إنجازات متميّزة وآفاق أعلى

التقرير السنوي ٢٠١٠

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

رؤية بنك الإمارات دبي الوطني

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

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

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

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

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

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

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مجلس الإدارة

معالي أحمد حميد الطاير
رئيس مجلس الإدارة

سعادة عيسى صالح القرق
نائب رئيس مجلس الإدارة

فردان بن علي الفردان
عضو

سعادة عبد الله أحمد لوتاه
عضو

خالد جاسم كلبان
عضو

سعادة حمد مبارك بو عميم
عضو

حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو

سعادة عبد الله سلطان محمد العويس
عضو

بطي عبيد بطي الملا
عضو

سعادة خالد جمعة الماجد
عضو

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة ٧
كلمة الرئيس التنفيذي ٩
الحملة الإعلانية عن الهوية المؤسسية ١١
التقرير الإقتصادي ١٥
إستراتيجية ٢٠١١ ..... ١٧
مراجعة الأداء ١٨
• مراجعة مالية ١٨
• الأعمال المصرفية للشركات ٢٠
• الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات ٢١
• الأعمال المصرفية للأفراد ٢١
• الخدمات المصرفية للأعمال التجارية ٢٢
• الأعمال المصرفية الخاصة ٢٣
• التمويل الإستهلاكي ٢٤
• الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول ٢٤
• الأعمال المصرفية الإستثمارية ٢٥
• الأسواق العالمية والخزينة ٢٦
• العمليات الدولية ٢٧
• تقنية المعلومات والعمليات ٢٨
• الموارد البشرية ٢٩
• نتورك إنترناشيونال ٣٠
• الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية ٣١
إدارة مخاطر المجموعة ٣٢
مجلس الإدارة ولجانه ٣٥
الخدمات المجتمعية ٣٦
الإدارة ٣٧
المؤشرات المالية ٣٩
فروع بنك الإمارات دبي الوطني وأرقام الإتصال ٤٣
الفروع والمكاتب التمثيلية ٤٥
الشركات التابعة والزميلة ٤٦

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

كلمة رئيس مجلس الإدارة

معالي أحمد حميد الطاير
رئيس مجلس الإدارة
بنك الإمارات دبي الوطني

> إن بنك الإمارات دبي الوطني أثبت قدرته على تحقيق نتائج جيدة ومستقرة وهو ما يعتبر دليلاً على أن الأعمال الرئيسية للبنك لا تزال قوية. وإنطلاقا من هذا الدعم، فإننا واثقون من قدرتنا على الإستمرار في تحقيق أهدافنا بما يعكس صلابة نهج أعمالنا ورسوخ مكانتنا كمجموعة مصرفية رائدة في المنطقة.

لقد حقق بنك الإمارات دبي الوطني أداءً جيداً في ظل الظروف المالية غير المستقرة خلال الأعوام القليلة الماضية. كما شهد البنك العديد من المبادرات وظل محافظاً على سمعته وموقعه الراسخ كأحد العلامات التجارية الموثوقة وكأكبر بنك في المنطقة.

إن نجاح عملية الإندماج التي أنجزناها مؤخراً، وهي الأكبر من نوعها في المنطقة، أثبت قدرتنا على الإستفادة من الفرص ذات القيمة المضافة التي تخدم مصلحة مساهمينا. وإننا على يقين بأن البنك سيستفيد من مثل هذه الفرص في العام القادم، لا سيما في ظل ما نشهده من تطورات إيجابية على صعيد النشاط الإقتصادي في المنطقة.

وبالرغم من أن النصف الأول من العام أظهر مؤشرات إيجابية لأوضاع السوق والظروف الإقتصادية، فإن بنك الإمارات دبي الوطني واصل نهجه الحذر من خلال إتخاذ خطوات تضمن التعامل مع الأوضاع الإقتصادية الراهنة بكل إقتدار.

إن مبادراتنا لترشيد التكاليف تثبت نجاحها، علماً بأننا نواصل الإستثمار ضمن خطط مختارة لتحقيق النمو، بما في ذلك التوسع في قطاع الأعمال المصرفية الخاصة وفي أبوظبي.

وقد شملت أبرز النتائج المالية لعام ٢٠١٠ ما يلي:

- إجمالي الإيرادات ٩,٧ مليار درهم
- صافي دخل الفائدة ٦,٨ مليار درهم
- المصاريف التشغيلية ٣,١ مليار درهم
- تحسن نسبة التكاليف إلى الإيرادات ٣١,٤ ٪
- ودائع العملاء ٢٠٠ مليار درهم، بزيادة ١٠٪، من ١٨١,٢ مليار درهم بنهاية عام ٢٠٠٩
- قروض العملاء ١٩٧,١ مليار درهم
- تم تعزيز نسبة كفاية رأس المال لتصل إلى نسبة ٢٠,١٪ بالمقارنة مع نسبة ١٨,٧٪ بنهاية عام ٢٠٠٩.

كما حقق بنك الإمارات دبي الوطني إنجازاً آخر هذا العام تمثل في افتتاح فرعنا في سنغافورة وذلك في شهر نوفمبر، وقد حضر مراسم الإفتتاح أعضاء من الإدارة العليا في البنك. وتحظى سنغافورة بسمعة مرموقة بإعتبارها واحدة من أكبر المراكز المالية العالمية الرائدة. ونظراً لموقعها الإستراتيجي في آسيا، كانت الإختيار المنطقي لنا لتأسيس فرعنا الأول في المنطقة.

وعلى الرغم من الإستقرار في الإقتصاد على الصعيدين المحلي والدولي، فأنه من المتوقع أن يشهد عام ٢٠١١ نمواً. فإن بنك الإمارات دبي الوطني أثبت قدرته على تحقيق نتائج جيدة ومستقرة وهو ما يعتبر دليلاً على أن الأعمال الرئيسية للبنك لا تزال قوية. وإنطلاقا من هذا الدعم، فإننا واثقون من قدرتنا على الإستمرار في تحقيق أهدافنا بما يعكس صلابة نهج أعمالنا ورسوخ مكانتنا كمجموعة مصرفية رائدة في المنطقة.

وختاماً، أود أن أتقدم بالشكر والعرفان الى القيادة الرشيدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والجهات التشريعية، منوهاً بمساهمة أعضاء مجلس إدارة البنك الذين قدموا توجيهات قيّمة خلال عام ٢٠١٠. كما أود أيضا أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى موظفي المجموعة على إلتزامهم وجهودهم المخلصة التي بذلوها خلال هذا العام، وإلى مساهمينا وعملائنا الكرام على دعمهم وثقتهم الدائمة.

كلمة الرئيس التنفيذي

ريك بدنر
الرئيس التنفيذي
بنك الإمارات دبي الوطني

> إنني إذ أتطلع إلى عام ٢٠١١، أشعر بالفخر لتولي مهام قيادة بنك الإمارات دبي الوطني، وإنني متفائل بأن البنك سيستمر بالوفاء بوعوده تجاه مساهميه وعملائه وموظفيه والمجتمع ككل، وذلك بالرغم من حالة عدم الوضوح السائدة في الأجواء الإقتصادية العالمية.

على الرغم من التحسن الذي طرأ على الظروف الإقتصادية العالمية خلال هذا العام، بقي المشهد الإقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة حافلاً بالتحديات. وهذا ما جعلني فخوراً لرؤية الأداء المستقر والقوي الذي حققه بنك الإمارات دبي الوطني خلال عام ٢٠١٠، وإنني على ثقة بأن البنك سيواصل تقدمه الثابت في الأشهر الإثني عشرة القادمة.

بعد إستكمال عملية إندماج بنكينا العريقين في عام ٢٠٠٩، تمكن عملاؤنا من إستخدام حساباتهم وإنجاز أعمالهم المصرفية الشخصية والتجارية عبر أي من فروعنا البالغة ١٣٠ فرعاً وأجهزة الصراف أو الإيداع الآلي التي تبلغ أكثر من ٧٠٠ جهازاً منتشراً في كافة أنحاء الدولة.

خلال العام ٢٠١٠، تم إستكمال إعتماد هويتنا المؤسسية الجديدة، مما أكسب بنك الإمارات دبي الوطني إطلالة حيوية متجددة، والتي أعتقد بأنها ستدعم نمو أعمالنا في الأعوام المقبلة. لقد لعبت الحملات الإعلانية المرئية الضخمة دوراً كبيراً في تعزيز مكانة بنك الإمارات دبي الوطني كعلامة تجارية محلية موثوق بها تقدم مجموعة مبتكرة من المنتجات والخدمات المصرفية.

كما بذل عدد من فرق أعمالنا المختصين جهوداً حثيثة على مدار العام لإجراء مزيد من التطوير على أنظمتنا الجديدة، بما يضمن إنجاز المعاملات المصرفية بطريقة سلسة لجميع عملائنا.

لقد تخطينا تحديات العام ٢٠٠٩ واضعين نصب أعيننا التركيز على عدد من الأمور الإستراتيجية المهمة، من ضمنها الإعداد الأمثل لميزانيتنا العمومية، ورفع مستوى الربحية وتطوير إدارة المخاطر والإستثمار الإنتقائي في فرص النمو.

نظراً لوضعنا المالي الثابت والقوي في العام ٢٠١٠، إستطاع بنك الإمارات دبي الوطني أن يحقق تقدماً في تطبيق أسس إستراتيجيتنا طويلة الأمد وهي:

- السعي نحو تحقيق نمو مربح في الأعمال المصرفية للأفراد
- تقديم عروض متميزة في مجال إدارة الثروات
- تعزيز وتطوير مكانتنا في سوق الأعمال المصرفية للشركات
- توسيع نطاق أعمالنا المصرفية الإسلامية
- التركيز على تقديم خدمة عملاء متميزة
- تعزيز الموارد المؤسسية لبناء نظام قابل للتطبيق
- السعي نحو التوسع في دول مجلس التعاون الخليجي وغيرها من الأسواق الإستراتيجية الرئيسية

تواصل إدارة البنك نهج عملها بحذر وحكمة إنطلاقاً من سعينا للحفاظ على وضعنا المالي القوي، وزيادة قاعدة عملائنا، فضلاً عن أننا نقترب أكثر من تحقيق رؤيتنا أن نصبح من الرواد العالميين في مجال تقديم الخدمات المالية المميزة في الشرق الأوسط.

تحقيقاً لذلك الهدف، واصلنا في عام ٢٠١٠ تطوير مزايا خدماتنا ذات التنوع الجغرافي مع إفتتاح فرع البنك الجديد في سنغافورة، وهو أول فرع لنا في منطقة آسيا المحيط الهادئ. من المتوقع أن يلعب الفرع الجديد دوراً محورياً في تسهيل وتشجيع التدفق التجاري بين سنغافورة والشرق الأوسط، فضلاً عن تقديم الخدمات المصرفية الخاصة إلى مجموعة من كبار المستثمرين الشرق أوسطيين والآسيويين.

يمتلك بنك الإمارات دبي الوطني اليوم فروعاً في المملكة المتحدة وجيرسي (شانيل ايلاندز)، والمملكة العربية السعودية وسنغافورة وقطر ومكاتب تمثيلية في إيران والهند.

إنني إذ أتطلع إلى عام ٢٠١١، أشعر بالفخر لتولي مهام قيادة بنك الإمارات دبي الوطني، وإنني متفائل بأن البنك سيستمر بالوفاء بوعوده تجاه مساهميه وعملائه وموظفيه والمجتمع ككل، وذلك بالرغم من حالة عدم الوضوح السائدة في الأجواء الإقتصادية العالمية.

أتوجه بالشكر إلى فريق الإدارة وكافة الموظفين على جهودهم المبذولة في عام ٢٠١٠، وأتطلع إلى أن نحقق معاً عاماً آخر حافلاً بالنجاح.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

الحملة الإعلانية عن الهوية المؤسسية لعام ٢٠١٠

كيف تمكنا من الحفاظ على نجاحنا في نشر هويتنا المؤسسية.

كانت عبارة: "وجهة العالم للأعمال المصرفية" بمثابة البيان الذي يشير إلينا في عام ٢٠٠٩. ومع قدوم عام ٢٠١٠، كان الوقت قد حان للإنتقال إلى المرحلة التالية وتحقيق ذلك البيان وصولاً إلى تأكيد حضورنا في السوق. وكان موعدنا مع عملائنا لنعلن عن سبب إختيار العالم لمؤسستنا كوجهة لأعماله المصرفية.

من أحد أهم الأسباب، أننا نتمتع بخبرة طويلة في المنطقة تمتد لعقود من الزمن، وقدمنا خبرة متميزة في إنجاز المعاملات المصرفية إلى عملائنا من جميع مناحي الحياة على أساس يومي. لذا فإن خبرتنا ومنتجاتنا وخدماتنا ومعرفتنا أصبحت "الحقيقة"، في حين أن "الواقع" يتمثل في تجربة التعامل والمنافع النهائية التي يحصل عليها عملاؤنا.

تمت بلورة هذه الفكرة في حملة إعلانية بسيطة وسريعة الفهم نشرت في جميع أنحاء الدولة. كما أنها ساعدتنا في أن يكون لنا صوت مميز ومسموع بين المؤسسات الأخرى القائمة بالسوق.

رسالتنا

الحقيقة والواقع، كلمتان قد يبدو أنهما تحملان المعنى ذاته. ولكنهما ليستا كذلك. الحقيقة مرتبطة بواقع لاجدال فيه، بينما الواقع فهو موضوعي إلى حد ما. أنت تنظر إلى هاتين الكلمتين بالفعل، ولكن الواقع: إن ما تقرأه يعتمد على طريقة تفكيرك.

نحن في بنك الإمارات دبي الوطني ندرك أن كل حقيقة من الممكن أن تصبح واقعاً إيجابياً. لقد تبنينا هذا المنظور الجديد وقمنا بتطبيقه بداية فيما بيننا، ثم تقاسمناه مع شركائنا، وأخيراً والأهم من ذلك مع عملائنا الأعزاء. إننا حريصون على التأكد من ترجمة كل حقيقة تخصنا إلى واقع له قيمة للجميع، لأنه والحق يقال، أكثر ما يهمنا هو الواقع.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

الحملة الإعلانية لنشر الهوية المؤسسية لعام ٢٠١٠

إعلانات الصحف

إعلانات عن المؤسسة

إعلانات عن المنتجات

إعلانات عن قطاعات الخدمة

الإعلانات الخارجية

إعلانات في المطار

لافتات على سقالات

لافتات مضيئة

لافتات على أسطح المباني

لافتات على جدران المباني

لافتات الجسور

لافتات الأعمدة

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

التقرير الإقتصادي

٢٠١٠ – الإنتقال إلى نمو أقوى

كان عام ٢٠١٠ عام التحول. بالنظر إلى ما أعقب الأزمة المالية في العام ٢٠٠٨ من إنكماش إقتصادي في العام ٢٠٠٩، إلا أن هذا أعطى مجالاً للإنتعاش في العام ٢٠١٠. وبينما لا تزال عملية الإنتعاش في مراحلها الأولى مع بداية عام ٢٠١١، لا سيما في دول العالم النامية، غير أن المؤشرات تبدو مشجعة بأن يتبلور هذا الإنتعاش ليصبح أكثر إستمراراً وقوة في العام المقبل.

