

التقرير
السنوي
٢٠١١

احتفالاً بروح
الاتحاد



رؤية بنك الإمارات دبي الوطني



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

”أن نكون المؤسسة
المصرفية المعروفة
عالمياً في تقديم
خدمات مالية متميزة
إنطلاقاً من موقعنا
في الشرق الأوسط.“



سمو الشيخ
مكتوم بن محمد بن راشد آل مكتوم
نائب حاكم دبي



سمو الشيخ
حمدان بن راشد آل مكتوم
نائب حاكم دبي وزير المالية والصناعة



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

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني



حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة



سعادة عبدالله سلطان محمد العويس
عضو مجلس الإدارة



سعادة خالد جمعة الماجد
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم
نائب رئيس مجلس الإدارة



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة



محمد هادي أحمد الحسيني
عضو مجلس الإدارة



محمد حمد عبيد الشحي
عضو مجلس الإدارة



بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة

المحتويات

٨	كلمة رئيس مجلس الإدارة
١٠	كلمة الرئيس التنفيذي
١٢	جوائزنا
١٤	الحملة الإعلانية عن الهوية المؤسسية
١٦	التقرير الإقتصادي
١٨	إستراتيجية ٢٠١٢
٢٠	مراجعة الأداء
٢٠	< مراجعة مالية
٢٢	< الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات
٢٢	< الخدمات المصرفية الشخصية
٢٣	< الخدمات المصرفية المتميزة
٢٤	< الخدمات المصرفية للأعمال
٢٤	< الخدمات المصرفية الخاصة
٢٥	< التمويل الإستهلاكي
٢٦	< الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات
٢٧	< الأسواق العالمية والخزينة
٢٨	< الأعمال المصرفية الإستثمارية
٢٩	< الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول
٢٩	< الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية
٣٠	< مصرف الإمارات الإسلامي
٣٠	< مصرف دبي
٣١	< العمليات الدولية
٣٢	< تقنية المعلومات والعمليات
٣٤	< تنفيذ
٣٤	< الموارد البشرية
٣٥	< نتورك إنترناشيونال
٣٦	إدارة مخاطر المجموعة
٤٠	مجلس الإدارة ولجانه
٤٤	الخدمات المجتمعية
٤٦	الإدارة
٤٨	المؤشرات المالية
٥٢	فروع بنك الإمارات دبي الوطني وأرقام الاتصال
٥٤	فروع بنك الإمارات دبي الوطني الخارجية والمكاتب التمثيلية
٥٥	الشركات التابعة والزميلة

كان أداء عمليات بنك الإمارات دبي الوطني المالي لعام ٢٠١١ إيجابياً وقوياً مما يدل على متانة ومرونة البنك. لقد اتبعنا أسلوباً أكثر تحفظاً لتقوية موقع البنك حتى يتمكن من مواجهة التحديات التي تشهدها الأسواق المالية العالمية، وبنك الإمارات دبي الوطني في موقع متميز لتحقيق رؤيته في أن يكون البنك الرائد وأحد أكبر وأكثر البنوك نجاحاً في المنطقة.

شملت أبرز النتائج المالية لعام ٢٠١١ ما يلي:

- < زيادة صافي الأرباح لعام ٢٠١١ لتصل إلى ٢,٥ مليار درهم، بزيادة ٦٪ مقارنة بالعام السابق
- < ارتفاع ربحية السهم للسنة بنسبة ٩٪ لتصل إلى ٤١٠ درهم
- < اتجاهات مشجعة للإيرادات خلال العام بزيادة إجمالي الإيرادات بنسبة ٢٪ مقارنة بعام ٢٠١٠
- < تعزيز نسبة كفاية رأس المال لتصل إلى مستوى جيد جداً بنسبة ٢٠,٥٪

وعلى الرغم من قدرة دولة الإمارات العربية المتحدة على التكيف مع المتغيرات، ما زالت التوقعات للعام المقبل تشير إلى وجود تحديات. وقد أثبتت أعمال البنك الأساسية أنها لا تزال قوية وذلك على ضوء أداء البنك في السنوات الماضية. كما أثبت البنك قدرته على تحقيق نتائج مستقرة وقوية على الرغم من هذه الظروف الاقتصادية الصعبة. وبالنظر إلى هذا، فإننا سنستمر في تحقيق أهدافنا وترسيخ مكانتنا كمجموعة مصرفية رائدة في المنطقة.

في الختام، أود أن أعتنم هذه الفرصة لأعرب عن خالص شكري وامتناني لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي لثقته القيمة ورؤيته الثابتة، وأود أيضاً أن أتوجه بخالص الشكر لإدارة وموظفي المجموعة لالتزامهم وجهودهم المبذولة خلال هذا العام ولعملائنا ومساهميننا لدعمهم المستمر وثقتهم العالية.



كلمة رئيس مجلس الإدارة

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

على الرغم من الاضطرابات والتحديات الاقتصادية العالمية، فإن اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة ظل قوياً نسبياً ومرناً إلى حد كبير، ويرجع هذا بشكل أساسي إلى السياسة الحكيمة التي اتبعتها الحكومة خلال هذه الفترة وإلى الارتفاع النسبي في إنتاج النفط. ومع ذلك، تم التوسع في القطاع غير النفطي أيضاً حيث أعادت دولة الإمارات العربية المتحدة بصفة عامة، ودبي على وجه الخصوص تأكيد مكانتها كمركز اقتصادي وتجاري وسياحي عالمي وإقليمي للاستفادة من وضعها "كملاذئ اقتصادية آمنة" في سياق الاضطرابات الاقتصادية التي تشهدها المنطقة على نطاق أوسع. وتجلى ذلك من خلال انتعاش جيد في قطاعات التجارة التقليدية والنقل والسياحة خلال العام.

ومع هذا، لا تزال الأزمة المالية لعام ٢٠٠٨ تشكل تحديات حتى اليوم وقد أخذت حكومة دبي على عاتقها التزاماً بتنفيذ نهج مالي واقتصادي شامل ومتكامل يساهم في تعزيز القطاع المصرفي المحلي والوضع المالي الرائد للدولة في منطقة الخليج والشرق الأوسط. ومن الأمثلة العملية على ذلك الالتزام، جاء استحواذ بنك الإمارات دبي الوطني على مصرف دبي بتوجيهات من صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء بصفته حاكماً لإمارة دبي تماشياً مع جهود حكومة دبي الرامية إلى تعزيز القطاع المصرفي في الإمارة، وسعيها لاتخاذ التدابير اللازمة لتمكين المؤسسات المالية من العمل بشكل كامل بما يخدم الاقتصاد الوطني، ويرسخ مكانة الدولة باعتبارها محورياً دولياً من الدرجة الأولى. كما يشير هذا الاستحواذ إلى بزوغ مرحلة جديدة غنية بالفرص المتاحة لبنك الإمارات دبي الوطني ومصرف دبي مما يعكس مرونة الحكومة في التعامل مع المتغيرات الاقتصادية.

لأهدافه الإستراتيجية لتحقيق الإعداد الأمل للميزانية العمومية وتخصيص رأس المال ودفع نمو الربحية وتعزيز وظائف الدعم وتقوية الأسس بينما يقوم باستثمارات مدروسة في مجالات النمو الرئيسية. تشمل بعض الإنجازات في هذا الصدد ما يلي:

- < تمكن البنك بكل نجاح من تحسين السيولة وتقليل تكلفة تمويل الودائع وأحرز تقدماً كبيراً في تحسين الودائع المتنوعة.
- < لقد تم تطبيق إطار ربح اقتصادي على نطاق البنك خلال السنة والذي من المتوقع أن يقوم بتعزيز إدارة الأداء وقرارات تخصيص رأس المال في المستقبل.
- < أنهى بنك الإمارات دبي الوطني بيع نسبة 49% من حصته في نتورك انترناشيونال بربح تمثل في 21 ضعفاً لسعر الحصة مما أدى إلى تحقيق ربح بمبلغ 1,8 مليار درهم.
- < طرح البنك شركة تنفيذ، الشركة المملوكة بالكامل والتابعة والتي تعمل كمزود تعهيد إنجاز الأعمال. من المتوقع أن تقدم تنفيذ مزايا ملموسة لكامل مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني من خلال تقديم خدمات متميزة الجودة قائمة على الكفاءة العالية والتوافق عبر كل شركات المجموعة.
- < تم إنهاء عملية الاستحواذ على مصرف دبي بنجاح دون أي تأثير على معدل وربحية القروض المتعثرة بالمجموعة في تاريخ الاستحواذ.
- < تم إنشاء إدارة جودة الخدمة للمجموعة ("تميز") لزيادة تحسين التنسيق والتركيز على المسائل المهمة التي تؤثر على خدمة العملاء.
- < استمر البنك في استغلال فرص النمو المحلية من خلال حشد مقدرات الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة وبتحسين عدد موظفي المبيعات المباشرة للمستهلكين وشبكة فروع البنك في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.
- < على الصعيد العالمي، استمر البنك في الاستثمار في مصادر إضافية لجميع عمليات فروعنا في المملكة العربية السعودية واستلم موافقة السلطة التنظيمية لفتح مكتب تمثيلي في بكين والذي من المتوقع أن يفتح خلال عام 2012.

لقد تم تغيير تشكيل مجلس إدارة البنك خلال عام 2011، وأود أن أشكر أعضاء مجلس الإدارة الجدد ورئيس مجلس الإدارة صاحب السمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم لدعمهم الراسخ وحكمتهم خلال هذه السنة المليئة بالتحديات. وقام البنك بإجراء بعض التغييرات على مستوى الإدارة العليا أيضاً وذلك بإعادة توزيع مسؤولي إدارة رئيسيين في مصرف الإمارات الإسلامي وتنفيذ لقيادة هذه الأعمال كما قام بتعيين مواهب جديدة في الإدارة العليا للمساعدة في الإستراتيجية والتنفيذ في بعض مجالات أعمالنا.

بالتطلع إلى العام 2012، فإنني فخور بقيادتي لبنك الإمارات دبي الوطني وإنني متفائل من أن بنكنا سوف يستمر في الوفاء بوعوده لمساهمي وعملائه وموظفيه والمجتمع على الرغم من الغموض الذي لا زال قائماً في البيئة الاقتصادية العالمية.

أود أن أشكر فريق الإدارة وجميع الموظفين على جهودهم في عام 2011 وأتطلع معكم إلى عام جديد مليء بالنجاح.



كلمة الرئيس التنفيذي

ريك بددر

الرئيس التنفيذي

بنك الإمارات دبي الوطني

استمرت البيئة الاقتصادية العالمية في فرض تحديات قاسية خلال 2011، بما في ذلك الربيع العربي وعدم الاستقرار الإقليمي المصاحب له والكارثة الطبيعية في اليابان ومسائل سقف الديون الأمريكية والأزمة المالية الأوروبية. بينما أثبت اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة مرونته النسبية تجاه هذا الاضطراب الإقليمي، لا تزال البيئة الاقتصادية غامضة ووتيرة التعافي من الأزمة المالية لسنة 2008 أكثر تحفظاً مما كان متوقفاً في السابق. في الاقتصاد المحلي كانت قوة قطاع النفط والتحسينات في التجارة التقليدية وقطاع الخدمات اللوجستية والسياحة مشجعة. مع ذلك فإن فائض عرض العقارات والانخفاض الحاد في أسعارها خلال عامي 2009 و 2010 استمر في فرض مخاطر وغموض. إضافة إلى ذلك، بينما تم إحراز المزيد من التقدم في عام 2011 في إعادة هيكلة الشركات المحلية وأعباء الديون المرتبطة بها، هنالك العديد من المداولت التي لا زالت خاضعة للحسم.

لقد أسعدني تمكن بنك الإمارات دبي الوطني من تحقيق نتائج مالية قوية خلال عام 2011 بتحقيق صافي أرباح عن العام بارتفاع 7% على الرغم من البيئة الخارجية المليئة بالتحديات والتقلبات واتباعنا أسلوباً أكثر تحفظاً بشأن الإعداد الأمل للميزانية العمومية وتقليل المخاطر. واستمر البنك في عام 2011 في تحقيق مستويات قوية من الأرباح التشغيلية وكان قادراً على التعامل بشكل فعال ومرن مع المتغيرات السريعة في السوق. وقد أدى هذا بشكل هام إلى العودة إلى النمو في مستوى الإيرادات الإجمالية في كل من فئتي الفوائد وإيرادات الرسوم الأساسية.

لقد تمكن بنك الإمارات دبي الوطني بسبب مرونة وقوة وضعه المالي في عام 2011 من إحراز تقدم كبير نحو الوصول



جوائزنا

شهد هذا العام حصول بنك الإمارات دبي الوطني على 19 مكافأة واعتراف متميز في عدد من القطاعات المصرفية. نحن فخورون بإنجازاتنا لكن مكافأتنا الأكبر هي الابتسامات التي نراها على وجوه عملائنا.

- حصل بنك الإمارات دبي الوطني على تصويت مؤتمري برايقت بنك انترناشونال باعتباره 'البنك المتميز في المنطقة' • حصلت إدارة الأصول في بنك الإمارات دبي الوطني على لقب 'مدير الأسهم للعام' • 'أفضل بنك في الإمارات' للعام 2011 من جلوبال فاينانس • 'أفضل مزود للتمويل التجاري في الإمارات' من جلوبال فاينانس • 'أفضل مزود لصراف العملات في الإمارات' من جلوبال فاينانس • 'بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال' يحصل على اسم 'أفضل بنك استثماري في الإمارات' من جلوبال فاينانس • 'أفضل حساب للشركات' و 'أفضل حملة ترويجية للخدمة المصرفية للأعمال' في جوائز بانكر ميدل إيست برودكت 2011 • جائزة 'أفضل خدمات مصرفية خاصة في الإمارات' من يوروماني • 'اعتراف بالمساهمة المتميزة لبنك الإمارات دبي الوطني في الاستثمار الأجنبي المباشر بالمملكة العربية السعودية' • جائزة 'تطوير

الموارد البشرية في قطاع المصارف والتمويل للعام 2011' (معرض التوظيف بالشارقة 2011) • 'قسم إدارة الأصول في بنك الإمارات دبي الوطني' يحصل على 'أفضل شركة إدارة للصناديق' في جوائز الإنجاز العربي 2011 • جائزة 'التميز في الخدمة المصرفية الإلكترونية' من معهد الشرق الأوسط للتميز خلال جوائز الشرق الأوسط السادسة عشر للحكومة والخدمات الإلكترونية • 'الشركة الرائدة في العلاقات العامة/التسويق' من جوائز الإنجاز العربي 2011 • بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على لقب أفضل اسم تجاري في آسيا خلال جوائز آسيا 2011 للتميز في فئة العلامات التجارية والتسويق • بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بلقب 'قسم التسويق للعام' خلال جوائز الأعمال العالمية 2011 • 'أفضل حملة تسويقية للعام' خلال جوائز جلوبال لتمييز العلامات التجارية، مومباي • 'جائزة ريادة العلامات التجارية (للخدمات المصرفية والمالية)' خلال جوائز جلوبال لتمييز العلامات التجارية، مومباي • 'أفضل مبادرة من القطاع الخاص لخدمة العملاء' خلال أسبوع جوائز ستار لخدمة العملاء 2011 • 'أفضل بنك كبير' خلال جوائز مؤشر المقارنة المصرفية 2011

الحملة الإعلانية عن الهوية المؤسسية

الخدمات المصرفية للأعمال



الخدمات المصرفية الشخصية



الخدمات المصرفية الخاصة



الخدمات المصرفية المتميزة



التقرير الاقتصادي



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم يلتقي بقطاعات الإدارة العليا في بنك الإمارات دبي الوطني

استشرافا للمستقبل لعام ٢٠١٢، يجب أن يستمر الاقتصاد في النمو ولكن بشكل أكثر اعتدالاً من العام الماضي. الزيادة من الإنتاج النفطي في عام ٢٠١١ أصبحت الآن في القاعدة وليس من المحتمل أن تتكرر في عام ٢٠١٢. من المحتمل أن يضعف النمو العالمي على خلفية الركود في منطقة اليورو والتباطؤ في آسيا، مما يقلل الطلب على النفط. بدأ النفط الليبي في الارتفاع تبعاً لتوقف الحرب الأهلية ومن المتوقع أن يصبح اعتيادياً خلال هذا العام. لهذا فإننا نتوقع أن يبقى إنتاج النفط في دولة الإمارات العربية المتحدة مستقرًا على نطاق واسع هذا العام مقدماً حافزاً ضئيلاً في إجمالي النمو.

