

التقرير السنوي
2020

دعم
موظفينا وعملائنا ومجتمعنا الإماراتي



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 أبوظبي



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



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





نظرة سريعة
المؤشرات المالية
رسالة رئيس مجلس الإدارة
رسالة الرئيس التنفيذي
مجلس الإدارة
والإدارة التنفيذية
استراتيجيتنا
نظرة عامة على أداء وحدات
الأعمال
موظفونا
الحوكمة المؤسسية
البيانات المالية والملاحظات

المحتويات

نظرة سريعة

يقدم البنك التجاري الدولي محفظة شاملة من المنتجات المصرفية والحلول 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 وحلول الخزينة وخدمات الحسابات الشخصية وبطاقات الائتمان.



11.3 مليار درهم إماراتي
إجمالي السلفيات والقروض

10.5 مليار درهم إماراتي
ودائع العملاء

صافي الدخل التشغيلي
740 مليون درهم إماراتي

صافي الأرباح
34 مليون درهم إماراتي

01 المؤشرات المالية

صافي الأرباح للعام بلغ
34 مليون درهم إماراتي

الأرباح التشغيلية بلغت
476 مليون درهم إماراتي

معدل كفاءة التكلفة 36%

معدل كفاية
رأس المال 16.3%

إجمالي الأصول (بالدرهم الإماراتي)

17.1 مليار

02

رسالة رئيس مجلس الإدارة



وتماشياً مع رؤية وتوجيهات قيادتنا الحكيمة في دولة الإمارات، يفخر البنك التجاري الدولي بأنه كان على قدر التحدي والمسؤولية، وأوفى بجميع التزاماته لدعم تعافى الاقتصاد الوطني من تأثيرات جائحة "كوفيد - 19" عبر المشاركة والمساندة الفعالة مع حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة ومصرفها المركزي وكبرى مؤسساتها المالية.

كما تضافرت جهودنا مع مساهمينا وأصحاب الشأن لترسيخ الأسس المتينة التي يقوم عليها البنك وللاستفادة من الفرص التي نتجت عن التحولات الكبيرة التي تشهدها العديد من القطاعات الحيوية في الدولة. وقد برهن البنك في هذه المرحلة عن مرونة استثنائية وإنتاجية عالية طوال العام المنصرم على الرغم من التحديات الغير مسبوقة، وذلك بفضل الدعم الدائم من حكومتنا الرشيدة ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وتفاني وإخلاص موظفينا في عملهم.

واليوم، وبقيادة الرئيس التنفيذي الجديد السيد علي سلطان ركاض العامري، والذي يمتلك خبرة فريدة من نوعها بحكم تدرجه بين العديد من المناصب القيادية في البنك، سنواصل التركيز على العودة إلى مسار النمو وتقديم أقصى دعم ممكن لعملائنا خلال هذه الأوقات العصيبة.

وبالنيابة عن مجلس إدارة والإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي، أود أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان لجميع عملائنا ومساهمينا على دعمهم الدائم وثقتهم الكبيرة بقدرتنا على النجاح. كما أشكر موظفينا الذين كان لالتزامهم وجهودهم الجسورة في العمل ومرونتهم العالية خلال هذا العام الاستثنائي الفضل في نجاح البنك. كما أننا نكّن كل التقدير للجهود التي قدمها رئيس مجلس الإدارة السابق في خدمة البنك وازدهاره.

وفي الختام، يسرني أن أعرب عن عميق امتناننا لأصحاب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة؛ والشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي؛ والشيخ سعود بن مقر القاسمي، حاكم إمارة رأس الخيمة؛ وسمو الشيخ محمد بن سعود بن مقر القاسمي ولي عهد رأس الخيمة. لقد كان لتوجيهاتهم الحكيمة ورؤيتهم الثاقبة فضلٌ كبير في الوصول إلى ما نحن عليه اليوم.

مع فائق الاحترام والتقدير،

سيف علي الشحي
رئيس مجلس إدارة البنك التجاري الدولي

في البداية، وبالأسالة عن نفسي وبالنيابة عن أعضاء مجلس الإدارة، يسعدني أن أقدم لحضراتكم التقرير السنوي للبنك التجاري الدولي للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020. لقد واجهنا جميعاً خلال العام المنصرم تحديات كبيرة لم نعدها من قبل، ولكننا في البنك التجاري الدولي استطعنا أن نكون خير عون لدولتنا في جهودها المتميزة للتصدي لجائحة "كوفيد - 19"، حيث تمكنا من تسجيل تقدم ملحوظ على صعيد تنفيذ استراتيجيتنا مع الحفاظ على صحة وسلامة موظفينا وعملائنا في الوقت ذاته.



03

رسالة الرئيس التنفيذي

الموظفون: المورد الأهم في القطاع المصرفي

موظفونا أقوى أصولنا؛ ولذلك، أصبحت حماية صحتهم ورفاههم أولوية فورية مع بداية الجائحة. وشمل تكييفنا السريع مع الواقع الجديد الذي فرضته جائحة "كوفيد - 19" تحول جميع موظفينا إلى العمل عن بعد، مما ساهم بشكل كبير في تقليل فرص تعرضهم للفيروس، وأكد في الوقت نفسه مستوى استعدادنا الرقمي المتقدم.

وعلى وجه الخصوص، برهن ذلك على قدرة موظفينا على التكيف ومدى مرونتهم والتزامهم، حيث ارتفعت مستويات الإنتاجية خلال العمل عن بُعد بين شهري مارس ويونيو.

ومع تحول جميع أقسام البنك للعمل من المنزل، كان من الضروري التركيز أكثر على جانب أمن المعلومات. وعليه، اعتمدنا بروتوكولات أمنية محسنة لحماية أصولنا الرقمية، مما حال دون وقوع أي أحداث أو ثغرات على صعيد الأمن السيبراني طوال العام.

وظل البنك ملتزماً بدعم موظفيه خلال الأوقات الصعبة في عام 2020، كما واصل العمل ببرامج التوظيف. وحتى 31 ديسمبر 2020، بلغ عدد موظفي البنك من الإماراتيين 100 موظف، وهم يشكلون نسبة أقل قليلاً من 25٪ من إجمالي القوى العاملة في البنك التجاري الدولي. كما قمنا بتنظيم أيام توظيف افتراضية ومفتوحة لجذب مواهب إماراتية جديدة، ووسعنا مبادراتنا "الاعتماد على القادة المصرفيين" لتطوير مهارات زملائنا من المواطنين الإماراتيين في مستويات الإدارة الصغرى والمتوسطة.

الارتقاء بخدمة عملائنا

عملنا على تعزيز نسبة المشاركة والتفاعل بشكل كبير في تجربة العملاء من خلال زيادة تواصلنا معهم عبر جميع القنوات. كما يواصل برنامجنا للتحويل الرقمي تطوره على صعيد تسريع العمليات وتوسيع نطاقها، مع تزايد التفاعل على مواقع التواصل الاجتماعي بشكل لافت، والذي بدوره ساهم في التحسين المتواصل لآليات حل شكاوى العملاء وخفض معدل الشكاوى بشكل عام.

وقد تلقينا وعالجنا حوالي 368 شكوى خلال عام 2020، والتي تعدّ انخفاضاً كبيراً عن 1,831 شكوى في 2019، ولا سيما مع التزامنا المتواصل بحلّ هذه الشكاوى خلال 48 ساعة.

كما وزع البنك من خلال جوائز حساب الادخار "ميروك" مبالغاً مالية وصلت قيمتها إلى 1,4 مليون درهم إماراتي. وتمنح الجائزة كل عام مبالغاً مالية لخمسة من أصحاب حسابات "ميروك" الادخارية، حيث ينال أربعة منهم جائزة 100 ألف درهم لكل واحد، ويربح الخامس الجائزة الكبرى بقيمة مليون درهم.

ولمواكبة التطور السريع في الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء، عمدنا إلى مواصلة أتمتة ورقمنة عمليات مكاتب الاستقبال والمكاتب الخلفية في البنك من خلال الاستعانة

ببوابتنا الرقمية للعملاء وأتمتة جميع رسائلهم. كما وسّع البنك محفظته من خدمات الأعمال التكنولوجية عبر تحديث مكوثاتها الرئيسية مثل الخزينة، ومركز الاتصال، وخدمات الصرافات الآلية (ATM) / أجهزة الإيداع النقدي والشيكات (CCDM).

مواصلة الربحية عبر تعزيز الكفاءة

فرضت الأحداث المفاجئة التي عصفت بعام 2020 علينا التكيف مع تأثيراتها السلبية على الإيرادات وانخفاض قيمة القروض. وبالرغم من أن البنك لم يركز على الربحية كأولوية قصوى خلال 2020، حيث استلزم الأمر التركيز على صحة وسلامة موظفينا وعملائنا والمجتمع بشكل عام، إلا أننا استطعنا تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف على مدار العام من خلال تبسيط عمليات البنك وزيادة جوانب الأتمتة والرقمنة فيها لضمان مواصلة الأعمال المصرفية.

كما ساعد تخفيض النفقات التشغيلية للبنك بنسبة 29٪ لتصبح 264 مليون درهم إماراتي، بتخفيف الأعباء جزئياً عن نمو الإيرادات. ومع ذلك، وصل صافي أرباح البنك التجاري الدولي في 2020 إلى 34 مليون درهم، وصافي دخله التشغيلي إلى 740 مليون درهم، كما تجاوزت القيمة الإجمالية لأصوله 17,1 مليار درهم إماراتي.

التخطيط للمستقبل

ستبقى الأولوية القصوى للبنك خلال 2021 هي تلبية احتياجات موظفينا، وعملائنا، ومساهميننا، ودولتنا أجمع، مع مدّ يد العون للجميع في مختلف أنحاء الإمارات ومساعدتهم في مواجهة جائحة "كوفيد - 19" المستمرة.

ونسعى أيضاً لتعزيز صحة وسلامة موظفينا، وتخصيص استثمارات إضافية تستهدف تحسين بيئة عمل الموظفين ورفع كفاءتها وفعاليتها في ضوء الوضع الجديد.

وساعد التزام موظفي البنك وتفانيهم بشكل كبير في نجاحنا خلال عام 2020، وأيضاً في استجابة البنك الفعالة للآزمة التي فرضتها جائحة "كوفيد - 19". ولذلك يدين البنك لهؤلاء الموظفين بجزيل الامتنان لصمودهم ومثابرتهم خلال العام المنصرم.

كما أودّ شكر رئيس وأعضاء مجلس الإدارة على توجيهاتهم الحكيمة خلال هذا العام، وشكر عملائنا ومساهميننا على وفائهم وثقتهم الدائمة بالبنك التجاري الدولي.

السيد/ علي سلطان ركاض العامري
الرئيس التنفيذي

واصلنا خلال عام 2020 التزامنا الراسخ بدعم وحماية مصالح موظفينا وعملائنا ومجتمعنا في الدرجة الأولى. وبالتعاون الوثيق مع مساهميننا، كان للبنك التجاري الدولي دور سباق في الجهود المحلية للاستجابة لجائحة "كوفيد - 19"، دون أن نهمل العمل على الإيفاء بأولوياتنا الاستراتيجية، وفي نهاية المطاف وضع البنك على مسار النمو المستقبلي.

تطبيق استراتيجيتنا

رغم الاضطراب الذي شهده العالم خلال عام 2020، بقينا ملتزمين تماماً بتنفيذ استراتيجيتنا التي تتمحور حول: "التنظيم، التركيز، النمو". وواصلنا تحسين تخصيص رأس المال، وتعزيز جودة الأصول، وتحقيق كفاءة التكلفة عبر جميع أقسام وفروع البنك، مع تقديم أفضل تجربة للعملاء، وزيادة عروضنا من المنتجات والخدمات.

وساعدنا تحولنا إلى استراتيجية تستهدف شرائح أكثر من العملاء في تنمية قاعدة عملائنا من خلال استقطاب عملاء جدد، فضلاً عن توطيد علاقاتنا مع عملائنا الحاليين.

كما تمكنا من خفض تكلفة التمويل، من خلال زيادة تنوع العلاقات وترسيخها، مما سمح لنا بزيادة فرص البيع والتنوع في تسويق المنتجات.

ومن خلال التركيز المستمر على التنظيم والأتمتة والاستثمارات في قدراتنا المصرفية الرقمية، استطعنا تحسين كفاءة التكلفة بنسبة 12 نقطة مئوية في عام 2020 على الرغم من بيئة التشغيل البالغة الصعوبة.

وفي مواجهة ظروف السوق المتقلبة والضبابية التي حملها عام 2020، جاءت استجابتنا سريعة وفعالة لمواجهة جائحة "كوفيد - 19" واضعين صحة وسلامة موظفينا وعملائنا على رأس أولوياتنا.

وفي غضون أسبوعين فقط، بدأ 90٪ من موظفينا بالعمل عن بعد أثناء فترة "برنامج التعقيم الوطني"، وتم بعد ذلك تطبيق برنامج كامل من تدابير الصحة والسلامة، والتعقيم، وتحديد مناوبات للعمل عبر كافة الفروع والمكاتب، وذلك لحماية موظفينا وعملائنا على حدٍ سواء.

كما واصلنا طوال العام على رفد موظفينا بمرافق وأدوات للتعقيم وإرشادات وتعليمات التوعية، فضلاً عن ضم برنامج علاج "كوفيد - 19" لتغطية التأمين الطبي المقدم لهم.

وبالنسبة لعملائنا، حرصنا على استمرار خدماتنا المصرفية بسلاسة ودون أي انقطاع، وقمنا بالتوسع في تقديم الخدمات الرقمية كلياً لتحسين تجربة العملاء وحمايتهم من خطر الإصابة بالفيروس.

