

## تقرير مجلس الإدارة

### نظرة على الاقتصاد الكلي خلال عام ٢٠١٢

تشهد مصر موجة من التغيرات السياسية والاجتماعية وهي تسعى طامحة إلى تحسين الأوضاع الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، بينما أدت التحديات التي تواجهها على الصعيدين الداخلي والخارجي إلى اضطراب الوضع الاقتصادي مما أثر على معدلات النمو والاستثمار لتأتي أقل من المستويات المرجوة. وتتمثل تلك التحديات التي تواجه السوق المصري في المرحلة الراهنة في حالة عدم الاستقرار الأمني والسياسي مما يبعث على قلق المستثمرين والذي انعكس سلبيًا على معدلات الانتاج والاستثمار والبطالة و نشاط القطاع السياحي.

وقد سجل معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي في مصر ارتفاعاً نسبياً من ١.٨% في العام المالي ٢٠١١/٢٠١٠ إلى ٢.٢% في العام المالي ٢٠١٢/٢٠١١، وهو أدنى مستوياته بالمقارنة بالمعدلات السابقة، حيث ساهمت قطاعات الزراعة والإنشاء والاتصالات والتطوير العقاري بشكل كبير في النمو، بينما حقق قطاعا الصناعة والسياحة - وهما ركيزتا النمو في السابق- نمواً متواضعاً بمعدل ٢.٣% للقطاع السياحي (٠.١% من نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي) و ٠.٧% للقطاع الصناعي (٠.١% من نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي). كما بلغت مساهمة القطاع السياحي في الحساب الجاري ١٤% فقط في عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ٢٠% و ١٧% في عامي ٢٠١٠ و ٢٠١١ على التوالي.

كما انخفض معدل الاستثمار المحلي إلى ١٦.٧% من الناتج المحلي الإجمالي في عام ٢٠١٢، مقارنة بـ ١٩.٥% و ١٧.١% في عامي ٢٠١٠ و ٢٠١١. بينما لم يتجاوز معدل الاستثمار الأجنبي المباشر ربع ما حققه عام ٢٠١٠ والذي بلغ ٣.١%، مسجلاً ٠.٨% من الناتج المحلي. وبتناقص الاستثمارات سجل معدل البطالة أعلى مستوى له منذ عام ٢٠٠٢ ليصل إلى ١٢.٥% بنهاية عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ٨.٩% و ١١.٩% لعامي ٢٠١٠ و ٢٠١١. وانخفض معدل الادخار المحلي من ١٤.٣% من الناتج المحلي الإجمالي في عام ٢٠١٠ إلى ١٣% عام ٢٠١١ و ٩.١% فقط عام ٢٠١٢، وهي الأقل منذ اندلاع الأزمة المالية العالمية خلال عام ٢٠٠٩/٢٠٠٨. وارتفعت نسبة عجز الموازنة من الناتج المحلي الإجمالي من ٩.٨% في عام ٢٠١١ إلى ١٠.٧% في عام ٢٠١٢، بينما استمر انخفاض نسبة ميزان المدفوعات إلى الناتج المحلي الإجمالي مسجلة (٤.٤)% في عام ٢٠١٢، مقابل (٤.١)% في عام ٢٠١١ و ١.٥% في عام ٢٠١٠.

وشهدت مصر تسارع وتيرة انخفاض الاحتياطي النقدي الأجنبي بواقع ٥٨% (١٥ مليار دولار في عام ٢٠١٢ من ٣٦ مليار دولار في عام ٢٠١٠) نظراً لما اتخذته البنك المركزي من إجراءات لدعم الجنيه المصري في مواجهة الضغوط التي تواجهه. وترتب على ذلك ارتفاع سعر صرف الدولار الأمريكي ليصل إلى ٦.٣١ جنيه مصري بنهاية ديسمبر ٢٠١٢ مقارنة بـ ٦.٠٣ جنيه مصري في نهاية ٢٠١١. وبالرغم من ذلك فقد ساهم تراجع الطلب المحلي وانخفاض أسعار السلع عالمياً في انخفاض معدل التضخم الأساسي من ١١% بنهاية عام ٢٠١١ إلى ٨.٦% في نوفمبر ٢٠١٢.

هذا وقد احتفظ القطاع المصرفي المصري بمستوى عالي من المرونة في مواجهة هذه الأوضاع الاقتصادية، حيث تراجعت نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع (loan-to-deposit ratio) من ٤٩.٥% في نهاية العام السابق إلى ٤٧.٨% في نوفمبر عام ٢٠١٢. وانخفضت نسبة القروض إلى الودائع بالعملة المحلية من ٤٥.٧% إلى ٤٥.٣%، بينما تراجعت نسبة القروض إلى الودائع بالعملة الأجنبية من ٦١.٧% إلى ٥٦.٢%. وارتفع إجمالي الودائع بمعدل ٨.١% مسجلاً ١.٠٧ تريليون جنيه مصري في نوفمبر ٢٠١٢ مقارنة بـ ٩٨٩ مليار جنيه مصري بنهاية عام ٢٠١١، وذلك بفضل نمو الودائع بالعملة المحلية بنسبة ٨.٢%، ونمو الودائع بالعملة الأجنبية بنسبة ٧.٥%. وارتفع إجمالي القروض بمعدل ٤.٥% ليسجل ٥١٢ مليار جنيه مصري في نوفمبر ٢٠١٢، مقارنة بـ ٤٩٠ مليار جنيه مصري في ٢٠١١، وذلك لنمو القروض بالعملة المحلية بواقع ٧.٢% وانخفاض القروض بالعملة الأجنبية بمعدل ٢.٠%، وقد شجع ارتفاع العائد على الديون الحكومية على زيادة استثمارات البنوك المحلية في الأصول السيادية

## الأداء المالي خلال عام ٢٠١٢

حقق البنك نجاحاً متميزاً خلال عام ٢٠١٢ و الذي انعكس على المؤشرات المالية للبنك، حيث سجل صافي الربح المجمع ٢,٢٢٧ مليون جنيه مصري بنهاية عام ٢٠١٢ بزيادة قدرها ٣٨% عن عام ٢٠١١. و بلغ صافي ربح البنك ٢,٢٠٣ مليون جنيه مصري، بزيادة قدرها ٢٦% و ٢.٩% مقارنة بعامي ٢٠١١ و ٢٠١٠. وقد حقق البنك ارتفاعاً قياسياً في صافي الدخل منذ عام ٢٠٠٨، حيث بلغ ٥,٤٢٢ مليون جنيه مصري بنهاية عام ٢٠١٢، بزيادة قدرها ٣٦% عن عام ٢٠١١ و ٤٤% عن عام ٢٠١٠.

وقد ركزت إدارة البنك منذ أواخر عام ٢٠١١ ومطلع عام ٢٠١٢ في اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة التحديات التي خيمت على المشهد الاقتصادي خلال عام ٢٠١٢، الأمر الذي ساهم في تعزيز صافي الدخل من بعض المنتجات التي لم يكن لها إسهاماً كبيراً في ربحية البنك من قبل. شهد عام ٢٠١٢ سياسة تسعيرية تميزت بالمرونة و الاستجابة للظروف السوقية، والتي أدت إلى إعادة هيكلة التزامات البنك وتنمية حصة البنك على المستوى القومي، بالتوازي مع الحفاظ على ربحية محفظة استثمارات البنك في أدون وسندات الخزنة مما ساعد على مواجهة التحديات المتوقعة في عام ٢٠١٣.