مع ذلك، كما كان الحال بدرجات متفاوتة في جميع أنحاء المنطقة في عام ٢٠١١، من المرجح أن يدعم الإنفاق الحكومي النمو في الاقتصاد غير النفطي هذا العام. نحن نتوقع من السلطات أن تستمر على مواصلة أنتهاج سياسة مالية حكيمة في عام ٢٠١٢ وذلك بتحديد أولويات مشاريع البنية التحتية الأساسية في قطاعي المواصلات والمرافق العامة وتأخير الإنشاءات والتطوير غير الأساسية. من شأن الإعلان الأخير حول الزيادة في أجور القطاع العام لموظفي الحكومة الاتحادية والمزايا الاجتماعية الإضافية والصندوق الذي تم إنشاؤه بمبلغ ١ مليار درهم لسداد ديون الأسر ذات الدخل المحدود المساعدة في زيادة استهلاك الأسر في دولة الإمارات العربية المتحدة.

لا تزال توقعات التضخم لعام ٢٠١٢ مبشرة حيث وصل انخفاض أسعار المواد الغذائية العالمية إلى مؤشر أسعار المستهلك المحلي وساعد الدولار الأمريكي القوي على إبقاء الغطاء على تضخم المستورد. كذلك من غير المتوقع أن تساهم تكاليف السكن في ارتفاع معدل التضخم في عام ٢٠١٢، وفي هذه المرحلة هنالك القليل من الأدلة على التضخم بسبب الطلب في بيانات دولة الإمارات العربية المتحدة.

تعني أزمة الديون السيادية في منطقة اليورو وانخفاض النمو في الولايات المتحدة و"الهبوط الاضطراري" في الصين أن البيئة الخارجية لا تزال صعبة والمخاطر مرتفعة. مع ذلك، في هذه المرحلة يعتقد أن دولة الإمارات العربية المتحدة في وضع جيد وتتمتع بنمو معتدل يركز على السياسة المالية الداعمة لذلك.

أثبتت اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة مرونة نسبية تجاه التطورات العالمية والإقليمية في عام ٢٠١١ وتساعد نمو إجمالي الناتج المحلي في العام السابق إلى نسبة ٤,٥٪ من نسبة ١,٤٪ في ٢٠١٠. ويعود هذا بشكل كبير إلى الارتفاع الذي يقدر بنسبة ٨,٨٪ في إنتاج النفط حيث قامت دولة الإمارات العربية المتحدة ودول أخرى من دول مجلس التعاون الخليجي بزيادة الإنتاج لمواجهة الانخفاض الذي لحق بإنتاج النفط الليبي. حيث أن النفط يشكل ثلث إجمالي الناتج المحلي فإن هذا قد منحه دفعة كبيرة لتحقيق النمو الكلي.

مع ذلك فإن الشواهد أيضاً تشير إلى أن القطاع غير النفطي قد توسع أيضاً. تعافت السياحة في دولة الإمارات العربية وفي دبي على وجه الخصوص بشكل كبير في عام ٢٠١١ مستفيدة من حالة 'الملاذ الآمن' في ظل الاضطرابات التي تشهدها منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ازداد تدفق المسافرين عبر المطارات في الإمارات العربية المتحدة بقوة مما يؤكد مكانة البلاد كمركز إقليمي للنقل وارتفعت نسبة إشغال الفنادق على الرغم من ارتفاع أسعار الغرف.

وفقاً لتصريح رسمي، وكمرکز تجاري عالمي وإقليمي، تعتبر التجارة غير النفطية أيضاً مساهماً رئيسياً في نمو دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد شكلت قطاعات النقل والتخزين والاتصالات وهو قطاع ضيق يستثني المساهمات في تمويل التجارة والخدمات الأخرى المرتبطة بالتجارة الدولية شكلت ٩٪ تقريباً من إجمالي الناتج المحلي في سنة ٢٠١٠. يقارن هذا مع نسبة ٤٪ من إجمالي الناتج المحلي في المملكة العربية السعودية وقطر. يجعل هذا الانفتاح من دولة الإمارات العربية أكثر عرضة للتطورات الاقتصادية العالمية من بعض الدول الأخرى في مجلس التعاون الخليجي، وعلى هذا النحو فإن التباطؤ الاقتصادي في الصين والهند قد يكون مثار قلق أكثر من الركود في أوروبا، حيث أن هذين البلدين الآسيويين يشكلان لوحدهما ٢٠٪ من حجم التبادل التجاري غير النفطي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

مع ذلك حتى الآن فإن التجارة غير النفطية في دولة الإمارات العربية المتحدة تبدو على أنها شهدت أداءً جيداً. ازدادت قيمة التجارة الخارجية غير النفطية لدولة الإمارات العربية المتحدة بنسبة ٢١,٦٪ في السنة وحتى سبتمبر ٢٠١١، مع نمو الاستيراد بنسبة ٢٢,٣٪ متجاوزاً نمو التصدير والذي انخفض قليلاً عن ١٥٪. تؤكد قوة الاستيراد التعافي في الطلب المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة ويعزز وجهة نظر البنك بأن النمو الاقتصادي اكتسب زخماً في العام الماضي.

إستراتيجية ٢٠١٢

عبر جميع نقاط التواصل مع العملاء. طرح البنك في عام ٢٠١١ شركة "تنفيذ" الشركة التابعة المملوكة بالكامل والتي تعمل كمزود تعهيد إنجاز الأعمال. من المتوقع أن تقدم "تنفيذ" فوائد ملموسة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بأكملها مع زيادة الكفاءة باستمرار في جميع الشركات التابعة للمجموعة. وسوف يركز بنك الإمارات دبي الوطني في عام ٢٠١٢ على زيادة نطاق "تنفيذ" تدريجياً بترحيل المزيد من المعالجات البنكية وعمليات المكتب الخلفي. سوف يسعى البنك باستمرار في تعزيز مقدرات الموظفين من خلال تنمية المواهب داخل المؤسسة.

إضافة إلى ذلك، سوف يستمر بنك الإمارات دبي الوطني في عام ٢٠١٢ في استغلال الفرص المحلية وتطبيق خطط النمو في قطاعي الخدمات المصرفية الخاصة والشركات الصغيرة والمتوسطة. سوف يستمر البنك أيضاً في تعزيز شبكة التوزيع الخاصة به من خلال اختيار وتطبيق مزيج من القنوات المثلى.

بالنظر إلى وضع رأس المال القوي للبنك، سوف يسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى استحوذات عالمية ذات مغزى في الأسواق المستهدفة بينما يواصل التوسع على نطاق ضيق في أسواق مختارة من خلال افتتاح مكاتب تمثيلية والنمو الأساسي في الأسواق الرئيسية مثل المملكة العربية السعودية.

رؤية بنك الإمارات دبي الوطني هي أن تكون المؤسسة المصرفية المعروفة عالمياً في تقديم خدمات مالية متميزة انطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط. بعد استكمال نشر الهوية المؤسسية الجديدة لبنك الإمارات دبي الوطني قبل عامين، تمكن البنك بنجاح من إرساء علامة تجارية قوية تجاوزت حاجز مليار دولار أمريكي في ٢٠١١. سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني خلال العام ٢٠١٢ تطوير علامته التجارية وتوسيع نطاق إنجازاته المتميزة في دولة الإمارات العربية المتحدة للاستثمار في المزيد من الفرص المحلية والإقليمية.

وضع بنك الإمارات دبي الوطني أربعة قواعد إستراتيجية على المدى المتوسط، والهدف من هذه القواعد هو تقوية البنك والتركيز على النمو المتسارع:

- < الإعداد الأمتل للميزانية العمومية وتخصيص رأس المال
- < رفع مستوى الربحية
- < تطوير وظائف الدعم وتقوية الأنظمة الأساسية
- < القيام باستثمارات مدروسة في مجالات النمو الرئيسية

إن الإعداد الأمتل للميزانية العمومية سيطل من أهم أولويات بنك الإمارات دبي الوطني. بعد أن حققنا تحسناً ملفتاً في نسبة القروض إلى الودائع خلال العام ٢٠١١، سوف يسعى البنك في عام ٢٠١٢ للمحافظة على نسبة القروض إلى الودائع في مستوى ٩٥-١٠٠٪. يهدف البنك إلى الاستمرار في التركيز على تنوع مصادر التمويل، وتخفيض تكاليفه وتوفير مصادر تمويل طويلة الأجل. سوف يزيد بنك الإمارات دبي الوطني من نشاط الإقراض لديه في ٢٠١٢ بالتركيز على مناطق محددة للنمو مثل إقراض الشركات المتوسطة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتمويل الأفراد. إضافة إلى ذلك سيقوم البنك بمراجعة كافة الشركات التابعة للمجموعة (الشركات التابعة والزميلة) ويقرر بشأن فرص سحب الاستثمار وزيادة أسهمهم أو الاستحواذ التكميلي. في عام ٢٠١١ رفع بنك الإمارات دبي الوطني من وضعه المالي من خلال بيع ٤٩٪ من أسهمه في نتورك انترناشيونال ليحقق ربحاً وصل إلى ١,٨ مليار درهم.

يهدف بنك الإمارات دبي الوطني إلى الاستمرار في رفع مستوى الربحية في جميع قطاعات أعماله. سيركز بنك الإمارات دبي الوطني على زيادة إيرادات العملاء عبر تطوير البيع المتقاطع القائم على التخطيط الرئيسي لإدارة الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات. كما سيركز البنك على تعزيز خدمة العملاء بينما يخفض من قاعدة التكلفة بالاستخدام الأمتل لبنيته الأساسية وتهدف إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات إلى مراجعة وتطوير المقترحات الخاصة بكافة قطاعات خدمة العملاء، هذا إضافة إلى التركيز على تطوير حلول عملاء شاملة بالاستفادة من الخبرة في المجموعة في قطاعات الخزينة والأسواق وإدارة الأصول والخدمات المصرفية الاستثمارية. وسوف يراقب البنك التكاليف عن قرب بهدف المحافظة على نسبة التكلفة إلى الإيرادات بين ٣٣-٣٤٪ تقريباً.

خلال العامين السابقين استثمر بنك الإمارات دبي الوطني في تعزيز أنظمتها الأساسية في كل من التقنية والعمليات إضافة إلى قاعدة الموظفين. يتوقع البنك تحديث أنظمة تقنية المعلومات الأساسية لديه من خلال تطبيق مبادرة تحول مرنة والتي تم إنشاؤها في عام ٢٠١١. سوف يتواصل بذل الجهود المستمرة من قبل البنك في دفع عجلة التميز في الخدمة

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

حقق بنك الإمارات دبي الوطني خلال عام ٢٠١١ أداءً مالياً قوياً مع تحقيق صافي أرباح للمجموعة بارتفاع ٦٪ لتصل إلى مبلغ ٢,٤٨٣ مليار درهم من ٢,٣٣٩ مليار درهم في ٢٠١٠. على الرغم من البيئة الخارجية المليئة بالتحديات والتقلبات واتباع أسلوب أكثر تحفظاً بشأن الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وتقليص المخاطر.

سوف يوصي مجلس الإدارة في اجتماع الجمعية العمومية السنوي بتوزيع أرباح بنسبة ٢٠٪ للمساهمين عن السنة المالية ٢٠١١.

بلغ إجمالي الإيرادات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٩,٩٣٠ مليار مليون درهم محققاً زيادة بنسبة ٢٪ مقارنة بمبلغ ٩,٧٢١ مليار درهم في ٢٠١٠. تحسن صافي إيرادات الفائدة في السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ بنسبة ٧٪ ليصل إلى ٧,٢٥٨ مليار درهم، مقارنة بمبلغ ٦,٧٩٥ مليار في ٢٠١٠. ويعود التحسن في صافي إيرادات الفائدة إلى إدارة مبادرات الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وانخفاض تكاليف تمويل الودائع خلال العام مما أدى إلى زيادة هامش صافي الفائدة لسنة ٢٠١١ إلى نسبة ٢,٦٨٪ مقارنة بنسبة ٢,٥٢٪ في السنة السابقة. سجل دخل غير الفائدة انخفاضاً بنسبة ٩٪ ليصل إلى ٢,٦٧٢ مليار درهم لعام ٢٠١١ مدفوعاً بشكل رئيسي بانخفاض إيرادات الأوراق المالية الاستثمارية وتخفيض الاستثمار في العقارات. باستثناء هذه التأثيرات، تحسن إيرادات الخدمات المصرفية الأساسية بنسبة ٧٪ ونتج ذلك عن إيرادات الرسوم المصرفية والانتعاش في نشاط التمويل التجاري.

بلغ إجمالي التكاليف حوالي ٣,٥٠٨ مليار درهم في السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١، بتحسن بنسبة ١٥٪ مقارنة بعام ٢٠١٠، وقد تحقق هذا نتيجة تسريع وتيرة الاستثمار في فرص النمو المستقبلية خلال الفترة، وتكاليف دمج مصرف دبي من تاريخ الاستحواذ والاستهلاك الإضافي المفروض على المباني خلال الربع الرابع لعام ٢٠١١.

ارتفعت رسوم مخصصات انخفاض القيمة لعام ٢٠١١ لتصل إلى ٤,٩٧٨ مليار درهم مقارنة بمبلغ ٣,١٩٠ مليار درهم عن السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ ويرجع ذلك أساساً إلى التحفظات الإضافية التي قام البنك بتطبيقها على الإعتراف بالفروض المخفضة القيمة ومستويات المخصصات التي تم وضعها لذلك، مما نتج عنه إضافة مبلغ ٣,١٨٧ مليار درهم على محافظ البنك الائتمانية إضافة إلى مبلغ ١,٥٦٢ مليار درهم لمخصصات انخفاض قيمة المحفظة خلال الفترة وبذلك بلغ إجمالي تلك المخصصات مبلغ ٣,٧٥٢ مليار درهم أو ٢,٥٤٪ من قيمة الأصول الموزونة بالمخاطر غير المصنفة.

خلال عام ٢٠١١، بلغت استثمارات البنك في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة استثماراً سلبياً مقداره ٦٥٤ مليون درهم مقارنة باستثمار سلبي مقداره ١,٠٢٤ مليار درهم خلال عام ٢٠١٠، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى الانخفاض في قيمة استثمارات البنك في شركة الاتحاد العقارية بمبلغ ٧٥٠ مليون درهم خلال عام ٢٠١١ والتي تمت موازنتها جزئياً بمساهمة إيجابية مجمعة بقيمة ٩٦ مليون درهم من الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة الأخرى بالمجموعة.