04

مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية



الإدارة التنفيذية

(حتى نهاية ديسمبر 2020)

علي سلطان ركاض العامري
الرئيس التنفيذي

داناي لي
المسؤول الرئيسي للمالية

إيفرين ألتويوك
المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية

هاشم محمد علي أبوحنك
المسؤول الرئيسي لإدارة الائتمان

فينكاتيش كالور
المسؤول الرئيسي لإدارة المخاطر

حسين علي
رئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

كومار ماهاباترا
رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات

ديفيد أبراهام بيچ
رئيس إدارة الامتثال

زياد عبد الغني
رئيس إدارة التدقيق الداخلي

زنه كريدية
رئيس إدارة الرقابة المركزية والحوكمة

حلا روجي الصفدي
أمين السر

مجلس الإدارة

(حتى نهاية ديسمبر 2020)

السيد سيف علي الشحي
رئيس مجلس الإدارة

السيد علي راشد المهدي
نائب رئيس مجلس الإدارة

السيد مبارك بن فهد المهيري
عضو مجلس إدارة

السيدة فريدة علي أبو الفتح
عضو مجلس إدارة

الآنسة ميثاء سعيد الفلاسي
عضو مجلس إدارة

الدكتور غيث هامل الغيث القبسي
عضو مجلس إدارة

السيد فيصل علي التميمي
عضو مجلس إدارة

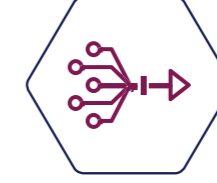
السيد حمد صلاح التركيت
عضو مجلس إدارة

05 استراتیجیتنا



استراتيجيتنا

ترتكز الاستراتيجية المؤسسية للبنك التجاري الدولي على ثلاثة محاور - التنظيم والتركيز والنمو، لوضع البنك على مسار النمو المستدام وخلق القيمة لمساهميننا وموظفينا وعملائنا والمجتمع بأكمله



التنظيم

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

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.
- سننتقل من الأصول غير الأساسية ونعيد تخصيص رأس المال في الأصول ذات العائد المرتفع.

تعزيز جودة الأصول

- سنركز على تحسين عائدات رأس المال المعدلة بالمخاطر.
- سنقوم بزيادة 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
- تحقيق التميز من خلال تجربة العملاء
- إقامة علاقات طويلة الأمد وذات قيمة مضافة مع العملاء

التركيز على العملاء والفئات ذات الأولوية

- سنطبق استراتيجية تركز بالدرجة الأولى على "تجربة العملاء"، ونوفر خدمات عالية الجودة لشرائح العملاء المستهدفة
- سنجعل عملاءنا بوملة لأعمالنا
- كون تركيزنا الأساسي يتمحور حول العلاقة مع العملاء، سنستمر ببناء علاقات طويلة الأمد مع عملائنا المستهدفين



النمو

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

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 "CBI First" وسنركز على مواصلة بناء وتطوير خدمة "CBI Edge" التي أطلقناها مؤخراً لرفد نمو خدمات "CBI First" 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 وال طول والمنتجات المدرة للعمولات من خلال تنمية الأصول والعمولات عن طريق الطول والمنتجات كالخدمات التجارية والمعاملات المصرفية وإدارة النقد وصرف 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 وتعزيز الأداء
- سنواصل الاستثمار في تنمية ودعم المجتمع والمساعدة في دفع عجلة النمو الاقتصادي في دولة الإمارات

06

نظرة عامة
على أداء
وحدات الأعمال



إدارة الخدمات المصرفية للشركات

نجحت إدارة الخدمات المصرفية للشركات في الصمود وسط الظروف الصعبة خلال عام 2020 بفضل انخراطها المكثف والفاعل مع العملاء، مستفيدة من خبرتها بأفضل السبل لتلبية احتياجاتهم ودعم أعمالهم حتى في أحلك الأوقات.

وفي سياق مواجهتها للمتغيرات التي سببتها الجائحة على نطاق واسع، ركزت إدارة الخدمات المصرفية للشركات على تفعيل مشاركة العملاء، وبفضل فهمنا لأعمال واحتياجات عملائنا وسط هذه الظروف غير المسبوقة، نجحنا بتوفير أفضل دعم ممكن لهم، بما في ذلك تطبيق برنامج خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة التي أطلقها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

وعلى غرار المؤسسات المالية الأخرى، أُلقت التبعات السلبية لضعف النمو الاقتصادي في المنطقة بظلالها على أداء البنك، إلا أننا تمكنا من تحقيق انتقال سلس إلى الواقع الجديد، ويعزى ذلك إلى استفادتنا من أصولنا التقنية وفريقنا المرن من الخبراء المتمرسين.

واكتشفنا في وقت مبكر الحاجة إلى اتخاذ تدابير بديلة وسط الجائحة، لذا أطلقنا خدمة تسليم النقود للعملاء، والتي ساهمت في الحد من حضورهم شخصياً والمحافظة على التباعد الاجتماعي في فروعنا.

علاوة على ذلك، واصلنا تنويع قاعدة التزاماتنا من خلال زيادة منتجات الودائع المهيكلية والتمويل الثنائي من المؤسسات المالية، مع اتخاذ إجراءات لتحسين معدل التكلفة إلى الربح.

وتعتزم إدارة الخدمات المصرفية للشركات خلال العام المقبل مواصلة التركيز على تحسين أدائها المالي عبر استقطاب عملاء جدد، والمحافظة على سلامة الأصول، والالتزام بأعلى معايير مشاركة العملاء.

الخبزينة

أحدثت الجائحة انخفاضاً حاداً في النشاط الاقتصادي، الأمر الذي انعكس سلباً على امبيعات الخبزينة، عدا عن الهبوط الملموس في أسعار الفائدة، مما أفضى إلى استبدال الأوراق المالية ذات الدخل الثابت المستحقة بأخرى ذات عائد أقل.

وفي ضوء كل ذلك، تمحور الهدف الرئيسي بخصوص الخبزينة خلال عام 2020 حول فهم احتياجات العملاء للاستحواذ على أكبر قدر ممكن من الحصة السوقية، وذلك في ظل الضغط على هوامش الربح والأسعار التنافسية.

وقد أدت منهجيتنا الإدارية المتزنة، وتشديد تركيزنا على تنويع مصادر التمويل خلال عام 2020 إلى انخفاض ملموس في تكاليف تمويل عمليات البنك.

وتتلخص أقمى أولوياتنا خلال عام 2021، في المحافظة على جودة أصولنا، والحد من تكاليف تمويل البنك، وتنويع التزاماتنا، ومواصلة تحسين سوية مشاركة العملاء.

إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

نجحت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في البنك التجاري الدولي في إنجاز تحولات مهمة خلال عام 2020، عبر زيادة التركيز على العملاء وتكريس التزاماتها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتحسين سوية الخدمات والدعم المقدمين للعملاء.

عقب تحول تركيزنا إلى شريحة العملاء الأفراد من أصحاب الثروات في مطلع عام 2020، حققت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد نتائج مميزة، مع تعزيز قاعدة عملائها وتطوير منتجات جديدة لخدمة هذا القطاع المهم على نحو أفضل.

وفي أعقاب تفشي جائحة "كوفيد - 19"، أصبح موظفونا بمثابة أولويتنا القصوى. ومع إغلاق عددٍ من فروعنا وخفض ساعات العمل خلال فترة الحجر العام، عمدنا إلى تحويل كامل عمليات مراكز اتصالات خدمة العملاء إلى العمل عن بُعد، مع تعزيز معايير الصحة والسلامة عبر جميع فروعنا ومكاتبنا، وتوفير معدات السلامة في مكاتبنا مثل أجهزة المسح الحراري.

كما يوفر البنك أفضل نسبة من مديري العلاقات المخصصين للعملاء والأفراد في القطاع، مما يسمح لهؤلاء المديرين بفهم احتياجات العملاء وتلبيتها بصورة أفضل عبر التواصل المستمر، والاستجابة بصورة أسرع بكثير من نظرائنا في السوق، مع تحسين سوية التفاعل مع العملاء. ويحظى مديرو العلاقات لدينا بدعم من مستويات فائقة من الخدمة عبر قنواتنا المصرفية المباشرة، بما في ذلك مراكز اتصالات خدمة العملاء والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت.

كما ركزت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد على جهود الامتثال وإدارة وضوابط المخاطر. وأولينا اهتماماً كبيراً لرقمنة خدماتنا، بما في ذلك تطبيق برنامج خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة التي أطلقها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، حيث قمنا بتوفيرها على الإنترنت حصراً على سلامة عملائنا.

كما عمدنا إلى رقمنة عملية تأجيل الأقساط، مما سمح لعملائنا بتقديم طلبات التأجيل على الإنترنت اعتباراً من شهر أبريل. وقد تم إطلاق البوابة في غضون وقت قياسي وبتكلفة ضئيلة، وتجري إدارتها من قبل فريق مختص من مديري العلاقات، حيث يتولون تلقي الطلبات وتجهيزها بالسرعة القصوى. وحتى الآن، تلقينا أكثر من 3,600 طلباً عن طريق الخدمة الإلكترونية الجديدة، والتي باتت حالياً القناة الرئيسية لتقديم طلبات التأجيل.

وتمت الموافقة على غالبية طلبات عملائنا المؤهلين لتأجيل سداد الأقساط لمدة تصل حتى ستة أشهر، والتي انتهت صلاحية معظمها في أواخر العام تقريباً. وتأكيداً على نجاح برنامج خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة، كان نحو 75% العملاء الأفراد، بحلول نهاية عام 2020، قادرين على البدء بالسداد اعتباراً من شهر يناير.

شرعنا في استكمال تنفيذ برنامج إعادة الهيكلة وتحسين التكلفة، والذي كنا قد أطلقناه قبل تفشي الجائحة، حيث شهد تحولاً في التركيز الاستراتيجي لإدارة العملاء الأفراد نحو شريحة العملاء أصحاب الثروات عبر "CBI First" و"CBI Edge".

وقد ترافقت عملية إعادة التنظيم مع تغيير في مسؤولياتنا للسماح بزيادة التركيز على شرائح العملاء هذه.

كما طرحنا منتجات جديدة، بما في ذلك حساب توفير إلكتروني على الإنترنت حصرياً، وبرنامج جديد للقروض/ الرهن العقاري حيث أعيد إطلاقه مع مزايا أفضل وأسعار فائدة محسنة.

عقب الارتفاع المباشر الذي سجلته أعمالنا بطول نهاية عام 2020، نعتزم المضي قدماً خلال عام 2021 لاستكمال هيكلتنا واستراتيجيتنا الجديتين مع طرح باقة من المنتجات الجديدة.

وما نزال نحافظ على تواصل وثيق مع عملائنا لفهم احتياجاتهم وظروفهم الشخصية وسط هذه الأوقات التي تتسم بعدم اليقين، كما سنواصل التزامنا بالتحول الرقمي لتسهيل الاستفادة من خدماتنا.

ولتحقيق هذه الغاية، نسعى لإطلاق أول فروعنا للخدمة الذاتية في عام 2021. وقد تم اختيار فرع العين ليخوض هذا التحول، حيث سيقدّم خدماته على مدار الساعة دون الحاجة لوجود موظفين داخل الفرع.

كما ننوي مواصلة توفير هذه الوسائل الخدمية المبتكرة، بغية مواكبة احتياجات عملائنا بصورة أفضل وتسهيل أعمالنا خلال عام 2021.

وعلى العموم، ستبقى المحافظة على صحة وسلامة موظفينا وعملائنا على رأس أولوياتنا خلال العام المقبل، مع مواصلة أدائنا القوي والمساهمة في تعزيز نمو ونجاح وربحية البنك.

07

موظفون



موظفونا

أظهر البنك الاستجابة المثلى فور ظهور جائحة "كوفيد-19" والتي اتسمت بالسرعة والحزم. وبالاعتماد على بنيتنا التحتية الرقمية وتفاني موظفينا وقدراتهم المتميزة، نجحنا في مواصلة توفير الدعم والخدمات لعملائنا الكرام مع المحافظة على صحة وسلامة موظفينا المخلصين.

وقد وضعت البيئة غير المسبوقة التي سادت عام 2020 الكوادر البشرية في البنك أمام تحديات استثنائية. لذا حرصنا على اتخاذ استجابة فورية في سبيل تحسين صحة وسلامة موظفينا من خطر الجائحة، حيث كنا إحدى شركات القطاع التي تحول موظفوها إلى العمل من المنزل في مطلع شهر مارس.

وساهمت تقنيات وأنظمة التواصل عن بعد، والتي كنا بالفعل نشرنا العديد منها حين بدأ موظفونا بالعمل من منازلهم، في تسريع وتسهيل هذه الخطوة دون حدوث تعطل في سير العمل أو انقطاع في خدمة العملاء.

وأثمر تكيفنا الفوري في الحد من تبعات هذا الفيروس وانتشاره بين موظفينا وأظهر المستوى المتميز لجاهزيتنا الرقمية، عدا عن الالتزام والمرونة والقدرة على التكيف التي يتمتع بها موظفونا، إذ ارتفعت مستويات الإنتاجية فعلياً خلال فترة عملهم من المنزل الممتدة بين شهري مارس ويونيو.

وقد حرصنا خلال فترة العمل عن بعد على التواصل مع جميع الموظفين عبر الاتصالات الاعتيادية - ولاسيما ممن كانوا على تماس مع الفيروس، حيث قدمنا لهم أقصى مستويات الدعم والمساندة.

كما اتسمت منهجيتنا في العودة إلى مزاولة العمل من الشركة بالسرعة وحسن التنسيق، لضمان تفادي المساس بأمن وسلامة موظفينا. وعمدنا خلال عودة الموظفين إلى العمل من الشركة بالتناوب إلى زيادة مساحة المكاتب لتكريس الالتزام بقواعد التباعد الاجتماعي مع اتخاذ إجراءات جديدة للسلامة بما يتعلق بالفحص والتعقيم.

وعلى الرغم من المتغيرات التي سببتها جائحة "كوفيد-19"، واصلنا التركيز على أهدافنا الاستراتيجية على مدار العام، إذ سعى البنك، في إطار التحول المتواصل على مستوى المؤسسة، إلى إعادة النظر في قيمنا وإنشاء إطار سلوكي جديد ينسجم مع قيمنا الرئيسية واستراتيجيتنا المحدثة في البنك. وتشكل هذه القيم اليوم - متمثلةً بالمتابعة والتركيز على العملاء وتكريس الثقة - أساس قواعدنا السلوكية الجديدة.

