمس نيلسون-باركر
المدير التنفيذي للعمليات

روبرت مايكل دي غاما
المدير التنفيذي لإدارة المخاطر

علي سلطان ركاض العامري
رئيس قسم الخدمات المصرفية للشركات

أنيل كومار
رئيس قسم الخدمات المصرفية للأفراد

عمر خان
رئيس قسم الخزينة

عصام دهمان
المستشار القانوني العام

حصة الغرير
مدير إدارة الموارد البشرية

مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية

قسم الخدمات المصرفية للشركات

تأثر أداء قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال العام 2016 بمجموعة من التحديات والعوامل الناجمة عن ظروف السوق الخارجية، ومن بينها انخفاض أسعار النفط وتراجع وتيرة الائتمان وشح السيولة، ولم تكن السوق الإماراتية تحديداً بمنأى عن هذه التحديات.

وتماشياً مع هذه المرحلة المليئة بالتقلبات، عملنا على زيادة التواصل مع العملاء، مما مكننا من تعزيز وتوطيد العلاقة معهم وفهم ظروفهم الحالية ومعرفة كيفية مساعدتهم وتقديم الدعم لهم. وفي الواقع، قمنا برفع سقف الإقراض لبعض العملاء بشكل طفيف، خلال تلك الفترة الصعبة التي انطوت على الكثير من التحديات.

وعلى الرغم من الظروف الاقتصادية الحالية، واصلنا الاستثمار في تعزيز قدرات أعمالنا وبنيتنا التحتية، بما في ذلك التطوير المستمر لنظامنا المصرفي الأساسي بالإضافة إلى طرح مبادرات لتطوير قنواتنا الرقمية بهدف الارتقاء بمستوى خدماتنا وتوفير تجربة أفضل لعملائنا الكرام.

وإذ نتطلع إلى الفترة القادمة، فإننا متفائلون بما يمكن أن يحمله لنا عام 2017، في الوقت الذي تتجه فيه الظروف العالمية نحو الإيجابية وإن كان ذلك يحدث على نحو بطيء. ومع ذلك، سوف نحافظ على تفاؤلنا الحذر خلال ما تبقى من العام الجاري.

علي سلطان ركاض العامري
رئيس قسم الخدمات المصرفية للشركات

تأثر أداء قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال العام 2016 بمجموعة من التحديات والعوامل الناجمة عن ظروف السوق الخارجية، ومن بينها انخفاض أسعار النفط وتراجع وتيرة الائتمان وشح السيولة، ولم تكن السوق الإماراتية تحديداً بمنأى عن هذه التحديات.

نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال

نمو محفظة الودائع بنسبة

٪23

نمو محفظة الأصول بنسبة

٪19

قسم الخدمات المصرفية للأفراد

تميّز عام 2016 بعودة قطاع الخدمات المصرفية للأفراد إلى مسار النمو بعد أن أمضى القطاع فترة من الاستقرار خلال عام 2015. ونواصل جني ثمار منهجية عملنا الناجحة التي تقوم على تعزيز علاقاتنا مع عملائنا للتعرف عن قرب على متطلباتهم المالية وفهمها. وقد انعكس نجاحنا في تحقيق ذلك على بعض المقاييس المالية الرئيسية التي نتبعها لقياس أدائنا. فقد شهدنا نمواً أعلى من متوسط نمو السوق على صعيد محفظة ودائعنا التي نمت بنسبة 23٪، في حين نمت محفظة أصولنا بنسبة 19٪، وارتفع إجمالي عدد عملائنا بنسبة 14٪ خلال عام 2016.

وواصلنا خلال عام 2016 تركيزنا على تطوير المجموعة الحالية من منتجات وخدمات الأفراد إلى جانب البحث عن طرق جديدة لتلبية احتياجات قاعدة عملائنا المتنامية. وقد نجحنا في إطلاق منتجات وخدمات جديدة مثل خدمة السحب على المكشوف "CBI Ready Money"، إلى جانب منتج ادخار جديد تحت اسم "CBI Saver". كما كان من ضمن أولوياتنا تطوير مجموعة منتجاتنا الحالية لتعزيز تنافسيتنا في السوق، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وتبسيط عملية التوثيق والسياسات والإجراءات المتبعة لدينا.

كما استثمرنا خلال العام الماضي بشكل كبير في تطوير نظامنا المصرفي الرئيسي لتعزيز قدراتنا الرقمية والارتقاء بمستوى تجربة العملاء.

وقد وضعنا استراتيجية تحسينية لقسم الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام 2017، تهدف بشكل رئيسي إلى تطوير وتحسين كفاءة قنواتنا الرقمية، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الأجهزة المتنقلة، وتجربة العملاء داخل الفروع. ونسعى من خلال ذلك إلى إرساء أسس بنية تحتية متطورة في مجال القنوات الإلكترونية لتوفير تجربة متميزة وسلسة لعملائنا الكرام. وستكون من أبرز أولوياتنا في العام الجاري إطلاق الخدمات المصرفية المميزة إلى جانب تطوير حلول إدارة الثروات، بما يلبي احتياجات عملائنا ويرتقي إلى مستوى تطلعاتهم.

