



البنك الأكثر ابتكاراً في العالم

التقرير السنوي 2017

سنة استثنائية قوامها الابتكار



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



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



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



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

الرؤية

"أن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمةً
والمعروفة عالمياً انطلاقاً من موقعنا في
الشرق الأوسط"



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني



سعادة خالد جمعة الماجد
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم
نائب رئيس مجلس الإدارة
والعضو المنتدب



بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة



حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة



محمد هادي أحمد الحسيني
عضو مجلس الإدارة



محمد حمد عبيد الشحي
عضو مجلس الإدارة



علي حميد علي العويس
عضو مجلس الإدارة

المحتويات

- كلمة رئيس مجلس الإدارة
- كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب
- كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
- الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية
- المنتجات والخدمات المبتكرة
- التقرير الاقتصادي
- استراتيجية 2018

07 - 20

- مراجعة الأداء
- مراجعة مالية
- الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات
- لمحة عامة
- التوزيع
- الخدمات الرقمية
- الخدمات المصرفية للأفراد
- الخدمات المصرفية المميزة
- الخدمات المصرفية التجارية
- الخدمات المصرفية الخاصة
- إدارة الأصول

21 - 27

- الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات
- الخدمات المصرفية للشركات
- مجموعة المؤسسات المالية (Financial Institutions Group)
- الخدمات المصرفية الاستثمارية
- الخدمات المصرفية للأعمال
- الأسواق العالمية والخزينة
- الوطني الإسلامي

27 - 30

- الإمارات الإسلامي
- بنك الإمارات دبي الوطني مصر
- العمليات الدولية
- تكنولوجيا المعلومات والعمليات
- تنفيذ

30 - 38

- إدارة الموارد البشرية للمجموعة
- إدارة المخاطر للمجموعة
- إدارة الامتثال للمجموعة
- مجلس الإدارة ولجانه

39 - 48

- الإدارة
- المؤشرات المالية
- الجوائز وشهادات التقدير
- فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني
- فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية
- الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج
- الشركات التابعة والزميلة الأخرى

49 - 63

كلمة رئيس مجلس الإدارة

حقق الاقتصاد الإماراتي والقطاع المصرفي على وجه الخصوص أداءً جيداً في العام 2017، وذلك على الرغم من التحديات التي تواجه البيئتين الإقليمية والدولية. وقد بلغ معدل نمو الاقتصاد الإماراتي ما يقارب 2.0% في العام 2017، وتبدو التصورات السائدة حول السوق إيجابية، حيث تسود توقعات بأن يتسارع معدل النمو الإجمالي إلى 3.4% في العام 2018.

ومع اقتراب انطلاق معرض إكسبو 2020 دبي الذي بقي على موعده سنتين تقريباً، تتسارع وتيرة النمو والتطور مع التركيز بشكل خاص على المشاريع العملاقة والبنية التحتية للنقل والمواصلات. وباعتباره الشريك المصرفي الرسمي للحدث، بدأ بنك الإمارات دبي الوطني بإعداد الأعمال الأساسية لضمان جعل الخدمات المصرفية التي سيقدمها في معرض إكسبو 2020 دبي في الطليعة من حيث الابتكار والتطور والحدثة.

وسنواصل استثمارنا البالغ مليار درهم على مدى السنوات الثلاث المقبلة، إلى جانب شراكتنا المبرمة مؤخراً مع "موتيف بارتنز"، وذلك بهدف تسريع وتيرة تنفيذ مشاريع التحول الرقمي في البنك، لا سيما وأننا نمضي قدماً في دعم وبلورة مساهماتنا الريادية الهادفة إلى جعل الخدمات المصرفية أكثر سهولة ويسراً. ولقد كان للجهود التي نبذلها في سبيل تحقيق الريادة من حيث الابتكار في الخدمات المصرفية وتطبيق أفضل الممارسات، دور كبير في جعلنا محط تقدير من قبل عملائنا ونيل جوائز دولية تقديرية في العام 2017، بما فيها: اختيارنا كأفضل بنك للعام في دولة الإمارات العربية المتحدة من مجلة "ذا بانكر" وذلك للعام الثالث على التوالي، وجائزة مؤسسة العام للخدمات المالية الأكثر ابتكاراً خلال حفل توزيع جوائز الابتكار العالمية - بي ايه اي.

كما تمكنا من تتويج أدائنا للعام 2017 بتحقيق إنجازات قياسية في مجال بلورة التزاماتنا تجاه المسؤولية الاجتماعية للشركات. فقد شرعنا بطرح برامج ومبادرات عديدة، تتماشى مع المرتكزات الأساسية لمبادرة 2017 - عام الخير، وإننا فخورون بشكل خاص بالمساهمات التي قدمها نحو 4,000 من موظفينا دعماً لبرنامج العمل الإنساني التطوعي "إكستشينجر Exchanger"، حيث استكملنا أكثر من 26,000 ساعة من الخدمة المجتمعية التطوعية لهذا العام. وسنواصل، على مدى السنوات المقبلة، دعماً لأهداف التطوير المجتمعي الحكومية، لا سيما في إطار الدمج المالي والمهني والمجتمعي لأصحاب الهمم، بالإضافة إلى زيادة الوعي المالي في أوساط مختلف شرائح المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ولاتزال مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني تحظى بمركز قوي جداً حيث أعلنت عن تحقيق صافي ربح سنوي قياسي للعام 2017، ونحن على ثقة بقدرتنا على مواصلة نهج عملنا الراسخ وإحراز أداء قوي والاستفادة من الفرص المتاحة وتخطي التحديات المحتملة التي قد تواجهنا في مسيرة نجاحنا. كما يأتي العملاء والمجتمع ككل في صميم استراتيجية النمو المتبعة لدينا، وسنواصل الاستثمار في إطلاق المبادرات الاستراتيجية التي من شأنها مساعدتنا على تقديم منتجات وخدمات متميزة، مع التركيز الدائم على تعزيز القيمة لمساهمينا الكرام.

وبالتطلع إلى المستقبل، فإن المجموعة في موقع قوي يجعلها في وضع جيد لمواصلة الاستفادة من مكانتها الراسخة وميزانيتها العمومية وقاعدة رأس المال والسيولة القوية لديها، وذلك لاغتنام الفرص المتاحة في أسواقنا المفضلة. وقد قمنا مؤخراً بافتتاح أول فرع لنا في مومباي، الهند، ولدينا تطلعات مستقبلية لتوسيع نطاق حضورنا في كل من مصر والمملكة العربية السعودية، بافتتاح فروع جديدة في جدة والخبر، بالإضافة إلى تدشين فرع ثان في الرياض، وكذلك افتتاح مكتب تمثيلي لنا في تركيا، بهدف تقديم دعم أفضل إلى قاعدة عملائنا الواسعة في تلك المناطق.

وختاماً، لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مجلس إدارة المجموعة والإدارة العليا وموظفينا على جهودهم الدؤوبة ومساهماتهم في تحقيق هذا الأداء المتميز للعام 2017. كما أود أن أشكر أيضاً جميع عملائنا ومساهمينا على دعمهم المستمر وثقتهم الغالية.



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم

رئيس مجلس إدارة مجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

خاض بنك الإمارات دبي الوطني مسيرة حافلة بالإنجازات والنجاحات في عام 2017، تكللت بنتائج مالية قياسية وأداء فائق في مجال الأعمال.

وقد بدأنا هذا العام بإعلان بالغ الأهمية، حيث أصبحنا الشريك المصرفي الرسمي لمعرض "إكسبو 2020 دبي"، الحدث العالمي الذي سنلعب فيه دوراً محورياً يضمن مواكبة الخدمات المصرفية لأعلى مستويات الابتكار. وتأتي شراكتنا مع المعرض لتزيدنا فخراً في وقت يتبوأ فيه بنك الإمارات دبي الوطني مكانة رفيعة على صعيد الابتكار والطلول المصرفية الرقمية السباقية. فقد جاء إطلاقنا لمنصة Liv، أول منصة للخدمات المصرفية الرقمية على الهاتف المتحرك في دولة الإمارات العربية المتحدة تتيحاً لنجاحاتنا المتتالية، أعقبه طرح عدد من الحلول والمنتجات المبتكرة الأولى من نوعها محلياً، والتي ساهمت في تعزيز سهولة التجربة المصرفية وتمكين عملائنا من الأفراد والشركات من الوصول إليها بكل بساطة.

وحققنا خلال العام 2017 نتائج قوية تمثلت بأرباح صافية قياسية قدرها 8.35 مليار درهم، بنمو سنوي نسبيته 15%. أما صافي دخل الفائدة السنوي فقد بلغ 7% نظراً لنمو القروض والأثر الإيجابي للارتفاع الأخير في أسعار الفائدة. كما حظي الأداء التشغيلي بالدعم الناتج عن ارتفاع الدخل من غير الفائدة وانخفاض النفقات وتحسن تكلفة المخاطر. وتواصل ميزانيتنا العمومية اكتساب زخم أكبر، حيث شهدت مزيداً من التحسينات في رأس المال والسيولة واستقراراً في جودة الائتمان.

وتقديرًا لمتانتنا المالية وأدائنا التشغيلي المتميز وتركيزنا على المبادرات الرقمية، فقد حصدنا جائزة "أفضل بنك للعام في دولة الإمارات العربية المتحدة" للعام الثالث على التوالي من مجلة "ذا بانكر".

وتطلعاً للمستقبل، سنحرص بالتأكيد على مواصلة توسيع حضورنا الدولي خلال العام 2018، بناءً على النجاح المتميز الذي حققه إطلاق فرعنا الأول في الهند، إضافة إلى توسيع شبكة فروعنا في مصر والمملكة العربية السعودية والمنطقة عموماً.

ونحن على ثقة بأن نهج عملنا الحصيف سيواصل تحقيق أداء متميز والتعامل بكفاءة مع الفرص والتحديات التي تستجد مستقبلاً. وختاماً، أعتنم هذه الفرصة لأتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم رئيس مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني، وكافة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا، وجميع أفراد فريق العمل على ما بذلوه من جهود حثيثة ومساهمة كبيرة وعمل دؤوب، وجميعها عوامل ساهمت بدور جوهري في النجاح المتميز الذي اختتمنا به عام 2017.



هشام عبدالله القاسم

نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب
بنك الإمارات دبي الوطني

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

كان العام 2017 سنة جيدة جداً بالنسبة إلى بنك الإمارات دبي الوطني، وشهد عدّة أحداث بارزة وإنجازات مهمّة على مختلف الأصعدة.

حقّقنا نتائج مالية قوية انعكست من خلال تحقيق أرباح صافية قياسية بلغت 8.35 مليار درهم بزيادة نسبتها 15% مقارنة بالعام الماضي، نتيجة ارتفاع الدخل وانخفاض النفقات وتحسّن تكلفة المخاطر. وتواصل الميزانية العمومية للبنك اكتساب زخم أكبر، حيث شهدت مزيداً من التحسينات في رأس المال والسيولة واستقراراً في جودة الإئتمان.

خلال العام 2017، واصلنا تحسين وتدعيم قدراتنا الرقمية، وأضفنا سلسلة من المبادرات للمرة الأولى في السوق، وتابعتنا ريادتنا في الابتكار ضمن مجال الخدمات المصرفية للأفراد في المنطقة. بدأنا السنة بإطلاق "إف. ليف"، وهي أول منصة خدمات مصرفية رقمية عبر الهواتف المتحركة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي مصمّمة وفق ما يستهوي شباب جيل الألفية والطريقة التي يمضون فيها أوقاتهم وينفقون أموالهم.

كما قمنا بتحديث فروعنا لتعزيز قدراتها الرقمية وتمحورها حول الخدمات، تماشياً مع فلسفة "علاقات وطيدة وتكنولوجيا متطورة"، التي تقدّم خدمات مصرفية بدون أي معاملات ورقية من خلال سفراء الخدمة الودودين. ومن الخدمات الأخرى التي تقدّم للمرة الأولى، لدينا خدمة التواصل عن طريق الفيديو "فيس بانكينغ" FaceBanking على مدار الساعة من خلال منصتنا عبر الإنترنت التي تمّ تحديثها؛ خدمة "إيفا"، المساعد الافتراضي الصوتي؛ منصة التجارة الإلكترونية "سكاي شوبر" التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني، التي تقدّم خدمات التجارة الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، أصبح "بيبر" Pepper أول روبوت شبيه بالبشر مزوّد بقدرات الذكاء الاصطناعي يتعلّم اللغة العربية، لتلبية احتياجات عملائنا الذين يتحدثون اللغة العربية.

علاوة على ذلك، واصلنا في العام 2017 دعم مبادرة حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة حيال الخدمات الذكيّة، حيث عقدنا شراكة مع "سامسونج باي" و"أبل باي" لتقديم خدمات الدفع من دون لمس للعملاء. كما نجحنا في الموافقة ما بين قدراتنا الداخلية لوضع النقاط الائتمانية وما بين نقاط شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية، ما يسمح لجميع عملائنا بالاستفادة من قرارات أسرع وتسهيلات تفضيليّة.

واستمراراً في تقديم الخدمات والمزايا للمرّة الأولى في السوق، كان بنك الإمارات دبي الوطني أوّل مؤسسة مالية تحظى بموافقة هيئة الأوراق المالية والسلع لتصبح عضو تقاص عام، تقدم خدمات التقاص والتسوية للشركات المدرجة في أسواق الأسهم في الإمارات العربية المتحدة.

تابع قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات تقديم نتائج قويّة من خلال تعزيز قدراتنا الرقمية مع إطلاق العديد من الحلول الجديدة للخدمات المصرفية للأعمال، بما في ذلك الخدمة الذاتية، "سمارت كاش" smartCASH (تأمين الأموال باستخدام نظام "سمارت بيزنس" smartBUSINESS) و"سمارت بيزنس كونيكيت" smartBUSINESS Connect (قناة للاتصال من مضيف إلى مضيف). كما سررنا أيضاً بإطلاق مؤشّر بنك الإمارات دبي الوطني ماركيت آيبوكس للصكوك المقومة بالدولار الأميركي ضمن جهودنا لنؤمّن للمستثمرين أدوات تحليل عالمية المستوى وأدوات معيارية لقياس الأداء.

ومع تطلّعنا بإيجابية وثقة للعام 2018، سيهدف بنك الإمارات دبي الوطني إلى الاستمرار في تقوية مركزه الرياديّ في سوق الإمارات العربية المتحدة وتوسيع رقعة حضوره حول العالم.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة، هشام عبد الله القاسم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين الموهوبين والمتفانين لبنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة في سنة أخرى من النجاح. وإننا نتطلع بعين ملؤها التفاؤل لسنة جديدة مثيرة.



شاين نيلسون

الرئيس التنفيذي للمجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

في عام 2017، اختتم بنك الإمارات دبي الوطني العام بأداء قويّ على الصعيد الاقتصاديّ، البيئيّ، والاجتماعيّ وعلى صعيد الحوكمة، وجميعها مؤشرات تدلّ على تنمية مؤسسة مستدامة ويظهر هذا جلياً في التقرير الثاني للاستدامة لبنك الإمارات دبي الوطني. أصدرنا تقرير الاستدامة الأوّل في العام الماضي الذي يعطي عمليات بنك الإمارات دبي الوطني في الإمارات العربية المتحدة لعامي 2015 و2016. وقد دفعنا التداعيات الإيجابية للإفصاح عن المعلومات والشفافية إلى تعزيز النطاق هذا العام، لكي يشمل ذلك "تنفيذ"، الشركة التابعة المملوكة بالكامل لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

أظهر بنك الإمارات دبي الوطني التزاماً قوياً بمبادرة الإمارات العربية المتحدة، عام الخير، من خلال الدعم الماليّ والمساعدات الإنسانية. شهد برنامج "إكستشينجر" Exchanger التطوعيّ الحائز على الجوائز نمواً هائلاً هذا العام تماشياً مع عام الخير، حيث استكملنا أكثر من 26,000 ساعة من الخدمة المجتمعية التطوعية مع مشاركة أكثر من 4,000 موظف وشريك، متخطيين بأشواط الهدف الأولي الذي وضعناه نصب أعيننا والذي قضى باستكمال 15,000 ساعة من العمل التطوعيّ للسنة. ونال برنامج "إكستشينجر" Exchanger التقدير على مساهماته ضمن "جوائز الخليج للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات"، التي تُقام تحت رعاية مبادرات محمد بن راشد آل مكتوم العالمية.

ساهمنا خلال السنوات الثلاث الماضية بأكثر من 88 مليون درهم من الاستثمارات الماليّة للبرامج الداعمة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (أصحاب الهمم)، التوعية المالية، تمكين المرأة، الصحة والرفاه، التنمية المجتمعية والبيئة.