خلال الربع الأول من عام ٢٠١١، تم توقيع اتفاقية الشراكة بين نتورك إنترناشيونال وأبراج كابيتال لتعزيز النمو المستمر لنتورك إنترناشيونال وزيادة التوسع الجغرافي للأنظمة الدفع الإلكترونية الخاصة بها والرائدة في السوق. وبموجب بنود اتفاقية هذه الشراكة، التي تمت الموافقة عليها من قبل الجهات التنظيمية المختصة، سوف تمتلك أبراج كابيتال من خلال أبراج فاينانشل تكنولوجيز هولدنجز ليميتد حصة بنسبة ٤٩٪ في شركة نتورك إنترناشيونال، والتي كانت في السابق شركة تابعة لبنك الإمارات دبي الوطني يمتلكها بالكامل. ونتيجة لهذه الصفقة، تم اعتبار نتورك إنترناشيونال على أنها مؤسسة ذات ملكية مشتركة اعتباراً من بداية عام ٢٠١١، وحققت هذه الشراكة أرباحاً بقيمة ١,٨١٣ مليار درهم في عام ٢٠١١.

بلغت قروض العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ (بما في ذلك التمويل الإسلامي) ٢,٣٠١ مليار درهم، بزيادة بنسبة ٤٪ عن نهاية عام ٢٠١٠. ووصلت ودائع العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ إلى ١٩٣,٣ مليار درهم، بانخفاض قدره ٣٪ نسبياً قياساً إلى حجم ودائع العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠.

استمرت نسبة كفاية إجمالي رأس مال البنك ونسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال بالتحسن لتصبح ٢٠,٥٪ و ١٣,٠٪ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ بعدما كانت ١٩,٨٪ و ١٢,٦٪ على التوالي كما في نهاية عام ٢٠١٠. وقد تمت الموازنة الجزئية للزيادة في رأس المال، والتي تعود بشكل أساسي إلى الأرباح المحققة خلال الفترة، بزيادة بنسبة ١٪ للأصول موزونة بالمخاطر وتوزيع الأرباح للسنة المالية ٢٠١٠. أدى ضم الأصول الدفترية الجيدة موزونة بالمخاطر الخاصة بمصرف دبي في الربع الرابع من عام ٢٠١١ إلى انخفاض نسبة كفاية إجمالي رأس المال ونسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال بنسبة ٩٨,٠٪ و ٦٢,٠٪ على التوالي.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات

كان أداء إدارة الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات في البنك جيداً خلال عام ٢٠١١، حيث تمكنت من تحقيق نمو في أعمالها وقاعدة عملائها.

وارتفع حجم إيرادات هذه الإدارة بنسبة ١٨٪ للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ إلى ٣,٩١٠ مليار درهم من ٣,٣٢٢ مليار درهم في عام ٢٠١٠، ويعود السبب في هذا إلى تحقيق نمو بنسبة ٢٢٪ في صافي دخل الفائدة، ليصل إلى ٢,٩١٠ مليار درهم بعد أن كان ٢,٣٨٢ مليار درهم، وإلى تحقيق تحسن بنسبة ٦٪ في دخل الرسوم، ليصل إلى مليار درهم بعد أن كان ٩٤٠ مليون درهم. وخلال العام، استمرت إدارة الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات في التركيز على زيادة الإنتاجية والإيرادات من خلال قيامها بتقديم العديد من المبادرات التي تركز على تحسين الكفاءة في إنجاز المعاملات وخدمة العملاء.

واستمرت الإدارة الحصيفة للجودة الائتمانية كما استمرت محافظة قروض الأفراد المتعلقة بالتخلف عن سداد الديون المتأخرة في التحسن خلال عام ٢٠١١.

وساهم التركيز المستمر لإدارة الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات على نمو الودائع خلال عام ٢٠١١، وتحديدًا في فئات الحسابات الجارية وحسابات التوفير، في تحقيق نمو بمبلغ ٩,٢ مليار درهم في وداائع العملاء منذ نهاية عام ٢٠١٠ ليصل إلى ٧٥,٤ مليار درهم. قامت الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات، مدعومة بالتحسن الملحوظ في جودة الائتمان، بالاستثمار في تطوير موظفي الخط الأمامي خلال العام للتركيز على بناء دفتر الأصول مع الحرص كذلك على تحفيز نمو الودائع.

الخدمات المصرفية الشخصية

حقق قطاع الخدمات المصرفية الشخصية إيرادات جيدة في عام ٢٠١١، على الرغم من الظروف الاقتصادية الخارجية الصعبة. حافظ دفتر المطلوبات على مسار نموه في العام ٢٠١١، واحتل مراكز متقدمة عبر شرائح العملاء الرئيسية. واكتسبت تلك التطورات الإيجابية دعمها من خلال طرح عدد من المنتجات المبتكرة والحملات الترويجية الموجهة للعملاء فيما يتعلق بحسابات الرواتب و"سينشري" للودائع، والتحويلات المالية وبرنامج "جديد في الإمارات" الذي يوفر منتجاً ينطوي على حزمة منافع عديدة للوافدين الجدد إلى دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى برنامج "الأعمال المصرفية للسيدات" والتي وفرت جميعها للعملاء قيمة مضافة ومزايا تعامل مريحة.

حقق دخل الرسوم من الاستثمارات والتأمين ومنتجات الصرف الأجنبي نمواً قوياً بالمقارنة مع العام ٢٠١٠. كان نهج "دورة حياة المنتج" الذي تم تبنيه فيما يتعلق بمنتجات التأمين متماسكاً مع طلب العملاء، وأظهر بوضوح منافع النهج المنضبط تجاه سوق منتجات التأمين المصرفي كبديل أمثل عن طرق الانخراط العشوائي في هذا القطاع. تم طرح عدة مبادرات أخرى مثل ترشيد المنتج عبر القطاعات، وحملات التحويلات المالية الترويجية، وتعزيز الخيارات الاستثمارية، والتي شكلت مجتمعة أدوات محورية ساعدت وحدات الأعمال على تلبية طلبات العملاء على نحو فعال.

شهدت محافظة القروض تحسناً ملفتاً من حيث التخلف عن السداد خلال العام. في ضوء التعليمات الجديدة للمصرف المركزي، تم تعديل الإستراتيجية الخاصة بأعمال الإقراض للأفراد وأصبح تحفيز نمو الأصول محط الاهتمام الرئيسي في النصف الثاني من العام. نتيجة لذلك، أعيد طرح قروض السكن للمقيمين والقروض مقابل رهن عقاري في عام ٢٠١١. تم طرح منتج قروض السيارات "أوتو لون بلاس" هو الأول من نوعه في السوق الذي يقدم ميزة الموافقة المسبقة، إضافة إلى خصومات شاملة لدى العديد من تجار وبتاع ملحقات السيارات.

وفيما يخص نطاق منتجات بطاقات الائتمان، تم طرح بطاقة الائتمان "انطلق معها" وذلك بالتعاون مع هيئة الطرق والمواصلات، وهي بطاقة مزودة برفاقة والأولى من نوعها في المنطقة التي يمكن استخدامها لتسديد دفعات شبكة وسائل النقل التابعة لهيئة الطرق والمواصلات. بالإضافة لذلك، تم طرح برنامج "يون أبيتيت"، وهو برنامج متميز من حيث اتساع نطاق الشراكة فيه، ويوفر خصومات خاصة لحاملي البطاقات في أكثر من ٥٠٠ مطعم في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة. وخلال العام أيضاً تم تقديم خدمة "دبل سكيور" لبطاقات الخصم وبطاقات الائتمان بهدف تشجيع التجارة الإلكترونية وتعزيز أمن المعاملات التي يتم إجراؤها عن طريق الإنترنت.

إزداد توسع شبكة فروع بنك الإمارات دبي الوطني وهي الأكثر انتشاراً في الدولة، بعد إضافة ٧ فروع خلال العام ٢٠١١ ليصل مجموعها إلى ١١٢ فرعاً. كما اكتسب البنك المزيد من القدرات الخاصة بالتوزيع من خلال زيادة شبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة له بإضافة ٩ أجهزة صراف آلي جديدة في مختلف أنحاء الإمارات، ليصل عدد أجهزة الصراف الآلي والإيداع الفوري التابعة له إلى ٦٣٠ جهازاً. وبالتطلع نحو الأمام، سيتم اتباع استراتيجية تحسين القنوات المصرفية لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة المالية والتشغيلية عبر جميع قنوات التوزيع.

الخدمات المصرفية المتميزة

في عام ٢٠١١ نجح قطاع الخدمات المصرفية المتميزة في إحداث نقلة نوعية في استراتيجيته لتلبية المتطلبات المتغيرة للعملاء المرموقين في السوق على نحو استباقي. وقدم هذا القطاع ٦ برامج رئيسية شاملة مقترحة تهتم بالعملاء وترتكز على إدارة النقد والثروات والإقراض والحماية والتسهيلات وعلاقات العملاء. وقد ساعد نهج العمل الجديد قطاع الخدمات المصرفية المتميزة في تلبية احتياجات العملاء الحالية والمرتبقة.

ارتفع حجم دفتر الودائع بنسبة ٨٪ في ظل ظروف صعبة شهدتها السوق نتيجة لخليط من المنتجات التنافسية واستراتيجيات المطلوبات. وبفضل جهود فريق مدراء علاقات العملاء القوي المكون من ١٢٢ عضواً والمدعم بفريق من المختصين وهيكل إدارة راسخ حقق ربحية القطاع نمواً بنسبة ٣٪.

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية للأعمال

على الرغم من الظروف الاقتصادية الصعبة التي شهدتها العام ٢٠١١، واصلت الخدمات المصرفية للأعمال تركيزها على تحقيق الإيرادات وزيادة الأرباح من خلال الاعتماد على قنوات مختلفة بما في ذلك، من جملة أمور أخرى، المعاملات المصرفية والصراف الأجنبي. استمر هذا القطاع في ترسيخ التزامه نحو خدمة رضى العملاء عن طريق تسخير فرق مختصة لتلبية احتياجات العملاء فيما يتعلق بالاستشارات التجارية، فضلاً عن متطلبات التمويل.

حققت الخدمات المصرفية للأعمال انتشاراً واسعاً باعتبارها أول قطاع يطرح حملة "الحقيقة والواقع"، فضلاً عن قيامها بتوسيع شبكة التوزيع لديها من خلال إنشاء مركز جديد يقع في قلب "السوق"، هذا بالإضافة إلى مراكز الأعمال العديدة الأخرى التي يجري افتتاحها ضمن فروع مختلفة تتميز بمواقع استراتيجية. وبفضل جهود فريق مدراء علاقات العملاء لديها الذي يضم ٦٤ عضواً، حققت الخدمات المصرفية للأعمال نمواً بنسبة ١٩٪ في الودائع خلال العام ٢٠١١، إلى جانب نمو في الأرباح بنسبة بلغت ٣٦٪.

الخدمات المصرفية الخاصة

خلال العام ٢٠١١، واصلت الخدمات المصرفية الخاصة أدائها على غرار النجاح الذي حققته خلال العامين الماضيين لتسجل زيادة بنسبة ٥٢٪ في الإيرادات لتصل إلى ٤٧٥ مليون درهم، وتحسناً بنسبة ٦٩٪ في صافي الأرباح ليصل إلى ١٩٤ مليون درهم، وصافي تدفقات الأموال الجديدة بقيمة ٥,٦ مليار درهم. وقد تحقق ذلك من خلال اتباع نهج أكثر تركيزاً على تصنيف فئات العملاء في السوق، وجعل مدراء العلاقات أكثر قرباً من العملاء ومن التوقعات. هذا إلى جانب النمو المستمر لشبكة مدراء علاقات العملاء التي تضم حالياً ما يقرب من ٧٠ عضواً. إضافة لذلك، جددت الخدمات المصرفية الخاصة تركيزها على فرص النمو الرئيسية مثل المملكة العربية السعودية ودبي وأبوظبي، مع الحرص في ذات الوقت على توسيع نطاق أنشطتها في تركيا وأفريقيا وروسيا وآسيا الوسطى.

وعلى صعيد العمليات، تم خلال العام تنظيم جميع المعاملات والإجراءات ذات الصلة بالعملاء لضمان التنفيذ السلس لطلبات العملاء. بالإضافة لذلك، تم تدعيم فريق العناية الواجبة لتزويد العملاء بإمكانية الاستفادة من خبرات بعض من نخبة المدراء العالميين المختصين في مجال إدارة الأموال الخارجية. وبالتعاون مع فريق إدارة الأعمال المصرفية الاستثمارية، تم طرح عرض استثماري مشترك من قبل الخدمات المصرفية الخاصة لاتاحة فرص الاستثمار المباشر أمام العملاء.

التمويل الاستهلاكي

واصلت الإمارات المالية مسيرة نموها في عام ٢٠١١، حيث سجل دفتر أصولها رقماً قياسياً متخطياً المليار درهم، وذلك نتيجة لتحقيق نمو فاق نسبة ٣١٪ خلال العام ٢٠١١. وشهد أداء دفتر الأصول انتعاشاً ملحوظاً بفضل دعم دفتر الضمانات الذي تجاوز حدود ٣٠٪ أو الإجمالي. استمرت محفظة القروض المتعثرة خلال العام بتحقيق اتجاهات تحسن، وقد بدأ ذلك واضحاً على مدى العام ٢٠١٠، الأمر الذي أدى إلى تراجع بنسبة ٢٣٪ في تكاليف انخفاض القيمة.

خلال العام، حصلت الإمارات المالية على تراخيص لافتتاح ثلاثة فروع جديدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، ليرتفع بذلك عدد فروع التوزيع الخاصة بها في دبي إلى ٦ فروع. استمرت الإمارات المالية في تحقيق أداء قياسي منافس في قطاع قروض الشركات، وأسست قاعدة قوية للتوسع المستقبلي في أعمال قروض المركبات. وطرحت الإدارة أيضاً منتجات مبتكرة مثل "قروض مقابل عقارات" و"قروض مقابل شهادات الذهب"، مما وسع نطاق شريحة العملاء المستهدفين وساهم في تحقيق نمو قوي خلال العام.

ساهمت جميع تلك العوامل في مضاعفة الأرباح متخطية مستويات عام ٢٠١٠ لتصل إلى ٦٣ مليون درهم. وبالتطلع نحو العام ٢٠١٢، ستستمر الإمارات المالية في امتلاك خطط النمو القوية التي تستمد زخمها من أنشطة الاستثمار في المنتجات الحالية، مع التركيز على ترسيخ حضور علامتها التجارية وتحقيق الامتياز في إنجاز العمليات.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

في ضوء الظروف الاقتصادية والتحديات المتواصلة التي تعرض لها القطاع المصرفي عالمياً ومحلياً، استمرت الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات في تحقيق أداء ثابت. بلغ إجمالي إيرادات هذا القسم ٤,٥٨٠ مليون درهماً خلال عام ٢٠١١، وهو أعلى بنسبة ٤٪ مقارنة بالعام ٢٠١٠، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى إعادة تسعير الودائع واستمرار التركيز على الأعمال المدرة للرسوم. أظهر إجمالي إيرادات الربع الرابع من عام ٢٠١١ تحسناً بنسبة ١٤٪ لتصل إلى ١,٢١٦ مليون درهم بالمقارنة مع الربع الرابع من عام ٢٠١٠، وهذا ناتج بشكل رئيسي عن التحسن في هوامش أسعار الودائع وارتفاع دخل الرسوم.

وحققت محفظة السلف النقدية زيادة بنسبة ٢٪ خلال عام ٢٠١١ نتيجة للانتعاش المتوازن في تعهدات الإصدار الجديدة. وتراجعت ودائع العملاء بنسبة ٢٦٪ بالمقارنة مع عام ٢٠١٠ لتصل إلى ٦٩,٨ مليار درهم، وذلك نتيجة لمبادرات الإعداد الأيمن للميزانية العمومية والمنافسة المتزايدة على أسعار الودائع التي شهدتها هذا القطاع خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١.

