

تقرير مجلس الإدارة السنوي للبنك التجاري الدولي (مصر) العُرفى بالقوائم المالية
(مُعد وفقاً لأحكام المادة 40 من قواعد القيد)

البيانات الأساسية:

اسم الشركة المُقيدة		البنك التجاري الدولي - مصر	
غرض الشركة المُقيدة	بنك تجارى له الحق في مُمارسة كافة الأعمال المصرفية والمالية داخل جمهورية مصر العربية وخارجها.		
المدة المُحددة للشركة المُقيدة	100 سنة تبدأ من 1986/5/8	تاريخ القيد بالبورصة	1995/2/2
القانون الخاضع له الشركة المُقيدة	قانون الاستثمار رقم 43 لسنة 1974 المُعدّل بالقانون رقم 230 لسنة 1989 والمُعدّل بالقانون رقم 8 لسنة 1997 ضمانات وحوافز الاستثمار وتعديلاته	القيمة الاسمية للسهم	عشرة جنيهات مصرية
آخر رأس مال مُرخص به	خمسون مليار جنيه مصري	آخر رأس مال مُصدّر	14,690,821,300 جنيه مصري
آخر رأس مال مدفوع	14,690,821,300 جنيه مصري	رقم وتاريخ القيد بالسجل التجاري	رقم الترخيص 69826 تاريخ الترخيص 1986/5/8

إدارة علاقات المستثمرين:

اسم مسئول الاتصال	شريف خليل - رئيس قطاع التسويق والاتصالات وعلاقات المستثمرين ياسمين حميدة - مدير علاقات المستثمرين نيللي الزيني - مسؤول علاقات المستثمرين		
عنوان المركز الرئيسي	بُرج النيل الإداري-23/21 شارع شارل ديغول-الجيزة صندوق بريد 2430 القاهرة		
ارقام التليفونات	37472543 / 37471349 / 37472159	رقم الفاكس	3632 3570
الموقع الإلكتروني	www.cibeg.com		
البريد الإلكتروني	Sherif.khalil@cibeg.com Nelly.Elzeneiny@cibeg.com	Yasmine.hemeda@cibeg.com	



مراقبي الحسابات:

اسم مراقب الحسابات		محمد المعز عبد المنعم محمد - PWC	
تاريخ التعيين		2019/02/04	
رقم القيد بالهيئة	133	تاريخ قيده بالهيئة	2006/11/29

اسم مراقب الحسابات		كامل مجدي صالح - Deloitte	
تاريخ التعيين		2016/02/10	
رقم القيد بالهيئة	69	تاريخ قيده بالهيئة	2004/11/04

هيكل المساهمين ونسبة ملكية اعضاء مجلس الادارة:

النسبة	عدد الأسهم	الاسم
1.28%	18,767,413	*United States Fire Insurance Company
0.92%	13,478,721	*TIG Insurance Barbados Limited
0.62%	9,134,001	*Zenith Insurance Company
0.58%	8,525,066	*Northbridge General Insurance Corporation
0.52%	7,611,666	*Newline Corporate Name Limited
0.46%	6,698,266	*Riverstone Insurance UK Limited
0.46%	6,684,898	*Wentworth Insurance Company LTD
0.44%	6,400,032	*Allied World Assurance Company LTD
0.39%	5,791,007	*Odyssey Reinsurance Company
0.27%	3,934,625	*FAIRFAX US INC
0.21%	3,044,666	*Zenith Insurance Company of Canada
0.19%	2,740,200	*HWIC GLOBAL EQUITY FUND
0.17%	2,435,732	*Federated Insurance Company of Canada
0.04%	608,932	*Newline Insurance Company Limited
6.55%	95,855,225	إجمالي

يذكر أن هذه الشركات مملوكة بالكامل لشركة (فيرفاكس) القابضة للخدمات المالية حيث تمتلك إجمالي 95,855,225 سهماً بنسبة 6.55%.



مجلس الإدارة:

النسبة (%)	عدد الاسهم في تاريخ القوائم المائية	مكينة اعضاء مجلس الادارة في اسهم الشركة
0.0179621526%	263,503	السيد الأستاذ/ أمين هشام عز العرب
0.0181509064%	266,272	السيد الأستاذ/ حسين ماجد أباطة
-	-	السيد الأستاذ/ جاويد أحمد ميرزا
-	-	السيد الأستاذ/ مارك وليم ريتشاردز
6.55%	مُمثلاً عن الشركات الملوكة بالكامل لشركة (فيرفاكس) القابضة للخدمات المالية تمتلك إجمالي 95,855,225	السيد الأستاذ/ بيجان خوسروشاهي
-	-	الأستاذة الدكتورة/ أماني أبو زيد
-	-	السيدة الأستاذة/ ماجدة حبيب
-	-	السيد الأستاذ/ باريس داتاترايا سوكتانكار
-	-	السيد الأستاذ/ راجيف كريشان لال كاكار
6.57%	96,385,000	اجمالي ملكية اعضاء مجلس الادارة

النسبة %	عدد الاسهم وفقا لأخر بيان افصاحي سابق	أسهم الخزينة لدي الشركة وفقا لتاريخ الشراء
		لا يوجد



آخر تشكيل لمجلس الإدارة:

الاسم	التوظيفة	جهة التمثيل (إن وجدت)	الصفة
السيد الأستاذ/ أمين هشام عز العرب	رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب	-	تنفيذي
السيد الأستاذ/ حسين ماجد أباطة	المسئول التنفيذي الرئيسي وعضو مجلس الإدارة	-	تنفيذي
السيد الأستاذ/ جاويد أحمد ميرزا	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل
السيد الأستاذ/ مارك وليم ريتشاردز	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل
السيد الأستاذ/ بيجان خوسروشاهي	عضو مجلس إدارة	الشركات التابعة المملوكة بالكامل لشركة (فيرفاكس) القابضة للخدمات المالية	غير تنفيذي
الأستاذة الدكتورة/ أماني أبو زيد	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل
السيدة الأستاذة/ ماجدة حبيب	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل
السيد الأستاذ/ باريش داتاترايا سوكتانكار	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل
السيد الأستاذ/ راجيف كريشان لال كاكار	عضو مجلس إدارة	-	غير تنفيذي-مستقل

التغييرات في مجلس إدارة البنك خلال عام 2019:

انضم السيد الأستاذ/ باريش داتاترايا سوكتانكار، والسيد الأستاذ/ راجيف كريشان لال كاكار إلى مجلس الإدارة كأعضاء غير تنفيذيين، مستقلين في أكتوبر 2019. والتزاماً بقرار البنك المركزي المصري وفقاً لتعليمات حوكمة البنوك، قام كلا من السيد/ ياسر هاشم، والدكتور/ شريف كامل بالتحكي عن منصبيهما كأعضاء مجلس إدارة غير تنفيذيين بعد أن أتما ستة سنوات بمجلس الإدارة.

اجتماعات مجلس الإدارة:

اجتمع مجلس الإدارة 8 مرات خلال عام 2019.



لجنة المراجعة:

آخر تشكيل للجنة المراجعة:

الاسم	جهة التمثيل
السيد الأستاذ / جاويد ميرزا	لا يوجد
السيدة الأستاذة/ ماجدة حبيب	لا يوجد
السيد الأستاذ / باريس سوكتانكار	لا يوجد

بيان اختصاصات اللجنة والمهام الموكنة لها:

تتمثل أهداف لجنة المراجعة في مساعدة مجلس الإدارة في الوفاء بمسؤولياته الرقابية، وعلى الأخص في التحقق من:

- سلامة ووضوح القوائم المالية للبنك.
- التزام البنك بالتشريعات والقواعد الرقابية السارية.
- كفاءة واستقلالية المراجعين الخارجيين.
- أداء إدارة المراجعة الداخلية بالبنك وأداء المراجعين الخارجيين.

أبرز مسؤوليات لجنة المراجعة:

- مناقشة ما تراه من موضوعات مع رئيس قطاع المراجعة الداخلية ورئيس مجموعة الالتزام بالبنك ومراقبي الحسابات والمسؤولين المختصين.
- دراسة المراكز المالية الدورية قبل تقديمها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.
- التحقق من تطبيق المعالجات الحسابية السليمة خاصة للعمليات الهامة ذات الطابع المتشعب أو العمليات المعقدة أو تلك التي تحتاج الي تقدير فني متميز .
- النظر في المعايير المهنية والمحاسبية والرقابية المستحدثة ودراسة مدى تأثيرها على القوائم المالية والتقرير عن ذلك كتابة.
- اقتراح تعيين مراقبي الحسابات وتحديد أتعابها ومراجعة واعتماد العقد المبرم معهما والنظر في كفاءة مراجعتهما ومناقشة خطة المراجعة المقدمة منهما والموافقة عليها وتقييم أدائهما وكذلك النظر في الأمور المتعلقة بتغييرهما أو استقالتهما أو إنهاء التعاقد مع أحدهما أو كليهما وبما لا يخالف أحكام القانون.
- دراسة ملاحظات مراقبي الحسابات الواردة بتقاريرهما وبخطاب الإدارة "The Management Letter" فيما يختص بالحسابات الختامية والتقارير المرسله لإدارة البنك في نهاية العام، ثم توجيهها إلى مجلس الإدارة مصحوبة بتوصيات اللجنة.
- دراسة مدى كفاءة نظم الرقابة الداخلية بما في ذلك نظم الرقابة على مخرجات الحاسب الآلي.
- مراجعة الإجراءات المتخذة من قبل الإدارة التنفيذية للالتزام بالمعايير والضوابط الرقابية التي يضعها البنك المركزي المصري والتحقق من اتخاذ إدارة البنك للإجراءات التصحيحية في حالة مخالفتها.
- مراجعة خطط المراجعة الداخلية السنوية وإقرارها ودراسة التغييرات المطلوبة في هذه الخطط للتأكد من كفاءتها ومدى مناسبتها وكذلك متابعة تنفيذها عن طريق التقارير التي يقدمها مدير عام قطاع المراجعة الداخلية.
- مراجعة التقارير المعدة من قبل رئيس مجموعة الالتزام بالبنك وخاصة ما يتعلق بمخالفة التشريعات السارية واللوائح الداخلية والتعليمات التي يصدرها البنك المركزي المصري. وكذلك مراجعة واعتماد التقرير السنوي الذي يتعين علي رئيس مجموعة الالتزام تقديمه لمجلس الإدارة، والتأكد من شموله على ما ينص عليه القانون وما تضمنته اللوائح من متطلبات.



أعمال اللجنة خلال العام:

عدد مرات انعقاد لجنة المراجعة	5
هل تم عرض تقارير اللجنة على مجلس إدارة الشركة؟	نعم، وذلك من ضمن مهام اللجنة
هل تضمنت تقارير اللجنة ملاحظات جوهرية وجب معالجتها؟	نعم
هل قام مجلس الإدارة بمعالجة الملاحظات الجوهرية؟	نعم

بيانات العاملين بالشركة:

متوسط عدد العاملين بالبنك خلال عام 2019	6,827
متوسط الدخل السنوي للعامل خلال عام 2019	246,000

نظام الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين بالشركة:

اجمالي الأسهم المتاحة وفقاً لنظام الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين	بواقع 1% من رأس المال المُصدّر والمدفوع
اجمالي ما تم منحه من أسهم الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين خلال العام	10,541,330 سهم خلال عام 2019
عدد المُستفيدين من نظام الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين	4,242
اجمالي ما تم منحه من أسهم الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين منذ تطبيق النظام	هذا الرقم يُمثل ما تم منحه أو الإفراج عنه منذ بداية تأسيس البرنامج عام 2006 حتى عام 2019 أخذاً في الاعتبار الزيادة التي طرأت على رأس المال منذ هذا التاريخ. 91,032,963 سهم
أسماء وصفات كل من حصل على 5% أو أكثر من إجمالي الأسهم المتاحة (أو 1% من رأس مال الشركة) وفقاً للنظام	لا يوجد

المخالفات والاجراءات التي تتعلق بقانون سوق المال وقواعد القيد:

لا يوجد

بيان بتفاصيل التعاملات التي تمت مع الأطراف ذات العلاقة:

لا يوجد

بيان بالتبرعات

بلغت التبرعات في عام 2019 إجمالي 20 مليون جنيه مصري لصالح صندوق تكريم شهداء وضحايا ومفقودي ومصابي العمليات الحربية والإرهابية والأمنية واسرههم، و18.3 مليون جنيه مصري لصالح مشروع (فيروس سي)، و6 مليون جنيه لصالح جمعية امان الخير للأعمال الخيرية.