يعلن بنك الإمارات دبي الوطني عن تحقيق إنجازات ناجحة في برامجه المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية للشركات تماشياً مع "عام الخير"

المنتجات والخدمات المبتكرة

لمحة عامة



"سكاى شوبر" SkyShopper - تسوق كل شيء تحبه عبر منصة واحدة على الإنترنت، حصرياً للعملاء.



حملة مازيراتي - جعلت الودائع مجزية، وتسمح الحصول على فرصة الفوز بسيارة مازيراتي.



فيس بانكينغ FaceBanking للخدمات المصرفية عبر الإنترنت - تواصل مع مستشارك المصرفي الشخصي بالصوت والصورة في أي وقت وأي مكان.



الابتكارات الرقمية - خدمات مالية مصممة لإبقاء العملاء سباقين.



"إيفا" Eva - المساعدة الافتراضية لبنك الإمارات دبي الوطني، وهي المساعدة الافتراضية الأولى من نوعها في المنطقة التي يمكنك التحدث معها بشكل طبيعي، والمصممة للإجابة فوراً على الاستفسارات من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف.



"بيبى" Pepper - الروبوت المزود بقدرات الذكاء الاصطناعي الذي يعزز تفاعل العملاء في الفروع والفعاليات.

استراتيجية 2018

التقرير الإقتصادي



بنك الإمارات دبي الوطني شريكاً أول رسمياً لمعرض إكسبو 2020 دبي في مجال الخدمات المصرفية

حقّق بنك الإمارات دبي الوطني سنة أخرى من الأداء القويّ، تجسّدت من خلال التقدير المتزايد الذي حظي به والشهادات التي نالها، وبالتالي هو يعرّز رؤيته: " أن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً انطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط ". كما شهدت سنة 2017 أيضاً فصلاً جديداً في مسيرة نمو بنك الإمارات دبي الوطني عبر افتتاح أسواق جديدة وتحقيق إنجازات في مجال الابتكار الرقمي. وبالنظر إلى آفاق المستقبل، فإننا في وضع جيد يحوّلنا الاستفادة من الفرص الرئيسية على الصعيدين المحلي والدولي على حد سواء بطريقة نمسك بها بزمام الأمور، وبطريقة مستدامة بالتوازي مع وضع عملائنا في صميم أولوياتنا، فضلاً عن الاستمرار في التركيز على توفير تجربة ممتازة للعملاء وتلبية كل المتطلبات القانونية الجديدة (الضريبة على القيمة المضافة، معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9، اتفاقية بازل 3 {رأس المال والسيولة} إلخ). في عام 2018، سوف نركز على 5 ركائز جوهرية هي:

1. تقديم تجربة ممتازة للعملاء (مع التركيز على الابتكار الرقمي)
2. دفع عجلة نمو الأعمال
3. إدارة مؤسسة عالية الكفاءة
4. دفع التوسع الجغرافي
5. بناء مؤسسة عالية الأداء

بعد سنة أخرى من الإنجازات في مجال الرقمنة والمبادرات ذات القنوات المتعددة، عزّز بنك الإمارات دبي الوطني مركزه كرائد في الخدمات الرقمية والابتكار في المنطقة. فإننا نسعى في هذا العام إلى مواصلة تقديم تجربة متميزة للعملاء من خلال الاستثمار الحكيم في قنوات ومنتجات وقدرات رقمية جديدة. وشكّل إطلاق " ليف " Liv، أول منصة خدمات مصرفية رقمية في الإمارات العربية المتحدة، عام 2017 إنجازاً رئيسياً في رؤيتنا لبناء مستقبل الخدمات المصرفية. سنركّز في السنة المقبلة على دعم العملاء للاعتماد بشكل أكبر على منصة الخدمات المصرفية التي تواكب أسلوب حياتهم، وسنستمرّ في تطويرها لتلبية احتياجاتهم. ولتحقيق هدفنا في توفير خدمة مصرفية سلسلة لعملائنا من الشركات، سنطلق الخدمات المصرفية الرقمية في قطاعي الخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية للأعمال.

شكّل عام 2017 سنة حافلة بالتحديات لمنطقتنا. وقد أثر تخفيض إنتاج أوبك على نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي وبالرغم من استعادة أسعار النفط عافيتها هذه السنة، إلا أنّها ما زالت دون المستويات التي شهدناها قبل عام 2014، ما يستمرّ في الضغط على الحكومات الإقليمية لإعادة هيكلة الميزانيات وتنويع مصادر العائدات.

تعزّز نمو اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة بنسبة 2.0% سنة 2017، منخفضاً عن نسبة النمو 3.0% المحققة في عام 2016. وأتى معدّل النمو متباطئاً نتيجة تخفيض إنتاج النفط، تماشياً مع استراتيجية أوبك الإجمالية لخفض الإنتاج وتخفيض المخزون في أسواق النفط الخام - وقد أدّت هذه الاستراتيجية إلى استعادة أسعار النفط عافيتها في العام الماضي.

وتشير بيانات الاستطلاعات المستقلّة إلى أنّ القطاعات غير النفطية في الإمارات العربية المتحدة شهدت نمواً أكبر في عام 2017، حيث بلغ معدّل مؤشر مديري المشتريات في بنك الإمارات دبي الوطني 55.9 مقارنةً بـ 53.8 في عام 2016. بالرغم من نمو الاقتصاد غير النفطيّ في العام الماضي، أظهر استطلاع مؤشر مديري المشتريات أيضاً أنّ الشركات واجهت ظروفاً مليئة بالتحديات في أعمالها، مع تزايد حدّة المنافسة التي تخفّف من قدرتها على تحميل المستهلكين تكاليف الإنتاج الأعلى. كما أنّ مؤشرات نمو التوظيف والأجور كانت خفيفة نسبياً أيضاً سنة 2017.

التوقّعات لعام 2018 تبشّر بالخير، وتوقّع تسارع النمو الإجماليّ ليلعب 3.4%. من المتوقع أن يساهم قطاع النفط بشكل إيجابي في نمو الناتج المحلي الإجمالي، حيث أشارت عدّة بلدان من دول مجلس التعاون الخليجي إلى أنّها ستزيد من إنتاج النفط تدريجياً في النصف الثاني من سنة 2018. من المرجّح أنّ نمو القطاعات غير النفطية سيكون نتيجة استثمارات القطاع العام في البنى التحتية وليس نتيجة طلب المستهلكين.

ويتّم دعم هذه الرؤية من خلال ميزانية دبي لعام 2018، التي تتوقّع نمواً كبيراً في الإنفاق على البنى التحتية هذا العام، وتركّز على مشاريع إكسبو 2020 دبي والبنية التحتية للنقل والمواصلات. وبالفعل فقد اكتسب قطاع البناء والتشييد زخماً سنة 2017، حيث أظهرت بيانات الاستطلاعات ارتفاعات كبيرة في الناتج وفي الطلبات الجديدة في القطاع، بالإضافة إلى مستويات عالية من التفاؤل في مجال الأعمال. وفي مقابل ذلك، من المرجّح أن تحافظ الأسر على حذرهما في ما يتعلّق بالاستهلاك حيث إنّ ارتفاع أسعار النفط الخام يؤثّر على تكاليف النفط المحلي، إضافة إلى أنّ معظم البضائع والخدمات ستخضع للضريبة على القيمة المضافة الجديدة بقيمة 5%. وتوقّع أن يتسارع معدّل التضخّم ليلعب 3.5% سنة 2018 بعد أن كان بمعدّل 2% سنة 2017 وذلك نتيجة الضريبة على القيمة المضافة.

كما ساعد الارتفاع في أسعار النفط عام 2017 على تحسين الوضع المالي للإمارات العربية المتحدة، وانخفض العجز في الميزانية على الأرجح إلى حوالي 3.4% من الناتج المحلي الإجماليّ العام الماضي، بعد أن كان 4.3%- في العام 2016. وقد أدّت السياسة المالية للإمارات العربية المتحدة وتنويع مصادر العائدات إلى تحقيق أقلّ عجز في الميزانية بين دول مجلس التعاون الخليجيّ سنة 2017. نتوقّع أن نتابع تخفيض العجز في ميزانية الإمارات العربية المتحدة هذا العام إلى 1.4%- من الناتج المحلي الإجماليّ، بالرغم من توقّع الزيادة في الإنفاق الحكوميّ، وذلك نتيجة ارتفاع أسعار النفط وعائدات القطاعات غير النفطية. حتى مع استقرار أسعار النفط (بمعدّل 56 دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد سنة 2018 و55 دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد سنة 2019)، يفترض بميزانية الإمارات العربية المتحدة أن تعاود تحقيق فائض سنة 2019.

استراتيجية 2018

وعلى المستوى التنظيمي، نستمر في تقوية رافعات الدعم الأخرى، على غرار إعادة موازنة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين هيكل الإدارة التي تهدف إلى تعزيز التعاون بين مختلف الوظائف داخل البنك. ومن منظور المجموعة لإدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال، فإننا سنعمل على تعزيز حوكمة المخاطر وثقافة المخاطر من خلال التركيز على المواقف والسلوكيات المتعلقة بالتوعية بالمخاطر والمخاطرة والإدارة المتكاملة للمخاطر، بما يؤدي في نهاية المطاف إلى موازنة تقبل المخاطرة وإطار إدارة المحافظ مع استراتيجية البنك العامة لتوزيع رأس المال.

وعلى الصعيد الدولي، سوف نستمر في تعزيز حضورنا في مصر والمملكة العربية السعودية، وتسريع خطط النمو للفرع الذي تم افتتاحه حديثاً في الهند، وتعزيز الفرص في المواقع الأخرى. تضعنا شبكة فروعنا الدولية في موقع فريد لدفع النمو من خلال تعزيز الفرص من ممرات التجارة والروابط التجارية بين أسواقنا العالمية. وسنركز في عام 2018 على تحفيز هذا النمو من مواقعنا الخارجية الحالية من خلال التركيز على فرص التجارة والخزينة وإدارة الثروات. ولقد حصلنا على ترخيص لإنشاء ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية: سيتم افتتاح فرعي جدة والخبر في شهر فبراير من عام 2018، بالإضافة إلى افتتاح فرع ثانٍ في الرياض بعد ذلك بفترة وجيزة. سيساعدنا تعزيز رغبة حضورنا على استهداف التجارة والشركات في المدن الصناعية بالإضافة إلى تحسين عروضنا في قطاع التجزئة عبر اقتصاديات الحجم. بعد حصولنا مؤخراً على الموافقة لافتتاح مكتب تمثيلي في تركيا، نتوقع أن نبدأ أعمالنا هناك خلال النصف الأول من عام 2018. وكما في السابق، فإننا نواصل تقييم الفرص المحتملة داخلياً وخارجياً في أسواق مختارة.

نبقى مخلصين لالتزامنا بالتطوير المهني لكوادر موظفينا ونواصل التركيز على تحسين إدارة الأداء من خلال إشراك مزيد من الموظفين ذوي الأداء الرفيع والقيادة وبرامج إدارة المكافآت. كما أننا ندفع عجلة جهود التوطين مع التركيز على تطوير المواهب القيادية المحلية. ونرغب في الحفاظ على هذا الزخم التصاعدي في مشاركة الموظفين بهدف الوصول إلى أفضل النسب المئوية في معدلات إشراك الموظفين الخاصة بالمنظمات الدولية من خلال التزام القيادة المعزز وخطط العمل ذات النتائج المؤثرة.

سيساعدنا الالتزام بأولويات العمل الاستراتيجية على الانتقال بأعمالنا إلى المرحلة التالية من النمو المستدام - استناداً إلى ركائزنا الجوهرية التي تقضي بتأمين تجارب ممتازة للعملاء تتمحور حولهم، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي في مجال البنوك، والسعي المستمر لتحقيق الكفاءة والفعالية، ودفع عجلة نمو الأعمال مع متابعة توسعنا الجغرافي الذي يعزز قيمتنا ومع الحفاظ على معايير عالية للأداء والمساءلة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل باليوم الوطني الـ 46 لدولة الإمارات العربية المتحدة

نعكف على تنمية ميزانيتنا العمومية بطريقة تخضع للتحكم في ظل ظروف السوق المفعمة بالتحديات، من خلال تنويع مصادر الدخل وتوسيع قاعدة منتجاتنا وقاعدة عملائنا. وفي هذا العام، نخطط لمواصلة جهودنا المكثفة لقطاع المبيعات لعملائنا الحاليين في قطاع التجزئة ناهيك عن التركيز على توسيع حصتنا في السوق.

سوف نستمر في تطوير امتيازنا في الصيرفة الإسلامية مع التركيز على تحقيق أرباح مستدامة وزيادة حصتنا في السوق المصرفية الإسلامية. وفي قطاع الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات، سنمضي قدماً في تعزيز جهود السنوات الماضية لتنويع محفظة القروض لتشمل تمثيلاً أوسع للقطاعات والشرائح المتعددة، بالإضافة إلى زيادة دخل الرسوم والعمولات من خلال تعزيز معاملاتنا المصرفية والخزينة والعروض عبر الإنترنت.

تتوج التزام بنك الإمارات دبي الوطني في إدارة مؤسسة عالية الكفاءة في إعداد عدد من المبادرات التي خطط لها وتركز على تبسيط البنية التنظيمية وإلغاء التعقيدات. وفي عام 2017، التزمنا باستثمار مليار درهم من أجل التحول الرقمي، وسيتم هذا الاستثمار على مدى السنوات الثلاث المقبلة. تماشياً مع هذا الالتزام، سوف نتابع جهودنا في السنة المقبلة لتحويل مؤسستنا على نطاق واسع لتكنولوجيا المعلومات من أجل زيادة السرعة وتحسين وتيرة الابتكار الرقمي على مختلف مستويات البنك. يتطلب ذلك تجديدًا شاملاً لمنصات تكنولوجيا المعلومات الأساسية للحرص على الجاهزية الرقمية وقابلية التوسع من أجل تطوير واعتماد الاقتراحات الرقمية المبتكرة الجديدة بسرعة في البيئة الكاملة التي تضم عملاءنا، وشركاء الأعمال وموظفينا. وستركز جهودنا الأخرى على تبسيط وأتمتة العمليات الرئيسية لجعل ازدواجية الجهود في حدها الأدنى، والحد من الفترة الزمنية المخصصة لتقديم الخدمة، وتمكين الرقمنة المباشرة بين نقطة وأخرى في البنك.



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم يفتتح فرع بنك الإمارات دبي الوطني في المقر الرئيسي لمجموعة الإمارات الفرع مجهز ليتناسب مع متطلبات ذوي الإعاقة من أصحاب الهمم

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

حقّق بنك الإمارات دبي الوطني نتائج قياسية عام 2017 انعكست من خلال تحقيق أرباح صافية قياسية بلغت 8.35 مليار درهم بزيادة بنسبة 15% مقارنة بالعام السابق. واكتسب الأداء التشغيلي دعماً نتيجة ارتفاع الدخل من غير الفائدة وانخفاض النفقات وتحسن تكلفة المخاطر. وقد منحت مجلة "ذي بانكر" بنك الإمارات دبي الوطني، لقب "بنك العام" في دولة الإمارات العربية المتحدة للسنة الثالثة على التوالي، تقديراً لبياناته المالية القوية ونهجه الرائد في رقمنة الخدمات المصرفية. ومن شأن التزام البنك بالابتكار الرقمي، بما في ذلك استثمار مليار درهم من أجل تسريع تحويله نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، أن يعزّز من التجربة المصرفية لعملائه من الأفراد والمؤسسات، فضلاً عن الارتقاء بسمعة بنك الإمارات دبي الوطني باعتباره البنك الأكثر ابتكاراً في المنطقة.

سيوصي مجلس الإدارة للمساهمين في اجتماع الجمعية العمومية السنوي بالحصول على توزيعات الأرباح النقدية بنسبة 40% (0.40 درهم للسهم الواحد) للسنة المالية 2017.

بلغ إجمالي الدخل 15.455 مليار درهم في عام 2017، وهي زيادة قدرها 5% مقارنة بإجمالي الدخل في عام 2016 الذي بلغ 14.748 مليار درهم آنذاك. وارتفع صافي دخل الفوائد لسنة 2017 بنسبة 7% ليصل إلى 10.786 مليار درهم نتيجة نمو القروض والأثر الإيجابي للارتفاع الأخير في أسعار الفائدة. وأظهرت هوامش صافي الفائدة نمواً في العام 2017 مدعومة بارتفاع أسعار الفائدة وتحسن تكاليف التمويل. وسجل دخل غير الفائدة ارتفاعاً بنسبة 1% خلال العام، وذلك على خلفية ارتفاع سعر صرف العملات الأجنبية ودخل المشتقات الذي عوض انخفاض الدخل من مبيعات العقارات.

وصلت التكاليف للعام المنتهي في 31 ديسمبر 2017 إلى 4.844 مليار درهم، بتحسّن بنسبة 1% مقارنة بالعام السابق، والتي تم دعمها بضبط نفقات التوظيف في أعقاب إجراءات ضبط التكاليف التي تم تطبيقها في العام 2016 ويرتبط ارتفاع تكاليف التسويق وتكنولوجيا المعلومات بالاستثمار المدروس في مشاريع التحديث الرقمي والتكنولوجيا.

