

من وحي الماضي المجيد  
ننطلق نحو مستقبل فريد

50  
عام الخمسين  
YEAR OF THE FIFTIETH  
٥٠  
UAE

التقرير السنوي 2021



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



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



سمو الشيخ  
مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم  
نائب حاكم دبي، نائب رئيس مجلس الوزراء  
وزير المالية لدولة الإمارات العربية المتحدة



سمو الشيخ  
حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم  
ولي عهد دبي

## الرؤية

أن نكون المصرف الأكثر ابتكاراً لمتعاملينا وكافة أفراد المجتمع

## الهدف

خلق فرص للإزدهار

## القيم

- التعاون
- الملكية
- الدافع
- الريادة



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم  
رئيس مجلس الإدارة



معالي محمد هادي أحمد الحسيني  
عضو مجلس الإدارة



بطي عبيد بطي الملا  
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم  
نائب رئيس مجلس الإدارة  
والعضو المنتدب



محمد حمد عبيد الشحي  
عضو مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري  
عضو مجلس الإدارة



حسين حسن ميرزا الصايغ  
عضو مجلس الإدارة



سالم محمد عبيدالله  
عضو مجلس الإدارة



علي حميد علي العويس  
عضو مجلس الإدارة

# مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني

# المحتويات

	كلمة رئيس مجلس الإدارة	07
	كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب	-
	كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة	-
	المنتجات والخدمات المبتكرة	-
	التقرير الاقتصادي	-
	استراتيجية 2022	18
	مراجعة الأداء	19
	• مراجعة مالية	-
	• الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات	-
	- لمحة عامة	-
	- حملات وعمليات إطلاق منتجات جديدة	-
	- منصة Liv. للخدمات المصرفية الرقمية	-
	- علامة تجارية رائدة	-
	- التوزيع	-
	- الخدمات الرقمية المبتكرة	-
	- خدمة العملاء	-
	- الخدمات المصرفية للأفراد	-
	- الخدمات المصرفية المميزة	-
	- الخدمات المصرفية للأعمال	-
	- الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات	25
25	• الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات	
-	- الخدمات المصرفية للشركات	
-	- المؤسسات المالية	
-	- الخدمات المالية الاستثمارية	
-	- الخدمات المصرفية للأعمال	
28	- الخدمات المصرفية الإسلامية	
28	• الأسواق العالمية والخزينة	
-	• الإمارات الإسلامي	
-	• دينيزبنك	
-	• العمليات الدولية	
-	• تكنولوجيا المعلومات والعمليات	
38	- تنفيذ	
38	• إدارة الموارد البشرية للمجموعة	
-	• إدارة المخاطر للمجموعة	
46	• إدارة الامتثال للمجموعة	
47	مجلس الإدارة ولجانه	
-	الإدارة	
-	المؤشرات المالية	
-	الجوائز وشهادات التقدير	
-	فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني	
-	فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية	
-	الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج	
64	الشركات التابعة والزميلة الأخرى	

# كلمة رئيس مجلس الإدارة



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم  
رئيس مجلس إدارة مجموعة  
بنك الإمارات دبي الوطني

تمكن بنك الإمارات دبي الوطني من إحراز نتائج مالية قوية للعام 2021 والتي انعكست من خلال تحقيق نمو بنسبة 34% في صافي الأرباح ليصل إلى 9.3 مليار درهم. ويشكل هذا الأداء مؤشراً واضحاً على مستوى المرونة المالية الكبيرة للمجموعة ونجاح نهج أعمالها المتنوع والانتعاش القوي الناتج عن زخم التعافي الاقتصادي في العام 2021. واكتسبت الميزانية العمومية للمجموعة مزيداً من الدعم نتيجة التحسن في مزيج الودائع وقاعدة رأس المال الأساسية والسيولة، مع الإستقرار في جودة الائتمان.

إن السرعة والكفاءة التي أبدتها دولة الإمارات العربية المتحدة في إطلاق حملات التطعيم ضد فيروس كورونا في العام 2021، كان لها أبلغ الأثر في إعادة الفتح التدريجي للاقتصاد وجعله في وضع جيد للاستفادة من انتعاش الأنشطة التجارية العالمية خلال العام. وتشير تقديرات وحدة الأبحاث في بنك الإمارات دبي الوطني إلى نمو القطاع غير النفط في الدولة بنسبة 3.5% في عام 2021، مدعوماً بتحسين الطلب المحلي، إلى جانب ارتفاع حجم التجارة العالمية والانتعاش الطفيف في قطاع السياحة الدولي.

نحن ممتنون لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على قيادتها الرشيدة وتوجيهاتها السديدة في اتخاذ الإجراءات الوقائية والاستباقية لإعادة فتح الاقتصاد تدريجياً بأمان وطمأنينة، مما جعل الدولة في الطليعة من حيث جهود التعافي المبذولة في جميع أنحاء العالم. كما أدى الافتتاح الناجح لمعرض إكسبو 2020 دبي إلى تحقيق نمو متوازن ودفع عجلة التعافي الاقتصادي، في حين ساهم في زيادة القدرة التنافسية الدولية لمدينة دبي وأكد على مكانتها كمركز للتجارة والاستثمار العالمي.

وفضلاً عن ذلك، إن الإصلاحات الهيكلية التي نفذتها حكومتنا الرشيدة على مدى العامين السابقين، مثل تمديد تأشيرات الإقامة طويلة الأجل، والسماح بتملك الأجانب بنسبة 100% للشركات المحلية، وتغيير عطله نهاية الأسبوع في دولة الإمارات العربية المتحدة بما يتواءم مع أيام العمل المطبقة في الاقتصادات الكبيرة والمتطورة، ستساعد في تعزيز الاستثمار ودفع عجلة النمو على المدى المتوسط. كما ستعمل هذه الإجراءات على جذب المزيد من رأس المال البشري والمالي إلى الدولة خلال السنوات القادمة.

إن الأسس الاقتصادية القوية والمتنوعة للدولة والتي وفرت لنا الحماية من التحديات، فضلاً عن المعرفة والخبرة التي اكتسبناها، قد ساعدتنا في التغلب على تداعيات الوباء والاستفادة من ظروف التعافي الاقتصادي المتسارعة. كما أن الموافقة على ميزانية دبي لعام 2022-2024 قد عززت من مستوى التفاؤل. من جهة ثانية، سيدعم إجمالي الإنفاق الحكومي المخطط له بمبلغ 181 مليار درهم الجهود لتحفيز النمو الاقتصادي الأوسع نطاقاً وتحقيق أهداف خطة دبي الاستراتيجية 2030.

ونحن في بنك الإمارات دبي الوطني لانزال نولي اهتماماً في الحفاظ على سلامة عملاتنا وزملائنا وأصحاب المصلحة والمجتمع. وفي موازاة إقبال العملاء المتزايد على استخدام القنوات الرقمية خلال جائحة كوفيد-19، فقد قمنا بتسريع وتيرة الاستثمار في المشهد الرقمي وفي شبكتنا الدولية لدعم النمو المستقبلي. ومن خلال جهودنا المبذولة وحرصنا الدائم على أن نكون من الأوائل في تبني القنوات المصرفية الرقمية والابتكار واتباع أفضل الممارسات، واصلت المجموعة حصد العديد من الجوائز التقديرية العالمية المرموقة. وفي عام 2021، حصل بنك الإمارات دبي الوطني على جائزة "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" للسنة السابعة على التوالي، وجائزة "أفضل بنك في الشرق الأوسط"، وذلك خلال حفل توزيع جوائز "يوروموني للتميز 2021". كما حصلت مكاتبنا الدولية على جوائز تقديرية، وفازت فرعنا في السعودية بجائزة "أفضل بنك أجنبي في المملكة العربية السعودية"، من مجلة "إنترناشيونال فاينانس" لعام 2021.

وفي الوقت ذاته، تم اختيار ذراعنا المصرفي الاستثماري، شركة الإمارات دبي الوطني كابيتال، لنيل جائزة "أفضل مدير لإصدار الصكوك للعام"، خلال حفل جوائز التمويل الإسلامي العالمية 2021، وذلك تقديراً لسجلها الحافل في ترتيب وإدارة وتنظيم العديد من صفقات إصدار الصكوك الممتازة. وفي عام 2021، أصدر بنك الإمارات دبي الوطني تمويلًا مجمعاً بقيمة 1.750 مليار دولار أمريكي مرتبط بالحكومة البيئية والمجتمعية والحكومة المؤسسية مع تسعير مرتبط بتحسينات في استهلاك المياه ونسبة العنصر النسائي في الإدارة العليا - وهو أول قرض من نوعه يصدره بنك في منطقة الخليج.

كما يحرص بنك الإمارات دبي الوطني باستمرار على المشاركة بفاعلية في المبادرات المجتمعية، وذلك تماشياً مع اهتمامنا بالحفاظ على التزاماتنا تجاه الخدمة المجتمعية، على النحو المبين تفصيلاً في تقرير الحكومة البيئية والاجتماعية والحكومة المؤسسية الخاص بنا. وبالطبع، يبقى موظفونا هم الأصول الأثمن والأعلى قيمة لدينا. وفي عام 2021، أنشأنا

إدارة متخصصة بالتنوع والشمول بهدف إبراز وتعزيز التنوع الذي تتميز به المجموعة، التي تضم موظفين من 81 جنسية مختلفة يعملون في 13 دولة. ومن دواعي فخرنا أن يشكل العنصر النسائي 40% من عدد الموظفين في إدارة العمليات للمجموعة، وهو ما يعد أعلى بكثير من المعيار العالمي للخدمات المالية. كما واصلنا التزامنا الطويل الأمد بتوظيف الأشخاص من أصحاب الهمم، حيث تم تعيين 49 موظفاً جديداً من أصحاب الهمم في عام 2021، ودعمهم بإمكانية الحصول على إجازات إضافية وتوفير الدعم والرعاية اللازمة لهم.

إن لدى بنك الإمارات دبي الوطني التزام راسخ بدعم النمو الاقتصادي لدولة الإمارات العربية المتحدة بما يتماشى مع طموحات قيادتنا الرشيدة. ولا يزال التطوير يشكل أولوية قصوى بالنسبة لنا، واستجابة للبرنامج الحكومي الاتحادي "نافس"، الذي تم الإعلان عنه كجزء من "مشاريع الخمسين" في الدولة للمساعدة في دمج الإماراتيين في القطاع الخاص، أطلقنا برنامج النخبة الجديد الخاص بنا الذي يحمل اسم "رود"، ويهدف إلى إعداد وتهيئة الجيل المقبل من القادة المستقبليين في المجموعة. ويعد هذا أكبر استثمار تقوم به المجموعة على الإطلاق في برنامج واحد لتنمية وصقل المواهب. ونحن فخورون بأن نكون من بين أكبر الشركات التي توظف إماراتيين في الدولة.

وبالتطلع قدماً، فإن نظرتنا بالنسبة للنمو المستقبلي تبقى إيجابية، ونحن على ثقة بأننا سنواصل تحقيق أداء قوي في العام المقبل. حيث يتوقع فريق الأبحاث في بنك الإمارات دبي الوطني أن يشهد القطاع غير النفط في الدولة مزيداً من النمو ليصل إلى 4.0% في العام 2022. وكما ذكرت، يأتي العملاء والمجتمع في صميم استراتيجية النمو لدينا، حيث سنواصل طرح وتبني المبادرات الاستراتيجية الرائدة التي تمكننا من تقديم منتجات وخدمات متميزة، وتحقيق قيمة أفضل للمساهمين.

وختاماً، أود أن أتوجه بالشكر والعرفان إلى صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة - حفظه الله، وصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - رعاه الله، على توجيهاتهما السديدة ورؤيتهما الثاقبة وقيادتهما الحكيمة. كما أود أن أشكر أعضاء مجلس إدارة مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وأعضاء اللجنة التنفيذية وموظفينا على تفانيهم وجهودهم ومساهماتهم في تحقيق هذا النجاح. كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى عملائنا ومساهميننا على دعمهم المستمر وثقتهم الغالية.

# كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

أنهى بنك الإمارات دبي الوطني سنة أخرى تكللت بالنجاح خلال 2021 حيث ازدادت الأرباح الصافية بنسبة 34% لتبلغ 9.3 مليار درهم بالرغم من استمرار التحديات الناجمة عن الجائحة.

ونودّ التعبير عن امتناننا الشديد لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة على قيادتها الاستثنائية والإجراءات الاستباقية التي اتخذتها والبصيرة والحكمة التي أظهرتها والتي ساهمت في تسريع التعافي الاقتصادي، ما سمح لنا بإنهاء السنة بإيجابية. فقد حافظت الأسس الاقتصادية الإماراتية على قوتها ومرونتها بالرغم من وقع الجائحة. كذلك ساهم الافتتاح الناجح لمعرض إكسبو 2020 دبي في تعزيز تجارة دبي وزيادة السياحة بشكل ملحوظ. وفيما تحتفل دولة الإمارات العربية المتحدة بعامها الخمسين، نفتخر مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بأن تكون جزءاً من ميراث هذه الدولة العظيمة.

ومن محاسن الصدف أن يتزامن اليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة مع استضافتها لأول معرض إكسبو دولي يقام في المنطقة. ويتشرف بنك الإمارات دبي الوطني، بصفته شريك أول رسمي لمعرض إكسبو 2020 دبي في مجال الخدمات المصرفية، بدعم هذه الفعالية التي تشكل محطة تاريخية وتقديم رؤيتنا الرائدة لمستقبل الأعمال المصرفية العالمية.

ونعتمد بأنّ منتجاتنا وخدماتنا الرائدة في السوق، وشبكتنا الدولية المتنوّعة، وابتكاراتنا الرقمية، والتجربة المميّزة التي تركّز على العملاء أولاً، ستكون كلها حافزاً للعملاء للاستفادة من الفرص المقبلة. وبنك وطني رائد، يحظى بنك الإمارات دبي الوطني بفرصة إطلاع الجمهور العالمي على التقدّم الاقتصادي والاجتماعي الذي تحرزه دولة الإمارات العربية المتحدة، والمساهمة في تطوير كل من القطاع المصرفي العالمي واقتصاداتنا المحليّة التي نعمل فيها.

كما عمد بنك الإمارات دبي الوطني إلى تضمين التطوّرات التكنولوجية الجديدة في مكان العمل بهدف اعتماد سياسة عمل مرنة. ما قدّم للموظفين المزيد من التوازن بين العمل والحياة مع الحرص على بقاء المجموعة مكان عمل جذاباً ومرعياً في كل مواقعنا.

فقد انطلقت المجموعة في مسيرتها للتحوّل الرقمي منذ أربعة أعوام، وأثبت هذا الاستثمار أهميته مع التغيّر السريع لسلوك العملاء خلال الجائحة. وتمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من التأقلم بسلاسة مع هذا التحوّل وأصبح 98% من كل المعاملات يتم عبر القنوات الرقمية. ونعمل بكثّة لتطبيق برنامج التحوّل الرقمي في أسواق دولية معيّنة للاستفادة من تغيّر سلوك العملاء وتوقعاتهم.

وما زالت الميزانية العمومية للمجموعة سليمة مع الاستقرار في جودة الائتمان ونسب جيدة في رأس المال والسيولة. وفيما نمضي قدماً نحو المستقبل، نثق بأنّ نموذج أعمالنا الحذر ومبادئنا الراسخة ستستمر في تقديم أداء متين فيما نتابع الابتكار في طليعة القطاع المصرفي في المنطقة. وفي 2022، نتوقع استمرار التعافي الاقتصادي بزخم متصاعد تدريجياً.

وختاماً، أودّ التعبير عن امتناننا لرئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا، وجميع الموظفين في بنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المتفانية وعملهم الدؤوب حيث نهي سنة أخرى تكللت بالنجاح.



**هشام عبدالله القاسم**  
نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب  
بنك الإمارات دبي الوطني

# كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

ورغم بقاء معدلات الفائدة متدنية إلى حدود قياسية، استمرّ تنامي زخم الأعمال الأساسية، لا سيما مع تسجيل طلب قياسي على قروض الأفراد. ازداد استقطاب العملاء الجدد لبطاقات الائتمان بنسبة 55% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام السابق بفضل تحسّن الإنتاجية ونجاح الحملات الموجهة للعملاء. كذلك ازدادت كميات القروض الشخصية والإنفاق عبر البطاقات، ما يعكس زيادة ثقة العملاء ونمو الاقتصاد.

وتم إطلاق رؤية المجموعة وهدفها وقيمها المتجددة، ما يرسّخ موقعنا لنكون المصرف الأكثر ابتكاراً لمتعاملينا وكافة أفراد المجتمع، وخلق فرص للازدهار عبر التعاون والملكية والدافعة والريادة.

ويبقى محط تركيزنا الأساسي التزامنا القوي باعتماد وتضمين أفضل ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في كل أرجاء المجموعة. عام 2021، انضمامنا إلى قائمة الموقعين على مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة لتطبيق مبادئ الاستدامة العالمية. كذلك انضمت شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول إلى قائمة الموقعين على وثيقة مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول، وهي الشبكة العالمية الرائدة للمستثمرين الملتزمين بتضمين اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في ممارساتهم الاستثمارية. ونتولى أيضاً تطوير إطار عمل لإدارة الثروات والاستثمار المستدام.

لدينا فريق إداري متمرس، وطاقتنا ذكية وخبرة، وتكنولوجيا مرنة، وشبكة دولية متنوّعة، وميزانية عمومية قوية لمواجهة التحديات وانتهاز الفرص التي ستتوفّر في هذه الظروف المتغيّرة.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب هشام عبد الله القاسم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين الموهوبين والمتفانين لبنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة في سنة أخرى من النجاح. ويبقى بنك الإمارات دبي الوطني ملتزماً بتقوية موقعه الريادي في السوق الإماراتية، والنمو في أسواق دولية معيّنة، وإظهار أفضل الممارسات العالمية في الابتكار للمساهمة في قبولية مستقبل الأعمال المصرفية العالمية.

بلغت أرباح بنك الإمارات دبي الوطني الصافية 9.3 مليار درهم خلال 2021 لترتفع بنسبة 34% عن العام الماضي. ويقدم أدأؤنا التشغيلي القوي، الذي يترافق مع ميزانية عمومية متينة، منصة للعملاء لمواصلة انتهاز فرص النمو في العام القادم.

وسجّلت كل أسواقنا الرئيسية نمواً اقتصادياً قوياً للعام 2021 ونبقى متفائلين حيال فرص النمو للعام 2022.

تشكّل العمليات الدولية 38% من دخل 2021. وبالرغم من الظروف المتقلّبة، تمكّن فريق دينيزبنك المتمرس من تحقيق زيادة في الأرباح بنسبة 20% لتبلغ 1.6 مليار درهم. ونجحنا أيضاً في توسيع حضورنا في المملكة العربية السعودية ومصر عبر فتح فروع جديدة وحصلنا على الموافقة لتوسيع حضورنا في الهند.

وبصفته شريك أول رسمي لمعرض إكسبو 2020 دبي في مجال الخدمات المصرفية، فتح بنك الإمارات دبي الوطني فرعاً جديداً في موقع المعرض، لنقدّم رؤيتنا حول مستقبل الأعمال المصرفية العالمية من خلال المعارض الغامرة والتفاعلية.

وشهد بنك الإمارات دبي الوطني زيادة في اعتماد قاعدة عملائه للتكنولوجيا الرقمية. فازدادت عمليات الدفع من دون تلامس بسرعة وأصبحت تشكّل 90% من كل المعاملات في نقاط البيع. ومن موقعنا الريادي في القطاع المصرفي في المنطقة، عزّزنا خيار فتح الحسابات رقمياً وأضفنا ميزات الدفع والتحويل إلى تطبيقنا الجوّال.

وأنهينا بنجاح ترقية ودمج كل منصات التكنولوجيا الأساسية لدينا التي تميّز بهندسة حديثة تسمح بمرونة أكبر. فقد انتقلنا إلى بنية تحتية سحابية محلية بنسبة 95% مع أضخم سحابة خاصة في المنطقة. ولدينا منصة بيانات ضخمة جاهزة كلياً للعمل تلتقط 21 مليون نقطة بيانات خاصة بالعملاء كل يوم وأطلقنا مركز الامتياز للتحليلات المتقدمة لتحسين فهمنا لسلوك العملاء ورصد مصادر الإيرادات المستقبلية غير المستثمرة بعد.



شايين نيلسون  
الرئيس التنفيذي لمجموعة  
بنك الإمارات دبي الوطني

# المنتجات والخدمات المبتكرة

## لمحة عامة



### حملة مكافحة التصيد الاحتيالي:

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني بالتعاون مع شرطة دبي حملة توعية لمكافحة التصيد الاحتيالي تشمل مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة لتوعية الجمهور حول كيفية رصد أساليب الاحتيال المضللة جداً التي يستخدمها المحتالون وحماية أنفسهم منها. وتتمحور الحملة حول فيلم كوميدي اجتماعي ساخر بعنوان "كيف تصبح ثرياً في زمن الوباء"، يحمل رسالة جديّة مفادها "لا تساهم في تسهيل مهمة المحتال". وتلى الفيلم مسلسلًا أسبوعياً مباشراً بعنوان "اكتشف المحتال" مع فلتر ممتع فعلاً من الواقع المعزّز AR.

### ناس ما لها حدود:

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني حملة مصوّرة محقّزة بعنوان "ناس ما لها حدود" لإعلان بدء معرض إكسبو 2020 دبي عبر تكريم قوة سكان دولة الإمارات العربية المتحدة بصفتهم المحرك الدافع لنجاح الدولة حاضراً ومستقبلاً. وتتمحور الحملة حول فيلم ترويجي قصير يتناول موضوع إكسبو 2020 دبي وهو من بطولة أربع شخصيات محقّزة منها موظفة أمضت سنوات طويلة في القطاع المصرفي، ورائد أعمال في مجال الشركات الناشئة، وإماراتي يحترف الغوص بحثاً عن اللؤلؤ، وأول خبير شواء في العالم العربي، ويتحدث كل منهم عن محطات الكفاح والنجاح التي شهدها خلال رحلته.



### شهر الثقافة المالية:

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني حملة للاحتفال بشهر الثقافة المالية الدولية في أبريل. وسعت الحملة إلى تعزيز الثقافة المالية بين العملاء والعائلات من خلال ورش عمل وحملات عبر قنوات التواصل الاجتماعي محقّزة على التفاعل، إلى جانب إهداء النصائح لاعتماد عادات مالية سليمة وإجراء اختبارات مثيرة للاهتمام لترسيخ المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، تعرض سلسلة فيديوهات بعنوان "الحكماء" كيف يمكن للعملاء الادخار والإنفاق والاقتراض والاستثمار بحكمة والحرص على التخطيط المالي السليم.