أهم تطورات بنود الميزانية وقائمة الدخل

أولاً. الميزانية (مليار جنيه مصري)

أ. البنك التجاري الدولي (مستقلة)

نسبة التغير %	31 ديسمبر 2018	31 ديسمبر 2019	
13%	342.4	386.7	إجمالي الأصول
-2%	71.4	70.2	التزامات عرضية وارتباطات
13%	106.4	119.9	قروض وتسهيلات للبنوك والعملاء
47%	115.7	170.2	استثمارات
-34%	42.0	27.6	أذون خزينة وأوراق حكومية أخرى
7%	285.3	304.5	مستحقات للعملاء
19%	1.7	2.0	مخصصات أخرى
52%	34.1	51.8	إجمالي حقوق الملكية

ب. البنك التجاري الدولي (مجمعة)

نسبة التغير %	31 ديسمبر 2018	31 ديسمبر 2019	
13%	342.4	386.7	إجمالي الأصول
-2%	71.4	70.2	التزامات عرضية وارتباطات
13%	106.4	119.9	قروض وتسهيلات للبنوك والعملاء
47%	115.7	170.2	استثمارات
-34%	42.0	27.6	أذون خزينة وأوراق حكومية أخرى
7%	285.3	304.4	مستحقات للعملاء
19%	1.7	2.0	مخصصات أخرى
52%	34.2	51.9	إجمالي حقوق الملكية



ثانيًا. قائمة الدخل (مليون جنيه مصري)

أ. البنك التجاري الدولي (مستقلة)

نسبة التغير %	1 يناير - 31 ديسمبر	1 يناير - 31 ديسمبر	
	2018	2019	
14%	37,404	42,601	عائد القروض والإيرادات المشابهة
9%	19,260	21,023	تكلفة الودائع والتكاليف المشابهة
-5%	2,411	2,281	صافي الدخل من الأتعاب والعمولات
24%	9,556	11,804	صافي أرباح الفترة بعد خصم الضرائب

ب. البنك التجاري الدولي (مجمعة)

نسبة التغير %	1 يناير - 31 ديسمبر	1 يناير - 31 ديسمبر	
	2018	2019	
14%	37,404	42,601	عائد القروض والإيرادات المشابهة
9%	19,260	21,022	تكلفة الودائع والتكاليف المشابهة
-5%	2,411	2,281	صافي الدخل من الأتعاب والعمولات
23%	9,582	11,801	صافي الدخل من العمليات المستمرة
NM	0	0	صافي الدخل من العمليات غير المستمرة
23%	9,582	11,801	حقوق المساهمين



نظرة عامة على عام 2019

مع استمرار مصر في رحلة التحول الاقتصادي الشامل، تم اتخاذ العديد من القرارات الإصلاحية وإجراء العديد من التعديلات الجذرية التي تستهدف تحسين الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية في مصر. وفي ظل هذه التغييرات، استطاع البنك التجاري الدولي أن يحقق نتائج قوية بفضل قدرة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية على قراءة الموقف قراءة صحيحة والتحلي بالسرعة والمرونة والحسم الذين تولدوا من الخبرة العميقة بالقطاع المصرفي والتي تمتد لسنواتٍ عده. وعليه، فإنه يسر مجلس الإدارة إلقاء الضوء على النتائج المالية وغير المالية التي حققها البنك خلال عام 2019. وتُعد هذا النتائج خير دليل على عمق التوجه الاستراتيجي للبنك، وقدرة الإدارة التنفيذية على تفعيل هذه الاستراتيجية على أرض الواقع عبر كافة القنوات، بدءًا من الفروع والمنصات الرقمية، وصولاً إلى مختلف إدارات البنك.

بدأ البنك التجاري الدولي عام 2019 بمركز مالي قوي بفضل استراتيجية إدارة البنك الفعالة في إدارة وتخطيط رأس المال والالتزام بمعايير منضبطة في توزيع الأرباح في ضوء رؤية سليمة لمدى تطور المتطلبات الرقابية والتنظيمية لكفاية معدلات رأس المال والتوقعات ببيادر انتعاش الاقتصاد المصري. واستنادًا على ما تقدم ومع تحقق التوقعات الاقتصادية، تم إعادة هيكلة الميزانية لتحسين العائد.

وتأكدت رؤيتنا مرة أخرى بتراجع سعر العائد حيث قام البنك المركزي المصري بخفض سعر العائد للإيداع والإقراض بمقدار 4.5% خلال عام 2019 استجابةً لاستمرار انخفاض معدلات التضخم في مصر وتحسن الأداء الاقتصادي خلال العام. ونجحت الحكومة في تحقيق فائض أولي بنسبة 2% وانعكس ذلك على تقلص العجز الكلي للموازنة من 9.7% مسجلًا 8.2% من الناتج المحلي الإجمالي خلال العام المالي 2019/2018. وبالتوازي حققت مصر أعلى معدل نمو للناتج المحلي الإجمالي منذ عام 2008/2007 مسجلًا 5.6% للعام المالي 2019/2018، كما واصل معدل التضخم انخفاضه ليُسجل أدنى مستوى منذ ديسمبر 2005 مُستقرًا عند 3.15% في أكتوبر 2019 والذي انعكس على تحسن القوة الشرائية.

ولم تقتصر عملية تخطيط استراتيجية مصرفنا المستقبلية على توقعاتنا لنتائج نجاح برنامج الإصلاح الاقتصادي في مصر فحسب، بل شملت توجهات الاقتصاد العالمي أيضًا. وإدراكًا منا لأهمية أفريقيا اقتصاديًا والذي دعمه توجه الدولة لإعادة الاندماج مع القارة الإفريقية، اعتمد مجلس الإدارة الخطة الاستراتيجية للإدارة التنفيذية بالبنك والتي يتم الإعداد لها منذ سنوات، ليقوم البنك خلال عام 2019 بالبدء في تنفيذ خارطة الطريق لتوسيع نشاطه خارج النطاق الجغرافي المحلي والتي منحت مصرفنا الأسبقية التنافسية.

وقد تطلب التوجه الاستراتيجي للبنك بما يتسق مع التغييرات والتطورات العالمية في مجال الخدمات المصرفية صياغة الرؤية الجديدة للبنك ورسالته للأعوام القادمة، والتي يُشرفنا عرضها كاملةً من خلال هذا التقرير.

الرؤية

أن نكون دائمًا في طليعة التغيير، نبني للمستقبل وتُصبح طموحاتنا حقيقة واقعة.



الرسالة

منح عملائنا رفاية الخدمات المصرفية المبتكرة من خلال منصة مالية متكاملة تُحوّل خدماتنا المصرفية التقليدية إلى حلول مالية تواكب التطور التكنولوجي وتتسم بالبساطة وشمولية الانتشار وسهولة التواصل مع العملاء، وذلك من خلال الاستثمار في مواردنا البشرية والبنية التكنولوجية الرقمية.

استراتيجية البنك

يَعكف مجلس الإدارة دائماً على وضع استراتيجية طموحة اعتماداً على ثقته القوية في قدرة ومرونة إدارة البنك والعاملين به في التواكب السريع مع المُستحدثات غير المُتوقعة في بيئة العمل المُحيطة والتزامهم الدائم لخلق وتحقيق القيمة المُضافة المرجوة لكافة الأطراف المُرتبطة بنطاق نشاطه المصرفي.

وانطلاقاً من ذلك، واصل البنك ضخ الاستثمارات لتطوير نُظم مُعالجة وتحليل البيانات وتحديث البنية التكنولوجية للبنك وتزويده بأحدث ما توصلت إليه التقنيات الرقمية والآلية في قطاع الخدمات المصرفية، وذلك بالتوازي مع التطوير المُستمر لقدرات ومهارات فريق العمل.

الأنشطة التجارية الرئيسية

ونحن نضع صوب أعيننا الهدف الأساسي لمواصلة بناء بنك قوي يوفر لعملائه الرفاهية المصرفية، يواصل البنك ممارسة نشاطه بانتهاج طُرُق مُبتكرة للوصول بخدماته المصرفية إلى آفاق جديدة والتوسع في مُختلف مجالات العمل المصرفي. ولذلك، نحرص على التجديد الدائم للنُظم والتطبيقات الرئيسية المُستخدمة، والترويج المُنتظر، إعادة تصميم وهندسة العمليات وتحقيق الانسيابية الأمل لسير العمليات، واستخدام البيانات التحليلية، والفكر الرقمي، وابتكار قنوات جديدة لتوصيل خدماتنا ومنتجاتنا.

ويدعم عملية التحول الاستراتيجي التخطيط السليم لمكونات الميزانية وإدارتها بشكلٍ مرّن وفعال بما يتلاءم مع العوامل الاقتصادية والمؤشرات المُتوقعة. فبتراجع إقبال الشركات على الاقتراض في ظل ارتفاع سعر العائد الذي استمر حتى مُنتصف العام المالي 2019 وبدء وتيرة الانخفاض ابتداءً من الربع الثالث، ركزت إدارة البنك على تنمية محفظة الودائع لتتبع مصادر التمويل، وإعادة هيكلة الميزانية لتصبح أكثر مرونة وفاعلية لتحقيق الإيرادات والأرباح المنشودة استعداداً للانخفاض المُرتقب لأسعار العائد على الإقراض.

التحول الرقمي

يواصل البنك التجاري الدولي استراتيجية التحول التكنولوجي والتي بدأها منذ سنوات مُحققاً الأهمية على مُستوى القطاع المصرفي في مصر في الدخول إلى عالم المُستقبل الرقمي والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، وتقنية (Blockchain)، ونُظم الحوسبة السحابية (Cloud)، ومُعالجة وإدارة وتحليل البيانات الضخمة (Big Data)، والتي يضعها البنك على قائمة أولوياته. حيثُ تم تطوير وتنظيم عملية جمع المعلومات وتحليلها والتي ستمنح إدارة البنك المعرفة الكمية لدعم اتخاذ القرار فيما يتعلق بوضع الاستراتيجيات المُناسبة والتخطيط الأمل للعمليات ورفع الكفاءة التشغيلية بالبنك. وهذا البناء سيسمح للبنك تحقيق الأهداف الرئيسية الاستراتيجية والتقدم نحو تواجده على الساحة العالمية.

على صعيد خدمة العملاء، يقوم البنك بتوفير باقة متكاملة من الحلول والمنتجات التي تتميز بسهولة الاستخدام من أجل تسهيل تنفيذ المُعاملات البنكية والمالية في أي وقت ومن أي مكان ووفقاً لأعلى درجات الأمن والحماية الإلكترونية.

أطلق البنك التجاري الدولي خلال عام 2019 خدمة تواصل جديدة للعملاء عن طريق خدمة المحادثة المصرفية الذكية (Chatbot) تحت اسم 'نكي' (Zaki Chatbot)، ليصبح بذلك أول بنك في القطاع المصرفي المصري يُطلق هذه الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) من خلال الموقع الإلكتروني للبنك وشبكة التواصل الاجتماعي (Facebook Messenger). وتعمل هذه الخدمة على توفير المعلومات للمستخدمين - سواء كانوا من عملاء البنك أو غيرهم - عن أحدث الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها البنك، وكذلك أماكن الفروع وماكينات الصراف الآلي. وتعد الخدمة الجديدة إحدى أهم الركائز في دعم التحول الرقمي لما لديها من قدره على تخزين البيانات واستخدام تقنية

(Machine Learning) لمساعدة البنك في الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة لكل عميل.

ولأن مبادرات الشمول المالي سٌساهم بشكلٍ كبير في دفع عجلة النمو الاقتصادي في مصر، يعمل البنك على تطوير خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول من خلال تطبيق المحفظة الذكية (CIB Smart Wallet) وإتاحتها لمختلف شرائح وفئات المجتمع سواء المُعاملين أو غير المُعاملين مع القطاع المصرفي لتنفيذ عمليات دفع الفواتير، والشراء من التجار باستخدام تقنية رمز الاستجابة السريع (QR Code)، وتحويل الأموال بسرعة وأمان وبتكلفة منخفضة نسبيًا مقارنةً بتكلفة الخدمات المصرفية الأخرى. ويحتل البنك صدارة القطاع المصرفي كأعلى مُعدل نشاط لخدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول من خلال تطبيق المحفظة الذكية في السوق المصري بنسبة بلغت 18%، وقيمة مُعاملات بلغت 1.4 مليار جنيه في عام 2019.

وقد جني البنك ثمار الجهود المبذولة في مبادرات التحول الرقمي؛ حيث احتل المرتبة الأولى بالقطاع المصرفي المصري في تقديم خدمة التحويلات الرقمية المحلية عبر غرفة المقاصة الإلكترونية (ACH)، بينما بلغت حصته منفردًا 25% من سوق الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت والهاتف المحمول في مصر.

وفي إطار الجهود المبذولة لتعزيز ودفع حلول تكنولوجيا الخدمات المالية، قام البنك بتكثيف أنشطته لتلبية احتياجات الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا الخدمات المالية (fintech) من خلال دعم المشروعات الناشئة، حيث يعمل البنك على تنظيم ورش العمل وتقديم الاستشارات سعيًا إلى تزويد الشركات الناشئة بمجموعة من الإرشادات التوجيهية التي تُساهم في تحقيق النجاح المنشود. كما يعمل البنك على إقامة شراكات جديدة من خلال برنامج دعم وتشجيع رواد الأعمال (Entrepreneurs Engagement Program (EEP)) التابع للبنك، والذي يقوم بدعم الشركات الناشئة المُتخصصة في تكنولوجيا الخدمات المالية والتي تقدم حلول مالية مُبتكرة يتم تحويلها إلى مجموعة من المُنتجات. كما ينظم البنك أيضًا مجموعة من المُسابقات الداخلية لتشجيع أصحاب الأفكار الإبداعية، حيث يتنافس خلالها فرقًا من موظفي البنك من مُختلف الإدارات والمستويات الوظيفية. وخلال عام 2019، قام البنك بتنظيم 35 فاعلية استضافت أكثر من 30 مُرشد توجيهي لتقديم ما يروا عن 150 ساعة تدريب، كما تم التفاعل مع أكثر من 150 شركة ناشئة ودخل البنك في محادثات مُتقدمة مع أكثر من 10 شركات.