إمتد النمو في عام ٢٠١٠، والذي بدأ في الصين، من الشرق إلى الغرب لتستفيد منه منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول مجلس التعاون الخليجي ودولة الإمارات العربية المتحدة. وقد إنعكس ذلك النمو من خلال تحسن التدفقات التجارية العالمية وإرتفاع أسعار النفط وتطبيع النظام المالي. ومع تقدم العام، شرعت معظم مؤسسات القطاع العام والخاص الأخرى، بما في ذلك صندوق النقد الدولي، بمراجعة توقعات النمو في دولة الإمارات العربية المتحدة لتتخذ منحى تصاعدياً، مما يجعلها تتماشى مع توقعاتنا بتحقيق نمو طويل الأمد بنسبة ٣,٥٪ لهذا العام.

شكلت ثلاثة تطورات محورية ملامح العام ٢٠١٠ والخطوط العريضة للأداء في دولة الإمارات العربية المتحدة. أولاً، إستعاد الطلب العالمي عافيته بقوة وعلى نحو أكثر مما كان متوقعاً من خلال الطلب المستمر على السلع المحلية والخدمات التجارية من قبل منطقة آسيا المحيط الهادئ تحديداً. شهد الطلب الإقليمي نمواً جيداً أيضاً، نظراً لتحسن الأداء في المملكة العربية السعودية وقطر وتركيا. أثبتت العوامل الناشئة عن إرتفاع الطلب، المدرجة ضمن الإطار العالمي والإقليمي، قوتها وفاعليتها على نحو فاق التوقعات.

ثانياً، تحسنت الظروف السائدة في أسواق الإئتمان المحلية بشكل كبير، مدعمة بالتقدم الذي تحقق في عمليات إعادة الهيكلة، وبإدخال بعض الإصلاحات الهيكلية الرئيسية. وبعد مرحلة عدم الوضوح التي سادت في بداية العام، فقد تحسنت إجراءات إدارة المخاطر المحلية (مثل هوامش مبادلات مخاطر الإئتمان) بشكل ملحوظ مع البدء في إدخال الإصلاحات وإعادة هيكلة الشركات. إن الإصلاحات الهيكلية التي أدت إلى تأسيس مكتب إدارة الدين الحكومي ومكتب الإئتمان الوطني وفرض متطلبات مخصصات أكثر صرامة على البنوك، ساهمت أيضاً في تحسين المناخ العام في الأسواق. بالرغم من بعض التقلبات، حققت أعمال الإئتمان المحلي أداء جيداً بالنظر إلى حدوث مزيد من الإضطرابات في السوق الإقليمية مؤخراً ومشاكل المديونيات في أنحاء أخرى من العالم.

ثالثاً، تحول مفهوم تجنب المخاطر، الذي كان عبئاً على توجهات السوق في النصف الأول من عام ٢٠١٠، بالإتجاه المعاكس في النصف الثاني من العام نتيجة تحسن المؤشرات الإيجابية لمعظم الدراسات الإحصائية وبدء إرتفاع مستوى التفاؤل لدى المستهلكين. وقد إستمر هذا أيضاً إلى مطلع العام ٢٠١١ بالرغم من حدوث إضطرابات إجتماعية وسياسية في مناطق أخرى من منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

التقرير الإقتصادي

وبالتطلع نحو الأمام، هناك أربعة إتجاهات رئيسية ينبغي أن تدفع عجلة النمو لهذا العام على نحو أسرع من العام السابق. أولاً، هناك أدلة على أن المزيد من الشركات الآسيوية مستمرة في تأسيس أعمال لها في دولة الإمارات العربية المتحدة، متخذةً من دولة الإمارات قاعدة للتوسع في أفريقيا والشرق الأوسط. نتوقع أن يصبح هذا الإتجاه أكثر قوة من خلال منافعه التي ستنعكس على قطاعات الضيافة والعقارات والتجزئة. وينبغي أيضاً أن تواصل حركة التجارة العالمية تعزيز منافع دبي، على وجه التحديد، نظراً لما تمتلكه من بنية تحتية قوية وشبكات نقل وخدمات لوجستية متطورة.

ثانياً، يتنامى الإقراض ببطء مجدداً ويبدأ النمو الإئتماني في التعافي. في الواقع، إن النمو الإئتماني الذي بلغ متوسطه نحو ١,٠٪ في العام ٢٠١٠، يتوقع أن يستعيد إنتعاشه بشكل أسرع في العام ٢٠١١، نظراً لإستمرار تحسن بيئة الإقتصاد الكلّي والتحول التدريجي عن إتجاه تجنب المخاطر. علاوة على ذلك، ينبغي لهذا الوضع أن يستمر على الرغم من عمليات إعادة الهيكلة المتواصلة ومتطلبات إعادة التمويل. ومع إحتمال أن يؤثر ذلك سلباً على معدل النمو عموماً، إلا أن التقدم الذي تحقق في هذا الإتجاه ينبغي أن يدعم التحسن الكلي لتوجهات السوق.

ثالثاً، ستواصل أسعار السلع إرتفاعها لصالح الحسابات الخارجية والمالية ونفقات تطوير مشاريع البنى التحتية. تحظى أسعار النفط والغاز على وجه التحديد بدعم الطلب العالمي والإنتعاش في التصنيع العالمي والإقبال على منتجات صناديق التداول بالبورصة. لقد تجاوزت أسعار النفط بالفعل حاجز مائة دولار أمريكي للبرميل الواحد، ولكن من المرجح أن تبقى أسعار النفط مدعمة بقوة الطلب الأساسي، حتى بعد إنتهاء الإضطرابات الإقليمية.

رابعاً، تظهر أسواق رأس المال في الشرق الأوسط مؤشرات واضحة تجاه التخلي عن تحفظاتها، بينما تقدم في الوقت ذاته تقييمات وتصنيفات ذات قدرات تنافسية عالية. إن المنطقة ذات تصنيف ائتماني بخلاف العديد من الدول في عالم الأسواق الناشئة. إن أسواق الأسهم، التي باتت صغيرة، تعتبر منخفضة التكلفة مقارنة بالأسواق الناشئة، وهناك فرص حقيقية لتحقيق مكاسب من الأوراق المالية ذات الدخل الثابت.

وهكذا، في حين أننا نلمس آثار التقدم الذي تحقق مقارنة بالعام الماضي، من المرجح أن يُنظر إلى العام ٢٠١٠ مستقبلاً على أنه كان مجرد مرحلة أولى من دورة الإنتعاش - مرحلة التحول، التي ستكتسب في العام المقبل مزيداً من الزخم والقوة والصلابة.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

إستراتيجية ٢٠١١

إن رؤية بنك الإمارات دبي الوطني هي أن نكون المؤسسة المصرفية المعروفة عالمياً في تقديم خدمات مالية متميزة إنطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط. بعد إستكمال نشر الهوية المؤسسية الجديدة لبنك الإمارات دبي الوطني في الربع الأول من العام ٢٠١٠، تمكن البنك بنجاح من إرساء علامة تجارية قوية خلال العام، والتي تعتبر بالفعل إحدى العلامات التجارية الرائدة في المنطقة. سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني خلال العام ٢٠١١ تطوير علامته التجارية وتوسيع نطاق إنجازاته المتميزة في دولة الإمارات العربية المتحدة للإستثمار في المزيد من الفرص المحلية والإقليمية.

ستبقى إستراتيجية البنك مرتكزة إلى القواعد الأربعة الرئيسية التالية:

- الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وتوزيع رأس المال
- رفع مستوى الربحية
- تطوير الأنظمة
- إستثمارات موزونة في برامج النمو

إن الإعداد الأمثل للميزانية العمومية سيظل من أهم أولويات بنك الإمارات دبي الوطني. بعد أن حققنا تحسناً ملفتاً في نسبة القروض إلى الودائع خلال العام ٢٠١٠، سيبقى التركيز على تنويع مصادر تمويل العملاء، وتخفيض تكلفة التمويل وتوفير مصادر تمويل طويلة الأجل. بالإضافة إلى ذلك، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني مراجعة أنشطته غير الأساسية لتقييم الفرص المحتملة لخلق قيمة مضافة وضمان الإستخدام الكفء لرأس المال.

لرفع مستوى الربحية، سيركز بنك الإمارات دبي الوطني على زيادة إيرادات العملاء عبر تطوير البيع المتقاطع القائم على التخطيط الرئيسي لإدارة خدمات العملاء والشركات من جهة الخدمات المصرفية الشخصية. كما سيركز بنك الإمارات دبي الوطني على مراجعة وتطوير المقترحات الخاصة بكافة قطاعات خدمة العملاء، مثل الأعمال المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية المتميزة والأعمال المصرفية الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية للأفراد. بالإضافة لذلك، يبحث بنك الإمارات دبي الوطني عن الفرص التي تتيح له أقصى إستفادة من وضع التكلفة لديه داخلياً ومن خلال التعهيد.

إفتتح بنك الإمارات دبي الوطني أول فرع له في منطقة آسيا المحيط الهادئ في سنغافورة.

وفي حين تم توجيه الكثير من الإهتمام لتطوير وظيفة إدارة المخاطر خلال العامين الماضيين، فقد تم توسيع نطاق تطوير هذا النظام. بالنظر إلى النمو المنشود للأعمال، فإن تحسين وظائف الدعم الرئيسية، مثل الموارد البشرية والتمويل وتقوية بنية تقنية المعلومات ونظام العمليات سيكون حاسماً لنجاح البنك.

إن بنك الإمارات دبي الوطني اليوم مستعد لمواصلة الإستثمار في فرص النمو المستقبلية. ويشمل ذلك التوسع الإقليمي والجغرافي إلى أسواق قليلة الإختراق مثل إمارة أبوظبي والإمارات الشمالية، وتعزيز المكانة العالمية الحالية للبنك في دول مثل المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة وسنغافورة والوصول إلى قطاعات لا تحظى بالقدر الكافي من الخدمات أو قطاعات سريعة النمو مثل الأعمال المصرفية الخاصة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتمويل الإسلامي.

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

بالرغم من إستمرار التحديات التي تواجه بيئة الأعمال خلال عام ٢٠١٠، فقد إستطاع بنك الإمارات دبي الوطني تحقيق أداء مالي قوي. وخلال هذا العام تمكن البنك من إحراز نجاح متميز من خلال تعزيز مكانته للإستفادة من فرص النمو المقبلة متمثلة في زيادة حجم التمويل والسيولة، ودعم رأس المال، وتطوير قدرات إدارة المخاطر ورفع مستوى كفاءة التشغيل. كما واصلت المجموعة أيضا الإستثمار في مجالات النمو على نحو إنتقائي، مثل الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة وتوسيع نطاق عملياتنا في دولة الإمارات العربية المتحدة وعلى المستوى الإقليمي والذي من المتوقع أن يعود علينا بمزيد من الفائدة في عام ٢٠١١.

إنخفض إجمالي الإيرادات لعام ٢٠١٠ بنسبة ١٠٪ ليصل إلى ٩,٧٢١ مليار درهم مقارنة بمبلغ ١٠,٧٩٤ مليار درهم في عام ٢٠٠٩. ، إنخفض إجمالي الإيرادات في الربع الرابع من عام ٢٠١٠ بنسبة ٩٪ ليصل إلى ٢,٢٦٢ مليار درهم مقارنة بمبلغ ٢,٤٩٦ مليار درهم في الربع الرابع من عام ٢٠٠٩.

بلغ صافي إيرادات الفائدة للعام بأكمله ٦,٧٩٥ مليار درهم، و١,٦٢٠ مليار درهم للربع الرابع من عام ٢٠١٠، بإنخفاض قدره ٨٪ و ١٦٪ على التوالي مقارنة بنفس الفترات من عام ٢٠٠٩، بسبب تراجع محفظة القروض بواقع ٨٪ وإنخفاض صافي هامش الفائدة في عام ٢٠١٠ إلى ٢,٥٢٪ بعد أن كان ٢,٨١٪ في عام ٢٠٠٩. وجاء إنخفاض هامش الربح نتيجة لتقلص الهوامش الناتجة عن التمويل بين البنوك وزيادة تكاليف التمويل من الودائع والتأثير المختلط الناتج عن التحسن في أشكال التمويل والذي تمت موازنته جزئياً بالهوامش المتزايدة للأصول لكل من الأعمال المصرفية للشركات والأفراد.

إستضاف بنك الإمارات دبي الوطني مسابقة خيرية للجولف خلال "بطولة أوميجا دبي الدولية لجولف المحترفات ٢٠١٠" دعماً لحملة دبي العطاء.

وسجل الدخل من غير الفائدة إنخفاضاً بنسبة ١٣٪ من عام إلى عام ليصل إلى ٢,٩٢٦ مليار درهم في عام ٢٠١٠. ويعود ذلك التراجع إلى الإنخفاض في قيمة الدخل الناتج عن الإستثمارات وتخفيض الرسوم المتعلقة بأعمال التمويل التجاري والوساطة وإدارة الأصول.

بلغت التكاليف ٣,٠٥٣ مليار درهم في عام ٢٠١٠، بتحسن بنسبة ١٤٪ مقارنة بمستويات عام ٢٠٠٩، في حين ارتفعت التكاليف في الربع الرابع من عام ٢٠١٠ بنسبة ١٣ ٪ لتصل إلى ٧٥٨ مليون درهم من ٨٧٦ مليون درهم في الربع الرابع من عام ٢٠٠٩. وتحسنت نسبة التكاليف إلى الإيرادات في عام ٢٠١٠ إلى ٣١,٤٪ مقارنة بنسبة ٣٢,٩٪ في عام ٢٠٠٩، وقد تحقق هذا من خلال الإدارة النشطة للتكاليف وتنفيذ عمليات توحيد الأعمال مع الإستمرار في الإستثمار الضخم الذي يقوم به البنك في مجال تقنية المعلومات والأنظمة الأساسية وأدوات الحوكمة والرقابة.

قام بنك الإمارات دبي الوطني بتوقيع إتفاقية مع ميدان لشراء ثلاثة مبان تجارية في مشروع ميدان ميتروبوليس.

إستمر بنك الإمارات دبي الوطني في الإدارة النشطة للجودة الائتمانية والقروض مخفضة القيمة لمحافظ الأعمال المصرفية للشركات والأفراد والتمويل الإسلامي والتي شهدت زيادة في القروض غير المنتجة ضمن المستويات المتوقعة مسبقاً. وخلال عام ٢٠١٠، تم الوفاء التام بمتطلبات وضع مخصص محدد لقروض شركة دبي العالمية وتم شمل قروض البنك لهذه الشركة ضمن القروض مخفضة القيمة.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مراجعة الأداء

تراجع مخصص إنخفاض القيمة على الأصول المالية في عام ٢٠١٠ بنسبة ٤٪ ليصل إلى ٣,١٩٠ مليار درهم مقارنة بـ ٣,٣١٩ مليار درهم في الفترة المقابلة لها من عام ٢٠٠٩. ويعود ذلك إلى زيادة متوقعة في مخصصات معينة لإنخفاض القيمة في محافظ الأعمال المصرفية للشركات، والتي تمت موازنتها جزئياً من خلال الإعلان عن إضافة مبالغ جديدة لمخصصات إنخفاض قيمة المحافظ. ومع ذلك، أضاف البنك مبلغ ٣٣٥ مليون درهم إلى مخصصات إنخفاض القيمة خلال عام ٢٠١٠، ليبلغ إجمالي تلك المخصصات ٢,٢ مليار درهم، أو ١,٤٪ من الأصول غير المصنفة موزونة المخاطر الإئتمانية.