وخلال العام 2017، تحسّن معدل القروض منخفضة القيمة بنسبة 0.2% ليصبح 6.2%. وخلال هذه الفترة، بلغت رسوم مخصصات انخفاض القيمة 2.229 مليار درهم، وهي أقل بنسبة 15% مقارنة بالفترة ذاتها من العام 2016 ويعود ذلك إلى تحسّن نسب التكلفة للمخاطر. ويشمل صافي المخصصات مبلغ 1.777 مليار درهم لتحصيلات تمت إعادة قيدها والتي ساهمت مجتمعة في تحسّن نسبة التغطية لتصل إلى 124.5%.

وارتفعت القروض والودائع بنسبة 5% خلال العام 2017. وبقيت نسبة القروض إلى الودائع ضمن النطاق المستهدف من الإدارة عند نسبة 93.1%، وتعتبر نسبة تغطية السيولة سليمة حالياً وهي الآن عند حدود 146.0%. وخلال العام 2017، قام البنك بجمع تمويلات لأجل بمبلغ 10.4 مليار درهم عن طريق عمليات الطرح الخاص والإصدارات العامة لمدة عشرين سنة. وتمثل التمويلات لأجل نسبة 11% من إجمالي المطلوبات.

وكما في 31 ديسمبر 2017، أصبحت نسبة كفاية رأس مال البنك ونسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال، والتي تم حسابها بموجب معيار بازل 3، أكثر قوة لتصل إلى 21.9% و19.5% على التوالي. وبموجب إطار بازل 3، فإن نسبة الشق الأول من الأسهم العادية في البنك تبلغ 16.4%، وتبلغ نسبة الشق الأول 19.7% ونسبة إجمالي رأس المال عند 22.0%.



نال المسؤول الرئيسي للشؤون المالية للمجموعة جائزة "مساهمة استثنائية للمهنة من أحد الأفراد" من معهد المحاسبين القانونيين في إنجلترا وويلز ICAEW في دبي.

الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

لمحة عامة

حققت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في بنك الإمارات دبي الوطني نتائج مالية قوية في العام 2017 انعكست من خلال زيادة في إجمالي الدخل قدرها 11% مقارنة بالعام السابق. كما نما صافي دخل الفائدة بنسبة 17% مقارنة بالعام 2016 مدفوعاً بالمطلوبات ونما دخل الرسوم بواقع 1% مدعوماً بارتفاع أعمال إدارة الثروات والصرف الأجنبي وأعمال البطاقات.

وارتفعت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير بنسبة 6% خلال العام 2017 لتصل إلى 111 مليار درهم، مدعومة بحملات التسويق الترويجية الفعالة، بينما تم سحب الودائع الثابتة ذات القيمة الكبيرة والتكلفة العالية. وبقيت قروض العملاء مستقرة نظراً لأن الانخفاض في أرصدة الشركات الصغيرة والمتوسطة تم تعويضها جزئياً عن طريق تحقيق نمو بنسبة 28% في قروض السكن مقارنة بالعام السابق. وقد كان البنك سابقاً لطرح ميزة الحصول على موافقات شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية على القروض استناداً إلى النقاط، ما يؤمّن إجراءات أسرع وأكثر شفافية، بالإضافة إلى التسعير القائم على المخاطر، وتخفيض المستندات المطلوبة. ازدادت طلبات الحصول على القروض المرنة، أي القروض الشخصية ذات الفائدة المرنة، وأصبحت تساهم الآن بأكثر من ثلث مصادر التمويل الإجمالية. وقد تم إطلاق تسهيلات "فليكسي كاش" التي تسمح بالسحب على المكشوف، وهي تؤمّن للعملاء سهولة الوصول إلى الاحتياجات النقدية قصيرة الأمد أو النقود في الحالات الطارئة.

مراجعة الأداء

وقد حافظت شبكة الفروع على كونها قناة قوية لجذب العملاء لمنتجات الحسابات والبطاقات والقروض، إضافة إلى كونها أداة رئيسية لبيع المنتجات والخدمات للعملاء الحاليين. وعمدنا إلى تعزيز فريق المبيعات المباشر ضمن مختلف فرق المنتجات من أجل تحسين اجتذاب العملاء.

الخدمات الرقمية

عززت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات موقعها الريادي في مجال الخدمات المصرفية الرقمية بإطلاق "لف" Lf، وهي أول منصة خدمات مصرفية رقمية في دولة الإمارات العربية المتحدة تستهدف شباب جيل الألفية وتتمحور حول الخدمات المرتبطة بنمط الحياة والصفقات والتجارب المدروسة. ونالت المنصة إقبالاً واسعاً انعكس من خلال فتح عدد كبير من الحسابات من قبل شريحة الشباب بما يساوي النمو الإجمالي للمصرف الأساسي، وذلك بدعم من الحملات الترويجية المبتكرة والتسويق القائم على شبكات التواصل الاجتماعي.

وتّم إطلاق خدمة التواصل عن طريق الفيديو "فيس بانكينغ" FaceBanking التي تسمح للعملاء بالتحدث إلى أحد المستشارين في أي وقت من النهار أو الليل، والتقدم للحصول على قرض جديد بشكل فوري، بالإضافة إلى إعادة تحديث منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتأمين واجهة مستخدم غنية، وعناصر بديهية سهلة لواجهة المستخدم من أجل السماح للعملاء بتتبع مواردهم المالية، بالإضافة إلى متجر رقمي لطلبات المنتجات الجديدة.

أمّا طلبات القروض الشخصية المقدمة من غير أي معاملات ورقية عن طريق الأجهزة اللوحية وفي الفروع، والتي تسمح للعملاء بالتقدم للحصول على قروض جديدة عن طريق الخدمات الرقمية، فقد بلغت حوالي 68% من العدد الكلي للطلبات المقدمة، كما أنّ طلبات بطاقات الائتمان من غير أي معاملات ورقية يتم إطلاقها حالياً عبر شبكات الفروع. تعززت منصة إدارة علاقات العملاء CRM من خلال تطبيق "كوكبيت" الذي يسمح برؤية ملف العملاء بزاوية 360 درجة، بالإضافة إلى تضمين استمارات الطلبات الرقمية مع معالجة مباشرة. وقد وسع البنك قنوات الدفع الرقمية لديه بطرح خدمتي "سامسونج باي" و"أبل باي"، ما يسمح للعملاء بدفع ثمن مشترياتهم عبر لمسة من هواتفهم.



بنك الإمارات دبي الوطني يفتح فرعاً له في الهند

استمرت أعمال البطاقات في النمو نتيجة نمو البطاقات متعددة العلامات بمعدلٍ عشريّ على غرار "سكاي واردز"، "ضيف ستاروود المفضل" SPG، "دنانا"، و"بطاقة" مانشستر يونايتد، مع ارتفاع أرصدة البطاقات بنسبة 10% مقارنةً بالأعوام السابقة. كما تم إطلاق منصة التجارة الإلكترونية "سكاي شوبر" التي تتيح للعملاء الذين يتسوقون من محلات متعددة عبر الإنترنت إمكانية إتمام عمليات دفع ثمن مشترياتهم من خلال بوابة واحدة. وساهمت بطاقة "جلوبال كاش" مسبقاً الدفع المتاحة بالعملة المتعددة بتحقيق نمو ملفتٍ لتتخطى خمس الطلبات الإجمالية على البطاقات. وتوّقت بنجاح إجراءات نقل عمليات إصدار البطاقات الائتمانية إلى منصة "نتورك ون"، مع دمج منظومة معالجة الدفع WAY4™ المرموقة عالمياً من شركة "أوبن واي"، ما سيُسهم في تعزيز إدارة العمليات وتحسين الطاقة الاستيعابية للخدمات. كما تم إطلاق منصة لبطاقات الولاء للعملاء ضمن مراحل.

التوزيع

استمرت العمليات المصرفية بين الفروع في الانخفاض بنسبة 10% سنوياً بفضل رقمنة الإجراءات والخدمات. وتّم افتتاح أول فرع رقمي بالكامل بخدمات غير ورقية في مركز دبي الدولي للمؤتمرات والمعارض، وهو يقدم للعملاء حلاً ملائمة للخدمات المصرفية والدفع من شأنها السماح لهم إجراء مجموعة متنوعة من المعاملات بأنفسهم، بالإضافة إلى تقديم طلبات للمنتجات الجديدة على مدار الساعة.

كما قمنا بتعزيز شبكة فروعنا من خلال إعادة فتح ثلاثة فروع في مواقع جديدة بما في ذلك حي دبي للتصميم. وقد تمّ تحسين 12 فرعاً من خلال إضافة خدمات رقمية وخيارات الخدمة الذاتية وأصبح حوالي ربع شبكة الفروع مراعيًا لأصحاب الهمم. تمّ تمديد الخدمات المصرفية المسائية لتغطي 39 فرعاً من أجل تأمين المزيد من المرونة والملاءمة للعملاء.



هيئة كهرباء ومياه دبي توقع مذكرة تفاهم مع بنك الإمارات دبي الوطني خلال معرض جايتكس 2017

مراجعة الأداء

استمرت مسألة إشراك العملاء في كونها مجال تركيز رئيسي، مع تقديم نظام إدارة جهات الاتصال CMS لمديري العلاقات، وتوسعة برنامج "مومنتس أوف واو" Moments of Wow ليشمل عملاء الخدمات المصرفية التجارية وتمت متابعة تدريب الموظفين.

الخدمات المصرفية الخاصة

تمكنت الخدمات المصرفية الخاصة من متابعة مسيرة النمو المريح مع تحسين الأداء مقارنةً بالعام 2016 على الأصعدة كافة. وتمكنت الوحدة من تحويل الودائع ذات التكلفة العالية إلى أصول تحت الإدارة، والتي تم وضعها ضمن صناديق استثمار تؤمن مداخيل سنوية، ما يساهم في تنويع قاعدة الإيرادات. وقد تم اكتساب أصول إضافية تحت الإدارة من سوقين توسعيتين سابقتين - المستثمرون من المؤسسات والأفراد أصحاب الأرصد العالية من أفريقيا - بالإضافة إلى عملاء الخدمات المصرفية الخاصة.

وأطلق البنك خدمة "إيفا"، أول مساعد افتراضي صوتي في المنطقة مصمم بالاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وذلك لتمكين العملاء الذي يتصلون بالبنك من الحصول على المساعدة باستخدام المحادثة العادية باللغة الإنجليزية أو العربية. أجرى البنك تحسينات على شبكات أجهزة الصراف الآلي ذات الخدمة الذاتية لتمكين العملاء من اختيار اللغة وتفضيلات الاستخدام، ما يسمح بإجراء المعاملات بسرعة أكبر. وتحقق خدمة "دايركت ريميت" لتحويل الأموال نمواً بوتيرة ثابتة وتستحوذ على حصة بنسبة 6% من إجمالي حجم تحويلات الأموال في السوق.

ونال البنك جائزة "مؤسسة العام للخدمات المالية الأكثر ابتكاراً"، وجاء ذلك خلال حفل توزيع جوائز الابتكار العالمية "بي إيه آي" للعام 2017.

الخدمات المصرفية للأفراد

تعتبر الخدمات المصرفية للأفراد أكبر شريحة للعملاء في البنك وتخدم أكثر من مليون عميل ثري فعلي وناشئ في دولة الإمارات العربية المتحدة. واستمر هذا القطاع بلعب دوره كمساهم رئيسي في إيرادات الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات عام 2017، محققاً نمواً بنسبة 1% في المطلوبات.

ونظراً لتركيز القسم على القيمة، تواصل اكتساب الفئة الناشئة من العملاء الأثرياء عبر خدمة "بيوند" على نحو مطرد (زيادة بنسبة 19% مقارنةً بالسنة الماضية) مع بناء قاعدة أكثر تنوعاً للعملاء. وقد أدى تعزيز تجربة العملاء من خلال مبادرات متنوعة إلى تحسين العائدات وتوسيع قاعدة المنتجات لكل عميل ضمن قاعدة عملائنا. بالإضافة إلى ذلك، ازدادت عائدات الرسوم من خلال ازدياد طلب العملاء على حسابات الادخار، خطط التأمين وتحويل الأموال. واستمر الفريق الخاص بعلاقات دفع الرواتب في تعزيز قاعدة العملاء أصحاب الرواتب عبر تقديم حلول مصرفية مخصصة للأفراد إلى العملاء البارزين من الشركات.

الخدمات المصرفية المميزة

تسارع نمو الخدمات المصرفية المميزة خلال العام مع نمو الإيرادات الإجمالية بنسبة 49% نتيجة نمو صافي دخل الفوائد. واستمرت عائدات الثروة في النمو بقوة، نتيجة التأمين، وبدعم من شراكة التأمين المفضلة لدى البنك مع "ميت لايف" MetLife، التي استكملت ثلاث سنوات ناجحة. تم استقطاب عملاء العملات الأجنبية من خلال حملات إعلانية محددة. تعززت الأصول بشكل كبير نتيجة النمو في أعمال الرهن العقاري.

كما تم تعزيز خدمة العملاء من خلال سلسلة من المبادرات التي شملت نظام إدارة جهات الاتصال CMS، وتوسعة الخدمات الاستباقية، وتدريب موظفي الخط الأمامي على خدمة العملاء عبر أكاديميات خدمة العملاء. كما استمر برنامج "مومنتس أوف واو" Moments of Wow في إدخال السرور إلى قلوب عملائنا، وكذلك "أيام سعادة العملاء" Customer Happiness Days في فروع معينة، وقد أدى كل ذلك إلى تحسين مؤشر رضى العملاء NPS ورفعته إلى 45.

الخدمات المصرفية التجارية

ازدادت عائدات الخدمات المصرفية التجارية بنسبة 6% مقارنةً بالسنة السابقة نتيجة النمو بمعدل عشري لعائدات الرسوم. كما ازدادت أعمال العملات الأجنبية مدعومة بمجموعة محسنة من المنتجات التي تشمل العقود المقدمية ومشتقات المنتجات، بالإضافة إلى الحملات الإعلانية المحددة التي تستهدف العملاء، بينما تضاعفت عائدات الثروة انطلاقاً من قاعدة عملاء صغيرة نسبياً.

وتم دمج محافظ الشركات المصغرة والصغيرة والمتوسطة مع قسم الشركات الصغيرة والمتوسطة للأفراد لتأمين تركيز متجدد. وتابع البنك تنمية الإقراض للشركات الصغيرة والمتوسطة بحكمة وحذر مع تعزيز استقرار جودة الأصول وضمان بقاء مخصصات انخفاض القيمة ضمن المستويات المقبولة.



سمو الشيخ راشد بن سعود بن راشد المعلا، ولي عهد أم القيوين، يفتتح فرع بنك الإمارات دبي الوطني في أم القيوين

مراجعة الأداء



شركة الإمارات دبي الوطني ريت تدرج أسهمها في بورصة ناسداك دبي

وعمدنا خلال السنة إلى زيادة استثماراتنا في المملكة العربية السعودية والهند للاستفادة من التجارة النامية وتدققت الاستثمارات بين الإمارات العربية المتحدة وهذه الأسواق التي تتميّز بحضور قويّ فيها.

مجموعة المؤسسات الماليّة

مجموعة المؤسسات الماليّة، التي كانت تُعرف سابقاً بـ "الخدمات المصرفيّة للمؤسسات"، تغطّي العلاقات مع المصارف، المؤسسات الماليّة غير المصرفيّة والمؤسسات الحكوميّة. بالإضافة إلى متابعة النمو في الأعمال التجاريّة والنقدية، أحرزت مجموعة المؤسسات الماليّة تقدماً ملحوظاً من خلال تنويع مصادر العائدات بالأخص في ما يتعلق بحلول أسواق رؤوس الأموال المقترضة والخزينة. وأدّت ترقية النظام مؤخراً إلى السماح لمجموعة المؤسسات الماليّة بالعمل كوحدة أعمال عالميّة، مستفيدة من حضور فروع بنك الإمارات دبي الوطني في آسيا والشرق الأوسط والمملكة المتحدة، ما يجعل البنك الشريك المفضّل للمؤسسات الماليّة التي تقوم بالأعمال في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

الخدمات المصرفية الاستثمارية

حظيت أعمال الخدمات المصرفية الاستثمارية، التي تُعرف بـ "الإمارات دبي الوطني كابتال" EMCAP، بسنة أخرى حافلة بالنجاح مع أداء قويّ من خلال القروض المشتركة وأسواق رساميل الدين وحققّت مكاسب جيّدة في أسواق رأس المال الأصلي والاستشارات. وتم تنفيذ العديد من المعاملات الهامة خلال العام بالنسبة إلى العملاء في دول مجلس التعاون الخليجي والأسواق الاستراتيجية بما فيها تركيا والصين وأفريقيا والهند وسريلانكا.