على الصعيد التشغيلي، يواصل البنك تركيزه على زيادة مُعدلات التحول الرقمي والتحكم الآلي إلى جانب مواصلة ترشيد وخفض التكاليف وتعظيم مُعدلات نمو الإيرادات، حيث نجحت قنوات الخدمات الإلكترونية في ترشيد التكاليف الإجمالية بواقع 2.2 مليار جنيه بنهاية ديسمبر 2019، وهو زيادة في نسبة التوفير بواقع 22% عن العام الماضي.



ولعبت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دورًا حيويًا في ميكنة جزء كبير من المعاملات الورقية التي تتم من خلال فروع البنك ليتم تقديمها عن طريق خدمة الإنترنت البنكية، حيث بلغ معدل ميكنة معاملات دفع كروت الائتمان والتحويل الداخلي والتحويل الخارجي 91% و76% و39% على التوالي.

وفي إطار جهود الارتقاء بخدمات مركز الاتصالات، تم تطوير الخدمة الصوتية عبر الهاتف (IVR). حيث ارتفع معدل ميكنة المعاملات لتصل إلى 84% من المعاملات القابلة للميكنة، وهو ما أثمر عن تعظيم إنتاجية ممثلي خدمة العملاء وكذلك ترشيد التكاليف التشغيلية لمركز الاتصالات. كما استطاع البنك تحقيق معدلات ميكنة مرتفعة لعمليات السحب والإيداع من خلال شبكة ماكينات الصراف الآلي التي بلغ إجماليها 1,012 ماكينة مُتصِّدراً بذلك بنوك القطاع الخاص ومحتلاً المركز الثالث في القطاع المصرفي- حيث بلغ معدل ميكنة المعاملات من الفروع للإيداع (أقل من 10 آلاف جنيه) ولل سحب (أقل من 20 ألف جنيه) نسبة 95% و98% على التوالي. كما انعكست استراتيجية التحول الرقمي التي يتبناها البنك بمرود إيجابي على مختلف القطاعات التشغيلية خلال عام 2019، ومن بينها قطاع المعاملات المصرفية الدولية (Global Transaction Banking ((GTB)). كما يواصل البنك تقديم أحدث الحلول الشاملة في سوق خدمات المدفوعات الإلكترونية بالإضافة إلى باقة الحلول الرقمية في الإدارة النقدية. وخلال العام، احتل البنك الصدارة بين البنوك المصرية من حيث حصته السوقية في خدمات التحويلات الرقمية المحلية من خلال خدمات منظومة غرفة المقاصة الآلية للخصم المباشر بالإضافة المباشرة.

وتُعد منصة خدمات التمويل التجاري الإلكترونية بالبنك التجاري الدولي أبرز قنوات التجارة الإلكترونية في السوق المصري، حيث تُتيح للعملاء مجموعة من المميزات؛ أهمها إجراء وإدارة أنشطة التمويل التجاري إلكترونياً في وقت قياسي وبتكلفة أقل، وتوفير معلومات تتسم بالوضوح والشفافية حول كافة المعاملات، فضلاً عن استبدال المعاملات الورقية بالمعاملات الإلكترونية. وقد سجل البنك تحسن نسبة استخدام منصة خدمات التمويل التجاري الإلكترونية لتبلغ 27% حتى ديسمبر 2019.

وفي إطار جهود وزارة المالية المصرية للتحويل إلى تفعيل التحصيل الإلكتروني لتشمل كافة المدفوعات الحكومية، قام البنك التجاري الدولي بالتنسيق مع شركة (E-Finance) -وهي الشركة الرائدة في تطوير وتشغيل منصات وقنوات الدفع الإلكتروني الحكومي- بتقديم خدمات دفع رسوم الجمارك والضرائب والمدفوعات الحكومية الأخرى من خلال بوابة الدفع الإلكتروني (E-pay Portal)، وعبر منصات البنك الإلكترونية لتصل مشاركة البنك من خلال عُملائه إلى 35 ألف عملية بنسبة 32% من إجمالي العمليات التي تمت في خلال عام 2019.

وفي إطار سعيه الحثيث إلى نجاح مبادرات التحول الرقمي، حرص البنك التجاري الدولي على المشاركة في العديد من فرق العمل الدولية والإقليمية، من بينها المنتدى الاقتصادي العالمي (إفريقيا) ((World Economic Forum (Africa))، وانضم إلى تحالف "إفريقيا الذكية" (Smart Africa)، كما شارك ضمن فريق عمل الاقتصاد الرقمي للاتحادين الأوروبي والإفريقي ((European and African Union's Digital Economy Task Force (EU AU DETF)). بالإضافة إلى ذلك، عقد البنك شراكة مع جامعة (Carnegie Mellon University)، وهي الجامعة الدولية الرائدة في علوم معالجة البيانات، وذلك لتقديم دورات عملية بدراسة حالة البنك لتقديمها لطلبة برنامج ماجستير علوم تكنولوجيا المعلومات الدارسين في العاصمة الرواندية، كيجالي. كما قام البنك بالتعاون مع (JP Morgan Chase) بالإضافة إلى 160 مؤسسة بنكية أخرى من أجل تطوير شبكة معلومات (Interbank Information Network (IIN)) باستخدام تقنية (Blockchain)، والتي تتيح للتجار تبادل المعلومات بالتوقيت اللحظي المباشر وبالتالي تسهيل وتسريع عملية اعتماد المعاملات الإلكترونية الدولية في العديد من الأسواق الحيوية حول العالم.

وانطلاقاً من الخبرات الواسعة التي اكتسبها البنك بفضل تبني وتطبيق أحدث المبادرات التكنولوجية، قام البنك المركزي المصري بتوجيه الدعوة للبنك التجاري الدولي من أجل الانضمام إلى فريق عمل مشروع مبادرة "اعرف عميلك" الإلكترونية (eKYC)، حيث يقوم الفريق بدراسة تطبيق تكنولوجيا ((Distributed Ledger Technology (DLT)) المتعارف عليها بـ (Blockchain). وبالتوازي مع ذلك، يقوم البنك باعتباره عضواً في مجموعة (R3) العالمية المتخصصة في تطوير أحدث تكنولوجيا الخدمات البنكية المتعمدة على تكنولوجيا (DLT)، بالاستفادة من منصة (R3) مفتوحة المصدر وتكنولوجيا (DLT) لتطوير تطبيقات التمويل التجاري، ونظام تحويل الأموال (SWIFT)، الأمر الذي سيعود بالنفع ليس فقط على البنك ولكن أيضاً على القطاع المصرفي المصري ككل.

وتقديرًا لجهوده الكبيرة، فاز فريق التحليل وإدارة البيانات بالبنك بجائزة (Digital Edge 50) لعام 2019 من مؤسسة (International Data Group) عن برنامج محاكاة دورة المعاملات المصرفية للتعامل داخل الفرع، ضمن فئة الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) والحوسبة المعرفية (Cognitive Computing). وبالإضافة إلى ما سبق، اعتمدت كلية هارفارد للأعمال (Harvard Business School) ضمن مناهجها دراسة حالة عن خطط التحول الرقمي لمنظومة معالجة البيانات بالبنك التجاري الدولي.

توسّعات انشباط خارج النطاق المحلي

تهدف استراتيجية البنك في التواجد خارج النطاق المحلي إلى تنمية أعماله وتعزيز هيكله المالي وتوزيع مصادر دخله. وفي هذا الإطار، ارتأت إدارة البنك أن القارة الإفريقية - وبخاصة دول شرق إفريقيا - تُمثّل فرص نمو مناسبة للبنك لكونها الامتداد الجغرافي الطبيعي لمصر. كما تُعدّ دول شرق إفريقيا سوقاً غنية لمجموعة كبيرة من المنتجات المصرية، وتحظى بعددٍ من المقومات الاستثمارية الجذابة مدعومة بالمناخ السياسي المُستقر وفقاً لمؤشر المخاطر السياسية الذي استحدثه البنك مؤخرًا. إضافةً إلى ما سبق، فإن هذه الدول تحظى بالاستفادة من اتفاقية منطقة التجارة الحرة للقارة الإفريقية (African Continental Free Trade Area (ACFTA)). كما تتمتع هذه الأسواق بسجلٍ حافلٍ من الإنجازات في ملف الشمول المالي والتحول الرقمي، الأمر الذي سيعمل البنك جاهداً من أجل تعظيم المردود الإيجابي من خلال التواجد في هذه الدول.

ولهذه المقومات، عكفت إدارة البنك خلال الثلاث سنوات الماضية على تطوير الخطة الاستراتيجية للتوسّع في إفريقيا من خلال دراسة متأنية لاختيار أفضل الفرص المواتية لمصرفنا والتي تتسق مع خطة توسّع النشاط الجغرافي. وقد أثمر تطبيق خطة البنك الطموحة على إنشاء مكتب تمثيل في أديس أبابا عاصمة جمهورية إثيوبية الفيدرالية الديمقراطية بدأ العمل به منذ يوليو 2019. يُعدّ السوق الإثيوبي يمن أكبر أسواق إفريقيا جذباً، حيث سجلت إثيوبيا أعلى معدلات نمو الناتج المحلي على مستوى العالم خلال السنوات السابقة. ويتطلع البنك إلى توظيف مكتب التمثيل الجديد في تحقيق سبق الريادة في السوق الإثيوبي بمجرد إتاحة فرص الاستثمار للمستثمرين الأجانب بالقطاع المصرفي الإثيوبي. ويعمل البنك في المرحلة الراهنة على دراسة السوق من خلال جمع المعلومات وتحليلها لترسيخ تواجده ودعم عملاء البنك الذين يقومون بتصدير منتجاتهم إلى إثيوبيا. ونحن على أعتاب استكمال إجراءات الاتفاق النهائي لصفقة تحالفٍ ستتيح لمصرفنا الدخول إلى السوق الاقتصادي في دولة كينيا.



المبادئ المصرفية المسؤولة

يولي البنك التجاري الدولي اهتمامًا كبيرًا إلى اعتناق المبادئ المصرفية المسؤولة، ويأتي على رأس قائمة أولويات البنك الالتزام التام بأعلى مستويات الشفافية وفقًا لأفضل الممارسات العالمية.

الاستدامة البيئية، والمجتمعية، ومبادئ الحوكمة (Environmental, Social, Governance)

يؤمن البنك إيمانًا راسخًا بأنه يحتم على كل مؤسسة أن تتسم بالمسؤولية في كافة القرارات التي تتخذها، وذلك ابتغاءً لصالح المجتمعات المحيطة بأعمالها، والبيئة، والمساهمين. ومن هذا المنطلق، فإن البنك التجاري الدولي يلتزم بتطبيق نهج الاستدامة التقدمية (Progressive Sustainability approach) من خلال القنوات المترابطة: البيئة، والمجتمع، والاقتصاد، حيث يؤثر النمو السكاني المقترن بالتطورات التكنولوجية على كوكبنا بطرق مختلفة، وقد تصدرت العديد من القضايا المشهد العالمي مثل تغير المناخ، وتدهور النظم الطبيعية، وارتفاع معدلات الهجرة. لقد أثبتت الاستدامة التقدمية أنها السبيل الأساسي للحد من الآثار السلبية للمشاكل البيئية والاجتماعية من خلال الابتكار وزيادة المساواة وتوفير الفرص لحياة متوازنة.

الاستدامة البيئية

يعتز البنك التجاري الدولي بالخطوات الملموسة التي تم اتخاذها في إطار مبادرات الاستدامة البيئية على مدار السنوات الماضية، وقد انعكس ذلك في القرارات والأنشطة والمبادرات التي كانت بمثابة نقطة تحول لترسيخ مكانة البنك على الساحتين المحلية والدولية كمؤسسة مصرفية تُركز على تعظيم المردود الإيجابي للمجتمعات المحيطة بأعمالها إلى جانب الحفاظ على البيئة.

وفي إطار الجهود المبذولة، قام البنك بتعزيز وتنمية أعماله في مجال الاستدامة من خلال توظيف موارده المتنوعة بشكل لا يمثل تهديدًا ولا ينتج عنه مخاطر بيئية.

- قياس البصمة الكربونية - في ضوء الاهتمام العالمي بقضية التغير المناخي باعتباره أحد التحديات التي تتطلب اتخاذ إجراءات فورية، قرر البنك قياس البصمة الكربونية الناتجة عن عملياته التشغيلية اليومية لتحديد أثرها المباشر وغير المباشر على البيئة. وفي هذا السياق، تم إطلاق التقرير الموحد الخاص بالبصمة الكربونية في جميع فروع ومقرات البنك والذي أظهر أن الانبعاثات الكربونية الناتجة عنه بلغت 36.373 مليون طن متري في السنة. ولذلك قام البنك بوضع خطة تهدف إلى الحد من الانبعاثات الكربونية بنسبة 10% (1,800 مليون طن متري) بحلول عام 2025.