تحفيز التنمية المهنية وبرنامج التوطين

تضمن استراتيجية التوطين المتقدمة التي ننتهجها الاستثمار المتواصل في المواهب الوطنية الإماراتية، مما يساهم في إرساء نخبة من قادة المستقبل المحليين. كما تهدف الاستراتيجية إلى استقطاب أبرز المواهب من أصحاب الإمكانيات العالية لتولي المناصب الإدارية العليا والتنفيذية وباقي المناصب الحساسة عبر البنك.

ومع نهاية عام 2020 عمل لدينا 100 موظف إماراتي - شكلت النساء نسبة 78٪ منهم - من إجمالي 403 موظفين، مما يمثل حوالي ربع الموظفين وازدياداً نسبتها 9٪ عن عام 2019.

كما استضاف البنك خلال عام 2020 يومين افتراضيين مفتوحين لاستقطاب موظفين إماراتيين جدد، مع حملة إعلانية مخصصة على مواقع التواصل الاجتماعي وصلت إلى ما يزيد على 100 ألف شخص. وأثمرت هذه الفعالية عن تسجيل أكثر من 800 مواطن إماراتي اهتمامهم في العمل لدى البنك التجاري الدولي وإجراء 120 مقابلة عمل وتقديم 27 عرض توظيف.

كما شهد عام 2020 إطلاق برنامج مخصص لدعم جهود التوطين القائمة وذلك في إطار مبادرة "الاعتماد على القادة المصرفيين"، وهو برنامج وطني للتنمية المهنية يهدف إلى دعم المواطنين الإماراتيين ممن يتولون المناصب الإدارية المتوسطة والصغرى وتزويدهم بالمهارات اللازمة التي تخولهم شغل مناصب أعلى شأنًا.

وعقب نجاح تجربة العمل من المنزل، حاولنا في عام 2020 الاستفادة من هذه الإجراءات عبر منح جميع موظفينا إمكانية الدخول لمنصة "لينكد إن التعليمية" لتحفيز تطويرهم المهني عبر التعلم عن بعد أثناء عملهم من المنزل.

عام 2021 وما بعد

نعتزم خلال السنوات المقبلة التركيز على صحة وسلامة موظفينا في المقام الأول، لضمان تحصينهم بالشكل الأمثل من جائحة "كوفيد-19" المستمرة إلى يومنا هذا. كما سنواصل الالتزام بقيمنا المتمثلة في المتابعة والتركيز على العملاء والثقة.

علاوةً على ذلك، ننوي تركيز جهودنا على تدريب ودعم مواطني دولة الإمارات داخلياً على المستويين الإداري والتنفيذي، لمواكبة هدفنا الطموح في زيادة عدد الإماراتيين عبر جميع مستويات العمل، ولا سيما في المناصب الإدارية والتنفيذية.

وبالاستفادة من برنامج "الاعتماد على القادة المصرفيين" نعتزم توفير رحلات تعلم وتدريب متميزة وذلك بالتعاون مع مؤسسات تعليمية محلية ودولية، وبما ينسجم مع الجهود التي تبذلها وزارة الموارد البشرية والتوطين لتكريس حضور المواطنين الإماراتيين في القطاع الخاص.

وسواصل البنك التجاري الدولي توظيف الخريجين والمتقدمين من حملة شهادة الدبلوم، بغية تطوير وشحن خبراتهم عبر العديد من المجالات في البنك، من خلال فرص التعليم الإضافي والتطور المهني.

وسيبقى موظفونا في صميم شركتنا، وسنواصل بدورنا الاستثمار في مقل مواهبهم ودعم تطويرهم المهني. ونهدف عبر الالتزام بهذه المنهجية التي تركز على الموظفين إلى تلبية احتياجات البنك، والموظفين، والعملاء، والمجتمعات في دولة الإمارات على حدٍ سواء.

08

حوكمة
الشركات



يولي البنك التجاري الدولي ومجموعة الشركات التابعة له أهمية كبرى للحوكمة المؤسسية ودورها المحوري في تعزيز مكانته الرائدة على المستويين المحلي والعالمي، وذلك من خلال الالتزام بإرساء ثقافة مؤسسية تحفز أعضاء مجلس الإدارة والمديرين والموظفين على التقيد بالمبادئ العامة للسلوكيات المهنية السليمة. وتشمل الحوكمة المؤسسية مجموعة من اللوائح والتشريعات التي تنظم العلاقة المهنية بين إدارة الشركة، ومجلس إدارتها والمساهمين وسائر الشركاء.

كما توفر الحوكمة المؤسسية الإطار العام الذي يتم من خلاله وضع أهداف الشركة وتحديد آليات تحقيق هذه الأهداف ورصد ومتابعة الأداء. والحوكمة المؤسسية الرشيدة ليست غاية في حد ذاتها، بل وسيلة ونهج لتفعيل الممارسات المهنية السليمة في المؤسسات المالية وقطاع البنوك بصفة عامة. ويعتبر الأمن والأداء المؤسسي السليم في البنك التجاري الدولي من الركائز الأساسية للاستقرار المالي وإدارة أعمال البنك، ومن هنا تكمن أهمية الحوكمة الرشيدة في ترسيخ الثقة في السوق وضمان إرساء مبادئ النزاهة في العمل.

1. إطار الحوكمة المؤسسية في البنك التجاري الدولي

نؤمن في البنك التجاري الدولي إيماناً راسخاً بأن الحوكمة المؤسسية الرشيدة تعد عنصراً محورياً لضمان تحقيق النجاح ودعم النمو على المدى البعيد. وقد جاءت النجاحات التي حققها البنك التجاري الدولي كنتيجة مباشرة لاستراتيجيات العمل الرئيسية التي ينتهجها البنك، والتي تشمل التزام مجلس الإدارة بالارتقاء بجودة تقاريره المالية وتعزيز نزاهتها وشفافيتها.

1.1 الهدف

يولي مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي أهمية كبيرة للحوكمة المؤسسية باعتبارها أداة أساسية تسهم في تعزيز ثقة المساهمين؛ وبوجه خاص مساهمي الأقلية، وذلك عبر تعزيز مستويات شفافية الملكية والرقابة، وتفعيل أنظمة رقابة فعالة لإدارة الأعمال الاستراتيجية. وبالتالي، اتخذت كافة الجهود اللازمة لتعزيز درجة الوعي بأهمية الحوكمة المؤسسية لدى جميع فرق العمل في البنك.

واعتمد البنك التجاري الدولي إطاراً عاماً للحوكمة المؤسسية يدعم الأداء الفعال لمجلس الإدارة ولجانه، بغية تعزيز خدمة مصالح المساهمين وضمان تحديد معايير وممارسات الأداء لمجلس الإدارة ولجانه وأعضائه، والإدارة التنفيذية. ويرى كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، أن الهدف الأساسي للحوكمة المؤسسية هو تأمين مصالح المساهمين والمودعين على أسس مستدامة، تماشياً مع المصلحة العامة وبغرض الإسهام في تعزيز الأداء المؤسسي والشفافية والمساءلة وبالتالي تحقيق قيمة للمساهمين على المدى البعيد.

1.2 الالتزام بالامتثال التام لقواعد الحوكمة المؤسسية

سعيًا إلى تحقيق أهداف البنك التجاري الدولي، يلتزم مجلس الإدارة وفريق الإدارة التنفيذية وموظفو البنك بمبادئ الحوكمة الرشيدة وأفضل الممارسات المهنية التي تم تحديدها بشكل مفصل في لوائح الحوكمة المؤسسية الخاصة بالبنك التجاري الدولي. ويحرص مجلس الإدارة على ضمان امتثال أداء البنك التجاري الدولي لمبادئ الحوكمة المؤسسية، بالإضافة إلى تعزيز الالتزام بالقيم والسياسات المؤسسية وغيرها من الإجراءات الداخلية التي تنطبق على جميع أعضاء مجلس الإدارة وفريق الإدارة التنفيذية وموظفي البنك التجاري الدولي.

1.3 تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية

يحرص البنك التجاري الدولي على الامتثال لمعايير الحوكمة المؤسسية بما يتماشى مع القوانين واللوائح والتشريعات الوطنية المعمول بها. كما يطبق البنك اللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع، وكذلك أفضل الممارسات العالمية والمبادئ التوجيهية الصادرة عن لجنة "بازل" للرقابة المصرفية ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

ويلتزم البنك التجاري الدولي بمجموعة شاملة من سياسات وإجراءات الحوكمة المؤسسية داخل البنك التجاري الدولي بما يضمن تعامل مجلس الإدارة وفريق الإدارة التنفيذية للبنك بحذر وحزم في هذه المسألة، تماشياً مع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وبما يعكس التزام البنك الفعلي بالامتثال للمعايير الدولية. ويتم الفصل تماماً بين واجبات مجلس الإدارة ووظائف فريق الإدارة التنفيذية، إذ يطلع المجلس بمهمة الإشراف العام على البنك التجاري الدولي ووضع التوجه الاستراتيجي عبر اعتماد المبادرات الاستراتيجية والسياسات والأهداف الرئيسية، بينما يتولى الرئيس التنفيذي للبنك وفريق الإدارة التنفيذية متابعة الشؤون اليومية للبنك.

وفي سبتمبر 2019، أصدر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لائحة جديدة لحوكمة الشركات، مع "معايير لحوكمة الشركات" لجميع البنوك العاملة في الدولة بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية الرائدة. واعتمد مجلس الإدارة خطة تنفيذ تدريبية مقسمة على مراحل في ديسمبر 2019 لضمان امتثال البنك التجاري الدولي الكامل للوائح والمعايير في غضون 18 شهراً. ومنذ ذلك الحين، تم إحراز تقدم تدريجي ملحوظ في تطبيق هذه الخطة القائمة على عدة سياسات رئيسية تلائم أهداف البنك.

1.4 النطاق

يشمل برنامج الحوكمة المؤسسية في البنك التجاري الدولي تنفيذ تدابير واسعة النطاق؛ تشمل على إعداد السياسات العامة، والإجراءات، والكتيبات الإرشادية، والهيكل التنظيمي، والوصف الوظيفي الدقيق، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وتحديد الجهات المختصة ومسؤولياتها، ومتطلبات وضع التقارير الداخلية والخارجية، ومسؤوليات وميثاق مجلس الإدارة ولجان المجلس ولجان الإدارة التنفيذية.

وفي هذا السياق، يهدف هذا التقرير السنوي الخاص بالحوكمة المؤسسية إلى ضمان الإفصاح بشفافية عن ممارسات الحوكمة المتبعة داخل البنك التجاري الدولي، كما يجسد قيم البنك والسياسات التي يتعين على جميع أصحاب المصلحة الالتزام بها. ويشمل التقرير هيكل رأس المال والضوابط وحقوق المساهمين وتطوير ميثاق مجلس الإدارة وأنظمة لجانه وسياسة معاملات الأطراف ذات العلاقة والمراجعة الدورية لمبادئ السلوك المهني من أجل ضمان تطبيق أفضل الممارسات المهنية التي تليها احتياجات وأهداف البنك.

2. إنجازات البنك التجاري الدولي خلال 2020 في مجال تعزيز الحوكمة المؤسسية

يواصل البنك التجاري الدولي العمل على تطوير إطار الحوكمة المؤسسية ضمن رؤية الحفاظ على بيئة حوكمة مؤسسية رشيدة وتطبيق أفضل الممارسات الريادية. وكان 2020 عاماً استثنائياً بكل معنى الكلمة؛ ورغم كل التحديات الناتجة عن تفشي جائحة "كوفيد - 19" العالمية، واصل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية تأكيد الالتزام بممارسات الحوكمة السليمة من خلال تعزيز وتطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية عبر جميع الإدارات التابعة للبنك التجاري الدولي، وتلخص الموضوعات التالية أبرز إنجازات وجهود البنك التجاري الدولي خلال 2020 فيما يتعلق بتعزيز إطار عمل الحوكمة.

3. مجلس الإدارة (المجلس)

يجتمع مجلس الإدارة (6) مرات سنوياً على الأقل لاستعراض واعتماد الميزانيات السنوية ونفقات رأس المال والخطط الاستراتيجية وخطط الأعمال والنتائج المالية الدورية وكافة سياسات المخاطر الجديدة والمعدلة، إضافة إلى ذلك، يراقب المجلس بشكل منتظم التقدم الذي يحرزه البنك التجاري الدولي في تحقيق أهدافه الاستراتيجية، ويوصي بالتعديلات الضرورية عند اللازم. وكجزء من مهامه أيضاً، يتولى المجلس تنفيذ نظام الرقابة الداخلية بما في ذلك إدارة المخاطر وقابلية تحمل المخاطر والامتثال والرقابة المالية والتدقيق الداخلي.

3.1 هيكل مجلس الإدارة

طبقاً للوائح النظام التأسيسي للبنك التجاري الدولي، يتم انتخاب أو تعيين تسعة (9) أعضاء مجلس إدارة لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد لنفس المدة. ويكون للمجلس السلطة الأعلى لإدارة البنك التجاري الدولي، ويمتلك الحق في تعيين مديرين أو أشخاص مفوضين وتخويلهم حق التوقيع باسم البنك التجاري الدولي منفردين أو مجتمعين. ويجب أن يتمتع أعضاء مجلس الإدارة بالخبرات والمهارات المطلوبة التي تؤهلهم لتنفيذ مهامهم وخدمة مصلحة البنك التجاري الدولي. كما يجب أن يلتزموا بتخصيص القدر اللازم من الوقت والاهتمام لإنجاز مهامهم واستكمالها خلال فترة عملهم.