بلغ صافي الدخل من العائد ٤,٠٨٤ مليون جنيه مصري في عام ٢٠١٢، وهو الذي يمثل ٧٥% تقريباً من إجمالي صافي الدخل السنوي، و ساهمت محفظة السندات الحكومية فيها بقرابة ٢٢%، محققة معدل نمو ٨٧% بنهاية العام. أما صافي الدخل من الأتعاب والعمولات فبلغ ٩٤٣ مليون جنيه مصري بنهاية عام ٢٠١٢ بمعدل نمو ٩% بالمقارنة بعام ٢٠١١ نتيجة نمو أنشطة البنك.

وقد انعكس أداء البنك خلال عام ٢٠١٢ على المؤشرات المالية الرئيسية نتيجة لنمو صافي الدخل من العائد وترشيد النفقات مع الحفاظ على جودة أصول البنك الائتمانية. و قد سجل العائد على متوسط حقوق الملكية (ROAE) ٢٢.٦٨% بنهاية عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ٢٢.٠٤% في عام ٢٠١١ على الرغم من ارتفاع قيمة حقوق الملكية نتيجة لإعادة تقييم محفظة السندات المتاحة للبيع وفقاً لقيمتها السوقية (mark to market). كما حافظ البنك على قاعدة رأسمالية قوية الذي انعكس على معدلات كفاية رأس المال ومعدلات السيولة بالعملة المحلية والأجنبية وفقاً لمتطلبات البنك المركزي.

ويفضل جهود الإدارة في العمل على الحد من المصروفات، سجل البنك أقل نسبة تكلفة بالنسبة إلى الدخل (Cost-to-income-ratio) منذ عام ٢٠٠٨. بلغ معدل العائد على متوسط الأصول (ROAA) ٢.٤٥% بنهاية عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ٢.١٨% في عام ٢٠١١. واصل صافي هامش العائد (NIM) الارتفاع مسجلاً ٤.٧٤% بزيادة قدرها ١٠٣ نقطة عن عام ٢٠١١، و ذلك بفضل جهود الإدارة في إعادة تسعير القروض ذات الفائدة المتغيرة.

وقد حققت محفظة القروض نمواً بمعدل ٣.٣% عن عام ٢٠١١ لتبلغ ٤٤,٣٥١ مليون جنيه مصري، نظراً للظروف الاقتصادية المحيطة وانحصر هذا النمو في محفظة القروض بالعملة المحلية. كما قامت إدارة البنك بالتركيز على الحفاظ على جودة محفظة القروض مما أدى إلى انخفاض حصة البنك على المستوى القومي للقروض إلى ٨.٤٥% في نوفمبر ٢٠١٢ مقارنة بـ ٨.٧٧% في نهاية عام ٢٠١١. و قد حقق البنك أبرز أهدافه لعام ٢٠١٢ حيث تمكن من إعادة توزيع محفظة القروض لصالح العملة المحلية ذات العائد المرتفع، وقد أصبحت حالياً تمثل ٥٧% من إجمالي محفظة القروض، مقارنة بـ ٥٥% بنهاية عام ٢٠١١، محققة بذلك نمو بمعدل ٦.٥% عن عام ٢٠١١.

وسجل إجمالي الودائع ٧٨,٨٣٥ مليون جنيه مصري بنهاية عام ٢٠١٢، بزيادة قدرها ١٠.١% عن عام ٢٠١١. حيث تمت إعادة النظر في سياسة تسعير الودائع خلال العام مما أدى إلى زيادة جذب الودائع في شكل شهادات إيداع بالعملة المحلية بينما مثلت حسابات الادخار النسبة المتبقية من الزيادة. قد نجح البنك في زيادة نسبة الودائع بالعملة المحلية لتسجل ٦١% من إجمالي الودائع (ارتفاعاً من ٥٨% في عام ٢٠١١). وهذا على الرغم من أن عنصر العملة الأجنبية في ميزانية البنك قد شهد زيادة ملحوظة نظراً لانخفاض قيمة الجنيه بنسبة ٥% في عام ٢٠١٢.

وعلى الصعيد التنافسي، أكد البنك التجاري الدولي مركزه الريادي في القطاع المصرفي المصري خاصةً في ظل تراجع عمليات البنوك الأجنبية المنافسة وحقق أكبر معدلات نمو لصادفي الدخل مقارنة بأقرانه في السوق المحلي اعتباراً من الربع الثالث من عام ٢٠١٢، حيث حققت صافي دخل البنك نمواً بمعدل ٣٤% مقارنة بعام ٢٠١١ متجاوزاً بذلك متوسط معدل نمو البنوك المنافسة. كما أن نمو قاعدة الودائع بمعدل ٨.٩% متجاوزاً معدل النمو على المستوى القومي والبالغ ٨.١% بذلك قد بلغت حصة البنك ٧.٢٩% من حجم الودائع في السوق المحلي اعتباراً من نوفمبر ٢٠١٢.

### إدارة المخاطر الرشيدة

اشتهر البنك التجاري الدولي باستراتيجيته المتحفظة في إدارة المخاطر، حيث قام بتكوين مخصصات بلغت ٦١٠ مليون جنيه مصري خلال العام والتي تهدف إلى قيام البنك باتخاذ كافة الإجراءات الوقائية للحفاظ على جودة أصول البنك و محفظة القروض الخاصة بالقطاع المؤسسي.

### الحفاظ على جودة الأصول

نجحت ثقافة الائتمان ومعايير تقييم المخاطر الصارمة التي يطبقها البنك التجاري الدولي في الحفاظ على جودة الأصول دون أي تدهور يذكر على الرغم من تردي الأوضاع الاقتصادية خلال الفترة الماضية. وبناء عليه سجل البنك التجاري الدولي معدلاً للقروض الغير منتظمة إلى إجمالي القروض (NPL/ Gross Loans) بلغ ٣.٦٣% بنهاية عام ٢٠١٢، مع وصول معدل التغطية إلى ١٢٠%، الأمر الذي يعكس جهود البنك لتعزيز النمو والتأكيد على الحفاظ على أعلى معايير الجودة.

### الخدمات المصرفية للمؤسسات

يعد البنك التجاري الدولي رائداً في مجال الخدمات المصرفية للمؤسسات في السوق المصري. فعلى الرغم من الاضطرابات السياسية والاقتصادية على الصعيد المحلي خلال عام ٢٠١٢، بلغ صافي أرباح قطاع الخدمات المصرفية للمؤسسات ١.٥ مليار جنيه مصري في عام ٢٠١٢، بزيادة قدرها ١٨% عن عام ٢٠١١، وتمثل صافي أرباح هذا القطاع ٦١% من إجمالي أرباح البنك في عام ٢٠١٢، حيث قامت الإدارة بزيادة الحد الأدنى لسعر الإقراض بغرض تعزيز الربحية والحفاظ على جودة محفظة قروض القطاع المؤسسي خلال العام.