خلال عام ٢٠١٠، بلغت إستثمارات البنك في الشركات الزميلة إستثماراً سلبياً مقداره ١,٠٢٤ مليار درهم مقارنة بإستثمار سلبي مقداره ٤٧٧ مليون درهم خلال عام ٢٠٠٩، ويعود ذلك بشكل أساسي إلى حصة المجموعة في الخسائر المقدرة التي تكبدتها شركة الإتحاد العقارية خلال العام، بالإضافة إلى الإنخفاض في قيمة إستثمارات البنك في هذه الشركة بمبلغ ٣٦٠ مليون درهم.

وصل صافي الأرباح للمجموعة في عام ٢٠١٠ إلى ٢,٣٣٩ مليار درهم بإنخفاض قدره ٣٠٪ عن ما تحقق في عام ٢٠٠٩ والذي بلغ ٣,٣٤٣ مليار درهم. سيقدم مجلس إدارة البنك توصياته إلى المساهمين في الجمعية العمومية بتوزيع أرباح أسهم نقدية بنسبة ٢٠٪ للسنة المالية ٢٠١٠.

بلغت قروض العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ (بما في ذلك التمويل الإسلامي) ١٩٧,١ مليار درهم، بتراجع بنسبة ٨٪ منذ نهاية عام ٢٠٠٩. ووصلت ودائع العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ إلى ٢٠٠ مليار درهم بزيادة ١٠٪ عن ودائع العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩. إستمرت قوة نسبة كفاية إجمالي رأس مال البنك ووصلت إلى ٢٠,١٪ من ١٨,٧٪ بنهاية عام ٢٠٠٩، وتحسنت نسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال أيضا من ١١,٩ ٪ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠٠٩ إلى ١٢,٨٪ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ . وتعود هذه الزيادة في رأس المال بشكل أساسي إلى الإستمرار في الإحتفاظ بالأرباح المحققة خلال الفترة وتقليص الأصول موزونة المخاطر بنسبة ٣٪.

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني برنامج "يوم العملاء".

على الرغم من إستمرار الركود الإقتصادي نسبياً خلال عام ٢٠١٠، شهدت دولة الإمارات العربية المتحدة خلال العام مؤشرات مبكرة على الإستقرار وزيادة الأنشطة الإقتصادية والثقة والإقبال على أعمال الإئتمان. ويحافظ بنك الإمارات دبي الوطني على موقفه المتفائل بشأن إستمرار التحسن المتوقع في الظروف الإقتصادية سواء على المستويين العالمي أو الإقليمي. وتظهر في القطاع المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة حالياً إشارات للخروج من عمليات تخفيض الديون التي بدأت في نهاية عام ٢٠٠٨.

وسيواصل بنك الإمارات دبي الوطني تركيز جهوده الإستراتيجية خلال عام ٢٠١١ على الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وتحسين الربحية وتطوير إدارة المخاطر، وفي الوقت ذاته سيستمر البنك في الإستثمار في فرص إنتقائية من أجل تحقيق النمو علماً بأن البنك في وضع جيد يسمح له بالإستفادة من التحسن المنتظر للظروف الإقتصادية.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية للشركات

حقّقت الأعمال المصرفية للشركات أداءً قوياً في عام ٢٠١٠ مما يعكس تميزها ومكانتها الرائدة في هذا القطاع. وفي عام ٢٠١٠ بلغ الدخل الإجمالي لإدارة الأعمال المصرفية للشركات ٤,٤٠٠ مليار درهم وذلك نتيجة للسياسة النشطة لإعادة تسعير القروض وإستمرار التركيز على الأعمال المنتجة للرسوم.

وإستمرت إدارة الأعمال المصرفية للشركات في التركيز على السيولة من خلال بذل الجهود الحثيثة وطرح المنتجات والبرامج الجديدة، مما أدى إلى نمو قوي للودائع بلغ ١٣٪ خلال عام ٢٠١٠ ليصل إلى ٩٤,٢ مليار درهم. وتراجعت أعمال السلف النقدية بواقع ٧٪ منذ نهاية عام ٢٠٠٩ لتصل إلى ١٦١,١ مليار درهم.

وقامت إدارة الأعمال المصرفية للشركات خلال عام ٢٠١٠ بتطوير مجموعة منتجاتها من خلال الودائع المهيكلة والتمويل المهيكل والقروض المشتركة ومجموعة من منتجات المعاملات المصرفية وذلك لتعزيز العلاقات مع العملاء. وقد لعب قسم المعاملات المصرفية دوراً رئيسياً في إيجاد مصادر جديدة للدخل من خلال المنتجات والخدمات غير النقدية والخالية من المخاطر مما يعزز المكانة الرائدة للإدارة ويدعم موظفي علاقات العملاء في توطيد علاقاتهم مع عملائهم.

وإستمر تحقيق الكفاءة في الأعمال في عام ٢٠١٠ من خلال توحيد الأنظمة والعمليات والمستندات المصرفية بهدف تحسين مستويات الخدمة وترشيد النفقات. وأدت مبادرات الأعمال المصرفية عبر الإنترنت إلى تعزيز الفاعلية ومن المنتظر زيادة عدد العملاء الذين سينتقلون من إجراء المعاملات المصرفية من خلال فروع البنك إلى قنوات أخرى بديلة مثل "سمارت بيزنس" و"تريد اون لاين".

خلال العام ٢٠١٠، قامت إدارة الأعمال المصرفية للشركات بدور المستشار المالي لتنظيم وإنجاز صفقة تصل قيمتها إلى ١,١ مليار دولار ضمن عملية إعادة تمويل بورصة دبي. إضافة لذلك، حققت الإدارة نجاحاً في جمع ٤١٠ ملايين دولار كقرض متعدد العملات لمدة ٥ سنوات يتمحور حول محفظتها من القروض المشتركة للشركات الإقليمية وبهامش تنافسي للغاية. تم الإكتتاب في القرض بالكامل من قبل جي بي مورغان، والذي يعد الأول من نوعه من حيث هيكلته الفريدة.

وبفضل إمتلاكها لحصة ضخمة في السوق تعادل تقريباً خمس أصول الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة، أصبحت إدارة الأعمال المصرفية للشركات اليوم في وضع يؤهلها للإستفادة من أفضل الفرص الإقتصادية مستقبلاً.

رعى بنك الإمارات دبي الوطني يوم سباق دبي الدولي للخيول العربية الأصيلة على مضمار نيوبري في المملكة المتحدة.

إفتتح بنك الإمارات دبي الوطني أول مركز للأعمال المصرفية الخاصة في أبوظبي.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات

كان عام ٢٠١٠ إيجابياً لقطاع الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات حيث حقق نمواً في الأعمال وقاعدة العملاء على الرغم من التحديات الإقتصادية الحالية.

إنخفض حجم إيرادات هذه الأعمال بنسبة ٢ ٪ في عام ٢٠١٠ إلى ٣,٣٢٢ مليار درهم من ٣,٣٨٧ مليار درهم لنفس الفترة من عام ٢٠٠٩، ويعود السبب الأساسي في هذا إلى إنخفاض بنسبة ٨٪ في صافي دخل الفائدة. ولكن من جهة أخرى إرتفع دخل الرسوم بنسبة ١٩٪ ليصل إلى ٩٤٠ مليون درهم في عام ٢٠١٠ مدعماً بالنمو القوي في عائدات صرافة العملات، وطرح منتجات التأمين المصرفية الجديدة والزخم الذي شهدته أعمال الخدمات المصرفية الخاصة. وخلال العام، إستمرت الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات في التركيز على تقليص النفقات وتعزيز الإنتاجية من خلال قيامها بتقديم العديد من المبادرات التي تركز على تحسين كفاءة العمليات وخدمة العملاء ونتيجة لذلك، حققت الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات تراجعاً في تكاليف التشغيل بنسبة ٩٪ مقارنة بالعام ٢٠٠٩، وتحسنت نسبة التكاليف إلى الإيرادات بمقدار ٢,٥٪ لتكون بذلك ضمن المعايير الرائدة في دول مجلس التعاون الخليجي. وإستمرت الإدارة الحصيفة للجودة الإئتمانية كما شهدت أعمال قروض الأفراد إستقراراً كبيراً في الديون المتأخرة خلال العام.

وقع بنك الإمارات دبي الوطني إتفاقية شراكة مع الفردان للصرافة لتوفير حلول تحويل الأموال والرواتب.

وساهم تركيز الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات المستمر على نمو الودائع خلال عام ٢٠١٠ في تحقيق نمو بنسبة ١١٪ في ودائع العملاء منذ نهاية عام ٢٠٠٩ ليصل إلى ٦٦,١ مليار درهم. وفي الوقت ذاته، إستمرت الإدارة المتحفظة على القروض الجديدة.

الأعمال المصرفية للأفراد

حقق قطاع الأعمال المصرفية للأفراد إيرادات كبيرة بلغت ٢,٩ مليار درهم على خلفية إستمرار الأوضاع الإقتصادية الصعبة. وفي حين تراجع صافي إيرادات الفوائد للقطاع ذاته نتيجة إنخفاض أرصدة القروض، حقق دخل الرسوم نمواً قوياً مدعماً بعائدات الصرف الأجنبي. حصل البنك على جائزة "أفضل بنك لتعاملات الصرف الأجنبي" من مجلة جلوبال فاينانس في عام ٢٠١٠. إرتفع دخل الرسوم نتيجة تقديم منتجات تأمين مصرفية جديدة مصممة للعملاء المرموقين والشركات الصغيرة والمتوسطة.

تمكنت محفظة أدوات الدين من الحفاظ على وضعها خلال العام ٢٠١٠، بينما واصلت أداء دورها كمصدر دعم لأعمال الخدمات المصرفية الخاصة. كان هذا مسنداً بطرح عدد من المنتجات المبتكرة مثل الودائع الثابتة والإيرادات المنتظمة وبرامج الإدخار الذكية التي وفرت للعملاء قيمة مضافة وطرق تعامل ملائمة. نتيجة لذلك، واصلت تكلفة الأموال إنخفاضها خلال العام إستناداً إلى إدارة التسعير الفعالة لتسعير الودائع عند تجديدها. شهدت محفظة القروض إستقراراً كبيراً فيما يتعلق بحالات التخلف عن السداد خلال العام، وأدى الحذر المستمر في هذا القطاع إلى إنخفاض متوسط أرصدة القروض.

مراجعة الأداء

في العام ٢٠١٠. ومع ذلك، واصلت الأعمال المصرفية للأفراد تقديم منتجات مبتكرة خلال العام ٢٠١٠ مثل قروض رأس المال التأسيسي والقروض الممنوحة بضمان مكافأة نهاية الخدمة، والتي لاقت إقبالاً كبيراً من جانب عملائنا. إضافة لذلك، تابع البنك تقديم المشورة إلى العملاء للإقتراض بحكمة، وطرح خيار إعادة القرض خلال سبعة أيام والذي كان سارياً على قروض شخصية مختارة. بناءً على ذلك، كان من دواعي سرور البنك أن فازت منتجات القروض الشخصية لديه بجائزة "أفضل منتج في دولة الإمارات العربية المتحدة" من بانكر ميدل إيست. وأخيراً، تم خلال العام إنجاز أول معاملة توريق قروض سيارات بقيمة مليار درهم تقريباً لتوفير تسهيلات تمويل متوسط الأجل للمجموعة تبلغ نحو ٩٠٠ مليون درهم بأسعار تنافسية.

إزداد توسع شبكة فروع بنك الإمارات دبي الوطني وهي الأكثر إنتشاراً في الدولة، بعد إضافة ثلاثة فروع جديدة ليصل مجموعها إلى ١٠٥ فروع، كما إكتسب البنك المزيد من القدرات الخاصة بالتوزيع من خلال زيادة شبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة له بإضافة ٩٥ جهاز صراف آلي جديد في مختلف أنحاء الإمارات، ليصل عدد أجهزة الصراف الآلي والإيداع الذكي التابعة له إلى أكثر من ٦٢٠ جهازاً.

بعد الإنتهاء من توحيد الأنظمة في أواخر العام الماضي، شهد الربع الأول من العام ٢٠١٠ إنجاز حملة نشر الهوية المؤسسية الجديدة لبنك الإمارات دبي الوطني.

الخدمات المصرفية للأعمال التجارية

كان عام ٢٠١٠ فترة التحول فيما يتعلق بقطاع الخدمات المصرفية للأعمال، حيث تم التركيز على مراجعة إستراتيجيته والتأكد من التنفيذ الفعال لخططه. وشهد العام إطلاق القطاع الرئيسي للشركات الصغيرة والمتوسطة الناشئة، وتقديم حلول تأمين لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال، وتحول جميع العملاء من غير الأفراد إلى نظام الخدمات المصرفية للأعمال.

إحتفل بنك الإمارات دبي الوطني بتخريج المتدربين المواطنين في برنامج التعليم المتسارع.

وخلال العام، برهنت الخدمات المصرفية للأعمال أن تحقيق النتائج الإستثنائية هو أمر ممكن من خلال التركيز الصحيح والإلتزام. حققت الأعمال طفرة هائلة في أدوات الدين، بنمو بأكثر من ٢٥٪. إضافة لذلك، برز تركيز الخدمات المصرفية للأعمال المستمر على دخل الرسوم واضحاً من خلال تحقيق زيادة عن العام ٢٠٠٩ بأكثر من ٣٠٪.

تم إفتتاح أربعة مراكز جديدة للخدمات المصرفية للأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال العام. وهناك خطط مستقبلية لإجراء مزيد من التوسع في دول مجلس التعاون الخليجي خلال العام ٢٠١١، حيث من المقرر إفتتاح مركز جديد في المملكة العربية السعودية خلال الربع الأول.

تتطلع الخدمات المصرفية للأعمال إلى تعزيز مركزها خلال العام ٢٠١١ مع إستمرار التركيز على زيادة حصتها من قاعدة العملاء الحاليين من خلال تقديم منتجات متنوعة ومتطورة.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية الخاصة

كان عام ٢٠١٠ فترة حاسمة للأعمال المصرفية الخاصة، نظراً لما حققه فريق العمل من نجاح في تعزيز مركزه القوي في السوق. تضم الأعمال المصرفية الخاصة حالياً ٦٠ مديراً للعلاقات، ومكتباً إستثمارياً فاعلاً وفريقاً من الخبراء المختصين في جميع المجالات الرئيسية ذات الصلة.