خلال عام ٢٠١١، أنجزت إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات عدة صفقات بارزة منها معاملة تسهيلات ترتيب قرض مشترك لشركة أولام العالمية المحدودة بحجم ١,٢٥ مليار دولار أمريكي، حيث لعب البنك دور المنظم الأول المفوض ومدير الاكتتاب. كما وكان البنك أيضاً المنظم الأول المفوض والضامن ومدير الاكتتاب لصفقة تمويل متعددة الشرائح لطيران الإمارات بلغت قيمتها ٦٥٠ مليون دولار أمريكي. وفضلاً عن ذلك، قام البنك بترتيب قرض مشترك وتسهيلات ضمان الدفعة المقدمة لمعاملة بقيمة ١,٨ مليار دولار أمريكي لشركة "سعودي أوجيه". ونفذت إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات معاملة قرض مشترك بقيمة ٨٥٠ مليون دولار أمريكي لشركة الموانئ والمناطق الحرة العالمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب معاملة قرض مشترك وتسهيلات تمويل مرابحة لينوك مقرها في تركيا وروسيا بلغت قيمتها مجتمعة ما يقارب مليار دولار أمريكي.

وبفضل امتلاكها لحصة ضخمة في السوق تعادل تقريباً خمس أصول الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة، أصبحت الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات اليوم في وضع يؤهلها للاستفادة من التحسن المرتقب في النشاط الاقتصادي. استمرت الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات بتعزيز جوانب خدمة العملاء ومجموعة منتجاتها من خلال تقديم باقة من المنتجات المصرفية لترسيخ علاقاتها الوطيدة بعملائها. وتضمن ذلك تحفيز العملاء على استخدام قنوات بديلة مثل الخدمة المصرفية عبر الإنترنت و"سمارت بيزنس" و"تريد أون لاين" بهدف تعزيز الكفاءة وخدمة العملاء.

الأسواق العالمية والخزينة

خلال عام ٢٠١١، وصل إجمالي إيرادات الأسواق العالمية والخزينة إلى ٦٧٨ مليون درهم، مقارنة بمبلغ ٧٠١ مليون درهم في العام السابق. وتأثرت أعمال التداول سلباً نتيجة التقلبات الحادة وحالات عدم اليقين الناجمة عن التوترات السياسية في الشرق الأوسط والكارثة الطبيعية في اليابان وقضايا سقف الديون في الولايات المتحدة الأمريكية والأزمة المالية الأوروبية.

واصل سيناريو أسعار الفائدة المنخفضة تأثيره على تقييد قرارات العملاء للتحوط من التعرض لسعر الفائدة، وذلك على الرغم من أن مبيعات الخزينة كانت قد حققت انتعاشاً متوازناً من حيث الطلب على منتجات التحوط للميزانية العمومية خلال النصف الثاني من عام ٢٠١١. وعلى نحو مشابه، شهد الطلب على المنتجات الاستثمارية تحسناً ملفتاً خلال العام. ونتيجة لتقلبات أسعار العملات العالمية وانتعاش سعر الدولار الأمريكي مقابل العملات الرئيسية الأخرى، تحسن حجم أعمال تحوط العملة في الربع الثالث والرابع من عام ٢٠١١، مما أدى إلى زيادة تدفق أعمال الصرف الأجنبي.

أثناء العام، طرحت الأسواق العالمية والخزينة أدوات صرف أجنبي جديدة محمية رأس المال وسلعاً ومنتجات مهيكلة مرتبطة بسعر الفائدة للعملاء من الأفراد وأعضاء الخدمة المصرفية الخاصة، وأتمت معاملة تحوط للميزانية العمومية بقيمة ٦٠٠ مليون دولار أمريكي لشركة إماراتية رائدة. بالإضافة لذلك، طبقت الإدارة بنجاح "سمارت ديل"، وهو نظام للصرف الأجنبي عبر الإنترنت الذي سيجري تقديمه لعملاء البنك خلال العام ٢٠١٢. وللتكامل مع أعمال المبيعات والتداول في الأسواق العالمية والخزينة، تم تعزيز فريق الأبحاث بشكل كبير خلال العام، ويكتسب اليوم شهرة متسارعة كأحد أفضل فرق البحث في البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة من حيث تغطيته لاقتصادات المنطقة والأسواق المالية.

وتولت وحدة التمويل العالمي في البنك إدارة الديون بنجاح خلال الربع الثاني من عام ٢٠١١ من خلال استبدال سندات ثانوية ذات سعر فائدة عائم متدرج بقيمة ٣٣٢ مليون دولار أمريكي بالقيمة العادلة المقابلة تستحق في عام ٢٠١٦ مقابل سندات رئيسية جديدة تستحق في عام ٢٠١٨، وترافق ذلك مع إصدار مستمر لالتزامات دين متوسطة الأجل، مما مدد فترات هيكلة التزامات البنك.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية الاستثمارية

الإمارات للخدمات المالية (ش.م.خ) وشركتها التابعة، الإمارات دبي الوطني كإبتال المحدودة، اللتين تشكلان ذراعي خدمات استشارات الدين والأسهم لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، سجلتا معاً انتعاشاً في الأرباح بمقدار ثلاثة أضعاف. فقد شهد صافي أرباح الإمارات للخدمات المالية تحسناً بنسبة 27٪، فيما وصلت الزيادة التي حققتها الإمارات دبي الوطني كإبتال المحدودة في صافي أرباحها إلى تسعة أضعاف.

تجدد الملاحظة أن أعمال ترتيب الديون، عن طريق الصكوك والتورق والسندات وغيرها من إصدارات الدخل الثابت إقليمياً وعالمياً، قد شهدت زخماً كبيراً وطرح مبادرات قيادية من قبل البنك وشريكة عمله الواسعة من كبرى الشركات.

بعد حركة التعاملات التي تراوحت ما بين هادئة ومعتدلة في أسواق رأس مال الدين العالمية، شهد عام 2011 قيام العديد من المصدرين من الحكومة والشركات بإتمام معاملات إعادة تمويل فضلاً عن معاملات نمو رأس المال. وكان توريق إيرادات نظام "سالك" للتعرفه المرورية في دبي بالنيابة عن الحكومة مثلاً نموذجياً عن معاملة تم تنظيمها وتنفيذها بشكل جيد في الربع الأول من العام 2011.

وشهدت المنطقة أيضاً مبادرات إيجابية هائلة من حيث أنشطة الدمج والاستحواذ. فقد ساهمت الإمارات للخدمات المالية بمساعدة مجموعة شركات عائلية رائدة مختصة في قطاعات الضيافة والعناية الصحية في الاستحواذ على أربع مستشفيات من إحدى مجموعات أسهم الملكية الخاصة في دبي.

أنشأت الإمارات للخدمات المالية أيضاً صندوق التمويل الموحد عن طريق محفظة للاستثمارات المشتركة، والذي اكتسب زخماً قوياً في أوساط قاعدة المستثمرين في الصندوق.

خلال النصف الثاني من العام، قامت المجموعة بتوحيد أنشطة تمويل الشركات وأسواق رأس مال الدين في نظام الإمارات دبي الوطني كإبتال المحدودة بمركز دبي المالي العالمي. وقد أثبتت هذه الخطوة نجاحها من حيث توحيد المهارات المهنية والتركيز على تطوير الأعمال وتعزيز قدرات التنفيذ والاستشارات.

خلال النصف الثاني من العام، كانت هناك عمليات ناجحة تم تنفيذها لصالح مصدرين في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا وجنوب آسيا. تبدو أوضاع مبادرات الأعمال المرتقبة على المدى المنظور في وضع سليم، ومن خلال الجهود المبدولة لبناء فريق عمل متخصص، تستعد الإمارات للخدمات المالية والإمارات دبي الوطني كإبتال المحدودة في العام 2012 لرفع مستوى مجموعة الخدمات المقدمة إلى العملاء من جهة، ومساهمتها في ربحية المجموعة من جهة أخرى.

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

خلال العام 2011، واجهت الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بيئة مليئة بالتحديات عبر عدد من أسواق الاستثمار الرئيسية. على الرغم من هذه الظروف، تمكن فريق الاستثمار من تسجيل أداء قوي نسبياً، حيث حققت 9٪ من الصناديق المشتركة العامة أداءً أفضل من معاييرها المقارنة. كما انعكس هذا أيضاً من خلال التكريم الذي حظيت به الشركة بفوزها بجائزة "أفضل شركة لإدارة الصناديق" وذلك ضمن جوائز الإنجاز العربي السنوية 2011. ونال فريق الأسهم لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في الشركة، جائزة "أفضل مدير للأسهم" من مجلة "جلوبال إنفستور". وعلى صعيد العمليات التشغيلية، شهد عام 2011، تطبيق حزمة برمجيات "أدفت" لإدارة المحافظ ونظم إدارة شؤون العملاء، مما أحدث تأثيراً إيجابياً مباشراً على جودة الكفاءة التشغيلية وخدمة العملاء.

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية

كان العام 2011 حافلاً بالصعوبات فيما يتعلق بقطاع الوساطة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة نظراً لأن مستويات السيولة والقيمة المتداولة في أسواق الأسهم تراجعت بشكل ملحوظ تقريباً عن مستويات العام 2010 المنخفضة بالفعل. بالرغم من تلك الظروف، استطاعت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية أن تحافظ على مركزها بين الشركات الثلاث الأوائل في أسواق الإمارات العربية المتحدة، وكذلك الحفاظ على حصتها في السوق بنسبة 6٪ في كلا البورصتين.

خلال العام، عملت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية على إعداد الكثير من المنتجات والخدمات التي سيتم طرحها في سياق العام 2012. بدأت الشركة بالتداول في بورصة دبي للذهب والسلع لتوفير مجموعة واسعة من الفرص الاستثمارية للمستثمرين. من ضمن إنجازات الشركة الرئيسية، طرح "إي بروكر بلاس"، وهو نظام التداول المطور عبر الإنترنت الذي يتيح للمستثمرين توجيه الأوامر من خلال نظام أكثر ديناميكية ويضع في متناولهم وسائل تداول متطورة لتعزيز آلية اتخاذ القرارات الاستثمارية. تم أيضاً طرح خدمة "تنبيه السعر" في عام 2011 التي تزود المستثمرين بتنبهات عبر الرسائل النصية القصيرة حول التغيرات التي تطرأ على أسعار الأسهم الفريدة في محافظهم الاستثمارية.

مراجعة الأداء

مصرف الإمارات الإسلامي

وصل إجمالي إيرادات مصرف الإمارات الإسلامي (صافياً من حصة العملاء في الأرباح) لعام ٢٠١١ إلى ٥٦٤ مليون درهم، بتراجع بنسبة ٢٦٪ عن العام ٢٠١٠. وشهدت الإيرادات من المنتجات التمويلية والاستثمارية الإسلامية تراجعاً بنسبة ٨٪ لتصل إلى ٦٥٠ مليون درهم في عام ٢٠١١، في حين أظهرت الإيرادات غير المالية أداءً سلبياً متراجعاً إلى ٨٦ مليون درهم بسبب انخفاض قيمة العقارات الاستثمارية وانخفاض إيرادات الأوراق المالية الاستثمارية. وخلال العام، ركز مصرف الإمارات الإسلامي على تقليص مديونيته في الميزانية العمومية مما سيؤهله للنمو بحق في عام ٢٠١٢، بالرغم من أن هذا التقليص قد شكل ضغطاً على إيرادات هذا العام. وبالتطلع نحو الأمام، اتخذ مصرف الإمارات الإسلامي قراراً استراتيجياً بأن يكون أكثر تحفظاً في تمويل القطاعات الانتقائية.

طرح مصرف الإمارات الإسلامي عدداً من المنتجات الجديدة في عام ٢٠١١، من ضمنها "مرايحة الاستثمار"، وهو منتج التمويل الشخصي الرئيسي لعملاء المصرف من الأفراد، وكذلك منتج التأمين على المركبات. إضافة إلى ذلك، وقع المصرف شراكة استراتيجية مع برنامج "إسكان الشارقة"، والتي بموجبها ستتعاون حكومة الشارقة مع مصرف الإمارات الإسلامي لتقديم المنح والقروض لجميع مشاريع الإسكان الحكومي.

توسعت شبكة فروع مصرف الإمارات الإسلامي في عام ٢٠١١ من خلال إضافة فرع في كل من دبي وأبوظبي والشارقة، مما أوصل العدد الكامل لفروع المصرف إلى ٣٣ فرعاً. وخلال شهر ديسمبر، طرح مصرف الإمارات الإسلامي أيضاً وحدة أعمال مصرفية جديدة مهمتها التركيز على خدمة عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة وتقوية مركز المصرف في السوق.

مصرف دبي

بتاريخ ١١ أكتوبر ٢٠١١، أمر صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء، رعاه الله، بصفته حاكماً لإمارة دبي، باستحواذ بنك الإمارات دبي الوطني على مصرف دبي. ويأتي هذا الأمر السامي تماشياً مع جهود حكومة دبي للإرتقاء بالقطاع المصرفي في الإمارة واستعدادها لاتخاذ الإجراءات اللازمة لدعم المؤسسات المالية لأداء دورها كاملاً بما يعزز الاقتصاد الوطني ويقوي مركز الدولة باعتبارها مركزاً دولياً من الدرجة الأولى.

ويدشن هذا الاستحواذ مرحلة جديدة غنية بالفرص لبنك الإمارات دبي الوطني ومصرف دبي بما يعكس المرونة التي تتسم بها حكومة دبي في التعامل مع المتغيرات الاقتصادية وتم إبرام هذه الصفقة مقابل سعر عادل للمصرف الذي تم الإستحواذ عليه. وقد تم دمج النتائج المالية لمصرف دبي من تاريخ ١١ أكتوبر ٢٠١١ دون أن يكون لذلك أي أثر على صافي ربح المجموعة أو نسبة القروض غير المنتجة كما هي بتاريخ الاستحواذ.

العمليات الدولية

يمتد التواجد الدولي لبنك الإمارات دبي الوطني إلى المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة وقطر وجيرسي وسنغافورة والهند وإيران. خلال العام ٢٠١١ تمكنا من تحقيق مستويات جيدة من النمو والتطور في أداء عملياتنا الدولية باستثناء مكتبنا التمثيلي في إيران، حيث قمنا بتعليق كافة أنشطة التسويق والدرتباط، بسبب العقوبات الدولية المشددة المفروضة على إيران.

كان عام ٢٠١١ ناجحاً بالنسبة لعمليات فرعنا في المملكة العربية السعودية ومليئاً بالإنجازات والجوائز التقديرية في جميع قنوات الأعمال. حصل بنك الإمارات دبي الوطني - فرع المملكة العربية السعودية على جائزة "المؤسسة المالية الأكثر إسهاماً في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة" من الهيئة العامة للاستثمار في المملكة العربية السعودية. وتمكنت إدارة الخدمات المصرفية الشخصية في الفرع من تخطي حاجز المليار ريال في محفظة قروضها، ولديها حالياً حسابات جارية بأرصدة تزيد عن ١,٤ مليار ريال. تم طرح منتجات جديدة مثل مرايحة قروض السكن، والقروض المصممة لأصحاب الأعمال الحرة وبطاقة ائتمان "انفينيت". وفي إطار الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، يوجد لدى البنك حالياً محفظة قروض تتجاوز ٦ مليارات ريال. وتم الحصول مؤخراً على موافقة الجهات التنظيمية لطرح "سمارت بنس" في العام ٢٠١٢، وهي خدمة عبر الإنترنت موجهة لخدمة العملاء من الشركات وتمكينهم من إدارة وإنجاز معاملاتهم المصرفية اليومية على نحو أكثر سهولة. من المتوقع تحقيق المزيد من النمو والتطور في جميع خطوط الأعمال خلال عام ٢٠١٢، بالتوازي مع آفاق النمو الاقتصادي الواعد في المملكة.