تمت تقوية منصة الخدمات من خلال عدد من صناديق الاستثمار الأفضل في الفئة، وتمت إضافة صناديق المؤشرات المتداولة إلى عالم الاستشاريين بالإضافة إلى سلسلة من الحلول المخصّصة للمنتجات المجمعّة. نفّذت الوحدة عدداً من المشاريع الاستراتيجية على غرار الخدمات المصرفيّة عبر الكمبيوترات اللوجيّة لمديري العلاقات، وتمّ تبسيط وتوحيد مستندات العملاء في مراكز الحجز المحليّة والدوليّة، بالإضافة إلى تعزيز حوكمة الثروات والدعم عبر فئات العملاء كافة. ما زالت الخدمات المصرفية الخاصة التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني رائدة في إدارة الثروة في المنطقة، ويتجلى ذلك من خلال حصده خمس جوائز مستقلة كأفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الإمارات العربية المتحدة/الشرق الأوسط، بالإضافة إلى كونه رائداً في القطاع من حيث رضى العملاء ونتائج مؤشر رضى العملاء NPS.

إدارة الأصول

تابعت إدارة الأصول في بنك الإمارات دبي الوطني ترسيخ مكانتها كأحد أبرز مديري الصناديق الاستثمارية في المنطقة مع نمو الأصول تحت الإدارة إلى 17.7 مليار درهم على خلفيّة النمو الكبير في أعمال الصناديق بالإضافة إلى تولّي مهام ضخمة من مؤسسات مرموقة وبارزة في المنطقة. في ما يتعلق بالصناديق الفردية ذات الزيادات الأبرز، يقترب كل من صندوق الإمارات مينا للدخل الثابت وصندوق الصكوك العالمي من حجم 200 مليون دولار أمريكي، ما يجعلهما من أكبر الصناديق في فئتهما. وقد تمّ مؤخراً إطلاق صندوق الإمارات الإسلامي للأسهم الهندية بالشراكة مع شركة "يو تي أي إنترناشونال"، الذي تخطى عتبة الـ 55 مليون دولار أمريكي خلال سنة واحدة على إنشائه وحققّت عائداته للمستثمرين أكثر من 26% على أساس السنة حتى تاريخه.

ومن أبرز الأحداث لهذا العام بالنسبة إلى أعمال إدارة الأصول كان النجاح في إدراج أسهم الإمارات دبي الوطني "ريت" ENBD REIT في بورصة ناسداك دبي في الفصل الأول من العام. وتمكّن الفريق الاستثماري من الاستفادة بالكامل من مبلغ 105 مليون دولار أمريكي الذي تمّ جمعه من إدراج الأسهم خلال فترة سبعة أشهر وتم سحب الرافعة المالية المتوقّرة تحت الحساب، ما يعزّز هيكلية رأس المال ويحسنّ العائدات للمستثمرين. وأدّت سلسلة المكتسبات والاستحواذ إلى نمو المحافظ من حيث الحجم والتنوع، وتضمّنت مبنى "ذا إيدج" المكتبي في مدينة دبي للإنترنت، ومدرسة "ساوث فيو" في مجمع مرام في دبي، وسكن "يونيسيت" الطلابي في دبي لاند، ومركز "سوق إكسترا" للتسوّق في واحة دبي للسيليكون.

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

الخدمات المصرفية للشركات

استمرت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات في تقديم نتائج قويّة من خلال الجمع ما بين نمو القروض، وتحسين هوامش الأرباح ومستوى أعلى من بيع المنتجات والخدمات للعملاء. بعد أن أنجزنا مؤخراً عملية تقسيم العملاء إلى شرائح محددة تبعاً للقطاع في بداية السنة، بدأت منافع هذه الخطوة تظهر في الأداء حيث أصبحت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات قادرة على تأمين حلول مخصّصة للعملاء.

نتج تحسين هوامش الأرباح عن نمو قويّ في أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير، ما يعكس تركيز البنك على تخفيض التكاليف الإجماليّة للتمويل مع الحفاظ على المستوى الأمثل للسيولة. كما تابعت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات تعزيز قدرات المنتجات لدعم الهدف الاستراتيجي الذي يقضي بتوسيع العلاقات مع العملاء عبر احتياجات إدارة النقد، والتمويل التجاري والخزينة. وقد حافظت القروض الجديدة على جودتها مؤديّة، بالإضافة إلى تسوية الأصول الموروثة الضعيفة، إلى تخفيض الاحتياطيات وتحسين الأرباح.

مراجعة الأداء

نفذت "الإمارات دبي الوطني كابيتال" EMCAP قروضاً مشتركة تزيد قيمتها على 59 مليار درهم كمرتب رئيسي مفوض. وفي أسواق رساميل الدين، تمّ تنفيذ 26 معاملة للسندات والصكوك (23 كمدير لحسابات القرض) بقيمة إجمالية بلغت 18 مليار دولار أمريكي، بما في ذلك أكثر من مليار دولار أمريكي في ودائع خاصة في دول مجلس التعاون الخليجي وفي أسواق استراتيجية رئيسية بما في ذلك تركيا وإندونيسيا. وكانت فرق أسواق رأس المال الأصلي والاستشارات نشطة بشكل خاص في العام 2017. ومن بين المعاملات الهامة، لعبت "الإمارات دبي الوطني كابيتال" EMCAP دور مدير الإصدار والمنسق العالمي المشترك عند إدراج أسهم الإمارات دبي الوطني ريت ENBD REIT وشركة إعمار للتطوير في البورصة. بالإضافة إلى ذلك، أوكل إلى فريق الاستشارات دور المستشار الأوجده في عدد من المعاملات الخاصة عبر المنطقة.

الخدمات المصرفية للأعمال

حظيت الخدمات المصرفية للأعمال بعام حافل بالنجاح وشهدت نمواً في الأصول التجارية، ودايع العملاء وحجم المعاملات. تمّ اتخاذ مجموعة من المبادرات في العام 2017 لتعزيز مستوى سلاسة العمليات والمعالجة المباشرة من أجل تحسين الامتياز التشغيلي وتجربة العملاء. وإحدى المبادرات الرئيسية الأخرى كانت تحويل نشاطات معالجة التمويل التجاري إلى شركة "تنفيذ" التي استكملت نقل كل النشاطات التشغيلية إلى فريق العمليات المصرفية للهيئات والمؤسسات الذي تمّ تشكيله مؤخراً. وضمن استراتيجية الرقمنة في الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، أطلقت الخدمات المصرفية للأعمال عدّة حلول جديدة بما في ذلك الخدمة الذاتية، "سمارت كاش" smartCASH (تأمين الأموال باستخدام نظام "سمارت بيزنس" smartBUSINESS) و"سمارت بيزنس كونيك" smartBUSINESS Connect (قناة للاتصال من مضيف إلى مضيف). حصدت الخدمات المصرفية للأعمال عدّة جوائز في العام 2017 بما في ذلك "أفضل بنك للخدمات المصرفية وأفضل بنك لإدارة النقد في الإمارات العربية المتحدة لعام 2017" من "آسيان بانكر" و"أفضل بنك للتمويل التجاري وأفضل بنك لإدارة النقد في الإمارات العربية المتحدة لعام 2017" من "غلوبال بانكينغ أند فاينانس". ضمن برنامج الرقمنة التابع للبنك، من المتوقع إجراء استثمارات إضافية في العام المقبل لتعزيز منصاتنا الرقمية.

الأسواق العالمية والخزينة

حققت الأسواق العالمية والخزينة نمواً متميزاً من حيث الدخل والربحية، ما عزز الاتجاه الإيجابي في النتائج من السنتين الماضيتين. وحقق مكتب إدارة المطلوبات أداءً متميزاً نتيجة تخطيط وضع الميزانية العمومية على نحو يتيح لها الاستفادة القصوى من ارتفاع أسعار الفائدة قصيرة الأجل. وتميزت مبيعات الخزينة مجدداً بنموها القوي لهذا العام، حيث ارتفع حجم صرافة العملات الأجنبية نتيجة تحسين مزايا وعروض المنتجات وتأسيس علاقات عمل أوثق مع العملاء من الشركات والمؤسسات. ونجح مكتب التمويل العالمي في جمع تمويلات لتجّل عن طريق عمليات الطرح الخاص والإصدارات العامة مع آجال استحقاق تصل إلى عشرين عاماً. وتمكن مكتب التداول من تحقيق أداء قوي على الرغم من ظروف الأسواق العالمية، مدعوماً بالتنوع من خلال الدخول إلى أسواق جديدة والإدارة التحوطية للمخاطر. وسجّل مكتب الاستثمارات الرئيسية مساهمة ملحوظة في الربحية نتيجة استخراج قيمة إضافية من الاستثمارات المورثة العائدة لفترة ما قبل الدمج.

الوطني الإسلامي

واصلت نافذة الوطني الإسلامي، وهي النافذة المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات، دعمها لفرق التغطية في تقديم المنتجات والخدمات الإسلامية إلى عملاء البنك. وخلال العام، ركز الوطني الإسلامي على استقطاب الأعمال من العملاء الجدد في البنك ودعم فرص الأعمال في مواقع جديدة حول العالم، بالخاص في المملكة العربية السعودية. كما قام الوطني الإسلامي بتوسيع دعمه لوحدات الأعمال والمنتجات الأخرى في البنك، بما فيها الخزينة، الخدمات المصرفية الاستثمارية، الخدمات المصرفية الخاصة، والخدمات المصرفية التجارية.

الخدمات المصرفية الإسلامية

الإمارات الإسلامي

حقق الإمارات الإسلامي أرباحاً صافية بلغت 702 مليون درهم في عام 2017، بزيادة ستة أضعاف مقارنةً بالعام 2016. وبلغ إجمالي الدخل في الإمارات الإسلامي (بعد استبعاد حصة العملاء من الأرباح وتوزيع الأرباح على حاملي الصكوك) 2.4 مليار درهم للعام 2017، منخفضاً بنسبة 4% مقارنةً بالعام 2016، ويعود السبب في ذلك إلى تحول الإمارات الإسلامي نحو تمويل العملاء المضمونين ومن ذوي تقييم إئتماني عالي من ناحية المخاطر. كما تراجعت الذمم المدينة للتمويل والاستثمار بنسبة 7% لتصل إلى 34 مليار درهم، فيما نمت ودايع العملاء بواقع 2% لتصل إلى 42 مليار درهم. وساهم تركيز الإمارات الإسلامي على تحسين مزيج المطلوبات لديه في تحقيق ارتفاع كبير في أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير، إذ إنه كما في ديسمبر 2017، شكلت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير نسبة 68% من إجمالي ودايع العملاء. وبقيت نسبة التمويل إلى الودائع في الإمارات الإسلامي مستقرة عند 81%، وهي ضمن النطاق المستهدف من قبل الإدارة. كان العام 2017 سنة محورية بالنسبة إلى الإمارات الإسلامي، حيث حقق البنك أرباحاً قوياً ووضع الأسس لاستراتيجية وثقافة متمحورة حول العملاء، قائمة على المخاطر ومُدركة للتكاليف التي من المتوقع أن تحقق الاستدامة وتعزز أداءها في السنوات المقبلة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل باليوم الوطني الـ 46 لدولة الإمارات العربية المتحدة

مراجعة الأداء

بنك الإمارات دبي الوطني مصر

تابع بنك الإمارات دبي الوطني مصر نموه التصاعدي في العام 2017، محققاً زيادة في صافي الأرباح بنسبة 27.6%. تحقق ذلك من خلال النمو المتواصل في الإيرادات والميزانية العمومية، بالأخص في النصف الثاني من العام 2017.

تابعت الخدمات المصرفية للأفراد تحقيق مكاسب إيجابية من خلال توسيع قطاع خدمات الأفراد وتقسيم العملاء إلى شرائح محددة، بما في ذلك حساب "فيرست" First الجديد الذي يستهدف فئة الشباب ذات معدل النمو المرتفع في مصر. ومن الأحداث البارزة في العام 2017 إنشاء شراكة طويلة الأمد مع نادي برشلونة لكرة القدم في يوليو وبالتالي إطلاق مجموعة من البطاقات متعددة العلامات. واختتمت في شهر نوفمبر حملة ودائع ناجحة امتدت على خمسة أشهر. وتوجت بفوز أحد العملاء بسيارة مازيراتي جيبلي جديدة. وأصلت الخدمات المصرفية للشركات مسار نموها القوي، بالأخص في الفئات الرئيسية على غرار النفط والغاز، بالإضافة إلى المأكولات والأعمال التجارية الزراعية. وساهم ذلك في إنجاز الطرح الأولي للاكتتاب العام لوزارة الاستثمار المصرية منذ أكثر من عقد من الزمن، وهي الخطوة الأولى من سلسلة من الاكتتابات العامة المزعم طرحها. سيتم أيضاً إنشاء مكتب للتمويل المهيكل في العام 2018 لتسريع هذا النوع من المعاملات في المستقبل.

مع التركيز على الاستدامة، أطلقت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني هيكلية المسؤولية الاجتماعية للشركات في مصر في العام 2017. تم تطوير ثلاثة برامج استراتيجية رئيسية وستنفذ في العام 2018: التعليم من أجل التوظيف (مصر)؛ "مصر الخير"؛ و"حلم". كما استكمل أيضاً طاقم بنك الإمارات دبي الوطني مصر أكثر من 4,000 ساعة من الخدمة المجتمعية ضمن برنامج إكستشينجر التطوعي التابع للمجموعة.

وتقديرًا لإنجازاته في العام 2017، فاز بنك الإمارات دبي الوطني مصر بجائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد" (مصر) و"البنك الأكثر ابتكاراً" من "ذا بانكر أفريقيا"، بالإضافة إلى اختياره كصاحب "أفضل منصة عبر الإنترنت".



بنك الإمارات دبي الوطني يقرع جرس بدء التداول احتفالاً بإدراج سندات بقيمة 750 مليون دولار أمريكي في ناسداك دبي

واصل الإمارات الإسلامي لعب دور قيادي في نمو الخدمات المصرفية الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال التركيز على الابتكار المصرفي والإبداع التكنولوجي. بعد النجاح في استكمال الانتقال إلى نظام مصرفي أساسي جديد، أطلق الإمارات الإسلامي مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة خلال عام 2017 لتلبية الاحتياجات المتطورة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والعملاء من المؤسسات، بما في ذلك:

- ترقية تطبيق الهواتف الجوال - استثمار في التكنولوجيا المتطورة مع واجهة مستخدم وتجربة عملاء جديدين بالكامل لأجهزة iOS وAndroid
- "شيك تشين" - Cheque Chain - أول مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة يدمج تقنية "بلوك تشين" في تعاملات الشيكات لتعزيز الأمان
- "سامسونج باي" و"آبل باي" - أول مصرف إسلامي في الإمارات العربية يطلق خدمة "آبل باي"
- إطلاق بطاقة إماراتي الائتمانية التي تقدم لك إمكانية الاستبدال الفوري للأموال في أي شركة طيران، بالإضافة إلى الفنادق والمتاجر حول العالم
- تحسين مزاي وعروض المنتجات لتشمل التحوط الجديد للزينة والأسواق وحلول التمويل التجاري لتلبية الاحتياجات المتزايدة لعملاء الإمارات الإسلامي من الشركات والمؤسسات والعملاء التجاريين

عزز الإمارات الإسلامي رفعة حضوره من خلال افتتاح فروع جديدة وإنشاء خدمات جديدة تهدف إلى تقديم أفضل تجربة مصرفية لعملائه.

فضلاً عن ذلك، من خلال خطة تجربة العملاء التي تتخطى مسألة التركيز المتزايد على إدارة الشكاوى، تمكّن الإمارات الإسلامي من تحديد مستويات الامتياز في الخدمة، وترتيب المبادرات المتمحورة حول العملاء حسب الأولويات ومراقبة تنفيذها، وبالتالي تجسيد القيمة الأساسية التي تضع "العميل أولاً".

كما يشارك الإمارات الإسلامي أيضاً في صفقات بارزة للقروض المشتركة والتمويل المهيكل للعملاء من المؤسسات والشركات ضمن قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية للقروض المشتركة والتمويل المهيكل في الإمارات العربية المتحدة والمنطقة.

في الوقت نفسه، عمد الإمارات الإسلامي في العام 2017 إلى تحسين وظيفة إدارة المخاطر، من خلال تعديلات السياسات، وتطوير المواهب في مجال إدارة المخاطر، الريادة في مجال الاكتتاب، مراقبة الممارسات وإعادة هيكليتها، وصولاً إلى تصميم منتجات مدمجة للمخاطر ومبادرات أخرى، وأدت هذه الجهود إلى تحسّن ملحوظ في سلامة محافظ التمويل لدى الإمارات الإسلامي.