تمحور الإهتمام الرئيسي للأعمال المصرفية الخاصة خلال العام ٢٠١٠ حول تطوير ودعم برنامجها الإستثماري. من بين الخدمات التي تم طرحها خلال العام، الإدارة التقديرية للمحافظ الإستثمارية والتوزيع الإستراتيجي والتكتيكي للأصول والأسواق الناشئة وأبحاث الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وإستشارات أسهم الملكية الخاصة والإستشارات العقارية وإستشارات الصرف الأجنبي. وسّعت الأعمال المصرفية الخاصة أيضاً علاقاتها مع مزودي خدمات الطرف الثالث لتشمل أكثر من ٢,٠٠٠ صندوق مشترك ضمن برنامجها الإستثماري وتلك الصناديق يتم توفيرها عن طريق أكثر من ١٠٠ شركة عالمية لإدارة الأصول. وبهدف تعزيز مستويات الخدمة، نفذ فريق الإستثمار في الأعمال المصرفية الخاصة نظاماً مبتكراً لإدارة بيانات العملاء والأنشطة الإستثمارية، وطوّر أبحاث الصناديق وآلية العناية الواجبة.

بهدف دعم المكانة الدولية الرائدة للأعمال المصرفية الخاصة، قام البنك بإفتتاح مركز الأعمال المصرفية الخاصة في سنغافورة خلال العام، ووسّع نطاق فريق عمل المراكز الأخرى في كل من المملكة العربية السعودية ولندن.

حظي الأداء القوي الذي حققته الأعمال المصرفية الخاصة بتقدير مجلة "يوروموني"، حيث فازت الأعمال المصرفية الخاصة من بنك الإمارات دبي الوطني بجائزة "أفضل بنك خاص في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال العام ٢٠١٠.

إستضاف معالي أحمد حميد الطاير رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي لمجموعة جولدمان ساكس المالية.

مراجعة الأداء

التمويل الإستهلاكي

منذ إفتتاحها في عام ٢٠٠٨، إستمرت الإمارات المالية في تخطي التوقعات. خلال عام ٢٠١٠، وسّعت الإمارات المالية محفظة أصولها بنسبة ١٤٪، وحافظت على إستقرار حالات التخلف عن سداد الإلتزامات الإئتمانية وحققت نمواً في دخل الرسوم. إستمر التمويل الإستهلاكي في تحقيق أداء متفوق في المنافسة في قطاع أعمال القروض، وتمكن من تأسيس قاعدة قوية للتوسع المستقبلي في أنشطة أعمال قروض المركبات. إضافة لذلك، كان هناك عدد من المنتجات المبتكرة التي طرحت خلال العام، مثل القروض مقابل الذهب، التي تعتبر الأولى من نوعها في المنطقة.

وبالتطلع نحو المستقبل، لاتزال الإمارات المالية تواصل تطوير ممارسات إدارة المخاطر لديها لتوسيع نطاق محفظة الإقراض. وهناك طموحات لتحقيق نمو قوي للأعمال من خلال التوسع الإقليمي، مع وجود خطط على المدى القريب لمباشرة العمليات التشغيلية في المملكة العربية السعودية، فضلاً عن متابعة طرح مزيد من المنتجات والحفاظ على قيم الإبتكار والتجديد.

فاز بنك الإمارات دبي الوطني بجائزة "أفضل مشروع لمكاملة الأنظمة" خلال حفل توزيع "جوائز تقنيات القطاع المالي".

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

كان أداء الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول ناجحاً لهذا العام، بالرغم من إستمرار الظروف المعاكسة الناجمة عن تداعيات الأزمة المالية العالمية لعامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩. خلال العام ٢٠١٠، حافظت الشركة على مستوى ملائم من الربحية التي تحققت من خلال الإلتزام الصارم بقواعد مراقبة المصاريف وبالتطوير المستمر لمصادر دخل جديدة إعتماداً على تقديم مزيد من المنتجات إلى العملاء.

ولتطوير نظام توزيع منتجاتها الإستثمارية عالمياً، قامت الشركة بتوقيع المزيد من إتفاقيات التوزيع مع عدد من المؤسسات العالمية وشركات الإستشارات المالية المستقلة. تم أيضاً تأسيس قنوات توزيع في سنغافورة ولندن، وذلك في إطار تنفيذ إستراتيجية توزيع طويلة الأمد والتي قامت الشركة بتحديثها. ومن المتوقع تحقيق منافع هائلة من هذه المبادرات في السنوات المقبلة.

وبالتطلع نحو المستقبل، تخطط الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول لطرح عدة منتجات إستثمارية جديدة في العام ٢٠١١، والإستفادة من البنية الأساسية التي تم إنجازها لتطوير قدرات توزيع الأعمال.

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية الإستثمارية

بعد إعادة تشكيلها وتغيير إسمها السابق وهو بنك دبي الوطني للإستثمار المحدود في يناير من العام ٢٠٠٩، واصلت الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة تعزيز الحوكمة وإستكمال خطط ترشيد تكلفة العمليات التشغيلية خلال العام ٢٠١٠. تعد الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة اليوم شركة تابعة ومملوكة بالكامل لشركة الإمارات للخدمات المالية، ولها نفس أعضاء مجلس الإدارة لأجل مواكبة وتنفيذ إستراتيجيات وخطط المجموعة.

رغم الصعوبات التي شهدتها الأسواق المالية والأعمال لهذا العام من حيث النمو وتوحيد الأعمال، أنجزت إدارة الأعمال المصرفية الإستثمارية بنجاح معاملة لزيادة رأس مال مؤسسة تعليمية رائدة. كما كانت الإدارة أيضاً جزءاً من التحالف المالي الذي تقدم بطلب الحصول على إمتياز لبناء ونقل وتشغيل مجمع المطار في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية. حصل هذا التحالف على موافقة مسبقة من قبل السلطات في المملكة ويعكف حالياً على وضع ميزانية الأعمال التقنية والمالية للمناقصة.

ومن المتوقع أن تقدم مبادرات تمويل البنية التحتية والشراكة بين القطاعين العام والخاص فرصاً ذات مكاسب كبيرة في منطقة مجلس التعاون الخليجي، وتستعد شركة الإمارات للخدمات المالية والإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة للإستفادة من تلك الفرص بتعزيز الكفاءة والمصداقية والقدرات. إن الأسهم ذات الصلة بمشاريع البنية التحتية والديون التي تندرج في إطار المشاريع الإستثمارية المشتركة تستحوذ أيضاً على إهتمام العملاء من المؤسسات وعملاء الخدمات المصرفية الخاصة.

حاز بنك الإمارات دبي الوطني على جائزة "أفضل إستخدام للتكنولوجيا" من "بانكر ميدل إيست".

في العام ٢٠١٠، قدمت الشركة توصياتها إلى مجموعة أعمال محلية رائدة وساعدتها في تحقيق عمليات دمج وإستحواذ حصرية في قطاع الضيافة. وبالمثل، تم تفويضنا من قبل مجموعة أعمال محلية أخرى لإنجاز معاملة إندماجات وإستحواذ في قطاع الأغذية والمشروبات. ويتوقع أن يتم توحيد ودمج الكيانات متوسطة الحجم لتكتسب زخماً في السنوات المقبلة، مما يساهم في توفير تدفق أفضل للأعمال الإستشارية ضمن إدارة الأعمال المصرفية الإستثمارية.

وفي مجال مبادرة التوريق الإقليمية، تلعب إدارة الأعمال المصرفية الإستثمارية دوراً بارزاً في عملية التنظيم، وتبذل جهوداً حثيثة لتلبية أهداف المصدرين المحتملين على أساس حق الرجوع المحدود.

وبالتطلع نحو المستقبل، في العام ٢٠١١، يتوقع أن تؤدي الإستثمارات الهائلة في مشاريع البنية التحتية، فضلاً عن القرارات الناجحة التي يتم إتخاذها بشأن عوامل التوتر الرئيسية في الإقتصادات الإقليمية إلى توفير ظروف سيولة أكثر ملاءمة في الأسواق العامة لدول مجلس التعاون الخليجي. كما إن تحسن معنويات المستثمرين، سواء في قطاعات الأفراد والمؤسسات، يتوقع أن يساهم في تحفيز إنتعاش أسواق الأسهم الخاملة نوعا ما، وفي إعطاء دفعة أخرى لمعاملات سوق رأس مال الدين من حيث توفير أسعار أفضل وتنفيذ عالمي أوسع.

لذا، نحن نعتزم تعزيز الإبتكار والبحث والتوزيع وقدرات صناعة أسواق جديدة على نحو يمكننا من التعامل مع حجم ونوعية وطريقة تنفيذ المعاملات المرتقبة.

مراجعة الأداء

الأسواق العالمية والخزينة

إستمرت إدارة الأسواق العالمية والخزينة في تطوير منتجات لتلبية إحتياجات العملاء، وضمان توفير فرصة الإستفادة من مصادر التمويل البديلة. وتم إنجاز توريق قروض السيارات للمرة الأولى في المنطقة، ليوفر بذلك تسهيلات تمويل طويل الأجل تزيد عن ٢٠٠ مليون دولار أمريكي. كما شملت الإنجازات الأخرى، تأسيس وحدة تداول السلع (الذهب) وتطبيق نظام الصرف الأجنبي الجديد لتقليل مخاطر التسوية.

وخلال هذا العام، إستمر إجمالي إيرادات إدارة الأسواق العالمية والخزينة قوياً، حيث وصل إلى ٧٠١ مليون درهم. يأتي ذلك على خلفية المخاوف من المخاطر السيادية ومخاطر العملة في أوروبا وخارجها.

واصل مكتب إدارة مطلوبات الأصول الحفاظ على مكانته القوية، مما يضمن إستمرار حصول البنك على السيولة المطلوبة حتى في وقت الأزمات. إلى جانب توريق قروض السيارات، أنجز مكتب التمويل العالمي عدداً من معاملات التمويل المتوسط الأجل. وشهد مكتب المبيعات عودة العملاء إلى الأسواق للحصول على منتجات الصرف الأجنبي، كما تابع مكتب التداول أداءه الجيد وتحقيق الأرباح من خلال أسواق الأسهم والصرف الأجنبي وسعر الفائدة. كان من دواعي فخر الأسواق العالمية والخزينة أنها تمكنت من تحسين الخبرة الدولية لدى موظفيها المحليين من خلال برامج التأهيل والتدريب.

حاز بنك الإمارات دبي الوطني على ثلاثة جوائز كبرى في مجال العلاقات مع الستثمرين.

بالتطلع إلى العام ٢٠١١، حددت إدارة الأسواق العالمية والخزينة أنشطة المبيعات والتداول كمجالات رئيسية للنمو. وهناك فرص كبيرة للوصول إلى أسواق أكبر حجماً في أعقاب زيادة المنتجات ذات المزايا المتطورة والتركيز أكثر على مدى ملاءمة المنتج للعملاء. إن تحسن المعنويات في المنطقة والإرتفاع المحتمل في أسعار الفائدة سيوفر إمكانيات تداول جديدة، وفرصاً لتقديم حلول تحوط مبتكرة للعملاء.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مراجعة الأداء

العمليات الدولية

يمتد تواجد بنك الإمارات دبي الوطني إلى المملكة العربية السعودية والمملكة المتحدة وقطر وجيرسي وسنغافورة والهند وإيران. خلال العام ٢٠١٠، قامت جميع الهيئات التنظيمية الدولية بنقل التراخيص السابقة أو منح تراخيص جديدة إلى بنك الإمارات دبي الوطني، وتم إستبدال هويتنا المؤسسية لدى كافة الجهات القضائية خلال شهر فبراير. نتقدم بالشكر إلى جميع تلك الهيئات على تعاونها ومساعدتها لنا في تحقيق هذا الإنتقال السلس.

تمكن البنك، خلال العام، من تحقيق نمو في الأعمال في جميع فروعنا الخارجية. إن تركيز المجموعة على الإعداد الأمثل للميزانية العمومية، أتاح لفروعنا الخارجية المساهمة في جميع الجوانب، بما في ذلك نمو المطلوبات وتحسين الكفاءة التشغيلية.

في المملكة العربية السعودية شهد العام ٢٠١٠ تحقيق تقدم كبير في جميع خطوط الأعمال. تم طرح منتجات جديدة في كل من فرع البنك والأعمال المصرفية الإستثمارية، ويتوقع تحقيق مزيد من النمو والتطوير في جميع خطوط الأعمال خلال العام ٢٠١١، على نحو يتماشى مع حركة النمو الإقتصادي الواعد في المملكة. يبدأ الفرع عامه الثامن من مزاولة عملياته التشغيلية في المملكة في عام ٢٠١١. وبفضل خبرة المجموعة المدعمة بإدارة الأعمال المصرفية الإستثمارية، فإنها في وضع جيد يسمح لها بجذب عروض أعمال ذات خدمات مالية تنافسية.

إفتتح بنك الإمارات دبي الوطني فرع الإمارات المالية الأول في أبوظبي.

وفي قطر، يستمر البنك في التركيز على نشاط الأعمال المصرفية للشركات، وبإختيار قطر لإستضافة تصفيات كأس العالم لكرة القدم في العام ٢٠٢٢، فإن العقد المقبل سيكون بمثابة الفترة الذهبية للقطاع المصرفي في تلك السوق. إستناداً إلى ذلك، يعتزم البنك مراجعة إستراتيجيته وإستكشاف فرص الأعمال الأخرى التي ستنتج عن ذلك، ليس فقط لقطر بل للمنطقة بأسرها.

وفيما يتعلق بفرع البنك في المملكة المتحدة، فقد كان العام الماضي حافلاً بالإنجازات بداية بإستكمال إجراءات الإندماج القانوني، ومن ثم نقل تراخيص الفروع إلى نظام التشغيل الموحد. نتيجة لإستكمال إندماجنا القانوني في شهر فبراير، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك أجنبي في المملكة المتحدة يزاول عملياته في إطار نظام السيولة الجديد الذي تم إدخاله من قبل الهيئات التنظيمية. تشكل لندن مركزاً مهماً للأعمال المصرفية الخاصة، وهي لا تزال محور الإهتمام الإستراتيجي لبنك الإمارات دبي الوطني. يستفيد فرع جيرسي أيضا من الهيكل الإداري المعاد تشكيله ويزاول عملياته بالتوازي مع توجهات فرع لندن. في العام ٢٠١١، سيتم تحويل إطار العمليات التشغيلية في فرعي لندن وجيرسي إلى نظام التشغيل القياسي للمجموعة، وهذا من شأنه تقديم مزيد من الدعم لهما لتحقيق النمو المتوقع لهما.

بتاريخ ٢٠ يوليو ٢٠١٠، قام بنك الإمارات دبي الوطني بإفتتاح فرعه في سنغافورة، وأقام مراسم إفتتاح رسمي في نوفمبر حضره العديد من الشخصيات البارزة. يعتبر البنك منطقة الشرق الأقصى بمثابة الشريك الرئيسي لدفع عجلة النمو في منطقة الشرق الأوسط ودولة الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص. إن مركز المجموعة في كلا المنطقتين يجعلها الشريك الطبيعي المفضل لتحقيق التدفق التجاري وفرص التعاون المتاحة في منطقة الشرق الأقصى من خلال فرعنا بسنغافورة. وإلى جانب الأعمال المصرفية للشركات والتمويل التجاري، يقدم الفرع أيضاً الأعمال المصرفية الخاصة بما يتماشى مع سمعة سنغافورة المتنامية بوصفها مركز الأعمال المصرفية الخاصة الرائد عالمياً. وفي العام ٢٠١١، سيبدأ البنك بالإستثمار في هذه البنية التحتية ويتوقع أن تحقق الأعمال نمواً ملفتاً على مدى السنوات القليلة القادمة.