استمرت الأعمال في قطر في مروتتها، وقد كان أداؤها ممتازاً في عام ٢٠١١، حيث شارك البنك في عدة معاملات خاصة بالأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وافتتح أيضاً مكتباً للبنك الخاص.

تم تحويل عمليات فرع المملكة المتحدة بنجاح إلى النظام المصرفي الأساسي للمجموعة، وهي اليوم قادرة على الاستفادة من عمليات التشغيل المشتركة في نفس النظام كما هو الحال في المقر الرئيسي. وخلال هذا العام طرح الفرع استراتيجية معدلة للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات تركز على التدفقات التجارية الأوروبية لدول مجلس التعاون الخليجي. تواصلت الخدمات المصرفية الخاصة نموها القائم على الإقراض العقاري وإدارة المحافظ. يخطط البنك، في العام ٢٠١٢، لتأسيس مكتب الخزينة في لندن، وهذا لن يدعم قنوات الأعمال في الفرع وحسب، بل سيساعد أيضاً في مجال حوكمة وامتثال الفرع في بيئة تنظيمية سريعة التغير.

قرر البنك تعليق نشاط فرعنا في جيرسي مؤقتاً إلى أن يتم إدخال مزيد من التطوير على عمليات الخدمات المصرفية الخاصة في الفرع، بحيث تكون قادرة على توفير المزيد من فرص الأعمال لفرع جيرسي. وقد تم ذلك بعد الحصول على موافقة من الجهات التنظيمية في جيرسي.

أكمل فرع سنغافورة الآن ١٨ شهراً على افتتاحه كفرع للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، وتمكن من الاستحواذ على قدر جيد من الأعمال عبر جميع القطاعات، مستفيداً من الظروف الاقتصادية الملائمة التي كانت سائدة في آسيا خلال العام ٢٠١١. ويتوقع الفرع أن يحقق مستوى نمو قوي في مجال الخدمات المصرفية الخاصة والأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات خلال العام ٢٠١٢.

مراجعة الأداء



”تنفيذ“ و ”آي بي إم“ تعلنان عن اتفاقية استراتيجية بينهما

إلى جانب ذلك، تم دعم وتعزيز قدرات الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الأصول من خلال تطبيق نظام إدارة المحافظ ”أدفينت“، بالإضافة إلى تطوير وتنفيذ نظام لتوزيع الأرباح في مصرف الإمارات الإسلامي. وفي الربع الثالث من عام ٢٠١١، طرح البنك مبادرة رئيسية لتعزيز تجربة التعامل المصرفي لدى عملائه، تمثلت في إعادة تصميم موقع بنك الإمارات دبي الوطني على الإنترنت شكلاً ومضموناً على نحو يعكس علامة البنك التجارية، بالإضافة إلى تقديم منتجات جديدة ذات وظائف متطورة. وفي الربع الأخير من العام، ساهمت إدارة تقنية المعلومات للمجموعة في طرح بطاقة ”انطلق معها“ وتمكنت من النجاح في تطبيق نظام ”سمارت ديل“ لصرافة العملات عبر الإنترنت لدعم أعمال الأسواق العالمية والخزينة.

وقد حافظت إدارة تقنية المعلومات في المجموعة بنجاح على شهادة (ايزو ٢٠٠٨:٩٠٠١) للجودة في مارس ٢٠١١. وتصدر هذه الشهادة عن معهد المواصفات البريطانية (بي اس آي)، وهي بمثابة مصادقة من مصادر خارجية على مبادرات التحسين المستمر للجودة والحوكمة داخل الإدارة.

وخلال العام، واصلت أنشطة العمليات التركيز على زيادة الكفاءة والإنتاجية في مجال المعاملات المصرفية، وسيتمحور اهتمام البنك على تعزيز مركزية العمليات المصرفية الأساسية تحت مظلة شركة تنفيذ في العام ٢٠١٢ بهدف رفع مستوى الكفاءة والجودة.

أتاح حضور المجموعة في الهند فائدة جيدة لها في العام ٢٠١١، ويواصل البنك ترويج وقيد أعمال المؤسسات المالية وتمويل الشركات.

في الربع الأخير من العام ٢٠١١ وافقت هيئة تنظيم المصارف الصينية على طلب المجموعة لافتتاح مكتب تمثيلي لها في بكين، والذي يتوقع تدشينه في العام ٢٠١٢. وبعد هذا إنجازاً مهماً بالنسبة للبنك، لأنه سيؤسس موطئ قدم له في إحدى أكبر وأسرع الاقتصادات نمواً في العالم، كما سيجتهد في الانخراط في التدفقات المتزايدة للتجارة والأعمال بين الصين ودولة الإمارات العربية المتحدة.

تقنية المعلومات والعمليات

خلال عام ٢٠١١، استمرت إدارة تقنية المعلومات بالمجموعة بتقديم مبادرات مبتكرة وذات خفض للتكاليف، وذلك عن طريق طرح كشوف الحسابات الإلكترونية إلى عملائها عبر كل من القنوات المصرفية التقليدية والإسلامية، فضلاً عن اعتماد تطبيق مركز حفظ المعلومات ”سيرفر“ الافتراضي. وهاتان المبادرتان جديدتان في بنك الإمارات دبي الوطني وستساهمان في تقليص التكاليف وتحسين خدمة العملاء، والأهم من ذلك، الحد من تأثير البنك على البيئة.

وتمكنت إدارة تقنية المعلومات للمجموعة من أن تطبق بنجاح عدداً من الحلول الرئيسية عبر إدارات المجموعة. ففي الربع الأول من العام، تم طرح نظام بطاقة الرواتب المدفوعة مسبقاً. وستقدم هذه البطاقة للشركات طريقة آمنة وسهلة للتعامل مع الحل الإلكتروني لإدارة الأجور لتلبية احتياجاتها الخاصة بخدمات دفع الرواتب وفقاً للوائح الصادرة عن الحكومة. وفي الربع الثاني من عام ٢٠١١، أنجز البنك بنجاح تطبيق ”فيناكل“، وهو النظام الرئيسي للخدمات المصرفية بالبنك، في فرع لندن، بينما تم تطبيق ”فين وان“، وهو نظام إدارة فروض الأفراد بالبنك، لعمليات المملكة العربية السعودية.

مراجعة الأداء

- < تطوير ومكافأة خدمة البيع لزيادة القدرة على اكتساب حصة أكبر من محفظة العملاء الحاليين والجدد
- < تعزيز ارتباط الموظفين من خلال قيادات بشرية ومدراء مركزيين
- < دفع الكفاءة التشغيلية من خلال مستويات أعلى من الإنتاجية وخطط أكثر حصافة للقوى العاملة

يعتبر بنك الإمارات دبي الوطني أكبر مؤسسة تقوم بتوظيف المواطنين في القطاع المصرفي لدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث وصل عددهم إلى أكثر من ٢٠٠٠ موظفاً يعملون في البنك. وبفضل برامج التدريب الوطني الذي يقدمه البنك أصبح البنك "جهة العمل المختارة" مما نجم عنه جذب وتوظيف المواطنين الموهوبين.

وكان تقديم الخدمات لعملائنا في الداخل وهم رواد الأعمال والموظفين من خلال الشراكة التجارية والخدمات المشتركة على التوالي، هو بؤرة التركيز للموارد البشرية في عام ٢٠١١. تمكنت الموارد البشرية بفضل التحسينات والتكنولوجيا التي أدخلت عليها من الاستجابة إلى احتياجات العملاء الداخليين والوفاء بها بأفضل طريقة فعالة من حيث التكلفة. ينعكس هذا بوضوح في التحسن لدينا في التكلفة مقابل الخدمة ونسبة الموظفين بدوام كامل لمجموع الموارد البشرية بما يزيد عن مستويات عام ٢٠١٠ بنسبة ٢٠٪.

نتورك إنترناشيونال

في عام ٢٠١١ بلغ دخل عمليات شركة نتورك إنترناشيونال - الشركة الرائدة في مجال إصدار وإنتاج معاملات البطاقات، ٣٥٦ مليون درهم والذي يقارب الدخل الذي حققته في العام الماضي والبالغ ٣٥٨ مليون درهم. حققت إيرادات إنجاز معاملات البطاقات زيادة بنسبة ١٠٪، مقارنة بالعام ٢٠١٠. وارتفع حجم إنجاز معاملات الدفع الإلكتروني لدى التجار والمؤسسات التجارية بنسبة ١٨٪ ولكن الزيادة في قيمة رسوم البرنامج نتج عنها ضغط على صافي هامش الربح.

في عام ٢٠١١ قامت الشركة بالتأكد على طرح خدمتها الجديدة (ادفع بعملتك)، وازداد حجم المعاملات بشكل كبير خلال العام، مع انتشار قبول تحويل العملة لدى عدد كبير من التجار، وزيادة في النسب فضلاً عن تفعيل خاصية تحويل العملة الديناميكية بأجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني، وبالنظر إلى المستقبل، سوف تستمر الشركة في تقييم منتجات وخدمات وقنوات جديدة محتملة، بغرض التركيز على أن تصبح إحدى الشركات الرائدة في مجال تقديم وسائل الدفع للأسواق الناشئة.

وحافظت شركة نتورك إنترناشيونال كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١١ على موقعها كأكبر مزود لخدمات دفع وإنجاز معاملات بطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم في المنطقة بما تقدمه من خدمات لما يزيد عن ١٢,٨٠٠ تاجراً وإنجاز معاملات بطاقات لـ ٧٠ مصرفاً ومؤسسة مالية في المنطقة.

خلال الربع الأول من عام ٢٠١١، تم توقيع اتفاقية الشراكة بين نتورك إنترناشيونال وأبراج كابيتال لتعزيز النمو المستمر لنتورك إنترناشيونال وزيادة التوسع الجغرافي للأنظمة الدفع الإلكترونية الخاصة بها والرائدة في السوق. وبموجب بنود اتفاقية هذه الشراكة، التي تمت الموافقة عليها من قبل الجهات التنظيمية المختصة، سوف تمتلك أبراج كابيتال من خلال أبراج فاينانشل تكنولوجيز هولدينجز ليميتد حصة بنسبة ٤٩ في المائة في شركة نتورك إنترناشيونال، والتي كانت في السابق شركة تابعة لبنك الإمارات دبي الوطني يمتلكها بالكامل. ونتيجة لهذه الصفقة، تم اعتبار نتورك إنترناشيونال على أنها مؤسسة ذات ملكية مشتركة اعتباراً من بداية عام ٢٠١١، وحققت هذه الشراكة أرباحاً بقيمة ١,٨١٣ مليار درهم.



"تنفيذ" تكشف عن هويتها المؤسسية

تنفيذ

في مايو ٢٠١١ قام بنك الإمارات دبي الوطني بإنشاء مركز امتياز العمليات، النقلة النوعية الجديدة ضمن المجموعة والتي تهدف إلى الوصول بخدماتها وقدراتها إلى مستوى أفضل الممارسات العالمية. وأدت هذه المبادرة خلال الربع الثالث من عام ٢٠١١ إلى تأسيس "تنفيذ"، الشركة التابعة التي يمتلكها البنك بالكامل بغرض توحيد مكاتب الدعم الخلفية وفرق العمليات التشغيلية الخاصة بالمجموعة ضمن إدارة واحدة وإعادة تخطيط عملياتنا وطرح أدوات ووسائل تقنية على أفضل مستوى عالمي والتي من شأنها تطوير الكفاءة وتحسين جودة الخدمات التي نقدمها لعملائنا، وتعتبر هذه فرصة فريدة لإنشاء أول مركز امتياز العمليات في المنطقة والذي سيقدم خدماته إلى البنك بالإضافة إلى عملاء خارجيين من المجالات ذات الصلة. ومن المنتظر أن تحرز "تنفيذ" نتائج ملموسة لكل مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني من خلال تقديم خدمات متميزة الجودة قائمة على الكفاءة العالية والتوافق عبر كل شركات المجموعة.

منذ إنشاء شركة "تنفيذ" انضمت إليها كل من وحدة ائتمان الأفراد والتحصيل لبنك الإمارات دبي الوطني ومركز الاتصالات التابع لها. وبالإضافة إلى هذا تم توقيع شراكة استراتيجية مع شركة (أي بي إم)، حيث يمكن لشركة "تنفيذ" بموجبه الاستفادة من الخبرات والكفاءات والموارد البشرية الخاصة بشركة (أي بي إم) في تعزيز خدماتها ودعم وسائل التدريب والتقنية.

وفي عام ٢٠١٢، سيقوم بنك الإمارات دبي الوطني بالتركيز على الزيادة التدريجية لآفاق أعمال "تنفيذ" من خلال ضم المزيد من عمليات الدعم البنكية ومكاتب الدعم الخلفية إليها.

الموارد البشرية

وضعت إدارة الموارد البشرية استراتيجيتها لعام ٢٠١١، بما يتماشى مع أولويات الأعمال، ولذلك كانت كل أولويات ومبادرات الموارد البشرية في عام ٢٠١١ متمشية مع التوجهات البشرية الثلاثة التالية للأعمال:

إدارة مخاطر المجموعة

تلعب إدارة مخاطر مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني دوراً فاعلاً في تحديد جميع المخاطر الهامة ودوافع المخاطر وقياس وإدارة هذه المخاطر في ظل تراجع الإقتصاد الكلي المتغير وتقييم وتأثير ذلك على الإستراتيجية المستقبلية.

حوكمة المخاطر

تمثل لجان مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني التي تشمل لجنة المجلس للمخاطر ولجنة المجلس للإئتمان والإستثمار ولجنة مطلوبات الأصول للمجموعة واللجنة التنفيذية هيكل الحوكمة الرئيسية التي تعمل على إرساء وتعزيز سياسات إدارة المخاطر والممارسات عبر مختلف خطوط الأعمال والعمليات.

يعتبر المدير العام لإدارة المخاطر مسؤولاً عن جميع المخاطر التي يمكن قياسها وعن تنفيذ سياسات المخاطر كما تتطلبها إستراتيجية المخاطر على مستوى المجموعة. يقوم المدير العام للمخاطر برفع تقارير عن وضع المخاطر بصفة عامة إلى لجنة المجلس للمخاطر كل ربع سنة.

إدارة مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان - الخدمات المصرفية للشركات

استمر عام ٢٠١١ عاما مليئاً بالتحديات، واختباراً لإستراتيجية وسياسات إدارة مخاطر الائتمان بالبنك. على الرغم من بوادر الانتعاش الإيجابية التي شهدتها قطاعات اقتصادية معينة ، كان مؤشر الانتعاش الإجمالي في القطاعات الرئيسية بطيئاً. استمر البنك على حذره في القطاعات عالية المخاطر وكانت هناك تدابير معالجة للمحافظة على جودة المحفظة. كانت القروض الجديدة انتقائية وتواصل سعي المجموعة وراء فرص إقراض ذات مخاطر مقبولة وبأسعار مناسبة.

استمر تنوع مخاطر الائتمان عبر القطاعات الاقتصادية وبقيت ضمن الحدود القصوى التنظيمية والمفروضة ذاتياً من قبل المجموعة. بالإضافة إلى السقف المحدد من قبل الجهات التنظيمية على القروض العقارية (٢٠٪ من إجمالي ودائع البنك) تم فرض حدود ائتمانية قصوى من قبل البنك لجميع القطاعات الاقتصادية الأخرى، ويتم رصدها مقابل ودائع المساهمين وإجمالي موجودات القروض.