تابع الإمارات الإسلامي المحافظة على تركيزه على سياسة التكاليف في المؤسسة، وقد ظهر ذلك في تحسّن تكاليف التشغيل بنسبة 7%. هذه الثقافة المدركة للتكاليف والقائمة على الإنتاجية، مع عدّة مبادرات لتعزيز التكاليف، على غرار الرقمنة / الانتقال إلى قنوات بديلة بالإضافة إلى الاستفادة من قدرات البنية التحتية لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، من المتوقع أن تدعم النمو في السنوات التالية.

وبناءً على كل ما سبق، وتعزيزاً لثقة المستثمرين بالبنك، أكدت وكالة فيتش تصنيف الإمارات الإسلامي لتقييم تعثر الإصدار على المدى الطويل (LT IDR) عند A+ مع نظرة مستقبلية مستقرة، وتصنيف تعثر الإصدار قصير الأمد (ST IDR) عند F1 وتصنيف الجدوى (VR) عند bb- للسنة الثالثة على التوالي.

وأخيراً، فاز الإمارات الإسلامي بالعديد من الجوائز في الصناعة المصرفية في عام 2017، ومنها جائزة "أفضل حساب توفير" عن "حساب التوفير كنوز" في حفل توزيع جوائز "بانكر ميدل إيست"، وجائزة "أفضل بطاقة إسلامية مميزة" عن بطاقة "فليكس إيليت"، وأفضل مزود لخدمات التمويل الشخصي الإسلامي للعام من الموقع الإلكتروني «يلا كومبير»، وجائزة "أفضل موقع إلكتروني مطوّر" وجائزة "أفضل خدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي" خلال حفل توزيع جوائز "أولمبياد الخدمات"، وجائزة "أفضل رئيس تنفيذي للعام لبنك إسلامي" ضمن حفل توزيع جوائز أفضل المؤسسات المالية الإسلامية في العالم للعام 2017.

مراجعة الأداء

ستساعدنا أهمية هذين الحدين على تحقيق طموحاتنا الدولية لتأمين نمو أساسي أكبر من خلال التركيز على بيع المنتجات والخدمات في أسواقنا الرئيسية. تشكل إضافة الهند إلى أسواقنا الرئيسية فائدة كبيرة لعملياتنا في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر، حيث لديها جميعها تدفقات تجارية مع الهند، وهذا سيعزز الفرص بالنسبة إلى وحداتنا في لندن وسنغافورة للاستفادة من التدفقات من تلك المناطق.

حالما نفتح فروعنا الجديدة في المملكة العربية السعودية، سنحظى بتغطية جغرافية في ثلاث محافظات رئيسية ما سيساعدنا على استقطاب التجارة وأعمال الشركات في المدن الصناعية الرئيسية في المملكة. كما سيؤدي تعزيز رقة حضورنا والسوقين الإضافيتين إلى تحسين عروضنا في قطاع التجزئة وسنستفيد أيضاً من اقتصاديات الحجم.

حقّق فرع سنغافورة نمواً قوياً في الخدمات المصرفية الخاصة، وحقّق أيضاً نتائج قوية في الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات التي ما زالت تُعتبر نقطة التركيز الرئيسية كونها مصدر الدخل الأساسي. واستقبلنا الآنسة "فانيسا لونغ" بصفتها الرئيسة التنفيذية الجديدة في سنغافورة، مع تقاعد السيد "براين شيجار" خلال العام. كما حقّق فرع لندن أداءً قوياً جداً في جميع مجالات الأعمال، وبالرغم من الشكوك والغموض التي تحيط بالخروج من الاتحاد الأوروبي والاضطراب السياسي الذي يترافق مع ذلك، فإن التوقعات بالنسبة إلى الفرع وأعماله الرئيسية تبدو واعدة للغاية حيث ستأثر بشكل ضئيل مهما كانت النتيجة. يخضع القطاع المصرفي في المملكة المتحدة للكثير من التغييرات التنظيمية والتشريعية ما يشكل تحديات لجميع المصارف.

حقّق فرع المملكة العربية السعودية سنة جيدة في كل مجالات الأعمال. في العام 2017، واجه الفرع، على غرار جميع المصارف الأخرى، التأثيرات اللاحقة الناتجة عن أزمة السيولة في 2015/2016. وسمحت لنا الموافقة على إنشاء فروع جديدة في إعادة مراجعة استراتيجيتنا في المملكة العربية السعودية، ومع إنشاء فرعين جديدين في مدينتي رئيسيتين جديدتين، نتوقع تحقيق نمو وأداء قويين جداً في هذه السوق الأساسية.

واصلت مكاتبنا التمثيلية في إندونيسيا والصين تقديم منتجات فائقة الأهمية والقيمة في أسواقنا الرئيسية وستكون جزءاً من مراجعة الاستراتيجية المقررة لسنغافورة في العالم 2018.

وتتمثل استراتيجيتنا الدولية في التطور عبر عمليات الاستحواذ وعبر الامكانات الداخلية. تتميّز المجموعة بقاعدة رأسمالية قوية وتحرص على توسيع نطاق أعمالها إقليمياً، وسنتابع تنفيذ استراتيجية الاستحواذ عندما تتاح الفرص المناسبة. في هذه الأثناء، ومع إضافة الهند إلى أسواقنا الرئيسية، تبدو توقعاتنا واعدة جداً بالنسبة إلى تحقيق النمو الداخلي الممتاز في العام 2018 من خلال شبكة فروعنا.

بعد هذه النجاحات، يبقى بنك الإمارات دبي الوطني مصر ملتزماً بأن يصبح البنك الرائد للقطاع الخاص في مصر. وسيركّز في العام 2018 على الاقتراب من تحقيق هذا الهدف، بالتحديد من خلال النمو المتواصل في الميزانية العمومية، والرقمنة الجارية لمنتجاته وإجراءاته وخدماته، بالإضافة إلى إدارة قوية للتكاليف والمخاطر.

العمليات الدولية

شهدت العمليات الدولية لبنك الإمارات دبي الوطني سنة مرضية جداً ومُنتجة في العام 2017. كان الأداء قوياً في جميع الوحدات، بالرغم من استمرار حالة الخمول الاقتصادي إقليمياً. سيكون لدينا حدثان بارزان في العام 2018 من أجل تحقيق النمو المرجو من خلال فروعنا الدولية.

تمكّننا في شهر أغسطس من إطلاق فرعنا الأول في الهند بنجاح خلال 11 شهراً من حصولنا على الترخيص. بينما في شهر يناير، منحتنا السلطات التنظيمية في المملكة العربية السعودية التراخيص لإنشاء ثلاثة فروع جديدة، ما يسمح لنا بافتتاح فرع ثانٍ في الرياض، بالإضافة إلى فروع في جدة والخبر. وسيتمّ افتتاح فرعي جدة والخبر في الفصل الأول من عام 2018، بالإضافة إلى افتتاح فرع ثانٍ في الرياض بعد ذلك بفترة وجيزة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصل لقب "أفضل بنك في الإمارات العربية المتحدة" ضمن "جوائز يوروموني للتميز 2017"

مراجعة الأداء

تكنولوجيا المعلومات والعمليات

يشكّل عام 2017 بداية مرحلة بارزة بالنسبة إلى قسم تكنولوجيا المعلومات للمجموعة بعد الاستثمار بقيمة مليار درهم الذي قامت به المجموعة من أجل التحول الرقمي.

هذا المشروع الطويل الأمد الذي يمتدّ على أربع مراحل، يهدف إلى ترسيخ النمو المتواصل لبنك الإمارات دبي الوطني من خلال التميّز بأفضليّة رقمية قويّة. فهو يركّز على تنفيذ ترقّيات واسعة النطاق لنموذج التشغيل الخاص بتكنولوجيا المعلومات، والهندسة والبنية التحتية وأمن المعلومات في بنك الإمارات دبي الوطني.

استكملت المرحلة الأولى من التحول في شهر نوفمبر، مع تقديم نموذج خدمة جديد سريع الاستجابة بالإضافة إلى هيكلية تنظيمية تتلاءم معه. وكلاهما ضروريان للحرص على أنّ حلول تكنولوجيا المعلومات يتمّ تأمينها بسرعة، حسب الأولويات، وبالشراكة مع شركائنا في الأعمال. سيتمّ تنفيذ المراحل الثلاث المتبقية في العام 2018 حتى 2020. سيشهد ذلك إنشاء منصة سحابية خاصة لبنك الإمارات دبي الوطني، ومستودع بيانات جديد للشركة من أجل تضمين القدرات التحليلية المعقّمة في قطاعات البنك، ودمج وتعزيز النظام الرئيسيّ.

يركّز البنك بشكل أساسيّ على الابتكار في مجال الخدمات والتكنولوجيا، مع إنشاء قسم مخصّص للابتكار، يهدف إلى تأمين مركز هندسيّ لبنك الإمارات دبي الوطني لتطوير المنتجات والخدمات. كما يشتمل أيضاً على فريق مخصّص بالتكنولوجيا المالية من أجل تحديد فرص التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية الرائدة محلياً، إقليمياً ودولياً، بالإضافة إلى الرواد الآخرين في مجال الابتكار المالي والمنظمات الحكومية.

وقد تمّ إجراء تعيينات داخلية رئيسية في العام 2017 من أجل تحفيز هذا التغيير البارز في تكنولوجيا المعلومات على مختلف مستويات البنك. واشتمل ذلك على تعيين "ميغيل ريو تينتو" في منصب نائب الرئيس الأول، المسؤول الرئيسيّ للتحويل والمشرف عليه، و"إيفانز مونيوكي" في منصب المسؤول الرئيسيّ الرقمي، من أجل إدارة المكتب الرقمي الجديد الذي تمّ إنشاؤه حديثاً التابع لبنك الإمارات دبي الوطني. يضيف كلاهما إلى هذه المناصب خبرة واسعة في التحويل التكنولوجي لدى منظمات عالمية رائدة وفي العديد من الأسواق الناضجة والناشئة.

ومن الإنجازات البارزة الأخرى في مشروع التحويل التكنولوجي، انتقل كلّ طاقم قسم تكنولوجيا المعلومات الـ 400 إلى مركز التشغيل المتطور التابع لبنك الإمارات دبي الوطني في ميدان، ند الشبا، حيث انضموا إلى بقية طاقم الدعم التابع للمجموعة.

بالإضافة إلى ذلك، قدّم قسم تكنولوجيا المعلومات دعماً استراتيجياً للمبادرات الرئيسيّة للمجموعة خلال العام 2017. واشتمل ذلك على التسليم الكامل للعديد من المشاريع البارزة، وأبرزها كان عملية التسليم ذات القدرة التشغيلية الكاملة للفرع الأول في الهند الذي تمّ افتتاحه في شهر نوفمبر، بالإضافة إلى العمليات التوسعية للمجموعة في المملكة العربية السعودية. كما ساهم قسم تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر في إطلاق المنتجات المبتكرة الجديدة، على غرار "ليف"، أول تطبيق مصرفيّ رقميّ للبنك يواكب أسلوب حياة العملاء ويلبي احتياجاتهم، بالإضافة إلى مواصلة رقمنة الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات بما في ذلك ترقّيات بارزة لنظام "سمارت بيزنس".



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بيوم العلم

مراجعة الأداء

تنفيذ

تابعت "تنفيذ" تقديم معايير التميز في الخدمة والحلول ذات التكلفة الفعالة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وعملائها، وتمكنت من تلبية وتخطي كل مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية للعام، بما في ذلك النفقات التشغيلية الإجمالية ورضى العملاء.

أنجزت "تنفيذ" تحولاً استراتيجياً ناجحاً في الفصل الأول من العام 2017، مرتكزاً على استراتيجية "خمسة تروس للنجاح" Five Gears for Success، من أجل دفع المزيد من التحسينات بالتعاون مع الهيئات الأخرى في المجموعة، بالإضافة إلى تعزيز تجربة العملاء، وتحسين الإجراءات، والتخفيف من المخاطر وإدارة الأشخاص. وقد تم احتضان الاستراتيجية الجديدة بشكل طبيعي ودمجها في العمليات اليومية عبر جميع وحدات "تنفيذ"، وساعدت على تحقيق ثقافة الأداء العالي وتركيز جهود المؤسسة على تحقيق نتائج استثنائية في سنة حافلة بالتحديات.

واصلت "تنفيذ" تركيزها على الرقمنة والأتمتة من خلال مبادرات جديدة على غرار الأتمتة الآلية للإجراءات RPA، والمصادقة الآلية على التوقيعات ASV، ونظام إدارة القرارات DMS، والمعالجة المباشرة STP من أجل تعزيز مستوى القيمة، وتحسين تجربة العملاء مع تأمين فعالية الإجراءات وتخفيض التكاليف للمجموعة.

وتقديرًا لفعالية الإجراءات التي تقدّمها "تنفيذ" للمجموعة، تمّ نقل 11 فريقاً و346 منصباً من بنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي إلى "تنفيذ" خلال العام 2017، وفق ما يرد أدناه:

- بنك الإمارات دبي الوطني (161 موظفاً/منصبياً):
- الخدمات المالية التجارية
- الخدمات المصرفية التجارية للشركات المصغرة والصغيرة والمتوسطة
- التوريد
- عمليات الخزينة للخدمات المصرفية الخاصة
- مركز الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات
- الإمارات الإسلامي (185 موظفاً/منصبياً):
- الخدمات المالية التجارية
- استيفاء البطاقات وتحويلات الأرصدة
- مركز علاقات الحسابات
- تمويل القروض السكنية
- إدارة النقد بين الفروع
- الشؤون المالية

الأشخاص هم المورد الأبرز لدى "تنفيذ" وتابعت المؤسسة الاستثمار في طاقم الموظفين من خلال المبادرات عالية التأثير في العام 2017، بما في ذلك توظيف 10 موظفين جدد من أصحاب الهمم (أصبح العدد الإجمالي 21 موظفاً في "تنفيذ")، البدء بتجربة تخفيض ساعات العمل تماشياً مع بقية المجموعة، إجراء تعديلات على مستويات التعويضات للشركاء والموظفين المؤهلين لضمان الرواتب العادلة، وتطبيق نظام محسّن لتقييم الأداء عبر عدّة وحدات (تمت تسميته "فاست" FAST) وإطلاق استطلاع "بارومتر السعادة" الرقمي الشهري الذي يشمل جميع الموظفين.

وتقديرًا لممارساتها المرموقة والعالية المستوى في التعلم والتطوير، حصلت "تنفيذ" في عام 2017 على الجوائز التالية:

- براندون هول - أفضل تطوّر في تطبيق تكنولوجيا التعليم (الجائزة الفضية): "تنفيذ" و "كورنرستون أون ديمانند" - جامعة "تنفيذ"
- براندون هول - أفضل نتائج لبرنامج تعليمي (الجائزة الفضية): "تنفيذ" - مسؤول إجراءات معتمد CPE
- براندون هول - أفضل استخدام للتعليم المدمج (الجائزة البرونزية): جامعة نيويورك أبوظبي NYUAD و "تنفيذ" - برنامج تطوير أساسيات القيادة



إفتتاح فرع بنك الإمارات دبي الوطني في مركز دبي الدولي للمؤتمرات والمعارض



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد لقب "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" ضمن "جوائز يوروموني للتميز 2017"

إدارة المخاطر للمجموعة

إدارة الموارد البشرية للمجموعة

الموضوع الرئيسي الذي يصف بجدارة معظم المبادرات الرئيسية التي عملت عليها إدارة الموارد البشرية للمجموعة خلال العام هو "التخطيط والاستعداد للتغيير" من أجل دعم جدول الأعمال الاستراتيجي للمجموعة.

وهذا التحول الرقمي والسلس الذي انطلقت فيه المجموعة دفع فرق الموارد البشرية إلى مراجعة أسلوب القيادة والمواهب الاحترافية والثقافة التنظيمية المطلوبة للمستقبل، وتحديد وتطوير مشاريع التغيير الوثيقة الصلة. وتم تعيين فريق من قسم الموارد البشرية متخصص بالتحول ضمن قسم تكنولوجيا المعلومات التابع للمجموعة من أجل دعم مسيرة التحول السلس في القسم. كما تم تطوير نموذج أداء جديد ليحل مكان إجراءات إدارة الأداء التقليدية من أجل إشراك المديرين في التغيير والابتكار.

فضلاً عن ذلك، تم تقديم تدريب الفرق ضمن فرق القيادة المحددة من أجل تمكينها من التعامل مع تحديات الأعمال بأسلوب تعاوني وتعاضدي. كما تم تطوير استراتيجية جديدة للتعليم والتطوير من خلال الحرص على وصولنا إلى معظم الأشخاص في المجموعة عبر التعليم الرقمي. وأعيدت تسمية وظيفة "تأمين الموارد" بـ "اكتساب المواهب الاستراتيجية" لتعكس مهامها الجديدة.