مراجعة الأداء

تقنية المعلومات والعمليات

بحصول مشروع مركز المعلومات بالبرشاء على جائزة "أفضل تنفيذ لتقنية الأعمال المصرفية والتمويل" من "آرابيان كمبيوتر نيوز"، تكون "إدارة تقنية المعلومات والعمليات" في طريقها لتحقيق هدفها وهو توحيد مراكز المعلومات المتبقية وإنجاز المزيد من التخفيض في التكاليف.

ولمواكبة المعايير الدولية لحوكمة تقنية المعلومات، إستمر تطبيق وسائل رقابة تقنية المعلومات وما يتعلق بها، مما نتج عنه إرتفاع مستوى كفاءة العمليات بشكل كبير بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لذلك على مشاريع تطوير التطبيقات.

تلقت مجموعة تقنية المعلومات شهادة (ايزو ٢٠٠١:٢٠٠٨) للجودة من "بي إس آي"، وهي بمثابة شهادة تقدير لها نظير سعيها المستمر لتحقيق الجودة في خدمات التقنية التي تقدمها.

وطرحت تقنية المعلومات والعمليات أيضاً في عام ٢٠١٠ خدمة البيانات التكميلية غير المهيكلة، وهي إبتكار يتيح تسهيلات الإتصالات التفاعلية السريعة بين مشتركي إتصالات والبنك، مما يمكّن العملاء من الدخول إلى حساباتهم البنكية على مدار اليوم وطوال الأسبوع عن طريق أي جهاز "جي اس إم" وفي أي مكان في العالم.

وخلال العام ٢٠١٠، تم تركيز التطبيقات على تحسين الأعمال وإدارة المخاطر مع تحقيق إنجازات رئيسية تتضمن وضع نظام تأمين لمحفظة قروض الأفراد "فين وان"، وتنفيذ تطبيقات عرض الدفع في مجال إستخدامها، وتطبيق المخاطر التشغيلية لتحديد ومراقبة حالات المخاطر، وشهادات نظام الوساطة عبر الإنترنت المتوافقة مع المتطلبات التنظيمية.

وقد واصلت أنشطة العمليات التركيز على زيادة الكفاءة والإنتاجية في مجال المعاملات المصرفية، وحصلت تقنية المعلومات والعمليات على جائزة "الأفضل في فئة المتميزين" في هذا المجال من جي بي مورغان ودويتشه بنك.

إستضاف بنك الإمارات دبي الوطني الإعلاميين على مائدة السحور في شهر رمضان المبارك.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مراجعة الأداء

الموارد البشرية

تفاعلاً مع التحديات المستمرة في بيئة الأعمال، كان من الأولويات الإستراتيجية لإدارة الموارد البشرية في عام ٢٠١٠، مساعدة قسم قيادة الأعمال في تعزيز مستويات أداء الموظفين، وإنتمائهم مع مراعاة الكفاءة في المصاريف. وحتى في ظل التحديات الصعبة، إستمر الإستثمار في تطوير المواهب والقدرات القيادية ضرورة أساسية، نظراً لأهميتها الإستراتيجية في نجاح الأعمال.

ولا يزال التوطين ذا أولوية هامة بالنسبة للبنك، حيث بلغ عدد المواطنين المتدربين ٥٦٥ موظفاً تم تعيينهم في عام ٢٠١٠. ويعتبر بنك الإمارات دبي الوطني أكبر مؤسسة موظفة للمواطنين في القطاع المصرفي لدولة الإمارت العربية المتحدة، حيث وصل عددهم إلى أكثر من ١٧٠٠ موظف مواطن يعملون في البنك. وتعد برامج التدريب التي يقدمها البنك عاملاً رئيسياً في جذب وتدريب المواطنين الموهوبين وتوظيفهم في البنك.

إن التغيير في رؤية إدارة الموارد البشرية لأن تكون أفضل مزود خدمة في فئتها، ابتدأ في عام ٢٠٠٩، وإزداد في عام ٢٠١٠. حيث تم إعادة هيكلة البنك والإجراءات من أجل خلق حلول وخدمات للموارد البشرية مبنية على الخدمة المتميزة. وعلى الرغم من عملية إعادة الهيكلة، فإن إدارة الموارد البشرية إستطاعت خلال عام ٢٠١٠ تطوير الخدمات بشكل كبير مع المحافظة على مستوى منخفض من المصاريف وذلك نتيجة لمبادرات التغيير.

إفتتح بنك الإمارات دبي الوطني أول مركز للخدمات المصرفية للأعمال في أبوظبي.

تم تكريم بنك الإمارات دبي الوطني من قبل شرطة دبي تقديراً لجهود البنك في دعم أنشطة شرطة دبي.

مراجعة الأداء

نتورك إنترناشيونال

في عام ٢٠١٠، بلغ دخل شركة نتورك إنترناشيونال – إحدى الشركات التابعة للمجموعة والرائدة في مجال إصدار وإنجاز معاملات البطاقات، ٣٧٢ مليون درهم والذي يقارب الدخل الذي حققته في العام الماضي والبالغ ٣٧١ مليون درهم. وحققت إيرادات إنجاز معاملات البطاقات زيادة بنسبة ٨٪، بينما إرتفع حجم إنجاز معاملات الدفع الإلكتروني لدى التجار والمؤسسات التجارية بنسبة ١٣٪ عن العام الماضي.

وشهد عام ٢٠١٠ توقيع إتفاقية شراكة بين نتورك إنترناشيونال وتشاينا يونيون باي لتوسيع خدمات بطاقات الدفع للشركة الصينية في أكثر من ٢٠ بلداً في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا وغرب آسيا. كذلك، أطلقت نتورك إنترناشيونال خدمة "إدفع بعملتك" و"إي توب أب" لتطوير تسهيلات البطاقات التي يقدمها التجار لعملائهم وستكون هاتان المبادرتان محور التركيز الرئيسي للشركة خلال عام ٢٠١١، كما قامت الشركة بالتوسع في مجالات خدماتها المتعلقة بإنجاز معاملات البطاقات بإضافة خدمات البطاقات المدفوعة القيمة مسبقاً وبطاقات الهدايا من خلال شراكة تقنية إستراتيجية.

فاز بنك الإمارات دبي الوطني بجائزة "أفضل قرض شخصي" للعام ٢٠١٠ من "بانكر ميدل إيست".

وحافظت شركة نتورك إنترناشيونال كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٠ على موقعها كأكبر مزود لخدمات دفع وإنجاز معاملات بطاقات الإئتمان وبطاقات الخصم في المنطقة بما تقدمه من خدمات لما يزيد عن ١١,٠٠٠ تاجر وإنجاز معاملات بطاقات لـ ٦٠ مصرفاً ومؤسسة مالية في المنطقة.

وخلال شهر ديسمبر من عام ٢٠١٠، وقع بنك الإمارات دبي الوطني، المساهم الحالي في الشركة، إتفاقية شراكة إستراتيجية مع شركة أبراج كابيتال – أكبر مجموعة لأسهم الملكية الخاصة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا، لتعزيز النمو القوي لنتورك إنترناشيونال وزيادة التوسع الجغرافي لأنظمة الدفع الخاصة بالشركة الرائدة في السوق، وبموجب بنود هذه الإتفاقية سوف تمتلك أبراج كابيتال من خلال أبراج فاينانشلز تيكنولوجز هولدنجز ليمتد حصة بنسبة ٤٩ في المائة في شركة نتورك إنترناشيونال مقابل مبلغ يقارب ٢ مليار درهم والذي يتضمن مبلغاً تعتمد قيمته على تحقيق الربح المنشود ومبلغاً يقوم بنك الإمارات دبي الوطني بتمويله كما هو معتاد في مثل هذه المعاملات. وتخضع الإتفاقية إلى شرط الحصول على الموافقات من الجهات التنظيمية المختصة، ومن المتوقع الإنتهاء من إنجاز هذه المعاملة خلال الربع الأول من عام ٢٠١١.

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

مراجعة الأداء

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية

كان العام ٢٠١٠ حافلاً بالصعوبات فيما يتعلق بقطاع الوساطة المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة نتيجة لمستويات السيولة المنخفضة في أسواق الأسهم التي كان لها تأثير ملحوظ على الأداء. بالرغم من تلك الظروف، إستطاعت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية أن تحافظ على مركزها بين الشركات الثلث الأوائل في سوق دبي المالي، وبين الشركات العشر الأوائل في سوق أبوظبي للأوراق المالية. إلى جانب ذلك، قامت الشركة ببدء عملياتها التشغيلية في سوق جديدة هي سوق بورصة دبي للذهب والعملات لتوفير فرص إستثمارية أفضل للمستثمرين. شملت الإنجازات الرئيسية التي تحققت خلال العام إندماج سوق دبي المالي وبورصة ناسداك دبي، مما وفر للمستثمرين بيئة تشغيل ملائمة من خلال سوق واحدة، وفي الوقت ذاته الإستمرار في التعامل مع بورصتين مختلفتين.

خلال عام ٢٠١٠، ركزت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية على منح مزيد من القيمة الإضافية إلى عملائها من خلال الخدمات التي تقدمها لهم حالياً، حيث قامت بتعزيز مزايا الأمان الخاصة بنظام التداول عبر الإنترنت. إضافة لذلك، تعكف الشركة على تعزيز وتوسيع نطاق محفظة منتجاتها وخدماتها التي يتوقع أن تحقق مكاسب على مدى السنوات القادمة.

حاز بنك الإمارات دبي الوطني على جائزة "أفضل مشروع لمركز معلومات" لعام ٢٠١٠ من نتورك ميدل إيست.

وقع بنك الإمارات دبي الوطني مذكرة شراكة مع طيران الإمارات وذلك لتوسيع نطاق شبكات الدفع.

أقام بنك الإمارات دبي الوطني حفله السنوي لموظفيه والذي تخلله زفافاً جماعياً.

إدارة مخاطر المجموعة

إستمرت إدارة مخاطر المجموعة بتطوير إدارة المخاطر وقدرات الإلتزام بالكفاءة. كما صادقت وفوضت لجان مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني التي تشمل لجنة المجلس للمخاطر ولجنة المجلس للإئتمان والإستثمار ولجنة مطلوبات الأصول للمجموعة واللجنة التنفيذية على إرساء وتعزيز قدرات إدارة المخاطر عبر مختلف خطوط الأعمال والعمليات.

حوكمة المخاطر

تلعب إدارة مخاطر مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني دوراً فاعلاً في تحديد جميع المخاطر المهمة ودوافع المخاطر وقياس وإدارة هذه المخاطر في ظل الإقتصاد الكلي المتغير وتقييم ذلك كجزء من الإستراتيجية المستقبلية.

يعتبر المدير العام لإدارة المخاطر مسؤولاً عن جميع المخاطر الكمية وعن تنفيذ سياسات المخاطر كما تتطلبها إستراتيجية المخاطر على مستوى المجموعة. ويقوم المدير العام للمخاطر برفع تقارير عن البيئة العامة للمخاطر إلى لجنة المجلس للمخاطر كل ربع سنة. وتشمل لجنة المجلس للمخاطر أعضاء مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني بالإضافة إلى الحضور من المديرين وهم الرئيس التنفيذي، وكبير المسؤولين الماليين ومدير عام المخاطر. إن لجنة المجلس للإئتمان والإستثمار مخولة بصلاحيات تفويض سلطة الإقراض إلى الإدارة العليا والتي بدورها لديها سلطة تفويض فرعية لإقراض محدد لتسهيل سير الأعمال. تشمل لجنة مطلوبات الأصول للمجموعة الرئيس التنفيذي، ورؤساء إدارات الأعمال، إلى جانب كبير المسؤولين الماليين ومدير عام المخاطر، وهي مسؤولة عن الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وإدارة السيولة بفاعلية.

مخاطر المجموعة

تعتبر إدارة مخاطر المجموعة والتي تتبع مدير عام المخاطر، مسؤولة عن رفع التقارير في مواعيدها وعن الإدارة النشطة للمخاطر وضمان الإلتزام بالشروط التنظيمية وقيادة البنك نحو تطبيق معايير بازل II وIII.

تطوير إستراتيجية رأس المال الإقتصادي والمخاطر

إستمرت المجموعة في عام ٢٠١٠ في تطوير الأطر العامة لقياس رأس المال الإقتصادي وتوصلت إلى إطار متكامل لإختبار الإجهاد والذي يغطي رأس المال والتمويل والأداء المالي. وقد أثبت كلا الإطارين بأنهما أدوات تحليلية مهمة للتخطيط والإدارة.

وقدمت المجموعة كجزء من عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال تقريراً ذا نظرة مستقبلية والذي يعد رائداً للركيزة ٢ إلى المصرف المركزي. بالتوازي مع ذلك قامت المجموعة بدمج رأس المال الإقتصادي كأداة تمكين ودعم القرار.

إدارة مخاطر الإئتمان

مخاطر الإئتمان – الأعمال المصرفية للشركات

كان عام ٢٠١٠ بمثابة إختبار صعب لإستراتيجية وسياسات إدارة مخاطر الإئتمان في البنك. وبإستثناء بعض الأمور المنهجية المعروفة، أظهرت النتائج دليلاً قوياً على متانة ممارسات إدارة مخاطر الإئتمان التي تبنتها المجموعة.

إستمرت التعرضات لمخاطر الإئتمان متنوعة ضمن قطاعات إقتصادية مختلفة، وبقيت ضمن الحد الأقصى التنظيمي والمفروض ذاتياً. بالإضافة إلى الحد الأقصى التنظيمي للإقراض العقاري والذي يعد ٢٠٪ من إجمالي ودائع البنك، تم فرض الحدود القصوى الإئتمانية من قبل البنك لجميع القطاعات الإقتصادية الأخرى ويتم مراقبتها في مقابل ودائع المساهمين وإجمالي أصول الإقراض.

خلال عام ٢٠١٠، قام البنك بزيادة الرقابة على القطاعات مرتفعة مستوى المخاطر، وتم وضع تدابير علاجية مناسبة للحفاظ على جودة المحفظة.

تتم إدارة مخاطر الإئتمان من خلال صياغة سياسات وإجراءات إئتمانية ووضع حدود للأطراف المتقابلة والدول والقطاعات والتي تتم مراجعتها بشكل منتظم وتحديثها وتطبيقها بإستمرار. يقوم مكتب توزيع الأصول بتنويع المخاطر من خلال توزيع مخاطر الإئتمان إلى بنوك أخرى أو أطراف متقابلة.

تتم الموافقة على الإئتمان أو تجديده إعتماداً على الملاءة الإئتمانية للمقترضين بإستخدام معايير تقييم كمية وكيفية كجزء من عملية التصنيف الكلية. يتم الحصول على المستندات والضمانات وفقاً لشروط الموافقة. تتم إعادة تقييم الضمانات على فترات زمنية منتظمة وفقاً للسياسة الإئتمانية لتقييم القيمة العادلة مقابل التعرضات للمخاطر.

تمت مراجعة إطار العائد على رأس المال المعدل وفق المخاطر خلال العام لضمان تحقيق أسعار إئتمان تتماشى مع القدرة على تحمل المخاطر. كما تم تطوير وتنفيذ نمط جديد ضمن نظام تطبيق التسهيلات الإئتمانية للحصول على بيانات الضمانات التي تندرج في إطار العائد على رأس المال المعدل وفق المخاطر.