مع إضفاء الطابع الرسمي على سياسات المخصصات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في العام الماضي، تم تطبيق معيار أكثر صرامة للاعتراف بالقروض دون المستوى، المشكوك في تحصيلها والمعدومة. تم إعادة تقييم الحسابات المؤهلة ليتم تخفيضها في إطار التوجيهات الجديدة لضمان موائمة مستويات المخصصات مع المتطلبات التنظيمية.

تتم مراجعة السياسات والإجراءات الائتمانية وتحديثها لتتلاءم مع الاستراتيجية الشاملة للمخاطر في البنك.

مخاطر الائتمان - الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات
قامت إدارة إئتمان الأفراد للمجموعة بإجراء مراقبة وثيقة للمحافظ ووضع إستراتيجيات تراعي البيئة الخارجية ومناطق تركيز البنك على النمو من حيث إختيار المناطق الجغرافية والقطاعات.

خضعت قواعد قروض الأفراد لعملية تدقيق هامة خلال عام ٢٠١١، وكان هذا نتيجة للعديد من التعليمات التي أصدرها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتنظيم نمو الائتمان على المستوى الشامل للإئتمان الأفراد. في حين أن هذه اللوائح قيدت فرص الإقراض بشكل عام، كان التحدي بالنسبة للبنك هو إيجاد سبل لاستئناف إعداد الدفاتر في أعقاب هذه القيود. تم تصور وإطلاق عدد من المبادرات الجديدة وعروض المنتجات. كان الأداء المالي للأصول التجزئة قويا وحققت جميع المنتجات عوائد مجزية. كانت خسائر الائتمان والمخصصات عند مستويات مقبولة، مما سمح باستيعاب خسارة كافية في ما يخص التوسع في نطاق المنتجات.

تتسم توقعات البنك لعام ٢٠١٢ بشأن نمو الأصول بالتفاؤل، ومن المقرر أن يكون نمو المحفظة حذراً، مدعماً بما يمكن تعلمه من استراتيجيات "تحدي البطل"، والمنتجات الجديدة التي أطلقها البنك. وعلو على ذلك، يتم توجيه وسائل إدارة المحافظ المتعددة واستراتيجيات المبيعات على أساس اتجاهات المحافظ لضمان تحقيق مزيج جيد من قطاعات منخفضة المخاطر للخدمات المصرفية الشخصية.

تطوير أنظمة التصنيف الداخلي

استمر البنك في تحقيق تقدم ملموس نحو تطوير واختبار ونشر أنظمة التصنيف الداخلي لقطاعات الائتمان المختلفة، وذلك تمثيلاً مع المواعيد النهائية المحددة من قبل الهيئة التنظيمية المحلية لغرض تقديم التقارير التنظيمية. وتستخدم الخبرات المكتسبة من نموذج المحفظة والتحليل بكثافة لدعم اتخاذ قرار داخلي عند الحاجة.

مخصصات إنخفاض قيمة المحفظة

تواصل المجموعة تجنب مخصصات إنخفاض القيمة المجمعة وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية.

نظراً لعدم وضوح حالة التعافي الإقتصادي وآثاره المحتملة على إقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة، إستمر البنك في تجنب إحتياطات إضافية لمخصصات إنخفاض القيمة المجمعة لمحافظ الهيئات والمؤسسات. من المنتظر أن يوفر هذا المستوى من المخصصات دعماً معقولاً في حال إستمرار تراجع أداء أسواق الإئتمان في العام القادم. قام البنك بالوفاء بمتطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بالفعل بشأن الإحتياطات العامة (أي ١,٥٪ من الأصول ذات المخاطر الائتمانية الموزونة بنهاية عام ٢٠١٤) ويحتفظ بمخصص عام يزيد عن الحد الأدنى المطلوب كما في تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١١.

برنامج بازل III

كانت قرارات تطبيق معايير بازل محركاً هاماً للطريقة التي تدير بها المجموعة مخاطرها وتستخدمها كمصدر للتميز التنافسي. منذ عام ٢٠٠٩ يتم تبني تلك المنهجيات المعتمدة على المخاطر تدريجياً في تغطية الإكتتاب وتقديم الأسعار للعملاء، وتسعير المنتجات، والتقديرات المتوقعة للخسارة وإدارة رأس المال.

إدارة مخاطر المجموعة

المخاطر التشغيلية

إستمرت إدارة مخاطر المجموعة في العمل عن قرب مع جميع خطوط الأعمال في البنك والشركات التابعة خلال العام لزيادة التوعية بالمخاطر التشغيلية. يتم تحديد ومناقشة المخاطر الرئيسية في الأعمال والوحدات للجنة المجموعة للمخاطر التشغيلية والالتزام مع ممثلين من جميع خطوط الأعمال ووحدات الدعم الرئيسية والشركات التابعة.

تعد سياسة تجميع وإصدار التقارير عن أحداث المخاطر التشغيلية بمثابة عملية فاعلة يتم إعتماها منذ عام ٢٠٠٩. إن أداء تقييم ذاتي لمراقبة المخاطر قبل طرح أي مبادرة جديدة أو معدلة يدعم وحدات البنك في تحديد وتقييم المخاطر المتضمنة.

الالتزام

واصلت المجموعة جهودها لتعزيز الوعي حول مفهوم الإلتزام والمتابعة وتقارير الأداء والمراقبة خلال العام، وكان هناك تركيز متزايد على متابعة ومراقبة العقوبات نتيجة للعديد من أنظمة العقوبات التي تم فرضها على إيران.

كان البنك دائماً يتولى زمام القيادة في تنفيذ المعيار ١ (كفاية رأس المال) والمعيار ٢ (عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال) والمعيار ٣ (الإفصاح عن المخاطر) بالتعاون الوثيق مع الجهة التنظيمية المحلية وكان البنك متوافقاً معها من جميع النواحي.

السيولة ومخاطر السوق

تمكنت المجموعة بنجاح من القيام بإدارة السيولة من خلال مجموعة من الإجراءات مثل الإدارة الفعالة للمطلوبات وتنويع مصادر التمويل والتجميع المستمر للسيولة في محفظة إدارة مطلوبات الأصول والإبقاء على إتصالات فعالة ومفتوحة مع المساهمين الرئيسيين مثل العملاء وأسواق رأس المال والهيئات التنظيمية.

أدارت لجنة مطلوبات الأصول مستويات السيولة من خلال سلسلة من المبادرات الاستراتيجية والتكتيكية مع التركيز على زيادة العائد. تقوم وحدة إدارة الأصول والمطلوبات في إدارة المخاطر بتقديم الدعم والمشورة إلى لجنة مطلوبات الأصول في الوقت المناسب.

لقد عملت الأنظمة الفعالة بالبنك لحوكمة مخاطر السوق والأساليب النشطة للإدارة والقياس مع التحليل الشامل للتعرضات لكل من مخاطر السوق التجارية وغير التجارية على ضمان بقاء مخاطر السوق منخفضة.

تطوير استراتيجية رأس المال الاقتصادي والمخاطر

واصلت المجموعة تطوير وسائلها لقياس رأس المال الاقتصادي والإطار المتكامل لاختبار الضغوط، والتي تغطي رأس المال والتمويل والأداء المالي. هذه الوسائل هي الآن أدوات التحليل الأساسي للتخطيط والإدارة.

مجلس الإدارة ولجانه



مجلس الإدارة الجديد لبنك الإمارات دبي الوطني يعقد إجتماعه الأول

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

سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
هشام عبدالله القاسم
محمد حمد عبيد خميس الشحي
محمد هادي أحمد الحسيني
شعيب مير هاشم خوري

كما استمر الأعضاء التالية أسماؤهم هم بعضويتهم في مجلس الإدارة:
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة

خالد جمعه الماجد
سعادة عبدالله سلطان محمد العويس
حسين حسن ميرزا الصايغ
بطي عبيد بطي الملا

(أنظر الصفحة رقم ٤ للتعرف على أعضاء مجلس الإدارة).

مجلس الإدارة

يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني ست مرات في السنة ويتكون من 9 أعضاء من رجال الأعمال البارزين في المجتمع المحلي والذين يعتبرون من الرواد في مجالات تخصصهم المختلفة.

يشغل السيد سعيد يوسف منصب أمين سرّ الشركة /المجلس ولجانها.

تشمل المسؤوليات والمهام الموكلة إلى مجلس الإدارة على أجددة عمل رسمية تتكون من الإستراتيجيات الإجمالية وإدارة المجموعة، والهيكل التنظيمي المؤسسي، والتقارير المالية، والضوابط الرقابية والرقابة الداخلية، وإعتماد التقرير السنوي وتوزيعات الأرباح، وإدارة المخاطر على مستوى المجموعة.

وهناك أعضاء مستقلون غير تنفيذيين في مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني. تحدد المجموعة مصطلح "مستقلين" بأنه العضو الذي لا يوجد لديه أي تعارض فعلي أو معروف في المصالح مع أي مجموعة من المساهمين أو شركاء الأعمال.

لقد تم تعيين الأعضاء التاليين ليكونوا ممثلين عن حكومة دبي عبر القرار الصادر بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠١١ من قبل صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء بصفته حاكم دبي:

مجلس الإدارة ولجانه

الحوكمة:

أ) أنشطة تقييم أعضاء مجلس الإدارة

قدم بنك الإمارات دبي الوطني مبادرة «تقييم مجلس الإدارة» بعام ٢٠١٠، وذلك في إطار برنامجه الشامل للتنمية المهنية وتماشياً مع أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة المؤسسية. وفي بداية ٢٠١١ تم إستطلاع رأي أعضاء مجلس الإدارة وإجراء مقابلات فردية معهم وذلك لتحسين فاعلية مجلس الإدارة في إطار تنظيمي يركز على قيم بنك الإمارات دبي الوطني. وهذا جعل بنك الإمارات دبي الوطني الأول في دولة الإمارات العربية المتحدة الذي يقدم مبادرة شاملة لتقييم أعضاء مجلس الإدارة. كما توضح المبادرة أيضاً الفرص المتاحة لتقديم أداء أفضل يرتقي إلى مستوى طموحات جميع المساهمين والجهات المعنية ببنك الإمارات دبي الوطني والحفاظ على المصلحة العامة وتعزيز الكفاءة الاقتصادية.

ب) النظام الإلكتروني لمهام اليمتثال والحوكمة المؤسسية

كجزء من التزام البنك تجاه مواكبة أفضل الممارسات العالمية المطبقة في مهام الامتثال والحوكمة المؤسسية، فإن بنك الإمارات دبي الوطني يعكف حالياً على اقتناء نظام إلكتروني من الطراز العالمي للإدارة والحوكمة المؤسسية بالبنك وبشركاته التابعة. ولقد تم تصميم هذا النظام من قبل إحدى الشركات الرائدة عالمياً في مجال إدارة وحوكمة الشركات والشركات التابعة.

سيوفر النظام الإلكتروني لبنك الإمارات دبي الوطني بيئة برمجية فريدة من نوعها وعلى طراز عالمي لتسهيل وتنظيم العديد من المهام التي يتم تنفيذها في إطار الضوابط اللازمة وذلك لتحقيق أعلى مستوى من الامتثال والكفاءة الإدارية وفقاً للأسلوب الأمثل للحوكمة المؤسسية وكذلك إدارة المستندات إلكترونياً بقسم أمانة سر الشركة، ومن المقرر أن يتم تطبيق هذا النظام خلال الربع الأول من عام ٢٠١٢.

هناك أربع لجان للمجلس تجتمع بشكل دوري لتنظيم أنشطة المجموعة بالنيابة عن المساهمين فيها:

لجنة المجلس للتدقيق

الإسم	المنصب
١) حسين حسن ميرزا الصايغ	الرئيس
٢) شعيب مير هاشم خوري	عضو
٣) محمد حمد عبيد الشحي	عضو
٤) محمد هادي أحمد الحسيني	عضو

تعقد اللجنة إجتماعاتها بصورة ربع سنوية، أو أنها تعقد إجتماعات أكثر عندما يكون ذلك مطلوباً. تعتبر اللجنة مسؤولة عن ضمان مراقبة الجودة في التقارير المالية للمجموعة وعمليات الإلتزام. تدير لجنة التدقيق أنظمة مراقبة التقارير المالية الداخلية وعمليات التدقيق المرتبطة بها. كما تعتبر اللجنة مسؤولة عن مراقبة الإلتزام القانوني والتنظيمي وكذلك اللوائح المهنية الداخلية في المجموعة.

لجنة المجلس للإئتمان والإستثمار

الإسم	المنصب
١) هشام عبدالله قاسم	الرئيس
٢) سعادة عبدالله سلطان محمد العويس	عضو
٣) شعيب مير هاشم خوري	عضو
٤) محمد حمد عبيد الشحي	عضو
٥) محمد هادي أحمد الحسيني	عضو

تعقد هذه اللجنة إجتماعات أسبوعية لمراجعة التسهيلات الإئتمانية والمحفظة الإستثمارية للمجموعة.

لجنة المجلس للمخاطر

الإسم	المنصب
١) هشام عبدالله قاسم	الرئيس
٢) سعادة عبدالله سلطان محمد العويس	عضو
٣) حسين حسن ميرزا الصايغ	عضو
٤) بطي عبيد بطي الملا	عضو

تتولى هذه اللجنة توجيه الإطار العام للحوكمة المؤسسية لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. كما تعتبر اللجنة مسؤولة عن جميع إجراءات إدارة المخاطر. تشرف هذه اللجنة والتي تعقد إجتماعاتها مرة واحدة على الأقل ربع سنوياً على النشاطات المتعلقة بمعايير بازل II وتقدم خطوط إرشادية على إدارة وتخصيص رأس المال.

لجنة المجلس للترشحات والمكافآت

الإسم	المنصب
١) بطي عبيد بطي الملا	الرئيس
٢) معالي خالد جمعه الماجد	عضو
٣) سعادة عبدالله سلطان محمد العويس	عضو
٤) محمد هادي الحسيني	عضو

تعتبر مسؤولة مراجعة القرارات الإستراتيجية للموارد البشرية بالمجموعة بما يشمل كافة الأمور المتعلقة بالمكافآت بمثابة المهام الرئيسية التي تركز عليها هذه اللجنة والتي تعقد إجتماعاتها بصورة ربع سنوية.

أعضاء اللجنة التنفيذية

يراقب أعضاء اللجنة التنفيذية بشكل جماعي أداء المجموعة ويتخذون القرارات على مستوى المجموعة ضمن حدود السلطة الموكلة إليهم من قبل مجلس الإدارة. وتتضمن هذه القرارات إدارة الأعمال اليومية للمجموعة ونموها الإستراتيجي وتنفيذ أي قرارات للمجلس. يعقد أعضاء اللجنة التنفيذية إجتماعاتهم مرتين في الشهر.

الخدمات المجتمعية



فروع وأقسام بنك الإمارات دبي الوطني تحتفل باليوم الوطني الأربعين للاتحاد

المهني المحتمل من خلال تصميم تدريب متخصص وتطوير برامج تناسب تطوير مهارات موارد البشرية.

إن إثراء حياة الناس الذين يعيشون في مجتمعنا أمر في غاية الأهمية. لذا، يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بدعم المؤسسات المختلفة التي تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة. في عام ٢٠١١، ومن بين عدة مبادرات أخرى، شارك بنك الإمارات دبي الوطني في يوم الجولف الخيري "لجمعية الإمارات الخيرية لمتلازمة داون"، وذلك لجمع التبرعات لصالح "مركز تنمية مستقبل ذوي الاحتياجات الخاصة"، ومؤتمر "ظاهرة التوحد حول العالم".