واستعد فريق التوطين لاعتماد نظام النقاط الجديد الذي قدّمه المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. وتمت ترقية الأنظمة التكنولوجية الخاصة بالموارد البشرية من أجل أتمتة إجراءات الموارد البشرية بالكامل لكي تصبح أسرع وأكثر فعالية في تأمين الخدمات. عُقدت قمة الموارد البشرية للمرة الأولى لفرق الموارد البشرية الدولية من أجل دمجهم في الأعمال السائدة وتمكينهم من تحفيز فلسفة الأشخاص وثقافة الشركة من خلال ممارسات الموارد البشرية في بلدانهم.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد لقب "أفضل بنك للعام" من "جوائز غلف بيزنس للأعمال"

هذه المبادرات المذكورة آنفاً، التي تم تنفيذها في العام 2017، سمحت لقسم الموارد البشرية في المجموعة بالاستعداد لمواجهة تحديات الإدارة التي تترافق مع التغيير في السنوات المقبلة وتنفيذ خرائط الطريق الخاصة بالتغيير من أجل دعم طموح بنك الإمارات دبي الوطني بأن يصبح وحدة أعمال "رقمية" ومؤسسة ذات إجراءات "سلسة".

إدارة المخاطر للمجموعة

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

حوكمة المخاطر

تمثل اللجان التالية هيكل الإدارة الرئيسية التي تساند وتعزز سياسات وممارسات إدارة المخاطر عبر مختلف خطوط الأعمال والعمليات: لجان مجلس الإدارة في بنك الإمارات دبي الوطني (لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، لجنة الإئتمان والإستثمار التابعة لمجلس الإدارة) ولجان الإدارة (لجنة الإئتمان الخاصة بالإدارة، لجنة المخاطر للمجموعة، لجنة الإستثمار التابعة للإدارة، لجنة الأصول والخصوم، اللجنة التنفيذية).

يتولى رئيس إدارة المخاطر مسؤولية تنفيذ سياسات المخاطر واستراتيجية المخاطر في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. ويقدم رئيس إدارة المخاطر تقاريره عن المخاطر العامة إلى لجان مجلس الإدارة كل ثلاثة أشهر.

مخاطر الإئتمان - الخدمات المصرفية للشركات

استمر بنك الإمارات دبي الوطني في تنفيذ العديد من المبادرات لتعزيز السياسات والعمليات لإدارة المخاطر الناشئة وتحسين الكفاءة وخدمة العملاء بما يتماشى مع استراتيجية الأعمال وقابلية تحمل المخاطر. اتخذ بنك الإمارات دبي الوطني تدابير للحفاظ في الوقت المناسب من خلال مراجعة معايير الائتتاب وتعزيز اختيار العملاء الجدد وتقوية أحكام وشروط العقوبات للحفاظ على جودة حيز الأصول. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز شروط الأمن وغيرها من الشروط الائتمانية حيثما كان ذلك مضموناً لتلبية معايير قبول المخاطر. وأجريت اختبارات دورية ومراجعة المحافظ دورياً لتحديد وإدارة نقاط الضعف بشكل استباقي عبر عملية "إنذار مبكر" معززة على نحو جيد. تم احتواء التأثير الكلي على سجلات بنك الإمارات دبي الوطني على أساس القروض المتعثرة والشروط الجديدة. التزمت المجموعة بمعايير المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة لتصنيف الأصول والحدود العليا التي تم تطبيقها في وقت سابق لضمان تصنيف فترات الالتزام بمعايير المخصصات. وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعالة والحد من تدفق القروض المتعثرة الجديدة وتقليل تأثير القروض المتعثرة على أداء البنك.

تستمر توقعات عام 2018 متفائلة بحذر حيث من المتوقع انتعاش أسعار النفط والنشاط الاقتصادي بعد منتصف عام 2018، بدعم من مبادرات إكسبو 2020 دبي المرتقبة. ومع ذلك، ويواصل بنك الإمارات دبي الوطني التزامه بدعم امتيازات عملائه وتنفيذ استراتيجية النمو الخاصة بالبنك للمساهمة في النشاط الاقتصادي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

مخاطر الائتمان - الأعمال المصرفية للأفراد

راقب قسم ائتمان الأفراد في المجموعة المحافظ الإستثمارية على نحو استباقي ونفذ استراتيجيات تراعي البيئة الخارجية وترتكز على النمو في قطاعات مختارة. واستمرت إجراءات إدارة المحافظ على العملاء الحاليين للبنك وحصلت مراجعة منتظمة لخطوط الائتمان. وتهدف استراتيجية البنك في إدارة المخاطر إلى دعم نمو المحافظ ضمن حدود مقبولة للمخاطر.

إدارة المخاطر للمجموعة

النماذج المتوافقة مع معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 والمصادقة عليها خلال السنة. تغطي هذه النماذج جميع هيئات وفروع بنك الإمارات دبي الوطني بالإضافة إلى المحافظ. سيتم استخدام هذه النماذج لاحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL وفق معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ابتداءً من 1 يناير 2018.

يتم التحقق من بطاقات الأداء الداخلي ونماذج معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 لمخصصات الانخفاض عبر هيكلية لإدارة النماذج الداخلية والمعايير التنظيمية الخارجية من قبل أطراف مستقلة خارجية.

تحليلات رأس المال والمحافظ

يقوم فريق تحليلات رأس المال والمحافظ التابع للمجموعة بمتابعة التطورات من لجنة بازل والمصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة والسلطات التنظيمية الأخرى لتطبيق المتطلبات ذات الصلة بغرض بناء منصة مصرفية أكثر مرونة. كما يدعم أيضاً تطبيق متطلبات معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ضمن النماذج من أجل احتساب الخسارة الائتمانية المتوقعة للمجموعة.

"مصادقة نماذج المجموعة" GMV هي وحدة متخصصة تقوم بالمصادقة المستقلة لنماذج المخاطر على مستوى المجموعة. هذه الوحدة مسؤولة عن تطبيق هيكلية متينة لحوكمة النماذج من أجل إدارة الجزء المادي من نماذج المخاطر في البنك واستخدامها المتواصل.

وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة التابعة للمجموعة هي وحدة متخصصة مسؤولة عن تقييم كفاية رأس المال في الأوضاع الضاغطة للمجموعة وإرسال التقارير إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة. كما تقوم هذه الوحدة بإجراء اختبارات الأوضاع الضاغطة أو نشاطات التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP للفروع في خارج البلاد والهيئات ذات الصلة في تلك السلطات القضائية. بالنسبة إلى الشركات التابعة، تؤمن الوحدة مهمة الإشراف وتحرص على أن التقارير تستوفي معايير المجموعة.

المخاطر التشغيلية

يستمر قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة في التعاون مع جميع خطوط أعمال البنك والشركات التابعة له لرفع مستوى الوعي بالمخاطر التشغيلية. ويتم تحديد المخاطر الرئيسية عبر وحدات الأعمال ومناقشتها في لجنة مراجعة المخاطر GRC. وهناك منهج خاص بجمع بيانات المخاطر التشغيلية واعداد التقارير بشأنها. وتعد ممارسة إجراءات مراجعة المخاطر جزءاً من "الموافقة على المنتجات والعمليات الجديدة" NPPA قبل طرح أي منتج جديد أو معدّل وتنفيذ ورش عمل لتقييم المخاطر التشغيلية التي تشكل حجر الزاوية في نشاطات إدارة المخاطر التشغيلية في البنك لتعزيز ثقافة المخاطر في المؤسسة. وتستخدم مؤشرات المخاطر الرئيسية KRI لرصد مستوى المخاطر والمسائل التشغيلية في البنك.

إدارة استمرارية الأعمال

لدى بنك الإمارات دبي الوطني هيكلية متينة لإدارة استمرارية الأعمال والتي تتيح استجابة سريعة لأيّ تطورات مفاجئة تعيق استمرارية عمليات البنك. ويراجع البنك ويختبر خطط استمرارية الأعمال مرة سنوياً على الأقل في كامل أقسام المجموعة، ما يضمن تقديم خدمة سلسة لعملاء المجموعة وشركائها خلال أيّ فترات خلل محتمل في العمليات التشغيلية. وأسّس البنك موقع عمل جديداً وحديثاً لاستعادة زمام السيطرة وتوفير كافة التسهيلات اللازمة لوحدات الأعمال والوحدات التشغيلية في حالة عدم إمكانية الوصول إلى المكاتب العادية. ويقوم قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة بتنفيذ برامج توعية لجميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني.

هذا العام، استمر البنك في تحقيق التقدم في بناء نمو الميزانية العمومية من أصول الأعمال المصرفية للأفراد. ونقذ البنك مبادرات هامة في الاسترداد الثابت للمبالغ المتعثرة وانخفاض القيمة في مختلف المنتجات كان مستقراً. وكانت خسائر الائتمان في أصول الأعمال المصرفية للأفراد ضمن حدود المخاطر المقبولة. أما الأداء المالي لأصول الأعمال المصرفية للأفراد فكان قوياً، وحققت جميع المنتجات عوائد جيدة. وانطلاقاً نحو المستقبل، يواصل البنك التركيز على الفئات المربحة ومنخفضة المخاطر بهدف تعزيز المحافظ المصرفية للأفراد، ويستثمر في مختلف الأدوات التكنولوجية لتقوية الكفاءة التشغيلية في خطوط ضمان الائتمان.

تطوير أنظمة التقييم الداخلية

واصلت المجموعة استخدام نماذج التقييم الداخلي خلال السنة. استخدمت نماذج تقييم المخاطر والقرارات عن طريق البيانات بشكل مكثف في خدمات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وجميع مراحل الدورة الائتمانية للأفراد، وهي الاستحواد وإدارة المحافظ والتحصيل والمبالغ المستردة. وتتم مراقبة النماذج الداخلية وبطاقات الأداء بانتظام، وتخطط المجموعة لتحقيق الالتزام بمعايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 بحلول 1 يناير من عام 2018. وقد تمّ تطوير



بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "الإنجاز في إدارة مخاطر السوق" خلال حفل توزيع جوائز "آسيان بانكر" لإدارة المخاطر

إدارة الامتثال للمجموعة

- التقدم المتواصل في خارطة طريق أنظمة الامتثال للمجموعة بما في ذلك أتمتة المعاملات التجارية وتفحص الأطراف المعنوية ومقارنتها بلوائح العقوبات. هذه مبادرة رائدة في أسواق المنطقة وهي تتماشى مع أفضل الممارسات الدولية. وقد تمّ تثبيت جميع الأنظمة الضرورية للفحص والمراقبة ورفع التقارير المتعلقة بالامتثال من أجل دعم افتتاح الفرع الجديد في الهند.
- بعد تطوير / تحديث سياسات الامتثال الرئيسية تماشياً مع المتطلبات التنظيمية وتوقعات القطاع المصرفي في العام 2016، انصبّ التركيز على تطوير وتنفيذ مواد تدريب عبر الإنترنت ووجهاً لوجه حول مكافحة غسل الأموال AML، مكافحة تمويل الإرهاب CTF، العقوبات، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA. تماشياً مع سياسة المجموعة، تقع مسؤولية المساءلة بشأن الامتثال على عاتق كل موظف في البنك، وبالتالي فإنّ هذا التدريب إلزامي لجميع الموظفين الجدد، بينما يجب على جميع الموظفين الحاليين الخضوع للدورات التدريبية لإعادة التأهيل وصقل المعلومات. خلال العام 2017، تلقى التدريب أكثر من 12500 موظف في المجموعة، واشتمل ذلك على أكثر من 900 موظف من الإدارة ومراكز اتخاذ القرارات الرئيسية (بما في ذلك الرؤساء التنفيذيين والإدارة العليا والقادة المستقبليين للبنك) الذين شاركوا في جلسات تدريب ووجهاً لوجه. بينما تمّ إجراء تدريب عبر الإنترنت حول مكافحة غسل الأموال AML ومكافحة تمويل الإرهاب CTF.
- أصبح معيار إعداد التقارير القياسي CRS ساري المفعول في عددٍ من السلطات القضائية التي يعمل فيها البنك، بما في ذلك الإمارات العربية المتحدة، خلال العام 2017. وعمد البنك إلى تطبيق وإعداد السياسات الضرورية والإجراءات والاستمارات والأسئلة الشائعة باللغتين الإنكليزية والعربية في البلدان ذات الصلة. تلقى أكثر من 700 موظف التدريب ووجهاً لوجه على معيار إعداد التقارير القياسي CRS مع خط ساخن خاص بمعيار إعداد التقارير القياسي CRS للإجابة عن استفسارات الموظفين. وقد تمّ تحسين كل الأنظمة الداخلية ذات الصلة لتلبية هذه المتطلبات الجديدة.



كّرم بنك الإمارات دبي الوطني موظفيه الذين أدّوا الخدمة وطنية

تعرّف مخاطر الامتثال بأنها مخاطر العقوبات أو الغرامات أو الخسائر القانونية أو التنظيمية، المرتبطة بالضرر الذي يلحق بسمعة البنك نتيجة عدم التزامه بالقوانين أو الأنظمة أو السياسات أو الممارسات الجيدة المعمول بها في القطاع المصرفي. إن إدارة الامتثال للمجموعة مسؤولة عن مساعدة الإدارة العليا لبنك الإمارات دبي الوطني في تصميم وتنفيذ وتسليم ودعم إطار العمل لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة بغرض التخفيف من هذه المخاطر في جميع السلطات القضائية التي يعمل فيها البنك.

يخضع بنك الإمارات دبي الوطني للسلطة التنظيمية الصادرة عن المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة وعليه الالتزام بقوانين وأنظمة الإمارات العربية المتحدة بالإضافة إلى جميع السلطات القضائية التي يعمل فيها البنك. وهذا يشمل الآن على الهند حيث افتتح البنك فرعه الأول في العام 2017. على مستوى المجموعة، يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني بجميع المتطلبات التنظيمية المرعية الإجراء بالإضافة إلى احترام ممارسات القطاع المصرفي الدولية، وهذا ينطبق أيضاً على المصارف المراسلة التي تتعاون معها. تجمع البنك علاقة عمل جيدة مع السلطات التنظيمية والمصارف المراسلة، وهو يستمرّ في زيارة المصارف المراسلة البارزة في مقرّاتها بالإضافة إلى الالتقاء بها في منتديات القطاع المصرفي لمناقشة التقدّم في المبادرات الرئيسية المتعلقة بالامتثال. يتمّ رفع التقارير ومناقشة جميع المسائل المتعلقة بالشؤون التنظيمية والامتثال ضمن لجان إدارة المخاطر التابعة للمجموعة ولمجلس الإدارة.

في العام 2017، تابع البنك إحراز تقدّم جيّد في برنامجه الممتدّ لعدّة سنوات لتعزيز الهيكلية والبنية التحتية للامتثال في البنك، بما في ذلك السياسات، الإجراءات، التدريب، الأنظمة، آليات الرقابة والضوابط ومناهج الضمان. وتشمل بعض المبادرات الرئيسية المنقّدة في عام 2017 ما يلي:



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية لإدارة الثروات الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع جوائز "الثروات الخاصة" من مجلة "آسيان بانكر"

مجلس الإدارة ولجانه

يشمل مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني:

رئيس مجلس الإدارة
نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة
عضو مجلس الإدارة

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

الحوكمة

يلتزم مجلس الإدارة بكل قوة بتشجيع حوكمة الشركات الرشيدة والنزاهة من أجل تحقيق أداء أفضل، مع الحفاظ على التوافق مع القوانين واللوائح التنظيمية.

يستخدم مجلس الإدارة أدوات مبتكرة في أنظمة الحوكمة والإمتهال لتتناسق مع أفضل ممارسات الشركات.

لجان مجلس الإدارة

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



رسالة تهنئة لبنك الإمارات دبي الوطني على برج ناسداك في تايمز سكوير، نيويورك، بمناسبة إدراج سندات في بورصة ناسداك دبي

مجلس الإدارة
يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني خمس مرات على الأقل سنوياً، ويتألف من تسعة أعضاء بارزين في مجتمع الأعمال الإماراتي، وجميعهم قادة في قطاعات الأعمال التي يعملون فيها.

وبصفته أمين سر الشركة للمجموعة، يساعد السيد حمد خلف الحوسني مجلس الإدارة في ضمان الوفاء بالالتزامات التنظيمية ومتطلبات حوكمة الشركات.

وكما هو منصوص عليه في بنود النظام الأساسي للبنك، فإن مجلس الإدارة مسؤول عن التوجيه العام والإشراف والرقابة على بنك الإمارات دبي الوطني. وتغطي ولاية المجلس جدول أعمال رسمي للاستراتيجية الشاملة والإشراف على الهيكل المؤسسي والتقارير المالية والضوابط الداخلية وسياسات إدارة المخاطر بالإضافة إلى الموافقة على التقرير السنوي وتوزيعات أرباح الشركة. ويكوّن أعضاء مجلس الإدارة توازناً مناسباً يشمل مدراء تنفيذيين وغير تنفيذيين ومستقلين. ويعرّف بنك الإمارات دبي الوطني "المستقل" بأنه الشخص الذي ليس لديه أي تضارب في المصالح مُتصور أو حقيقي مع أي مجموعة من المساهمين أو شريك تجاري.



بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل بنك رقمي وأفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" وذلك خلال توزيع جوائز مجلة "ذا آسيان بانكر"

مجلس الإدارة ولجانه

اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة:

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

تعمل هذه اللجنة لحساب مجلس الإدارة على القضايا العاجلة التي تنشأ بين اجتماعات مجلس الإدارة العادية في الحالات التي لا يمكن فيها عقد اجتماع لمجلس الإدارة، ولها صلاحيات مجلس الإدارة من حيث الرقابة والإشراف على شؤون بنك الإمارات دبي الوطني.

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

حسين حسن ميرزا الصايغ
شعيب مير هاشم خوري
محمد حمد عبيد الشحي
محمد هادي أحمد الحسيني

الرئيس
عضو
عضو
عضو

تجتمع هذه اللجنة بصورة ربع سنوية أو دورية كلما دعت الحاجة لذلك، وتحمل مسؤولية ضمان مراقبة الجودة في إعداد التقارير المالية وعملية الامتثال لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني.

تقوم لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة بالإشراف على آليات الرقابة الداخلية والأنظمة المعمول بها ومراقبتها في ما يخص التقارير المالية وضمان الامتثال القانوني والتنظيمي في المسائل المالية.

لجنة الإئتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة

هشام عبدالله القاسم
شعيب مير هاشم خوري
محمد هادي أحمد الحسيني
علي حميد علي العويس

الرئيس
عضو
عضو
عضو

تجتمع هذه اللجنة حسب متطلبات العمل لمراجعة المخاطر الائتمانية والمخاطر الاستثمارية للمجموعة واعتمادها. إضافة إلى ذلك، تختص هذه اللجنة أيضاً بمراجعة واعتماد السياسات وتفويض جهات الإقراض، إلى جانب تقديم الإرشادات والإشراف على جودة وأداء المحافظ الاستثمارية للمجموعة.

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

هشام عبدالله القاسم
حسين حسن ميرزا الصايغ
بطي عبيد بطي الملا
علي حميد علي العويس

الرئيس
عضو
عضو
عضو

وتضطلع هذه اللجنة بمسؤولية إطار إدارة الشركات والمخاطر لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. ويشمل ذلك مراجعة واعتماد ومراقبة مختلف إجراءات إدارة المخاطر للمجموعة وإقبال المجموعة على المخاطر والتشكيلة الكلية للمخاطر. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و 3، وتجتمع كل ثلاثة أشهر.

لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة

بطي عبيد بطي الملا
محمد هادي أحمد الحسيني
علي حميد علي العويس
محمد حمد عبيد الشحي

الرئيس
عضو
عضو
عضو

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

فريق اللجنة التنفيذية للإدارة

تقوم اللجنة التنفيذية للإدارة بشكل جماعي بمراقبة أداء المجموعة واتخاذ القرارات على مستوى المجموعة ضمن حدود السلطات المفوضة من قبل مجلس الإدارة. وتشتمل هذه القرارات على إدارة العمليات اليومية للمجموعة وجدول أعمالها الإستراتيجي وتنفيذ أي قرارات يصدرها مجلس الإدارة. وتجتمع هذه اللجنة مرتين شهرياً.



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد جلسة نقاش عن تحويل دبي إلى مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول العام 2020

الإدارة



جوناثان موريس
رئيس تنفيذي أول
رئيس الخدمات المصرفية
للهيئات والمؤسسات



مانوج تشاولا
المسؤول الرئيسي للمخاطر
للمجموعة



حسام السيد
المسؤول الرئيسي
للموارد البشرية
للمجموعة



سوريا سوبرامانيان
المسؤول الرئيسي للشؤون
المالية للمجموعة



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات
المجموعة



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي للمجموعة



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



كيفين فلانري
نائب رئيس تنفيذي أول
الشؤون الدولية



خيليان فان دير تول
الرئيس التنفيذي
بنك الإمارات دبي الوطني مصر



آزار علي خواجه
نائب رئيس تنفيذي أول
ئيس الأسواق العالمية والخزينة

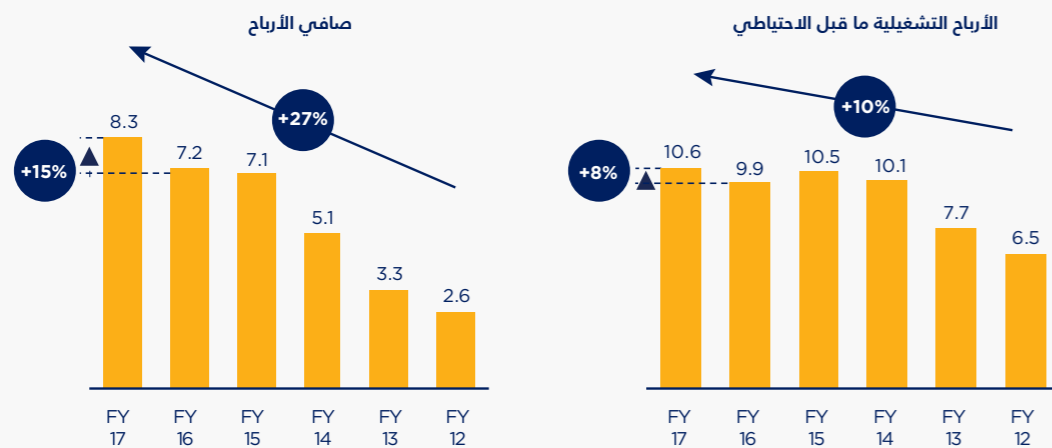


جمال بن غليظة
الرئيس التنفيذي
الإمارات الإسلامي

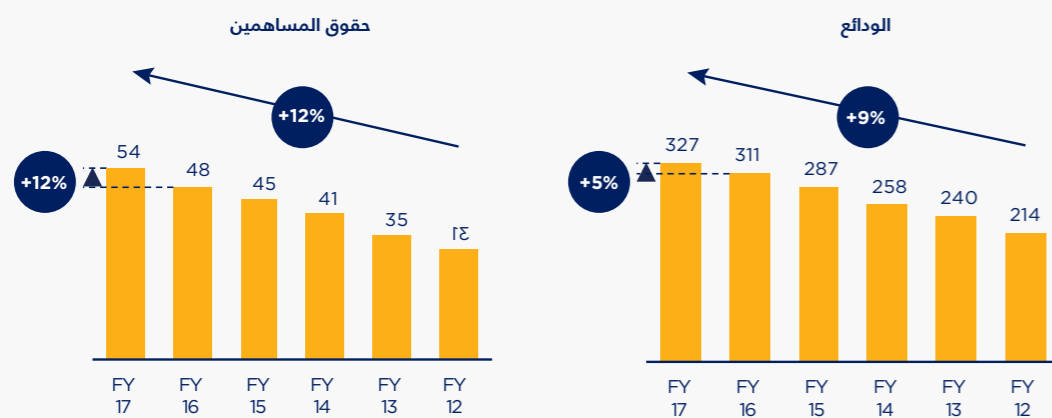
المؤشرات المالية

النمو في السنوات الماضية

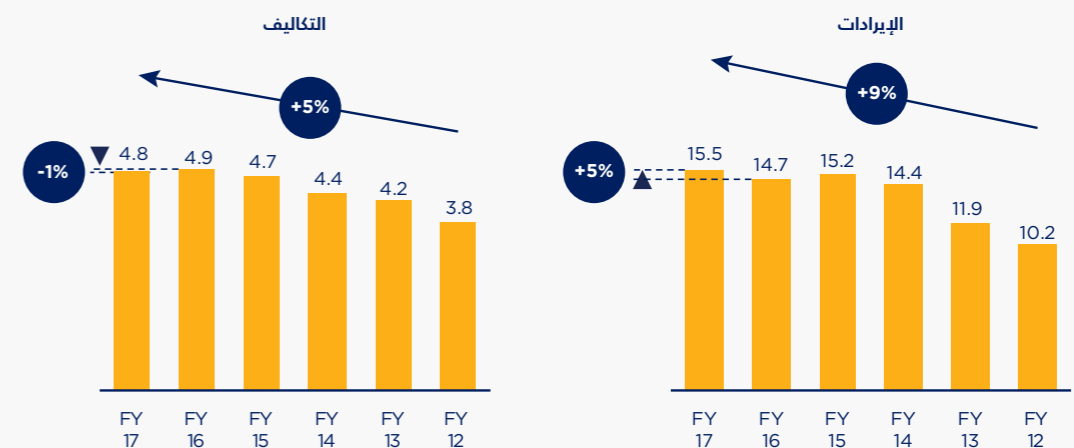
الأرباح (مليار درهم)



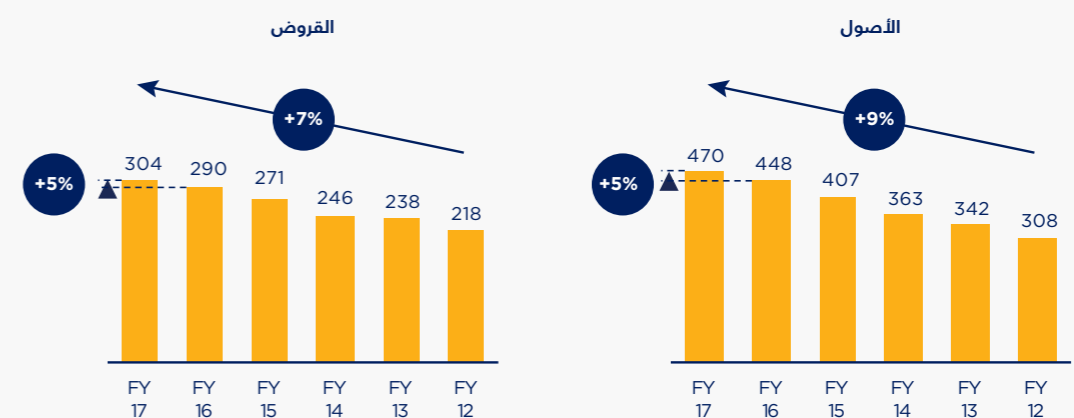
الودائع وحقوق المساهمين (مليار درهم)



الإيرادات والتكاليف (مليار درهم)



الأصول والقروض (مليار درهم)

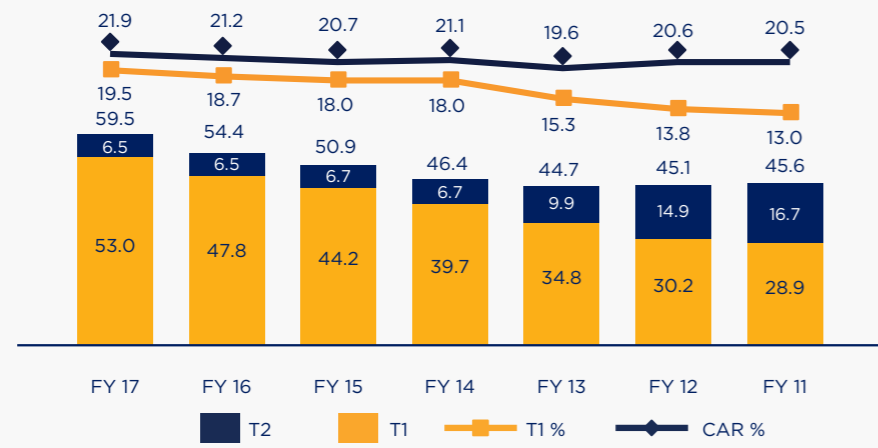


حقوق الملكية هي حقوق المساهمين الموجودة باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة. جميع أرقام الربح والخسارة مُحدثة حتى تاريخه. سُجّلت جميع أرقام الميزانية العمومية في نهاية الفترة المعتمدة. المصدر: البيانات المالية

المؤشرات المالية

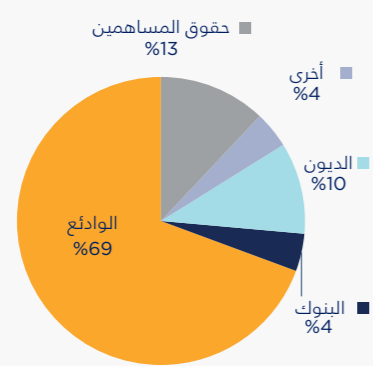
النمو في السنوات الماضية

الرسملة (مليار درهم)

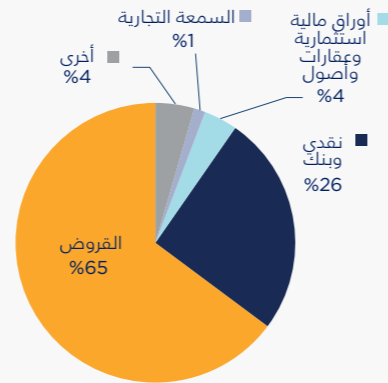


تحليل الميزانية العمومية

المطلوبات وحقوق المساهمين (470 مليار درهم)

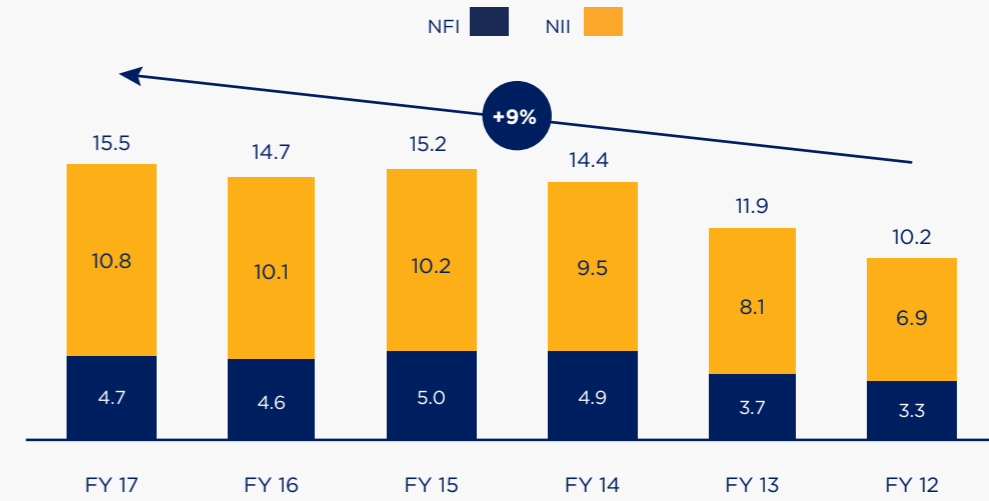


الأصول (470 مليار درهم)

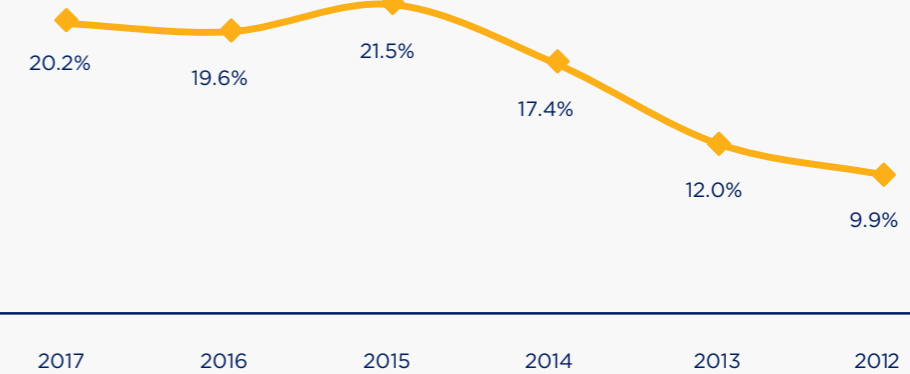


تمثل حقوق الملكية الموجودة حقوق المساهمين الملموسة باستثناء السمة التجارية والأصول غير الملموسة والسندات الدائمة للشق الأول. المصدر: البيانات المالية لبنك الإمارات دبي الوطني.