### عام الخمسين للتحاد:

للاحتفال باليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة، أطلق بنك الإمارات دبي الوطني حملة أنتجت 350 فائزاً بجوائز ذهبية خلال 50 يوماً من الربح. وعمدت الحملة إلى تشجيع العملاء الجدد والحاليين للاختيار بين مجموعة واسعة من منتجات بنك الإمارات دبي الوطني المصرفية، فربح 342 فائزاً بجوائز ذهبية قدرها 25 جراماً من الذهب، بينما ربح 7 فائزين بجوائز ذهبية كبيرة قدرها 50 جراماً من الذهب وربح فائز واحد بالجائزة الكبرى وقدرها 500 جرام من الذهب. واستمرّ العرض من 1 نوفمبر إلى 20 ديسمبر 2021.



### البطاقة المسبقة الدفع - إكسبو:

أطلقت الحملة بطاقة إكسبو 2020 المسبقة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني وقد شجّعت المقيمين والزوّار على طلب الحصول على هذه البطاقة الاستثنائية التي تميّزت باستخدام الآمن والعروض المذهلة في أكثر من 2,000 وجهة في أرجاء دولة الإمارات العربية المتحدة وفي إكسبو 2020 الرقمي المريح.



### الخدمات المصرفية المستقبلية:

كشفت بنك الإمارات دبي الوطني النقاب عن "الخدمات المصرفية المستقبلية" في معرض إكسبو 2020 دبي. تمتد منطقة "الخدمات المصرفية المستقبلية" على مساحة قدرها 3,000 قدم مربع في شارع الوصل، و تضم خمسة أقسام مميزة يحتضن كل منها معارض غامرة وتفاعلية مبتكرة تسلط الضوء على الدور الذي ستؤديه البنوك في تلبية احتياجات العملاء في المستقبل، وتحقيق تطلعاتهم وأهدافهم. وستسمح هذه المعارض المبتكرة والمستقبلية للزوّار بالاطلاع على المبادرات المصرفية السّباقية التي تسعى لمواجهة تحديات المستقبل.



### كوكبة الإمارات:

احتفالاً باليوم الوطني الخمسين الأسطوري لدولة الإمارات العربية المتحدة، تعاون بنك الإمارات دبي الوطني مع مجموعة دبي للفلك لايتكار "كوكبة الإمارات"، وهي أول مجموعة نجوم في العالم تسمّى تيمناً بدولة. وقام الفريق وراء المبادرة بتحليل خرائط النجوم في السماء ليلاً ثم حدّد مجموعة نجوم تحاكي خريطة دولة الإمارات العربية المتحدة وسجّلها. وتتألف الكوكبة من سبع نجوم تمثّل الإمارات السبع. وتم كشف النقاب عن "كوكبة الإمارات" في إكسبو 2020 دبي عشية اليوم الوطني الخمسين لدولة الإمارات العربية المتحدة.



### يوم المرأة الإماراتية:

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني حملة فريدة للاحتفال بيوم المرأة الإماراتية. قلبت حملة "#كلام حريم" تعريف هذا المصطلح الذي كان يشير عادة إلى ما يعتبر سخيفاً أو تافهاً، بينما غالباً ما يقال "كلام رجال" للتأكيد على صحة ما يقال. ولكن ليس بالنسبة للمرأة الإماراتية التي أصبحت كلامها اختراعات وابتكارات وإنجازات ترقى بالإنسانية. كلماتهم أفعال، ترفع راية الوطن للأجيال.





# التقرير الاقتصادي

## استراتيجية 2022

جانب الجهود المستمرة لتقديم حلول لتجربة عملاء سهلة الاستعمال ومُعززة، باشرت المجموعة أيضاً بإطلاق مرحل للإصدارات الجديدة من منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والأجهزة الجوالة. وبفضل نجاح إطلاق منصة "بنس أونلاين" businessONLINE الجديدة والمحسنة لبنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي، إلى جانب المناطق الجغرافية الدولية، ترسخ النفاذ أكثر وازداد عدد الشركات النشطة رقمياً من عملاء البنك. وأجرت الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات تحسينات إضافية على مجموعة خدماتها المصرفية الرقمية لتغطية الحسابات الافتراضية، وإدارة السيولة، والخدمات المصرفية عبر واجهة برمجة التطبيقات API، والتمويل الرقمي لسلسلة التوريد، و"سمارت غارنتيز" smartGUARANTEES. بالإضافة إلى ذلك، أطلقنا منتجات متطورة مثل الخصم الديناميكي، ما يجعل بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك في المنطقة يقدم هذا المنتج.

### دفع عجلة نمو الأعمال الأساسية

بفضل استمرار التركيز على الأعمال الأساسية، بقي بنك الإمارات دبي الوطني من رواد الخدمات المصرفية للأفراد في السوق الإماراتية، مسجلاً نمواً أعلى من مستوى السوق في إيداعات الأفراد، حيث تعافت أعداد القروض والبطاقات الجديدة لتتخطى مستوياتها ما قبل كوفيد. وفي عام 2022، تسعى المجموعة إلى استدامة زخم النمو والاستفادة من منافع خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت والأجهزة الجوالة الجديدة والمعززة، لتقوية مركزنا أكثر في السوق وتحفيز نسبة أعلى من استقطاب العملاء.

بفضل الاستقرار المتين والتعافي اللذين شهدهما عام 2021 بعدما كانت سنة 2020 مليئة بالتحديات، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني الآن في موقع قوي يخوله الاستفادة من فرص مهمة في أرجاء شبكته، مع الحرص باستمرار على توفير تجربة عملاء ممتازة، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي، والاستمرار في تلبية معايير الامتثال واللوائح التنظيمية. وفي عام 2022، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني التركيز على الركائز الجوهرية التالية:

- تقديم تجربة ممتازة للعملاء
- دفع عجلة نمو الأعمال الأساسية
- التركيز على الإمكانيات المستقبلية
- تحفيز التنوع الدولي
- بناء بنية تحتية رائدة في السوق
- تطوير مؤسسة ديناميكية

### تقديم تجربة ممتازة للعملاء

تماشياً مع رؤيتنا لكون المصرف الأكثر ابتكاراً لمتعاملينا وكافة أفراد المجتمع، انطلقنا في رحلة تحول مشوقة بهدف تسخير طاقة التحليلات المتقدمة وتضمينها في خصائص المجموعة، ما سيسمح لنا بتعميق فهمنا لعملائنا كي نقدم لهم التجارب المخصصة التي يحتاجون إليها للازدهار.

وستواصل المجموعة التركيز على تطوير وإطلاق الخدمات المبتكرة عبر منصات من الجيل الجديد وإعادة تكوين رحلات العملاء عبر التركيز على نظام المعالجة المباشرة STP فيما نواصل الاستفادة من منافع الشبكة بفضل الرقمنة. وإلى

ولكن بالنسبة لبقية العالم، كان ارتفاع أسعار النفط أحد الأسباب الرئيسية وراء التضخم إلى جانب الاضطرابات في سلسلة التوريد الناجمة عن الجائحة. فقد تسارع التضخم الاستهلاكي في الولايات المتحدة الأميركية وأوروبا بنسبة أكبر مما كان واضعاً السياسات يتوقعون وعلى الأرجح أنه سيبقى مرتفعاً أكثر لمدة أطول مما كان مقدراً سابقاً. ونتيجة لذلك، من المتوقع أن يوقف البنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي شراء الأصول بحلول نهاية فبراير والبدء برفع معدلات الفوائد في مارس. كذلك من المتوقع أن تتشدد المصارف المركزية الكبرى الأخرى في سياساتها النقدية هذه السنة ولكن بوتيرة أبطأ، ما سينعكس إيجابياً على الدولار الأمريكي على الأرجح.

وكان التضخم موضوعاً رئيسياً في تركيا أيضاً إذ اجتمعت عدة عوامل لرفعه وهي التساهل في السياسة النقدية وانخفاض أسعار الصرف وارتفاع الطلب المحلي. وقد انتعش نمو إجمالي الناتج المحلي بقوة عقب الجائحة ومن المقدر أنه تخطى نسبة 10% خلال 2021.

وتتوقع أبحاث بنك الإمارات دبي الوطني أن يتسارع نمو القطاع غير النفطي في دولة الإمارات العربية المتحدة حتى 4% خلال 2022 رغم تباطؤ النمو العالمي إلى حد ما. قد تطرح زيادة معدلات الفائدة واستقرار الدولار تحديات أمام النمو في دولة الإمارات العربية المتحدة في 2022 ولكن الإصلاحات البنوية التي تم تنفيذها في الأعوام القليلة الماضية ستساعد في تعزيز الاستثمار وتحفيز النمو على المدى المتوسط. وتشمل هذه الإصلاحات توسيع نطاق تأشيرات الإقامة الأطول أمد لتشمل فئات أكبر من المقيمين وفتح مجالات جديدة للتجنيس، وإدخال تعديلات متنوعة على قوانين الأحوال الشخصية وقوانين العمل، والسماح للمستثمرين الأجانب بامتلاك 100% من شركات البر الرئيسي، ومؤخراً إصدار قرار بتعديل أسبوع العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة ليتماشى مع الاقتصادات المتقدمة الأضخم. وستساهم هذه التدابير في تذليل العقبات أمام الاستثمار وجذب رأس المال البشري والمالي إلى دولة الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات المقبلة.

تعافى الاقتصاد العالمي إلى حد ما من الكساد الناجم عن الجائحة التي اجتاحت العالم في 2020. وقدّر صندوق النقد الدولي نمو إجمالي الناتج المحلي عالمياً بنسبة 5.9% عام 2020، بعدما تقلص بنسبة 3.1% عام 2020. غير أنّ التعافي كان غير متساوٍ إذ أظهرت الاقتصادات المتقدمة وتلك ذات تغطية أكبر من لقاحات فيروس كورونا بأنها أكثر مرونة من البلدان النامية المتدنية الدخل. كما يخفي رقم النمو العالمي الرئيسي وقع الموجات المتعددة من فيروس كورونا التي ضربت العالم وتسببت برفع مستوى الشكوك لدى واضعي السياسات والأعمال والمستهلكين. ويستمر هذا الوضع فيما نتطلع إلى العام 2022 إذ من المتوقع أن يؤثر متحور أوميكرون على النمو الاقتصادي خلال الفصل الأول.

إنما بفضل السرعة والفعالية التي وزعت بها دولة الإمارات العربية المتحدة لقاحات كوفيد-19 عام 2021، تمكنت الدولة من تجنب المزيد من الإغلاق العام، ما وضع الاقتصاد في موقع قوي للاستفادة من الانتعاش العالمي للنشاط عام 2021. وقدّرت أبحاث بنك الإمارات دبي الوطني بأن نسبة النمو في القطاع غير النفطي بلغت 3.5% عام 2021، بفضل الطلب المحلي المتعافي بالتزامن مع ارتفاع سريع في كميات التجارة العالمية وانتعاش متواضع في السياحة الدولية.

كذلك تعافت أسعار النفط بحدة خلال 2021 بحيث ارتفعت نسبتها بأكثر من 60% كمعدل مقارنةً بالعام 2020، ما رفع المعنويات وسمح لحكومات بلدان مجلس التعاون الخليجي بتقليص العجز في ميزانياتهم للعام 2020 بشكل ملحوظ. وتتوقع أبحاث بنك الإمارات دبي الوطني أن تسجل دولة الإمارات العربية المتحدة فائضاً في الميزانية للعام 2021، وإذ من المرجح أن تبقى أسعار النفط مرتفعة عام 2022، هناك مجال مالي لزيادة استثمار القطاع العام في قطاعات النمو الاستراتيجي. وإذ من المتوقع أن تواصل منظمة الدول المصدرة للنفط "أوبك بلس" رفع إنتاج النفط في الأشهر المقبلة، من المتوقع أن يساهم قطاع الهيدروكربون إيجابياً في نمو إجمالي الناتج المحلي الإماراتي خلال العام 2022 للمرة الأولى منذ 3 سنوات.



هشام عبدالله القاسم، نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لبنك الإمارات دبي الوطني، يقرع جرس افتتاح السوق في ناسداك دبي، وذلك احتفالاً بإدراج سندات بقيمة 750 مليون دولار أميركي

# استراتيجية 2022

كما سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني في تعميق نفاذه في فئة الخدمات المصرفية للأعمال (الشركات الصغيرة والمتوسطة) في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتم إطلاق قيمة مقترحة للعملاء متجددة ومحفزة بواسطة حزم جديدة تقدم خدمات مصرفية مجانية عبر الإنترنت ومجموعة واسعة من المنافع الأخرى المنسقة بشكل يلبي متطلبات الأعمال بكل الأبحام.

وشهدت إدارة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات نمواً ملحوظاً في الأصول التشغيلية عبر أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير عام 2021 إذ وُظدت العلاقات مع العملاء واستفادت من الحلول الرقمية. وأبرمت المجموعة بنجاح أول فرض مرتبط بالحكومة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في منطقة الخليج. وبالرغم من ظروف السوق الصعبة، تولت فرق الخدمات المصرفية الاستثمارية والمؤسسات المالية لدى المجموعة قيادة صفقات استراتيجية بارزة في أرجاء المنطقة. وفي 2022، تسعى المجموعة إلى مواصلة زيادة حصتها في السوق عبر التركيز على تطوير الحلول المرتكزة على العملاء.

## التركيز على الإمكانيات المستقبلية

تماشياً مع استراتيجيته لبناء منتجات ومنصات من الجيل الجديد بسرعة أكبر لطرحها في السوق، أطلق بنك الإمارات

دبي الوطني إصداراً أولياً من منصة Liv.Prime و Liv.Young معززاً قاعدة عملائه في دولة الإمارات العربية المتحدة ليتخطى عددهم 500 ألف عميل. يعدّ دخول منصة Liv إلى المملكة العربية السعودية عام 2020 واستقطاب 82,000 عميل حتى الآن خير دليل على التركيز والقدرات الرقمية الشديدة لدى البنك عبر كل أسواقه.

وفي الربع الثالث من 2021، أنشأت المجموعة مركز الامتياز للتحليلات المتقدمة الذي سيقود الجهود على نطاق المجموعة للتعاون على تحديد حالات الاستخدام للتحليلات بهدف حلّ مشاكل الأعمال ذات الصلة في كل أرجاء المجموعة. وستسمح لها المقاربة المرتكزة على البيانات بزيادة بيع المنتجات عبر مختلف أقسامها، ما سيوطد علاقاتنا ويقلل من تراجع عدد العملاء. وفي 2022، تسعى المجموعة إلى تعزيز نموذجها للمشاركة في التكنولوجيا المالية فيما نواصل تقوية شراكاتنا ونوفر للعملاء المزيد من الحلول المرتكزة على النظام البيئي.

كما تنوي المجموعة تعزيز بنيتها الحالية وتطوير قدرات عبر شبكتها لتقديم حلول دفع جديدة ومحسنة للعملاء. وإذ يؤديّ البنك دوراً أساسياً في الاكتتاب العام الأولي وأسواق رأس المال في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب دوره الريادي في تزويد حلول إدارة الثروات في المنطقة، تسعى المجموعة أيضاً إلى تمديد وتوسيع نطاق خدماتها عبر المنصات الرقمية المراعية لاحتياجات العميل.

## تحفيز التنوّع الدولي

ما زال التنوّع الدولي من الركائز الجوهرية بالنسبة للمجموعة، وكانت العمليات الدولية مصدر 38% من إجمالي الدخل عام 2021. ويبقى تركيز المجموعة على مواصلة رفع نسبة الدخل من المواقع الدولية.

في عام 2022، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني انتهاز فرص الأعمال بين ديبزبنك وشبكة المجموعة، وسيسعى إلى توثيق الروابط أكثر على صعيد الأعمال والرقابة والدعم، مع اعتماد أفضل الممارسات ضمن الشبكة.

لقد أحدثت المجموعة تقدماً بارزاً في جهودها التوسّعية في المملكة العربية السعودية وافتتحت ثلاثة فروع جديدة عام 2021، لتصبح بذلك أول بنك أجنبي يفتتح فرعاً في مدينة مكة المكرمة والمدينة المنورة. كذلك تلقت المجموعة موافقة تنظيمية لافتتاح فرعين إضافيين في الهند. وفي 2022، تسعى المجموعة إلى مواصلة رحلتها للتوسّع في المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى افتتاح فرعين جديدين في مدينتي جوجرام وتشيناي الهنديتين مع مواصلة زخم النمو الاستراتيجي في مصر وتطوير بيئة تنافسية في المملكة المتحدة (لندن) وسنغافورة. وسيتم إنجاز ذلك بالتزامن مع الحفاظ على زخم الأعمال في الأسواق العالمية وإدارة المخاطر فيما تستمر تحديات الاقتصاد الكلي العالمي بالتأثير على الأفراد والأعمال. وتواصل المجموعة أيضاً تحديد سبل جديدة للنمو من خلال تقييم بعض الأسواق المختارة والأهداف المحتملة للنمو الداخلي والخارجي.

## بناء بنية تحتية رائدة في السوق

وفي عام 2021، أنهى بنك الإمارات دبي الوطني رحلة تحوّله إلى تكنولوجيا المعلومات التي استمرت أربعة أعوام. وركّزت هذه الفترة على بناء الأسس التكنولوجية لتعزيز فعالية البنك التشغيلية وتمكينه رقمياً، إلى جانب إعادة هيكلة شاملة لتنظيم تكنولوجيا المعلومات ونموذج التشغيل الأوسع نطاقاً. ونقلت المجموعة بسلاسة أكثر من 12,500 موظف إلى سحابة "مايكروسوفت أوفيس 365" وقامت بترقية البنية التحتية لشبكتها لتحسين التعاون وتمكين الموظفين من العمل من أي مكان.

وفي 2022، تسعى المجموعة إلى إنهاء ترقية المنصة الأساسية لبعض المواقع الدولية والاستفادة من قدرات التكنولوجيا المحدّثة الناتجة عن التحوّل كأفضلية جوهرية تساعد

في تقديم أداء استثنائي في الأعمال. وسيتم تحقيق ذلك عبر الاستفادة من الفعالية التشغيلية بين نقطة وأخرى، مع مواصلة استحداث طرق للعمل من خلال اعتماد مناهج انسيابية، وتحسين الإنتاجية، والمناهج الرقمية وتأمين الخدمات بسرعة، وأتمتة البنية التحتية، والابتكار.

## تطوير مؤسسة ديناميكية

على مستوى المؤسسة، يسعى بنك الإمارات دبي الوطني باستمرار إلى تحسين محفّزات الفعالية لتسريع النمو وليصبح حقاً "بنك المستقبل". وعقب تقديم نموذج التشغيل السريع عام 2017، أصبح أكثر من 60 فريق توصيل سريع يعمل في أرجاء المؤسسة. وفي عام 2022، ستسرّع المجموعة وتيرة التعلّم السريع لدعم استكمال نموذج التشغيل ومواصلة تعزيز قدرات المعالجة المباشرة لتقوية قنوات البنك الرقمية للعملاء.

ويبقى بنك الإمارات دبي الوطني ملتزماً ببناء مؤسسة عالية الأداء من خلال الحرص على أنّ نماذج الأداء تتلاءم مع جدول الأعمال الرقمي والسريع للمجموعة المتمحور حول العملاء. كما تتولى المجموعة إدارة مدرسة قيادية ومدرسة علوم البيانات لمساعدة أكثر من 4,000 موظف على اكتساب مهارات مستقبلية. واستمرّ التركيز على إشراك كل الكيانات والمناطق الجغرافية في تكامل التعلّم على نطاق المجموعة، حيث يشارك نحو 87% من الموظفين الداخليين في التعلّم بواسطة عدّة مناهج مخصّصة تم تصميمها وتطبيقها. كما تمكّنت المجموعة من تحقيق أهدافها التوظيفية وأطلقت "رؤاد"، وهو برنامج تدريب جديد موجه للمواطنين حديثي التخرج بالشراكة مع منظمات عالمية رائدة، تم تصميمه لتحديد المواطنين الموهوبين واختيارهم وتطويرهم.

بالإضافة إلى ذلك، تسعى المجموعة إلى مواصلة التركيز على التنوّع الجندري والحفاظ على الزخم في مبادرات تطوير الموظفين عبر ترسيخ ثقافة التعلّم من خلال تشجيع المزيد من المشاركة التي ستمكّن جميع الموظفين من اختيار مسارات التعلّم وتلقّي التدريب المناسب لتولّي الأدوار المرجوة. إجمالاً، يسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى الانتقال بالأعمال إلى المرحلة التالية من النمو المستدام، التزاماً منه بتحقيق الأولويات الاستراتيجية المذكورة سابقاً خلال 2022، بالرغم من التحديات المستمرة التي تطرحها جائحة كوفيد-19، إذ تبقى المجموعة متفائلة حيال ظروف الأسواق.



بنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي يكشفان النقاب عن "الخدمات المصرفية المستقبلية" خلال إكسبو 2020 دبي

# مراجعة الأداء

## مراجعة مالية

كانت سنة 2021 سنة العودة إلى الحياة الطبيعية، حيث سجّل الاقتصاد الإماراتي نهاية قوية للعام مع زيادة الطلب المحلي بفضل معرض إكسبو 2020 دبي وارتفاع عدد السياح. ويثبت معرض إكسبو 2020 دبي أنه مصدر نجاح هائل للبلاد، وبصفتنا شريك أول رسمي في مجال الخدمات المصرفية للمعرض، نستخدم مسرح الفعالية لتقديم رؤيتنا الرائدة لمستقبل الأعمال المصرفية.

فقد استمّرنا بتمويل الاقتصاد الحقيقي وكوفئنا مع انتعاش النمو الاقتصادي، بمساعدة باقات الحوافز المالية الحكومية ونجاح قيادة البلاد الرشيدة والثاقبة الرؤية في مواجهة الجائحة. وفتخر جداً لأننا قدّمنا تسهيلات مثل تأجيل دفع الفوائد والمبالغ الرئيسية لأكثر من 131,000 عميل في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتجدر الإشارة إلى أنه تم حتى الآن تسديد نحو 80% من إجمالي مبلغ المتوجّبات المؤجلة، ما يظهر تحسّن المعنويات في قطاع الأعمال والزخم الاقتصادي القوي.

كما افتخرنا بالاحتفال باليوم الوطني الخمسين للإمارات العربية المتحدة في ديسمبر، وتطلّع بشوق إلى السنوات الخمسين المقبلة الزاهرة بالفرص. ويلتزم بنك الإمارات دبي الوطني كلياً بمبادرات "مشاريع الخمسين" ويتمشى معها لتطوير المواهب الإماراتية ضمن اليد العاملة الوطنية.

أما من جهة رحلتنا للتحوّل إلى تكنولوجيا المعلومات، فقد قمنا بترقية ودمج كل منصات التكنولوجيا الأساسية لدينا التي تتميز بهندسة حديثة. وأصبحنا الآن نعمل ببنية تحتية سحابية محلية بنسبة 95% وستصبح 100% قريباً، مع أضخم سحابة خاصة في الشرق الأوسط. كما أطلقنا مركز الامتياز للتحليلات المتقدمة لتحديد مصادر الإيرادات غير المستثمرة بعد عبر التدقيق في 21 مليون نقطة بيانات يومية خاصة بالعملاء. وفتخر بالتقدّم الذي نحققه للتحوّل إلى "بنك دولي يعتمد مقارنة البيانات أولاً".