3.2 تشكيل وحجم مجلس الإدارة

خلال اجتماع الجمعية العمومية المنعقد في 30 مارس 2020، تم انتخاب تسعة (9) أعضاء مجلس إدارة لمدة ثلاث (3) سنوات. وفي اجتماع مجلس الإدارة الذي انعقد في 7 أبريل 2020، انتخب مجلس الإدارة السيد عبد الرحيم محمد العوضي رئيساً للمجلس والسيد علي راشد المهندي نائباً له. وفي مايو 2020، استقال عضو مجلس الإدارة السيد عبد الله غيث السويدي لأسباب شخصية، وأقرّ المجلس في يوليو 2020 تعيين السيد سيف علي الشحي خلفاً له بعد الحصول على الموافقات التنظيمية المطلوبة. وفي أواخر أكتوبر 2020، استقال السيد عبد الرحيم محمد العوضي من مجلس الإدارة لأسباب شخصية أيضاً. وصوّت المجلس في نوفمبر 2020 بالإجماع لتعيين السيد سيف علي الشحي في منصب رئيس مجلس الإدارة. ويوجد حالياً مقعد شاغر في المجلس سيتم ملؤه في الوقت المناسب. ووفقاً للتوجيهات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع، يوجد حالياً ممثلتان في مجلس إدارة البنك.

الاسم	الجنسية	المنصب	الفئة	مناصب أخرى
1 السيد سيف علي الشحي	الإمارات العربية المتحدة	رئيس مجلس الإدارة	مستقل	عضو مجلس إدارة شركة "الاتحاد لايمان المادرات" والرئيس التنفيذي السابق وعضو مجلس الإدارة في شركة "أفاق الإسلامية للتمويل"
2 السيد علي راشد المهدي	قطر	نائب رئيس مجلس الإدارة	يمثل بنك قطر الوطني	المدير العام التنفيذي والمسؤول الرئيسي للعمليات في بنك قطر الوطني
3 السيد مبارك بن فهد المهيري	الإمارات العربية المتحدة	عضو مجلس إدارة	مستقل	رجل أعمال
4 السيدة فريدة علي أبو الفتح	قطر	عضو مجلس إدارة	تمثل بنك قطر الوطني	المسؤول الرئيسي للائتمان السابقة في مجموعة بنك قطر الوطني (استقالت في يناير 2021)
5 الدكتور / غيث هامل الغيث القبيسي	الإمارات العربية المتحدة	عضو مجلس إدارة	مستقل	نائب رئيس مجلس إدارة شركة "الغيث القابضة"، وعضو المجلس الاستشاري الوطني لإمارة أبوظبي
6 الأنسة ميثاء سعيد الفلاسي	الإمارات العربية المتحدة	عضو مجلس إدارة	مستقلة	مستشارة في مجال الاستثمارات الفنية
7 السيد فيصل علي التميمي	سلطنة عمان	عضو مجلس إدارة	يمثل بنك قطر الوطني	مدير عام فرع مجموعة بنك قطر الوطني في سلطنة عمان
8 السيد حمد صلاح التركيت	الكويت	عضو مجلس إدارة	يمثل بنك قطر الوطني	رئيس الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات بالإمانة لفرع مجموعة بنك قطر الوطني في الكويت

3.3 مسؤوليات مجلس الإدارة وواجباته

يلتزم كل عضو مجلس إدارة تجاه البنك التجاري الدولي بواجب العناية الحريصة والإخلاص والامتنال للقواعد المنصوص عليها في القوانين واللوائح المعمول بها في البنك التجاري الدولي. ويؤدي أعضاء مجلس الإدارة أعمالهم بناءً على أسس سليمة ومدروسة ونية صادقة، مع إيلاء العناية الواجبة لخدمة مصلحة البنك التجاري الدولي وجميع المساهمين، كما يتوجب عليهم العمل بشكل فعال من أجل الوفاء بمهامهم ومسؤولياتهم تجاه البنك التجاري الدولي.

3.4 رئيس مجلس الإدارة ونائب رئيس مجلس الإدارة

يتولى رئيس مجلس الإدارة رئاسة اجتماعات المجلس، وتقع عليه مهمة ضمان الأداء السليم للمجلس بالطرق والآليات المناسبة والفعالة بما في ذلك استلام أعضاء المجلس بشكل دوري وفوري للمعلومات الدقيقة والكاملة. كما يعتمد رئيس المجلس جدول أعمال كل اجتماعات المجلس مع مراعاة أي موضوع يقوم بطرحه أي عضو مجلس إدارة آخر؛ وقد يفوض هذه المهمة إلى نائبه أو إلى أي عضو آخر في مجلس الإدارة، ولكنه يظل مسؤولاً عن الأداء السليم لهذه المهمة من خلال عضو المجلس المفوض. وإلى جانب أحكام ميثاق مجلس الإدارة، فإن مهام الرئيس تشمل العمل على تشجيع كل أعضاء مجلس الإدارة على المشاركة الكاملة والفعالة في شؤون المجلس لضمان خدمة مصالح البنك، إضافة إلى ضمان التواصل الفعال مع المساهمين وإيصال آرائهم إلى المجلس.

3.5 أمين سر الشركة

يوكل أمين سر الشركة بالعمل مع رئيس مجلس الإدارة ورؤساء كل من لجان مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية من أجل ضمان التنفيذ السليم والفعال للحوكمة المؤسسية داخل البنك ومجموعة شركاته. وتتضمن مسؤوليات أمين السر تنسيق وتسجيل كافة اجتماعات مجلس الإدارة، إضافة إلى حفظ السجلات والتقارير التي تصل إلى المجلس. كما تشمل مهامه توزيع المعلومات والتنسيق بين أعضاء مجلس الإدارة وبين المجلس وأعضاء الإدارة التنفيذية المعنيين لضمان إطلاع أعضاء مجلس الإدارة على كافة محاضر الاجتماعات وتنفيذ قرارات المجلس وتوصيات لجانته المعنية.

قام مجلس الإدارة بتعيين السيدة حلا روبي الصفدي كأمين سر للبنك التجاري الدولي في 7 أبريل 2020.

3.6 اجتماعات مجلس الإدارة

طبقاً للنظام الأساسي الخاص بالبنك التجاري الدولي (المادة 24)، على مجلس الإدارة عقد اجتماعاته مرة كل شهرين على الأقل خلال السنة، وتعد الاجتماعات بشكل منتظم أو حين يدعو إليها رئيس مجلس الإدارة أو اثنان من الأعضاء. ويجب أن يتم تبليغ الدعوة لجميع أعضاء مجلس الإدارة قبل أسبوع واحد على الأقل من تاريخ عقد الاجتماع. وفي هذا الخصوص، يمكن لأي عضو من أعضاء مجلس الإدارة أن يضيف موضوعاً إلى جدول أعمال الاجتماع، ويجب أن يجتمع مجلس الإدارة بشكل دوري لضمان أداء واجباته ومسؤولياته بشكل كامل، وكذلك لتقييم أداء أعضاء ولجان مجلس الإدارة.

عضو مجلس الإدارة	9 فبراير	7 أبريل	3 مايو	26 يوليو	2 نوفمبر	6 ديسمبر
السيد سيف علي الشحي	N/A	N/A	N/A	N/A	✓	✓
السيد علي راشد المهدي	P+VC	✓	✓	✓	✓	✓
السيد مبارك أحمد بن فهد المهيري	✓	✓	✓	✓	✓	✓
السيدة فريدة علي أبو الفتح	P+VC	✓	✓	✓	✓	✓
الأنسة ميثاء سعيد الفلاسي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
السيد فيصل علي التميمي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
السيد حمد صلاح التركيت	✓	✓	✓	✓	✓	✓
السيد عبد الرحيم العوضي (استقال في أكتوبر 2020)	N/A	✓	✓	✓	N/A	N/A
السيد عبد الله غيث السويدي (استقال في مايو 2020)	✓	✓	N/A	N/A	N/A	N/A

✓ حاضر X متغيب P: تفويض VC: شارك عبر الفيديو N/A: ليس عضو/ مستقيل

الموكلون	الحاضرون بالنيابة	اجتماعات المجلس
السيد علي راشد المهدي*	السيد فيصل علي التميمي	9 فبراير
السيدة فريدة علي أبو الفتح*	السيد حمد صلاح التركيت	9 فبراير

* بسبب عدم قدرة مواطني دولة قطر على دخول دولة الإمارات، قام الأعضاء القطريون بتوكيل أعضاء آخرين وشاركوا في الاجتماعات عن طريق مكالمات الفيديو. ولكن بسبب جائحة "كوفيد - 19"، حضر جميع الأعضاء اجتماعات المجلس عبر مكالمات الفيديو اعتباراً من مارس 2020.

وخلال عام 2020؛ عقد المجلس ستة (6) اجتماعات، خمسة (5) منها عن طريق مكالمات الفيديو بعد الحصول على شهادة عدم ممانعة من الجهات الرقابية المعنية نظراً للظروف غير المسبوقة الناتجة عن تفشي جائحة "كوفيد - 19".

3.7 لجان مجلس الإدارة

في إطار دعم مجلس الإدارة في أداء مهامه بالشكل الأمثل، يتلقى المجلس المساعدة من قبل خمس (5) لجان متخصصة تتألف من أعضاء مجلس الإدارة. وأعيد تشكيل عضوية هذه اللجان بعد ترشيح مجلس الإدارة الجديد. وتتبع اللجان التالية لمجلس الإدارة مباشرة، وتضطلع بالصلاحيات الموكلة إليها وفقاً للشروط المعتمدة بغية مساعدة المجلس في تأدية مهامه وتعزيز كفاءته.

وفيما يلي قائمة اللجان التابعة لمجلس الإدارة:

1. لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت.
2. لجنة التدقيق.
3. لجنة المخاطر.
4. لجنة الائتمان.
5. لجنة الأصول الخاصة.

وفيما يلي ملخص لتشكل ومهام وآليات عمل هذه اللجان:

لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت

هي اللجنة المسؤولة في المقام الأول عن صياغة استراتيجيات البنك على المدى البعيد والإشراف عليها وتنفيذها، ومراجعة الميزانيات السنوية وخطط العمل، وتحديد حدود صلاحيات نفقات لجنة المشتريات المركزية والمسؤولية الاجتماعية للشركات وغيرها من السياسات الداخلية.

كما تعمل اللجنة على مراقبة تنفيذ استراتيجية البنك التجاري الدولي والأداء السنوي ضمن الميزانيات المحددة ومراجعة الشؤون المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية للرئيس التنفيذي وفريق الإدارة التنفيذية الذي يعمل تحت إشرافه. كما تتولى اللجنة مسؤولية وضع السياسات والترشيحات والمكافآت لأعضاء مجلس الإدارة، وكذلك لكبار المسؤولين في البنك بما يتماشى مع القوانين واللوائح المعمول بها في البنك. كما تراجع فعالية أداء المجلس وتوصي بالتحسينات المتعلقة بتعزيز الحوكمة. وتشمل مسؤوليات لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت أيضاً مراجعة الشؤون المتعلقة بالموارد البشرية وبرامج التوظيف ومكافآت الموظفين.

ويرأس اللجنة السيد / علي راشد المهدي وتضم ثلاثة (3) من أعضاء مجلس الإدارة. كما يحضر كل من الرئيس التنفيذي وكبير الموظفين الإداريين الاجتماعات (انظر الجدول أدناه للاطلاع على تشكيل اللجنة وأعضائها).

الأعضاء	تشكيل اللجنة
رئيس	السيد علي راشد المهندي
نائب رئيس	السيد سيف علي الشحي
عضو	السيد مبارك أحمد بن فهد المهيري
عضو	الآنسة ميثاء سعيد الفلاسي
أمين سر	السيدة دلا الصفدي

يتعين أن تجتمع اللجنة أربع (4) مرات على الأقل في السنة. وقد عقدت اللجنة خمسة (5) اجتماعات خلال عام 2020.

لجنة التدقيق

تراقب لجنة التدقيق جودة ونزاهة السياسات المحاسبية للبنك والتقارير المالية وتقارير الإفصاح وسلامة إطار الضوابط الداخلية والامتثال بالمتطلبات القانونية والتنظيمية واستقلالية ونزاهة ومؤهلات المدققين الخارجيين والأداء والمخرجات والتقارير التي تسلم من قبل إدارة التدقيق الداخلي. وتحصل اللجنة على شرح وإيضاحات من الإدارة التنفيذية وإدارة التدقيق الداخلي والمدققين الخارجيين حول أداء آليات الرقابة داخل البنك، وتشرف على التحقيقات الخاصة عند الحاجة.

وتولى السيد سيف الشحي رئاسة اللجنة حتى تاريخ انتخابه رئيساً لمجلس الإدارة. ويحل نائبه مكانه حالياً في رئاسة اللجنة إلى أن يتم تقلد المنصب الشاغر. كما يحضر كل من الرئيس التنفيذي ورئيس الشؤون المالية ورئيس التدقيق الداخلي الاجتماعات (انظر الجدول أدناه للاطلاع على تشكيل اللجنة وأعضائها).

أعضاء اللجنة	تشكيل اللجنة
رئيس	شاغر
نائب رئيس	السيد فيصل علي التميمي
عضو	الآنسة ميثاء سعيد الفلاسي
أمين سر	السيدة دلا الصفدي

يتعين أن تجتمع اللجنة أربع (4) مرات على الأقل في السنة، والاجتماع مباشرة قبيل نشر النتائج المالية السنوية والنصف والربع سنوية للبنك التجاري الدولي. عقدت اللجنة خمسة (5) اجتماعات خلال عام 2020.

لجنة المخاطر

تتولى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة مهمة مراجعة واعتماد استراتيجية إدارة المخاطر، وتحديد أطر وسياسات الامتثال وإدارة المخاطر فضلاً عن إدارة قدرة البنك على تحمل المخاطر وقبولها، وتركيز المخاطر ومختلف توجهاتها. وتشمل مسؤوليات لجنة المخاطر أيضاً الإشراف على عملية الرقابة التي تضطلع بها لجنة المخاطر التابعة للإدارة التنفيذية وتقييمها. كما تشرف بشكل مباشر على إدارتي الامتثال والمخاطر.

يت رأس اللجنة السيد مبارك بن فهد المهيري، وهي تضم **عضوين (2)** من مجلس الإدارة. ويحضر اجتماعات اللجنة كل من الرئيس التنفيذي ورئيس المخاطر ورئيس الامتثال (انظر الجدول أدناه للاطلاع على تشكيل اللجنة وأعضائها).