### قطاع التجزئة المصرفية

قامت إدارة البنك بالتركيز على جودة الخدمة المقدمة للعملاء وقد ساهم ذلك في زيادة صافي أرباح قطاع التجزئة المصرفية إلى ٨٧٠ مليون جنيه مصري في عام ٢٠١٢، بزيادة قدرها ٣١% عن عام ٢٠١١، ويمثل ذلك ٣٩% من إجمالي أرباح البنك بنهاية عام ٢٠١٢. حيث نجح القطاع في اجتذاب على ودائع بالعملة المحلية بلغت قيمتها ١٠.٤ مليار جنيه مصري، الأمر الذي ساهم في توفير قاعدة مستقرة لتمويل أنشطة البنك.

في إطار سعي البنك إلى زيادة تركيز الفروع على عملاء التجزئة المصرفية و أنشطة المبيعات قد نجح البنك التجاري الدولي في تعزيز القنوات البديلة ونقل أنشطة العملاء من الفروع إلى ماكينات الصراف الآلي. كما قامت الإدارة باتخاذ خطوات حاسمة لخفض تكاليف نقل الأموال والفائض في النقدية.

ويعد التأمين المصرفي Bancassurance أحد أهم المبادرات الرئيسية لقطاع التجزئة المصرفية خلال عام ٢٠١٢، مسجلاً إيرادات بلغت ٣٨ مليون جنيه مصري، بزيادة قدرها ١٤٢% مقارنة بعام ٢٠١١. هذا بالإضافة إلى ما حققه قطاع شركات التجزئة المصرفية Business Banking خلال العام فقد أضاف ١.٨ مليار جنيه مصري في شكل صافي مبيعات الودائع.

### التوزيع المقترح لصافي الربح

يهدف البنك التجاري الدولي إلى تحقيق أعلى قيمة للعملاء والمساهمين على حد سواء. وبناء على ذلك تقدم مجلس الإدارة بمقترح لتوزيع كوبون أرباح بقيمة ١.٢٥ جنيه للسهم، هذا وسيقوم البنك برفع الاحتياطي القانوني بمعدل ٦٤% (١٤٩ مليون جنيه مصري) ليلبلغ ٣٨٠ مليون جنيه مصري في عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ٢٣١ مليون جنيه مصري في عام

٢٠١١، وزيادة الاحتياطي العام بمعدل ٦٥% (٨٠٣ مليون جنيه مصري) ليلغ ٢,٠٣٧ مليون جنيه مصري في عام ٢٠١٢ مقارنة بـ ١,٢٣٤ مليون جنيه مصري في العام السابق. ويعمل ذلك على تعزيز المركز المالي القوي للبنك، الذي ينعكس في معدل كفاية رأس المال (Basel II Capital Adequacy Ratio) البالغة ١٣.٦% (قبل توزيع صافي الأرباح).

### أبرز إنجازات عام ٢٠١٢

نجح البنك التجاري الدولي للمرة الأولى خلال عام ٢٠١٢ في الالتحاق بقائمة بلومبرج لأكثر ٢٠ مؤسسة مصرفية إقليمية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، محتلاً المركز الثالث عشر في إدارة وتسويق القروض المشتركة والمركز الثامن عشر في ترتيب القروض (Mandated Loan Arranger). وجاء ذلك على خلفية قيام البنك بترتيب ثلاثة قروض مشتركة بلغت قيمتها ٦٤٥ مليون دولار أمريكي، وإدارة اثنين من القروض المشتركة بقيمة ٥٧٥ مليون دولار أمريكي، فضلاً عن المشاركة في قروض مشتركة بقيمة ٥.١٥ مليار دولار أمريكي.

ويحتل البنك التجاري الدولي الصدارة بين البنوك الخاصة في السوق المصري، بالإضافة إلى كونه البنك المصري الوحيد الذي تمكن من تحسين مركزه الإقليمي في أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث ارتفع بواقع ٢٠ مركزاً في مجال إدارة وتسويق القروض المشتركة خلال عام ٢٠١٢ لتبلغ حصته السوقية ٣% مقارنة بـ ٠.٤% فقط خلال عام ٢٠١١، وفقر ٣٥ مركزاً في مجال ترتيب القروض المشتركة خلال نفس الفترة لتبلغ حصته السوقية ١.٦% مقارنة بـ ٠.٥% خلال عام ٢٠١١.

### الشركات التابعة

نجحت شركة سي آي كابيتال في تحقيق أقوى معدلات أداء لها على الإطلاق خلال السنوات القليلة الماضية واحتفظت بالمرتبة الثالثة بين أكبر ١٠ شركات سمسة خلال عام ٢٠١٢، حيث قامت شركة التجاري الدولي للسمسة بتنفيذ ٥٠٣ مليون عملية على ٢,٨٩٥ مليون سهم بقيمة ٢٠.٧ مليار جنيه مصري، الأمر الذي منحها حصة على المستوى القومي بلغت ٧.١% خلال عام ٢٠١٢، علمًا بأن شركة التجاري الدولي لتداول الأوراق المالية كانت تحتل المركز الأول بين شركات السمسة للشركات المقيدة في السوق المصري و هذا إذا تم استبعاد إحدى العمليات الضخمة خلال عام ٢٠١٢.

تجدر الإشارة إلى أن ترشيد الإنفاق وإعادة الهيكلة في قطاع السمسة كانا من أبرز محركات الإيرادات خلال عام ٢٠١٢، حيث قد تمت إعادة هيكلة قطاع البحوث بتعيين المزيد من الكوادر المتخصصة، وتم تعيين نائب رئيس ومدير تنفيذي جدد لقطاع خدمات بنوك الاستثمار خلال ديسمبر ٢٠١٢، وهو ما نتوقع الإدارة أن يكون له تأثير إيجابي قوي على إيرادات عام ٢٠١٣.

### عام من الجوائز والتقدير

استمراراً لإنجازات وصدارة البنك التجاري الدولي في ساحة الجوائز والإشادة الدولية، فاز البنك باتني عشر جائزة جديدة خلال عام ٢٠١٢ وتشمل:

- أربعة جوائز من المؤسسة الإعلامية الدولية Global Finance وهي جائزة "أفضل بنك في السوق المصري" للمرة السادسة عشر، وجائزة "أفضل أمين حفظ فرعي في مصر" للسنة الرابعة على التوالي، وجائزة "أفضل بنك في توفير العملة الأجنبية في مصر" للسنة التاسعة، وجائزة "أفضل بنك في تقديم خدمات التمويل التجاري في مصر" للسنة السادسة.
- ومنحت مؤسسة Emeafinance البنك التجاري الدولي جائزة "أفضل بنك محلي" للسنة الخامسة على التوالي، وجائزة "أفضل مدير للأصول في مصر" للسنة الثانية على التوالي.
- قامت مؤسسة Global Investor ISF بتتويج البنك التجاري الدولي بجائزة "أفضل مدير للأصول في مصر" للسنة الثالثة على التوالي، وجائزة "أفضل بنك في توفير العملة الأجنبية في الشرق الأوسط" للمرة الثانية.
- وعلى صعيد آخر فازت إدارة التحويلات بجائزة الأداء المتميز Best-in-Class Book Transfer Rate من مؤسسة جي بي مورجان. كما حصل البنك التجاري الدولي على جائزة "أفضل بنك في تقديم خدمات التمويل

التجاري في مصر" للسنة الرابعة على التوالي من مؤسسة Global Trade Review، وجائزة Straight-Through Processing لعام ٢٠١٢ في فئة الدولار الأمريكي واليورو.