وفي عام 2021، ازدادت أهمية الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG، وقد حصلنا على علامة غرفة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات للمرة الأولى تقديراً لالتزامنا بمعايير منظمة المعايير الدولية لنظام إدارة

المسؤولية الاجتماعية ISO 26000. كما انضمت شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول إلى قائمة الموقّعين على وثيقة مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول. وكانت بعض الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية السبّاقة في المنطقة في نيل شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة LEED الذهبية.

كذلك فإنّ النمو بنسبة 34% الذي حققناه في الربحية يظهر المرونة المالية في نموذج أعمال المجموعة المتنوّع وانتعاش النمو الاقتصادي القوي عام 2021. ويتّضح ذلك من خلال تحقيق ربح صافي قدره 9.3 مليار درهم، ما يدعم توزيعات نقدية مقترحة وقدرها 50 فلساً لكل سهم أي 25% أكثر من 2020. واكتسبت الميزانية العمومية للمجموعة الدعم بفضل التحسينات الإضافية في مزيج الودائع وقاعدة رأس المال الأساسية والسيولة، فيما بقيت جودة الائتمان مستقرّة.

ارتفع إجمالي الدخل للعام 2021 بنسبة 3% عن الفترة ذاتها من العام السابق ليبلغ 23.8 مليار درهم بفضل زيادة النشاط في المعاملات، والنمو في دخل صرف العملات الأجنبية والمشتقات، وأرباح بلغت 0.3 مليار درهم نتيجة بيع مصرف دبي. وحافظت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير القياسية على استقرار كلفة التمويل. بينما انخفض صافي دخل الفائدة بنسبة 3% نظراً إلى تلاشي وقع أسعار الفوائد السابقة كلياً.

وما زالت التكاليف تحت السيطرة تماماً إذ بقيت نسبة الكلفة إلى الدخل ما دون نسبة 35% الموصى بها، وبلغت 33.5% عن العام كله. فارتفعت التكاليف بنسبة 2% عن الفترة ذاتها من العام السابق نظراً إلى زيادة نشاط الأعمال، والاستثمار في التحليلات المتقدّمة، واستراتيجياتنا الرقمية. وتحسّنت نسبة الكلفة إلى الدخل بدعم من زخم الدخل الإيجابي.

وانخفضت مخصصات انخفاض القيمة للعام 2021 بنسبة 26% لتبلغ 5.9 مليار درهم نتيجة تحسّن الظروف الاقتصادية وتكوين المخصصات الاحترازية في 2020. وبقيت كلفة المخاطر البالغ قدرها 124 نقطة أساس للعام 2021 ضمن النطاق الذي تم تسجيله قبل الجائحة، على الرغم من احتفاظ المجموعة بأعلى مستوى تغطية بين نظرائها.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بيوم العلم

## مراجعة الأداء

وفي عام 2021، ارتفعت نسبة القروض المتعثرة بنسبة 0.1% لتبلغ 6.3% في حين تحسنت نسبة التغطية بنسبة 10.2% لتصبح 127.5%، ما يظهر استمرار نهج المجموعة الحذر حيال إدارة مخاطر الائتمان.

وبلغ صافي أرباح المجموعة 9.3 مليار درهم عام 2021، أي ارتفع بنسبة 34% عن الفترة ذاتها من العام السابق.

في المقابل، انخفضت القروض بنسبة 5% عن الفترة ذاتها من العام السابق حيث أنّ الطلب الهائل على قروض الأفراد عوّض إلى حدّ كبير عن تراجع قروض الشركات بسبب سدادها ووقع تحويل العملات الأجنبية الناتج عن دينيزنك.

وحافظت السيولة على مركزها القوي حيث بلغت نسبة تغطيتها 177.6% ونسبة القروض إلى الودائع 92.5%.

وفي 2021، حصلت المجموعة 27.5 مليار درهم من التمويلات الممتازة لأجل، مستفيدةً من انخفاض تاريخي في تكاليف التمويل لأجل.

وفي عام 31 ديسمبر 2021، بلغت نسبة الشق الأول من الأسهم العادية في المجموعة 15.1% ونسبة الشق الأول 17.2% ونسبة كفاية رأس المال 18.3%.

### الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

#### نظرة عامة

سجّلت الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات دخلاً إجمالياً قدره 8.045 مليار درهم في عام 2021، أكثر بنسبة 4% مقارنة بالعام السابق. وتم الحفاظ على صافي دخل الفائدة مع نمو قوي في دفتر المطلوبات، ما ساعد في مواجهة حركات الأسعار غير المؤاتية. ارتفع دخل الرسوم بنسبة 11% عن الفترة ذاتها من العام السابق بفضل نمو إيرادات صرف العملات الأجنبية وإدارة الثروات، وشكّل 31% من إجمالي الدخل.

سجّلت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير نمواً جيداً حيث ارتفعت بقيمة 20 مليار درهم (15%) خلال ديسمبر 2020 بفضل عمليات الاستقطاب المتينة والحملات التسويقية. وارتفع حجم قروض العملاء بمبلغ جيد قدره 8 مليار درهم (17%) خلال السنة بفضل نمو عمليات

استقطاب قروض الأفراد التي سجّلت زيادة بنسبة 58% عن العام الماضي.

كذلك ارتفعت نسبة استقطاب العملاء الجدد لبطاقات الائتمان بنسبة 57% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام السابق بفضل زيادة إنتاجية البيع والحملات الموجهة للعملاء. وعاد الإنفاق باستخدام البطاقات ليزداد بقوة فجأة بعدما كان متأثراً بالأزمة، فبلغ مستويات قياسية بفضل زيادة عمليات الدفع من دون تلامس والنشاط التجاري الإلكتروني وبدعم من الشركات والحملات الترويجية المبتكرة.

#### حملات وعمليات إطلاق منتجات جديدة

تم تعزيز امتياز البطاقات مع إطلاق أول بطاقة مدفوعات مرآية للبيئة باستخدام البلاستيك المعاد تدويره وطرح تطبيق مرافق لبطاقة "مزيد" الائتمانية من بنك الإمارات دبي الوطني. كذلك تم إطلاق بطاقة إكسبو 2020 المسبقة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني، وهي خدمة أولى من نوعها رقمياً ومتوفرة للعملاء المقيمين والزوّار عبر تطبيق جوّال مخصص يدعى "جوين" Joyn. وتم تعزيز مجموعة منتجات قروض الأفراد عبر تقديم منتجات وشراكات جديدة، بما فيها اتفاقات مع وكالات سيارات وشركات عقارية ومنصات رقمية جديدة.

وبدأ تطبيق عملية فتح حساب فورية جديدة للعملاء من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب إطلاق بطاقة خصم حصرية بامتيازات وعروض حصرية مصممة لتلبي أذواق الإماراتيين وتفضيلاتهم. كما تم إطلاق حملات موجهة للعملاء لدعم استحواذ المطلوبات وتعزيز الأرصدة، واستخدام بطاقات الائتمان، وبيع القروض الشخصية والمنزلية وقروض السيارات، بالإضافة إلى تنمية التحويلات النقدية، ونذكر منها حملة "احتفل بيبوبيل الإمارات الذهبي واربح الذهب" احتفالاً باليوبيل الذهبي لتأسيس دولة الإمارات العربية المتحدة.

#### البنك الرقمي Liv.

واصلت Liv تعزيز مكانتها، بصفتها منصة الخدمات المصرفية الرقمية من بنك الإمارات دبي الوطني التي تواكب احتياجات جيل الألفية، فنمت قاعدة عملائها في دولة الإمارات العربية المتحدة إلى أكثر من 500,000 عميل، وما

زال البنك الأسرع نمواً في البلاد. وتم إطلاق البطاقات الائتمانية من Liv التي تقدّم للعملاء مرونة الاختيار وسهولة التبديل بين برامج الولاء إلى جانب منافع إضافية تناسب أنماط حياتهم. كما تم تعزيز مجموعة المنتجات عبر إطلاق خدمات خاصة بالتأمين والسحوبات على المكشوف، إلى جانب تضمين خدمات لحجز التذاكر والفعاليات.

كذلك تم إطلاق Liv برايم، وهو برنامج عضوية قائم على نظام اشتراك ليقدم للعملاء تجربة مصرفية معززة مراعية لأنماط حياتهم، بالإضافة إلى برنامج Liv. Young الذي يتيح للأهل وأولياء الأمور فتح حسابات انطلاقاً من الهاتف الجوّال لأطفالهم والموصى عليهم الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و17 سنة. وتم إنشاء مدونة Liv لمساعدة العملاء على البقاء على اطلاع على الشؤون المالية. وواصل البنك الرقمي توسيع نطاق عملياته واستقطاب العملاء في المملكة العربية السعودية مع إضافة وظائف جديدة.

#### علامة تجارية رائدة

ما زالت العلامة التجارية لبنك الإمارات دبي الوطني رائدة في السوق وبلغت قيمتها 3.73 مليار درهم وفق التصنيف

السنوي لمجلة "ذا بانكر". كما حلت المجموعة في المركز 25 عالمياً ضمن تصنيف "ذا فايننشال براند" لأفضل 100 بنك نشاطاً على وسائل التواصل الاجتماعي.

واستمر تقدير الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات بالجوائز المرموقة منها "أفضل بنك في الخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط"، من "ذا آسيان بانكر"، و"أفضل بنك خاص في دولة الإمارات العربية المتحدة" من "غلوبال فاينانس".

#### التوزيع

استمرّ التحوّل إلى القنوات الرقمية بوتيرة جيدة نتيجة اعتماد العملاء الخدمات الرقمية بسبب جائحة كوفيد-19، وأصبح 98% من كل المعاملات يتم خارج الفرع. وتم تعزيز شبكة الفروع عبر إغلاق فرعين وتحويل ثلاثة فروع إلى مراكز عمليات بدون شبابيك الصراف تركّز على توفير المشورة والمساعدة الخدمية للعملاء. وتم توسيع نطاق الفروع المراعية لأصحاب الهمم ليشمل نحو 60% من الشبكة مع توفير تدريب على لغة الإشارات الإماراتية لجميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.



مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني ترحب بخريجي الدفعة الأولى من برنامج "رؤاد" الذين باشروا مسيرة قيادة تستمر لمدة 24 شهر

## مراجعة الأداء

وبصفته شريكاً أول رسمياً في مجال الخدمات المصرفية لمعرض إكسبو 2020 دبي، افتتح بنك الإمارات دبي الوطني فرعاً جديداً في موقع المعرض في دبي ليقدّم مجموعة من الخدمات للعملاء من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى تخصيص مساحة للخدمات المصرفية المستقبلية يتضمّن معارض غامرة وتفاعلية تظهر الدور الذي ستؤديه البنوك لتلبية احتياجات العملاء وطموحاتهم وأهدافهم في المستقبل.

وأنّسعت رقعة انتشارنا في المملكة العربية السعودية لتبلغ سبعة فروع مع افتتاح فروع جديدة من المدينة المنورة ومكة المكرمة وفرع ثالث في الرياض.

### الخدمات الرقمية

استمرّت نسبة اعتماد الخدمات الرقمية بالارتفاع ليصبح 80% من العملاء نشطين رقمياً. فازدادت عمليات الدفع من دون تلامس بسرعة وأصبحت تشكّل نحو 90% من كل المعاملات في نقاط البيع.

وواصلت المجموعة تطوير منصاتها الرقمية من خلال إضافة التحسينات إلى منهج فتح الحسابات الرقمية عبر الهاتف الجوّال وطرح خدمة إجراء المعاملات المصرفية آلياً عبر الجهاز اللوحي لفتح الحسابات في المملكة العربية السعودية. وأضيفت ميزات جديدة إلى التطبيق الجوّال لتعزيز عمليات الدفع والتحويل. كذلك تمت ترقية خدمة المحادثات الصوتية المصرفية من بنك الإمارات دبي الوطني المتوقّرة عبر أجهزة "أمازون أليكسا" مع إضافة المزيد من الخدمات وتوسيع نطاقها ليتم تقديمها باللغة العربية أيضاً.

وتم تحسين قدرات موقع المجموعة الإلكتروني للسماح للعملاء الجدد بالتسجيل للحصول على بطاقات ائتمان جديدة. وتم أيضاً تطوير برامج التحوّل التكنولوجي لعدة منصات رقمية بما فيها مبادرة منصة تخزين البيانات المؤسسية. وتم تنفيذ عدة مبادرات تكنولوجية متعلّقة بمنصات إدارة الثروات إلى جانب إطلاق برنامج جديد للتحليلات المتقدّمة.

### خدمة العملاء

بقيت خدمة العملاء من أولويات الأعمال عام 2021، وتم تعيين أكتوبر شهر تجربة العملاء في كل أرجاء المجموعة، بمشاركة أكثر من 14,000 موظف في البرنامج. كما انضم البنك إلى الجهود العالمية الرامية لتسليط الضوء على الوعي المالي، فكرّس شهر أبريل لتعزيز الاستقرار المالي بين عملائه وعائلاتهم من خلال ورش العمل وحملات التواصل الاجتماعي المحفّزة على التفاعل. وتم تنفيذ الحملات بالتعاون مع شرطة دبي لتبنيه العملاء من المحتالين.

وتم الوصول إلى أكثر من ثلث قاعدة العملاء بشكل استباقيّ خلال السنة لمساعدتهم على حلّ أي مشاكل في الخدمة لعلهم يواجهونها. كذلك تمت مراجعة المناهج الرئيسية في رحلات العملاء لتبسيطها وتسريعها. ونقّذ البنك عدة مبادرات تتوافق مع قوانين حماية المستهلك الجديدة التي بدأ العمل بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.

### الخدمات المصرفية للأفراد

تعرّز امتياز الخدمات المصرفية للأفراد جيداً بفضل النمو السليم في المطلوبات، وزيادة دفتر الحسابات الجارية وحسابات التوفير بنسبة 11% وحجم قروض العملاء بنسبة 20% مقارنةً بنهاية عام 2020. وقد تمّ تنفيذ عدّة مبادرات تتمحور حول تجربة لتحسين إشراك العملاء وولائهم، ما ساهم في ارتفاع نسب المبيعات الإضافية ونتائج رضى العملاء في الفئة. كذلك تم تنفيذ حملات القروض الشخصية لتشجيع العملاء على تغيير تعاملاتهم المصرفية الحالية وتحفيز عمليات الاستقطاب. وتم أيضاً توسيع أعمال دفع رواتب الموظفين من خلال حملات ترويجية موجهة.

### الخدمات المصرفية المميزة

شهدت الخدمات المصرفية للأعمال سنة جيدة مع نموّ الإيرادات بنسبة 14% مقارنةً بالعام الماضي بفضل زيادة الثروات والدخل الناتج عن رسوم صرف العملات. فتم توسيع نطاق الخدمات المقترحة على العملاء مع إطلاق بطاقة "سيغنتشر" الراقية للعملاء ذوي الملاءة المالية وهي تشمل منافع وامتيازات معزّزة. وتم عقد شراكة



شاين نيلسون، الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، يقرع جرس افتتاح السوق في ناسداك دبي، وذلك احتفالاً بإدراج سندات بقيمة 750 مليون دولار أميركي



مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني تطلق برامج حصرية لبطاقات المدفوعات بالتعاون مع إكسبو 2020 دبي وماستركارد



مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني تحتفل باليوم الوطني الخمسين لدولة الإمارات العربية المتحدة

## مراجعة الأداء

إحالات خاصة بالتأمين. وتم تعزيز خدمة العملاء عبر سلسلة من المبادرات مثل توسيع نطاق الخدمات الاستباقية، ووضع تقييم شهري لمدراء العلاقات بناء على رضى العملاء وتدريب مكثف في خدمة العملاء للموظفين الذين يتعاملون مع العملاء مباشرة، فيما لا يزال برنامج التواصل مع العملاء "مومنتس أوف واو" يلقى الاستحسان.

### الخدمات المصرفية للأعمال

استمرت الخدمات المصرفية للأعمال في تثبيت الإيرادات وسط بيئة مليئة بالتحديات في السوق من خلال تسجيل نمو سليم في دفتر المطلوبات بلغت نسبته 13%. وازدادت الإيرادات بالعملاء الأجنبية جيداً بفضل خبراء منتجات مخصصين وحملات عملاء موجهة. وأحرز دخل التجارة تقدماً بنسبة 26% بفضل برامج تحفيز العملاء وعروض المنتجات المبتكرة. كذلك أعيد تجديد القيمة المقترحة مع إطلاق حزم جديدة للعملاء تقدم الوصول المجاني إلى الخدمات المصرفية الشاملة عبر الإنترنت، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المنافع الأخرى المنسقة بشكل يلبي متطلبات الأعمال بكل الأحجام.

### الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات

تأثر صافي دخل الفائدة لدى الخدمات المصرفية الخاصة بانخفاض معدلات الفوائد بعدما تحسنت جزئياً بنسبة 21% في نهاية عام 2020 في دفتر الحسابات الجارية وحسابات التوفير، بينما سجل دخل الرسوم نمواً جيداً بنسبة 14% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام الماضي. وبقي إشراك العملاء وتوفير الخدمات لهم قويين، ما انعكس إيجابياً على مؤشر رضى العملاء الذي سجل رقماً قياسياً قدره 61. وتم تقديم بودكاست ومؤتمرات عبر الويب عن توقعات الاستثمار لتوفير الإرشاد والتحديثات حول السوق. وتم تعزيز منصة المنتجات عبر إضافة مجموعة من الصناديق المالية إلى جانب مواصلة توسيع نطاق برنامج صناديق الإمارات المميزة الخاصة بالمجموعة والتي جمعت أصولاً بقيمة 300 مليون دولار. وتأكيداً على التزام المجموعة بتضمين الممارسات المستدامة في كل مراحل سلسلة القيمة، تلقى جميع مدراء العلاقات ومستشاري الاستثمارات تدريباً خاصاً بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG

وحازوا على الشهادة فيها. نمت إيرادات بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بنسبة 16% مقارنةً بالفترة السابقة وصنفتها مجلة فوربس بين أفضل 30 مديراً للأصول في الشرق الأوسط.

### الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

#### الخدمات المصرفية للشركات

حافظت الخدمات المصرفية للشركات على الزخم وواصلت تنمية محافظها من الأصول والمطلوبات خلال عام 2021. بالإضافة إلى ذلك، عززت الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات ميزانيتها العمومية إلى جانب تحسين الربحية من خلال نمو دخل الرسوم والأسعار التنافسية.

وواصل بنك الإمارات دبي الوطني دعم عملائنا عام 2021، عبر تمكينهم من المساهمة والمشاركة في التعافي الاقتصادي المستمر الذي ظهر خصوصاً عبر الزيادة في تهيئة العملاء الجدد. وبقي نهجنا عام 2021 مركزاً على دعم الرقمنة من خلال المنتجات والخدمات المخصصة للتكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة، وانعكس ذلك عبر النمو الملحوظ في الدخل غير الممول ودفتر مطلوباتنا.

#### المؤسسات المالية

تتولى المؤسسات المالية العلاقات بين المصارف، والمؤسسات المالية غير المصرفية، سواء أكانت كيانات فوق قومية أو كيانات ذات سيادة، لتقدم مجموعة واسعة من المنتجات الرائدة في السوق تشمل الخدمات المصرفية للأعمال والأسواق العالمية وحلول الائتمان والاستثمار. وتسمح لنا شبكتنا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا، بالإضافة إلى الشراكات العالمية، بتقديم حلول مخصصة لعملائنا، فنحقق فرص النمو في الأسواق المحلية والدولية. وحافظت المؤسسات المالية على أداء قوي في 2021 عبر الأسواق والمنتجات وما زالت العلاقات الوثيقة مع العملاء وشبكة التوزيع المتينة المحفز الرئيسي لذلك. وخلال السنة، عززت المؤسسات المالية تركيزها على الحلول المرتبطة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG، ما سمح للمجموعة وعملائها بالاستفادة من قاعدة مستثمرين جديدة ومنوعة.

# مراجعة الأداء

## الخدمات المالية الاستثمارية

أنهت الخدمات المالية الاستثمارية لدى بنك الإمارات دبي الوطني عاماً آخر من الأداء الذي حطّم الأرقام القياسية في عام 2021 عبر كل أعمالها، بما في ذلك القروض المشتركة وأسواق رأس المال العالمية وتمويل الشركات. وأدى فريق الخدمات المالية الاستثمارية دوراً أساسياً في قيادة عمليات تمويل مميّزة في سوقه المحلي في دبي الإمارات العربية المتحدة ومنطقة بلدان مجلس التعاون الخليجي الأوسع نطاقاً، ما ساهم في تعزيز دخل الرسوم للمجموعة. ويؤدّي القسم أيضاً دوراً حيوياً في تعزيز شبكة توزيع المجموعة من أجل منصات القروض الثانوية والتمويل التجاري. وفي 2021، أدى فريق الخدمات المالية الاستثمارية أدواراً رئيسية في معاملات سوق رأس المال السهمي في المنطقة مستفيداً من قدراته العالية وزخمه المتنامي في السوق. ونجح سوق رأسمال الديون في تدبير عدد حطّم الأرقام القياسية من الإصدارات عبر بلدان مجلس التعاون الخليجي، وتركيا، ومصر، والهند، والصين، وهونغ كونغ، وكازاخستان، والمملكة المتحدة، وباكستان، وجزر المالديف، وروسيا،

على الرغم من التحديات في الأسواق. وحافظت القروض المشتركة على مركزها الأول كأضخم مساهم في إيرادات الخدمات المالية الاستثمارية وسجّلت أفضل أداء لها على الإطلاق لعام آخر على التوالي (من جهة قيمة الصفقات المبرمة وكميتها) في السوقين الرئيسية والثانوية، منتهزةً الفرصة التي وفّرتها بيئة السيولة الإقليمية المزدهرة.

وتقديرًا لسجلّها في تدبير عدة صفقات صكوك بارزة، فازت الخدمات المالية الاستثمارية بلقب "أفضل مدير لإصدار الصكوك" لهذا العام خلال حفل توزيع "جوائز التمويل الإسلامي العالمية" (جيفا). كذلك حازت المنصة على جائزة "أفضل بنك للشركات والاستثمار" من "آسياموني".

## الخدمات المصرفية للأعمال

تقدّم وحدة الخدمات المصرفية للأعمال مجموعة شاملة من المنتجات والحلول التي تغطّي التمويل التجاري وتمويل سلسلة التوريد والإدارة النقدية بدعم من قنوات رقمية رائدة في السوق.