مخاطر الإئتمان – الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات

أدى تشديد سياسات الإئتمان بعد الأزمة المالية إلى إتباع نهج الإقراض الإنتقائي والمنضبط وضمانات الأصول. إن تخفيض الإئتمان الذي أدى إلى تراجع معدل نمو المحفظة يظهر الآن علامات على الإنتعاش. وظلت إستراتيجية عام ٢٠١٠ مرتكزة إلى توحيد ودعم المحافظ. قامت إدارة إئتمان الأفراد للمجموعة بإجراء مراقبة وثيقة للمحافظ ووضع إستراتيجيات تراعي البيئة الخارجية ومناطق تركيز نمو البنك من حيث إختيار المناطق الجغرافية والقطاعات.

كان عام ٢٠١٠ ناجحاً نظراً لتحقيق مبدأ "بنك واحد برؤية واحدة" الذي شمل تضمين البرامج الإستثمارية لكلا الكيانين المندمجين.
علاوة على ذلك، قام البنك بدمج التطبيقات بكفاءة بالإضافة إلى طرح بطاقات درجات السلوك في عملية التعهدات لدعم أعمال إقراض الأفراد. وهذا ساعد البنك على التمييز بين العملاء ذوي المخاطر المرتفعة وذوي المخاطر المنخفضة وضمان تقديم التسهيلات الإئتمانية وفقاً لإجراءات ضمان فاعلة وشاملة ولمعايير قبول سياسة الإئتمان.

تم إعداد العديد من برامج إدارة البيانات المتبصرة لتمكين إدارة الأعمال المصرفية للمستهلكين وإدارة الثروات من إتخاذ قرارات نشطة لإدارة المخاطر وتقديم عروض مجدية. قام البنك بقياس نمو الأصول مستعيناً بأدوات متطورة وذلك عن طريق الإستفادة من عملائه الحاليين من خلال تحديد المخاطر بشكل أفضل والسعي إلى تقديم الإئتمان وفق قدرات ملائمة لتحمل الخسائر وبما يتناسب مع مستوى التعرض لدى العملاء.

تم أيضاً تحقيق تقدم كبير من حيث إدارة المخاطر بكفاءة عن طريق تحديد أرباب العمل ووضع الإستراتيجيات على أساس إتجاهات إعتمادات الرواتب وأداء المحفظة، فضلاً عن المعلومات الشاملة حول السوق بشأن قائمة أرباب العمل المستهدفة.

فضلاً عن ذلك تم وضع إجراءات مختلفة لإدارة المحفظة وإستراتيجيات للمبيعات إعتماداً على إتجاهات المحفظة لضمان توفير مزيج صحي من القطاعات منخفضة المخاطر للأعمال المصرفية للأفراد.

قام البنك أيضاً بوضع برامج إختبار مختلفة كخطوة ذات نظرة مستقبلية لمشاركة القطاع ونمو الأصول. ولدى البنك نظرة متفائلة نحو عام ٢٠١١ فيما يتعلق بمنتجات الأصول ويخطط البنك إلى التوسع بحذر من خلال إستراتيجيات منافسة.

تطوير أنظمة التصنيف الداخلي

يتم إستبدال إجراءات التعهدات اليدوية في بنك الإمارات دبي الوطني تدريجياً بأنظمة التصنيف الداخلي. كما ساعد تحسين جودة البيانات في عملية إعادة تطوير وتقويم أنظمة التصنيف وبطاقات التقييم، وبالتالي تحسين قدرتها على حساب التوقعات. وخلال العام، تحول التركيز من القيام بتطوير وتنفيذ نظام تصنيف داخلي إلى ضمان إستخدامه على نحو فعال في إدارة توجهات العملاء. إستفادت الأعمال المصرفية للأفراد على وجه الخصوص من إعتماد تنفيذ مختلف التطبيقات وبطاقات التقييم. وبطاقات التقييم هذه لا تستخدم في إختبار سلوك العملاء الجدد وحسب، بل تستخدم أيضاً كأداة فاعلة لإدارة الحد الإئتماني (في الزيادة أو النقصان) وزيادة مبالغ القروض وإستراتيجيات التسويق والبيع المتقاطع.

تم إنجاز تدريب مستقل على تفعيل معايير بازل II خلال العام لتمهيد الطريق نحو تطبيق أنظمة التصنيف الداخلي في الوقت المناسب.

مخصصات إنخفاض قيمة المحفظة

تواصل المجموعة تجنيب مخصصات إنخفاض القيمة المجمعة وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية والبيئة الاقتصادية الصعبة.

ساعدت معايير الإكتتاب الصارمة والتي يجري العمل بها منذ العام ٢٠٠٨ على تحسين جودة الإئتمان لمحافظ الأفراد. نتيجة لذلك، تراجع مطلب مخصصات إنخفاض القيمة المجمعة لمحفظة الأفراد بشكل رئيسي خلال العام.

نظراً لحالة عدم التأكد من الإنتعاش الإقتصادي وآثاره المحتملة على إقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة، إستمر البنك في تجنيب إحتياطيات إضافية لمخصصات إنخفاض القيمة المجمعة لمحافظ الهيئات والمؤسسات. ونحن نتوقع هذا المستوى من المخصصات لتوفير دعم معقول في حال إستمرار تراجع أداء أسواق الإئتمان في العام القادم.

برنامج بازل III/II

كانت قرارات تطبيق معايير بازل محركاً هاماً في السنوات الأخيرة في الطريقة التي تدير بها المجموعة مخاطرها وتستخدمها كمصدر للتفوق التنافسي. تم رصد موارد كبيرة في السنوات الأخيرة لتطوير أدوات جديدة لإدارة المخاطر وترسيخها وتطبيقها في عمليات الأعمال. ومنذ العام ٢٠٠٩ يتم تبني تلك المنهجيات المعتمدة على المخاطر تدريجياً في تغطية الإكتتاب وتسعير العملاء/المنتجات، والتقديرات المتوقعة للخسارة وإدارة رأس المال.

خلال عام ٢٠١٠، حقق البنك نجاحاً في الإستعداد لتطبيق نظام التصنيف الداخلي وفقاً لمعيار بازل I، ويتعاون عن كثب مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتقديم الطلبات والحصول على التراخيص اللازمة. قام البنك بالفعل بتقديم تقارير عن معايير بازل II وIII.

مخاطر السيولة والسوق

تمكنت الإدارة بنجاح من تقليل تقلبات السوق من خلال مجموعة من الإجراءات مثل التنويع الفعال لمصادر التمويل والتجميع المستمر للسيولة في محفظة إدارة مطلوبات الأصول والإبقاء على إتصالات فعالة ومفتوحة مع المساهمين الرئيسيين مثل العملاء وأسواق رأس المال والهيئات التنظيمية.

تم تقليل مخاطر السيولة بشكل عام مقارنة بالأعوام السابقة، وخلال العام ركزت لجنة مطلوبات الأصول على زيادة العائد. تقوم وحدة إدارة الأصول والمطلوبات في إدارة المخاطر بتقديم الدعم والمشورة إلى لجنة مطلوبات الأصول في الوقت المناسب.

لقد عملت إدارة مخاطر السوق عن قرب مع إدارة الأسواق العالمية والخزينة ووحدات الأعمال الأخرى لمراقبة وتقليل مخاطر السوق.
تم تطبيق نماذج المحاكاة التاريخية ومحاكاة مونت كارلو للقيمة المعرضة للمخاطر في الصرف الأجنبي ومشتقات أسعار الفائدة ومكاتب تداول الأسهم والسندات المالية.

وقامت وحدة مخاطر السوق بتطوير وتطبيق نماذج تسعير للمنتجات المهيكلة لأعمال مبيعات الخزينة. سهل هذا التطوير تطبيق الإطار العام للتعرضات للمخاطر المستقبلية للمنتجات المعقدة على أساس مستمر. وتم حالياً إعتماد كلا مجموعتي النماذج – تسعير المنتجات المهيكلة والتعرض للمخاطر المستقبلية.

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 والإلتزام مع ممثلين من جميع خطوط الأعمال ووحدات الدعم الرئيسية والشركات التابعة.

تعد سياسة تجميع وإصدار التقارير عن أحداث المخاطر التشغيلية بمثابة عملية فاعلة يتم إعتمادها منذ العام ٢٠٠٩. إن ممارسة عمل تقييم ذاتي لمراقبة المخاطر قبل طرح أي مبادرة جديدة أو معدلة يدعم وحدات البنك في تحديد وتقييم المخاطر المتضمنة. تم إستحداث سياسة جديدة لتنظيم عملية تعهيد الأنشطة المصرفية لإستكمال المبادرات القائمة لإدارة المخاطر.

فضلا عن ذلك، تواصل إدارة مخاطر المجموعة لعب دور هام في مراجعة العمليات المتعلقة بتوحيد أعمال بنك الإمارات وبنك دبي الوطني وأثبتت نجاحها في تقديم أدوات مراقبة فعالة لتقليل المخاطر. ساعدت عمليات المراجعة المستقلة لأنظمة تقنية المعلومات والتطبيقات الجديدة في عام ٢٠١٠ على تحديد مخاطر أمن تقنية المعلومات قبل تطبيق أي أنظمة جديدة.

إلتزام المجموعة

قامت المجموعة بتعزيز الوعي حول مفهوم الإلتزام والمتابعة وتقارير الأداء والمراقبة خلال عام ٢٠١٠.
كان هناك تركيز متزايد على متابعة ومراقبة العقوبات نتيجة للعديد من أنظمة العقوبات التي تم فرضها على إيران في عام ٢٠١٠.

تم تعزيز برامج التدريب والتوعية في عام ٢٠١٠ من خلال تقديم نظام التدريب على مكافحة غسيل الأموال عبر الكمبيوتر، والذي أشرف عليه مركز التدريب العالمي، وهو شركة التدريب المتخصصة التابعة للبنك. ولمواصلة توفير مزيد من الوعي حول الإلتزام في أوساط أعضاء فريق إدارة وموظفي البنك، قام فريق الإلتزام للمجموعة بإعداد ونشر العدد الأول من نشرة الإلتزام الإخبارية الربع سنوية بعنوان: "خارج الحدود". وتغطي النشرة التشريعات التنظيمية والتطورات المستجدة ذات الصلة بالإلتزام والتي تؤثر على السلطات القضائية في المناطق التي تزاول المجموعة أعمالها لديها.

تمت الموافقة على إثنتين من السياسات الرئيسية في عام ٢٠١٠ لتعزيز مراقبة الإلتزام للمجموعة، وهما برنامج مراقبة الإلتزام وسياسة إنتهاكات الإلتزام. يهدف برنامج مراقبة الإلتزام إلى ضمان توفير نظام مراقبة فاعل وشامل وقوي للمجموعة من أجل تحديد نقاط الضعف وتوضيحها للإدارة لإتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها. يعد برنامج سياسة إنتهاكات الإلتزام بمثابة الموجه للإدارة والموظفين في إطار تنفيذ مسؤولياتهم فيما يتعلق بتحديد وإصدار التقارير عن الإنتهاكات.

تبذل إدارة التزام المجموعة جهوداً متواصلة لتحسين ودعم إطار الإلتزام والمراقبة للمجموعة. خلال عام ٢٠١٠، إعتمدت المجموعة عملية لتحديد النظم الحديثة التي من شأنها تطوير نظم الرقابة، وتعتزم المجموعة تطبيق برنامج مراقبة الإلتزام وتعزيز نظم الرقابة الآلية لديها في عام ٢٠١١.

مجلس الإدارة ولجانه

مجلس الإدارة

يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني ست مرات في السنة ويتكون من ١٠ 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 المُوكلة إلى مجلس الإدارة على أجندة 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.

(أنظر الصفحة رقم ٣ للتعرف على أعضاء مجلس الإدارة).

الحوكمة – أنشطة تقييم أعضاء مجلس الإدارة

قدم بنك الإمارات دبي الوطني مبادرة "تقييم مجلس الإدارة"*، وذلك في إطار برنامجه الشامل للتنمية المهنية وتماشياً مع أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة المؤسسية.

تشمل المبادرة إستطلاع رأي أعضاء مجلس الإدارة وإجراء مقابلات فردية معهم. إن قرار بنك الإمارات دبي الوطني بإشراك الفريق الإداري في عملية التقييم والمقابلات، مكّنه من تحقيق النجاح في تعميم منافع هذه المبادرة في جميع وحدات المؤسسة وتوحيد جهود كل من أعضاء مجلس الإدارة والفريق الإداري معاً. وهذا يجعل بنك الإمارات دبي الوطني الأول في دولة الإمارات العربية المتحدة الذي يقدم مبادرة شاملة لتقييم أعضاء مجلس الإدارة.

تمت إدارة مبادرة "تقييم أعضاء مجلس الإدارة" داخلياً عن طريق مكتب أمين سر الشركة بالتعاون مع إستشاري خارجي مختص في الحوكمة المؤسسية. وهذا سيمكن بنك الإمارات دبي الوطني من متابعة التقدم الذي يتم تحقيقه مع الوقت، بالإضافة إلى إرساء المبادئ الأساسية لتحسين فاعلية مجلس الإدارة في إطار تنظيمي يرتكز إلى قيم بنك الإمارات دبي الوطني. تتيح نتائج مبادرة "تقييم أعضاء مجلس الإدارة" في عام ٢٠١٠ وضع خطة عمل للعام ٢٠١١ وما بعد، بالإضافة إلى وضع المبادئ الأساسية لتحسين فاعلية مجلس الإدارة بإستمرار (بما في ذلك مقارنة بنك الإمارات دبي الوطني مع نظرائه من الرواد الإقليميين والعالميين). كما توضح المبادرة أيضاً الفرص المتاحة لتقديم أداء أفضل يرتقي إلى مستوى طموحات جميع المساهمين والجهات المعنية ببنك الإمارات دبي الوطني في سوق دائمة التغير والحفاظ على المصلحة العامة وتعزيز الكفاءة الإقتصادية.

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

لجنة المجلس للتدقيق

الإسم	المنصب
١) السيد خالد جاسم كلبان	الرئيس
٢) السيد فردان علي فردان الفردان	عضو
٣) سعادة حمد مبارك بوعميم	عضو
٤) السيد حسين حسن ميرزا الصايغ	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) معالي أحمد حميد الطاير	الرئيس
٢) السيد فردان علي فردان الفردان	عضو
٣) سعادة عبد الله أحمد لوتاه	عضو
٤) السيد خالد جاسم كلبان	عضو
٥) سعادة خالد جمعة الماجد	عضو

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

لجنة المجلس للمخاطر

الإسم	المنصب
١) سعادة حمد مبارك بوعميم	الرئيس
٢) السيد حسين حسن ميرزا الصايغ	عضو
٣) سعادة عبد الله سلطان محمد العويس	عضو
٤) السيد 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 للترشيحات والمكافآت

الإسم	المنصب
١) السيد بطي عبيد بطي الملا	الرئيس
٢) سعادة عبد الله أحمد لوتاه	عضو
٣) سعادة عبد الله سلطان محمد العويس	عضو
٤) سعادة خالد جمعة الماجد	عضو

تعتبر مسؤولية 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.

*مبادرة تقييم مجالس الإدارة هي أداة تخص معهد مجالس الإدارة لدول مجلس التعاون.