أنيل كومار
رئيس قسم الخدمات المصرفية للأفراد

> وواصلنا خلال عام 2016 تركيزنا على تطوير المجموعة الحالية من منتجات وخدمات الأفراد إلى جانب البحث عن طرق جديدة لتلبية احتياجات قاعدة عملائنا المتنامية.

شهدت إدارة الموارد البشرية في البنك التجاري الدولي نقلة نوعية خلال عام 2016

الموارد البشرية

شهدت إدارة الموارد البشرية في البنك التجاري الدولي نقلة نوعية خلال عام 2016 وكان هدفنا الرئيسي هو تطوير كوادرنا و تمكينهم ومساعدتهم على تسخير طاقاتهم الكامنة في صالح البنك ومساعدته بالتالي على تحقيق خطط نموه وأهداف المنشودة.

وفي ضوء ذلك، أجرينا في العام الماضي أول استبيان حول مستوى ارتباط الموظفين بعملهم، بهدف وضع قاعدة معيارية لرضا الموظفين ولتعزيز وعينا لأدوارهم ومسؤولياتهم. وكمؤسسة مصرفية، فقد أردنا من ذلك في نهاية المطاف معرفة الخطوات التي يجب القيام بها من أجل تمكين كوادرنا من تفعيل قدراتهم واستثمار طاقاتهم بالكامل. وكانت استجابة الموظفين مذهلة إلى حد كبير، وتجلت من خلال نسبة مشاركة تجاوزت توقعاتنا وبلغت 91٪.

وأتاح لنا هذا الاستبيان، الاطلاع على أفكار وجوانب عديدة ومهمة تتعلق بكيفية التفاعل مع الموظفين من أجل الارتقاء بمستوى رضاهم، كما ساعدنا على وضع خارطة طريق لتحديد مكامن الضعف التي تحتاج إلى تحسين، وهو ما سنركز عليه خلال العام 2017.

وعليه، سوف نواصل خلال الفترة القادمة التركيز على كافة الجوانب التي تعزز قدرة البنك التجاري الدولي على توفير بيئة عمل تدعم نمو الموظفين وتطورهم المهني، الأمر الذي سيساعد البنك على تحقيق أهدافه التجارية المنشودة.

حصة الغرير
مدير إدارة الموارد البشرية

> وعليه، سوف نواصل خلال الفترة القادمة التركيز على كافة الجوانب التي تعزز قدرة البنك التجاري الدولي على توفير بيئة عمل تدعم نمو الموظفين وتطورهم المهني

نظرة عامة على أداء وحدات الأعمال

سجل البنك نمواً في ودائع العملاء بنسبة 25٪ بفضل تصنيفاته الائتمانية المرتفعة

٪25

قسم الخزينة

نجح البنك التجاري الدولي خلال عام 2016، في إدارة الدورة الائتمانية وضغوط السيولة بشكل جيد آخذاً في الاعتبار التقلبات التي شهدتها الأسواق العالمية. ورغم ارتفاع تكلفة السيولة بشكل عام، تمكّن البنك من المحافظة على هوامش الفائدة عند المستوى المناسب، واستطاع تقليص التكاليف الإضافية للسيولة.

وبالرغم من شح السيولة، حقق البنك نمواً في حجم الودائع بنسبة 25٪ بفضل تصنيفه الائتماني العالي وجهوده الحثيثة للمحافظة على مركزه المالي عند مستوى مريح. وتتمثل إحدى أهم مزايا البنك في كونه مؤسسة مصرفية صغيرة الحجم نسبياً، الأمر الذي منحه قدرة على التكيف بشكل أسرع مع بعض التغيرات التي شهدتها الساحة الاقتصادية المحلية، فضلاً عن أن شراكتنا مع "بنك قطر الوطني" (QNB)، ساعدتنا على تعزيز الفرص المتاحة أمام قسم الخزينة والأسواق.

وسوف يواصل البنك خلال عام 2017، التعامل مع الأسواق بحذر أثناء دراسة وتقييم فرص الاستثمار. ويتلخص الهدف من اتباع هذه الاستراتيجية في ضمان الحفاظ على معدلات المخاطر إلى الإيرادات ضمن الحدود المستهدفة، حيث لدى البنك غاية واضحة وهي توفير سيولة بتكلفة اقتصادية وتوظيف رأس المال بطريقة تحقق عائدات أفضل للمساهمين، إلى جانب إدارة المخاطر بحكمة في ظل الظروف الاقتصادية الحالية.

عمر خان
رئيس قسم الخزينة

> تهدف استراتيجيتنا إلى ضمان الحفاظ على معدلات المخاطر إلى الإيرادات ضمن الحدود المستهدفة.