- كفاءة استهلاك الطاقة - قام البنك بتبني معايير نُظّم إدارة الطاقة للكشف عن معدلات استهلاك الطاقة ومعرفة الطرق الفعالة لإدارتها. وستُعزز تلك الخطوة من فرصة حصول البنك على شهادة (الأيزو) (ISO) لنُظّم إدارة الطاقة وسوف تُساعد كذلك في أوجه استهلاك الطاقة فضلًا عن خفض التكاليف بصفة عامة وتعزيز مؤشرات كفاءة استهلاك الطاقة. ويفضل المبادرات العديدة التي أطلقها البنك لترشيد استهلاك الطاقة، شهد عام 2019 انخفاض معدل استهلاك الكهرباء بنسبة 3% مقارنةً بعام 2018.

- رصد مستويات الضوضاء - في إطار التزام البنك بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لحماية موظفيه، قام البنك بإعداد تقرير لرصد مستويات الضوضاء في الفروع الخمسة الأكثر ازدحامًا في القاهرة، والجيزة والإسكندرية. وتم تنفيذ التوصيات التي جاءت بالتقرير، حيث تضمنت أعمال الصيانة والبناء والتركيب الضرورية للحد من التلوث الضوضائي. كما أظهرت النتائج



نجاح البنك في الحد من مستويات التلوث الضوضائي بمتوسط 10-12 (ديسيبل) لكل فرع، مما يعني تراجع مستويات الضوضاء إلى الحدود الآمنة وفقاً للمعايير الدولية.

- الحد من المخلفات وإدارة الموارد - حرصاً من البنك على تحويل فروعه ومقراته لمنشآت صديقة للبيئة، قام البنك بتركيب صنابير موفرة للمياه، وتبني أنظمة لإدارة المخلفات الإلكترونية والورقية، بالإضافة إلى بيع المخلفات الورقية للشركات حديثة النشأة والتي تعمل في مجال تدوير المخلفات، فضلاً عن تشجيع استخدام الأكياس البلاستيكية القابلة للتحلل إلى جانب إطلاق تطبيق على الهاتف المحمول مُصمّم خصيصاً لتحفيز الموظفين على مشاركة السيارات في الانتقال من وإلى مقرات وفروع البنك.

- دار زوارة البيئي والثقافي بمحمية وادي الريان بالغفوم - تم تنفيذ هذا المشروع في إطار التعاون بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومشروع البرنامج البيئي للتعاون المصري الإيطالي ووزارة البيئة بهدف خلق وجهة جديدة للسياحة البيئية تركز على تنوع الموارد الطبيعية والثقافية بالمنطقة. وبالإضافة إلى تأثيره الإيجابي على المستوى الاجتماعي والبيئي والاقتصادي، يتيح هذا المشروع للبنك فرصة مواعاة المبادرات البيئية التي أطلقها داخل مقراته وفروعه مع المبادرات المجتمعية خارج البنك، وهو ما يمكنه من عقد الشراكات مع كبرى المؤسسات العالمية الرائدة لتعزيز سبل التعاون بينهم وتحقيق أقصى استفادة مُمكنة لجميع الأطراف ذات العلاقة.

عقد الشراكات لتحقيق التنمية المُستدامة

قامت جميع الأطراف ذات العلاقة بإشادة مجهودات البنك خلال عام 2019 على خلفية مشاركته في العديد من المبادرات وتطبيق عدد من النظم المُتعلقة بتحقيق أهداف التنمية المُستدامة.

- المبادئ المصرفية المسؤولة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP-FI) - في إطار عضويته بالمبادرة المالية لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، يعكف البنك التجاري الدولي بالتعاون مع عدد من المؤسسات المالية المحلية والإقليمية والدولية على تعزيز ممارسات الاستدامة في القطاع المالي حول العالم. فقد قام البنك، بالتعاون مع قائمة تضم 29 من أبرز البنوك الرائدة عالمياً باستحداث وصياغة المبادئ المصرفية الخاصة بمبادرة (UNEP-FI) وهي المبادئ الأولى من نوعها للقطاع المصرفي والتي تهدف إلى تأصيل ممارسات المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة ضمن الأعمال اليومية للبنك. ويُعد البنك أحد أول الأعضاء المؤسسين ممن قاموا بالتوقيع على المبادئ المصرفية المذكورة وذلك في إطار التزامه بمطابقة عملياته التشغيلية مع أهداف التنمية المُستدامة للأمم المتحدة (Sustainable Development Goals) وكذلك اتفاقية باريس للمناخ (Paris Agreement on Climate Change). ويتوقعه على المبادئ المصرفية، ينضم البنك التجاري الدولي إلى تحالف يضم 130 مؤسسة مصرفية حول العالم، بإجمالي أصول تروى على 47 ترليون دولار، وذلك تأكيداً على الدور الحيوي الذي تلعبه تلك المؤسسات في المساعدة على تحقيق مُستقبل أكثر استدامة.

- فريق عمل الاقتصاد الرقمي (Digital Economy Task Force) - يُعد البنك المؤسسة المصرية الوحيدة التابعة للقطاع الخاص التي يتم اختيارها لعضوية "فريق عمل الاقتصاد الرقمي" (DETF)، وهو شراكة بين الاتحادين الأفريقي والأوروبي. وتمثل هذه الخطوة تأكيداً على مكانة البنك الرائدة وجهوده في تطوير القطاع المالي ودعم التحول الرقمي. ويتكون "فريق عمل الاقتصاد الرقمي" من مجموعة متنوعة من الأطراف ذات العلاقة، مثل الجهات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني والمؤسسات المالية والمؤسسات التتموية ومؤسسات القطاع الخاص بهدف تحقيق التكامل وترسيخ أطر التعاون بين



مختلف بلدان القارة الأفريقية. ويتطلع فريق عمل الاقتصاد الرقمي من خلال هذه المنصة إلى تحقيق أهدافه عبر تطوير السياسات والتوصيات اللازمة لإنشاء جهات تنسيقية على المستويات المحلية والإقليمية والقارية لضمان توحيد الجهود بين المبادرات قيد التنفيذ.

مؤشرات الاستدامة

- مؤشر الاستدامة (FTSE4GOOD) التابع لمؤسسة (فاينانشيال تايمز (Financial Times) - تم إدراج البنك التجاري الدولي على مؤشر FTSE4GOOD للعام الرابع على التوالي.
- مؤشر البورصة المصرية للتنمية المستدامة - تصدر البنك قائمة مؤشر البورصة المصرية للتنمية المستدامة (2019) للعام الخامس على التوالي.
- مشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية (Carbon Disclosure Project) - يُعد البنك أحد الأعضاء المُدرجين بالمبادرة التابعة لمشروع الإفصاح عن الانبعاثات الكربونية، وهو برنامج يهدف إلى الحد من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن أنشطة الشركات للتخفيف من مخاطر تغير المناخ. ويقوم المشروع بإدراج المؤسسات التي تقدم تقارير الإفصاح التي تتسم بالشفافية في تقريرها السنوي وفقاً لتقييم كل منها.
- مؤشر (بلومبرج) للمساواة بين الجنسين (Bloomberg Gender Equality Index) - تم إدراج البنك على مؤشر (بلومبرج) للمساواة بين الجنسين لعام 2020 للعام الثاني على التوالي.

مجموعة عمل التنمية المستدامة (Corporate Sustainability Task Force)

وفي إطار التزامه بدمج ممارسات ومعايير الاستدامة البيئية بجميع عملياته، قام البنك خلال عام 2019 بتأسيس مجموعة عمل التنمية المستدامة، ترأسها عضو مجلس إدارة غير تنفيذية وعضوية ستة أعضاء يجتمعون أربع مرات على الأقل سنوياً. وتقوم المجموعة بعقد العديد من ورش العمل والاجتماعات الدورية بهدف رفع الوعي لدى الموظفين بجميع أنشطة ومبادرات الاستدامة التي يتبناها البنك، فضلاً عن ترسيخ ثقافة الاستدامة لدى كل فرد منهم على المستوى الشخصي.

وقد أثمرت هذه الجهود عن قيام أحد موظفي البنك بفرع بورسعيد بجمع التمويل اللازم لشراء وزراعة أكثر من 2,000 شجرة في أنحاء المحافظة. كما نجح فريق العمل بفرع بورسعيد في الحد من الآثار السلبية على البيئة من خلال تقليل حجم الانبعاثات الكربونية وتعزيز خطة التحول الرقمي للتجربة البنكية، حيث ساهمت خطة التحول الرقمي في تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية ليثمر عن توفير أكثر من 70 ألف ورقة خلال عام 2019، كما تصدر الفرع قائمة فروع CIB في زيادة عدد المشتركين بخدمة كشف الحساب الإلكتروني، حيث نجح في إصدار 9,500 كشف حساب إلكتروني خلال عام واحد فقط. علاوة على ذلك، تصدر فرع بورسعيد قائمة الفروع من حيث عدد المشتركين بتطبيق المحفظة الذكية حيث بلغ عدد المشتركين 463 مشترك بنهاية 2019. بالإضافة إلى ذلك، قامت إدارة الفرع بتقليل عدد ساعات تشغيل التكييف المركزي، مما أثمر عن انخفاض تكلفة فاتورة الكهرباء بنسبة 13% في 2019.



التنمية المجتمعية

يعكف البنك التجاري الدولي على تنمية المجتمعات المحيطة بأعماله وذلك من خلال دعم وإطلاق العديد من مبادرات التنمية المجتمعية التي تهدف إلى تلبية احتياجات مختلف شرائح وفئات المجتمع المصري وبصفة خاصة الفئات الأكثر احتياجًا. وتتمثل جهود المسؤولية الاجتماعية في البنك في ثلاثة محاور رئيسية، وهي برنامج المسؤولية الاجتماعية، ومؤسسة البنك التجاري الدولي، ودعم الرياضة وأبطال الرياضات المختلفة.

المسؤولية الاجتماعية

عكف البنك على التوسع بأنشطة ومبادرات المسؤولية الاجتماعية خلال عام 2019 سعياً لزيادة عدد المستفيدين من تلك المبادرات المتنوعة، حيث قام البنك بتنفيذ مجموعة مختلفة من المشروعات وكذلك ساهم بدعم المبادرات التي تتبناها منظمات أخرى متخصصة في مجالات التنمية المجتمعية.

الأنشطة الاجتماعية

- (كيدزانيا) - بدأت علاقة التعاون بين البنك ومدينة (كيدزانيا) الترفيهية عام 2013، ومنذ ذلك الحين، يُنظم البنك سنويًا العديد من الرحلات لأكثر من 150 طفلًا من أبناء المناطق الأكثر فقرًا وذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى الذين يعانون من مشكلات صحية.
- اليوم العالمي للتوحد/ الجمعية المصرية لمتحدي الإعاقة والتوحد - واصل البنك رعايته للاحتفالية السنوية التي قامت بتنظيمها الجمعية المصرية لمتحدي الإعاقة والتوحد، فضلاً عن رعاية "اليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد" في مصر لعام 2019. كما قام البنك بإضاءة مقره في القرية الذكية وعدد من فروع باللون الأزرق تضامناً مع اليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد.
- مبادرة "بيننا" - للعام الرابع على التوالي، حافظ البنك على دوره الفعال كممول ومساهم رئيسي لمبادرة "بيننا" المبنية على بروتكول تعاون بين البنك ووزارة التضامن الاجتماعي لتفعيل الدور التطوعي للشباب في المجتمع من أجل دعم وتطوير ومراقبة جودة خدمات الرعاية المجتمعية، والتي نجحت في جذب الآلاف من المتطوعين بجميع أنحاء الجمهورية بهدف المساعدة في دور الأيتام، والمسنين، وذوي الاحتياجات الخاصة.

الأنشطة الثقافية

- ساقية الصاوي الثقافية - واصل البنك دعمه الممتد لمختلف الأنشطة الفكرية والثقافية والاجتماعية التي نظمتها ساقية الصاوي خلال عام 2019.
- (بينالي) القاهرة الدولي بعنوان "تحو الشرق" - انطلقت فعاليات (بينالي) القاهرة الدولي لعام 2019 بعد توقف دام 8 سنوات، وذلك بمشاركة 80 فنان من 50 دولة. وتم عرض الأعمال الفنية في أماكن ذات طابع تاريخي وثقافي في جميع أنحاء القاهرة وهي قصر الفنون، وقصر عائشة فهمي، ومتحف الفن المصري الحديث ومجمع الفنون بالزمالك.
- مركز الإسكندرية لتجميل المدينة - احتفل مركز الإسكندرية لتجميل المدينة هذا العام بالذكرى السنوية العشرين لتأسيسه تحت رعاية البنك التجاري الدولي. ويُعد المركز أحد ركائز المجتمع السكندري حيث يهتم بتدريب الفنانين من المجتمع المحلي والفنانين من ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرهم من أفراد المجتمع لحماية التراث الفني للمدينة ونشر الفن في جميع أرجاءها.

- قام البنك للعام الثالث على التوالي برعاية أحدث نسخة من سلسلة المعارض السنوية الناجحة التي تُقام في الأماكن ذات الطابع الأثري القديم في مصر. وخلال نسخة عام 2019، تم تنظيم المعرض بالتعاون مع وزارة الآثار واختيار شارع المعز، المُصنف كأحد أهم مواقع التراث من قِبَل منظمة اليونسكو، لاحتضان الأعمال الفنية لأكثر من 20 فنان مصري لتتحول ساحات العرض إلى معرض تشكيلي مفتوح.