وخلال عام 2021، حققت أعمالنا من الخدمات المصرفية للأعمال نمواً مثالياً في الأرصدة النقدية الأساسية، والميزانية العمومية المرتبطة بالتمويل التجاري، وكميات معزّزة من العمليات التجارية، بدعم من الخدمات الرقمية المبتكرة. وكجزء من استراتيجية الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات لمواصلة تحسين الحلول وتجربة العملاء، عزّزنا مجموعة خدماتنا المصرفية الرقمية أكثر لتغطية الحسابات الافتراضية، وإدارة السيولة، والخدمات المصرفية عبر واجهة برمجة التطبيقات API، والتمويل الرقمي لسلسلة التوريد، و"سمارت غارنتيز" smart-GUARANTEES. ويبقى تركيزنا على بناء حلول مخصّصة ومبتكرة لتلبية احتياجات العملاء المتطورة وتمكين الأعمال من الاستجابة للتغيرات في بيئة الأعمال. وخلال العام، شهدت الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات زيادة ملحوظة في كمية العمليات الناشئة من خلال منصاتنا الرقمية.

## الخدمات المصرفية الإسلامية

استمر بنك الإمارات دبي الوطني الإسلامي، النافذة الإسلامية للبنك التي كان تعرّف سابقاً بـ"الوطني الإسلامي"، بدعم كل جوانب الأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية لتطوير المنتجات الإسلامية مع الحرص على الانسيابية وتنفيذ عمليات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

وفي عام 2021، تعاون بنك الإمارات دبي الوطني الإسلامي عن كثب مع فريق الأعمال المصرفية الاستثمارية على عدة صفقات صكوك وتمويل إسلامي مشترك في أرجاء المنطقة.

وخلال العام، كان بنك الإمارات دبي الوطني الإسلامي حريصاً على الالتزام التام بأنظمة الحوكمة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية التي يصدرها مصرف الإمارات المتحدة المركزي.

## الأسواق العالمية والخزينة

حقق قسم الأسواق العالمية والخزينة تحسّناً في صافي دخل الفائدة بنسبة 61% أكثر من الفترة ذاتها من العام الماضي

على الرغم من بيئة معدلات الفوائد المنخفضة السائدة، وذلك بفضل زيادة الدخل نتيجة التغطية والاستثمارات في السجل المصرفي.

وسجّل مكتب التداول أداءً قوياً ونجح في مواجهة التقلّبات المتزايدة في الأسواق العالمية، متكيّفاً مع ارتفاع التضخم واحتمال ارتفاع معدّلات الفائدة والنمو الاقتصادي.

وقدّم فريق المبيعات والهيكله حلول التغطية للعملاء من المؤسسات من خلال مجموعة واسعة من العملات لتمكينهم من الحصول على تكاليف اقتراض وعائدات استثمار مؤاتية.

أصدر مكتب التمويل العالمي عمليات طرح خاص بقيمة 3 مليار دولار مع آجال استحقاق تصل إلى 20 عاماً، وسندات عامة درجة أولى بقيمة 750 مليون دولار مع آجال تصل إلى 5 أعوام، وسندات إضافية للشق الأول بقيمة 750 مليون دولار، كما ساعد المجموعة في إصدار قرض مشترك مرتبط بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG بقيمة 1.75 مليار دولار مع آجال تصل إلى 3 أعوام.

كما نجح قسم الأسواق العالمية والخزينة في إصدار أول سندات بمعدلات مرجعية بديلة، ما يظهر الاستعداد للتحوّل العالمي من استخدام معدلات سعر الفائدة على القروض المتبادلة بين بنوك لندن (الليبور) LIBOR إلى استخدام مؤشرات جديدة. وكجزء من مبادرة التحوّل، ساعد قسم الأسواق العالمية والخزينة العملاء في اعتماد معدّلات مرجعية جديدة في توثيق المشتقات والإقراض.

## الإمارات الإسلامي

ارتفع الربح الصافي لدى الإمارات الإسلامي عام 2021 إلى 823 مليون درهم، ما يشير إلى التعافي الاقتصادي القوي في أعقاب جائحة كوفيد-19. وارتكز الأداء القوي على ارتفاع الدخل وانخفاض ملحوظ في تكاليف المخاطر، ما يظهر تحسّناً المعنويات في الأعمال. مقارنةً بالعام 2020، سجّل الإمارات الإسلامي تحسّناً في الأرباح التشغيلية بنسبة 20% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام الماضي، وانخفاضاً في مخصصات انخفاض القيمة بنسبة 74% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام الماضي. بفضل رأس المال والسيولة القويين



بنك الإمارات دبي الوطني يوقع اتفاقية شراكة استراتيجية مع متلايف لتقديم حلول ومنتجات التأمين لعملائه

## مراجعة الأداء

إلى جانب مزيج الودائع السليم، تمكّن الإمارات الإسلامي من دعم قاعدة عملائه المتنوّعة.

وعندما فتحت دولة الإمارات العربية المتحدة أبوابها للعالم من أجل معرض إكسبو 2020 دبي، قدّم الإمارات الإسلامي الدعم للفعالية بكل فخر بصفته الشريك المصرفي الإسلامي الرسمي. واحترافاً بهذه الشراكة، أطلق الإمارات الإسلامي بطاقة ائتمانية تحمل علامة مشتركة مع إكسبو 2020 وتقدّم للمقيمين في دولة الإمارات العربية المتحدة إصداراً محدوداً حصرياً ومجانياً لمدى الحياة يكافئهم بمزايا حصرية خلال الفعالية الأسطورية.

والتزاماً بمبادئ الشريعة التي تشكّل جوهر الإمارات الإسلامي وكجزء من التزامه بالمجتمع المحلي، تبرّع صندوق الإمارات الإسلامي الخيري بمبلغ 51 مليون درهم لمجموعة متنوّعة من المبادئ الخيرية خلال 2021.

كذلك قدّم الإمارات الإسلامي الدعم للمجتمع المحلي خلال جائزة كوفيد-19 فقدّم تأجيل الدفعات لأكثر من 40,000 عميل باستخدام التمويل من خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة TESS الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي إلى جانب صناديق الإغاثة التي بلغ مجموعها 2.5 مليار درهم، وبقي منها 1.2 مليار درهم في ديسمبر 2021.

واصل الإمارات الإسلامي تأدية دور قيادي في نمو القطاع المصرفي الإسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة. وفي 2021، نجح الإمارات الإسلامي بإصدار صكوك بموجب اللائحة "إس" RegS بقيمة 500 مليون دولار لمدة 5 سنوات، محققاً أدنى فرق يدفعه بنك إماراتي منذ 2008 مقابل إصدار سندات دين عام قياسية بالدولار الأميركي.

وبقي الإمارات الإسلامي ملتزماً بأجندته الاستراتيجية ليصبح شريكاً مصرفياً رئيسياً للمواطنين الإماراتيين. وتابع خلال العام الاستثمار في مجموعة واسعة من المبادرات لتقديم قيمة مقترحة مميزة للعملاء الإماراتيين، ومنها إعطاء الأولوية للمتصلين الإماراتيين في مركز اتصال الإمارات الإسلامي، وتحسين الإجراءات والنقاط التفاعلية للعملاء الإماراتيين، وتعزيز الخدمات مثل فتح الحسابات الفوري من خلال الأجهزة اللوحية في الفروع ولدى فرق البيع.

وما زال توفير تجربة مصرفية متفوّقة للعملاء محط تركيز الإمارات الإسلامي فيما يواصل تعزيز قيمته المقترحة من خلال عرض خدمات رقمية مبتكرة هي الأفضل في الفئة والاستثمارات في التقنيات الجديدة. وقد سجّل زيادة بنسبة 21% في عدد المعاملات عبر الإنترنت وتطبيق البنك للأجهزة الجوّالة خلال عام 2021 مقارنةً بالعام الماضي، وزيادة بنسبة 11% في عدد تسجيل الدخول خلال الفترة عينها.

تشكّل تجربة العملاء ركيزة استراتيجية الإمارات الإسلامي، فقام البنك بتوسيع نطاق "مقياس سعادة المتعاملين" ليشمل 17 قسمًا في عام 2021، وهو مؤشر رئيسي لتقييم الأداء يرتكز على مقياس مضمّن في أقسام الإمارات الإسلامي المعنية بالتفاعل مع العملاء ودعمهم. ولتجهيز الموظفين بالأدوات المناسبة لتوفير خدمة عملاء ممتازة، أطلق الإمارات الإسلامي "أكاديمية تجربة العملاء" وهي منصة تعلّم للمساعدة في تحديد معايير الخدمة عند كل النقاط التفاعلية. كما أطلق مجتمع التواصل "ويكونيكت" WeConnect Community الذي يتألّف من مجموعة مختارة من العملاء بهدف تعزيز المشاركة واختبار حلول مصرفية جديدة قبل طرحها للعملاء.

وما زال الإمارات الإسلامي ملتزماً بدعم سياسة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي للتوطين من خلال عدة مبادرات لزيادة مشاركة الإماراتيين في الأدوار الحيوية ضمن المؤسسة. ويتميّز الإمارات الإسلامي حالياً بأعلى مستويات التوطين في القطاع المصرفي الإماراتي عند 36% من مجموع الموظفين، حيث يشغل الإماراتيون 35% من المناصب المهمة، 50% منها في الإدارة العليا. كذلك حافظ على زخمه في التعلّم وتطوير المبادرات للمواهب الإماراتية، ونذكر بالتحديد برامج الأكاديمية الاستراتيجية الوطنية للناجحين، ورحلة التعلّم المتكامل، ومصرفي المستقبل، والقيادة قيد الممارسة.

وأعدت وكالة فيتش تأكيد تصنيف الإمارات الإسلامي لتقييم تعثر الإصدار على المدى الطويل (LT IDR) عند A+ مع نظرة مستقبلية مستقرة، وتصنيف تعثر الإصدار القصير الأمد (ST IDR) عند F1 وتصنيف الجدوى (VR) عند bb- للسنة السادسة على التوالي.

### دينيزبنك

أصبح "دينيزبنك" تابعاً لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني منذ يوليو 2019. وكونه مصرفاً تجارياً واسع النطاق، فإنه يملك شبكة شاملة تتضمّن أكثر من 3,130 صرافاً آلياً / جهاز إيداع ذكياً مع 685 فرعاً في تركيا و27 فرعاً في النمسا وألمانيا والبحرين. ويقدم "دينيزبنك" الخدمات لنحو 15.4 مليون عميل من خلال أكثر من 14,000 موظف.

وقد ساهم البنك بدخل إجمالي قدره 7,042 مليون درهم وربح صافي قدره 1,643 مليون درهم لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني عام 2021 وبلغ إجمالي أصوله 109 مليار درهم، وصافي قروضه 61 مليار درهم، وودائعه 69 مليار درهم في نهاية عام 2021.

وإذ تستمرّ الجائحة في إحداث وقعها على الاقتصاد، ما زالت الحكومة التركية تدعم القطاع المصرفي من خلال برامج وتدابير متنوّعة لتوفير الحوافز الاقتصادية.

وخلال هذه الفترة، استمرّ دينيزبنك بتقديم خدمات متواصلة وأمانة للعملاء عبر كل قنواته المصرفية وبقي الشريك المصرفي الموثوق لعملائه، لا سيما في قطاعي الشركات الصغيرة والمتوسطة والزراعة اللذين يؤدّيان دوراً حيوياً في نجاح الاقتصاد التركي على المدى الطويل وتطوّره المستدام.

بالإضافة إلى ذلك، واصل البنك دعم قطاعات متخصصة رئيسية في تركيا مثل السياحة والتعليم والبنية التحتية والرياضة والصحة والبلديات والشحن والطاقة، بالرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بعام الخمسين بالكشف عن "كوكبة الإمارات"



## مراجعة الأداء

وحرصاً على التركيز على الأعمال المصرفية المراعية للنظام البيئي، كُتف "دينيزبنك" جهوده لدعم النظام البيئي لريادة الأعمال والتكنولوجيا المالية في تركيا. فأُنشأ شركة التكنولوجيا المالية الجديدة NEOHUB التي تجمع قوى مركز "دينيز أكواريوم" للابتكار والتسارع، وصندوق "دينيز فنتشورز" للاستثمار، ومحفظة "فاستباي" الإلكترونية المبتكرة من "دينيزبنك"، لدعم المبادرات ونماذج الأعمال المتنوعة التي تزخر بإمكانيات تحقيق النمو داخل البنك وخارجه. كذلك أطلق برنامج شهادات رواد الأعمال الذي أثار اهتماماً ملحوظاً لدى الموظفين.

ونجح "دينيزبنك" في جمع 1.5 مليار دولار أمريكي من التمويل الدولي من خلال تحويل الأوراق المالية وغيرها من الصفقات عام 2021. كذلك أمّن "دينيزبنك" قرضاً مشتركاً بمبلغ 410 مليون دولار أمريكي مع أجل استحقاق لسنة واحدة ضمن شرائح بالدولار واليورو واليوان الصيني، ما يجعله أول قرض مصرفي تركي يتضمّن شريحة بفئات الرنمينبي. ويتم استخدام إيرادات القرض لتمويل صفقات عملاء البنك التجارية الدولية، التي تشمل خصوصاً السياحة والشحن والأعمال المتمحورة حول التصدير والزراعة.

ووقع "دينيزبنك" على أول صفقة له خاصة بمنشأة قرض مشترك مرتبطة بالاستدامة في أكتوبر 2021، بمبلغ إجمالي قدره 840 مليون دولار أمريكي، ما أنتج نسبة تجدد قدرها 110%. وتعدّ الصفقة المشتركة التي تضم أوسع نطاقاً من المشتركين في القطاع المصرفي التركي خلال العامين الماضيين، حيث يدعمها 49 دائناً من 22 بلداً. واكتمل التوزيع في نوفمبر 2021. ويسعى البنك بواسطة هذه الصفقة إلى تعزيز مساهمته في تحقيق أهداف التطوير الوطني بأسلوب مسؤول اجتماعياً وبيئياً.

وبهدف إطالة أجل قاعدة تمويله، نجح البنك في تأمين تمويل مواز بقيمة 435 مليون دولار أمريكي في فبراير 2021، بدعم من برنامج توريق الحقوق المالية آجلة الدفع المتنوع. ويتم استخدام معظم الإيرادات في مشاريع مستدامة ومراعية للبيئة. ولقيت الصفقة الاستحسان وحققّت آجالاً تصل إلى 7 أعوام بمشاركة مجموعة متنوّعة من المستثمرين الذين يتراوحون بين مؤسسات فوق قومية ومستثمرين من المؤسسات والمصارف التجارية

في الولايات المتحدة الأميركية وآسيا وأوروبا. وحازت الصفقة على لقب "أفضل صفقة تمويل مهيكلة للعام 2021" من جوائز تركيا للسندات والقروض و"صفقة العام - أوروبا" من مجلة "ذا بانكر".

وكجزء من جهود الاستدامة المستمرة، أنشأ "دينيزبنك" لجنة استدامة ونظام إدارة الاستدامة عام 2021. تحت رئاسة الرئيس التنفيذي للبنك، ستتعاون اللجنة مع مجلس إدارة يتألف من ثمانية أعضاء، أربعة منهم هم من أعضاء مجلس إدارة البنك.

كما ركّز البنك على دمج واعتماد القيم الجوهرية الخاصة ببنك الإمارات دبي الوطني التي تم إطلاقها عام 2021. فدمج البنك قيمه التي يتبناها منذ تأسيسه مع قيم بنك الإمارات دبي الوطني التعاون والملكية والدافع والريادة لينشئ مجموعة قيمه iSTE.

سيبقى "دينيزبنك" ركيزة مهمة في الشبكة الدولية لبنك الإمارات دبي الوطني، إذ يسمح بتنوع أصوله ودخله خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.

### العمليات الدولية

استمرّت فروعنا الدولية في إظهار مرونة قوية في الأعمال خلال العام الثاني من الجائحة، فقدّم مؤشرات أداء سليمة ومعايير تشغيلية صارمة والتزاماً بتوفير الخدمات للعملاء.

وبالرغم من الظروف الاقتصادية الفاترة وتشوش توقعات إجمالي الناتج المحلي جراء الموجات المتتالية من كوفيد-19 في عدة أسواق، تمكّنت مواقعنا الدولية من تلبية توقعات الإدارة وتجاوزها في بعض الحالات. فسجّل الدخل من خمس أسواق دولية (مصر، والمملكة العربية السعودية، والمملكة المتحدة، وسنغافورة، والهند) نمواً سليماً بلغت نسبته 12% خلال 2020، إلى جانب نمو بنسبة 20% في الأرباح التشغيلية، ويعود الفضل خصوصاً إلى الجهود التي بذلها فريقنا للحفاظ على زخم الأعمال عبر الأسواق والخطوات التي تم اتخاذها لتحسين الفعالية عبر إدارة تكاليفنا. وتواصل العمليات الدولية رحلتها لتحسين الامتياز التشغيلي أكثر عبر بذل جهود متواصلة جارية للتحوّل الرقمي بالتزامن مع الجهود الضرورية لإدارة المتطلبات التنظيمية ومتطلبات الامتثال المتطورة تماشياً مع القطاع. بالإضافة إلى ذلك،

تلتزم المواقع الدولية بدعم العملاء أثناء الانتقال إلى معيار غير الليبور، ما تم إنجازه في نهاية عام 2021. وتعتمد المواقع كلها إلى تضمين المزيد من الممارسات المستدامة في مبادئ أعمالها بأسلوب نشط وتبقى متيقظة للدور الذي يمكنها تأديته في إدارة التغيير المناخي.

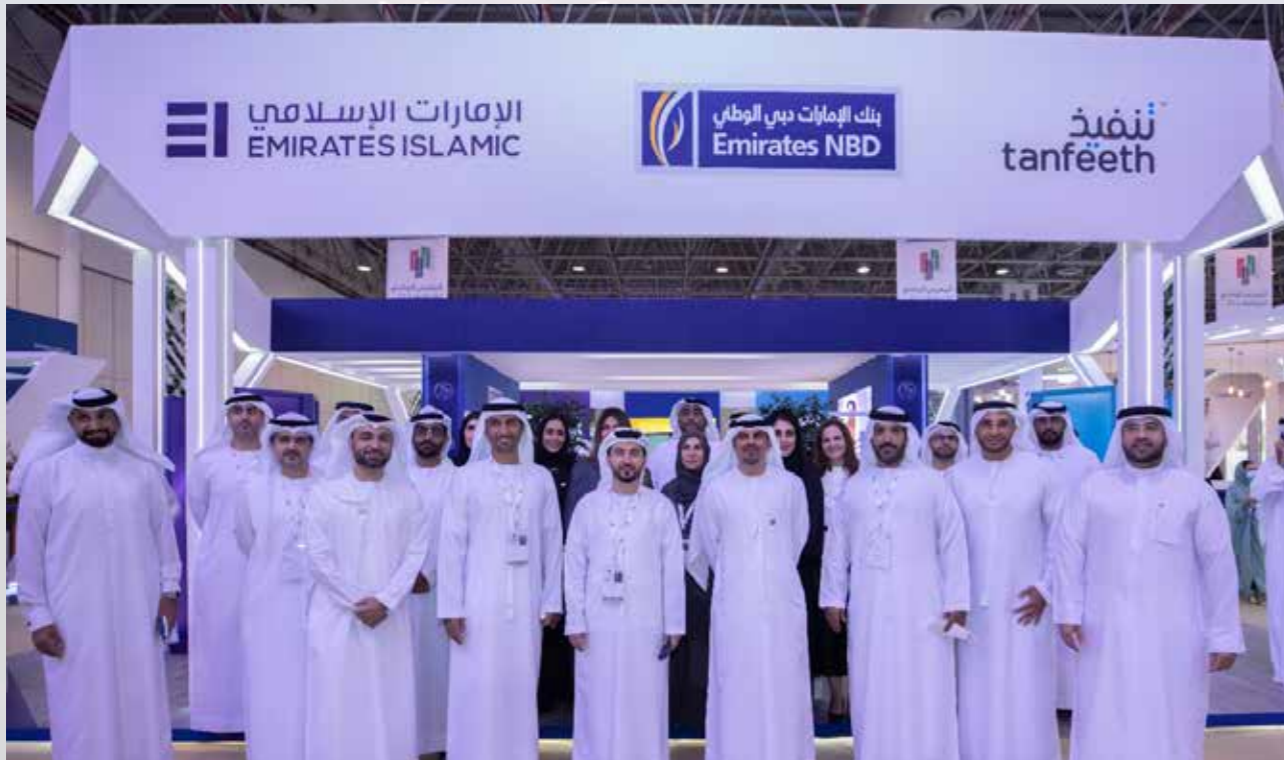
### مصر

قام بنك الإمارات دبي الوطني مصر بتعزيز استراتيجيته لجذب قدر أكبر من الودائع بمعدّل فائدة ثابت بالعملية المحلية، سواء من الشركات أو الأفراد، لدعم نمو الأصول وتطوير قاعدة تمويل أكثر استقراراً وللحماية من ارتفاع معدل الفائدة المحتمل. وبقيت الخدمات المصرفية للشركات تشكّل جزءاً لا يتجزأ من نمو بنك الإمارات دبي الوطني مصر، إلى جانب الخدمات المصرفية للأفراد التي سجّلت نمواً في الأصول لسنة جيدة أخرى. والتزمت الخدمات المصرفية للأعمال بخطة طموحة لتنمية دفتر القروض، تماشياً مع قرار البنك المركزي

المصري بزيادة إقراض الشركات الصغيرة والمتوسطة. ونجح بنك الإمارات دبي الوطني مصر بزيادة عدد عملائه النشطاء رقمياً من خلال عدة مبادرات لتوفير المعلومات للعملاء والترويج لحلول البنك الرقمية المتطورة. ويتطلّع بنك الإمارات دبي الوطني مصر إلى طموحات كبيرة للمستقبل عبر التركيز أكثر على زيادة حصته في السوق، وتعزيز الدخل، والاستفادة من قدرات المجموعة لتكون رائدة في السوق على الجبهة الرقمية، وتقديم تجربة مصرفية أفضل بعد للعملاء.

### المملكة العربية السعودية

على الرغم من استمرار وقع جائحة كوفيد-19 وقيود السفر في المملكة العربية السعودية خلال معظم 2021، قدّمنا نتائج مالية قوية، فسجّلنا نمواً ثنائياً الرقم في الإيرادات، بفضل النمو المستمرّ في انكشاف الشركات إلى جانب تقديم أداء جدير بالثناء في أحجام الأعمال المصرفية للأفراد.



مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني تشارك في المعرض الوطني للتوظيف الشارقة

# مراجعة الأداء

## المملكة المتحدة

في المملكة المتحدة، واصل البنك تطبيق استراتيجيته للنمو فقدّم أداءً ممتازاً عام 2021 محققاً نمواً بارزاً في الإيرادات مقارنةً بالعام الماضي. ورغم أنّ أجزاءً من الخدمات المصرفية الخاصة تأثرت بالظروف المليئة بالتحديات، بما فيها القيود على السفر، فقد عوّضت عن ذلك فرص التمويل التجارية ضمن الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات (بسبب ارتفاع أسعار النفط خلال عام 2021)، بالإضافة إلى بيئة نسبة الفوائد الخفيفة والتعاون مع الشبكة الأوسع نطاقاً (بما فيها "دينزينك"). وواصل الفرع حوض قرارات الإغلاق العام المتكررة بحيث يكون الوقع طفيفاً قدر الإمكان على الأعمال وخدمة العملاء. وفي مواجهة نموذج الأعمال الذي يركز على العمل عن بُعد لفترة طويلة ووقعه على صحة الموظفين وعافيتهم، أقيمت الأنشطة الاجتماعية المتواصلة وجلسات التدريب والتوعية المخصصة. ويبقى الفرع ملتزماً بدوره في دعم عملاء المجموعة ويواصل التركيز على التغيير المناخي والمرونة التشغيلية.