الخدمات المجتمعية

منذ تأسيسه، تبنى بنك الإمارات دبي الوطني إستراتيجية خاصة بالمسؤولية المجتمعية مما جعله من أكثر المؤسسات المالية نشاطاً في دعم المجتمع. ويؤدي بنك الإمارات دبي الوطني بجدية بالغة هذا الدور، وبما يتجاوز النظرة إليه من الزاوية الخيرية فقط. ولذا، تشارك المجموعة بفعالية في مبادرات رائدة على الصعيدين الداخلي والخارجي.

لقد واصلت المجموعة خلال العام دعم القضايا الأولية، والتي تتضمن، الأعمال الخيرية والتعليم والبيئة والثقافة والفن والقضايا الإجتماعية والرياضة. وهذه المبادرات تشكل القوة الدافعة لأنشطة المسؤولية الإجتماعية المؤسسية في البنك. شملت هذه الأنشطة خلال عام ٢٠١٠ تقديم التبرعات الخيرية ودعم ورعاية مناسبات وحملات توعية وبرامج التدريب وتبادل المعرفة.

إستمرت المجموعة بدعم الأعمال الخيرية وحملات التوعية وبرامج التدريب وتبادل المعلومات. وقام بنك الإمارات دبي الوطني بتقديم الدعم لعدد من الفعاليات الخيرية المحلية والهيئات المحلية الخيرية والتي تعنى بخدمة المجتمع، مثل مركز راشد لعلاج ورعاية الطفولة، ومركز النور لرعاية الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة ومركز دبي للتوحد وجمعية بيت الخير وجمعية الإمارات لإعادة تأهيل المكفوفين. كما تعتبر المجموعة عضواً مؤسساً في مجموعة الإمارات للبيئة. ويعد بنك الإمارات دبي الوطني مساهماً رئيسياً في حملة دبي العطاء.

وقع بنك الإمارات دبي الوطني مذكرة تفاهم مع هيئة تنمية المجتمع في دبي.

واصلت 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 موظفة مفضلة لدى مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. وإستمر بنك الإمارات دبي الوطني في تحديد المهارات والتطوير المهني المحتمل من خلال تصميم تدريب متخصص وتطوير برامج تناسب تطوير مهارات موارده البشرية.

خلال عام ٢٠١٠، عزز برنامج الطموح لتمويل المشاريع الوطنية الناشئة من مكانته الرفيعة. يتولى برنامج الطموح دعم المشاريع الوطنية الناشئة والصغيرة، وقد حقق خلال السنة تقدماً ملحوظاً عبر توسيع نطاق خدماته التمويلية لتشمل جميع إمارات الدولة. قدم البرنامج أكثر من ٤٠ مليون درهم حتى الآن، وساعد على إنشاء أكثر من ١١٨ مشروع جديد يملكها مواطنون في الدولة.

واصل متحف بنك الإمارات دبي الوطني للؤلؤ إستقبال الوفود رفيعة المستوى من شتى أرجاء العالم، إضافة لوفود طلابية من مختلف المؤسسات التعليمية وممن يرغبون في الإطلاع على واحد من أهم جوانب تاريخ وثقافة وتراث دولة الإمارات العربية المتحدة.

إفتتح بنك الإمارات دبي الوطني مشاريع تم تمويلها عن طريق برنامج الطموح لدعم المشاريع الوطنية الناشئة.

أطلق بنك الإمارات دبي الوطني مبادرة لخدمة المجتمع من خلال المتطوعين من موظفيه.

الإدارة

ريك بدنر
الرئيس التنفيذي
بنك الإمارات دبي الوطني

عبد الواحد الفهيم
نائب الرئيس التنفيذي

عبد الله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات
المجموعة

سهيل بن طراف
مدير عام الموارد البشرية

جمال بن غليطه
نائب الرئيس التنفيذي

سليمان المزروعي
مدير عام الاتصال المؤسسي
للمجموعة

جون إلدريج
مدير عام الأسواق العالمية والخزينة

سوريا سوبرامانيان
المسؤول المالي الرئيسي

راجان كاتاربال
مدير عام إدارة المخاطر

سعيد يوسف
أمين سر المجموعة ومدير عام خدمات
الشركات

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

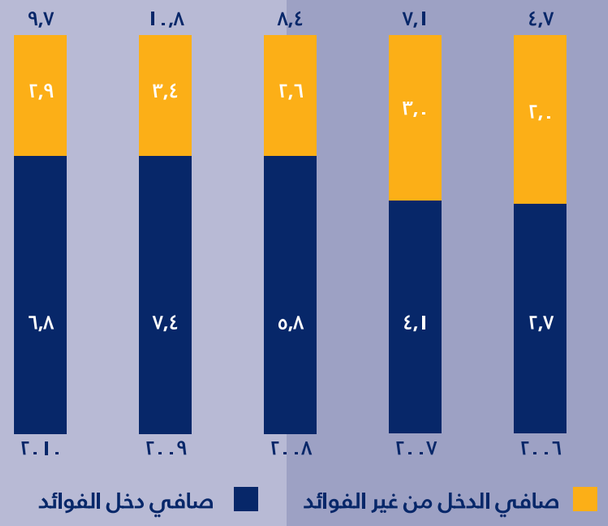
سوريش كومار
الرئيس التنفيذي
الإمارات دبي الوطني كابيتال

نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الماضية

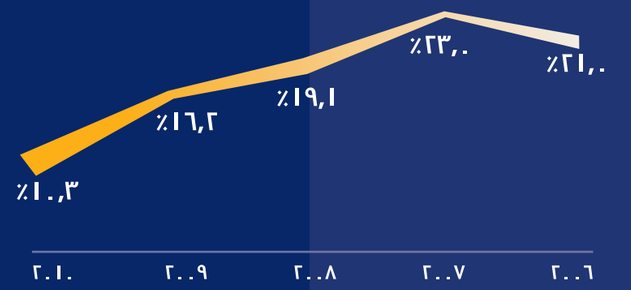
المؤشرات المالية

المؤشرات المالية

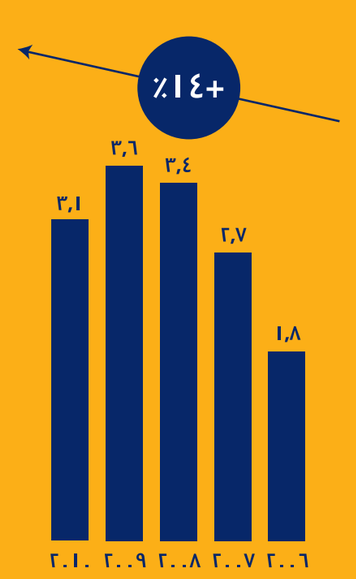
مصادر الدخل التشغيلي (مليار درهم)



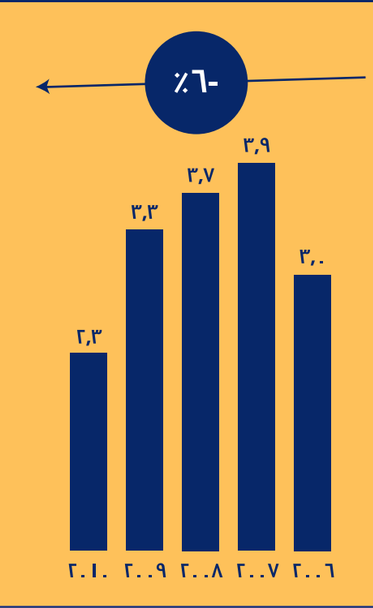
العائد على حقوق المساهمين (%)



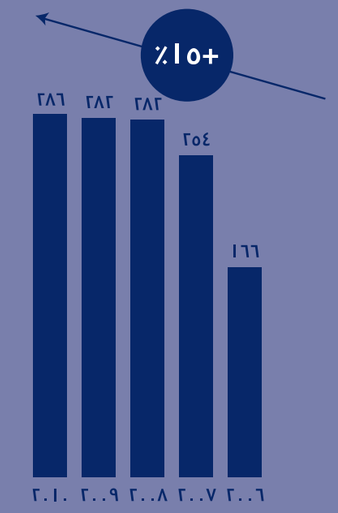
الإيرادات والتكاليف (مليار درهم)



صافي الأرباح (مليار درهم)

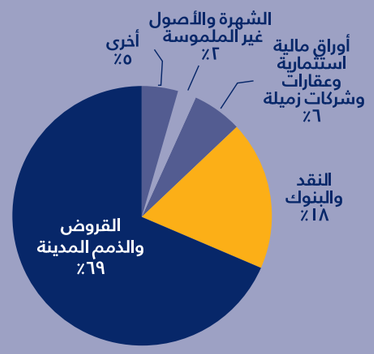


نمو الأرباح والميزانية في السنوات الماضية



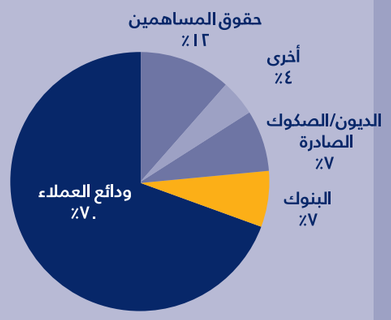
تحليل الميزانية العمومية (%)

الأصول

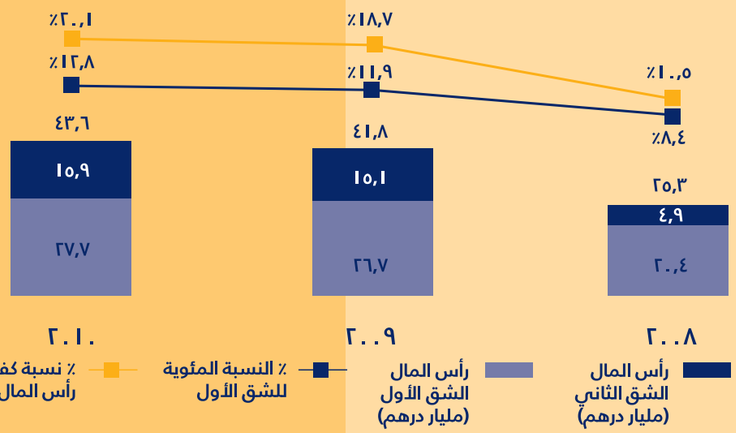


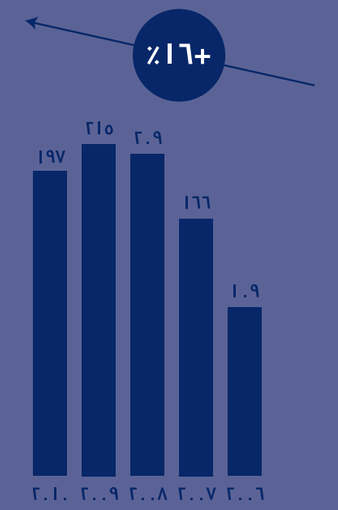
المطلوبات وحقوق المساهمين

١٠٠٪ = ٢٨٦,٢ مليار درهم

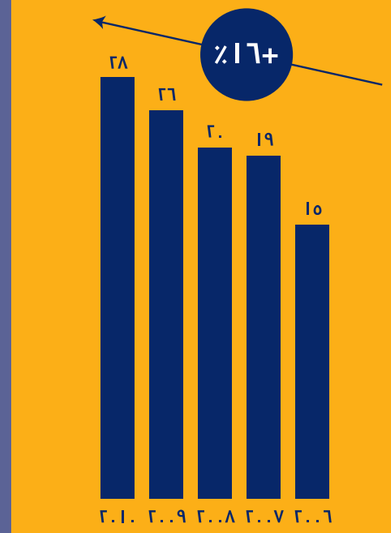


الرسملة تحت بازل II (مليار درهم)

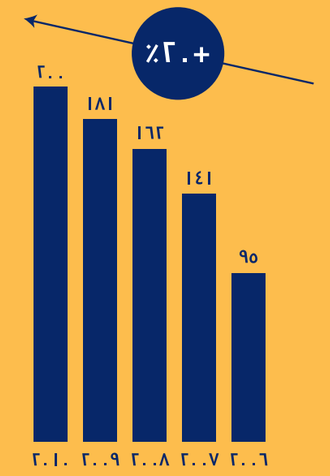




الأصول والقروض (مليار درهم)



الودائع وحقوق المساهمين (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: ٩٧١٤٢٢٥٦٢٥٦+ (عام)
٩٧١٤٦٠٩٤١١٢+ (الإتصال المؤسسي)
٩٧١٤٧٠١٤٤٤٤+ (مبيعات الشركات)
٩٧١٤٧٠١٤٤٢٣+ (أسواق المال)
فاكس: ٩٧١٤٢٢٥٦١٥٦+ (الخزينة – عام)
٩٧١٤٢٢٢٣٠٣١+ (الإتصال المؤسسي)
رمز التداول رويترز: EBIU
إنترنت: www.emiratesnbd.com

وحدات الأعمال المصرفية للشركات

وحدة الأعمال المصرفية للشركات الكبرى تقع في دبي
٩ وحدات للأعمال المصرفية للشركات:
٦ في دبي
١ في أبوظبي
١ في العين
١ في الشارقة

وحدة الأعمال المصرفية في دبي
وحدة إدارة المطلوبات في دبي
وحدة الأعمال المصرفية المتخصصة في دبي للقيام بما يلي:
- وحدة الأعمال المصرفية للمؤسسات المالية والدولية
- أسواق جمع 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

الخدمة المصرفية للأفراد

أبوظبي
فرع أبوظبي الرئيسي
مركز المهيري
دلما مول
شارع إلكترا
هزاع بن زايد
الخالدية
المرور
المصفح
النجدة
قرية البري
النادي السياحي

العين
فرع العين الرئيسي
العين مول
البوادي مول

عجمان
فرع عجمان الرئيسي

دبي
البرشاء
الفهيدي
الإتحاد
الكرامة
آل مكتوم
المرقبات
القاسمية
القيادة
القوز
القصيص
الراس
الراشدية
برج السندس
السوق
التعاون
الطوار
العوير
المزهر
الممزر
سوق الشندغة
أريبيان بلازا
ميدان بني ياس
شارع البنوك
برج العرب
برج برجمان
برج خليفة ريزيدنس
مركز المؤتمرات
ديرة
ديرة سيتي سنتر
مركز دبي للخطوط الجوية
المنطقة الحرة بمطار دبي
محاكم دبي
دبي فيستيفال سيتي
مدينة دبي للإعلام
أكاديمية شرطة دبي
دبي فيستيفال سيتي
مدينة دبي الطبية
مطار دبي الدولي
مول دبي
مرسى دبي
دبي مارينا مول
مدينة دبي للإعلام
دبي آوتليت مول
واحة دبي للسيليكون
أبراج الإمارات
مجمع إعمار للأعمال
طيران الإمارات
مول الإمارات
غالبريا
غرين كوميونيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة
الحمرية
حتا
مول إبن بطوطة
مدينة دبي للإنترنت
المنطقة الحرة بجبل علي
جبل علي
شارع شاطئ جميرا
جميرا
جميرا بيتش ووك
مركز الكرامة للتسوق
المنخول
الميناء السياحي
مردف
المزهر مول
المحيصنة
ند الشبا
عود ميثاء
الرمول
السطوة
شارع الشيخ زايد
البرج
ميدان الإتحاد
المركز التجاري العالمي
أولد تاون
رأس الخور
سوق مدينة جميرا
تايمز سكوير
أم سقيم
وافي سيتي