مؤسسة البنك التجاري الدولي

تم إنشاء مؤسسة البنك التجاري الدولي كمنظمة غير هادفة للربح بموجب قرار وزارة التضامن الاجتماعي رقم 588 في عام 2010. وتهدف المؤسسة إلى تحسين مستوى خدمات الرعاية الصحية للأطفال الأكثر احتياجًا في مصر من خلال الدخول في شراكات مثمرة مع أبرز مؤسسات الرعاية المتخصصة في هذا المجال. ولا تتوقف جهود البنك عند تقديم التبرعات فحسب، بل تشمل أيضًا متابعة نتائج المشروعات التي أطلقها فضلاً عن تخصيص حساب بنكي لجمع التبرعات وكذلك الالتزام بتخصيص 1,5% من صافي أرباح البنك بصورة سنوية لدعم أعمال ومبادرات المؤسسة.

وحرصًا على تخفيف العبء على الأسر الأشد احتياجًا، تحرص المؤسسة على التعاون الفعال مع مقدمي خدمات الرعاية الصحية المجانية من القطاع الخاص والعام وغير الحكومي بهدف توسيع نطاق تقديم الخدمات مع تعظيم الفائدة من تلك المبادرات من خلال تحقيق نتائج مستدامة ذات مردود إيجابي.

وخلال السنوات الماضية، قامت مؤسسة البنك التجاري الدولي بتوسيع النطاق الجغرافي للأنشطة والمبادرات الخاصة بها لتشمل مختلف الأقاليم والمحافظات المصرية. وفي عام 2019، خصّصت المؤسسة ميزانية إجمالية قدرها 144 مليون جنيه تم توجيهها لشراء المعدات الطبية، وتغطية مصاريف العمليات الجراحية والعلاج والتكاليف التشغيلية لمقدمي خدمات الرعاية الصحية، فضلاً عن تمويل القوافل الطبية. وقد بلغ إجمالي ما تم إنفاقه خلال العام 90,15 مليون جنيه لتمويل عشرين مشروع يخدم مئات الآلاف من الأطفال المصريين في مختلف محافظات الجمهورية.

لمعرفة المزيد عن مشروعات، يُرجى الاطلاع على التقرير السنوي الخاص بمؤسسة البنك التجاري الدولي المُتاح على الموقع الإلكتروني للبنك التجاري الدولي.

دعم الرياضة

انطلاقًا من المردود الإيجابي لدعم المواهب الشابة من أبطال رياضة الاسكواش في مصر، والذي ساهم في ترسيخ مكانة مصر على الساحة العالمية، جدد البنك دعمه ورعايته لرياضة الاسكواش خلال عام 2019 على نطاق أوسع لتعزيز حجم الإنجازات التي يحققها اللاعبون في مختلف المحافل الدولية.

- رعاية بطولات الاسكواش - قام البنك بتعزيز دعمه لرياضة الاسكواش لفتح المجال أمام المزيد من المواهب المصرية الشابة لإحراز مراكز مُتقدمة في تصنيفات الاتحاد الدولي للاسكواش. وكانت من أبرز البطولات التي قام البنك برعايتها خلال عام 2019، بطولة العالم للاسكواش سيدات و بطولة مصر الدولية المفتوحة للاسكواش رجال التا أقيمتا في نفس الموعد والمكان تحت سفح أهرامات الجيزة وشهدا مشاركة 64 لاعبة و 48 لاعباً. وتميزت بطولة العالم للاسكواش سيدات عن سابقتها بأنها كانت المرة الأولى في تاريخ الألعاب الرياضية التي يفوق مجموع جوائز بطولة السيدات بطولة الرجال، وقد بلغ إجماليها 430 ألف دولار، بينما بلغ مجموع جوائز بطولة الرجال 185 ألف دولار. وتُعد تلك الخطوة سابقة في المساواة بين الجنسين فيما يتعلق بالحصول على الجوائز على الساحة الرياضية الدولية وفرصة حقيقية لتمكين المرأة في مجال الرياضة.

- رعاية الاتحاد المصري للاسكواش - واصل البنك التجاري الدولي رعايته للاتحاد المصري للاسكواش للعام الثامن على التوالي. كما قام البنك أيضًا برعاية بعض البطولات الدولية للفريق القومي للرجال والناشئين والناشئات. وقد كان لهذا الدعم مردودًا إيجابيًا انعكس في الإنجازات التي تحققت على مدار العام، حيث فاز الفريق القومي للناشئات ببطولة العالم التي استضافتها ماليزيا وذلك للمرة السابعة منذ عام 1994، بينما فاز اللاعبون واللاعبات المصريين بلقب بطولة العالم للناشئين والناشئات، كما نجح الفريق القومي للرجال في الحفاظ على لقب بطولة العالم في الاسكواش بالعاصمة الأمريكية (واشنطن دي سي). وقد نجح اللاعبون المصريون في حصاد جميع الألقاب الخاصة برياضة الاسكواش وهي بطولة العالم للرجال، وبطولة العالم للسيدات، وبطولة العالم للناشئين والناشئات، وأيضًا المراكز المُنفردة.
- مُبادرة الاسكواش للجميع - خلال عام 2019، واصل البنك دعمه من خلال مُبادرة الاسكواش للجميع التي تهدف إلى إتاحة الفرصة للأطفال الأقل حظًا لممارسة الاسكواش واكتشاف وتبني المواهب الصغيرة.
- رعاية الأبطال المصريين - قام البنك بدعم ثمانية لاعبين مصريين من الشباب الموهوبين والذين يتصدرون التصنيفات العالمية في رياضة الاسكواش، والذي يُعزز من قدرتهم على الحفاظ على ترتيبهم الدولي ومواصلة تمثيل مصر في المحافل الدولية حيث تم تصنيف ستة لاعبين مصريين ضمن قائمة أفضل 10 لاعبين على مستوى العالم، بينما تضمنت قائمة أفضل 10 لاعبات على مستوى العالم خمس لاعبات مصريات اعتبازًا من شهر ديسمبر 2019، والذين يُنظر إليهم على أنهم سفراء يُمثلون مصر عالميًا.
- الشراكة مع أندية وادي دجلة وأكاديمية درويش للاسكواش - تستمر شراكة البنك مع مجموعة نوادي وادي دجلة لدعم اثنين من الرياضيين المصريين من الشباب في رياضة الاسكواش من أجل الارتقاء بمهاراتهم لتعزيز تصنيفاتهم العالمية.

الحوكمة

يحرص البنك التجاري الدولي على تطبيق أفضل الممارسات الدولية في مجال الحوكمة، ويتبنى مجموعة من المبادئ والقيم الأساسية التي تعكس مدى جودة وسلامة أطر الحوكمة بالبنك. وقد قام البنك بإعداد مجموعة من السياسات والإجراءات التي تلائم طبيعة وحجم أعمال البنك وتُساهم بشكلٍ فعالٍ في تحقيق أهداف الإطار العام للحوكمة، والتي تستهدف الحفاظ على نجاح البنك ونمو أعماله.

وتشمل تلك الإجراءات ميثاق السلوك المهني الذي يُحدد الأخلاقيات التي يجب أن يلتزم بها كافة العاملين بالبنك عبر تزويد كلٍ من الموظفين والإدارة العليا ومجلس الإدارة بإطار شامل ومرجعي فيما يخص حقوق ومسئوليات كلٍ منهم. كما يركز الميثاق على التأكد من تحقيق مبادئ العدالة وتكافؤ الفرص والمساواة بين الجنسين.

ويدخل أيضًا في نطاق الحوكمة سياسة واضحة للإبلاغ عن الاحتيال أو الممارسات غير الأخلاقية من أجل حث الموظفين على الإبلاغ عن أية انتهاكات، أو مخالفات للقوانين أو السياسات أو اللوائح الداخلية بالبنك مع ضمان حماية خصوصية جميع من يقومون بالإبلاغ. ويقوم البنك بالتعامل بكامل الجدية مع البلاغات التي يتلقاها من الموظفين أو الجهات الخارجية على حدٍ سواء، بحيث يتم متابعة تلك البلاغات والتحقيق فيها من جانب الإدارة المختصة.



وعلاوة على ذلك، يتبنى البنك سياسة شاملة للكشف عن أي تضارب في المصالح، كما تهدف إلى التوعية بكافة صور وأشكال التضارب في المصالح بين البنك والعاملين به، سواء كانت مصالح شخصية أو مهنية، عن طريق توفير إرشادات حول كيفية التعامل مع تلك الحالات.

كما يلتزم البنك بتطبيق سياسة حذرة من أجل حماية حقوق العملاء من خلال وضع مبادئ السلوك الوظيفي، حيث تحدد تلك السياسة العلاقة بين البنك والعملاء ومسئوليتهم تجاههم. كما يعمل البنك التجاري الدولي على ترسيخ ثقافة النزاهة والالتزام بأفضل المعايير الأخلاقية على مستوى البنك باعتبارها أكثر الطرق فاعلية لتجنب مخاطر الإضرار بمصالح العملاء.

وتعكس هذه السياسة الشاملة مدى التزام البنك بتطبيق إطار قوي للحوكمة، باعتباره أحد أهم أولويات أعضاء مجلس الإدارة في سبيل تنفيذ الرؤية العامة للبنك. ويلعب فريق الإدارة التنفيذية دورًا محوريًا في تعزيز الإطار العام للحوكمة من خلال تنفيذ الاستراتيجية المحددة من قبل مجلس الإدارة بكفاءة وشفافية عالية مع تطبيق مختلف سياسات البنك بالشكل الأمثل.

مجلس الإدارة

يتضح التزام البنك بتبني ممارسات الحوكمة الرشيدة في تشكيل مجلس الإدارة الذي يضم مجموعة من الأعضاء التنفيذيين وغير التنفيذيين ممن يحظون بخبرات متكاملة ومتضافرة كل في مجاله، علمًا بأن أعضاء المجلس يضعون على رأس أولوياتهم مصلحة جميع الأطراف ذات الصلة عند اتخاذ أي قرار. ويندرج في نطاق مسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة ضمان تحقيق معدلات النمو المستهدفة على المدى الطويل، ووضع الأهداف الاستراتيجية للبنك وكذلك الإشراف على تنفيذها.

كما يضطلع مجلس الإدارة بمسؤولية ضمان فعالية نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر والحفاظ على مكانة البنك الرائدة في السوق المصري وكذلك الحفاظ على النجاح المستدام للبنك وتنمية أعماله على المدى البعيد. ومن خلال لجانه المختلفة، يتولى مجلس الإدارة مسؤولية وضع مجموعة محددة من الأهداف، ومن بينها تحديد الأجور والمزايا، ومراقبة وتقييم الأداء، وترشيح العضو المنتدب ووضع خطط التعاقب الوظيفي.

جدير بالذكر أن هيكل مجلس إدارة البنك يتبع أفضل الممارسات والمعايير الدولية، حيث يسمح بوجود المدير الرئيسي لأعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين (Lead Director) علمًا بأن البنك قام بتعيين ذلك العضو من بين الأعضاء المستقلين اعتبارًا من يوليو 2019. وتشمل مسؤوليات المدير الرئيسي لأعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين إعداد جدول أعمال اجتماعات مجلس الإدارة بالتنسيق مع رئيس مجلس الإدارة لمناقشة أهم القضايا المتعلقة بعمليات البنك، ومتابعة سير الأعمال مع الإدارة التنفيذية، ووضع عملية تقييم شاملة، واستطلاع آراء أعضاء مجلس الإدارة بشأن أداء الإدارة التنفيذية، وغيرها من المهام.

ولضمان الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات العالمية، قام البنك بتنظيم منتدى توعية لأعضاء مجلس الإدارة أقامته مجموعة من أبرز المحاضرين في كلية (IMD) لإدارة الأعمال.

أبرز التعديلات على تشكيل مجلس الإدارة

أعلن البنك في أكتوبر 2019 عن انضمام عضوين غير تنفيذيين مستقلين إلى مجلس الإدارة وهما الأستاذ/ باريش داتاترايا سوكتانكار، والأستاذ/ راجيف كريشان لال كاكار، ويحظى كل منهما بسجل حافل بالإنجازات وخبرة واسعة في قطاع الخدمات المصرفية. ويتمتع الأستاذ/ سوكتانكار بخبرة طويلة تربو على 30 عامًا في قطاع الخدمات المصرفية، كان آخرها شغله منصب نائب العضو المنتدب لبنك HDFC - وهو أحد بنوك القطاع الخاص الرائدة في الهند خلال الفترة من عامي 2014 و2018.

أما الأستاذ/ كاكار فيحظى بخبرة تمتد لأكثر من ثلاثة عقود في مجال الخدمات المالية، وبصفة خاصة في مجالي التجزئة المصرفية والشركات الصغيرة والمتوسطة في العديد من الأسواق العالمية. وقد قام الأستاذ/ كاكار بتأسيس شركة (Dunia Finance) - وهي شركة متخصصة في خدمات التمويل غير المصرفي - حيث شغل منصب العضو المنتدب والرئيس التنفيذي خلال الفترة ما بين عامي 2006 و2018. ويُعد الأستاذ/ كاكار الشريك المؤسس لشركة (Fullerton Financial Holdings) - وهي شركة عالمية تُركز على الاستثمار في إنشاء المؤسسات المالية بالأسواق الناشئة - وشغل بها منصب نائب الرئيس ورئيس قطاع الخدمات المصرفية للأفراد خلال الفترة ما بين عامي 2006 و2017.