وحصلنا على لقب "أفضل بنك أجنبي في المملكة العربية السعودية" للعام 2021 من جوائز مجلة "إنترناشونال فاينانس". وواصل توسيع رقعة انتشارنا في المملكة عبر افتتاح ثلاثة فروع جديدة وثلاثة مكاتب بيع خلال 2021. فكنا أول مصرف أجنبي لديه فروع في مكة المكرمة والمدينة المنورة وأصبحنا الآن نغطي خمس مدن في المملكة العربية السعودية. وفي 2022، فإننا نعتزم إحراز المزيد من التقدم في رحلة توسّعنا عبر افتتاح أربعة فروع جديدة. أما من جهة الاستدامة، فقد حصل أحدث فروعنا في الرياض على الشهادة الأميركية المرموقة "الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة" LEED الذهبية، فاحتلنا المركز الأول كفرع مرآح للبيئة بين المصارف في المملكة العربية السعودية. كذلك بلغنا محطات بارزة في رحلتنا نحو الرقمنة والأتمتة، فكان فرعنا في المملكة العربية السعودية الأول بين كيانات المجموعة للانتقال إلى نظام إدارة القروض الجديد الذي تم تطويره داخلياً. كذلك أطلقنا كشك فرع رقمي وننجز اللمسات الأخيرة على إطلاق قناة جديدة بعنوان "الخدمات المصرفية عبر الجهاز اللوحي".

## الهند

في الهند، وعلى الرغم من حضورنا الحديث الذي لا يتعدّى أربعة أعوام، فقد حققنا باستمرار نمواً قوياً في الإيرادات والأرباح والميزانية العمومية. ويواصل فرع الهند تحقيق طموحاتنا الدولية بتأمين نمو أساسي أكبر إذ يعمل كجسر للاستفادة من التدفّقات التجارية ضمن شبكة المجموعة. وقد أسّس الفرع قدرات لتوفير مجموعة شاملة من المنتجات الخاصة بالخدمات المصرفية للشركات، والتمويل التجاري، والخزينة. كما تولّى فرع الهند التنسيق بين عدة شركات محلية ومصارف وشركات تمويل غير مصرفية لجمع الأموال من خلال إصدار سندات دين خارجية خلال عام 2021. وكجزء من خططنا المقبلة للنمو في الهند، حصلنا على موافقة السلطات التنظيمية المحلية لإنشاء فرعين إضافيين؛ أحدهما في جوجرام (قرب نيو دلهي) والآخر في تشيناي. وسيصبح هذان الفرعان قيد التشغيل في عام 2022، ما سيعطي خططنا نمواً في الهند زخماً أكبر.

## سنغافورة

كان العام 2021 حافلاً بالنسبة لفرع سنغافورة، إذ على الرغم من اعتماد نموذج العمل عن بُعد معظم السنة والقيود الصارمة على السفر، استفاد الفرع من شبكة المجموعة لتقديم أداء مالي قوي في عام 2021، متجاوزاً بذلك الإيرادات والأرباح المستهدفة. فسجّل الفرع نمواً سلبياً في الإيرادات مقارنةً بالعام 2020. وسجّل فريق الخدمات المصرفية الخاصة أفضل أداء له حتى اليوم فقدّم التنوع الجغرافي لعملاء استراتيجيين. كذلك حققت الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات النمو وأبرمت عدة صفقات بارزة خاصة بأسواق رأس المال الشرق أوسطية من أجل عملاء السوق الآسيوية، وذلك بالتعاون مع الإمارات دبي الوطني كإبتال. ويبقى التمويل التجاري محركاً نمو قوياً وبفضل إطلاق حلول تمويل سلسلة التمويل، من المتوقع أن يجذب الفرع المزيد من التدفّقات التجارية والأعمال بين آسيا ومواقع شبكة بنك الإمارات دبي الوطني.

## مكتبا الصين وإندونيسيا التمثيليان

اختبر مكتبنا التمثيلي في الصين عاماً ممتازاً حيث ساهم في عدة توصيات ناجحة إلى المكتب الرئيسي ومواقع شبكة بنك الإمارات دبي الوطني. وستساهم العلاقات المتنامية بين الصين ودولة الإمارات العربية المتحدة في إتاحة المزيد من الفرص من هذا المكتب. أما مكتبنا التمثيلي في إندونيسيا، فما زال يؤدي دوراً مهماً في توفير الأعمال الميدانية والآراء الاقتصادية المتبصرة لبقية الشبكة.

## تكنولوجيا المعلومات والعمليات (قسم تكنولوجيا المعلومات في المجموعة)

في عام 2021، أنهى قسم تكنولوجيا المعلومات في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني رحلة تحوّل إلى تكنولوجيا المعلومات التي استمرت أربعة أعوام وركّزت على بناء الأسس التكنولوجية لتعزيز فعالية البنك التشغيلية وتمكينه رقمياً، إلى جانب إعادة هيكلة شاملة لتنظيم تكنولوجيا المعلومات ونموذج التشغيل الأوسع نطاقاً.

وتم تقديم عدة مبادرات استراتيجية ومبادرات للتحوّل على المدى الطويل خلال عام 2021، منها:

- إطلاق قنوات بنك الإمارات دبي الوطني الجديدة عبر الإنترنت وتطبيق البنك للأجهزة الجوّالة للعملاء المستهدفين
- تجهيز فرق المبيعات وموظفي الفروع بحل تهيئة العملاء عبر الأجهزة الجوّالة
- إطلاق نظام إدارة علاقات العملاء الجديد الموحد (CRM) في الفروع ومركز الاتصالات لإدارة العلاقات مع العملاء في المملكة العربية السعودية ومصر بالإضافة إلى عملاء الإمارات الإسلامي
- اعتماد نظام مركزي لتحصيل الديون والمبالغ المستردة في ثلاث أسواق - الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر



بنك الإمارات دبي الوطني يعزز تواجده في المملكة العربية السعودية

## مراجعة الأداء

- تعزيز منصة "بزنس أونلاين" businessONLINE لدعم الدمج المباشر وفقاً لمعيار من مضيف إلى مضيف H2H لعملاء البنك المهمين من الشركات بالإضافة إلى قنواته عبر الإنترنت وتطبيق الأجهزة الجوّالة
- تمكين مميزات ومنتجات جديدة مثل التمويل عبر الحسابات المدينة، وقاعدة الاقتراض، والخصم الديناميكي ضمن SmartSCF للعملاء التجاريين
- تعديل الأنظمة لتطبيق إطار عمل سعر الفائدة بين البنوك من أجل منتجاتنا الخاصة بالتجارة والخرينة والودائع للإمارات العربية المتحدة ولندن، لنصبح أول بنك في المنطقة ينجح في إنجاز ذلك

نتيجة جهود الدمج الواسعة النطاق التي شملت العمليات المصرفية الأساسية الدولية، نقوم حالياً بتشغيل إصدار واحد محدث للمجموعة لكل أنظمتنا الأساسية - "فيناكل"، والخرينة، والتجارة، وسلسلة التوريد، وبرنامج ERP لتخطيط موارد المؤسسات، وعمليات الدفع لمعظم الأسواق التي نعمل فيها (باستثناء تركيا).

وقد أحدث التحوّل قفزة نوعية بارزة في تحديث منصاتنا وقدراتنا التكنولوجية. فقد أدى الانتقال إلى بنية تحتية سحابية مع تموين آلي ذاتي الخدمة دوراً أساسياً في سرعة إطلاق الحلول المصرفية الجديدة والمعززة للمجموعة. ونقوم حالياً بتشغيل أكثر من 95% من التطبيقات على بنيتنا التحتية السحابية الخاصة، وهي الأكبر في الشرق الأوسط. تنقذ هندستنا المتمحورة حول منصة API أكثر من 13 مليون اتصال API يومياً لخدمة كل قنواتنا المتعاملة مباشرة مع عملائنا.

وعقب تقديم نموذج التشغيل السريع عام 2017، أصبح أكثر من 60 فريق توصيل سريع يعمل في أرجاء المؤسسة. كذلك عمد القسم إلى مواصلة تحسين استمرارية الأعمال والفعالية التشغيلية لدى البنك عبر استخدام أدوات رقمية مكان العمل. وتولّى في 2021 نقل أكثر من 12,500 موظف إلى سحابة "مايكروسوفت أوفيس 365" وترقية البنية التحتية لشبكتها لتحسين التعاون وتمكين الموظفين من العمل من أي مكان.

كذلك نشر القسم الكشف الآني للشذوذات في الشبكة باستخدام الذكاء الاصطناعي وضمن شروط خصوصية البيانات في أحدث أدوات الأمان لتعزيز وضع أمان المجموعة وعناصر التحكم بالأمان لديها. وعقب ذلك، حصل بنك الإمارات دبي الوطني على شهادة معيار أمان البيانات في صناعة بطاقات الدفع PCI DSS التي تؤكد بأننا نحفظ ونعالج وننقل بيانات حاملي البطاقات في بيئة آمنة.

وفي المراحل المقبلة، سيركز قسم تكنولوجيا المعلومات في المجموعة على الاستفادة من قدراته التكنولوجية التي تمت ترقيتها كأفضلية أساسية لتقديم أداء استثنائي في الأعمال. كما سيواصل بناء قدرات معالجة مباشرة لتقوية قنوات المجموعة الرقمية للعملاء، مع الحرص على أنّ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تستوفي شروط الأنظمة الدولية ومعايير جودة البيانات.

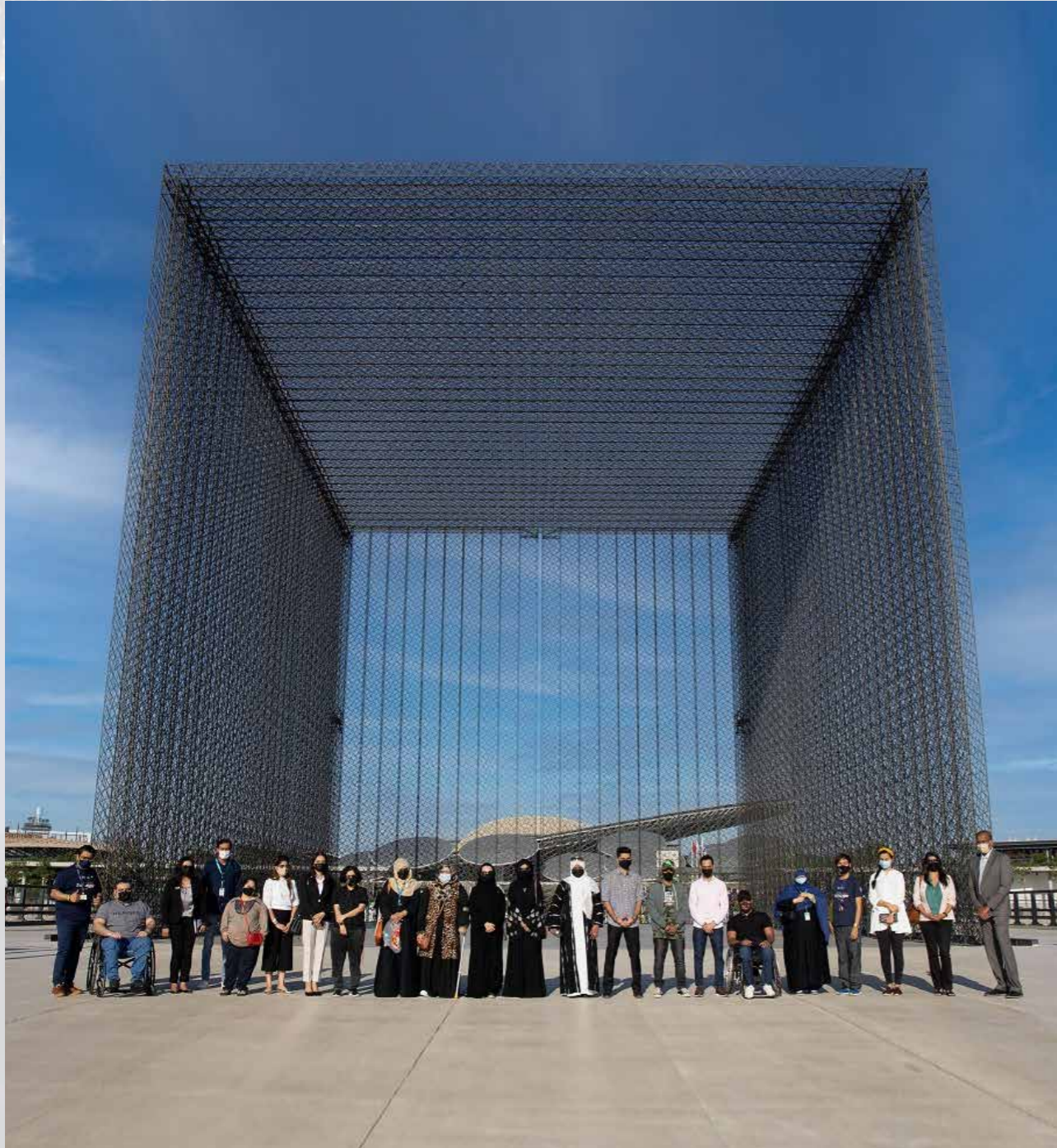
### تنفيذ

خلال عام 2021، عملت "تنفيذ" إلى جانب المجموعة لدعم التعافي الاقتصادي القوي الذي شهدته دولة الإمارات العربية المتحدة منذ جائحة كوفيد-19. وتماشياً مع مرونة الأعمال وخطط الاستمرارية، تبقى مسؤولية "تنفيذ" كبيرة ووثيقة الصلة بالمساهمة في استقرار عملائنا ومجتمعاتنا المحلية ورفاهيتهم المالية.

وعلى الرغم من عمل معظم موظفيها عن بُعد، استمرت "تنفيذ" في توفير الخدمة المميزة المتفوّقة التي اعتادها عملائنا، بالإضافة إلى الحلول ذات التكلفة الفعّالة للمجموعة، بحيث تحطت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية إلى جانب تحقيق تحسّن في النفقات التشغيلية الإجمالية.

وشهد العام 2021 تسارعاً ملحوظاً في وتيرة التحوّل الرقمي، وتولّت "تنفيذ" قيادة عدة مبادرات رقمية استراتيجية تشمل مستويات عالية من أتمتة المناهج والخدمات المرتكزة على الويب، بما في ذلك:

نظام الإدارة الكاملة للقوى العاملة WFM هو مجموعة مضمّنة من المناهج التي تستخدمها "تنفيذ" لتحسين إنتاجية الموظفين، ما ساهم في تسريع وقت الخدمة لعملائنا.



أصحاب الهمم في بنك الإمارات دبي الوطني يفتتحون بوابة منطقة الاستدامة في إكسبو 2020 دبي بمناسبة اليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة

## مراجعة الأداء

برنامج إدارة التغيير (DNA) Design for No Activity وهو برنامج يغطي تغيير الذهنية وتحسين المهارات في مجالات تحسين مناهج الأعمال والقروض والثقافة البيانية والذكاء الاصطناعي.

**أصحاب الهمم:** تسعى "تنفيذ" بشغف إلى توظيف أصحاب الهمم وإنشاء ثقافة الدمج التي تعزز قيمة موظفينا والمجتمع المحلي على حد سواء، كما تزيد مستويات مشاركة الموظفين. وتفتخر عائلة "تنفيذ" بوجود 35 موظفاً من أصحاب الهمم بدوام كامل بين أفرادها يعززون قيمة أعمالنا.

### إدارة الموارد البشرية للمجموعة

كان عاماً 2021 حاسماً للموارد البشرية للمجموعة، حيث قدّمنا قيمة مقترحة جديدة ومعاد تصميمها للموظفين في مواجهة مزيج هائل من التحديات، مثل مشروع الرقمنة الواسع النطاق الذي تواصل المجموعة تنفيذه، والبحث عن المواهب المتنامي، وأجندة التوطين الطموحة، وسعي

الموظفين إلى خيارات عمل أكثر مرونة عقب جائحة كوفيد-19.

### منافع رائدة في القطاع

بعد أبحاث مكثفة لوضع المعايير، ضاعف بنك الإمارات دبي الوطني جهوده التزاماً بوعده ليقدم للموظفين المنافع التي يقدرونها الأكثر. فوضعت المجموعة سلسلة رائدة في القطاع من السياسات المتعلقة بالإجازات العائلية من إجازة أمومة وأبوة، وضافت خيارات جديدة لإجازة الوالدين وإجازة التبني. كما أصبح بإمكان الموظفين العمل عن بُعد من أي مكان داخل دولة الإمارات العربية المتحدة بموجب مبادرة المجموعة المرنة الجديدة الخاصة بالعمل، ويعدّ بنك الإمارات دبي الوطني أول شركة كبيرة مملوكة محلياً تقدّم هذا الخيار بشكل دائم. بالإضافة إلى ذلك، هناك شراكة تأمين جديدة وبرامج حسومات صحية لدعم جميع الموظفين بواسطة منافع موسّعة تُعنى بالصحة والعافية. كذلك ينجز بنك الإمارات دبي الوطني برامج صحية داخلية مع شبكة من المراكز الصحية وعيادات الاستشارات الطبية، إلى جانب

توفير الوصول إلى الأكوياك الصحية، والخدمات الصحية عن بُعد، ولقاحات الإنفلونزا السنوية، والخطوط الساخنة للصحة النفسية.

ومع إطلاق إكسبو 2020 دبي في أكتوبر وتاريخ بنك الإمارات دبي العريق في التطوع، حصلت شبكة موظفينا المتطوعين على إجازة مدفوع بالكامل للمشاركة في الفعالية. هذا بالإضافة إلى يوم الإجازة المدفوعة الذي يحصلون عليه كل سنة للتطوع في برنامج التبادل "إكستشينجر" الحائز على جوائز.

وتم طرح هذه المنافع كلها بناءً على ملاحظات الموظفين، لا سيما القوى العاملة المؤلفة أكثر فأكثر من جيل الألفية وجيل "زد" Z.

وإلى جانب هذه المبادرات الجديدة، استمرّ البرنامج الطويل المدى "ليتس لينك" LetsLink للتواصل الاجتماعي خلال عام 2021 أيضاً، ليقدم للموظفين فرصة المشاركة في الفعاليات المنتظمة مثل بطولات الكريكت والتنس، وفعاليات نادي "توستماسترز" وغيرها. كذلك يقدم نادي "ليتس لينك" النسائي للقوى العاملة النسائية المتنامية لدينا ست فعاليات مخصصة خلال السنة تتراوح بين مناقشات حول القيادة وصفوف الزومبا.

### مستقبل العمل

مع نمو الزخم الرقمي في بنك الإمارات دبي الوطني، تغيّر تعريفنا للأدوار القيّمة استراتيجياً ليشمل التركيز على محلّلي البيانات، ومهندسي برامج الكمبيوتر، وخبراء الذكاء الاصطناعي، وغيرهم من خبراء التكنولوجيا. وبالتالي، تتولّى الموارد البشرية لدى المجموعة بناء خط داخلي لإنتاج المواهب لتلبية هذه الأدوار الناشئة التي يزداد الطلب عليها، فيما نعدّ القوى العاملة الأوسع نطاقاً للتطوير الرقمي المتواصل في مهامهم، لا سيما من خلال مدرسة علوم البيانات التي تم إطلاقها في أغسطس.

وتحرص المدرسة على أن يتمكن جميع الموظفين من تحسين مهاراتهم وقدراتهم الرقمية، وقد حصل أكثر من 4,000 موظف على التدريب في عام 2021. تحرص مسارات التخصص على بقاء خبائنا الرقميين الحاليين مّطلعين على

أحدث المهارات والمعرفة، عبر التعلّم من رواد التكنولوجيا مثل "غوغل" و"آي بي إم". كما يمكن للموظفين تحسين مهاراتهم في مهامهم المرتكزة على البيانات والتحليلات من خلال أكاديمية التحليلات المتقدّمة المخصّصة التي تم إطلاقها.

وإذ تدرك الموارد البشرية للمجموعة دور المدراء في تشجيع الموظفين وإرشادهم استعداداً لرقمنة مهامهم، قامت بإطلاق برنامج تطوير القيادة المتمحور حول الإرشاد. وقد استكمل البرنامج نحو 350 مديراً أعلى ومتوسطاً خلال 2021، تمهيداً لتقديم مئة مدرّب داخلي و50 مرشداً في العام المقبل.

كما ركّزنا على جوانب أخرى من الرقمنة والتدريب، فاستوفينا كل متطلبات منطقة بنك الإمارات دبي الوطني للخدمات المصرفية المستقبلية المبتكرة جداً والمرتكزة على التكنولوجيا في إكسبو 2020 دبي، وكذلك الأمر بالنسبة لفرعينا في الموقع. وقمنا أيضاً بدعم متطلبات التدريب الخاصة بالتزامات بنك الإمارات دبي الوطني في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ESG، ويشمل ذلك الشراكة مع أكاديمية "كاندريام"، شقيقة شركة "نيويورك لايف للاستثمارات" الرائدة عالمياً في مجال إدارة الأصول. واستكمل الشهادة الجديدة مئة موظف في أرجاء مكاتبنا العالمية وسيتم نشرها عبر وحدات الأعمال الأخرى خلال عام 2022.

وأخيراً وليس آخراً، بدأ تحوّل داخلي بارز داخل الموارد البشرية شمل استثماراً مهماً في تحليلات الأفراد والخدمة الذاتية والمعالجة المباشرة. وتم إطلاق إطار عمل جديد لإدارة الأداء بناءً على أفضل الممارسات العالمية لجلب المزيد من أصحاب الجدارة إلى بنك الإمارات دبي الوطني، لا سيما عبر التركيز على التدريب والملاحظات الخاصة بالتقدّم. ونتوقع التماس المنافع من التحوّل الأوسع نطاقاً ابتداءً من العام 2022، مثل الوصول إلى بيانات الموارد البشرية في الوقت الآني، وتعزيز تكاليف الموارد البشرية، وتحسين أداء الموظفين.

### جذب المواهب الإماراتية والحفاظ عليها

في عام 2021، أطلقت الموارد البشرية استراتيجية توظيف تمتد على ثلاثة أعوام لزيادة القوى العاملة الإماراتية لدينا



بنك الإمارات دبي الوطني يبادر بتدريب موظفي الفروع على لغة الإشارة الإماراتية

# مراجعة الأداء

بحلول نهاية عام 2023، فتم كشف النقاب عن "رؤاد"، برنامج المجموعة الجديد الموجه للمواطنين حديثي التخرج من ذوي الإمكانيات المتميزة لبناء المناصب القيادية المستقبلية، وهو أكبر استثمار على الإطلاق في إدارة المواهب. وينطوي البرنامج على شراكات مع منظمات عالمية رائدة؛ وهذه علامة فارقة ينفرد بها. وتم أيضاً تجديد برنامج الخريجين الإماراتيين الأوسع نطاقاً وأصبح الآن يعرف بـ"بداية".