إن بنك الإمارات دبي الوطني حريص على دعم المواطنين الموهوبين أصحاب المشاريع الناشئة بمنحهم قروصاً بلا فوائد وتقديم الاستشارات لهم من خلال برنامج "الطموح" لتمويل المشاريع الوطنية الناشئة الذي قام منذ تأسيسه بتمويل ما يزيد عن ١٢٣ مؤسسة محلية والتي امتد نشاط بعضها ليصل إلى الأسواق الإقليمية والدولية.

بالإضافة إلى المناطق الرئيسية الثلاث التي تتركز فيها المسؤولية المؤسسية المجتمعية لبنك الإمارات دبي الوطني والطموح، فالبنك أمين على واحدة من أكبر مجموعات اللآلئ الطبيعية في العالم في متحف اللؤلؤ بالمركز الرئيسي للمجموعة. لا يزال متحف اللؤلؤ يستقبل الكثير من الشخصيات البارزة، والوفود رفيعة المستوى والطلاب، الذين يقومون بجولة في المتحف للتعرف على أحد أهم جوانب ثقافة دولة الإمارات العربية، وتاريخها وتراثها.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل " بروح الاتحاد " ويرفع الستار عن أكبر علم إماراتي مضاء في الدولة

تماشياً مع رؤيته ورسالته، يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بإشراك جميع أصحاب المصلحة فيه بطريقة مستدامة ومسؤولة، مما يجعله أحد المؤسسات المالية الأكثر نشاطاً في أداء دوره لدعم المجتمع من خلال استراتيجية واضحة للمسؤولية المؤسسية المجتمعية. في العام الماضي، عمل بنك الإمارات دبي الوطني على تعزيز وتطوير مجالات التركيز الثلاث في المجتمع، وهي التعليم والبيئة والرعاية الصحية وقطاعات الرفاهية.

إن التعليم هو العامل الرئيسي للمجتمعات المستدامة وتؤثر نوعية التعليم على المجتمع بشكل هائل. ولدعم القطاع التعليمي، لدى بنك الإمارات دبي الوطني التزام نحو العديد من المؤسسات التعليمية من خلال التبرعات الخيرية ودعم ورعاية الفعاليات التي تقوم بها.

إذ يقر بنك الإمارات دبي الوطني بأن التغيرات المناخية هي إحدى التحديات في عصرنا، فإنه يلتزم بدعم المبادرات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تساعد على رفع مستوى الوعي حول قضايا البيئة مع توفير ظروف عيش أفضل وبيئة عيش مستدامة لمجتمعنا. خلال عام ٢٠١١، شارك بنك الإمارات دبي الوطني في العديد من الفعاليات البارزة والتي شملت "حملة التنظيف السنوية العاشرة لدولة الإمارات العربية المتحدة" التي شهدت مشاركة أكثر من ٢٧,٠٠٠ متطوعاً و"افعل ما يحلو لك"، وهو الحدث الذي ينشر الوعي حول أهمية إعادة التدوير.

وواصلت المجموعة جهودها الهادفة لتعزيز عملية التوطين، حيث قامت بطرح عدة مبادرات لإجتذاب الكوادر المواطنة الشابة وتدريبهم والإحتفاظ بهم، وذلك إنسجاماً مع إستراتيجيتها الخاصة بدعم المجتمع المحلي وأداء دورها كمؤسسة توظيف مفضلة لدى مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. إستمر بنك الإمارات دبي الوطني في تحديد المهارات والتطوير

الإدارة



راجان كيتاربال
مدير عام إدارة المخاطر



حسام السيد
مدير عام الموارد البشرية



سوريا سوبرامانيان
المسؤول المالي الرئيسي



خيليان فان دير تول
رئيس إدارة الأعمال المصرفية
للهيئات والمؤسسات



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات
المجموعة



ريك بدنر
الرئيس التنفيذي للمجموعة



مارك مارتينيلي
مدير عام التدقيق الداخلي



عبدالحكيم بن حرز
مدير عام الشؤون القانونية



كيفين فلانيري
مدير عام الأعمال المصرفية الدولية



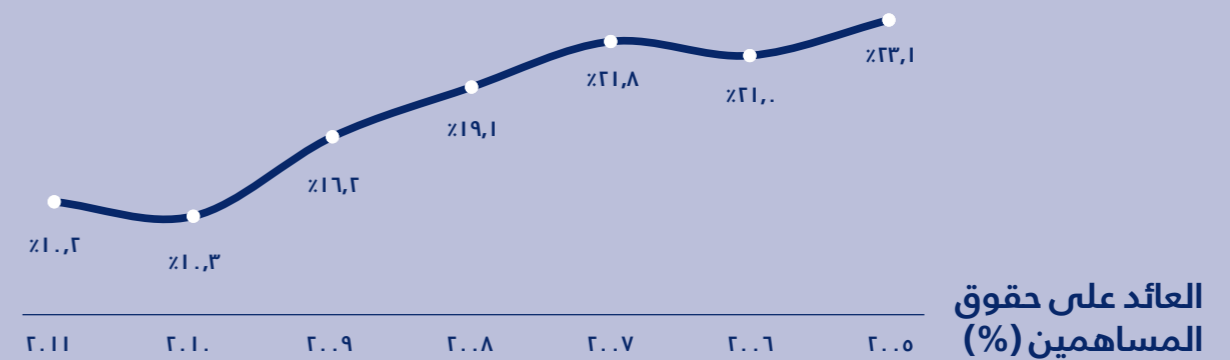
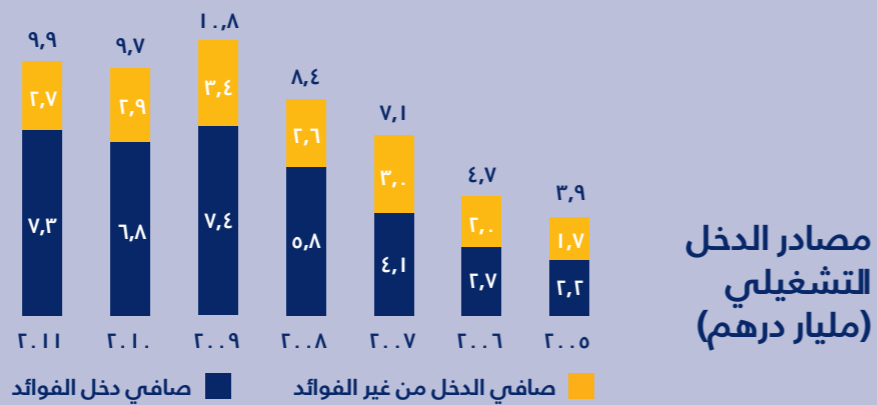
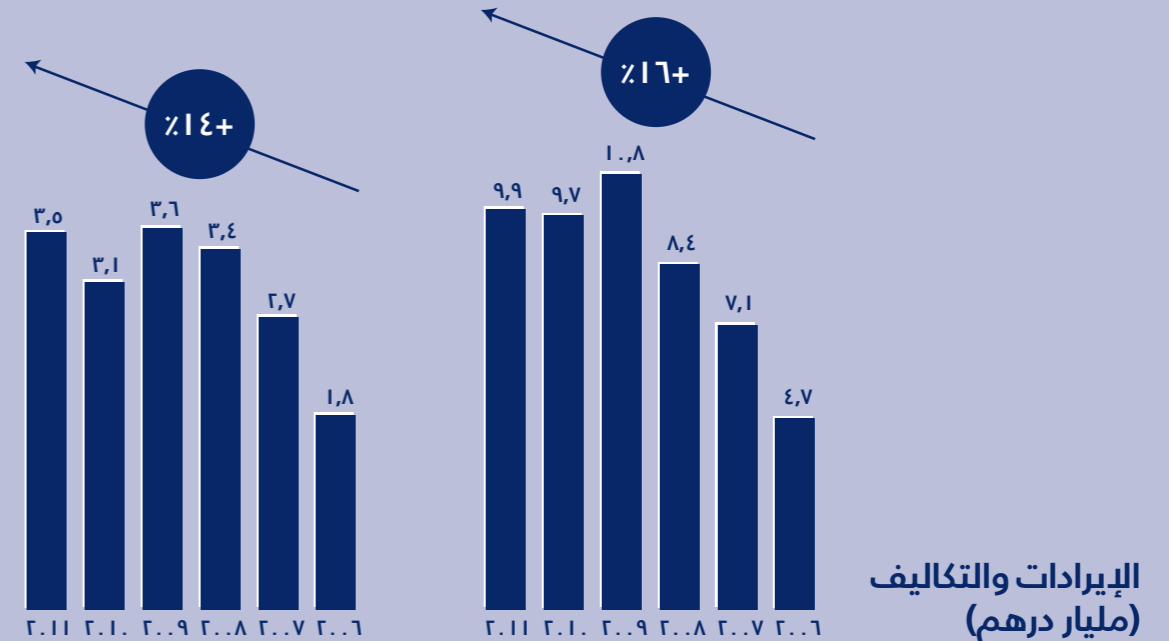
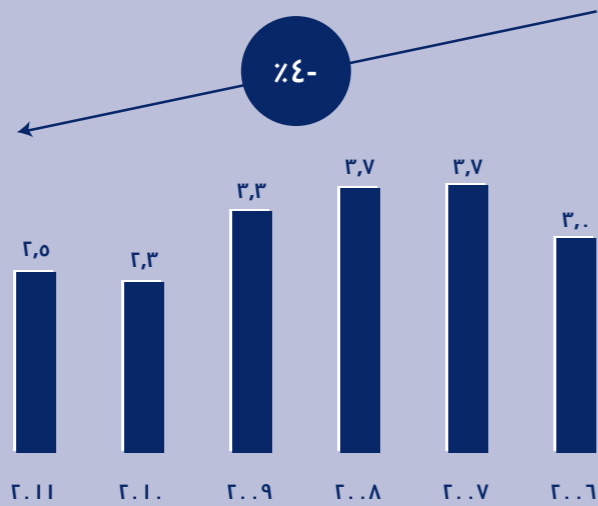
جان هندريك كراوس
مدير عام إدارة توحيد الأعمال
ورئيس إدارة إستراتيجية المجموعة



سعيد يوسف
أمين سرّ المجموعة ومدير عام
خدمات الشركات

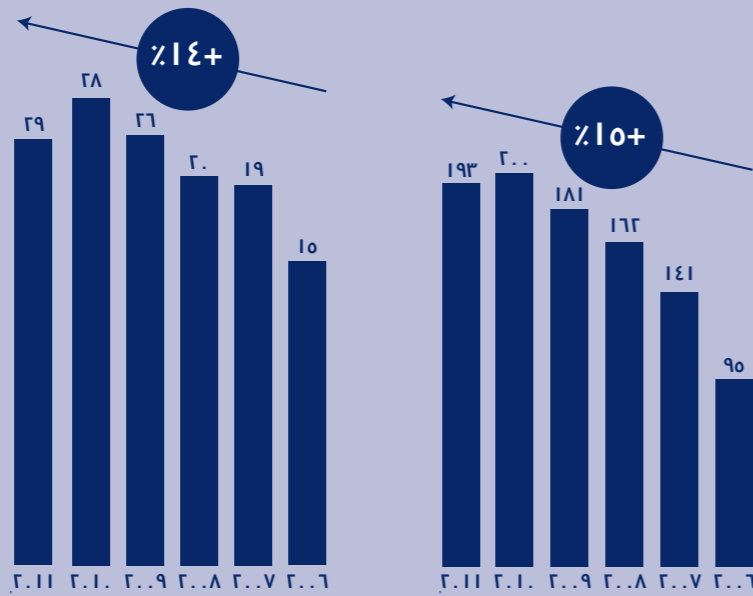
المؤشرات المالية

نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الماضية

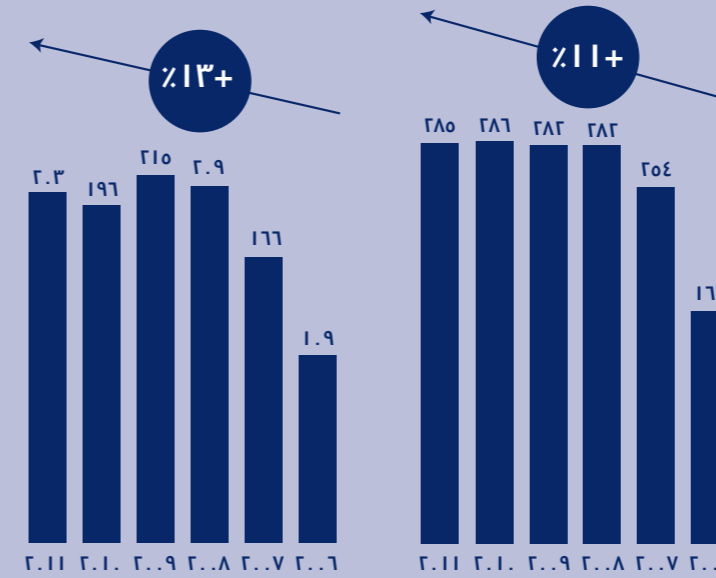


المؤشرات المالية

نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الماضية



الودائع وحقوق المساهمين (مليار درهم)

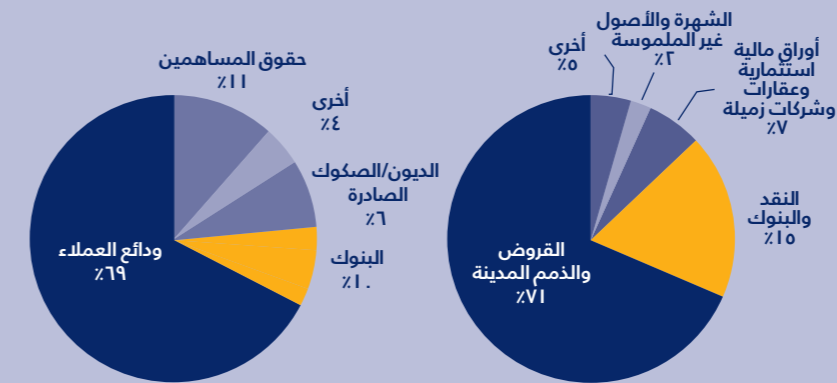


الأصول والقروض (مليار درهم)

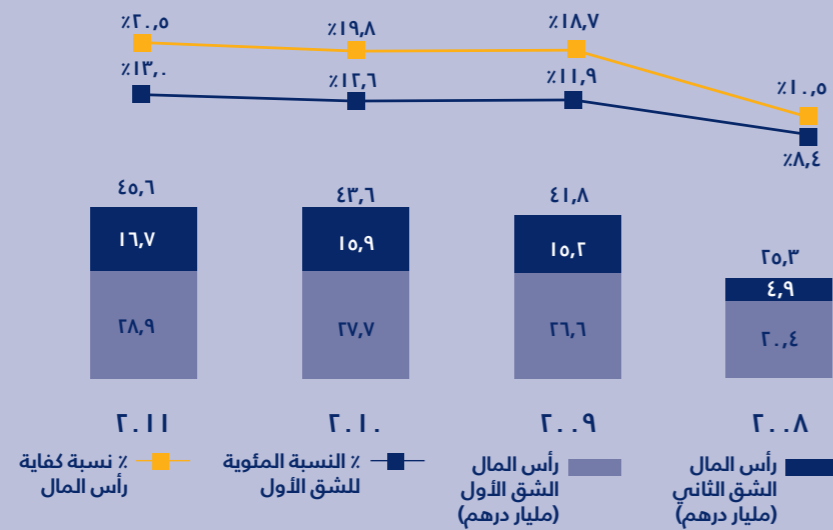
المطلوبات وحقوق المساهمين

الأصول

١٠٠٪ = ٢٨٤,٦ مليار درهم



تحليل الميزانية العمومية (%)