والتزامًا بقرار البنك المركزي المصري فيما يخص تعليمات حوكمة البنوك، قام كلًا من السيد/ ياسر هاشم، والدكتور/ شريف كامل بالتحني عن منصبهما كأعضاء مجلس إدارة غير تنفيذيين بعد إتمام ستة سنوات كأعضاء بمجلس الإدارة. وفي هذا الصدد، يود مجلس إدارة البنك التجاري الدولي وإدارته التنفيذية والعاملين به أن يتقدموا بخالص الشكر والتقدير لما أظهره كلٍ منهما من التزام وتقاني في العمل، وما قدماه من توجيهات كان لها بالغ الأثر في نجاح البنك على مدار الأعوام الماضية.

وعلى خلفية هذه التغييرات، يتألف تشكيل مجلس إدارة البنك من تسعة أعضاء - منهم سبعة أعضاء غير تنفيذيين (يُمثلون 78%)، ومن بينهم عضو يُمثل حصة شركة (فيرفاكس)، إلى جانب ستة أعضاء مُستقلين (يُمثلون 67%)، ويتمتع مجلس الإدارة بالتمثيل النسائي بعضوتين (يُمثلن 22%)، كما يضم خمسة أعضاء غير مصريين (يُمثلون 56%)، ويتمتع تشكيل المجلس بالتوازن المطلوب والتنوع في المهارات والخبرات في مختلف المجالات.

الفصل بين مهام العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

التزامًا بتوجيهات البنك المركزي المصري في مجال الحوكمة بالإضافة إلى تبني أفضل الممارسات المُتبعة عالميًا، يقوم البنك بالفصل بين مهام ومسئوليات كلًا من العضو المنتدب والمسؤول التنفيذي الرئيسي بما يضمن تحديد السلطات والمسئوليات لكلٍ من المنصبين.

وتتمثل مسؤولية العضو المنتدب في التأكيد على تنفيذ الممارسات السليمة والفعالة للحوكمة من خلال تنظيم أعمال إدارات الرقابة المُستقلة، وهي إدارات المخاطر، والالتزام، والمراجعة الداخلية، والشؤون القانونية، بالإضافة إلى التركيز على تنفيذ التوجه الاستراتيجي للبنك. ويتولى المسؤول التنفيذي الرئيسي مسؤولية إدارة البنك وعملياته اليومية.

اللجان المنبثقة من مجلس الإدارة

ينبثق عن مجلس الإدارة مجموعة من اللجان النوعية التي تدعم المجلس في قراراته وتوجيهاته وتساعد في الوفاء بمسئوليته، وهي سبعة لجان من بينها خمسة لجان غير تنفيذية، وهي لجنة المراجعة، لجنة الحوكمة والترشيحات، لجنة المزايا والمكافآت، لجنة المخاطر، لجنة العمليات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى لجنتين تنفيذيتين وهما، لجنة الإدارة التنفيذية، واللجنة العليا للائتمان والاستثمار، كما يتبع مجلس الإدارة بالإضافة إلى هذه اللجان مجموعة عمل التنمية المُستدامة. وتقع مسؤولية إحاطة مجلس الإدارة بالقضايا الرئيسية التي أثرت في كل اللجنة على عاتق رئيس كل لجنة.

المقوم الرئيسي في استراتيجية البنك... فريق العمل

لقد حرص البنك على مدار السنوات العديدة الماضية على مواصلة الاستثمار بقوة في تعزيز كفاءة فريق العمل وتنمية مهاراتهم العملية والشخصية، وهي الجهود التي أثمرت عن تبوء البنك للمركز الـ90 ضمن قائمة مجلة (فوربس) لأفضل المؤسسات توظيفًا حول العالم (World's Best Employers by Forbes) خلال عام 2019.

ونجح البنك خلال عام 2019 في ضم أكفأ الكوادر من أصحاب المواهب، والعمل على تطوير مهاراتهم منذ انضمامهم للبنك مباشرة بعد التعيين، حيث شارك البنك في 21 فعالية ومعرض للتوظيف نظمتها عدة جامعات وهيئات تعليمية أخرى، وذلك حرصًا على تنمية فريق العمل ودعمه بأفضل المواهب من حديثي التخرج. وقد قام البنك خلال عام 2019 بتوظيف 454 كادر جديد، بالإضافة إلى إعادة توزيع 755 موظف على مختلف الإدارات والقطاعات داخل البنك، فضلًا عن ترقية 520 موظف ممن أثبتوا كفاءة وجدارة كبيرة.

وعلى صعيد قطاع التجزئة المصرفية، تم تصميم برنامج "إدارة الخدمات المالية لموظفي قطاع خدمات الأعمال والأفراد" بهدف استقطاب الكوادر المتميزة للالتحاق بمختلف القطاعات، وقطاع الحلول الرقمية (Digital Banking). كما عكف البنك على إطلاق أكاديمية خدمات الشركات الصغيرة والمتوسطة (SME Academy) التي تقدم برنامجًا تدريبيًا مكثف صُمم خصيصًا لتعزيز مهارات موظفي قطاع الخدمات المصرفية للأعمال. كما شهد عام 2019 تأسيس أكاديمية جديدة حملت اسم أكاديمية (Wealth, Plus and Private) والتي قامت بتدريب 25 من مسؤولي إدارة العلاقات بشريحتي (Plus) و (Wealth) وتم منحهم شهادات دولية في ذلك المجال. وتم أيضًا تخريج الدفعة الأولى من (Financial Control School) وهي مؤسسة تدريب داخلية يقوم عليها مجموعة من أكفأ الكوادر المصرفية بالبنك وتتمثل مهمتهم في توفير برامج التدريب النظرية والعملية للمتدربين بها. وقد تكلفت تلك الجهود بأن أصبح البنك أول بنك مصري يحصل على لقب مؤسسة التوظيف المعتمدة من قبل جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين (Association of Chartered Certified Accountants).

تجدر الإشارة كذلك إلى أن تلك البرامج والمبادرات تتيح لموظفي البنك استكمال الدراسات العليا بأسعار تفضيلية في عدة كليات وجامعات دولية، مثل (University of Chicago Booth School of Business) وأيضًا جامعة (ESLSCA)، علمًا بأن المستفيدين يحصلون على برامج ومناهج تدريبية متخصصة في العلوم المالية عبر شبكة الإنترنت، إلى جانب الدورات التدريبية التي تقدمها جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين ACCA أيضًا بأسعار مخفضة.

وعلى صعيد آخر، قام البنك خلال عام 2019 بإتمام عملية الإدارة الرقمية لتخطيط المسارات الوظيفية لجميع عناصر فريق العمل وتم إتاحة تلك المعلومات لجميع الإدارات بشكل واضح وشفاف. كما طور البنك منظومة التعليم الرقمي المخصصة للموظفين عبر تطبيق (iKnow) لتصبح أكثر شمولًا وتتوسع بموضوعاتها لتشمل التمويل والاقتصاد، والعولمة، والتكنولوجيا، والإدارة، والمبيعات والتسويق. ونظم البنك كذلك العديد من محاضرات التعلم الإلكتروني لتوعية الموظفين بموضوعات عامة وشيقة من بينها مخاطر السُّمعة وسياسات الموارد البشرية والنموذج التنظيمي للمؤسسات، إلى جانب موضوعات أخرى مُنتقاة بعناية للموظفين بإدارة الائتمان للشركات والمؤسسات، وإدارة مخاطر الائتمان والاستثمار، وأسواق الدين، وقطاع الخدمات المصرفية للأعمال.

ويعمل البنك كذلك على تزويد المديرين بالبرامج والدورات التدريبية حول أحدث ما وصلت إليه أساليب ومهارات القيادة في القطاع المصرفي، حيث أتم 1,239 كادرًا، من بينهم الموظفين والقيادات ورؤساء الإدارات، برنامج دراسي متكامل تقدمه مجموعة متنوعة من المعاهد والهيئات العملية على الساحة المحلية والدولية ومن بينها كلية (فرانكفورت) للتمويل والإدارة، علمًا بأن البنك قد قدم فرصًا دراسية بمعاهد وجامعات خارج مصر لحوالي 18 موظفًا.

وانطلاقًا من القناعة الراسخة بأهمية مكافأة الموظفين على ما يبذلونه من جهود لترسيخ مكانة البنك في القطاع المصرفي، ونظرًا لما تشكله مكافأة العاملين من استثمار محوري داخل أي مؤسسة، حرص البنك خلال عام 2019 على إدخال تحديثات جديدة

على برنامج التميز الوظيفي إلى جانب مواصلة تقديم المزايا والرواتب الجذابة وكذلك نظام الاثابة والتحفيز للعاملين والمديرين (Employee Stock Ownership Program).

ومن جهة أخرى، ينفرد البنك بسعيه الدؤوب لمنح موظفيه فرصاً متساوية لتحقيق تطلعاتهم المهنية دون تفرقة على أساس النوع أو العمر أو الدين أو أي اختلاف آخر، كما يلتزم البنك بضمان مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة بين الجنسين في إطار حرصه على دعم وتشجيع مبادرات تمكين المرأة والارتقاء بشأنها في شتى نواحي المجتمع، علماً بأن السيدات مثلن 30% من إجمالي فريق العمل خلال عام 2019 وهي نسبة تتخطى متوسط سوق العمل المصري والتي تبلغ 23%. وفي هذا الإطار قام البنك باستحداث عدة مبادرات لتعزيز دور المرأة؛ ومن بينها إطلاق مبادرة المرأة في مجال التكنولوجيا (Women in Tech)، وهو البرنامج الأول من نوعه بالقطاع المصرفي في مصر ويهدف إلى تحقيق التكافؤ بين الجنسين داخل الإدارات التكنولوجية بالبنك وإكساب السيدات الراغبات بالعمل في تلك الإدارات المهارات اللازمة للنجاح. ووقع الاختيار على 14 مرشحة للانتحاق بالبرنامج، والتدريب على مختلف الأنشطة التي تقدمها إدارات تكنولوجيا المعلومات واستمرارية الأعمال وأمن المعلومات والمعاملات المصرفية الدولية والرقمية، حيث أثمرت المبادرة عن توظيف البنك لأربعة من المُلتحقات بالبرنامج بعد انتهائه. وأطلق البنك أيضاً مبادرة (She is Back) للترحيب بالموظفات العائدات من إجازات الوضع ورعاية الأطفال، حيث تهدف المبادرة إلى تزويد المُستفيدات بالمعرفة اللازمة لمواكبة ما طرأ من تطورات على المشهد الاقتصادي بشكل عام وأيضاً على مستوى المؤسسة بصفة خاصة، حيث شاركت 43 موظفة في الجولات التي نفذت في إطار المبادرة. علاوةً على ذلك، أطلق البنك برنامجاً داخلياً خلال عام 2019 بهدف تمكين السيدات والمساهمة في إنجاح مسيرتهن المهنية على المدى الطويل، حيث شاركت 45 موظفة في الدورات التدريبية والندوات العملية المُخصصة لمناقشة قضايا تمكين المرأة. إضافةً إلى ذلك، قام البنك بتنظيم برنامج لدعم القيادات ورؤساء الإدارات من السيدات، حيث تضمن دراسة نموذجين عن أساليب القيادة وفق المعايير الدولية وأيضاً التعرف بالمهارات الرئيسية للإدارة. وقد اختيرت 70 موظفة لحضور برنامج إعداد القيادات النسائية الذي نظمه المعهد المصرفي المصري.

الأداء المالي خلال عام 2019

بدأ البنك في تطبيق المعيار المحاسبي (IFRS 9) لإعداد القوائم المالية ابتداءً من الربع الأول من عام 2019، وذلك حسب توجيهات البنك المركزي المصري، علماً بأن البنك قد اتخذ الخطوات اللازمة استعداداً لهذا التحول منذ عام 2018 وتم إعداد القوائم المالية بشكل تجريبي لتعكس تطبيق المعيار (IFRS 9) مع إمداد البنك المركزي بتلك القوائم التجريبية لثلاث فترات متتالية خلال عام 2018. وتجدر الإشارة إلى أن هذا التحول لم يكن ذو تأثير جوهري على مُخصصات البنك ولم يستدع تكوين أية مُخصصات جديدة، وبالتالي، لم يضطر البنك لاستخدام الاحتياطي الذي قام بتكوينه لهذا الغرض خلال عام 2018 وفقاً لتوجيهات البنك المركزي، وهو ما يعكس جودة الاستراتيجية المُتحفظة التي يتبناها البنك لإدارة المخاطر والمُخصصات. كما نجح البنك في استيعاب وتطبيق المُعاملة الجديدة لحساب الضرائب على الدخل من عمليات الخزائنة والتي بدأ تطبيقها اعتباراً من الربع الأول من العام وذلك بفضل مرونة الهيكل المالي للبنك والتدابير الاحترازية التي حرصت الإدارة على تبنيها خلال العام الماضي. وقد واصل البنك أداءه المالي المُتميز خلال عام 2019، حيث بلغت صافي الأرباح المُجمعة 11.8 مليار جنيه وهو نمو سنوي بمعدل 23%، وبلغت صافي الأرباح المُستقلة 11.8 مليار جنيه بمعدل نمو سنوي 24% مقارنةً بعام 2018. ويعكس ذلك نمو الإيرادات المُستقلة بمعدل 13% لتسجل 23 مليار جنيه خلال عام 2019. وبلغ صافي الدخل من العائد 21.6 مليار جنيه بمعدل نمو سنوي 19% خلال نفس الفترة. وفي حال استبعاد مبلغ 1.82 مليار جنيه من إجمالي العوائد الهامشية إلى



حساب الدخل من العائد، فإن إيرادات البنك المُستقلة للعام المالي 2019 حققت نموًا قدره 24% مع نمو صافي الدخل من العائد بنسبة 32% من العام السابق.