## نظام الحوكمة

يؤمن البنك التجاري الدولي بأن تطبيق نظام حوكمة فعال هو عماد نجاحه و لذلك يفخر البنك بتبني أعلى مستويات الشفافية و أفضل مفاهيم وأنظمة حوكمة مجلس الإدارة و يلتزم مجلس الإدارة بالتطوير المستمر حيث أنه يحرص دائما على مراجعة و تطوير معايير أداء العمل.

و يعد مجلس إدارة البنك و اللجان الفرعية التابعة له هم المسؤولون عن وضع الإطار العام للحوكمة، وهذه اللجان هي: لجنة المراجعة، ولجنة الحوكمة، و المكافآت، ولجنة المخاطر، ولجنة الإدارة التنفيذية واللجنة العليا للانتماء والاستثمار.

يخضع مجلس الإدارة واللجان التابعة له إلى عدة موثيق واضحة و يلتزم بمساعدة المديرين في الوفاء بالمسؤوليات والالتزامات المنوطة إليهم. وهناك مجموعة كبيرة من السياسات الداخلية والأسس التي تدعم وتتابع كافة أنشطة البنك على سبيل المثال: الائتمان، الاستثمار، اجراءات التشغيل و تعيين الموظفين و الترقيات، مما ييسر علي مجلس الإدارة القيام بمهمته.

ويضم مجلس الإدارة تسعة أعضاء: عضوان تنفيذيان وسبعة أعضاء غير تنفيذيين من ذوى الخبرات المختلفة، وفي حالة وجود مقعد شاغر تقوم لجنة الحوكمة و المكافآت بتسمية عضو جديد. وتشمل مسؤوليات مجلس الإدارة العمل المتواصل على متابعة معايير الحوكمة بالبنك لضمان أعلى مستويات الإفصاح والشفافية. جدير بالذكر أن مجلس إدارة البنك التجاري الدولي قام بالاجتماع ستة مرات على مدار عام ٢٠١٢.

ويلتزم مجلس الإدارة بالمهام التالية:

- التأكد من أن أعضاء مجلس الإدارة على دراية تامة بمسؤولياتهم فيما يتعلق بمفاهيم وأنظمة الحوكمة فضلاً عن المراجعة السنوية لتشكيل مجلس الإدارة والجهات التي يمثلها مراعاةً لمبدأ الاستقلالية.
- ضمان نزاهة اختيار الأعضاء الجدد في مجلس الإدارة من جانب لجنة الحوكمة و المكافآت.
- تحديد الأهداف الاستراتيجية والمعايير الأخلاقية التي تحكم أعمال البنك وذلك مع الالتزام بحماية مصالح المساهمين.
- تفعيل الرقابة الداخلية عبر مجموعة من الأنظمة والسياسات والإجراءات طبقاً لمتطلبات الجهات الرقابية وذلك حفاظاً على أصول البنك وخفض المخاطر وتحقيق الأهداف العامة للبنك.
- التأكد من قيام الإدارة العليا بتطبيق السياسات اللازمة منعاً لتضارب المصالح والإشراف على أداء البنك والعضو المنتدب والإدارة التنفيذية والإدارة العليا ضماناً لسير العمل بطريقة أخلاقية تتماشى مع سياسات مجلس الإدارة.
- مراجعة واعتماد كافة المستندات المتعلقة بمتطلبات الإفصاح والشفافية التي تحددها الجهات الرقابية أو التي يقوم مجلس الإدارة بتحديثها من وقت لآخر.
- اعتماد ميثاق الشرف المهني الذي يحكم سلوكيات العاملين بالبنك على مختلف المستويات وذلك من خلال إدارة الالتزام والتي ترفع تقارير دورية إلى لجنة المراجعة. ويتضمن ميثاق الشرف المهني القيم الأساسية للبنك التجاري الدولي ومنها النزاهة في تلبية خدمات العملاء والابتكار والتفاني في العمل واحترام الفرد. وتعكس هذه القيم حرص البنك على خلق ثقافة قوامها أخلاقيات العمل وخلق بيئة عادلة تتسم بالمساواة وتكافؤ الفرص. ويأتي ذلك مع تشجيع الموظفين على إبلاغ إدارة الالتزام عن أية تجاوزات من شأنها الإضرار بمصلحة المؤسسة وفقاً للمعايير الدولية لحوكمة الشركات.

ويقوم أعضاء مكتب المراقبة بالبنك المركزي المصري بمتابعة عمليات البنك عن كثب من خلال التقارير الدورية التي تقدم إليهم. وتحرص إدارة البنك على تزويد البنك المركزي المصري بكافة المستندات اللازمة لتسهيل مهامه بينما تقوم لجنة المراجعة الداخلية بمتابعة ما تم اتخاذه من إجراءات لتحقيق ما يتضمنه تقرير البنك المركزي من تعليقات وتوجيهات حول أداء البنك.

ونظراً للاهتمام الشديد الذي يوليه البنك لتطبيق أعلى معايير الحوكمة، يلتزم فريق علاقات المستثمرين بإعطاء المعلومات اللازمة عن نشاط البنك لكل الأطراف المعنية مع التركيز على أعلى درجات الشفافية .

### إدارة العمليات وفقاً للمعايير الدولية

يمثل عام ٢٠١٢ عامًا مميزًا بالنسبة لقطاع العمليات في البنك التجاري الدولي. فقد واصل فريق العمل تطبيق المعايير الموضوعية لتحسين كفاءة العمليات في جميع قطاعات البنك خلال العام. ويشمل ذلك قطاع الموارد البشرية، وأنشطة التمويل، والمنشآت التابعة للبنك، والأنشطة والعمليات المصرفية، والتسويق والعلاقات العامة، وقطاع خدمات الشركات. وحقق ذلك تقدمًا ملحوظًا يمكن البناء عليه في استراتيجية عام ٢٠١٣ والسنوات القادمة.

وتجدر الإشارة إلى أن إدارة عمليات البنك ركزت خلال عام ٢٠١٢ على تعزيز مستويات خدمة العملاء باعتبارها أحد الأهداف الرئيسية في استراتيجية البنك. ويشمل ذلك تنمية العلامة التجارية وشبكة الفروع وتوظيف معايير لقياس جودة وكفاءة الخدمة في كافة قطاعات النشاط.

وركزت إدارة العمليات كذلك على تعزيز رأس المال البشري بالبنك التجاري الدولي من خلال توفير البرامج التدريبية الهادفة إلى تنمية مهارات فريق العمل من أجل تطوير أسلوب الإدارة ومعايير الأداء داخل المؤسسة.