الرسملة تحت بازل II (مليار درهم)

فروع بنك الإمارات دبي الوطني وأرقام الإتصال

بنك الإمارات دبي الوطني المكتب الرئيسي للمجموعة

شارع بني ياس، ص.ب. ٧٧٧،
ديرة، دبي
الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤٢٢٥٦٢٥٦ (عام)
+٩٧١ ٤٦. ٩٤١١٢ (الإتصال المؤسسي)
فاكس: +٩٧١ ٤٢٢٣٠. ٣١ (الإتصال المؤسسي)
رمز التداول رويترز: EBIU
إنترنت: www.emiratesnbd.com

وحدات الأعمال المصرفية للشركات

وحدة الأعمال المصرفية للشركات الكبرى تقع في دبي
١١ وحدة للأعمال المصرفية للشركات:
- ٨ في دبي
- ١ في أبوظبي
- ١ في العين
- ١ في الشارقة
وحدة إدارة المطلوبات في دبي
وحدة الأعمال المصرفية المتخصصة في دبي للقيام بما يلي:
- وحدة الأعمال المصرفية
للمؤسسات المالية والدولية
- أسواق دين رأس المال
وحدة المعاملات المصرفية في دبي للقيام بما يلي:
- إدارة النقد
- بيع الديون
- إستشارات التمويل التجاري
- خدمات حساب الضمان
مركز عمليات التمويل التجاري في دبي

الخدمات المصرفية للأفراد

أبوظبي

فرع أبوظبي الرئيسي
مركز المهيري
المرور
النجد
الوحدة
دلما مول
شارع الكترا
الخالدية
مشرف مول
المصفح
قرية البري
سكاى بارك بللزا
السوق المركزي
النادي السياحي

العين

فرع العين الرئيسي
العين مول

عجمان

فرع عجمان الرئيسي

دبي

العوير
البرشاء
الفهيدى
الإتحاد
الكرامة
آل مكتوم
المزهر
المرقبات
القيادة
القوز
القصيص
الراس
الراشدية
برج السندس
السوق
الطوار
أربيبان بللزا
ميدان بني ياس
شارع البنوك
برج العرب
برج خليفة ريزيدنس
مركز المؤتمرات
ديرة
ديرة سيتي سنتر

دراغون مارت
مركز دبي للخطوط الجوية
المنطقة الحرة بمطار دبي
مينى ٣ في مطار دبي
محاكم دبي
دبي فيستيفال سيتي
مدينة دبي الطبية
مطار دبي الدولي
دبي مول
مرسى دبي
دبي مارينا مول
مدينة دبي للإعلام
دبي آوتليت مول
أكاديمية شرطة دبي
واحة دبي للسيليكون
مجمع إعمار للأعمال
المكتب الرئيسي لطيران الإمارات
مول الإمارات
أبراج الإمارات
فيستيفال سنتر
غاليريا
سوق الذهب
غرين كومونيتي
المكتب الرئيسي للمجموعة
الحمرية
حنا
إبن بطوطة مول
مدينة دبي للإنترنت
جبل علي
المنطقة الحرة بجبل علي
جميرا
شارع شاطئ جميرا
جميرا بيتش ووك
الممزر
المنخول
الميناء السياحي
مردف
المزهر مول
المحيصة
ند الشبا
أولاد تاون
عود ميثاء
الرمول
رأس الخور
السطوة
شارع الشيخ زايد
تيكوم
سوق مدينة جميرا

الفجيرة

فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة

التعاون
سمنان
المنطقة الصناعية بالشارقة
فرع الشارقة الرئيسي
مطار الشارقة الدولي
سيتي سنتر الشارقة
متاجر القوز

أم القيوين

فرع أم القيوين الرئيسي

الخدمات المصرفية المتميزة

أبوظبي

فرع أبوظبي الرئيسي
مركز المهيري
المرور
النجد
الخالدية
مشرف مول
النادي السياحي

العين

فرع العين الرئيسي

عجمان

فرع عجمان الرئيسي

دبي

البرشاء
آل مكتوم
المرقبات
القيادة
القصيص
السوق

التعاون
شارع البنوك
برج العرب
برج خليفة ريزيدنس
ديرة
دبي فيستيفال سيتي
المكتب الرئيسي لطيران الإمارات
غاليريا
غرين كومونيتي
المكتب الرئيسي للمجموعة
إبن بطوطة مول
جبل علي
شارع شاطئ جميرا
جميرا بيتش ووك
جميرا
منخول
مردف
المزهر مول
ند الشبا
السطوة
شارع الشيخ زايد
البرج
أم سقيم

الفجيرة

فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة

المنطقة الصناعية بالشارقة
فرع الشارقة الرئيسي

مكاتب الدفع

مطار دبي (١٢ مكتب)
ميناء راشد (مكتبتين)
مطار رأس الخيمة (مكتب واحد)
مطار أبوظبي (مكتب واحد)

مراكز أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة

أبوظبي
البرشاء
الإتحاد
القوز
الراس
آل مكتوم

ديرة
المقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني
أبراج الإمارات
سوق الذهب
غرين كومونيتي
جبل علي
جميرة
مدينة دبي للإعلام
مركز مرقبات
المنطقة الحرة برأس الخيمة
المنطقة الحرة بمطار الشارقة الدولي
السطوة
الشارقة
شارع الشيخ زايد
سندس
السوق

الإمارات المالية

أبوظبي

شارع خليفة

دبي

ديرة
هور العنز
عود ميثاء
القصيص
المنخول

مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

أبوظبي

الخالدية

الدوحة

برج مركز قطر المالي

دبي

برج العرب
دبي فيستيفال سيتي
المقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني

لندن

فرع لندن

الرياض

مينى الماس

سنغافورة

برج سنغافورة لاند

الشركات التابعة والزميلة

فروع بنك الإمارات دبي الوطني الخارجية والمكاتب التمثيلية

قرية الأعمال
الميناء
الطوار
مركز المؤتمرات
القرهود
جميرا بيتش ريزيدنس
شارع شاطئ جميرا
جبل علي
دائرة الأراضي والأملاك
مردف
دائرة التنمية الاقتصادية
شارع الشيخ زايد

الفجيرة
فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة
كريستال بلازا الشارقة

نتورك إنترناشيونال ذ م م
برج برجمان التجاري، الطابق 12
ص. ب. 4487، دبي
هاتف: +971 4 33 2431
فاكس:

عام: +971 4 33 248
الإدارة: +971 4 349 5377
هاتف مركز الاتصال: +971 4 316 182/3
التاجر: +971 4 316 221
فاكس: +971 4 515 873

E-mail: niath@network.ae
ramichari@network.ae
رامكومار شارفي، الرئيس التنفيذي

داينرز كلوب (ع م) ذ م م
ص ب 77 دبي - أع م
هاتف: +971 4 316 350
فاكس:

خدمة العملاء: +971 4 343 481
التعويضات: +971 4 316 350
تفويض داينرز كلوب: +971 4 316 183
تفويض فاكس: +971 4 343 481

بنك الإمارات دبي الوطني
مركز الاتصال: +971 6 054 000
فاكس: +971 6 077 750

الفجيرة
فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة
المويله
كورنيش
حلوان

خورفكان
القاسمية
الشارقة
محكمة الشارقة

أم القيوين
فرع أم القيوين الرئيسي

وحدات الأعمال المصرفية للشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة

أبوظبي
العين
دبي
جبل علي
الشارقة

مصرف دبي
المكتب الرئيسي، شارع شاطئ جميرا
ص ب 70000، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 70 533 31
فاكس: +971 4 38 834
Email: communicationhelpdesk@dubaibank.ae

عنوان سويفت: DBXPAAEAD
الموقع الإلكتروني: www.dubaibank.ae
دوي أوبديك، الرئيس التنفيذي

الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة

أبو ظبي
كورنيش أبوظبي
طريق مطار أبوظبي

العين
فرع العين الرئيسي

عجمان
فرع عجمان الرئيسي

دبي
الممرز

مصرف الإمارات الإسلامي ش م ع
المكتب الرئيسي - دبي فيستيفال سيتي
برج المكاتب - الطابق 13
ص ب 7564 - ديرة - دبي
هاتف:

عام: +971 4 70 1 521
مسؤولو التداول: +971 4 20 9 2233
خدمات الشركات: +971 4 213 1561
فاكس:

خدمات الشركات: +971 4 224 037
العمليات: +971 4 222 8432
الرئيس التنفيذي: +971 4 232 8282
تلكس: 46.74 MEBNK EM
E-mail: jamalg@emiratesislamicbank.ae

الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamicbank.ae
جمال بن غليظة، الرئيس التنفيذي

الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة

أبوظبي
فرع أبوظبي الرئيسي
الخالدية
مدينة خليفة
النادي السياحي

العين
فرع العين الرئيسي
المطار

عجمان
فرع عجمان الرئيسي

دبي
أبو هيل
شارع الضيافة
القرهود
مركز الخليج
المزهر

القوز
الرقعة
الطوار
بر دبي
جبل علي
فيلا الحميرا
رقعة البطين

مدينة دبي للإعلام
ند الحمر
عود ميناء
شارع الشيخ زايد
أم سقيم

سنغافورة
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع سنغافورة
50 رافيلز بليس - رقم 21-6
برج سنغافورة لاند
سنغافورة 48623
هاتف: +65 658 561
هاتف: +65 6438 7878
فاكس: +65 6438 7877
Email: briansh@emiratesnbd.com
brian.shegar@emiratesbank.sg

د. بريان شيجار، ممثل رئيسي

المملكة المتحدة
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع لندن
الطابق 3 - 2 شارع بازل - نايتسبريدج - لندن SW3 1AA
هاتف: +44 (0) 20 7838 2222
فاكس: +44 (0) 20 7581 0505
Email: steele-bodgerd@emiratesnbd.com

دونكان ستيل بودجر، رئيس إقليمي للمملكة المتحدة
وجيرسي

جزر المضيق الإنجليزي
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع جيرسي
بواسطة/ الإدارة الدولية
المكتب الرئيسي للمجموعة
ص.ب. 777، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 69 34 1
فاكس: +971 4 222 4362
Email: kevinf@emiratesnbd.com

كيفين فلانيري، مدير عام الأعمال المصرفية الدولية

شركة إتمان بنك الإمارات دبي الوطني
(جيرسي) المحدودة
بواسطة/ مجموعة فارواي
ص.ب. 264، يونيون هاوس، شارع يونيون، شارع سانت هيلير،
جيرسي، JE4 1TQ، جيرسي جزر المضيق الإنجليزي
هاتف: +44 1534 511 700
فاكس: +44 1534 511 701
Email: alistair@fairwaytrust.com

اليسيتار روثويل، مدير

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني
العليا - شارع الملك فهد
ص ب 8166
الرياض 11842 - المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 1 282 0000
فاكس: +966 1 282 0000
Email: feedbacksa@emiratesnbd.com

محمد الجيلان، المدير العام

بنك الإمارات دبي الوطني كابتال ذ م م
بناية المنصورية - الطابق الأول
شارع الأمير محمد بن عبد العزيز (التحلية)
ص ب 11333 الرياض 11333
المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 1 299 3900
فاكس: +966 1 299 3900
Email: Khaledkma@emiratesnbd.com.sa

خلاد أحمد مصري، الرئيس التنفيذي

إيران (المكتب التمثيلي)
بنك الإمارات دبي الوطني
بواسطة/ الإدارة الدولية
المكتب الرئيسي للمجموعة
ص.ب. 777، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 69 34 1
فاكس: +971 4 222 4362
Email: mojdehin@emiratesnbd.com

نوري موجدهي

قطر
بنك الإمارات دبي الوطني
برج مركز قطر المالي، الطابق السادس،
6.2، الخليج العربي
ص ب 24297، الدوحة، قطر
هاتف: +974 4 496 7238
+974 4 496 7241
فاكس: +974 4 496 7243
Email: gillesa@emiratesnbd.com

آندريه جيليز، مدير إقليمي

الهند (المكتب التمثيلي)
بنك الإمارات دبي الوطني
812 ميدوز، الطابق الثامن، مجمع صحار بلازا، شارع
سير إم في (طريق آندهييري - كيرلا)
آندهييري (إيست)، مومباي 400 059
هاتف: +91 22 7641 4600 / 1 / 2
فاكس: +91 22 7641 4603
Email: sunilgulati@emiratesnbd.in

سونيل جولاتي، ممثل رئيسي

الشركات التابعة والزميلة

الشركة الوطنية للتأمينات العامة ش م ع

ص ب ١٥٤، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٢٢٢ ٢٧٧٢
+٩٧١ ٤ ٢٢٢ ٢٣٣٤
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٢٨ ٠٦٠١
E-mail: abdulzahraa@emiratesbank.ae
د. عبد الزهرة عبد الله علي، الرئيس التنفيذي

الإتحاد العقارية ش م ع

ص ب ٢٤٦٤٩، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٨٥٠ ١٥٥٥
فاكس: +٩٧١ ٤ ٨٥٠ ٢٤٤٤
Email: ahmad.almarri@up.ae
أحمد المري، المدير العام للمجموعة

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية ذ م م

مركز دبي التجاري العالمي - الطابق ١١
ص ب ٩٤٠٩، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٣١ ٩١١١
مركز الإتصال: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٢٣٣
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٣١ ٠٢٤٧
Email: brokerage@emiratesbank.com
عبدالله الحوسني، المدير العام

الإمارات لتمويل المستهلكين ذ م م

ص ب ٢٩٢٣، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٨٧ ٨٤٠٠
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٢٧ ٢٩٦٧
Email: vikast@emiratesnbd.com
فيكاس ثابار، المدير العام

الإمارات دبي الوطني للعقارات ذ م م

ص ب ١١٢٧٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٧٠١ ٥٣٥٤
+٩٧١ ٤ ٧٠١ ٥٤٢٢
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٣٢ ٩٠٣٩
Email: kaitooba@emiratesnbd.com
علي راشد الكيتوب، المدير العام

الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة

دبي، الإمارات العربية المتحدة
ص. ب. ٠٦٧١
مركز دبي المالي العالمي
داجيلت، الجناح الشرقي، الطابق ٤
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٨٠٠
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٢٥ ٤٣٣٢
Email: sureshk@emiratesnbd.com
سوريش كومار، الرئيس التنفيذي
الإمارات للخدمات المالية

دبي، الإمارات العربية المتحدة

ص ب ٢٣٣٦،
مبنى المكتب الرئيسي للمجموعة
الطابق الأول
هاتف: +٩٧١ ٤ ٢٠١ ٢٨٠٨
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٢٩ ٦٥٢٥
Email: sureshk@emiratesnbd.com
سوريش كومار، الرئيس التنفيذي

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

المحدودة
ص. ب. ٦٥٧٨
مركز دبي المالي العالمي
داجيلت، الجناح الشرقي، الطابق ٨
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٧٠ ٠٠٢٢
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٧٠ ٠٠٣٤
Email: assetmanagement@emiratesnbd.com
الموقع الإلكتروني:
www.emiratesnbd.com/assetmanagement

إي تي إف إس ذ م م

ص. ب. ٤٦٠٤٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٢٣٧ ٣٣٤٤
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٣٧ ٣٠١٠
Email: graham.clarke@etfs.ae
جراهام كلارك، المدير العام

تنفيذ

بناء N، ميدان، ند الشبا ١
ص. ب. ٧٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
مكتب الرئيس التنفيذي: +٩٧١ ٤ ٣٨٧ ٨٠٣٧
مركز الاتصال: +٩٧١ ٦٠٠ ٥٤٠٠٠٠
الموقع الإلكتروني: www.tanfeeth.ae