أما من جهة الإماراتيين ذوي الخبرة لدى المجموعة، فتكمن الأولوية القصوى في تعزيز مشاركتهم والحفاظ عليهم وتطوير مهاراتهم من خلال وحدة مخصصة ضمن فريق التوطين لتحقيق ذلك. ويجري حالياً تجديد جذري لبرنامج تطوير القيادة المخصصة للإماراتيين، بما في ذلك فرص مدعومة لنيل شهادات الماجستير من كليات الأعمال العالمية الرائدة. كذلك تم تجديد إطار عمل الخلافة والمواهب الجديدين على نطاق بنك الإمارات دبي الوطني خلال عام 2021، وأصبحت الأولوية مخصصة للإماراتيين ذوي الأداء العالي.

## الدعم المتواصل بشأن كوفيد-19

بعد توجيه المجموعة لتخطي جائحة كوفيد-19 في عام 2020، فيما كانت القوى العاملة لدينا كلها تعمل من المنزل، أعادت الموارد البشرية للمجموعة توجيه الجميع للعودة إلى مكاتبنا بالتعاون مع قسم إدارة المخاطر للمجموعة.

وقبل ذلك، بذلت الموارد البشرية للمجموعة جهوداً غير مسبوقة لتوفير المساعدة المباشرة للموظفين العالقين خارج البلاد بسبب إغلاق الحدود، فأمنت لهم ولأفراد عائلاتهم المقرّبين رحلات مستأجرة لإعادتهم إلى دولة الإمارات العربية المتحدة. وشملت جهود الإغاثة الأخرى المتعلقة بكوفيد-19 حملات التلقيح المستمرة، وجلسات التوعية مع خبراء رائدين في مجال الصحة، واستطلاعات الرأي لقياس معنويات الموظفين خلال فترة العمل من المنزل الإلزامية.

## التنوع والإدماج

في عام 2021، أنشأت الموارد البشرية للمجموعة قسماً مخصصاً للتنوع والإدماج لتعزيز التنوع والاحتفاء به داخل

المجموعة التي أصبحت تضم 81 جنسية موزعة على 13 بلداً. كما تشمل عملياتنا في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني قوى عاملة نسائية بنسبة 40% وملتزم بتقليدنا الطويل المدى في توظيف أصحاب الهمم.

خلال عام 2021، قام بنك الإمارات دبي الوطني بتوظيف 49 شخصاً من أصحاب الهمم مع توفير الدعم الإضافي لهم، بما في ذلك تجهيزات ودعم صحي وإجازة إضافية. وتابعتنا أيضاً تدريبنا الخاص بأصحاب الهمم من خلال إقامة ورش عمل حول آداب التعامل مع أصحاب الهمم ودورات تدريبية لتعليم لغة الإشارات الإماراتية والأميركية.

## إدارة المخاطر للمجموعة

كانت إدارة المخاطر في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني استباقية وفعّالة في تحديد المخاطر الرئيسية والناشئة وأسباب المخاطر، وقامت بقياس وإدارة هذه المخاطر على خلفية ظروف الإقتصاد الكلي المتغيرة مع تقييم استراتيجية المجموعة المستقبلية والتأثير فيها.

## حوكمة المخاطر

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، ولجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، ولجنة الائتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة هي اللجان الأساسية التابعة لمجلس الإدارة التي تشرف على إدارة المخاطر في المجموعة. وتماشياً مع أفضل الممارسات، تواصل المجموعة استخدام مقارنة شاملة على نطاق البنك لإدارة المخاطر.

وتقدّم وحدة إدارة المخاطر المؤسسية والتنظيمية رؤية شاملة للمخاطر الناشئة وتسهّل التنسيق بين وظائف إدارة المخاطر بغية التخفيف من المخاطر وتحقيق أهداف الأعمال بكفاءة وبشكل مترابط.

**الخطر الائتماني - الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات، والخدمات المصرفية للأعمال، والخدمات المصرفية للأفراد، والخزينة**

تقوم وحدة مخاطر الائتمان في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بمراجعة وتحديث السياسات الائتمانية، وسلطات الإقراض المخولة، والتوجيهات، والإجراءات المعتمدة لدى

المجموعة بشكل مستمر حرصاً على تماشيها مع استراتيجية الأعمال الخاصة بالمجموعة وبيان إقبال المجموعة على المخاطر RAS.

وتماشياً مع بيان إقبال المجموعة على المخاطر، تمّت مراجعة معايير الاكتتاب في الوقت المناسب، وتعزيز معايير اختيار العملاء، واستراتيجيات القطاع، وأحكام وشروط العقوبات بما فيها المتطلبات الأمنية للحفاظ على جودة حيز الأصول. ويتم أيضاً إجراء اختبارات دورية للأوضاع الضاغطة ومراجعات للمحافظ لتحديد وإدارة المخاطر الائتمانية الناشئة

بشكل استباقي عبر مناهج معززة جيداً للإنذار المبكر، ومراقبة الدفعات المستحقة والاستثناءات.

وتلتزم المجموعة بمعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتصنيف الأصول ومعايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 لضمان تصنيف التأخر والالتزام الكامل بمتطلبات المخصصات.

وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعّالة والحدّ من تدفق القروض المتعثرة الجديدة من أجل



بنك الإمارات دبي الوطني فرع القدس في مدينة الرياض يحصل على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة LEED® Gold

# مراجعة الأداء

التخفيف من تأثير الفروض المتعثرة على أداء المجموعة.

## المخاطر الائتمانية - الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

راقب قسم ائتمان الأفراد في المجموعة المحافظ الاستثمارية على نحو استباقي ونفذ استراتيجيات تراعي البيئة الخارجية وتركز على النمو في قطاعات مختارة. واستمرت إجراءات إدارة المحافظ على العملاء الحاليين للمجموعة، بما في ذلك المراجعة المنتظمة لخطوط الائتمان. وتهدف استراتيجية المجموعة في إدارة المخاطر إلى دعم نمو المحافظ ضمن حدود مقبولة للإقبال على المخاطر.

وواصلت المجموعة تطبيق سياسات الإقراض الحذر مع إجراء التعديلات بناءً على أداء المحافظ والبيئة الخارجية. وتم إطلاق عدة برامج لمساعدة العملاء مالياً خلال جائحة كوفيد-19.

وفي المستقبل، ستواصل المجموعة تعزيز محافظها في الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات، والاستثمار في التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية في خطوط ضمان الائتمان.

## المخاطر الائتمانية - نماذج التقييم

واصلت المجموعة تحسين استخدام نماذج التقييم الداخلي خلال السنة. فاستخدمت نماذج تقييم المخاطر والقرارات عن

طريق البيانات بشكل مكثف في الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات لكل مراحل الدورة الائتمانية للأفراد، وهي الاستحواذ وإدارة المحافظ والتحصيل والمبالغ المستردة.

واصلت المجموعة تحسين نماذجها المتوافقة مع IFRS 9 خلال العام، مع تنفيذ اختبارات منتظمة طوال سنة 2021. تغطي هذه النماذج جميع هيئات وفروع مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني ويتم استخدامها لاحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL وفق معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ولوائح تنظيمية محلية محددة. ولتحديد الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL خلال عام 2021، أخذت المجموعة بالاعتبار العواقب المحتملة (بناءً على أفضل المعلومات المتوفرة) للشكوك الناتجة عن جائحة كوفيد-19، وكذلك الدعم الاقتصادي وتدابير الإغاثة التي وضعتها الحكومات والمصارف المركزية في كل المناطق الجغرافية التي تعمل فيها. وأخذت المجموعة بالاعتبار أيضاً الإشعارات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بشأن خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة TESS والإرشادات الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB وغيرها من الهيئات التنظيمية والمعنية بالمحاسبة.

ونظراً إلى البيئة الاقتصادية المتقلّبة، اتخذت المجموعة الإجراءات التالية:

- واصلت استخدام أحدث التكهّنات المتوفرة حول الاقتصاد الكلي للاطلاع على المتغيّرات مثل أسعار النفط، وإجمالي الناتج المحلي، والإشغال العقاري، ونسب البطالة، وأسعار صرف العملات.
- طبقت تعديلات محدّدة للقطاع على مستوى الحسابات للانكشافات الخاصة بالأفراد في ما يتعلّق بصناعات محدّدة كان يتوقّع من موظفيها أن يكونوا الأشدّ تأثراً بسبب كوفيد-19. كذلك تم تطبيق تعديلات على الخسائر الائتمانية المتوقعة على مستوى المحافظ للعملاء المستفيدين من التأجيلات أو التعديلات على الدفعات الشهرية بناءً على الوضع الوظيفي ومستوى تدفق الرواتب.
- طبقت تعديلات على الخسائر الائتمانية المتوقعة على مستوى المحافظ للانكشافات الخاصة بالأعمال

المصرفية للشركات والمؤسسات وذلك على المناطق والقطاعات المتأثرة.

- واصلت تقييم الانكشافات الملحوظة للشركات على نحو فردي لتوفير حماية مناسبة من أي حركات ضارة بسبب كوفيد-19.

وللحرص على أن تكون كل النماذج ذات صلة بالدورة الاقتصادية ونية الأعمال، يتم إجراء مراقبة دورية بوتيرة منتظمة طوال العام وتتم مشاركتها مع اللجان المعنية ضمن المجموعة للحرص على توفير إشراف مثالي على الحوكمة. أما التغييرات في سياسات الإقراض و/أو استراتيجيات الأعمال التي تؤثر في أنظمة التقييم، فيتم تضمينها في سياسات التقييم المناسبة.

يشكّل نموذج المخاطر والتحليلات جزءاً كبيراً من تمارين وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة التابعة للمجموعة. وقد واصلت المجموعة الاستفادة من نماذجها المتوافقة مع IFRS 9 لتعزيز تمارين وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة التابعة للمجموعة.

## مخاطر السوق

مخاطر السوق هي مخاطر خسارة العائدات أو القيمة السوقية للأصول نتيجة التقلّبات في العوامل على غرار أسعار الفائدة، أو أسعار صرف العملات الأجنبية، أو الأسهم، أو أسعار السلع، أو التغيّرات في التقلّبات أو الروابط في عوامل مخاطر السوق. وتكون المجموعة معرّضة لمخاطر السوق نتيجة التداول في البورصة، وخدمة العملاء، ونشاطات إدارة الميزانية العمومية. ويتمّ تحديد استراتيجية إدارة مخاطر السوق وحدود مخاطر السوق لدى المجموعة بما يتماشى مع بيان المجموعة حول الإقبال على المخاطر واستراتيجيات الأعمال (مع الأخذ بالاعتبار الاقتصاد الكلي وظروف الأسواق). وتخضع حدود مخاطر السوق إلى المراجعة المنتظمة.

تشكّل لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر لجنّتي الإدارة العليا اللتين تدعمان المجموعة في إدارة مخاطر السوق. تحدّد لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر سياسة إدارة



بنك الإمارات دبي الوطني يتبرع بنصف مليون درهم لصالح مؤسسة الجيلة

# مراجعة الأداء

مخاطر السوق والإطار المنهجي الناظم لمخاطر السوق الحذرة من خلال اعتماد المقاييس المدروسة ومراقبة الأنظمة والضوابط الداخلية. تحظى لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر بالدعم من وحدة المخاطر الائتمانية للأسواق المالية والخزينة. وتشكّل الوحدة وحدة مستقلة لإدارة وضبط المخاطر ضمن وحدة إدارة المخاطر للمجموعة وهي مسؤولة عن تنفيذ إطار العمل الخاص بإدارة مخاطر السوق من أجل دعم سير العمل مع الحرص على ضبط المخاطر بالشكل الملائم والإشراف عليها.

## تحليلات رأس المال والمحافظ

يقوم فريق تحليلات رأس المال والمحافظ التابع للمجموعة بمتابعة التطورات من لجنة "بازل" ومصرف الإمارات العربية

المتحدة المركزي والسلطات التنظيمية الأخرى لتطبيق المتطلبات ذات الصلة بغرض بناء منصة مصرفية أكثر مرونة.

"مصادقة نماذج المجموعة" GMV هي أداة متخصصة تقوم بالمصادقة المستقلة لنماذج المخاطر على مستوى المجموعة. هذه الوحدة مسؤولة عن تطبيق هيكلية هائلة لحوكمة النماذج من أجل إدارة الجزء المادي من نماذج المخاطر في المجموعة واستخدامها المتواصل. كما تشرف أيضاً على المصادقة الفنية لنماذج المخاطر وتوصي مجلس الإدارة بقرار استخدام النماذج.

وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة التابعة للمجموعة هي وحدة متخصصة

مسؤولة عن تقييم كفاية رأس المال في الأوضاع الضاغطة للمجموعة وإرسال التقارير إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. كما تقوم هذه الوحدة بإجراء اختبارات الأوضاع الضاغطة أو نشاطات التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP للفروع في خارج البلاد والهيئات ذات الصلة في تلك السلطات القضائية. بالنسبة إلى الشركات التابعة، تؤمّن الوحدة القيادة الفنية ومهمة الإشراف وتحرص على أن التقارير تستوفي معايير المجموعة.

## المخاطر التشغيلية

يعمل قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة بالتعاون مع خطوط أعمال المجموعة والشركات التابعة لها لرفع مستوى الوعي بالمخاطر التشغيلية. ويتم تحديد ومناقشة المخاطر الرئيسية عبر وحدات الأعمال ضمن لجنة مراجعة المخاطر GRC. وهناك منهج خاص بجمع بيانات المخاطر التشغيلية. ويتم تضمين إجراءات مراجعة المخاطر كجزء من "الموافقة على المنتجات والعمليات الجديدة" NPPA قبل طرح أي منتج أو منهج جديد أو معدّل، وكذلك الأمر بالنسبة لورش عمل تقييم المخاطر التشغيلية. وتشكّل هذه حجر الزاوية في نشاطات إدارة المخاطر التشغيلية في المجموعة. ويؤدّي هذا إلى تعزيز ثقافة المخاطر في المؤسسة. وتستخدم مؤشرات المخاطر الرئيسية KRI لرصد مستوى المخاطر والمسائل التشغيلية في المجموعة.

## إدارة استمرار الأعمال

لدى المجموعة هيكلية متينة لإدارة استمرارية الأعمال والتي تتيح استجابة سريعة لأيّ تطوّرات مفاجئة تعيق استمرارية العمليات. وتراجع المجموعة وتختبر خطط استمرارية الأعمال مرة سنوياً على الأقل في كامل أقسام المجموعة، ما يضمن تقديم خدمة سلسلة لعملاء المجموعة وشركائها خلال أيّ فترات خلل محتمل في العمليات التشغيلية. قبل أن يتم إعلان كوفيد-19 كجائحة، أعدت المجموعة استراتيجية تعافٍ شملت تعزيزات تكنولوجية ومناهج أعمال. ما حرص على تمكين معظم الموظفين من العمل عن بُعد أو العمل في الموقع بأمان ضمن فريق مصغّر في الحالات التي لا يمكن فيها العمل من المنزل (مثلاً عمليات الفروع). كما أسست المجموعة موقفاً حديثاً للتعافي من أجل توفير كافة التسهيلات اللازمة لوحدات الأعمال والوحدات التشغيلية

في حال عدم إمكانية الوصول إلى المكاتب العادية. ويقوم قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة بانتظام بتنفيذ برامج توعية لجميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني.

## إدارة الامتثال للمجموعة

يمكن تحديد مخاطر الامتثال بأنه خطر التعرض لعقوبات قانونية و/أو تنظيمية، وغرامات، وخسائر ترتبط بإلحاق الضرر بسمعة المجموعة نتيجة عدم التزامها بالقوانين المرعية الإجراء، أو التنظيمات، أو السياسات، أو الممارسات الجيدة. إنّ إدارة الامتثال للمجموعة مسؤولة عن مساعدة الإدارة العليا في تصميم وتنفيذ وتسليم ودعم إطار العمل لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة بغرض التخفيف من هذه المخاطر في جميع السلطات القضائية التي تعمل فيها المجموعة.

ضع بنك الإمارات دبي الوطني للسلطة التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وعليه الالتزام بقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة وأنظمتها بالإضافة إلى جميع السلطات القضائية التي تعمل فيها المجموعة.

وتتماشى سياسات وإجراءات بنك الإمارات دبي الوطني مع ممارسات القطاع المصرفي الدولية المعتمدة من المصارف المرخصة التي تتعاون معها.

وترتبط المجموعة علاقة عمل جيدة مع السلطات التنظيمية والمصارف المرخصة، وهو يستمرّ في زيارة أبرز المصارف المرخصة استباقياً لمناقشة التقدّم في المبادرات الرئيسية المتعلقة بالامتثال. يتمّ بانتظام رفع التقارير ومناقشة جميع المسائل المتعلقة بالشؤون التنظيمية والامتثال ضمن اجتماعات المجموعة ومجلس الإدارة.

وعقب صدور تقرير التقييم المتبادل لدولة الإمارات العربية المتحدة التابع لمجموعة العمل المالي لعام 2020، واصلنا تحديد مستوى متزايد من النشاط التنظيمي في مجال الامتثال لمكافحة الجرائم المالية. وشمل هذا إصدار عدد كبير من التعاميم والإشعارات والوثائق التوجيهية، وإطلاق شركات بين القطاع الخاص والعام على مستوى دبي وعلى المستوى الاتحادي. كذلك رفع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مستوى المراجعات المواضيعية بالإضافة إلى المعايير اللاحقة كجزء من نظام الإشراف الجديد المرتكز على المخاطر. وعلى الأرجح أنّ هذا المستوى

بنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي يكشفان النقاب عن "الخدمات المصرفية المستقبلية" خلال إكسبو 2020 دبي

## مراجعة الأداء

غير المسبوق من النشاط التنظيمي إلى جانب المستوى المتزايد من المراقبة والإشراف التنظيمي سيستمر فيما تنتظر دولة الإمارات العربية المتحدة نتائج عملية متابعة مجموعة العمل المالي.

ما زال كوفيد-19 تحدياً كبيراً، وقد عمل قسم الامتثال بسرعة في كل أرجاء المجموعة للتأقلم مع العمل من المنزل وعند الاضطرار، كان جميع الموظفين تقريباً يعملون بفعالية في ظل هذه الظروف بدون تراكم الأعمال إلى حد قد يتسبب بمشاكل تنظيمية أو في خدمة العملاء. وعاد موظفو إدارة الامتثال إلى المكتب تدريجياً خلال العام 2021.

وعلى الرغم من هذه التحديات البارزة، استمر القسم في تعزيز إطار العمل والبنية التحتية بشأن الامتثال، بما في ذلك السياسات والإجراءات والتدريب والأنظمة والضوابط ومناهج الضمانات. وشملت بعض المبادرات الرئيسية التي تولتها إدارة الامتثال للمجموعة خلال السنة:

1. مواصلة التقدم في تطبيق أنظمة الامتثال للمجموعة، مع التركيز على إطلاق وتحديث أنظمة اختبار ومراقبة الامتثال الاستراتيجية خلال فترة تشهد تحولاً مستمراً في تكنولوجيا المعلومات. وشمل هذا أيضاً دعم إدارة الامتثال للمعالجة المباشرة والمبادرات الرقمية لدى المجموعة.

2. مواصلة تحسين وتعزيز برنامج التدريب الإلزامي في المجموعة مع إضافة التحديات إلى مكافحة غسل الأموال AML والعقوبات لتوفير معرفة أعمل للموظفين.

3. تطبيق التحديات على سياسة انتهاك قواعد الامتثال للمجموعة، وسياسة الاتصالات التنظيمية، وسياسة التعامل بالحسابات الشخصية، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA، وسياسة معيار إعداد التقارير القياسي CRS، وميثاق امتثال المجموعة.



بنك الإمارات دبي الوطني يعزز تواجده في المملكة العربية السعودية



# مجلس الإدارة ولجانه

## مجلس الإدارة

يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. ستّ مرات على الأقل سنوياً، ويتألف من تسعة أعضاء بارزين في مجتمع الأعمال الإماراتي، وجميعهم قادة في قطاعات الأعمال التي يعملون فيها. وبصفته أمين سر الشركة للمجموعة، يساعد السيد حمد خلف الحوسني مجلس الإدارة في ضمان الوفاء تماماً بالالتزامات التنظيمية ومتطلبات حوكمة الشركات. وهو يتولى إدارة عمليات اتخاذ القرارات الرسمية في الشركة، ويحرص على الالتزام بكافة الإجراءات المناسبة.

وكما هو منصوص عليه في بنود النظام الأساسي للبنك، فإنّ مجلس الإدارة مسؤول عن التوجيه العام والإشراف والرقابة على بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. وتغطي ولاية المجلس جدول أعمال رسمي للاستراتيجية الشاملة والإشراف على الهيكل المؤسسي والتقارير المالية وسياسات إدارة المخاطر بالإضافة إلى الموافقة على التقرير السنوي وأرباح الشركة. ويشكّل أعضاء مجلس الإدارة توازناً مناسباً بين المدراء غير التنفيذيين والمستقلين. ويعرّف بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. "المستقل" بأنه الشخص الذي ليس لديه أي تضارب في المصالح مُتصوّر أو حقيقي مع أي مجموعة من المساهمين أو شريك تجاري.

## يتضمّن مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني:

سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم  
هشام عبدالله القاسم  
حسين حسن ميرزا الصايغ  
بطي عبيد بطي الملا  
شعيب مير هاشم خوري  
محمد حمد عبيد الشحي  
معالي محمد هادي أحمد الحسيني  
علي حميد علي العويس  
سالم محمد عبيدالله

رئيس مجلس الإدارة  
نائب رئيس مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة  
عضو مجلس الإدارة

## الحوكمة

يلتزم مجلس الإدارة بكل قوة بتشجيع حوكمة الشركات الرشيدة والنزاهة من أجل تحقيق أداء متميّز، مع الحفاظ على التوافق مع القوانين واللوائح التنظيمية. يستخدم مجلس الإدارة أدوات مبتكرة في أنظمة الحوكمة والامتثال لتتناسق مع أفضل ممارسات الشركات.