### حلول مالية مبتكرة

عمل البنك التجاري الدولي خلال عام ٢٠١٢ على المحافظة على مستوى عالي من الكفاءة والفاعلية في تنفيذ العمليات فضلاً عن اتخاذ خطوات جديدة نحو تعزيز مركز البنك كشريك تجاري فعال و قد تم إطلاق عدة مبادرات بهدف تطوير مستوى خدمة العملاء. واشتمل ذلك على إطلاق معايير عالية للجودة ومبادرة CIB Way و تطبيق المؤشرات الرئيسية لجودة الخدمة بالإضافة إلى العمل على توحيد الإجراءات والاستثمارات من أجل ضمان معايير الخدمة الموحدة لأكثر عدد من العملاء. وقام البنك كذلك بالنظر في مدة تنفيذ الإجراءات بهدف تعزيز كفاءة العمليات وخدمة العملاء، وتم إضافة ١٢ مركز خدمة جديد تعمل من خلال شبكة الفروع ووحدة عمليات مركزية من أجل دعم خدمة المعاملات الدولية للعملاء (GTS)، وذلك بالتوازي مع تعزيز كفاءة القنوات البديلة عبر زيادة انتشار شبكة ماكينات الصراف الآلي والتشغيل التجريبي لباقية الخدمات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت سعياً لمواكبة تطور احتياجات العملاء.

و قد تم إطلاق مبادرة البيع التبادلي (Cross Selling) و تطبيقها في كافة قطاعات البنك التجاري الدولي، و بدأت هذه المبادرة بداية قوية حيث قام فريق خدمات التجزئة بإحالة ٦٥٠ عملية إلى إدارة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات خلال عام ٢٠١٢، فضلاً عن قيام فريق الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات بإحالة ٥٤٧ عملية إلى إدارة خدمات التجزئة بحلول ديسمبر ٢٠١٢.

وعلى صعيد آخر قام قسم المنشآت والمشروعات بإطلاق عدد من المبادرات الاستراتيجية التي أثرت إيجاباً على عملاء البنك في الداخل والخارج خلال عام ٢٠١٢، حيث يشمل ذلك مبادرة فروع (Easy Branch - بدون صراف) و التي تقع في التجمعات السكنية الراقية و تسعى للتركيز بصورة أساسية على خدمات المبيعات والقنوات النقدية البديلة، علماً بأن البنك قام بافتتاح خمسة فروع من هذه النوعية في المناطق السكنية الراقية بحلول ديسمبر ٢٠١٢. وقام البنك كذلك بإضافة ١٢ فرعاً جديدة إلى الشبكة الحالية، وإجراء التجديدات الشاملة بأكثر من ١٠ فروع و ٤٠ مكتباً من مكاتب قطاع إدارة الثروات لتعزيز صورة وعلامة البنك.

### تنمية مهارات فريق العمل

يؤمن البنك التجاري الدولي أن رأس المال البشري يعد ثروة حقيقية لضمان تفوق العمليات التشغيلية و اعتلاء مكانة رفيعة بين المؤسسات المصرفية. وفي سبيل تنمية مهارات العاملين وتحفيزهم على إنجاز المهام بدقة فائقة، أعد البنك سلسلة من المبادرات والبرامج خلال عام ٢٠١٢ بما يصب في كفاءة العمليات. وأثبت البنك التجاري الدولي على مدار السنوات الماضية نجاحه في استقطاب أفضل المواهب وخلق بيئة عمل مؤسسية تتمتع بالمزايا التحفيزية اللازمة.

## التوظيف وفرص العمل الجديدة

انتهج البنك التجاري الدولي مسارًا لتدعيم فريق العمل خلال عام ٢٠١٢ عبر توفير ٥٥٩ وظيفة جديدة مقابل ٢٩٥ وظيفة خلال عام ٢٠١١ على الرغم من الظروف السياسية والاقتصادية التي تمر بها البلاد، وذلك من أجل دعم النمو المتواصل في العمليات التشغيلية بمختلف قطاعات البنك وتحديداً قطاع التجزئة المصرفية والفروع التي حظت بنسبة ٧٠% من الوظائف الجديدة. وحرصت إدارة التوظيف على انتقاء أفضل المواهب من أرقى الجامعات المصرية من خلال المواظبة على المشاركة في ملتقيات التوظيف وإجراء زيارات باستمرار للجامعات.

وسعيًا إلى جذب المواهب المتميزة بالسوق المصرفي، يحرص البنك التجاري الدولي على اختيار فريق عمل من الشباب المصري الذي تلقى تعليمه بالجامعات الرائدة. وحقق البنك مساعيه من خلال المشاركة في مؤتمر "جامعة هارفرد للأعمال بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا"، والملتقى السنوي للتوظيف في دورته الثانية. وتجلت ثمار المشاركة بهذه المناسبات الهامة في انتقاء البنك التجاري الدولي ١١ فرد من أفضل العناصر التي تم ترشيحها للعمل بالبنك وأدوا ترحيبهم بالانضمام إلى فريق العمل. حيث يعد البنك من أهم الجهات التوظيفية التي تجتذب الشباب لما يقدمه من فرص لاكتساب مهارات وخبرات مميزة وروح القيادة ومواكبة التطورات الثقافية وبذلت إدارة التوظيف جهودًا مثمرة في ترشيح ٦٠ متدرب للمشاركة في البرنامج الصيفي الداخلي الجديد والذي يهدف إلى جذب أفضل المرشحين من الجامعات المتميزة للالتحاق بفريق عمل البنك التجاري الدولي.

وعلى مستوى الرضا الوظيفي وفعالية أداء المهام بالبنك، قامت مجموعة هاي "بإجراء الاستبيان الثاني بمشاركة ٨٠% من الموظفين لتقييم العلاقة بين العاملين وبيئة العمل، والتي أظهرت نتائجها تحسناً إيجابياً ملحوظاً مقارنة بنتائج عام ٢٠١١. وقامت إدارة التوظيف بتحليل واستعراض نتائج الدراسة لتحديد فرص تحسين بيئة العمل

## الأنشطة والبرامج التدريبية

تبنى البنك التجاري الدولي مزيداً من الاتجاهات الاستراتيجية الحديثة في برامج التدريب خلال عام ٢٠١٢، فضلاً عن تقديم نوعية جديدة من البرامج لتزويد فريق العمل بأفضل المهارات المهنية ومواكبة التطورات المستجدة. وحققت برامج التدريب على المهارات الإدارية المختلفة نجاحاً باهراً مرة أخرى خلال العام الماضي، حيث ركزت هذه البرامج على المجالات الرئيسية في عمليات التشغيل، وحرصت إدارة البنك على الاستعانة بأفضل المتخصصين من خارج صفوف البنك في تصميم البرامج التدريبية وتقديمها لأبناء البنك، بالتزامن مع الاعتماد على فريق العمل في إعداد برامج أخرى ونقل الخبرات إلى زملائهم.