أعضاء اللجنة	تشكيل اللجنة
رئيس	السيد مبارك بن فهد المهيري
نائب رئيس	السيد حمد صلاح التركيت (اعتباراً من مارس 2019)
عضو	السيد غيث هامل الغيث القبيسي
أمين سر	السيدة دلا الصفدي

يتعين أن تجتمع اللجنة ست (6) مرات سنوياً على الأقل. وقد عقدت عشر (10) اجتماعات خلال 2020.

لجنة الائتمان

تشرف لجنة الائتمان المنبثقة عن مجلس الإدارة على محفظة المخاطر الائتمانية لدى البنك التجاري الدولي، كما تتولى توجيه عمليات الإقراض الرئيسية للبنك من خلال مراجعة ومراقبة الائتمان المقدم للعملاء ومخاطر الاستثمار في المجموعة وتوزيع المحفظة الاستثمارية. وتمتلك اللجنة أيضاً سلطة اتخاذ القرار النهائي بشأن المعاملات والمقترحات والتسهيلات الائتمانية والحدود القطاعية التي تقع في إطار الصلاحيات التي يفوضها المجلس للجنة والتي تقع خارج حدود السلطة الممنوحة للإدارة التنفيذية. وتوصي لجنة الائتمان بالإجراءات المتخذة بشأن القروض المتعثرة وذلك وفقاً لحدود سلطتها، وتقوم بمراجعة مسائل التقاضي العالقة على أساس ربع سنوي.

وتتألف اللجنة عادة من ثلاثة (3) من أعضاء مجلس الإدارة. ولكن بعد انتخاب السيد سيف الشحي رئيساً لمجلس الإدارة، باتت اللجنة تضم عضوين من مجلس الإدارة، مع وجود منصب شاغر. ويحضر الاجتماعات كل من الرئيس التنفيذي ورئيس الامتثال ورئيس الخدمات المصرفية للشركات (انظر الجدول أدناه للاطلاع على تشكيل اللجنة وأعضائها). ويتم اتخاذ قرارات اللجنة عبر التصويت بالإجماع من قبل أعضائها وفي حالة عدم التوافق على مسألة معينة، تحال إلى المجلس لاتخاذ قرار نهائي.

أعضاء اللجنة	تشكيل اللجنة
رئيس	السيدة فريدة علي أبو الفتح
نائب رئيس	السيد مبارك أحمد بن فهد المهيري
عضو	شاغر
أمين سر	السيدة دلا الصفدي

يتعين أن تجتمع اللجنة ست (6) مرات سنوياً على الأقل. وقد عقدت ستة (6) اجتماعات خلال عام 2020.

لجنة الأصول الخاصة

لجنة الأصول الخاصة المنبثقة عن مجلس الإدارة هي اللجنة المسؤولة عن الإشراف على محفظة البنك التجاري الدولي من الأصول غير الرئيسية والتي تشمل الأصول العقارية والأسهم وغيرها من الاستثمارات الأخرى. وتهدف اللجنة إلى التصفية التدريجية للأصول التي لا تشكل جزءاً أساسياً من أعمال البنك الرئيسية، إما بالبيع المباشر أو من خلال المزيد من الاستثمار والتطوير.

وتضم اللجنة عضوين (2) من مجلس الإدارة، حيث يتأسسها الدكتور غيث هامل الغيث القبيسي. كما يحضر اجتماعات اللجنة كل من الرئيس التنفيذي والمسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية (انظر الجدول أدناه للاطلاع على تشكيل اللجنة وأعضائها).

أعضاء اللجنة	تشكيل اللجنة
رئيس	الدكتور غيث هامل الغيث القبيسي
نائب رئيس	الآنسة ميثاء سعيد الفلاسي
أمين سر	السيدة دلا الصفدي

يتعين أن تجتمع اللجنة أربع (4) مرات سنوياً على الأقل. وقد عقدت اللجنة خمسة (5) اجتماعات خلال عام 2020.

3.8 تقييم مجلس الإدارة ولجانه

في يناير 2020، تم تعيين طرف ثالث خارجي لتقييم أداء مجلس إدارة البنك التجاري الدولي ككل، وكذلك لجانه وأعضائه، وفقاً لمعايير حوكمة الشركات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في سبتمبر 2019.

4. الإدارة التنفيذية في البنك التجاري الدولي

في يوليو 2020، وافق مجلس الإدارة على تعيين السيد/ علي سلطان ركاض العامري في منصب الرئيس التنفيذي بعد توليه مهام الرئيس التنفيذي بالإناابة منذ يونيو 2019.

ويملك السيد العامري خبرات واسعة ومتنوعة تفوق العشرين عاماً في القطاع المصرفي والخدمات المالية حيث شغل مناصب إدارية عليا عديدة مع مجموعة من أهم المؤسسات المالية المحلية والأجنبية. وبدأ العامري مسيرته المهنية لدى البنك التجاري الدولي كمسؤول إداري أول في عام 2000 ثم عمل خلال السنوات الثماني التالية مع عدة بنوك مثل بنك الإمارات دبي الوطني حيث شغل منصب مدير الخدمات المصرفية للشركات. وتولى أيضاً منصب مدير أول للعلاقات في بنك باركليز، ورئيس تطوير الأعمال في بنك نور الإسلامي قبل أن ينضم مجدداً إلى البنك التجاري الدولي في عام 2010 كرئيس تنفيذي لإدارة الخدمات المصرفية للشركات. تلقى العامري دراسته في الإدارة التنفيذية من معهد "أي إي إس إي" لإدارة الأعمال في إسبانيا. وهو حاصل أيضاً على ماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الأردنية ويحمل بكالوريوس في التسويق من كلية إدارة الأعمال بجامعة عجمان.

وي دعم الرئيس التنفيذي في تنفيذ مهامه فريق متخصص على درجة عالية من الخبرة والكفاءة من الإدارة التنفيذية. وهناك عشر (10) رؤساء أقسام يتبعون الرئيس التنفيذي مباشرة؛ وهم: رئيس إدارة المخاطر، ورئيس الشؤون المالية، وكبير الموظفين الإداريين ورئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات ورئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد ورئيس الامتثال ورئيس الرقابة المركزية والحوكمة ورئيس الشؤون القانونية. ويشكل رئيس التدقيق الداخلي وأمين السر جزءاً من لجنة الإدارة التنفيذية، ويتبعان الرئيس التنفيذي إدارياً.

وتدرك الإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي جيداً أهمية دورها فيما يتصل بالحوكمة المؤسسية، ويتجلى ذلك بالتزامها الكامل بتنفيذ المتطلبات التشريعية وتوجيهات مجلس الإدارة بما يعزز بيئة الرقابة في مختلف العمليات والأنشطة البنكية، وذلك يشمل تحديد الخرج عن سياق الأهداف، وضمان تناغم العمليات بغية تحقيق الأهداف المنشودة، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

وتلتزم الإدارة التنفيذية بتقييم سلوك الأفراد والوحدات التنظيمية من خلال إرساء الضوابط الداخلية الفعالة التي تعزز مراقبة أداء الأعمال وقياس المخاطر. وعلاوة على ذلك، تم تطبيق ضوابط إضافية مثل زيادة عمليات التدقيق وفصل المهام وتقييد السلطات، إلى جانب وضع ضوابط على جميع العمليات البنكية من خلال اعتماد ومراقبة منظومة توزيع السلطة. ويعتمد الرئيس التنفيذي في تنفيذ وظائفه ومهامه على عدد من اللجان الداخلية متعددة الوظائف.

يوجد لدى البنك التجاري الدولي عشرة (10) لجان متخصصة على مستوى الإدارة. وتعد هذه اللجان اجتماعاتها إذا اكتمل النصاب القانوني لأغلبية أعضاء اللجنة، بمن فيهم رئيس اللجنة. وفي حال تغيب أي عضو يجب ترشيح ممثل رفيع المستوى ينوب عنه لحضور الاجتماع.

فيما يلي ملخص حول مهام مختلف اللجان:

4.1 لجنة الإدارة التنفيذية

تتولى لجنة الإدارة التنفيذية مسؤولية الإدارة الشاملة للعمليات والأنشطة اليومية للبنك وإدارة البنك والشركات التابعة له وذلك في إطار سياسات البنك والاختصاصات المرجعية وغيرها من التوجيهات الأخرى التي قد يقرها مجلس الإدارة من وقت إلى آخر.

1	الرئيس التنفيذي	الرئيس
2	رئيس الشؤون المالية	عضو
3	رئيس إدارة المخاطر	عضو
4	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	عضو
5	رئيس الائتمان	عضو
6	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات	عضو
7	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد	عضو
8	المستشار القانوني العام	عضو
9	أمين السر	عضو
10	رئيس الامتثال	عضو
11	رئيس التدقيق الداخلي	عضو
12	رئيسة الرقابة المركزية والحوكمة	عضو

4.2 لجنة إدارة المخاطر

تتولى لجنة إدارة المخاطر مراجعة استراتيجية إدارة المخاطر لدى البنك التجاري الدولي وإطار مراقبة المخاطر وتقييم عمليات المراقبة، وتبليغ المتطلبات التنظيمية لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ومتطلبات عملية التقييم الداخلي لمدى كفاية رأس المال، إضافة إلى إدارة الامتثال لدى البنك التجاري الدولي، على مستوى الإدارة.

1	الرئيس التنفيذي	الرئيس
2	رئيس إدارة المخاطر	نائب الرئيس
3	رئيس الشؤون المالية	عضو
4	الرئيس التنفيذي للعمليات	عضو
5	المستشار القانوني العام	عضو
6	رئيس الامتثال	عضو
7	رئيس الائتمان	عضو
8	رئيس الرقابة المركزية والحوكمة	عضو
9	كبير الموظفين الإداريين	مدعو دائم
10	رئيس التدقيق الداخلي	مدعو دائم
11	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات	مدعو دائم
12	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد	مدعو دائم
13	رئيس إدارة الخزينة	مدعو
14	إدارة المخاطر	أمين السر

4.3 لجنة الأصول والالتزامات

تتولى لجنة الأصول والالتزامات مهام مراقبة كافة أنشطة الخزينة، ومخاطر الفائدة، والسيولة، ومخاطر صرف العملات الأجنبية، في البنك التجاري الدولي؛ كما تراجع الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات المرتبطة بإدارة الأصول والالتزامات وتوصي بها؛ بما في ذلك إعداد تقارير لمجلس الإدارة عند اللزوم. كما تتولى اللجنة مسؤولية ضمان الامتثال للضوابط والنسب الخاصة بالخزينة التي تعتمد من قبل المجلس والمطلوبة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

1	الرئيس التنفيذي	الرئيس
2	رئيس إدارة الخزينة	نائب الرئيس
3	رئيس الشؤون المالية	عضو
4	رئيس إدارة المخاطر	عضو
5	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	عضو
6	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد	عضو
7	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات	عضو
8	مدير مخاطر الأسواق	عضو/ أمين السر

4.4 لجنة المشتريات المركزية

تتولى لجنة المشتريات المركزية مسؤولية مراجعة واعتماد المشتريات، وتقديم مقترحات التخلص من الأصول العقارية المنقولة، والتواصل مع الموردين حول طلب المنتجات والخدمات، وذلك وفقاً للسياسات والضوابط المعمول بها، كما تتولى اللجنة الإشراف على طرح المناقصات والتفاوض على العقود، واعتماد قائمة البائعين وضمان الامتثال لسياسات الشراء والمناقصات.

1	الرئيس التنفيذي	الرئيس
2	رئيس الشؤون المالية	نائب الرئيس
3	الرئيس التنفيذي للعمليات	عضو
4	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	عضو
5	المستشار القانوني العام	عضو
6	إدارة المشتريات	أمين السر
7	رئيس التدقيق الداخلي	مراقب

4.5 لجنة الائتمان الداخلية

تقوم لجنة الائتمان الداخلية بمراجعة ورصد المحفظة الائتمانية العامة للبنك التجاري الدولي عبر توصيتها وتنفيذها لسياسات وإجراءات الائتمان والإجراءات المرتبطة بعملاء خدمات الشركات والأفراد. كما تتولى اللجنة مراقبة ومراجعة أداء كافة الأنشطة الاستثمارية في البنك التجاري الدولي من حيث الربحية وأداء الائتمان والمخاطر الأخرى والأحجام والتقلبات. وتصدر اللجنة التوصيات إلى لجنة الائتمان التابعة لمجلس الإدارة بخصوص قضايا الائتمان وأداء البنك التجاري الدولي، وتعرض البلدان للمخاطر، وتضمن الامتثال لضوابط ونسب الاستثمار التي تعتمد من مجلس الإدارة أو من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أو من قبل الإدارة التنفيذية.

1	الرئيس التنفيذي	رئيس
2	رئيس الائتمان	عضو
3	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات	عضو

4.6 لجنة الموارد البشرية

تتولى لجنة الموارد البشرية مهمة تطوير حوكمة الموارد البشرية واستراتيجيتها تماشياً مع الأهداف العامة للبنك التجاري الدولي لتقديم توصيات إضافية للجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة وكذلك إلى مجلس الإدارة، كما تشرف على تنفيذ الإجراءات الاستراتيجية المعتمدة للموارد البشرية وتطويرها ومراجعة السياسات ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، فإن اللجنة تتولى النظر والبت في الاعتراضات التي يقدمها الموظفون فيما يتعلق بتقييم أدائهم السنوي والمظالم المتعلقة بالإجراءات التأديبية المطبقة على الموظفين ومقابلات المرشحين لتسلم المناصب العليا والتنفيذية، وتقديم توصيات للجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة.