## لجان مجلس الإدارة

هناك خمس لجان تابعة لمجلس الإدارة تجتمع بشكل منتظم لإدارة نشاطات بنك الإمارات دبي الوطني بالنيابة عن مساهميه:

### اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة

الرئيس	هشام عبدالله القاسم
عضو	شعيب مير هاشم خوري
عضو	محمد حمد عبيد الشحي
عضو	معالي محمد هادي أحمد الحسيني
عضو	علي حميد علي العويس

تعمل اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة بالنيابة عن مجلس الإدارة في ما يتعلّق بالقضايا العاجلة التي تنشأ بين اجتماعات مجلس الإدارة العادية في الحالات التي لا يمكن فيها عقد اجتماع لمجلس الإدارة. وتحظى اللجنة بصلاحيات مجلس الإدارة من حيث الرقابة والإشراف على شؤون مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

### لجنة تدقيق الحسابات التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس	حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو	شعيب مير هاشم خوري
عضو	محمد حمد عبيد الشحي
عضو (استقال بتاريخ 2021.9.27)	معالي محمد هادي أحمد الحسيني
عضو	سالم محمد عبيدالله

تجتمع لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة كلّ ثلاثة أشهر، وتحمل مسؤولية ضمان مراقبة الجودة في إعداد التقارير المالية وعملية الامتثال لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. تقوم لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة بالإشراف على كل آليات الرقابة الداخلية والأنظمة المعمول بها ومراقبتها في ما يخص التقارير المالية وضمان الامتثال القانوني والتنظيمي في المسائل المالية. كما أنّ اللجنة مسؤولة عن وضع أطر للسياسات حول التدقيق الداخلي، والإشراف على منهج رفع التقارير المالية، وتوفير الإشراف، والتفاعل مع مدققي المجموعة الخارجيين والداخليين.

# مجلس الإدارة ولجانه

## لجنة الائتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس	هشام عبدالله القاسم
عضو	شعيب مير هاشم خوري
عضو	معالي محمد هادي أحمد الحسيني
عضو	علي حميد علي العويس
عضو	سالم محمد عبدالله

تجتمع لجنة الائتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة وفق ما تدعو الحاجة لمراجعة حالات التعرّض للمخاطر الائتمانية ومخاطر الاستثمار والموافقة عليها. وتقوم هذه اللجنة المتخصصة جداً بدعم اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة ولجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة عبر إدارة المخاطر الائتمانية والاستثمارية بشكل نشط. وهي تشرف على تنفيذ إدارة المخاطر في المجموعة وتراجع الملف الائتماني للمحافظ المادية للحرص على أن يكون تصنيف الخطر الائتماني متماشياً مع استراتيجية الأعمال وبيان الإقبال على المخاطر.

## لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس	هشام عبدالله القاسم
عضو	حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو	بطي عبيد بطي الملا
عضو	علي حميد علي العويس
عضو	سالم محمد عبدالله

تتولى لجنة إدارة المخاطر صياغة الفلسفة العامة وتوافق على كل أطر عمل إدارة المخاطر. كما تشرف اللجنة على إنشاء وتشغيل أنظمة إدارة المخاطر وتلقى بانتظام المراجعات بشأن فعاليتها. بالإضافة إلى ذلك، تتولى اللجنة مسؤولية إطار عمل حوكمة الشركات والمخاطر ضمن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، وهو يشمل مراجعة ومصادقة ومراقبة إجراءات متنوعة حول إدارة المخاطر، وإقبال المجموعة على المخاطر، وخصائص المخاطر الإجمالية. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و 3. وتجتمع كل ثلاثة أشهر.

## لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس	بطي عبيد بطي الملا
عضو (استقال بتاريخ 2021.9.27)	معالي محمد هادي أحمد الحسيني
عضو (تم تعيينه بتاريخ 2021.9.27)	هشام عبدالله القاسم
عضو	علي حميد علي العويس
عضو	محمد حمد عبيد الشحي

تقوم هذه اللجنة بمراجعة وإرشاد الإدارة حول القرارات الاستراتيجية للموارد البشرية التي تتعلق بالتخطيط للتدرج التنفيذي واستراتيجية التوطين وتعيينات الإدارة العليا وسياسات المكافآت. وتجتمع هذه اللجنة كل ثلاثة أشهر وتضمن ممارسة سياسات الموارد البشرية للمجموعة بطريقة مهنية وأخلاقية.

## فريق اللجنة التنفيذية للإدارة

يتولى هذا الفريق إدارة نشاطات المجموعة بطريقة متوافقة مع استراتيجية الأعمال، والإقبال على المخاطر، والمكافآت وغيرها من السياسات التي يضعها مجلس الإدارة. كما يقدم الفريق دورياً التحديثات لمجلس الإدارة بشأن الشؤون المادية مثل التغييرات في استراتيجية الأعمال والإقبال على المخاطر، وأداء المجموعة ووضعها المالي، وانتهاك حدود المخاطر أو قواعد الامتثال، وفشل المراقبة الداخلية، والمخاوف القانونية أو التنظيمية. ويجتمع فريق اللجنة التنفيذية للإدارة مرتين في الشهر.

## الإدارة



سوفو سركار  
نائب رئيس تنفيذي أول،  
ورئيس الخدمات  
المصرفية للأفراد وإدارة الثروات



مانوج تشاولا  
المسؤول الرئيسي للمخاطر  
للمجموعة



أحمد القاسم  
نائب رئيس تنفيذي أول، ورئيس الأعمال  
المصرفية للشركات والمؤسسات للمجموعة



باتريك ساليغان  
المسؤول الرئيسي للشؤون المالية  
للمجموعة



عبدالله قاسم  
الرئيس التنفيذي لعمليات المجموعة



شاين نيلسون  
الرئيس التنفيذي للمجموعة



هاكان اتس  
الرئيس التنفيذي - دينيزبنك، تركيا



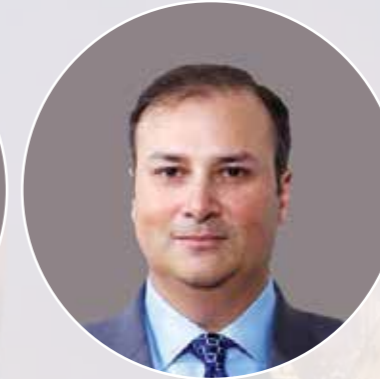
نيراج ماكين  
نائب رئيس تنفيذي أول،  
ورئيس العمليات  
الدولية والإستراتيجية للمجموعة



إيمان عبدالرزاق  
المسؤولة الرئيسية للموارد  
البشرية للمجموعة



جوناثان موريس  
نائب رئيس تنفيذي أول،  
عضو مجلس الإدارة - دينيزبنك، تركيا



آزار خواجه  
نائب رئيس تنفيذي أول،  
رئيس الأسواق العالمية والخزينة

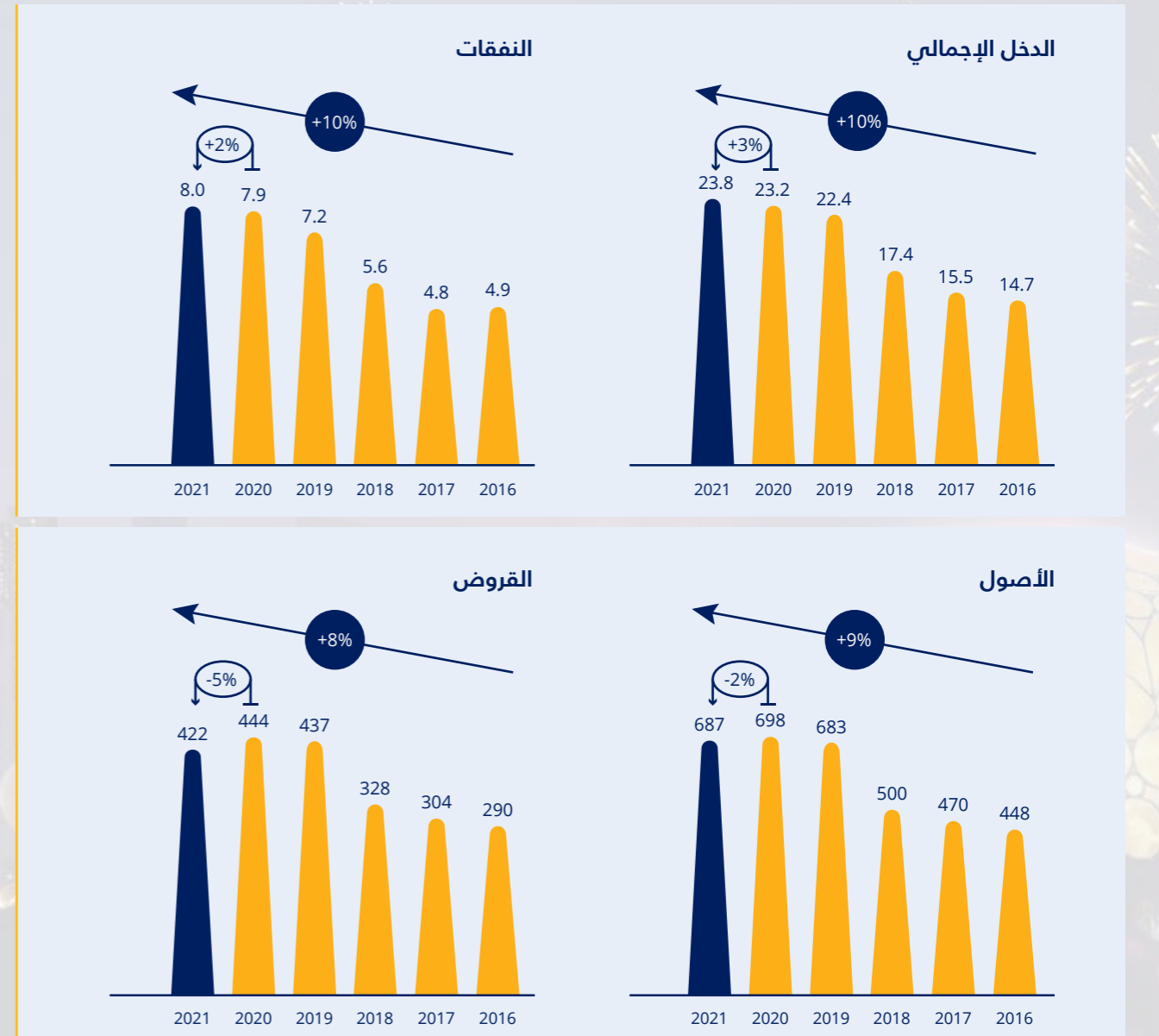
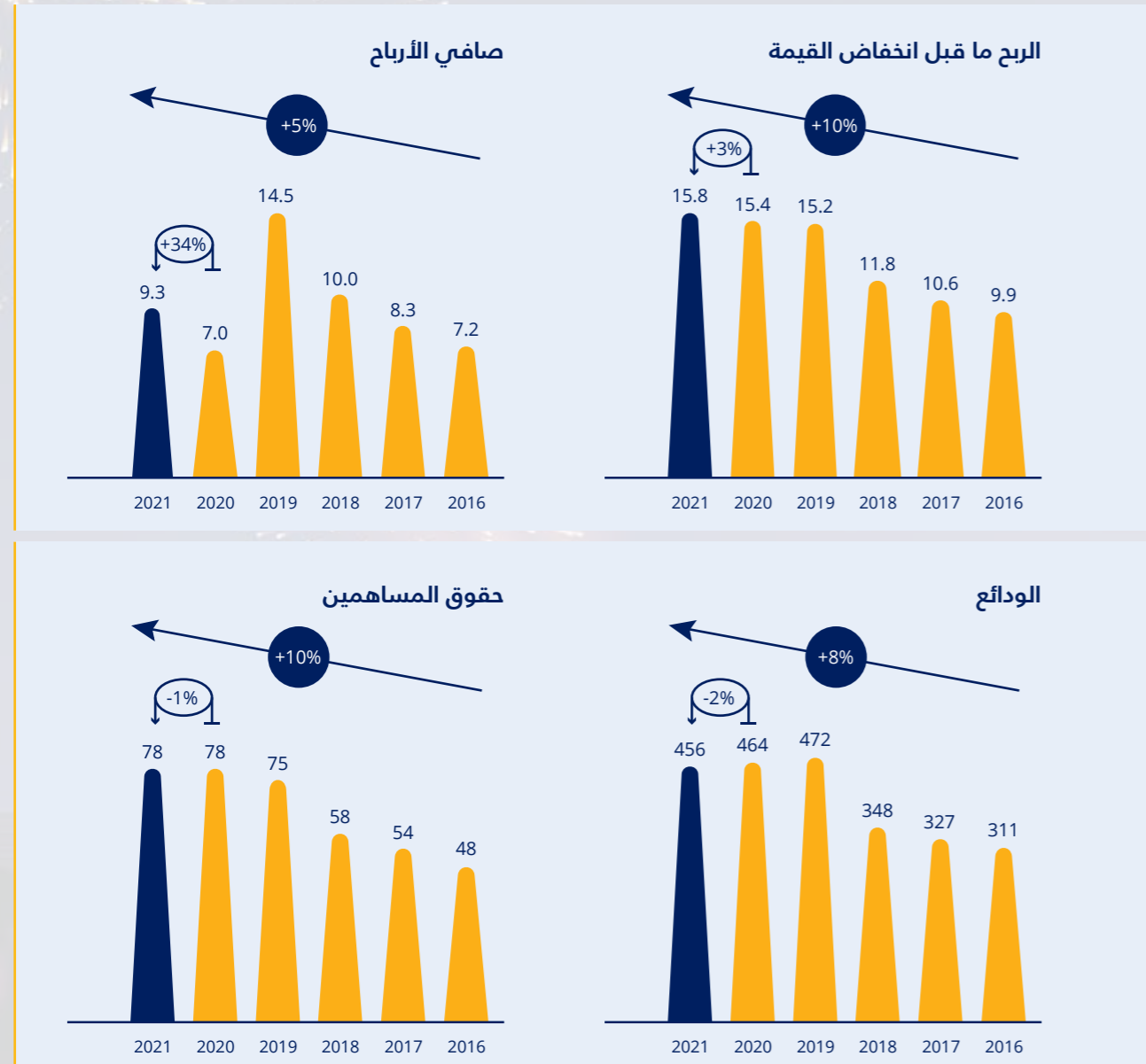


صلاح أمين  
الرئيس التنفيذي - الإمارات الإسلامي

# النمو في السنوات الأخيرة

# المؤشرات المالية

نحو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الأخيرة - بمليارات الدراهم



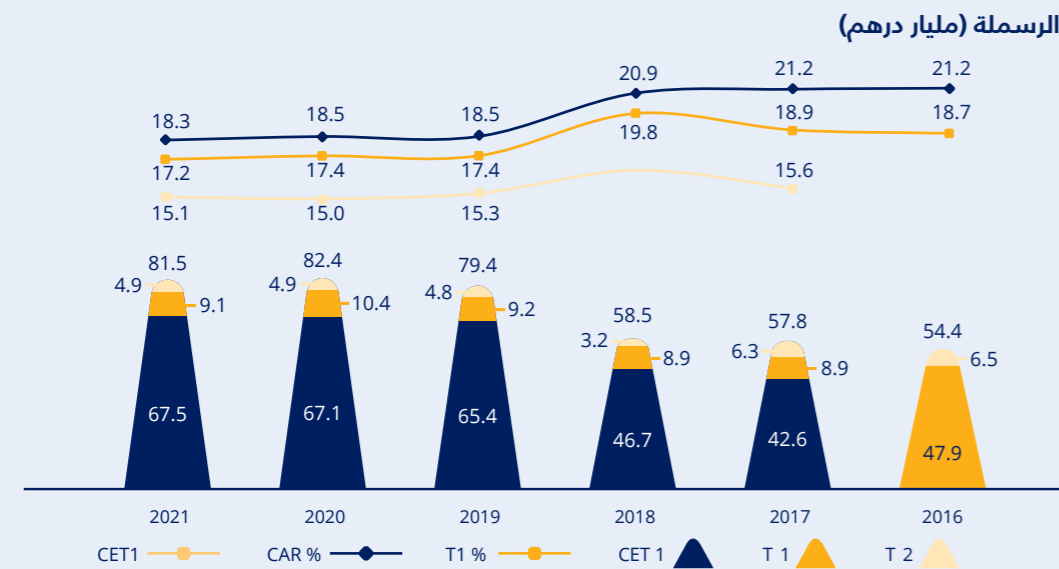
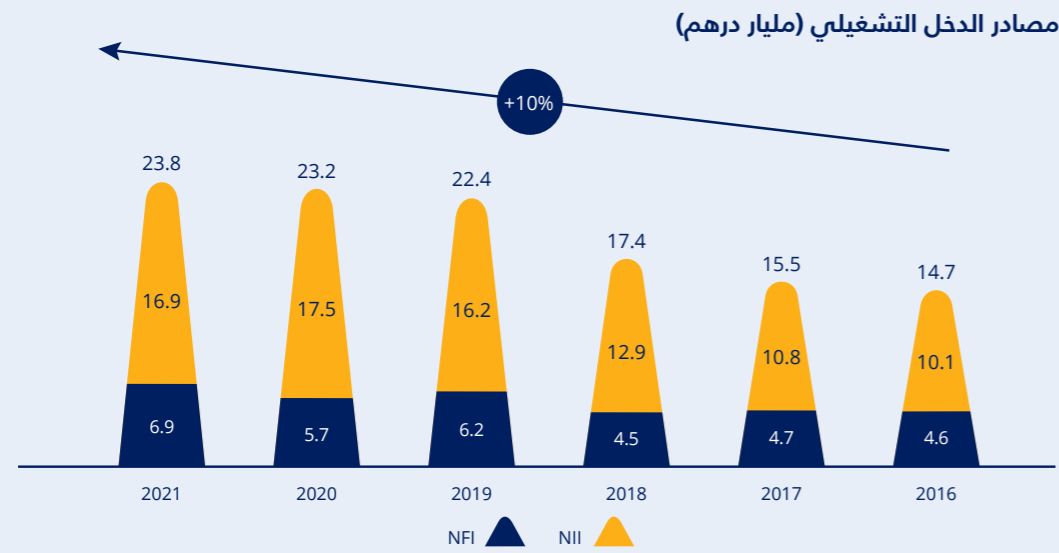
المصدر: البيانات المالية.

\*حقوق المساهمين هي حقوق المساهمين الملموسة باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة.

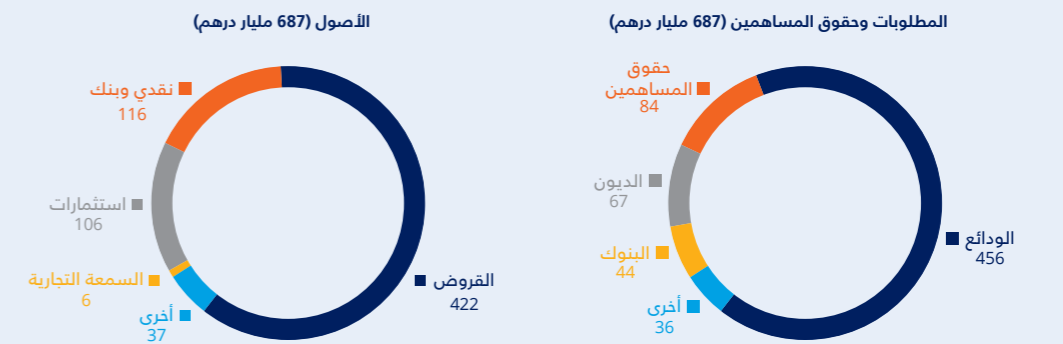
# النمو في السنوات الأخيرة

# المؤشرات المالية

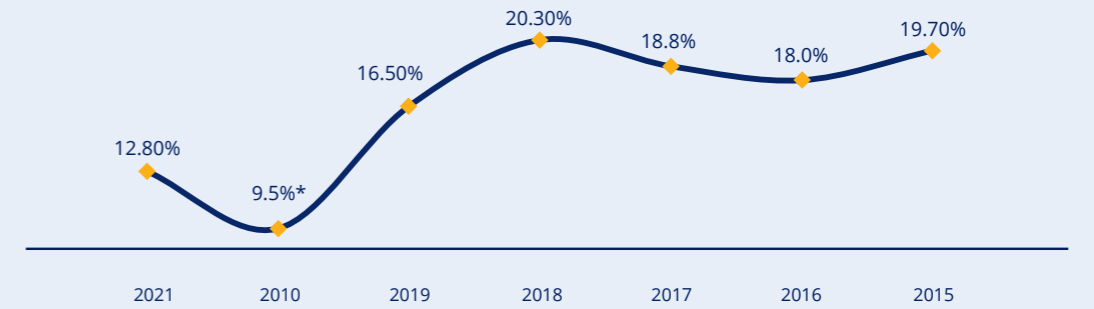
نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الأخيرة



تحليل الميزانية العمومية



العائد على حقوق المساهمين الملموسة (%)



يمثل العائد على حقوق المساهمين الملموسة الربح الذي يعود إلى المساهمين في حقوق الملكية باستثناء فوائد الشق الأول، كنسبة مئوية من معدل حقوق المساهمين المرجح، باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة والسندات الدائمة للشق الأول (\*العائد على حقوق المساهمين الملموسة 2019 باستثناء أرباح الدخل الصافي).