وتصدرت أولويات إدارة التدريب خلال عام ٢٠١٢ تقييم مهارات الموظفين وتحديد نقاط الضعف من أجل معالجتها عبر التركيز على البرامج التدريبية المناسبة، والتي تنوعت بين الدورات التدريبية في النواحي الفنية والإدارية وغيرها برامج التدريب على مهارات إدارة الأعمال، حيث بلغ إجمالي المستفيدين من البرامج التدريبية ٤٥٠٠ موظف بنهاية العام. وتهدف البرامج المختلفة التي أعدها وقدمها كبار الموظفين إلى الارتقاء بالمعرفة المصرفية الشاملة بين أعضاء فريق العمل.

ولاققت البرامج التدريبية تفاعل مميز من جانب العاملين بالبنك خلال عام ٢٠١٢، حيث التحق ٤٩ موظف من مختلف الفروع بإدارة الخدمات المصرفية للأفراد والعمليات ببرنامج تنمية المهارات القيادية في مجال الخدمات المصرفية للأفراد (LDP)، فضلاً عن اجتياز ٥٠ عضو بالإدارة العليا برنامج القيادة والإدارة الذي يهدف إلى خلق روح التعاون وتضافر الجهود من أجل توحيد رؤية أعضاء الإدارة العليا للبنك التجاري الدولي بما يعزز القدرة على تحقيق الأهداف. واستعان البنك بعدد من كبار الاستشاريين في تحديث برامج التدريب الانتماني وتزويدها بمحتوى جديد ونماذج دراسية وتعليمية جديدة، وامتدت البرامج الجديدة خلال العام الماضي لتشمل مجالات إدارة الثروات والمهارات الإشرافية وعدد من البرامج الإدارية الأخرى.

واستهدفت البرامج التدريبية تغطية مجالات متعددة لتعظيم الاستفادة على مستوى مختلف الإدارات بالبنك، حيث شملت دورات متخصصة لفريق إدارة الثروات، وتأهيل المشرفين الجدد لتأدية المهام المسندة إليهم، وتنمية مهارات أعضاء الإدارة المتوسطة، وبرامج التمويل للمديرين التنفيذيين، وتنمية مهارات إدارة المخاطر الخاصة بالتجزئة المصرفية، وإدارة المبيعات وما تشمل من تعزيز المعرفة بمنتجات البنك، وكذلك البرامج المتخصصة في العمليات التشغيلية. وامتدت البرامج إلى تدريب العاملين على المهارات الشخصية الأساسية التي تتنوع بين مهارات التواصل والعرض والتفاوض.

حققت جهود البنك مردوداً إيجابياً بين عناصر فريق العمل والإدارة، وذلك بناء على نتائج الاستبيان الخاص بالعاملين التي أظهرت تحسناً ملموساً في مستوى الرضا ومردود المجهودات التي يبذلها فريق الإدارة والعاملين مقارنة بعام ٢٠١١. ويتطلع البنك التجاري الدولي إلى تطوير البرامج التدريبية وتقديم المزيد منها خلال عام ٢٠١٣ مثل برنامج الخدمات المصرفية الأساسية لتأهيل الموظفين الجدد، وتطوير سلسلة من البرامج التدريبية الجديدة، وتكثيف البرامج المتخصصة في مجال التدريب الفني.

### تطوير الهيكل التنظيمي

كتفت إدارة الموارد البشرية جهودها خلال عام ٢٠١٢ لتوفير مناخ تفاعلي يتيح التواصل بكفاءة بين العاملين ومختلف المستويات الإدارية عبر إجراء الدراسات التقييمية لمستوى الرضا الوظيفي وفعالية أداء المهام، بالإضافة إلى استقصاء الرواتب وعقد سلسلة من الاجتماعات الموسعة لضمان طرح رؤية العاملين بمختلف المستويات والإدارات. واستهدف استقصاء الرواتب تقييم مستوى المكافآت والمزايا التي يقدمها البنك التجاري الدولي مقارنة بمتوسط السوق، وتحديداً للمراكز الحساسة والتنفيذية بغرض تعزيز نظام المكافآت بالبنك حتى يتماشى مع البنوك المناظرة في القطاع المصرفي المصري. كما أطلق البنك التجاري الدولي مبادرة توحيد الفئات الوظيفية من أجل ضمان استيعاب العاملين لأدوارهم بوضوح في تحقيق استراتيجية ورسالة البنك.

### المسؤولية الاجتماعية

تأكيداً على التزام البنك التجاري الدولي بالمسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع الذي نحيا ونعمل فيه، يضع البنك تنمية المجتمع ضمن أهم أولوياته ويعمل دائماً على المساهمة الفعالة في رفع مستويات المعيشة والمشاركة في خطط التنمية المستدامة للاقتصاد المصري. وتعرب إدارة البنك التجاري الدولي عن عزيذ فخرها بدعم ومساندة مصر في الأوقات العصيبة التي مرت بها البلاد خلال الفترة الماضية وسعادتها بالمردود الإيجابي للجهود المبذولة وتخصيص الوقت والموارد اللازمة بهدف تحسين مجتمعنا.

### مؤسسة البنك التجاري الدولي

يبرهن المساهمون بالبنك التجاري الدولي يوماً بعد يوم التزامهم العميق تجاه المجتمع وحق أبنائه في حياة كريمة، حيث وافق المساهمون وسط حفاوة بالغة بإنجازات مؤسسة البنك التجاري الدولي خلال عام ٢٠١١ على رفع حصة الدعم المالي للمؤسسة إلى ١.٥% بدلاً من ١% من صافي الأرباح السنوية للبنك. وتبدأ بذلك مؤسسة البنك التجاري الدولي عامها الثالث بدعم مالي قدره ٢٦ مليون جنيه من أجل تعزيز دورها في المساهمات الفعالة الهادفة إلى رفع مستويات الرعاية الصحية والتغذية وتقديم يد المساعدة للأطفال الأقل حظاً في مصر، عبر تحديث منظومة البنية التحتية للمستشفيات وتزويدها بالمعدات الطبية الضرورية والتكفل بإجراء العمليات الجراحية للأطفال.

وتمتد جهود المؤسسة لجذب الموارد المالية إلى تخصيص حساب مستقل لاستقبال التبرعات من الجهات المانحة، حيث يتم توظيف كافة التبرعات التي يتلقاها الحساب في تنفيذ مشروعات تنموية للأطفال، وذلك من خلال التنسيق بين العاملين بالبنك والمتطوعين والمتبرعين لمؤسسة البنك التجاري الدولي لضمان توظيف هذه الموارد بكفاءة متناهية والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

في يناير ٢٠١٢، قامت مؤسسة البنك التجاري الدولي بتقديم منحة قيمتها ٢ مليون جنيه لمستشفى سرطان الأطفال "٥٧٣٥٧" والتي تم استخدامها في العديد من الأنشطة الجراحية والعلاجية. وهذه المنحة هي جزء من خطة الشراكة الخمسية مع مستشفى سرطان الأطفال والتي بدأت في عام ٢٠٠٩ وتحصل بموجبها على دعم مالي سنوي بقيمة ٢ مليون جنيه.