1	الرئيس التنفيذي	رئيس
2	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	نائب رئيس
3	رئيس الشؤون المالية	عضو
4	المستشار القانوني العام	عضو
5	رئيس الموارد البشرية	أمين سر

4.7 لجنة (المعالجة/الإصلاح) الداخلية

تتولى لجنة المعالجة الداخلية مسؤولية مراقبة تنفيذ توصيات وتعليمات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والسلطات التنظيمية واتباع قرارات مجلس الإدارة والتوصيات والتعليمات الصادرة عن لجانته. وتراقب اللجنة أيضاً تنفيذ الملاحظات الصادرة عن عمليات التدقيق الداخلي والخارجي والمراجعة الدورية لفعالية وكفاءة السياسات والإجراءات التشغيلية التي يتخذها البنك

1	الرئيس التنفيذي	رئيس
2	رئيس إدارة التدقيق الداخلي	عضو
3	رئيس إدارة المخاطر	عضو
4	رئيس الامتثال	عضو
5	رئيس الرقابة المركزية والحوكمة	عضو
6	التدقيق الداخلي	أمين سر

4.8 لجنة المنتجات والسلوك

بالنسبة للعمليات التشغيلية، والموارد البشرية، والتسويق، ورأس المال، والتمويل، والتسعير، والضرائب، والمحاسبة، والمتطلبات التنظيمية المتعلقة بالإبلاغ وأخلاقيات العمل. علاوة على ذلك، تتولى اللجنة مراجعة وتحديد مخاطر السمعة والمخاطر القانونية في عروض المنتجات والخدمات الحالية والمقترحة، وضمان انسجام جميع المنتجات والخدمات المصرفية مع استراتيجية البنك وتوافقها مع اللوائح المعمول بها.

1	رئيس إدارة المخاطر	رئيس
2	رئيس الائتمان	نائب رئيس
3	رئيس الشؤون المالية	عضو
4	الرئيس التنفيذي للعمليات	عضو

5	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	عضو
6	رئيس الامتثال	عضو
7	إدارة المخاطر	أمين سر
8	المستشار القانوني العام	مستشار قانوني
9	رئيس التدقيق الداخلي	مراقب

4.9 لجنة جودة الأصول

تتولى لجنة جودة الأصول مراجعة الأصول المتعثرة التابعة لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية للأعمال، وحالات الانكشاف الكبيرة للعملاء الأفراد. كما تتولى اللجنة تحديد الأحكام المتعلقة بالأصول المتعثرة وفقاً للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ومعايير المحاسبة/ معايير التقارير المالية الدولية ومراجعة كفاية الضمانات المتاحة للبنك فيما يتعلق بالأصول المتعثرة. وتتولى اللجنة كذلك ضمان تصنيف الحسابات المتعثرة داخلياً وخارجياً، وفقاً للوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي/ أي معايير أخرى مطبقة.

1	رئيس إدارة المخاطر	رئيس
2	رئيس الشؤون المالية	نائب رئيس
3	المستشار القانوني العام	عضو
4	رئيس الائتمان	مدعو دائم
5	رئيس الخدمات المصرفية للشركات	مدعو دائم
6	رئيس استرداد القروض	أمين سر

4.9 لجنة الامتثال

تم تشكيل لجنة الامتثال في أغسطس 2020 لتلبية الطلبات المتزايدة من الهيئات التنظيمية فيما يتعلق بإدارة البنك التجاري الدولي لشؤون الامتثال التي يحتل أن تؤثر على البنك بشكل عام. علاوة على ذلك، تعتبر هذه اللجنة بمثابة منتدى رفيع المستوى يمكن أن يعنى بعدة قضايا، مثل المعاملات، وتأهيل العملاء المحتملين، ومراجعة العلاقات القائمة. كما تعنى اللجنة بمراقبة التقدم المحرز في المشاريع الحالية المتعلقة بالامتثال.

1	الرئيس التنفيذي	رئيس
2	رئيس الامتثال	نائب رئيس
3	رئيس إدارة المخاطر	عضو
4	رئيس الرقابة المركزية والحوكمة	عضو
5	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للشركات	عضو
6	رئيس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد	عضو
7	المسؤول الرئيسي للشؤون الإدارية	عضو
8	مسؤول الإبلاغ عن غسيل الأموال	أمين سر

5. نظام الرقابة الداخلية

يتولى المجلس المسؤولية المطلقة عن نظام الضوابط الداخلية لدى البنك التجاري الدولي، والذي يتم بمقتضاه وضع سياسات وإرشادات وضوابط محددة تغطي كافة معاملات البنك التجاري الدولي، إضافة إلى تحديد الضوابط والامتيازات وتفويض السلطة وعمليات المراقبة ذات الصلة، مع التشديد على فصل المهام والرقابة المزدوجة. والمجلس مسؤول عن بيان قابلية تحمل المخاطر للبنك التجاري الدولي ومجموعة سياسات المخاطر.

وتقوم لجنة التدقيق كذلك بضمان فاعلية أنظمة التشغيل وعمليات الرقابة من خلال مراقبة مهام ومسؤوليات الإدارة وتقييمها والإشراف على التدقيق الداخلي والمدققين الخارجيين، كما تضمن أن يتم التبليغ عن كافة القضايا الأساسية عبر إدارة التدقيق الداخلي والمدققين الخارجيين والجهات المنظمة وأن يتم بحث هذه القضايا بالشكل المطلوب.

يتم تفويض الإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي بالمسؤولية عن المراقبة العامة لهذه النظم بالتنسيق مع رؤساء الأقسام المعنية.

وتكون الإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي مسؤولة عن إنشاء شبكة من العمليات بهدف تسهيل سير العمل وتعزيز الكفاءة في جميع وظائف البنك بالإضافة إلى تأسيس ووضع الضوابط التشغيلية. ويتم تحديد الأنظمة والضوابط بما يضمن لمجلس الإدارة أن:

- تكون البيانات والمعلومات المنشورة داخلياً أو خارجياً (بما في ذلك المواقع الإلكترونية) موثوقة ودقيقة ومنظمة.
- تمثل إجراءات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين لبيان قابلية تحمل المخاطر الخاص بالبنك التجاري الدولي والسياسات والإجراءات والمعايير والخطط وكافة القوانين واللوائح الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع.
- يتم توفير الحماية الكافية لموارد البنك التجاري الدولي (بما في ذلك موظفوه، وأنظمته، وبياناته، ومعلومات العملاء).
- يتم الحصول على الموارد والاستفادة منها بشكل يحقق الربحية، مع التأكيد بشكل خاص على الالتزام بتحسين الجودة والتطوير المستمر.
- يضع البنك التجاري الدولي خططاً وبرامج وأهدافاً واقعية قابلة للتحقيق.

تشكل وحدات أعمال وعمليات البنك التجاري الدولي ووحدات المراقبة والتدقيق الداخلي خطوط الدفاع الرئيسية الثلاثة. وتعتبر وحدات الأعمال والعمليات خط الدفاع الأول، إذ يتوقع أن تتحمل المخاطر ضمن الحدود المخصصة للتعرض للمخاطر وأن تتولى مسؤولية التعرف إلى مخاطر أعمالها وتقييمها ومراقبتها.

أما خط الدفاع الثاني فيشمل وحدات المراقبة؛ مثل إدارة المخاطر والامتثال، ويضمن تحديد المخاطر في وحدات الأعمال والعمليات وإدارتها كما ينبغي. ويتبع رئيس المخاطر ورئيس إدارة الامتثال إلى الرئيس التنفيذي، كما يتمتعان بوصول غير مقيد إلى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة.

أما خط الدفاع الثالث فهو وحدة التدقيق الداخلي، والتي تقيّم على نحو مستقل فاعلية العمليات الناشئة في خطي الدفاع الأول والثاني وتوفر ضماناً للعمليات، وتقدم كذلك توصيات ذات قيمة مضافة من أجل تحسين العملية وتعزيز الالتزام بأفضل الممارسات. ويتبع رئيس إدارة التدقيق الداخلي مباشرةً للجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

1.5 إدارة الامتثال

مراقبة الامتثال والإشراف عليه

تماشياً مع تنامي متطلبات الإشراف والرقابة التنظيمية، وضع البنك التجاري الدولي آليات تضمن التنفيذ السليم لهذه المتطلبات في المواعيد المقررة. وتتم صياغة وتوثيق تنفيذ المتطلبات التنظيمية في إطار سياسات الامتثال لدى البنك التجاري الدولي، حيث يتم تحديد دور الأطراف المعنية ومسؤولياتها بشكل واضح.

ويحرص البنك التجاري الدولي على تنفيذ عملية متابعة فعالة من أجل ضمان إنجاز الإجراءات التي يتعين اتخاذها من قبل جميع الأطراف المعنية بالبنك. وتُدار عملية المتابعة بواسطة إدارة الامتثال التابعة مباشرةً إلى الرئيس التنفيذي وتتمتع بوصول غير مقيد إلى لجنة المخاطر في مجلس إدارة البنك.

ويبذل البنك جهوداً متواصلة لضمان امتثال المنتجات والخدمات والمبادرات الجديدة، وكذلك الخدمات والمبادرات القائمة المطورة التي تقدمها وحدات الأعمال ووظائف الدعم المختلفة. وخلال عام 2020، واصلت الإدارة التنفيذية تقديم المساعدة على ضمان نزاهة الامتثال ضمن مجموعة كبيرة من الأنشطة، بما في ذلك المشاريع القائمة على الامتثال والهادفة إلى تعزيز العمليات القائمة، كما قدمت الدعم للبنك ومختلف إداراته في تقديم التحديثات التنظيمية والحصول على الموافقات اللازمة عند الحاجة.

وتضطلع إدارة الامتثال في البنك التجاري الدولي بمهمة مراقبة الامتثال وضمان الإشراف الكامل على مختلف المتطلبات التي تحددها الجهات التنظيمية ذات الصلة ومتابعتها بشكل مستمر.

تعزيز الأخلاقيات المهنية والنزاهة

ومن ضمن المسؤوليات التي تقع على عاتق فريق الإدارة التنفيذية ضمان إرساء ثقافة مؤسسية لدى فرق عمل البنك تركز على السلوكيات والأخلاقيات المهنية ومبادئ النزاهة التي تشكل ركيزة أساسية لقطاع الخدمات المصرفية. ويشكل مسؤولو الإدارة العليا في أي مؤسسة النموذج المحتذى الذي يحفز الموظفين ويؤثر بشكل دائم على أدائهم وأسلوب عملهم. ويشجع البنك التجاري الدولي كبار الموظفين على التصرف كقدوة تُحتذى والإبلاغ عن أي سلوكيات غير أخلاقية أو تصرف غير لائق باستخدام شتى الأدوات وبما يتوافق مع أعلى المعايير وأفضل الممارسات، بما في ذلك قبول الإبلاغ عن التجاوزات من الأشخاص المجهولين. وخلال عام 2020، حرصت الإدارة التنفيذية للبنك على مواصلة جهود التوعية بأهمية امتثال كل فرد بالضوابط الأخلاقية والحفاظ على مصالح البنك وحمايتها من خلال التبليغ عن السلوكيات غير الأخلاقية التي تشمل - على سبيل المثال لا الحصر- الاحتيال، والفساد، والرشوة، وتضارب المصالح، وخرق خصوصية العملاء، والتمييز العنصري، والتحرش، ومخالفات القوانين وتحريف الحقائق وتشويهها. وعلاوة على تحديث السياسات الحالية التي تغطي نفس الموضوع، تم وضع سياسة لتحسين عملية تنظيم حقوق والتزامات الموظفين من حيث تقييم تضارب المصالح والإبلاغ عنه.

بناء علاقة جيدة مع الجهات التنظيمية: الانفتاح عنصر أساسي من عناصر الشفافية

واصل البنك التجاري الدولي تعزيز وتحسين قنوات تواصله مع الجهات التنظيمية لضمان قدرته على تزويد هذه الجهات بالمعلومات الواضحة والدقيقة والمنتظمة والمناسبة وبالتالي مساعدتها في أداء مهامها الرقابية.

الامتثال للأنظمة

خلال عام 2020، نجح البنك التجاري الدولي في تقديم تقارير فعّالة بشكل منتظم إلى الجهات التنظيمية المسؤولة فيما يخص التزامات تنظيمية محددة، وبما يشمل البيانات الحالية والمستقبلية.

وقد ساعدت إدارة الامتثال في الاستجابة للاستفسارات التنظيمية بفعالية، والتعامل مع التقارير والمعاينات والعمل على حل القضايا العالقة والتي قد يكون نتج عنها مخالفات أو غرامات مالية.

وقد اعتمد مجلس الإدارة ميثاق الامتثال المُحدّث للبنك، والذي يعكس مبادئ الحوكمة المؤسسية، وأدوار ومسؤوليات المساهمين، بالإضافة إلى التزام مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بدعم تطبيق إطار امتثال فعّال في البنك.

الإبلاغات الضريبية وأمن البيانات: نحو الارتقاء بمستوى الشفافية

نتيجة للتغييرات المستمرة في مشهد الامتثال الضريبي في جميع أنحاء العالم، وبعد تنفيذ متطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA)، قام البنك التجاري الدولي بتنفيذ برنامج المعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي عبر مراجعة وإقرار سياسة قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية/ المعايير الموحدة للإبلاغ الضريبي. وتم تطوير هذه المعايير من قبل "منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية" من أجل مواجهة التهرب الضريبي وتحسين الامتثال الضريبي. كما نَقَد البنك إجراءات فعّالة بهدف تنفيذ مهامه فيما يتعلق بضريبة القيمة المضافة المطبقة حديثاً طبقاً لقوانين وإرشادات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

البرامج والآليات الدولية للعقوبات

وضعت إدارة الامتثال سياسة خاصة للعقوبات ونظام رقابة بهدف دعم التزام البنك وامتثاله ببرامج العقوبات ذات الصلة ومختلف القوانين واللوائح في كافة الاختصاصات. وتحظر سياسة العقوبات قيام البنك بتيسير الأعمال التجارية مع عدد من البلدان/ المناطق بغض النظر عن العملة، أو الترخيص العام والخاص (الذي قد يجعل المعاملة مسموحة قانونياً) أو بغض النظر عما إذا كانت هذه الأعمال مباشرة أو غير مباشرة.

وتجري مراجعة وتعديل نظام مراقبة ورصد الجزاءات والعقوبات والمعايير الأخرى ذات الصلة بشكل منتظم، مع مراعاة التحديات والتحديات الجديدة في مختلف برامج الجزاءات والقوانين واللوائح المعتمدة، بما يراعي الاختلافات في نطاق ومتطلبات كافة العقوبات حسب طبيعة كل منها.