ونجح البنك في ترسيخ الكفاءة التشغيلية بكافة أعماله خلال عام 2019، حيث بلغت نسبة التكلفة للدخل 21.6% مقابل 20.3% خلال عام 2018. وبلغ العائد على متوسط حقوق الملكية (ROAE) 29.5% بالقوائم المالية المُجمعة (بعد توزيع الأرباح المُقترحة في حساب توزيع الأرباح) مقارنةً بـ 33.1% خلال العام السابق. وسجل العائد على متوسط الأصول (ROAA) بالقوائم المالية المُجمعة 3.26% بنهاية عام 2019 مقارنةً بـ 3.03% خلال عام 2018. وسجل هامش صافي العائد (NIM) 6.48% مقارنةً بـ 5.81% خلال العام الماضي، وذلك بعد استبعاد أثر المُعالجة المُحاسبية السابق ذكرها.

وبلغت محفظة القروض 132 مليار جنيه في نهاية عام 2019 بنسبة نمو سنوي 10% مقابل 119.5 مليار جنيه خلال العام السابق. وتأتي هذه الزيادة وفقاً للأهداف الاستراتيجية للبنك فيما يتعلق بالمحافظة على جودة الأصول وتعظيم مؤشرات الربحية، علماً بأن الحصة السوقية للبنك التجاري الدولي بلغت 6.82% من إجمالي القروض في السوق المصري حتى نهاية نوفمبر 2019. وركز البنك أيضاً على تنمية الودائع خلال عام 2019، حيث نجح في إضافة 19 مليار جنيه وودائع جديدة ليبلغ إجمالي الودائع 304 مليار جنيه بزيادة سنوية قدرها 7% خلال عام 2019. وبلغت حصة البنك من إجمالي الودائع في السوق المصري 7.44% حتى نوفمبر 2019.

وحرصاً على تعزيز جودة الأصول، واصل البنك خلال عام 2019 تطبيق أكفأ نظم واستراتيجيات إدارة المخاطر مع تبني سياسة مُحفظة لتكوين المُخصصات من أجل مواجهة واحتواء أية تغيرات مُحتملة. قام البنك بتكوين مخصصات بقيمة 1.4 مليار جنيه خلال عام 2019 ليصل رصيد مُخصصات خسائر القروض إلى 11.8 مليار جنيه. وبلغت نسبة القروض المُتعثرة لإجمالي القروض 3.99% مع تحقيق مُعدل تغطية إجمالية بنسبة 225%.

سجل معيار كفاية رأس المال مستويات مُرتفعة عند 26.1% بنهاية عام 2019 (بعد توزيعات الأرباح المُقترحة في حساب توزيع الأرباح) متجاوزاً بذلك الحد الأدنى لمعيار كفاية رأس المال.

وبفضل جهود فريق الضرائب قطاع الرقابة المالية بالبنك، نجح البنك في أن يكون أول مؤسسة في مصر تقوم بإتمام عملية الفحص الضريبي الخاص بسنة مُحددة قبل انتهاء السنة التالية، كما أنه أصبح أول بنك يصل إلى تسوية نهائية بخصوص كافة المنازعات والدعاوى القائمة بينه وبين مصلحة الضرائب، وذلك في إطار (بروتوكول) تسويات ضريبة الدخل الذي تم توقيعه بين اتحاد بنوك مصر ووزارة المالية، وهو ما أثمر عن تلافي أية شكل من أشكال عدم الوضوح فيما يتعلق بشؤون الضرائب والتأكيد في ذات الوقت على جودة ودقة القوائم المالية للبنك، وبالتالي تعزيز ثقة المُستثمر في الإطار التنظيمي للبنك.

وفي إطار التعاون بين قطاع الرقابة المالية وفريق إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management)، قام البنك بتبني وتطبيق مُعالجة جديدة لاحتساب العائد على رأس المال المُعدل وفقاً للمخاطر (Risk-Adjusted Return on Capital) وفقاً لأحدث الممارسات التي يُحددها البنك المركزي المصري. تلك المُعالجة المُحاسبية الجديدة سينعكس أثرها على تعزيز مؤشرات الأداء الخاصة بمُختلف القطاعات التشغيلية بالبنك.



التوزيع المقترح لـصافي الأرباح

يتقدم مجلس الإدارة بمقترح لتوزيع كويون نقدي بقيمة جنيه مصري واحد وزرع الجنية لكل سهم، وبزيادة الاحتياطي القانوني بواقع 590 مليون جنيه، ليبلغ رصيده الإجمالي 2,778 مليون جنيه، فضلاً عن زيادة الاحتياطي العام بمبلغ 7.84 مليار جنيه مصري ليصل إلى 24,315 مليون جنيه. وتهدف تلك الخطوة إلى تعزيز المركز المالي للبنك، وهو ما ينعكس في وصول معدل كفاية رأس المال إلى 26.1%. ويأتي مقترح توزيع الأرباح بما يتماشى مع استراتيجية البنك للتأكد من جودة هيكل رأس المال لمقابلة أية متطلبات رقابية جديدة مع الحد من آثار أية مخاطر خارجية وكذلك دعم خطط النمو المستقبلية للبنك.

كما يتقدم مجلس الإدارة بمقترح لتوزيع سهم مجاني واحد لكل ثلاثة أسهم (مع جبر الكسور لصالح صغار المساهمين) وذلك عن طريق زيادة رأس المال المصدر والمدفوع تمويلاً من الاحتياطي العام من 14.776.813.400 جنيه مصري إلى 19.702.417.900 جنيه مصري بزيادة قدرها 4.925.604.500 جنيه مصري موزعة على عدد 492.560.450 سهم بقيمة اسمية قدرها 10 جنيه للسهم الواحد، واعتمد المجلس نموذج الإفصاح الخاص بذلك في اجتماعه بتاريخ 3 فبراير 2020 على أن يتم السير في إجراءات هذه الزيادة بعد الانتهاء من تنفيذ زيادة رأس المال المصدر والمدفوع من 14.690.821.300 جنيه مصري إلى من 14.776.813.400 جنيه مصري والجاري استكمال إجراءاتها تنفيذاً لنظام الإثابة والتحفيز للعاملين والمديرين (الشريحة الحادية عشر) والتي قد سبق نشر تقرير الإفصاح الخاص بها في البورصة المصرية.

الأنشطة الرئيسية لعام 2019

القطاع المؤسسي

نجح القطاع المؤسسي في مواصلة أدائه المتميز وتحقيق الأهداف المخططة لعام 2019، حيث بلغت مساهمة القطاع 64.9% من معدل نمو محفظة القروض للبنك التجاري الدولي خلال عام 2019.

بفضل الثقة الكبيرة من العملاء في البنك التجاري الدولي والعلاقات الطويلة التي امتدت على مدار أكثر من 40 عاماً، واصلت إدارة الائتمان للشركات والمؤسسات التوسع في مجالات رئيسية وفرعية جديدة مثل خدمات التعليم والمستشفيات والخضروات المجمدة والجلود والأخشاب والأثاث، وهو ما أثمر عن تنمية قاعدة العملاء بصورة ملحوظة. كما نجح أيضاً الفريق في فتح آفاق جديدة لتمويل المشروعات الضخمة في قطاعات الطاقة والتشييد والبناء والاتصالات والأغذية والمشروبات والبتروكيماويات والبتترول والغاز الطبيعي. وقد استحوذت منتجات تمويل رأس المال العامل قصيرة الأجل على النصيب الأكبر من التسهيلات الممنوحة للعملاء خلال عام 2019 وأغلبها بالعملة المحلية، حيث سجلت نمواً سنوياً بنسبة 40%.

وقد تمكن البنك من ترسيخ ريادته في طليعة البنوك المتخصصة في تقديم خدمات ومنتجات التمويل المؤسسي بفضل الخبرات الواسعة التي ينفرد بها البنك وكذلك قدرته الفائقة على هيكلة باقة متنوعة من المنتجات التمويلية. ويسعى البنك لمواصلة الأداء المتميز خلال الفترة القادمة في ضوء التقدم المحرز على صعيد ميكنة عملية الموافقات الائتمانية مع تحديث جميع العمليات التشغيلية وفقاً لأحدث ما وصلت إليه الممارسات الدولية حول العالم.

وعلى صعيد آخر، قامت إدارة السندات والقروض المشتركة بدور الوكيل وضامن التغطية لمجموعة من البعثات الدولية مثل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) ووكالة التنمية الفرنسية (Proparco) وذلك لتمويل مشاريع الطاقة المتجددة ضمن نظام تعريف التغذية الذي يشهد دعماً كبيراً من الحكومة المصرية. كما نجح الفريق في تنفيذ 75% من أهدافه التمويلية.



في السوق المحلي، مما ساهم أيضًا في تعزيز ريادة البنك على صعيد ترتيب وهيكلة صفقات التوريق. وقد حظي البنك بإشادة دولية واسعة كأفضل بنك قطاع خاص في مجال ترتيب التمويل المشترك وتنسيق القروض، حيث فاز بجائزة "أفضل صفقة إعادة تمويل في أفريقيا" خلال احتفالية جوائز (EMEA Finance Achievement)، وحصل كذلك على جائزة "أفضل تمويل مشترك" خلال احتفالية جوائز (EMEA Finance Project Finance)، وذلك تقديرًا لدوره في صفقة تمويل متوسط الأجل وقرض دوار لإحدى الشركات العاملة في قطاع الأسمدة. وعلاوة على ذلك حصل البنك على جائزة "أفضل تمويل مشترك في شمال أفريقيا" عن إعادة هيكلة قرض متوسط الأجل لشركة في قطاع البتروكيماويات، وكذلك جائزة "أفضل صفقة في قطاع الاتصالات بأفريقيا" عن دوره في تمويل إطلاق شبكة خدمات الجيل الرابع لإحدى شركات قطاع الاتصالات. وخلال الربع الثالث من عام 2019، حصد البنك المركز الثاني بين البنوك المصرية على قوائم تصنيف (Bloomberg Africa Mandated Lead Arranger)، وحصد المركز الثالث بين البنوك المصرية على تصنيف (Bloomberg Africa Book Runner League Table).

على خلفية تزايد أهمية العملة الصينية (Chinese Yuan) بعد إضافتها لسلة مكونات الاحتياطي النقدي لمصر، إضافة إلى التوسع في العلاقات التجارية بين مصر والصين خلال السنوات الخمس الأخيرة، قام البنك خلال عام 2019 بإضافة (Chinese Yuan) إلى قائمة العملات الرئيسية في تنفيذ المعاملات البنكية. وقد ساهمت تلك الخطوة في تعزيز ريادة البنك في التعامل بالعملية الصينية، بالإضافة إلى تنفيذ جميع المعاملات البنكية بتلك العملات بما في ذلك فتح حسابات جديدة وخدمات التداول وعمليات الخزائنة وتنفيذ معاملات التمويل التجاري وخدمات البنوك المرابطة الأخرى، فضلًا عن إرسال واستلام المدفوعات بعملة اليوان الصيني. وعلاوة على ذلك، توسع البنك بأنشطة التداول لـ 114 عملة غير تقليدية من خلال مجموعة من الأطراف والوسطاء التجاريين، وذلك لدعم المستوردين لسداد المبالغ المستحقة للموردين بعملة دولتهم.

وعلى صعيد التوسعات المخططة على الساحة الأفريقية، يادر قسم البنوك المرابطة بتنمية نطاق التغطية في أسواق جنوب صحراء أفريقيا لتشمل باقة جديدة من العلاقات المصرفية في 22 دولة أفريقية بشتى أنحاء القارة.

قطاع التجزئة المصرفية

واصل البنك التجاري الدولي استراتيجيته القائمة على تحليل بيانات العملاء وفقًا لنمط حياة وسلوكيات كل منهم سعيًا لتحسين مستوى الخدمة والتركيز على تقديم المنتجات التي تلائم الاحتياجات المختلفة والخاصة بكل عميل، وذلك في إطار الجهود الجادة لزيادة الاعتماد على الخدمات الرقمية مع تعزيز آليات المبيعات والترويج لمختلف الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك.

وفي ضوء التزامه بدعم خطط الحكومة المصرية لتعزيز الشمول المالي، أصبح البنك من أول البنوك الذي يقوم بطرح بطاقات "ميزة" بنوعها (بطاقات الخصم المباشر ومُسبقة الدفع)، والتي تتيح لحاملها إمكانية تنفيذ معاملات السحب النقدي عبر ماكينات الصراف الآلي وإجراء عمليات الشراء بما في ذلك معاملات التجارة الإلكترونية في مصر. وعلاوة على ذلك، أصبح البنك أول بنك قطاع خاص في مصر يقوم أيضًا بتقديم خاصية الدفع اللاتلامسي (Contactless Payment) لبطاقات الائتمان والخصم المباشر وبعض أجهزة نقاط البيع على مستوى الجمهورية.