وتطوع عدد من العاملين بالبنك في المشاركة بعدة مناسبات نظمتها مستشفى سرطان الأطفال "٥٧٣٥٧" وتشمل الاحتفال بالذكرى السنوية الخامسة لتأسيس المستشفى بتوزيع الهدايا على الناجين من مرض السرطان والمرضى المقيمين بالمستشفى، بالإضافة إلى الاشتراك في السباق السنوي للركض تيري فوكس في دورته السنوية الثالثة في مصر، وتوجيه إيراداته إلى إجراء البحوث الطبية بمستشفى سرطان الأطفال.

وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن البنك التجاري الدولي ومؤسسته هم أبرز شركاء مؤسسة مجدي يعقوب لأمراض وأبحاث القلب، وبناء على هذه الشراكة القوية تم توقيع اتفاقية تعاون بين المؤسستين في يناير ٢٠١١ من أجل تطوير وتجهيز وحدة العناية المركزة للأطفال في المبنى رقم ٢ بمركز أسوان للقلب.

وتهدف الوحدة التي تبلغ تكلفة إنشائها ١٣ مليون جنيه إلى تقديم الرعاية لما بعد العمليات الجراحية لحديثي الولادة والأطفال حتى ١٦ سنة مجاناً. وسيشمل الدعم المقدم من مؤسسة البنك التجاري الدولي المعدات الطبية وغير الطبية للوحدة. وقامت مؤسسة البنك التجاري الدولي ومؤسسة مجدي يعقوب بالافتتاح المبدئي لجناح العناية المركزة للأطفال في نوفمبر ٢٠١٢ و من المنتظر أن تحتفل بافتتاحها الرسمي خلال النصف الأول من عام ٢٠١٣.

كما قامت مؤسسة البنك التجاري الدولي خلال شهر أغسطس ٢٠١٢ بتخصيص دعم مالي بقيمة ٢ مليون جنيه لإقامة حديقة ألعاب للأطفال في المبنى رقم ٢ بمركز أسوان للقلب. وخلال نفس الشهر قامت المؤسسة برصد دعم مالي بقيمة ٦ ملايين جنيه إلى مؤسسة مجدي يعقوب لتغطية تكاليف إجراء ١٠٠ عملية قلب مفتوح للأطفال، ويتم صرف قيمة التبرع عبر شريحتين متساويتين، و تم تحويل الشريحة الأولى بقيمة ٣ ملايين جنيه خلال شهر سبتمبر ٢٠١٢.

وعلاوة على ذلك، قامت مؤسسة البنك التجاري الدولي بتوقيع اتفاقية تعاون مع جمعية أصدقاء مستشفى أبو الريش للأطفال في أغسطس ٢٠١٢، لتوفير دعم مالي بقيمة ٢ مليون جنيه بهدف تغطية نفقات التشغيل السنوية لوحدة العناية المركزة الجديدة، حيث سيتم استخدام قيمة التبرع في دعم سداد رواتب الموظفين والحوافز والإمدادات الطبية والمصروفات الإدارية، بالإضافة إلى مكافحة انتقال العدوى وتوفير أجهزة الكمبيوتر وغيرها من المعدات الأساسية لوحدة العناية المركزة.

جدير بالذكر أن تلك المنحة لم تكن الوحيدة المخصصة لجمعية أصدقاء مستشفى أبو الريش للأطفال، حيث قدمت مؤسسة البنك خلال عام ٢٠١١ تبرعات بقيمة ٨٠٠ ألف جنيه إضافية لإعادة هيكلة عيادة أمراض الدم في مستشفى المنيرة والتي تبلغ مساحتها ٧٠٠ متر مربع. ساهمت المنحة في تسهيل حركة رواد العيادة وتغطية تكاليف مجموعة من الأسرة والمعاهد الجديدة التي تستخدم أثناء عمليات نقل الدم، وتوفير مساحات الانتظار المخصصة لراحة ذوي المرضى، وشراء مجموعة من أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطوير قاعدة البيانات الإلكترونية الخاصة بالعيادة، فضلاً عن تكاليف حملات التوعية بضرورة التبرع بالدم لسد العجز الذي حدث في مصر خلال الفترة الماضية. وافتتحت المستشفى عيادة أمراض الدم في يناير ٢٠١٣ بعد إجراء عمليات التطوير والتجديد اللازمة.

دخلت مؤسسة البنك التجاري الدولي في شراكة هامة مع نادي روتاري قصر النيل لدعم برنامج حق الأطفال في الإبصار (CRTS). وقدمت المؤسسة تبرعات بقيمة ١.٥ مليون جنيه لتغطية تكاليف ألف عملية جراحية طارئة لأطفالنا، حيث يكرس القائمين على البرنامج كافة الجهود لدعم إجراء عمليات العيون الطارئة للأطفال والرضع، بالشراكة مع مستشفى النور للعيون بالمهندسين و مركز رعاية العيون بالمعادي. وتم الإشراف على إجراء ألف عملية مياه بيضاء ومياه زرقاء للأطفال غير القادرين، مما يدفع مؤسسة البنك التجاري الدولي وفريق العمل بالاعتزاز بمشاركة نادي روتاري قصر النيل في دعم هذا المشروع الإنساني، وقيامهم بتغطية تكاليف الدورة الأولى من العمليات الطارئة خلال شهر نوفمبر ٢٠١٢.

وامتداداً لشراكة مؤسسة البنك التجاري الدولي مع مؤسسة جذور الأهلية للتنمية التابعة لمركز الخدمات التنموية (CDS)، وقامت المؤسسة في أغسطس ٢٠١٢ بتقديم منحة قدرها ١٧٠،٤٧٨ جنيه، ل تمويل ١٠ قوافل طبية لإجراء الفحوص الضرورية، للتأكد من سلامة عيون أطفالنا بمجموعة من المدارس الحكومية الابتدائية في المناطق الفقيرة بمحافظات متعددة في مصر، تشمل القاهرة والإسكندرية والمنيا. ويسعى المشروع، بالتعاون مع مستشفى المغربي للعيون، عبر القوافل الطبية التي تضم كل منها فريق طبي مكون من ١٥-٢٠ طبيب وممرضات ومنسقين ومركز لتوفير النظارات الطبية إلى تقديم خدمات الفحص والرعاية الطبية للأطفال بواقع ٤٥٠ حالة يومياً وإجمالي ٤٥٠٠ طفل مع اكتمال البرنامج الذي يوفر خدمات فحص العيون والنظارات والعدسات الطبية ومختلف أنواع العلاج، بجانب الفحص اللازم للحالات الحرجة بالمستشفيات الخاصة.

ويعد هذا المشروع أيضاً فرصة فريدة للمتطوعين من أسرة البنك التجاري الدولي بمختلف المقار الرئيسية والإقليمية والفروع من أجل العمل على تنمية المجتمع المحلي ورعاية المواطنين من الفئات المهمشة بالمحافظات المصرية.