الفجيرة
فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة
كورنيش رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة
سمنان
المنطقة الصناعية بالشارقة
فرع الشارقة الرئيسي
سيتي سنتر الشارقة
مطار الشارقة الدولي

أم القيوين
أم القيوين

فروع الخدمات المصرفية المتميزة

أبو ظبي
فرع أبوظبي الرئيسي
مركز المهيري
المرور
النجده
الخالدية
المصفح
قرية البري
النادي السياحي

العين
فرع العين الرئيسي

عجمان
فرع عجمان الرئيسي

دبـي
البرشاء
آل مكتوم
القصيص
الراس
السوق
شارع البنوك
برج العرب
برج خليفه ريزيدنس
ديرة
دبي فيستيفال سيتي
مول دبي
مرسى دبي
المكتب الرئيسي لطيران الإمارات
غاليريا
غرين كوميونيتي
المكتب الرئيسي للمجموعة
مول إبن بطوطة
جبل علي
شارع شاطئ جميرا
جميرا بيتش ووك
جميرا
منخول
مردف
المزهر مول
عود ميثاء
السطوة
شارع الشيخ زايد
البرج
أم سقيم
مركز التجارة العالمي

الفجيرة
فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة
كورنيش رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة
سيتي سنتر الشارقة
المنطقة الصناعية بالشارقة
فرع الشارقة الرئيسي

مكاتب الدفع
مكتب الدفع بالمطار (٨ مكاتب)
ميناء راشد (مكتبين)
مكتب الدفع بمبنى ٣ في مطار دبي (مكتبين)

مراكز أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة

أبو ظبي
القوز
الإتحاد
جبل علي
السطوة
الشارقة
سندس

الإمارات المالية

أبو ظبي
السطوة
ديرة

فروع الخدمات المصرفية الخاصة

أبو ظبي
خالدية

دبي
برج العرب
دبي فيستيفال سيتي - فيستيفال تاور
المقر الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني

جيرسي
جزر المضيق الإنكليزي

لندن
فرع لندن

سنغافورة
برج سنغافورة لاند

بنك الإمارات دبي الوطني
Emirates NBD

الفروع والمكاتب التمثيلية

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع الرياض
فرع الماس – شارع الملك فهد
العليا – ص ب ٨١٦٦
الرياض ١١٨٤٢ – المملكة العربية السعودية
هاتف: ٩٦٦١ ٢٠١ ١١١١+
فاكس: ٩٦٦١ ٢٠١ ٢٩٢١+
Email: feedbackksa@emiratesnbd.com
محمد الحجيلان، المدير العام

بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال ذ م م
بناية المنصورية – الطابق الأول
شارع الأمير محمد بن عبد العزيز (التحلية)
ص ب ٣٤١٧٧٧ الرياض ١١٣٣٣ المملكة العربية السعودية
هاتف: ٩٦٦١ ٢٩٩ ٣٩٠٠+
فاكس: ٩٦٦١ ٢٩٩ ٣٩٥٥+
Email: AymanMA@emiratesnbd.com.sa
أيمن العيدان، القائم بأعمال الرئيس التنفيذي

إيران
بنك الإمارات دبي الوطني
المكتب التمثيلي بإيران
الطابق ١١ – بوخارست تاور
زاوية الشارع رقم ٩ – طريق الشهيد أحمد قصير (بوخارست سابقا)
ص ب ١٥١٣٧ – ١٥٩١١ طهران – إيران
هاتف: ٩٨٢١ ٨٨٧٢ ٩٦٧٢+
فاكس: ٩٨٢١ ٨٨٥٥ ٣٨٨٧+
Email: mojdehin@emiratesnbd.com
نوري موجيدهي، ممثل رئيسي

قطر
بنك الإمارات دبي الوطني
برج مركز قطر المالي - الطابق السادس – ٦.٢ الخليج الغربي
ص ب ٢٤٢٩٧
الدوحة – قطر
هاتف : ٩٧٤ (٤) ٤٩٦٧٢٣٨+
٩٧٤ (٤) ٤٩٦٧٢٤١+
فاكس: ٩٧٤ (٤) ٤٩٦٧٢٤٣+
Email: gillesa@emiratesnbd.com
آندريه جيليز، مدير إقليمي

الهند
بنك الإمارات دبي الوطني
المكتب التمثيلي بالهند
٨١٢ ميدوز – الطابق الثامن
مجمع صحار بلازا – شارع سير إم في (طريق آندهيري – كيرلا)
آندهيري (إيست) مومباي ٤٠٠٠٥٩
هاتف: ٩١٢٢ ٦٧٤١ ٤٦٠٠ / ٠١ / ٠٢ / ٠٤+
فاكس: ٩١٢٢ ٦٧٤١ ٤٦٠٣+
Email: sunilgulati@emiratesnbd.com
سونيل جولاتي، ممثل رئيسي

سنغافورة
بنك الإمارات دبي الوطني
المكتب التمثيلي بسنغافورة
٥ رافيلز بليس – رقم ٠٦-٢١
سينجابور لاند تاور
سنغافورة ٠٤٨٦٢٣.
هاتف: ٦٥ ٦٤٣٨ ٧٨٦٨+
فاكس: ٦٥ ٦٤٣٨ ٧٨٧٠+
Email: briansh@emiratesnbd.com
د. برايان شيجار، ممثل رئيسي

المملكة المتحدة
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع لندن
الطابق ٣ – ٢ شارع بازل – نايتسبريدج – لندن SW٣ ١AA
هاتف: ٤٤ (٢٠) ٧٨٣٨ ٢٢٢٢+
فاكس: ٤٤ (٢٠) ٧٥٨١ ٠٥٧٥+
Email: steele-bodgerd@emiratesnbd.com
دونكان ستيل بودجر، رئيس إقليمي للمملكة المتحدة وجيرسي

جزر المضيق الإنجليزي
بنك الإمارات دبي الوطني
فرع جيرسي
ص.ب ٥٨٣، ٤٧-٤٩ شارع لا موت، سانت هيلير جيرسي JE٤ ٨XR
هاتف: ٤٤ (٢٠) ٧٨٣٨ ٢٢٢٢+
فاكس: ٤٤ (٢٠) ٧٥٨١ ٠٥٧٥+
Email: steele-bodgerd@emiratesnbd.com
دونكان ستيل بودجر، رئيس إقليمي للمملكة المتحدة وجيرسي

شركة إئتمان بنك الإمارات دبي الوطني
(جيرسي) المحدودة
بواسطة/ رويال بنك اوف كندا للإئتمان
لاموت تشامبرز، شارع سانت هيلير
جيرسي جزر المضيق الإنكليزي JE١ ١PB , جيرسي
هاتف: ٤٤ ١٥٣ ٤٥٠١ ٠٠٠+
٤٤ ١٥٣ ٤٥٠١ ٥٦٦+
فاكس: ٤٤ ١٥٣ ٤٥٠١ ٩٢٦+
Email: gerard.chinniah @rbc.com
جيرارد تشينايا، مدير

بنك الإمارات دبي الوطني لإدارة الصناديق
(جيرسي) المحدودة، بواسطة/ ستاندرد بنك هاوس
ص.ب ٥٨٣، ٤٧-٤٩ شارع لا موت، سانت هيلير جيرسي JE٤ ٨XR
هاتف: ٤٤١ ٥٣٤ ٨٨١١٨٨+
Email: deonv@emiratesnbd.com
إدارة المحافظ في ستاندرد بنك – جيرسي
ديون فيرنوي، مدير

جمهورية مصر العربية
نتورك بروسيسينغ كومباني
٥٥ شارع القدس الشريف – المهندسين
١٢٤١١ القاهرة – مصر
هاتف: ٢٠٢ ٢٢١ ٣٤٥٥١+
Email: hshawarby@npcegypt.com
حميد الشواربي، الرئيس التنفيذي

الشركات التابعة والزميلة

مصرف الإمارات الإسلامي ش م ع
المكتب الرئيسي – دبي فيستيفال سيتي
برج المكاتب – الطابق ١٣
ص ب ٦٥٦٤ – ديره – دبي
هاتف: ٩٧١ ٤٧٠١ ٥٢١٠+ (عام)
٩٧١ ٤٢٠٩ ٢٢٣٣+ (مسؤولو التداول)
٩٧١ ٤٢١٣ ١٥٦١+ (خدمات الشركات)
فاكس: ٩٧١ ٤٢٢٤ ٠٧٣٧+ (خدمات الشركات)
٩٧١ ٤٢٢٢ ٨٤٣٢+ (العمليات)
٩٧١ ٤٢٢٢ ٧٣٧١+ (الرئيس التنفيذي)
تلكس: ٤٦٠٧٤ MEBNK EM (عام)
E-mail: efayez@emiratesislamicbank.ae
الموقع الالكتروني:
Web: www.emiratesislamicbank.ae
إبراهيم فايز الشامسي، الرئيس التنفيذي

الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة
أبوظبي
أبو هيل
عجمان
العين
شارع الضيافة
القرهود
المطارد
الخالدية
مركز الخليج
المزهر
الرقة
الطوار
بر دبي
الفجيرة
حلوان
جبل علي
فيلا الجميرا
خورفكان
الفرع الرئيسي
مدينة دبي للإعلام
مويلح
ند الحمر
عود ميثاء
القاسمية
رأس الخيمة
الشارقة
كورنيش الشارقة
محكمة الشارقة
شارع الشيخ زايد
منطقة النادي السياحي
أم القيوين
أم سقيم

وحدات الأعمال المصرفية للشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة
دبي
شارع الشيخ زايد
جبل علي
أبوظبي
العين
الشارقة

نتورك إنترناشيونال ذ م م
برج برجمان التجاري، الطابق ١٢
ص. ب ٤٤٨٧, دبي
هاتف: ٩٧١ ٤٣٠٣ ٢٤٣١+ (عام)
فاكس: ٩٧١ ٤٣٠٣ ٢٤٨٠+ (الإدارة)
٩٧١ ٤٣٤٢ ٠٣٩٢+ (مكتب المساعدة)
هاتف مركز الإتصال: ٩٧١ ٤٣١٦ ٠١٨٢ / ٠٣+ (التفويض)
هاتف مركز الإتصال: ٩٧١ ٤٣١٦ ٠٤٠٥+
(مكافحة الإحتيال وإدارة المخاطر)
فاكس مركز الإتصال: ٩٧١ ٤٣٤٣ ٠٤٨١+ (التفويض)
تلكس: ٤٦١٥٠ EBICSD EM
E-mail: nihelpdesk@network.ae
merchanthd@network.ae
www.network.ae
رامكومار شاري، الرئيس التنفيذي

داينرز كلوب (ا ع م) ذ م م
ص ب ٧٧٧ دبي – اع م
هاتف: ٩٧١ ٤٣١٦ ٠٣٥٥+ (عام)
فاكس: ٩٧١ ٤٣٤٣ ٠٤٨١+ (خدمة العملاء)
٩٧١ ٤٣١٦ ٠٠٠٣٥٥+ (التعويضات)
تفويض داينرز كلوب: ٩٧١ ٤ ٣١٦٠١٨٣+
فاكس: ٩٧١ ٤٣٤٣ ٠٤٨١+
بنك الإمارات دبي الوطني
مركز الإتصال : ٠٠٠٠ ٥٤ ٠٦٠٠+
فاكس: ٩٧١ ٦٥٧٧ ٠٧٧٥+
تلكس: ٤٦١٥٠ EBICSD EM
E-mail: hamad.buamim@dubaichamber.ae
سعادة/ حمد مبارك بوعميم،
رئيس مجلس الإدارة

الشركة الوطنية للتأمينات العامة ش م ع
ص ب ١٥٤ دبي – ا ع م
هاتف: ٩٧١ ٤٢٢٢ ٢٧٧٢+
٩٧١ ٤٢٢٢ ٢٣٣٤+
فاكس: ٩٧١ ٤٢٢٨ ٠٦٠١+
E-mail: abdulzahraa@emiratesbank.ae
د. عبد الزهرة عبد الله علي، المدير العام

الإتحاد العقارية ش م ع
ص ب ٢٤٦٤٩ دبي – ا ع م
هاتف: ٩٧١ ٤ ٨٨٥ ١٥٥٥+
فاكس: ٩٧١ ٤ ٨٨٥ ٢٦٦٦+
Email: khalid.aljarwan@up.ae
خالد الجروان، المدير العام

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية ذ م م
مركز دبي التجاري العالمي – الطابق ١١
ص ب ٩٤٠٩,
دبي – ا ع م
هاتف: ٩٧١ ٤٣٣١ ٩١١١+
مركز الإتصال: ٩٧١ ٤٣٠٣ ٢٢٢٢+
فاكس: ٩٧١ ٤٣٣١ ٠٢٤٧+
٩٧١ ٤٣٢٩ ٥٩٣٧+
Email: brokerage@emiratesbank.com
عبدالله الحسني، المدير العام

مركز الإتصال باز للحلول ذ م م
ص ب ٧٧٧ – دبي – ا ع م
هاتف: ٩٧١ ٤٣١٦ ٠١٢٣+
فاكس: ٩٧١ ٦٥٧٧ ٠٧٧٥+
Emil: rameshc@emiratesnbd.com
راميش سي، رئيس مركز الإتصال

الإمارات لتمويل المستهلكين ذ م م
ص ب ٢٩٢٣ دبي ا ع م
هاتف: ٩٧١ ٤٢٠٩ ٢٤٤٦+
فاكس: ٩٧١ ٤٢٣٢ ٩٠٤٢+
Email:vikast@emiratesbank.com
فيكاس ثابار، المدير العام

الإمارات دبي الوطني للعقارات ذ م م
ص ب ١١٢٧٧٧
هاتف: ٩٧١ ٤٧٠١ ٥٣٥٤+
٩٧١ ٤٧٠١ ٥٤٢٢+
فاكس: ٩٧١ ٤٢٣٢ ٩٠٣٩+
Email: kaitooba@emiratesnbd.com
علي راشد الكيتوب، المدير العام

الإمارات دبي الوطني كابيتال المحدودة
ص. ب. ٥٠٦٧١.
مركز دبي المالي العالمي
ذاجيت، الجناح الشرقي، الطابق ٤
دبي، إ.ع.م
هاتف: ٩٧١ ٤٣٠٣ ٢٨٠٠+
فاكس: ٩٧١ ٤٣٢٥ ٤٣٣٢+
Email: sureshk@emiratesnbd.com
سوريش كومار، الرئيس التنفيذي

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

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة
هاتف: ٩٧١ ٤٣٧٠ ٠٠٢٢+
فاكس: ٩٧١ ٤٣٧٠ ٠٠٣٤+
Email: deonv@emiratesnbd.com
ديون فيرنوي، الرئيس التنفيذي

إي تي إف اس ذ م م
ص. ب. ٤٦٠٤٦ دبي – اع م
هاتف: ٩٧١ ٤٢٣٧ ٣٣٤٤+
فاكس: ٩٧١ ٤٢٣٧ ٣٠١٠+
Email: graham.clarke@etfs.ae
جراهام كلارك، المدير العام