ويلتزم البنك التجاري الدولي بضمان التطوير والإشراف المستمر على وظيفة الامتثال للعقوبات في جميع عملياته، كما أن إطار العقوبات يستوفي متطلبات الحفاظ على نظام رقابة صارم رفيع المستوى ومتطلبات تقديم التقارير والتصعيد وصولاً إلى مجلس الإدارة.

وفي عام 2020، قامت إدارة الامتثال بتوسيع إطار عمل الامتثال للعقوبات فيما يتعلق بعمليات فرز الأسماء، وفرز التعاملات التي يتم إجراؤها بالدرهم الإماراتي.

وقامت إدارة الامتثال بإطلاق برنامج توعية وتدريب حول الجرائم المالية عبر الإنترنت (مكافحة غسيل الأموال والعقوبات) والامتثال، وذلك عن طريق التعلم الإلكتروني والدورات التدريبية الافتراضية/ المباشرة والتي تقام حسب الطلب لفئات مخصصة من الموظفين. ويركز هذا البرنامج على تقديم التوجيهات بشأن متطلبات مكافحة غسيل الأموال وبرامج العقوبات الدولية، وكذلك متطلبات الامتثال العامة، وذلك لتعزيز الوعي لدى موظفي البنك التجاري الدولي حول هذه الموضوعات والمخاطر الناتجة عن الإخلال بأي منها. وكان الهدف من التدريبات المباشرة/ الافتراضية نقل المزيد من المعارف التفصيلية بطريقة أكثر تفاعلية إلى الموظفين الذين هم على تماس مباشر مع العملاء. وعقب ذلك، عقدت إدارة الامتثال لموظفي فروع البنك جلسات توعية بهدف مناقشة قضايا الامتثال الموصى بها وأحدث تغييرات الإجراءات. وتم إعداد جلسة تدريبية افتراضية منفصلة لضمان الانسجام مع الإدارة التنفيذية للبنك التجاري الدولي.

مكافحة الجرائم المالية

صادق مجلس الإدارة على سياسات عقوبات محدثة تعكس مبادئ الحوكمة المؤسسية وأدوار ومسؤوليات المسؤولين، كما اعتمد بيان مجلس الإدارة بشأن مكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وسياسات ومبادئ العقوبات تأكيداً للالتزام المجلس والإدارة التنفيذية بدعم إطار امتثال فعّال في البنك. كما أن بيان قابلية تحمل المخاطر المعتمد من مجلس الإدارة يشمل قسماً مختصاً بمخاطر الامتثال في البنك. وتم تحديث جميع سياسات البنك في عام 2020 لتعكس المتطلبات التنظيمية المحلية وأفضل الممارسات العالمية.

إدارة الامتثال مخولة كذلك بإجراء التحقيقات المرتبطة بأية مخالفات ممكنة، وتُنفذ مهام إدارة الامتثال من خلال تنفيذ برنامج الامتثال الذي يحدد أنشطتها. وتعتمد لجنة المخاطر بمجلس الإدارة سياسات الامتثال، ويتم اعتماد إجراءات الامتثال من قبل الإدارة/ اللجنة المعنية. وتقدم إدارة الامتثال تقارير دورية إلى لجنة المخاطر، ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الامتثال بشأن التحديثات التنظيمية ذات الصلة، وقضايا الامتثال، والمخالفات، والإجراءات التصحيحية والتي تم تنفيذها بناءً على ذلك.

وخلال عام 2020، واصلت إدارة الامتثال جهودها بهدف تعزيز إطار الامتثال عبر موارد وأنظمة وضوابط الامتثال لدعم تنفيذ مبادئ الحوكمة المؤسسية والامتثال المؤسسي، وكذلك دعم الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة في إطار توحيد مفاهيم الحوكمة المؤسسية وتلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية الخاصة بالبنك التجاري الدولي وتحديد مخاطر المجالات المرتبطة بالأعمال وتقييمها.

أبرز المحطات/ الإنجازات لعام 2020:

- تطبيق وإطلاق نظام كامل لفرز أسماء العملاء (قائمة مراقبة)
- وضع سياسة لتجنب تضارب المصالح وأخرى للإفصاح والإبلاغ
- خطة امتثال تتكون من خطة تدريب وتوعية، وخطة خاصة بشؤون التكنولوجيا، وخطة ضمان، وتقييم المخاطر (الامتثال) على مستوى البنك
- تشكيل لجنة الامتثال التابعة لإدارة الامتثال

ونتيجةً لجهود البنك التجاري الدولي في مجال الامتثال للمتطلبات والتوجيهات التنظيمية، لم تُفرض أي غرامة كبيرة على البنك من قبل أي جهة تنظيمية خلال العام 2020.

يشارك رئيس إدارة الامتثال في مختلف لجان الإدارة بما في ذلك لجنة الامتثال ومخاطر التشغيل ولجنة مخاطر الإدارة بصفة عضو له حق التصويت، وبصفة روتينية في لجان الإدارة الأخرى بما في ذلك لجنة الرقابة الداخلية بصفة مراقب ليس له حق التصويت وإنما كعضو قادر على إضافة قيمة مهمة.

وتسلم السيد ديفيد بيج منصب رئيس إدارة الامتثال في مارس 2020.

5.2 إدارة المخاطر

تتولى إدارة المخاطر، التي يترأسها رئيس المخاطر، تصميم وتنفيذ إطار المخاطر بالشكل المعتمد من مجلس الإدارة. وتُحدد سياسات وإجراءات إدارة المخاطر من أجل التعرف إلى المخاطر وتقديرها ومراقبتها على المستوى التنظيمي ضمن قابلية وقدرة البنك على تحمل المخاطر. وتعد عملية الإشراف المستقلة على المخاطر جزءاً من التخطيط الاستراتيجي للبنك التجاري الدولي، وتشمل مخاطر الأعمال مثل المتغيرات التي قد تنشأ على مستوى البيئة والتكنولوجيا والأعمال.

تعتبر إدارة المخاطر الجهة الإدارية المطلقة التي يحق لها التعامل مع مختلف جوانب المخاطر على المستوى التنظيمي. وتتعهد إدارة المخاطر بصياغة ومراجعة استراتيجية إدارة المخاطر وتحديد سياسات إدارة المخاطر وتقديم التوصيات للمصادقة عليها من قبل مجلس الإدارة وتقييم أنشطة إدارة المخاطر وآليات المراقبة وتقدير وتحديد المخاطر التشغيلية (بما في ذلك مخاطر تكنولوجيا المعلومات) والمخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والمخاطر الاستراتيجية والقانونية والمخاطر المتعلقة بالسمعة والمخاطر الخارجية. كما تضمن إدارة المخاطر تنفيذ الخطط التشغيلية من أجل رصد وإدارة هذه المخاطر ومراجعة ومراقبة حالات الاحتيايل والخسائر في التشغيل والإشراف على المنازعات القانونية في كافة أعمال البنك التجاري الدولي. ومن أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية التي حددها البنك التجاري الدولي، بذلت إدارة المخاطر جهوداً ملموسةً في سبيل تعزيز بيئة إدارة المخاطر في البنك.

علاقة قابلية تحمل المخاطر باستراتيجية الأعمال

تم تعزيز إطار قابلية تحمل المخاطر لدى البنك التجاري الدولي من خلال التقدم المستمر في تطوير مقاييس كمية ونوعية مناسبة لقابلية تحمل المخاطر. وتوفر هذه المقاييس أساساً رئيسياً لتحديد ورمز الأداء القائم على المخاطر في البنك كأهداف فعلية ومتوقعة. وتشكل مقاييس الأهداف نتاجاً لبيان قابلية تحمل المخاطر الخاص بالبنك التجاري الدولي والتعريف الذي يتسق بشكل مباشر مع رؤية واستراتيجية البنك. ومن أجل دمج قابلية تحمل المخاطر في البنك التجاري الدولي، يتم احتساب مؤشرات الأداء المعدلة وفقاً لهذه المخاطر في وحدات الأعمال الرئيسية وأقسامها وكافة وحدات البنك بصفة شهرية وتوزيعها على لجنة الأصول والالتزامات والإدارة التنفيذية. ويراقب رئيس إدارة المخاطر عن كثب قابلية تحمل المخاطر عبر لوحة البيانات الشهرية الخاصة به والتي يطلع عليها الرئيس التنفيذي ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة.

وتولى السيد فينكاتيش كالور منصب رئيس إدارة المخاطر في نوفمبر 2020.

5.3 إدارة التدقيق الداخلي

التدقيق الداخلي هو وظيفة تقييم مستقلة وضعت من أجل تقييم كفاية وفاعلية الضوابط والأنظمة والسياسات والإجراءات المتبعة داخل البنك التجاري الدولي. وتشمل أهداف وحدة التدقيق الداخلي ما يلي:

- مراجعة أنشطة وأعمال الإدارات المعنية داخل البنك وتحديد ما إذا كانت تطابق أهداف وسياسات وإجراءات البنك التجاري الدولي والقوانين واللوائح التنظيمية ذات الصلة.
- مراجعة موثوقية ونزاهة المعلومات المالية والتشغيلية والوسائل والآليات التي تستخدم لتحديد وقياس وتصنيف المعلومات والإبلاغ عنها.
- مراجعة وتقييم مستويات كفاءة توظيف الموارد؛ و
- مراجعة وتقييم عمليات إدارة الحوكمة والمخاطر.
- تكون وحدة التدقيق الداخلي مسؤولةً أمام مجلس الإدارة (من خلال لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة) و:
- توفر التقييم بصورة منتظمة بشأن كفاية وفعالية إجراءات البنك التجاري الدولي لمراقبه أنشطته وإدارة المخاطر.
- الإبلاغ عن القضايا المهمة ذات الصلة بالحوكمة وإدارة المخاطر وعمليات الرقابة الداخلية، بما في ذلك تحسينات هذه العمليات.
- المراجعة الدورية للمعلومات التي تتعلق بوضع ونتائج خطة التدقيق وكفاءة موارد التدقيق الداخلية؛ و
- التنسيق والعمل مع وظائف المراقبة والرمذ الأخرى (مثل إدارة المخاطر والامتثال وأمن المعلومات).

يتبع رئيس إدارة التدقيق الداخلي للجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة مع تقديم التقارير الإدارية مباشرة للرئيس التنفيذي. ويتم تعيين رئيس إدارة التدقيق الداخلي من قبل لجنة التدقيق ويقوم بتسليم تقارير دورية مباشرة إلى لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة. وتتولى لجنة التدقيق مهام تعيين وعزل وتعويض رئيس إدارة التدقيق الداخلي من أجل تعزيز استقلالية وموضوعية وظيفته التدقيق الداخلي.

وتحرص وظيفة التدقيق الداخلي على أن تكون خالية من أي تعارض في المصالح قد ينشأ عن العلاقات المهنية أو الشخصية أو المصالح الأخرى في مجموعة البنك التجاري الدولي أو أي نشاط متصل. ومن أجل الحفاظ على موضوعيتها واستقلاليتها، لا تتمتع وحدة التدقيق الداخلي بأي مسؤولية أو سلطة تشغيلية مباشرة على أي من الأنشطة الخاضعة للتدقيق وتبقى مستقلةً عنها. وتبعاً لذلك، لا تنفذ وحدة التدقيق الداخلي الضوابط الداخلية ولا تطور الإجراءات أو تثبت الأنظمة أو تعد السجلات أو تشارك في أي نشاط قد يعرقل أو يؤثر على تقدير المدقق الداخلي. وبالرغم من ذلك، وفي حال رأت لجنة التدقيق ذلك مناسباً أو طلبت الإدارة التنفيذية ذلك، أن تراجع الأنظمة قيد التطوير أو التنفيذ وتنصح بالضوابط المناسبة من دون المساس بحقوقها بالتدقيق اللاحق لهذه الأنظمة.

وتبقي وظيفة التدقيق الداخلي خالية من التدخلات من أي عنصر في البنك التجاري الدولي، بما في ذلك أمور اختيار التدقيق والنطاق والإجراءات وعدد مرات التدقيق وتوقيته، أو تقوم بالإبلاغ عن المحتوى من أجل الحفاظ على سلامة موقف عمليات التدقيق. ويطلب من رئيس إدارة التدقيق الداخلي الإفصاح عن أي من هذه التدخلات أمام لجنة التدقيق ومناقشة تداعياتها.

وبصفة منتظمة، تتصل وحدة التدقيق الداخلي بالإدارة المالية والمدققين الخارجيين من أجل ضمان النشر والإصدار المنتظم للنتائج الفصلية وفقاً للمتطلبات التشريعية.

ويشارك رئيس إدارة التدقيق الداخلي بشكل منتظم في مختلف اللجان، بما في ذلك لجنة توجيه المشروعات البنكية الرئيسية ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الامتثال ولجنة مخاطر التشغيل ولجنة الرقابة الداخلية ولجنة المشتريات المركزية، بصفته مراقب ليس له حق التصويت ولكن كعضو قادر على إضافة قيمة مهمة.

ويشغل السيد زياد عبد الغني منصب رئيس إدارة التدقيق الداخلي في البنك التجاري الدولي.

6. التدقيق الخارجي

وفقاً للمادة 243 من القانون الاتحادي رقم (2) لعام 2015 الخاص بالشركات التجارية والفصل السابع (من الأحكام العامة) وقواعد الحوكمة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع، تعين الجمعية العمومية للبنك التجاري الدولي مدققاً خارجياً لمدة سنة مالية واحدة بناءً على التوصيات الصادرة عن لجنة التدقيق ومجلس الإدارة بشرط ألا تتجاوز فترة تعيينه ثلاث سنوات متتالية.

وتقيم الجمعية العمومية أداء المدققين الخارجيين وتعتمد إعادة تعيينهم ومكافأتهم. ويحضر المدققون الخارجيون اجتماع الجمعية العمومية لتقديم تقاريرهم والرد على أي استفسارات لدى المساهمين. وطبقاً للمعايير الدولية للتدقيق، يجري المدقق الخارجي تدقيقاً سنوياً ومراجعة ربع سنوية للبيانات المالية للبنك التجاري الدولي ويرفع تقاريره إلى مجلس الإدارة والجمعية العمومية تبعاً للقوانين الإماراتية. وفي 30 مارس 2020، عينت الجمعية العمومية شركة "ديلويت أند توش" مقابل رسوم تدقيق إجمالية قدرها 685 ألف درهم.