وانطلاقاً من إيمان مؤسسة البنك التجاري الدولي بأهمية التأكد من استمرارية الأثر الإيجابي لمشروعاتها الخيرية، قامت المؤسسة في ديسمبر ٢٠١٢ بتقديم تبرعات بقيمة مليون جنيه إلى مؤسسة يحيى عرفة الخيرية للطفولة – وهي من أهم وأقدم شركاء مؤسسة البنك التجاري الدولي – وتوجهت هذه التبرعات لصيانة ثلاث وحدات للأطفال في مستشفى جامعة عين شمس. وتقوم مؤسسة يحيى عرفة بشراء المعدات المتطورة وتدريب الممرضات والأطباء العاملين في الوحدات الطبية على تشغيل الأجهزة الحديثة مما يضمن حسن سير العمل في الوحدات التي سبق تقديم التبرعات إليها وتوفير الغطاء النقدي اللازم لتنمية الموارد البشرية وصيانة المعدات وتكاليف التشغيل والبحث العلمي بهذه الوحدات الطبية.

وإيماناً بحق أبناء الوطن في الحصول على فرص تعليمية فريدة داخل المجتمع المصري من أجل بناء جيل الغد، أنشأت مؤسسة البنك التجاري الدولي، "مؤسسة البنك التجاري الدولي لزماله العلوم والتكنولوجيا" بمدينة زويل للعلوم والتكنولوجيا، سعياً لتقديم ٥٠ منحة دراسية إلى الخريجين من المدارس الحكومية بقيمة إجمالية ٥ ملايين جنيه تقريباً، خلال المرحلة الأولى من الشراكة مع مدينة زويل، لتشجيع جيل الشباب على اكتساب الدرجات العلمية الرفيعة في مجالات العلوم والهندسة.

وتتطلع مؤسسة البنك التجاري الدولي إلى مواصلة هذا الالتزام الدائم بتقديم الخدمات الطبية والرعاية الصحية للأطفال غير القادرين والمحتاجين، ودعم مشروعات الرعاية الصحية العملاقة التي تخدم الفئات المهمشة والحالات الحرجة في مصر، وإتاحة الفرص التعليمية الحقيقية. ويتحقق ذلك من خلال العمل المتواصل على تنمية الأنشطة التطوعية وانضمام المزيد من العاملين بالبنك التجاري الدولي إلى برامج ومشروعات التنمية المجتمعية.

## المشاركة الاجتماعية في عام ٢٠١٢

يكشف سجل البنك التجاري الدولي، على مدار تاريخه عن اهتمام البنك بالمشاركة في تطوير أوضاع المجتمع المحلي والنهوض بشأنه وحث جميع الأطراف ذات العلاقة بالمساهمة المسؤولة والدائمة في تلبية احتياجات المجتمع و ، يعتبر البنك أحد أكثر المؤسسات المصرفية دعماً للمجتمع وذلك من خلال انتهاز استراتيجية واضحة في مجال المسؤولية الاجتماعية .

وخلال عام ٢٠١٢ ركز البنك التجاري الدولي على خطط الارتقاء بمستوى معيشة الفرد والطفل وتحسين منظومة الرعاية الصحية، وامتداداً إلى تطوير وتنشيط مبادرات التنمية الاقتصادية.

وانطلاقاً من إيمان البنك التجاري الدولي بأهمية التعليم ودوره في تنمية المجتمع، و أن جودة التعليم تؤثر بشكل كبير على المجتمع فقد قام البنك بدعم عدد من المؤسسات التعليمية عن طريق تقديم التبرعات الخيرية ودعم البرامج التعليمية والمبادرات التدريبية التي تهدف إلى بناء قادة الغد، على رأس هذه المبادرات برنامج Enactus ( والمعروف سابقاً ب- "SIFE" Students In Free Enterprise )، ومسابقته المحلية التي تتيح ترشيح واحدة من الجامعات المصرية المتنافسة من أجل تمثيل مصر في المسابقة السنوية العالمية للتميز في المشروعات الإدارية لخدمة المجتمعات "Enactus World Cup"، وذلك في إطار إعداد قادة المستقبل القادرين على ابتكار الحلول المثمرة للارتقاء بالمجتمع.

ومن جانب آخر، انتهج البنك التجاري الدولي مساراً جديداً في مجال المسؤولية الاجتماعية خلال العام الماضي عبر تطبيق برنامج تحول البنك التجاري الدولي إلى مؤسسة صديقة للبيئة. ويهدف البرنامج إلى تعزيز السلوكيات الإيجابية بين العاملين في البنك وتنمية وعيهم بالممارسات الصديقة للبيئة مثل ترشيد استهلاك الورق والمياه والطاقة الكهربائية والمواد الاستهلاكية الأخرى. وقطع البنك التجاري الدولي عدة خطوات ملموسة في البرنامج باستخدام وسائل الإضاءة الموفرة للطاقة و وسائل ترشيد تدفق المياه، بالإضافة إلى إطلاق البنك عبر موقعه في القرية الذكية مبادرة طبع كافة الملصقات بأحبار طباع صديقة للبيئة وتعميم التجربة على كافة واجهات الفروع. ويسعى البنك التجاري الدولي إلى إطلاق مزيد من المبادرات الرامية إلى تنمية السلوكيات البيئية السليمة.

بالإضافة إلى ذلك يفخر البنك بالسعي إلى تذكية روح الإبداع والارتقاء بالمستوى الثقافي وتشجيع الفن بمختلف أشكاله على مدار السنوات الماضية كعنصر أساسي من مهام المسؤولية الاجتماعية. ويتجلى هذا الالتزام في أنشطة البنك المتعددة

خلال عام ٢٠١٢ والتي تنوعت بين التعاون مع شعبة الفنون الجميلة بوزارة الثقافة المصرية لإعداد جيل جديد من الشباب المبدعين، وإتاحة الفرصة للموهوبين لعرض أعمالهم الفنية في واحدة من أهم المسابقات الفنية. وواصل البنك مساعيه في مساندة الأعمال الإبداعية للشباب برعاية تصميم ونشر الطبعة الثانية من الكتاب الفني "مصر الوعد". كما قدم البنك التجاري الدولي كافة سبل الدعم لجمعية "Egyptian Philharmonic Society" لنشر الموسيقى الكلاسيكية حرصاً على الارتقاء بالذوق الفني.

ومن جانب آخر واصل البنك التجاري الدولي جهوده الرامية إلى توفير الرعاية الصحية المستدامة للفئات المهمشة والمواطنين المحتاجين، فاستهل عام ٢٠١٢ بالمساهمة في توفير المخصصات المالية لمستشفى سرطان الأطفال "٥٧٣٥٧" عبر التعاون مع المستشفى والسفارة الكندية في تنظيم سباق تيري فوكس للركض مسافة ٤ كم بحرم الجامعة الأمريكية والذي حظي بمشاركة موظفي البنك وتوجيه حافلة إيرادات المسابقة إلى مستشفى "٥٧٣٥٧" من أجل تزويدها بأحدث الأجهزة الطبية. وتخفيفاً عن معاناة المرضى من نقص الدم في المستشفيات المصرية، قام البنك بتنظيم حملة تبرع بالدم على مدار ثلاثة أيام في مطلع العام تحت إشراف وزارة الصحة في عدد من فروع البنك في جميع أنحاء البلاد من أجل تشجيع العاملين بالبنك على التبرع بالدم والتخفيف من الآم المرضى.