وقد استحوذت محافظة القروض الشخصية للبنك على المركز الأول بين البنوك التابعة للقطاع الخاص في مصر، والمركز الثالث على مستوى القطاع المصرفي، وبلغت حصته السوقية 7.13% في نوفمبر 2019. قام البنك خلال عام 2019 بتحديث حساب (Save and Safe) مع إعادة إطلاقه تحت اسم حساب التوفير (Premium Savers) بعد تحسين آلية المزايا الخاصة بهذا الحساب وتزويده بالمزيد من الخصائص الجذابة لمختلف شرائح العملاء. كما أطلق البنك حسابًا جديدًا تحت اسم

(Millennial Bundle) وهو حساب مُخصص للشباب من الملتحقين حديثاً بسوق العمل ويهدف إلى تشجيعهم على تنمية أصولهم المالية والتوسع في استخدام بطاقات الخصم المباشر مع زيادة الاعتماد على قنوات الخدمة الرقمية.

ومن جهة أخرى، سجلت محافظة القروض لقطاع التجزئة نمواً سنوياً بنسبة 17% خلال عام 2019، بينما ارتفعت محافظة الودائع بنسبة 9% خلال نفس الفترة. وقد ركز البنك بصفة خاصة على تنمية الحسابات الجارية وحسابات التوفير بالعملة المحلية سعياً لتعزيز مُعدلات الربحية وتحسين مزيج التمويل، وحصل على أعلى حصة في السوق من الحسابات الجارية بين جميع بنوك القطاع الخاص بلغت بنسبتها 17% في نوفمبر 2019. وبلغت نسبة الحسابات الجارية وحسابات التوفير 56% من إجمالي قاعدة التمويل.

حافظ البنك على مرتبة الصدارة بامتلاك أكبر شبكة ماكينات صراف آلي على مستوى بنوك القطاع الخاص في مصر، حيث قام البنك بإضافة أكثر من 130 ماكينة صراف آلي خلال عام 2019، ليصل بذلك إجمالي ماكينات الصراف الآلي إلى 1,012 ماكينة بنهاية العام. كما توسع البنك بشبكة الفروع إلى 207 فرع عبر افتتاح ستة أفرع جديدة خلال نفس الفترة.

واستكمالاً للتحديات الرئيسية التي أجراها البنك بقطاع الخدمات المصرفية للأعمال خلال عام 2018، بادر البنك خلال عام 2019 بإطلاق برنامج شامل لتلبية الاحتياجات التمويلية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، كما قام بإطلاق باقة ودايع مميزة تحت اسم (Super Business) والتي تُتيح للعملاء مجموعة من المزايا والخدمات الحصرية لإدارة الأعمال بكفاءة وفقاً لاحتياجاتهم المُتباينة. وأطلق البنك كذلك حساب (Easy Business) الإلكتروني، والذي يُمكن العملاء من إنجاز مُختلف المعاملات البنكية من خلال شبكة الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى فرع البنك. كما شهد عام 2019 إطلاق أول مركز اتصالات من نوعه في مصر لخدمة عملاء البنك من الشركات الصغيرة والمتوسطة، سعياً لتحسين جودة ومستوى الخدمات المقدمة لهذه الشريحة من العملاء.

وعلى هذه الخلفية، واصل قطاع الخدمات المصرفية للأعمال نموه خلال عام 2019، حيث ارتفعت قاعدة العملاء بنسبة 13% لتضم 53,745 شركة في نهاية عام 2019. وعلى هذه الخلفية، ارتفعت أرباح التشغيل بمعدل سنوي 5% لتسجل 1.6 مليار جنيه. وارتفع حجم الودائع ليسجل 23.4 مليار جنيه مصري بنمو سنوي قدره 18%. وعلى صعيد حلول وعمليات الدفع الإلكتروني، استحوذ البنك على قيمة مُعاملات بلغت 33 مليار جنيه تمكن كما نجح البنك مرة أخرى في احتلال صدارة معاملات الدفع عبر أجهزة نقاط البيع وعمليات التجارة الإلكترونية في مصر، وذلك بحصص سوقية بلغت 26% و19% على التوالي.

قطاعا العمليات وتكنولوجيا المعلومات

يعمل قطاعا العمليات وتكنولوجيا المعلومات على دعم البنك في تنفيذ أهدافه الاستراتيجية عبر تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية وتنفيذ مُختلف الأنشطة بشكل آلي مع إعادة تصميم وهندسة مُختلف العمليات وإدخال التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي في أنشطة البنك. ويلعب القطاع دوراً حيوياً في خفض تكاليف الخدمات وتحسين خدمة ورضاء العملاء عبر الاعتماد على واحدة من أحدث البنيات التكنولوجية على مستوى القطاع المصرفي المصري، والتي تشمل أنظمة الحوسبة المتطورة والمنصات الإلكترونية الافتراضية وكذلك ساعات التخزين القوية.

وقد قام البنك بتفعيل نظام (T24 Core Banking system) خلال عام 2019 في إطار حزمة التحول لمستويات الكفاءة التشغيلية وتطوير التقنيات المستخدمة ودعم استقرار مُختلف الأنظمة التي يعمل بها مع خفض المدة الزمنية المستغرقة لتنفيذ



الخدمات بدءًا من مرحلة التصميم وحتى إطلاقها وإتاحتها للعملاء. كما شهد عام 2019 استكمال برنامج (Sigma) الذي يهدف بالمقام الأول إلى تحسين معايير خدمة العملاء بالفروع، حيث أثمر البرنامج عن تعزيز كفاءة عملية فتح الحسابات الجديدة وتقديم القروض والتسهيلات الائتمانية، وهو ما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وتقليل المدة الزمنية المستغرقة لتقديم الخدمات وبالتالي تنمية أعمال البنك بوجه عام. وعلاوة على ذلك، أطلق البنك مبادرة ابتكارية لإعادة هندسة وتصميم مختلف العمليات خلال العام من أجل تحسين معدلات الكفاءة والإنتاجية وخفض مدة إنجاز الخدمات وتحسين تجربة العملاء وتأسيس نظام فعال لمعايير تقديم الخدمات للعملاء ((Service Level Agreements (SLAs)). وقام البنك أيضًا خلال العام بتحديث نظام المعالجة الخاص بالإدخال الآلي المباشر ((Straight-Through Processing (STP)) عبر زيادة عدد الخدمات والمنتجات التي يتم توفيرها بشكل آلي.

كما شهد عام 2019 إطلاق خاصية الدفع اللائق (VISA Contactless Card) لبطاقات الائتمان والخصم المباشر، والتي تُتيح للعملاء إمكانية إجراء معاملات الشراء في وقت أقل وبدون تمرير البطاقة على أجهزة نقاط البيع أو إدخال الرقم السري، علمًا بأنه يمكن استخدام البطاقات في إجراء معاملات الشراء بالطرق التقليدية عبر تمريرها على أجهزة نقاط البيع.

إدارة استمرارية الأعمال وأمن المعلومات

يعتز البنك التجاري الدولي بقدرته على الحماية ضد مختلف التهديدات الإلكترونية بفضل البنية الدفاعية الحديثة التي ينفرد بها والتزامه المتواصل بتطوير إمكانياته وفقًا لأعلى المعايير العالمية المتبعة في هذا المجال، حيث تركز إدارة استمرارية الأعمال وأمن المعلومات على حماية البنك وعملائه ضد الهجمات الإلكترونية المحتملة أو أية اضطرابات أو تهديدات أو غيرها من أشكال مخاطر أمن المعلومات.

ويقوم البنك بتحديد ومراقبة وتحليل التهديدات والمخاطر المرتبطة بأمن المعلومات والتصدي لها من خلال مركز أمن العمليات (Security Operations Centre)، والمختص بتزويد البنك بنظرة شاملة عن بنيته التكنولوجية والتنبؤ بالمخاطر والتهديدات المحتملة في مراحلها المبكرة. كما توفر إدارة استمرارية الأعمال وأمن المعلومات مستوى إضافي من الحماية، حيث تتولى التخطيط والتنفيذ الفوري لاستراتيجيات التصدي لمختلف الاضطرابات في حالة حدوثها. وتجدر الإشارة إلى أن البنك يخضع لحزمة شديدة الصرامة من سياسات ونظم أمن المعلومات وغيرها من المبادئ الاسترشادية وأطر العمل والتوجيهات الخاصة بإدارة أمن المعلومات.

وخلال عام 2019، قام البنك بتجديد شهادة الجودة (ISO 22301:2012) الخاصة بنظم استمرارية الأعمال، وذلك للعام الثاني على التوالي مما يعكس المنهج الاستباقي الشامل الذي يتبناه البنك لتعزيز مستويات المرونة والقدرة على تجاوز الأزمات والاضطرابات المحتملة عبر تقليص الأثر الناجم عن مختلف الحوادث وخفض الوقت اللازم لاستئناف الأعمال مع ضمان مستوى الخدمة للعملاء. كما جدد البنك شهادة معيار أمن بيانات صناعة بطاقة الدفع (PCI-DSS)، بالإضافة إلى التأكد من الامتثال الكامل لمتطلبات الأمان الخاصة ببرنامج أمن العملاء التابع لمنظمة (SWIFT).

الجوائز التقديرية في عام 2019

حصل البنك التجاري الدولي على العديد من الجوائز التقديرية المرموقة خلال عام 2019 من أبرز المؤسسات الدولية. وقد حصل رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب على جائزة (CEO of the Year) خلال عام 2019 من المؤسسة العالمية (Global Investor)، فيما يُعد شهادة قوية على مدى تميز وكفاءة إدارة البنك التجاري الدولي.



كما حصد البنك ثلاث جوائز تقديرية خلال فعاليات أكبر ملتقى لعلاقات المستثمرين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والذي تم تنظيمه من قِبل جمعية علاقات المستثمرين بالشرق الأوسط ((Middle East Investor Relations Association (MEIRA)) بالاشتراك مع مؤسسة (Extel) ، حيث حصل البنك على جائزة أفضل شركة رائدة في مجال علاقات المُستثمرين في مصر (Leading Corporate for Investor Relations in Egypt)، كما حصل المسؤول التنفيذي الرئيسي على جائزة أفضل علاقات مُستثمرين بواسطة الرئيس التنفيذي في الشرق الأوسط (Best Investor Relations by CEO in the Middle East)، بينما حصل رئيس قطاع الاتصالات والتسويق وعلاقات المُستثمرين على جائزة أفضل مسئول بمجال علاقات المُستثمرين في مصر (Best Investor Relations Professional in Egypt). ويُعد ذلك العام السادس على التوالي الذي يحصد خلاله البنك جائزة واحدة على الأقل من قِبل جمعية علاقات المُستثمرين بالشرق الأوسط.

بالإضافة إلى ذلك، نجح البنك في ترسيخ مكانته كأفضل بنك محلي يلتزم بتطبيق المعايير العالمية في مجال البنوك، حيث حافظ على مركزه الـ 38 بقائمة تصنيف (فوربس) الشرق الأوسط لأقوى 100 شركة في الوطن العربي، مُتصدراً الأربعة شركات المصرية المُدرجة بالقائمة.

جوائز (جلوبال فاينانس):

- أفضل بنك في مصر
- أفضل بوابة خدمة إلكترونية
- أفضل بنك في إدارة أمن المعلومات ومكافحة عمليات الاحتيال
- أفضل منتجات الإيداع والائتمان والاستثمار عبر الإنترنت
- أفضل بنك في تقديم خدمة عرض وسداد الفواتير
- أفضل موقع لتوفير الخدمات البنكية المتكاملة للأفراد
- أفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- البنك الأكثر ابتكاراً في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية وخدمات التمويل التجاري
- أفضل خدمات التمويل التجاري في مصر
- أفضل إدارة نقد وخزائنة في مصر
- أفضل خدمة أمانة حفظ في مصر
- أفضل بنك لخدمات المدفوعات والتحويل في الشرق الأوسط

جوائز (يورو مني):

- أفضل بنك في ممارسات المسؤولية المؤسسية في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في مصر

جوائز (إميا فاينانس):

- أفضل خدمات صرف العملات الأجنبية في شمال أفريقيا
- أفضل خدمات المدفوعات بشمال أفريقيا



الرؤية المستقبلية لمناخ الأعمال لعام 2020

على الرغم من التحديات الراهنة على الساحتين الإقليمية والدولية، يؤمن الكثيرون بأن 2020 هو العام الذي ستبدأ فيه مصر جني ثمار الإنجازات التي حققتها خلال السنوات القليلة الماضية. ومن المتوقع أن يتحسن مناخ الأعمال في مصر خلال العام بالتزامن مع إجراء المزيد من الإصلاحات الهيكلية وتنفيذ جولات إضافية من خفض أسعار الفائدة.

وسوف يواصل البنك التجاري الدولي التزامه بتعظيم العائد الاستثماري للمساهمين من خلال تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء ودعم خططهم الاستثمارية وأهدافهم المالية. كما سيعمل البنك على تنفيذ استراتيجيات النمو التي تُرقي لتوقعات المساهمين من خلال تبني نموذج أعمال يركز على المحافظة على جودة الأصول وتعظيم الربحية بغض النظر عن الأوضاع المتغيرة التي تطرأ على مناخ الأعمال.

ختم البنك

الممثل القانوني



الاسم: أمين هشام عز العرب
التوقيع: 