7. التصنيفات الائتمانية

يوضح الجدول أدناه التصنيفات الممنوحة للبنك التجاري الدولي من وكالتي تصنيف رائدتين على مستوى العالم:

البنك التجاري الدولي	تصنيف ائتماني من وكالة فيتش	تصنيف وكالة "كابيتال إنترجنس" للعمليات الأجنبية
تصنيف طويل الأمد	BBB+	BBB+
تصنيف قصير الأمد	F2	A2
التوقعات	مستقر	مستقر

8. رأس المال والأسهم

يبلغ رأس مال الأسهم المصرح به والمدفوع بالكامل في البنك التجاري الدولي ما قيمته 1,737,383,050,00 (مليار وسبعمئة وسبعة وثلاثون مليوناً وثلاثمائة وثلاثة وثمانون ألفاً وخمسون درهماً إماراتياً) ويشمل 1,737,383,050 (مليار وسبعمئة وسبعة وثلاثون مليوناً وثلاثمائة وثلاثة وثمانون ألفاً وخمسون) سهماً من الأسهم العادية بقيمة درهم للسهم الواحد.

9. هيكلية ملكية الأسهم في البنك التجاري الدولي

حتى تاريخ 31 ديسمبر 2020، تم توزيع هيكلية ملكية الأسهم في البنك التجاري الدولي على النحو التالي:

جنسية الجهة المالكة	أفراد	شركات	حكومة	المجموع
دولة الإمارات العربية المتحدة	130	24	1	155
دول مجلس التعاون الخليجي	156	13	0	169
الدول العربية	30	0	0	30
دول أخرى	19	4	0	23
الإجمالي	335	41	1	377

10. المساهمون الأساسيون في البنك التجاري الدولي

حتى تاريخ 31 ديسمبر 2020، كان للجهات الآتية ما يزيد عن 5% من ملكية الأسهم في البنك التجاري الدولي:

- بنك قطر الوطني 40%

- زايد راشد عويضة راشد القبسي والمجموعة المرتبطة 22,11%

- محمد عمر بن حيدر للاستثمار 11,15%

11. توزيع المساهمين بحسب الحجم

حتى تاريخ 31 ديسمبر 2020، تم توزيع ملكية أسهم البنك التجاري الدولي وفقاً للأحجام التالية:

حجم ملكية الأسهم	عدد المساهمين	عدد الأسهم المملوكة	نسبة الأسهم المملوكة
أقل من 50,000	287	1,441,887	0.09%
50,000 – 500,000	46	9,071,705	0.54%
500,000 – 5,000,000	20	30,476,895	1.8%
5,000,000 وما فوق	24	1,696,095,738	97.57%
الإجمالي	377	1,737,383,050	100%

12. حقوق المساهمين

تضمن ممارسات الحوكمة المؤسسية في البنك التجاري الدولي حماية حقوق المساهمين وتسهيل ممارستها وتوفير معاملة متكافئة لهم، بمن فيهم حملة أسهم الأقلية. ويحافظ البنك على قنوات تواصل مفتوحة وشفافة مع مساهميه، وقد قام بنشر كافة المعلومات الضرورية للمستثمرين والمساهمين بصفة منتظمة من خلال موقعه الإلكتروني وقنوات أخرى.

كما أن النظام الأساسي للبنك التجاري الدولي يؤكد أن كل أسهم رأس المال تتمتع بحقوق متساوية من دون تمييز من حيث الملكية في أصول وأرباح البنك وحضور اجتماعات الجمعية العمومية والتصويت تطبيقاً لمبدأ "صوت واحد لكل سهم".

وطبقاً لقانون الشركات التجارية، ينص النظام الأساسي على أن تعقد الجمعية العمومية اجتماعاً عادياً واحداً في غضون أربعة أشهر من نهاية كل سنة مالية. ويجوز لمجلس الإدارة أن يدعو لاجتماع الجمعية العمومية حسب تقديره أو كلما تطلب ذلك لأغراض معينة من قبل المدقق الخارجي أو المساهمين الذين يمتلكون 20% على الأقل من رأس مال البنك التجاري الدولي.

ويجوز للجمعية العمومية أن تستمع لأي مقترح ضمن جدول أعمالها يُقدم من مجلس الإدارة، ويجوز أن يُقدم هذا المقترح من قبل عدد من المساهمين الذين يملكون ما لا يقل عن 10% من إجمالي عدد أسهم البنك.

ويكون للمساهمين الحق في التصويت خلال اجتماع الجمعية العمومية بأنفسهم أو من خلال تفويض مساهم آخر كوكيل، ويقدم مجلس الإدارة اقتراحاته بشأن توزيع أرباح الأسهم على المساهمين خلال اجتماع الجمعية العمومية بناءً على الأداء والنتائج، ووفق استراتيجية البنك التجاري الدولي.

13. الإفصاح

يضمن إطار الحوكمة المؤسسية داخل البنك التجاري الدولي الإفصاح المنتظم والدقيق لكافة الأمور الجوهرية التي تتعلق بالبنك؛ بما في ذلك الوضع المالي والأداء والملكية وحوكمة البنك، كما يلتزم البنك بجميع متطلبات الإفصاح ويقدم كافة المعلومات المالية وتقارير التدقيق بدقة وشفافية من أجل مواكبة أفضل الممارسات الريادية الدولية وكذلك المتطلبات التنظيمية المحلية بما في ذلك البيانات المالية وتقارير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وبيانات الإفصاح التي تقدم إلى سوق أبوظبي للأوراق المالية.

ويؤكد البنك التجاري الدولي أن كافة البيانات التي تقدمها بهذا الصدد صحيحة بحسب معرفته وتقديره، وأنها دقيقة وغير مضللة، إضافة إلى ذلك، تمثل جميع التقارير المالية السنوية الخاصة بالبنك التجاري الدولي لمعايير التقارير المالية الدولية والأحكام المعمول بها من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. ويشمل تقرير المدققين الخارجيين تأكيدات باستلام كافة المعلومات المطلوبة وإجراء عملية التدقيق وفقاً لمعايير التدقيق الدولية.

14. معاملات أعضاء مجلس الإدارة والأطراف ذات الصلة

يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بمراجعة كافة المعاملات مع الأطراف ذات الصلة بصورة منتظمة. وفي عام 2020، لم يسجل البنك التجاري الدولي أي معاملة مع جهة ذات صلة يزيد حجمها عن 5% من رأس مال البنك التجاري الدولي أو أي تداول لأسهم البنك بواسطة أعضاء مجلس الإدارة.

15. تضارب المصالح وتداولات الأطراف المطلعة

في إطار سياسة البنك التجاري الدولي، إن جميع أعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين والموظفين الداخليين على علم بمهامهم والتزاماتهم القانونية والتنظيمية فيما يتعلق بأمور تضارب المصالح وتداولات الأطراف المطلعة.

ولم يتم تسجيل أي بلاغ حول أي تعارض في المصالح أو أي معاملات مشبوهة كتداولات أطراف مطلعة.

16. البت في شكاوى العملاء

تعتبر شكاوى العملاء مصدراً مهماً للمعلومات وتساهم في تعزيز وتطوير أنشطة البنك التجاري الدولي، ويضطلع العملاء بدور جوهري كوسيلة لتحقيق النجاح والنمو. وتعتبر بعض المؤسسات العميل الدعامة الأساسية لبقائها واستمراريتها ونجاحها، ومن هنا أصبح إنشاء وحدة خاصة لاستقطاب رضا العملاء وتلقي ومعالجة شكاوهم من الأهداف الرئيسية لإدارة التنفيذية في المؤسسات والشركات المتطورة. وفي ضوء تحديث وتغيير التشريعات والقوانين واللوائح التي تحكم العلاقة مع العملاء وبغرض تعزيز وتطوير الشفافية مع المساهمين، وضع البنك التجاري الدولي إطاراً عاماً وآلية مناسبة للوحدة المستقلة المتخصصة في إدارة شكاوى العملاء (إدارة الشكاوى).

وفي إطار التزامه بإرشادات وتوصيات "اتحاد مصارف الإمارات"، أنشأ البنك التجاري الدولي فريقاً لإدارة الشكاوى من أجل ضمان البت في الشكاوى على وجه السرعة وبما يرضي العملاء على أفضل نحو ممكن، طبقاً للمبادئ التوجيهية الأساسية لاتحاد مصارف الإمارات (الشفافية، الإنصاف، التعاطف، الموثوقية، والنفاذ).

وعبر تطبيق هذه الإرشادات في عملية البت في الشكاوى، يهدف البنك إلى الارتقاء بمعايير جودة الخدمات والإسهام في تعزيز ثقة العملاء في قطاع الخدمات المصرفية في دولة الإمارات.

وفي عام 2020، تمت معالجة 80% من شكاوى العملاء في غضون 48 ساعة عمل. وتمت إدارة شكاوى العملاء على أساس الأولوية وتحليل الأسباب الجذرية لضمان التطوير المستمر لعمليات البنك التجاري الدولي والارتقاء بمستويات الخدمة.

وقد ساهم توفير قنوات اتصال متعددة للعملاء المشتكين، وتطبيق نهج مركزي لرصد وإدارة وتسوية الشكاوى بواسطة فريق واحد، في تعزيز فهم اهتمامات وشواغل العملاء وتقديم المساعدة المطلوبة لهم من خلال قنوات الاتصال المفضلة.

17. مكافآت أعضاء مجلس إدارة البنك لسنة 2019

في مارس 2020؛ وافقت الجمعية العمومية على منح مكافأة لكل عضو في مجلس الإدارة لقاء ممارسة مهامه في المجلس خلال السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2019. وحصل كل عضو على مبلغ 500,000 درهم إماراتي كمكافأة سنوية، فيما حصل رئيس مجلس الإدارة على مبلغ إضافي قدره 500,000 درهم إماراتي مقابل أداء مسؤولياته ومهامه الإضافية. واعتباراً من يناير 2020، لم تعد الأتعاب المهنية المستحقة لأعضاء مجلس الإدارة مقابل حضور اجتماعات لجان مجلس الإدارة سارية المفعول، وأصبحت مكافآت أعضاء مجلس الإدارة تقتصر على منح مكافأة سنوية.

وبالنسبة لمكافآت عام 2020، تقدم لجنة الحوكمة والترشيحات والمكافآت توصياتها إلى مجلس الإدارة. وبناءً على موافقة مجلس الإدارة، يتم تقديم التوصية النهائية الخاصة بإجمالي مكافآت مجلس الإدارة للموافقة عليها من قبل المساهمين في اجتماع الجمعية العمومية القادم.

18. القرارات الخاصة المطروحة خلال اجتماع الجمعية العمومية

تم طرح الموضوعات التالية كبنود خاص في الجمعية العمومية لعام 2020:
البنود: **الحالة: تم رفضه**

1. الموافقة على توصية مجلس الإدارة بزيادة رأس مال البنك عن طريق إصدار أربع مائة وثلاثين مليون (430,000,000) سهم جديد بسعر درهم واحد (1 درهم إماراتي) للسهم الواحد وذلك امتثالاً للمادة 76 (1) من المرسوم بقانون اتحادي رقم 14 لسنة 2018 في شأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنظمة المالية، والذي يشترط ألا تقل نسبة المساهمة في دولة الإمارات العربية المتحدة عن 60%، وتفويض مجلس الإدارة بتحديد الشروط وتاريخ الإصدار بهدف الامتثال للمتطلبات القانونية المذكورة، شرط الحصول على موافقة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وهيئة الأوراق المالية والسلع.
2. لأغراض تتعلق بزيادة رأس مال الشركة، الموافقة على تعديل البند (5) من النظام الأساسي ليصبح نصه كما يلي:
"يبلغ رأس مال الشركة (2,167,383,050) مليارين ومائة وسبعة وستين مليوناً وثلاثمائة وثلاثة وثمانين ألفاً وخمسين درهماً، موزعة على مليارين ومائة وسبعة وستين مليوناً وثلاثمائة وثلاثة وثمانين ألفاً وخمسين سهماً. بقيمة درهم واحد لكل سهم، وجميعها أسهم نقدية مدفوعة بالكامل".
3. الموافقة على تفويض مجلس الإدارة بتقديم مساهمات طوعية تندرج ضمن المسؤولية الاجتماعية للبنك مقابل مبلغ لا يتجاوز مليون درهم إماراتي.

الخلاصة

تماشياً مع الرؤية الاستراتيجية للبنك التجاري الدولي نحو بلوغ الريادة في السوق، واصل البنك بذل جهوده من أجل تعزيز إطار الحوكمة القائم واعتماد أحدث الممارسات الريادية في هذا الشأن. وهذا ما يساهم بدوره في الحفاظ على وتعزيز استقرار وسلامة أعماله وثقة المساهمين والمستثمرين المحتملين وكافة الأطراف المعنية رغم البيئة الصعبة الناتجة عن تفشي "كوفيد - 19" وتداعياته.

ومثل هذا العام خطوة محورية في سبيل إرساء دعائم المرحلة التالية من حوكمة البنك التجاري الدولي وركائز عملية الإدارة فيما يتعلق بالتحضير للتشكيل الجديد لمجلس الإدارة ولجان المجلس ووظائف دعم الإدارة التنفيذية ذات الصلة في ضوء الظروف غير المسبوقة والتحديات الكبيرة التي شهدتها عام 2020.

ومن منطلق كون الحوكمة المؤسسية هي من مسؤوليات جميع الفرقاء في قطاع الخدمات المصرفية والمالية بدولة الإمارات، فلا يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر والامتنان إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وهيئة الأوراق المالية والسلع، ووزارة الاقتصاد والتجارة وكافة الجهات الحكومية المعنية، لما قدموه من جهود لدعم البنك التجاري الدولي في تنفيذ إجراءاته الانتقالية بسلاسة، والشكر موصول إلى جميع الأطراف المعنية على اهتمامهم والتزامهم وإسهاماتهم التي مكنت البنك من الوصول إلى المكانة المتميزة التي يحظى بها اليوم.



CBI

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