# الجوائز وشهادات التقدير

## < جوائز أفضل بنك وأفضل بنك إقليمي - بنك الإمارات دبي الوطني

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل بنك في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز يوروموني للتميز 2021
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "بنك العام في دولة الإمارات العربية المتحدة" للعام السادس على التوالي من مجلة "ذا بانكر" في حفل توزيع جوائز أفضل بنك للعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك محلي في دبي" و"أفضل بنك للشركات والاستثمار في دبي" خلال حفل توزيع جوائز "آسياموني لأفضل بنك الشرق الأوسط لعام 2021"

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل أداء تطبيقي لإدارة البيانات" في الشرق الأوسط والإمارات العربية المتحدة خلال حفل توزيع "جوائز ذا آسيان بانكر في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا"

- حصل بنك الإمارات دبي الوطني على جائزة "أفضل تطبيق لتحليل البيانات" و"أفضل ابتكار في مجال الائتمان"، ونال كذلك إشادة كبيرة على تميزه عن فئة "أفضل ابتكار في مجال الصراف الآلي والخدمة الذاتية" و"الامتياز في ابتكار الخدمات" وذلك في حفل توزيع جوائز "تريبل بليزر الآسيوي لأفضل بنك دولي في مجال خدمات الأفراد" السنوي الثاني عشر لعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني "بطاقة فيزا فليكسي الإئتمانية" تحصد جائزة "أفضل بطاقة إئتمان في الشرق الأوسط ودولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع جوائز "ذا آسيان بانكر للشرق الأوسط وأفريقيا الإقليمية"

- حصل بنك الإمارات دبي الوطني على جائزة "أفضل بنك في المملكة العربية السعودية" و"أفضل بطاقة ائتمان في المملكة العربية السعودية" خلال حفل توزيع جوائز "إنترناشيونال فاينانس 2021"

- بنك الإمارات دبي الوطني يحتل المرتبة الخامسة ضمن قائمة مجلة "فوربس" لأفضل 100 شركة في الشرق الأوسط لعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني يحتل المرتبة الثالثة ضمن قائمة صحيفة "فاينانشال تايمز" لأفضل العلامات المصرفية في الشرق الأوسط لعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني هو أحد أفضل 100 بنك في العالم ويحتل المرتبة 95 في قائمة مجلة "ذا بانكر" لأفضل 1000 بنك في العالم ويحتل المرتبة الرابعة في المنطقة لعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني يحتل المرتبة الثالثة كأكثر بنك يقدم المساعدة خلال كوفيد-19 في الشرق الأوسط ضمن استطلاع رأي المستهلكين 2021 حول جودة الخدمات المصرفية للأفراد لدى البنوك و"أفضل بنك موصى به للأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة" من "ذا آسيان بانكر"

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة يوروموني "2021 للخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات" للعملاء الأثرياء (100 ألف دولار أمريكي-1 مليون دولار أمريكي) في الإمارات العربية المتحدة

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك استثماري في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك استثماري أجنبي في الكويت" و"أفضل بنك أجنبي في المملكة العربية السعودية" و"أفضل بنك استثماري محلي في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل بيت للتمويل في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل جوائز الأعمال المصرفية في الشرق الأوسط من مجلة "إم إي إيه فاينانس" لعام 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل نموذج أعمال يركز على العملاء" و"أفضل مبادرة خاصة بتحليلات البيانات" و"أفضل مبادرة تسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي" خلال حفل توزيع جوائز الابتكار المصرفي للأفراد في الشرق الأوسط وأفريقيا 2021

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك خاص في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل بنك خاص للاستثمار المستدام في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز أفضل البنوك الخاصة في العالم السنوي السابع من "غلوبال فاينانس" لعام 2022

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "العروض الممتازة لحاملي الجنسية الهندية المغتربين" ونال الثناء الكبير لكونه "بنكاً خاصاً ممتازاً في الشرق الأوسط" خلال الدورة السنوية الـ31 من حفل توزيع جوائز الثروات العالمية "برايفت بانكر إنترناشيونال" لعام 2021

- Livi. يحصد جائزة "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط والإمارات العربية المتحدة" للمرة الرابعة على التوالي خلال حفل توزيع جوائز "ذا آسيان بانكر للشرق الأوسط وأفريقيا الإقليمية" 2021

## < جوائز التسويق والتواصل الاجتماعي وإشراك العملاء - بنك الإمارات دبي الوطني

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الإمارات العربية المتحدة" وحل في المرتبة الثانية لجائزة "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" بقيمة 3.73 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر"

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة الابتكار في التسويق عن حملته الخدمية العامة "لم أكن أنا" It Wasn't Me " لمحاربة التصيد الاحتيالي من "بي إيه آي غلوبال"

## < الإمارات الإسلامي

- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مصرف إسلامي لتجربة المتعاملين" و"أفضل بطاقة ائتمانية" في دولة الإمارات العربية المتحدة عن بطاقته "سكايردز بلاك" خلال حفل توزيع "جوائز التمويل الإسلامي 2021"

- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل ابتكار رقمي في قطاع الصيرفة الإسلامية" خلال قمة وحفل توزيع جوائز "إم إي إيه فاينانس للتكنولوجيا المالية والمصرفية"

- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل بطاقة ائتمانية" عن بطاقته "إماراتي فيزا سيغنتشر" خلال حفل توزيع جوائز مجلة "إنترناشيونال فاينانس 2021"

- الإمارات الإسلامي يحصد جائزة "أفضل بنك إسلامي للشركات الصغيرة والمتوسطة" و"أفضل خدمة مصرفية رقمية إسلامية" من مجلة "إم إي إيه فاينانس"

## < دينيزينك

- حصل "دينيزينك" على تسهيلات قرض بقيمة توازي 435 مليون دولار أمريكي لاستخدامها خصوصاً في مشاريع مستدامة ومراعية للبيئة، فحصد جائزة "صفحة العام في أوروبا" من مجلة "ذا بانكر" كما فاز البنك بلقب "أفضل صفقة تمويل مهيكلة للعام" من جوائز تركيا للسندات والقروض

- تقديراً لـ "دينيزينك" على استضافة وريادة المبادرات التي تسمح بإنتاج التقنيات التي ستقوبل مستقبل الأعمال المصرفية، حصد البنك جائزة "بنك العام" في منطقة أوروبا الغربية وتركيا من مجلة "ذا بانكر"

- "دينيزينك" يحصد جائزة "غلوبال فاينانس" للمبتكرين ضمن فئة تمويل الشركات بفضل مشروعه "النجم القطبي"

- حصدت "إنترتيك" شركة التكنولوجيا التابعة لـ "دينيزينك" الجائزة الأولى في فئة "مستقبل الأنظمة البيئية للقطاع" من شركة البيانات الدولية IDC ، بفضل "النظام البيئي باستخدام واجهة برمجة التطبيقات API"، وفي فئة "مستقبل التحوّل الرقمي للبنية التحتية الرقمية" بفضل شبكتها من السحابات المترابطة وهي أول منصة سحابية مالية في تركيا، وحصدت الجائزة الذهبية في فئة "أفضل بنية تحتية" من مجلة "بايمنت سيستمز ماغازين"

# فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

## بنك الإمارات دبي الوطني

المكتب الرئيسي للمجموعة  
شارع بني ياس، ص.ب. 777،  
ديرة، دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف:  
الرقم العام: +971 4 225 6256  
إدارة الشؤون المؤسسية للمجموعة:  
+971 4 609 4112

فاكس:  
إدارة الشؤون المؤسسية للمجموعة:  
+971 4 223 0031

رمز السويفت: EBILAEAD  
رمز التعامل مع رويترز: EBIU  
الموقع الإلكتروني:  
www.emiratesnbd.com

## وحدات الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

الأعمال المصرفية للشركات  
والمؤسسات الإدارة  
المكتب الرئيسي، ديرة

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات  
المكتب الرئيسي، ديرة  
برج العرب  
الشارقة  
أبوظبي

مجموعة المؤسسات المالية  
المكتب الرئيسي، ديرة

الأعمال المصرفية العالمية  
المكتب الرئيسي، ديرة

خدمات المعاملات المصرفية  
المكتب الرئيسي، ديرة

الخدمات المالية الاستثمارية  
مركز دبي المالي العالمي (بنك الإمارات  
دبي الوطني كابيتال)

بنك الإمارات دبي الوطني الإسلامي  
المكتب الرئيسي، ديرة

## الأسواق العالمية والخزينة

### الأبحاث

المكتب الرئيسي، ديرة

### المبيعات

المكتب الرئيسي، ديرة

### التداول

المكتب الرئيسي، ديرة

التمويل العالمي والاستثمارات الرئيسية  
المكتب الرئيسي، ديرة

إدارة الأصول والمطلوبات  
المكتب الرئيسي، ديرة

## فروع الخدمات المصرفية للأفراد

### أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي  
المهيري سنتر  
المرور  
دلما مول  
شارع إكثرا  
النادي السياحي

### العين

الفرع الرئيسي، العين

### عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان  
فرع عجمان سيتي سنتر

### دبي

العوير  
البرشاء  
الفهيد  
الكرامة  
المرقبات  
القيادة  
القوز  
القصيص  
السطوة

السوق  
الطوار

العربي سنتر  
شارع البنوك

برج العرب  
برج خليفة

الخليج التجاري  
مركز المؤتمرات

ديرة

ديرة سيتي سنتر  
مطار دبي مبنى 3

محاكم دبي

حي دبي للتصميم  
دبي فستيفال سيتي

دبي مول

مدينة دبي للإعلام  
واحة دبي للسيليكون

المبنى الرئيسي طيران الإمارات  
فرع الإمارات مول

أبراج الإمارات

فرع إكسبو

منطقة المجتمع الأخضر  
المكتب الرئيسي للمجموعة

الحميرية

حتا

ابن بطوطة مول  
جبل علي

طريق شاطئ جميرا  
مساكن شاطئ جميرا

جميرا

أبراج بحيرة جميرا  
المنخول

مردف سيتي سنتر  
المزهر مول

ند الشبا

عود ميثاء

رأس الخور

الراشدية

طريق الشيخ زايد  
ذا غرينز

أم سقيم

وافي مول

## الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

## رأس الخيمة

فرع رأس الخيمة الرئيسي  
كورنيش رأس الخيمة

## الشارقة

فرع الشارقة الرئيسي  
سيتي سنتر الشارقة

متاجر القوز

صهارى مول

## أم القيوين

الفرع الرئيسي، أم القيوين

## مواقع الخدمات المصرفية المميزة

### أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي  
المهيري سنتر

### العين

الفرع الرئيسي، العين

### عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان

### دبي

البرشاء

المرقبات

القيادة

القصيص

شارع البنوك

برج العرب

الخليج التجاري

ديرة

ديرة سيتي سنتر

دبي فستيفال سيتي

المبنى الرئيسي طيران الإمارات  
المكتب الرئيسي للمجموعة

ابن بطوطة مول

جبل علي

جميرا

طريق شاطئ جميرا

مساكن شاطئ جميرا

المنخول  
المزهر مول

عود ميثاء  
طريق الشيخ زايد

أم سقيم

## الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

## رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة  
كورنيش رأس الخيمة

## الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

## مواقع مركز الخدمات المصرفية التجارية

### أبوظبي

شارع خليفة

### دبي

البرشاء

القوز

السطوة

برج العرب

برجمان

الخليج التجاري

أبراج بحيرة جميرا

المنطقة الحرة في مطار دبي

أبراج الإمارات

المكتب الرئيسي للمجموعة  
ديرة

المنطقة الحرة في جبل علي  
جميرا

المنخول

ميدان

المرقبات

طريق الشيخ زايد

## شمال الإمارات

فرع الشارقة الرئيسي

## مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

### أبوظبي

برج النيم

### دبي

برج العرب  
المكتب الرئيسي للمجموعة  
الوصل جميرا

### لندن

فرع لندن

### المملكة العربية السعودية

فرع الرياض  
فرع الخبر  
فرع جدة

### مومباي، الهند

فرع الهند

### سنغافورة

فرع سنغافورة

# الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

# فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

**بنك الإمارات دبي الوطني S.A.E. (مصر)**  
المكتب الرئيسي، قطعة 85، شارع التسعين، التجمع الخامس،  
ص.ب. 392، القاهرة الجديدة، مصر  
هاتف: +202 2726 5000/5100  
فاكس: +202 2726 5993  
البريد الإلكتروني: mohamedberro@emiratesnbd.com  
**محمد برو - رئيس تنفيذي، مصر**

**المملكة العربية السعودية**  
الإمارات دبي الوطني كابيتال المملكة العربية السعودية، شركة  
مساهمة مغلقة سيعتبر سينتر، الدور الثاني  
طريق الأمير تركي الأول، حي حطين  
ص.ب. 341777، الرياض 11333، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 299 3900  
فاكس: +966 11 299 3955  
البريد الإلكتروني: KhalidALR@emiratesnbd.com  
**خالد الرويع - رئيس تنفيذي**

**شركة أتمان بنك الإمارات دبي الوطني (جيرسي) المحدودة**  
فيروي غروب، الطابق الثاني، مبنى لو غاليه، 54 شارع باث  
ستريت، ساينت هيلبير، جيرسي، جزر القنال الإنجليزي، JE1 1FW  
هاتف: +44 1534 511700  
فاكس: +44 1534 511701  
البريد الإلكتروني: a.rothwell@fairwaygroup.com  
**أليستير روثويل - مدير**

**دينيزبنك ش.م. (تركيا)**  
المكتب الرئيسي، شارع بويوكدير 141، إيستنيه، إسطنبول،  
تركيا  
هاتف: +9 0212 348 0000  
www.denizbank.com  
الموقع الإلكتروني:  
**هانان آتيس - رئيس ومدير تنفيذي أعلى**

**دينيزبنك ش.م. (النمسا)**  
المكتب الرئيسي، 1030 فيينا، توماس-كليستل-بلاتز  
هاتف: +0800 88 66 00  
فاكس: +43 0 505 105 38 19  
البريد الإلكتروني: service@denizbank.at  
www.denizbank.at  
الموقع الإلكتروني:  
**فاوتر فان روسته - رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي**

**JSC "دينيزبنك موسكو" (روسيا)**  
المبنى 13، الدور 42، شارع زفينيغورودسكايا الثاني 123022،  
موسكو، روسيا  
هاتف: +7 495 7251020  
فاكس: +7 495 7251025  
البريد الإلكتروني: info.ru@denizbank.com  
الموقع الإلكتروني: https://www.denizbank.ru  
**عثمان أوغوز يالجن - الرئيس والمدير التنفيذي الأعلى**

**الهند**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الهند، الطابق الأرضي والأول،  
5 الجادة الشمالية، ميكر ماكسي، مجمع "باندر كورلا كومبلكس"، باندر  
(شرق)، مومباي 400 051، الهند  
هاتف: +91 22 61532300  
فاكس: +91 22 62380910  
البريد الإلكتروني: sharada@emiratesnbd.com  
**شاراد أغاروال - رئيس تنفيذي، الهند**

**سنغافورة**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع سنغافورة، 10 "كولبير كاي"  
#25-01/05، مركز "أوشن فاينانشل سنتر"، سنغافورة 049315  
هاتف: +65 6438 7868  
فاكس: +65 6438 7870  
البريد الإلكتروني: vanessal@emiratesnbd.com  
**فانيسا لونج - رئيسة تنفيذية، سنغافورة ورئيسة منطقة المحيط الهادئ الآسيوية**

**المملكة المتحدة**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع لندن، منزل بنك الإمارات دبي الوطني،  
25 نايتس بريدج، لندن، SW1X 7LY  
هاتف: +44 020 7838 2277  
فاكس: +44 020 7581 0575  
البريد الإلكتروني: raasheda@emiratesnbd.com  
**راشد أمين - رئيس تنفيذي، المملكة المتحدة**

**دينيزبنك ش.م. - فرع البحرين**  
برج الجسرة، الطابق السادس، رقم: 62-63 ص.ب. 10357  
المنطقة الدبلوماسية، المنامة، البحرين  
هاتف: +973 17541137  
فاكس: +973 17541139  
البريد الإلكتروني: BahreynSubeGrubu@denizbank.com  
**أورهان بوكلو - رئيس الفرع**

**المملكة العربية السعودية**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع جدة، مبنى زهران للأعمال،  
حي السلامة، المبنى رقم 7051، طريق الأمير سلطان،  
حي السلامة، جدة 23525، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 12 610 6446  
فاكس: +966 12 610 6444  
البريد الإلكتروني: RaiRe@emiratesnbd.com  
**ر.م. رضا - مدير فرع المنطقة - المنطقة الغربية، المملكة العربية السعودية**

**المملكة العربية السعودية**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع المدينة المنورة، طريق ابو بكر الصديق،  
حي القبليين، المدينة المنورة، 4294-42351، ص.ب. 8166، الرياض  
11482، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 (0) 12 610 6499  
فاكس: م.غ.  
البريد الإلكتروني: MazenAL@emiratesnbd.com  
**مازن الأخضر - مدير فرع المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية**

**المملكة العربية السعودية**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع مكة المكرمة، شارع فاطمة الزهراء،  
تلال النسيم، حي النسيم، مكة المكرمة  
هاتف: +966 (0) 126106438  
فاكس: م.غ.  
البريد الإلكتروني: saeedalg@emiratesnbd.com  
**سعيد الغامدي - مدير- فرع مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الهند، الطابق الأرضي والأول،**  
5 الجادة الشمالية، ميكر ماكسي، مجمع "باندر كورلا كومبلكس"، باندر  
(شرق)، مومباي 400 051، الهند  
هاتف: +91 22 61532300  
فاكس: +91 22 62380910  
البريد الإلكتروني: sharada@emiratesnbd.com  
**شاراد أغاروال - رئيس تنفيذي، الهند**

**سنغافورة**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع سنغافورة، 10 "كولبير كاي"  
#25-01/05، مركز "أوشن فاينانشل سنتر"، سنغافورة 049315  
هاتف: +65 6438 7868  
فاكس: +65 6438 7870  
البريد الإلكتروني: vanessal@emiratesnbd.com  
**فانيسا لونج - رئيسة تنفيذية، سنغافورة ورئيسة منطقة المحيط الهادئ الآسيوية**

**المملكة المتحدة**  
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع لندن، منزل بنك الإمارات دبي الوطني،  
25 نايتس بريدج، لندن، SW1X 7LY  
هاتف: +44 020 7838 2277  
فاكس: +44 020 7581 0575  
البريد الإلكتروني: raasheda@emiratesnbd.com  
**راشد أمين - رئيس تنفيذي، المملكة المتحدة**

**دينيزبنك ش.م. - فرع البحرين**  
برج الجسرة، الطابق السادس، رقم: 62-63 ص.ب. 10357  
المنطقة الدبلوماسية، المنامة، البحرين  
هاتف: +973 17541137  
فاكس: +973 17541139  
البريد الإلكتروني: BahreynSubeGrubu@denizbank.com  
**أورهان بوكلو - رئيس الفرع**

**الصين**  
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في الصين، الغرفة 518،  
تاوركريست إنترناشونال بلانزا، 3 مايزيدان الطريق الغربي،  
مقاطعة شوايانغ، بكين، الصين، 100016  
هاتف: +86 10 6465 0056  
فاكس: +86 13801235120  
البريد الإلكتروني: jias@emiratesnbdchina.cn  
**جيا سو - الممثل الأعلى، الصين**

**إندونيسيا**  
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في إندونيسيا، WISMA  
GKB، طابق 37، جناح رقم 3701 جي ال. جينديرال سوديرمان رقم 28،  
جاكارتا 10210، إندونيسيا  
هاتف: +62 21 5790 5399  
فاكس: +62 21 5790 5400  
البريد الإلكتروني: bambangu@emiratesnbd.com  
**بومبانغ أ. أودايا - ممثل رئيسي، إندونيسيا**

**بنك الإمارات دبي الوطني - مكتب الرئيس التنفيذي**  
قسم الإدارة، بناية برج المدينة، طريق الملك فهد، حي المحمدية،  
ص.ب. 8166، الرياض 11482، المملكة العربية  
السعودية  
هاتف: +966 11 282 5522  
فاكس: +966 11 282 5500  
البريد الإلكتروني: Nasserya@emiratesnbd.com  
**ناصر يوسف - رئيس تنفيذي، المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض الرئيسي، بناية برج المدينة،**  
طريق الملك فهد، حي المحمدية، ص.ب. 8166، الرياض 11482،  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 282 5601  
الهاتف الجوال: +966 502 256 351  
البريد الإلكتروني: MohammedASY@EmiratesNBD.com  
الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbd.com.sa  
**محمد العشري - مدير أعلى للفرع، المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض - المصيف المبنى 3117،**  
الطريق الدائري الشمالي - حي المصيف، ص.ب. 8166، الرياض 11482،  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 413 7655  
فاكس: +966 11 413 7658  
البريد الإلكتروني: NaifAl@emiratesnbd.com  
**نايف عبدالله عبدالكريم - مدير الفرع، المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - حي القدس، شارع الحسن الغساني، ص.ب.**  
8166 الرياض 11482، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 413 7677  
فاكس: م.غ.  
البريد الإلكتروني: FahadALD@emiratesnbd.com  
**مازن الأخضر - مدير فرع القدس، المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الخبر، أبراج الكروان، شارع الملك فيصل،**  
حي البستان، ص.ب. 3581 الخبر 34422، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 13 819 2733  
فاكس: +966 13 819 2772  
البريد الإلكتروني: AmalOY@EmiratesNBD.com  
**أمل يوسف عويضة - مديرة الفرع، المملكة العربية السعودية**



# الشركات التابعة والزميلة الأخرى

مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.م)  
المكتب الرئيسي - مدينة دبي الطبية،  
المكتب التنفيذي، بناءة  
رقم 16، الطابق الثالث، ص.ب. 6564،  
دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف:  
الرقم العام: +971 4 316 0330  
الشركة: +971 4 383 4518  
فاكس:  
الشركة: +971 4 368 3178  
العمليات: +971 4 358 2659  
تيليكس: MEBNK EM 46074  
البريد الإلكتروني: info@emiratesislamic.ae  
الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamic.ae

## الفروع في الإمارات العربية المتحدة

**أبوظبي**  
الفرع الرئيسي، أبوظبي  
طريق المطار، أبوظبي  
أبوظبي مول  
مدينة خليفة  
مول بوابة الشرق

**العين**  
العين  
بوتيك مول  
الجيمي مول

**عجمان**  
عجمان

دبي  
الضيافة  
القرهود  
المزهر  
الطوار  
بر دبي

مركز المؤتمرات  
دبي فستيفال سيتي  
دبي مول  
جبل علي  
دائرة الأراضي  
مدينة الإعلام  
ند الحمر  
شارع الشيخ زايد

بني ياس  
مدينة دبي للرعاية الصحية  
البرشاء مول  
أبراج بحيرة جميرا  
مردف سيتي سنتر  
سوق دبي  
النخيل  
ابن بطوطة مول  
نخلة جميرا  
شارع الوصل  
مول الإمارات (الفرع الرقمي)  
ورقاء مول  
إكسبو

**الفجيرة**  
فرع الفجيرة الرئيسي

**رأس الخيمة**  
فرع رأس الخيمة الرئيسي

**الشارقة**  
فرع الجرينة مول  
حلوان  
خورفكان  
القاسمية  
محكمة الشارقة  
فرع الرحمانية مول  
مركز مدينة الناصرية

**مراكز الخدمات المصرفية للشركات في  
الإمارات العربية المتحدة**  
دبي - المكتب الرئيسي  
أبوظبي  
العين

**الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية**  
ذ.م.م.  
مبنى بنك الإمارات دبي الوطني، الطابق  
الثاني،  
شارع الوصل، جميرا،  
ص.ب. 9409، دبي  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 331 9111  
مركز خدمة العملاء:  
داخل الإمارات +600 52 3434  
من خارج الإمارات +971 600 5 3434  
نسخة طبق الأصل: +971 4 385 6240  
البريد الإلكتروني:  
brokerage@emiratesnbd.com  
الموقع الإلكتروني:  
www.emiratesnbdsecurities.com

**الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.م**  
الطابق الأول، بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. مبنى المكتب  
الرئيسي  
شارع بني ياس، ديرة، ص.ب. 2336، دبي  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 201 2940  
فاكس: +971 4 325 4332  
البريد الإلكتروني: emcappsc@emiratesnbd.com

**الإمارات دبي الوطني كابيتال ليتمد**  
شركة تابعة مملوكة بالكامل للإمارات  
دبي الوطني كابيتال ش.م.م - مركز دبي المالي العالمي  
مبنى البوابة، الجناح الغربي، الطابق 12، ص.ب. 506710، دبي،  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 303 2800  
فاكس: +971 4 325 4332  
البريد الإلكتروني: emcapltd@emiratesnbd.com

**الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة**  
مركز دبي المالي العالمي، مبنى البوابة،  
الجناح الشرقي، الطابق 8، ص.ب. 506578، دبي  
الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 370 0022  
فاكس: +971 4 370 0034  
البريد الإلكتروني: assetmanagement@emiratesnbd.com  
الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbd.com/assetmanagement

**تنفيذ**  
بناية Q، ميدان، ند الشبا 1، ص.ب. 777، دبي، الإمارات العربية  
المتحدة  
مكتب الرئيس التنفيذي:  
البريد الإلكتروني: Tanfeeth-Communications@tanfeeth.ae  
الموقع الإلكتروني: www.tanfeeth.ae