مصادر الدخل التشغيلي (مليار درهم)



العوائد على حقوق المساهمين الملموسة (%)



الجوائز وشهادات التقدير

جوائز أفضل بنك وأفضل بنك إقليمي - بنك الإمارات دبي الوطني

- بنك الإمارات دبي الوطني ينال جائزة "مؤسسة العام للخدمات المالية الأكثر ابتكاراً" خلال حفل توزيع جوائز الابتكار العالمية "بي ايه إي"
- بنك الإمارات دبي الوطني ينال جائزة "بنك العام في دولة الإمارات العربية المتحدة" في 2017 ضمن جوائز "ذا بانكر" للعام الثالث على التوالي
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية لإدارة الثروات الخاصة في دولة الإمارات" خلال حفل توزيع جوائز "الثروات الخاصة 2017" في الشرق الأوسط وأفريقيا من مجلة "آسيان بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الشرق الأوسط" للعام الثالث على التوالي خلال حفل توزيع جوائز "الثروات العالمية 2017" من مجلة "برايفت بانكر إنترناشيونال"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "الإنجاز في إدارة مخاطر السوق" في الشرق الأوسط وأفريقيا خلال حفل توزيع جوائز "آسيان بانكر" لإدارة المخاطر لمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا 2017
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "الريادة في التحول الرقمي" عن فئة الخدمات المصرفية وتطبيق "LIV."
- يفوز بجائزة "الريادة في التحول الرقمي" عن فئة أفضل إنجاز متميز ضمن حفل توزيع جوائز "ديجيتال ليدر 2017"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزتي "أفضل بنك استثماري محلي" وجائزة "أفضل بنك في مجال استثمارات الملكية الخاصة" وذلك ضمن جوائز بنوك الشرق الأوسط والتي تقدمها "إيميا فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل بنك للعام" من "جوائز غلف بيزنس للأعمال 2017"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل بنك للعام لإدارة النقد المحلي في الإمارات العربية المتحدة" لعام 2017 ضمن جوائز الأعمال المصرفية والمالية الآسيوية
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" لعام 2017، وذلك خلال حفل توزيع جوائز مجلة "ذا آسيان بانكر 2017"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على لقب "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" للعام الثاني على التوالي و"أفضل بنك في الإمارات" للعام الثالث على التوالي ضمن "جوائز يوروموني للتميز 2017"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على لقب "بنك العام في دولة الإمارات العربية المتحدة 2016" خلال حفل توزيع جوائز "ذا بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزتين من "بانكر ميدل إيست 2017" وهما "أفضل بنك لخدمة العملاء الأفراد" و"أفضل بنك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل قرض لشراء السيارات في المحيط الآسيوي للعام 2017" من "ذا آسيان بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على جائزة "أفضل مدير أسهم في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز الأداء المتميز من "إي إم إي إيه فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل برنامج لحاملي البطاقة المتعددين" خلال ملتقى ماستركارد للريادة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 2017 الذي أقيم في لندن

جوائز إدارة الأصول وتمويل الأفراد - الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

- الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول يفوز بجائزة "أفضل صندوق عقاري للعام 2017" ضمن حفل توزيع جوائز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لأداء مديري الصناديق

جوائز التسويق والتواصل الاجتماعي وإشراك العملاء - بنك الإمارات دبي الوطني

- بنك الإمارات دبي الوطني "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في دولة الإمارات العربية المتحدة" حيث بلغت قيمة علامته التجارية 3.406 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل برنامج للعمل التطوعي للموظفين للعام"، وذلك خلال حفل توزيع "جوائز الخليج للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل تجربة للعملاء" عن فئة "فريق تجربة العملاء" وذلك خلال حفل توزيع جوائز تجربة العملاء في الخليج

جوائز الإمارات الإسلامي

- الإمارات الإسلامي يفوز بلقب أفضل مزود لخدمات التمويل الشخصي الإسلامي من «يلا كومبير» الموقع الإلكتروني الرائد في مجال مقارنة الخدمات المالية في المنطقة
- الإمارات الإسلامي يحصل على جائزة "أفضل موقع إلكتروني مطور" و"أفضل خدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي" خلال حفل توزيع جوائز "أولمبياد الخدمات 2016"
- الإمارات الإسلامي يفوز بجائزة "أفضل خدمة مصرفية" عن فئة المصارف الإسلامية، وذلك اعتماداً على نتائج "مؤشر سيرفس هيرو"
- الإمارات الإسلامي يفوز بجائزتين خلال حفل توزيع جوائز "بانكر ميدل إيست 2017"، وهما جائزة "أفضل حساب توفير" عن "حساب التوفير كنوز" وجائزة "أفضل بطاقة إسلامية مميزة" عن بطاقة "فليكس إيليت"

فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

بنك الإمارات دبي الوطني

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

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

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

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

وحدات الأعمال المصرفية التجارية

إدارة الأعمال المصرفية التجارية
المكتب الرئيسي ديرة

الأبحاث
المكتب الرئيسي ديرة

فئات العملاء

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات
المكتب الرئيسي ديرة

برج العرب
الشارقة
أبوظبي

مجموعة الصناعات المتخصصة
المكتب الرئيسي ديرة

مجموعة المؤسسات الماليّة
المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال المصرفية العالمية
مركز دبي المالي العالمي

مجموعات المنتجات

خدمات المعاملات المصرفية
المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال المصرفية الاستثمارية
مركز دبي المالي العالمي (بنك
الإمارات دبي الوطني كابيتال)

الوطني الإسلامي
المكتب الرئيسي ديرة

الأسواق العالمية والخزينة

مبيعات
المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال التجارية
المكتب الرئيسي ديرة

التمويل العالمي والاستثمارات
الرئيسية

المكتب الرئيسي ديرة

إدارة الأصول والديون
المكتب الرئيسي ديرة

فروع الأعمال المصرفية للأفراد

أبوظبي

الفرع الرئيسي أبوظبي
مركز المهيري
المرور
النجدة
الوحدة
بوابة الشرق مول
دلما مول
ديرفيلد مول
شارع إلكترو
المصفح
النادي السياحي

العين

الفرع الرئيسي العين
العين مول

عجمان

الفرع الرئيسي عجمان

دبي

العوير
البرشاء
الفهيدي
الاتحاد
الكرامة
آل مكتوم
المزهر
المرقبات
القيادة
القوز
القصيص
الراس
السطوة
السوق
الطوار
شارع البنوك
برج العرب
الخليج التجاري
مركز المؤتمرات
ديرة
مركز مدينة ديرة
دراغون مارت
مركز دبي للطيران
مطار دبي 3
محاكم دبي
دبي فستيفال سيتي
دبي مول
دبي مارينا
دبي مارينا مول
مدينة دبي للإعلام
أكاديمية شرطة دبي
واحة دبي للسيليكون
المقر الرئيسي لطيران الإمارات
فرع مول الإمارات
أبراج الإمارات
جاليريا
جرين كومونيتي
المكتب الرئيسي للمجموعة
الحمرية
حتا
ابن بطوطة مول

جبل علي
شارع شاطئ جميرا
ممشى جميرا بيتش
جميرا
فرع أبراج بحيرات الجميرا
مجمع الكرامة للتسوق
مول الإمارات
الممزر
المنخول
سيتي سنتر مردف
المزهر مول
فرع مدينة السيارات
ند الشبا
عود ميثاء
رأس الخور
الراشدية
شارع الشيخ زايد
تيكوم
أم سقيم
ميدان الاتحاد
البرج
مركز وافي
مركز دبي التجاري العالمي
حي دبي للتصميم
المنطقة الحرة جبل علي 1

الفجيرة

الفرع الرئيسي الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي رأس الخيمة
رأس الخيمة مول
كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي الشارقة
فرع الناصرية
التعاون
الشارقة سيتي سنتر
المنطقة الصناعية الشارقة
متاجر القوز
فرع سمنان

فرع مطار الشارقة
مركز صحارى

أم القيوين

الفرع الرئيسي أم القيوين

مواقع الخدمات المصرفية المميزة

أبوظبي

الفرع الرئيسي أبوظبي
فرع النجدة أبوظبي
فرع مركز المهيري أبوظبي

العين

الفرع الرئيسي العين

عجمان

الفرع الرئيسي عجمان

دبي

فرع ديرة
فرع جاليريا
فرع مركز مدينة ديرة
فرع المرقبات
فرع دبي فستيفال سيتي
فرع المزهر مول
فرع المكتب الرئيسي للمجموعة
فرع السوق
فرع القيادة
فرع شارع شاطئ جميرا
فرع عود ميثاء
فرع شارع البنوك
فرع المنخول
فرع جميرا
فرع شارع الشيخ زايد
فرع جرين كومونيتي
فرع جبل علي
فرع البرشاء
فرع برج العرب

فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الخبر
أبراج الكروان
شارع الملك فيصل، حي البستان
أبراج الكروان، الخبر 31952، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 543500444
البريد الإلكتروني: raidh@emiratesnbd.com
رأئد س. حسن - مدير الفرع

الهند
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الهند
الطابق الأرضي والأول، 5 الجادة الشمالية
ميكرو ماكسيستي، مجمع "بانديرا كورلا كومبلكس"
بانديرا (شرق)، مومباي 400 051
هاتف: +91 22 61532300
فاكس: +91 22 61532323
البريد الإلكتروني: sharada@emiratesnbd.com
شاراد أغاروال - رئيس تنفيذي، الهند

سنغافورة
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع سنغافورة
50 رافلز بليس رقم 06 - 21
سنغابور لاند تاور
سنغافورة 048623
هاتف: +65 6438 7868
فاكس: +65 6438 7870
البريد الإلكتروني: vanessal@emiratesnbd.com
فانيسا لونغ - رئيسة تنفيذية، سنغافورة

المملكة المتحدة
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع لندن
منزل بنك الإمارات دبي الوطني، 25 نايتس بريج، لندن
SW1X 7LY
المملكة المتحدة
هاتف: +44 020 7838 2222
فاكس: +44 020 7581 0575
البريد الإلكتروني: aminr@emiratesnbd.com
راشد أمين - رئيس تنفيذي، المملكة المتحدة

الصين
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في الصين
C 519 مركز لوفتهانزا في بكين
شارع ليانغماكيو 50، شاويانج دستريكت،
بكين 100125
هاتف: +86 10 6465 0056
فاكس: +86 10 6465 4066
البريد الإلكتروني: jamesw@emiratesnbdchina.cn
جيمس وو - ممثل رئيسي، الصين

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

إيران (غير عامل)
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في إيران
بواسطة: الإدارة الدولية، المكتب الرئيسي لبنك الإمارات
دبي الوطني
ص. ب. 777، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 609 3401
فاكس: +971 4 222 4362
البريد الإلكتروني: mojdehini@emiratesnbd.com
نوري مجديهي - ممثل رئيسي، إيران

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض
بناية برج المدينة، طريق الملك فهد،
حي المحمدية
ص. ب. 8166، الرياض 11482، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 11 282 5555
فاكس: +966 11 282 5500
البريد الإلكتروني: loaiha@emiratesnbd.com
لؤي حسن عبدالجواد - رئيس تنفيذي، المملكة العربية
السعودية

بنك الإمارات دبي الوطني - فرع جدة
مبنى زهران للأعمال،
حي السلامة، المبنى رقم 7051، طريق الأمير سلطان،
حي السلامة، جدة 23525، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 556562030
البريد الإلكتروني: raire@emiratesnbd.com
زي م. رضا - مدير الفرع

الرياض
بناية ألاماس

مومباي، الهند
5 الجادة الشمالية، ميكرو ماكسيستي،
مجمع "بانديرا كورلا كومبلكس"

سنغافورة
سنغابور لاند تاور

مركز دبي للسلع المتعددة/أبراج بحيرات
الجميرا
أبراج الإمارات
المكتب الرئيسي للمجموعة
جبل علي
جميرا
الكرامة
السوق
المرقبات
مدينة الإعلام

الإمارات الشمالية
الفرع الرئيسي للشارقة
التعاون
فرع عجمان

مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

أبوظبي
برج النيم

دبي
برج العرب
المكتب الرئيسي للمجموعة

جيرسي
**شركة أئتمان بنك الإمارات دبي
الوطني**

لندن
شركة أئتمان بنك الإمارات دبي
الوطني

فرع القصيص
فرع آل مكتوم
فرع المقر الرئيسي لطيران الإمارات
فرع الخليج التجاري
فرع ممبئي جميرا بيتش
فرع أم سقيم
فرع ابن بطوطة مول
فرع السطوة

الفجيرة
الفرع الرئيسي الفجيرة

رأس الخيمة
الفرع الرئيسي رأس الخيمة
فرع كورنيش رأس الخيمة

الشارقة
الفرع الرئيسي الشارقة

**مواقع مركز الخدمات المصرفية
التجارية**

أبوظبي
الفرع الرئيسي أبوظبي

دبي
الاتحاد
شارع آل مكتوم
البرشاء
القوز
الراس
السطوة
الخليج التجاري

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

الشركات التابعة والزميلة الأخرى

<p>الشارقة مويلح الكورنيش حلوان خورفكان القاسمية محكمة الشارقة الشارقة كريستال بلازا الفرع الرئيسي، الشارقة ميجا مول مركز مدينة الناصرية مركز صحارى</p> <p>أم القيوين الفرع الرئيسي أم القيوين</p>	<p>دبي الضيافة القرهود مركز الخليج الممزر الميناء المزهر القوز الرقعة الطوار بر دبي قرية الأعمال مركز المؤتمرات دبي فستيفال سيتي مجمع دبي للاستثمار دبي مول جبل علي جميرا بيتش ريزيدنس دائرة الأراضي الفرع الرئيسي مدينة الإعلام ند الحمير عود ميثاء شارع الشيخ زايد شارع الشيخ زايد 2 أم سقيم مركز الطوار سوق الحميرة بني ياس مدينة دبي للرعاية الصحية البرشاء مول أبراج بحيرات الجميرا سيتي سنتر مردف دراغون مارت سوق دبي واحة السيليكون النخيل ابن بطوطة مول دبي ورلد سنترال (مطار آل مكتوم)</p> <p>الفجيرة الفرع الرئيسي الفجيرة</p> <p>رأس الخيمة الفرع الرئيسي رأس الخيمة النادية</p>	<p>مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.م) المكتب الرئيسي - مدينة دبي الطبية، المكتب التنفيذي، بناية رقم 16، الطابق الثالث، ص. ب. 6564، دبي، الإمارات العربية المتحدة. ع.م. هاتف: عام: +971 4 316 0330 الشركات: +971 4 383 4518 فاكس الشركات: +971 4 368 3178 العمليات: +971 4 358 2659 تيليكس: 46074 MEBNK EM البريد الإلكتروني: info@emiratesislamic.ae الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamic.ae</p> <p>مصرف دبي المقر الرئيسي - مركز دبي التجاري العالمي، صالة المعرض رقم 1 ص. ب. 65555 دبي، الإمارات العربية المتحدة هاتف: +971 4 372 6484 فاكس: +971 4 386 9889 تيليكس: 46074 MEBNK EM</p> <p>الفروع في الإمارات العربية المتحدة</p> <p>أبوظبي الفرع الرئيسي أبوظبي أبوظبي مول الخالدية مدينة خليفة النادي السياحي برج الوحدة شارع المرور المصفح</p> <p>العين العين المعترض سوق العين بوتيك مول</p> <p>عجمان عجمان</p>	<p>الوحدات مطار القاهرة</p> <p>الإمارات دبي الوطني كاييتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م طريق الملك فهد، المحمدية، ص. ب. 341777 الرياض 11333 المملكة العربية السعودية هاتف: +966 (0) 11 2993900 فاكس: +966 (0) 11 2993955 البريد الإلكتروني: monaalt@emiratesnbd.com الموقع الإلكتروني: http://www.emiratesnbdcapital.com</p> <p>منى الطويل، رئيسة تنفيذية، الإمارات دبي الوطني كاييتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م</p> <p>شركة ائتمان بنك الإمارات دبي الوطني (جبرسي) المحدودة فيروي ترست ليميتد الطابق الثاني، مبنى لو غاليه، 54 شارع باث ستريت، ساينت هيلبير، JE1 1FW جزر القنال الإنجليزي هاتف: + 44 1534 511700 فاكس: + 44 1534 511701 البريد الإلكتروني: a.rothwell@fairwaygroup.com</p>	<p>الرحاب بوينت 90 مول الجامعة الألمانية في مصر</p> <p>المعادي المعادي فيكتوريا المعادي نصر كورنيش المعادي المقطم شق الثعبان جيكو المعادي</p> <p>سيناء والبحر الأحمر خليج نعمة الغردقة تقسيم المطر الغردقة ظاهر النيق جيكو رأس شقير</p> <p>شرق الاسكندرية غليم سموحة ميامي لوران رشدي</p> <p>غرب الاسكندرية باب شرق برج العرب ميراج أليكس سبورتنغ المنشية</p> <p>الدلتا والقناة المنصورة بورسعيد دمياط الاسماعيلية المحلة</p> <p>صعيد مصر الأقصر أسيوط سوهاج أصوان المنيا بني سويف</p>	<p>بنك الإمارات دبي الوطني S.A.E. (مصر) المكتب الرئيسي قطعة 85 شارع التسعين، التجمع الخامس، ص. ب. 392، القاهرة الجديدة، مصر هاتف: +202 2726 5000/ 5100 فاكس: +202 2726 5993</p> <p>الفروع في مصر</p> <p>وسط المدينة قصر النيل نيل سيتي غاندي الزمالك شبرا الأزهر الزمالك أحمد حشمت المنيل عبدالخالق ثروت الظاهر</p> <p>الجيزة الدقي الثورة المهندسين الهرم دقي التحرير مدينة 6 أكتوبر داندي مول سودان سودان 2 الشيخ زايد</p> <p>هيليوبوليس بيروت النزهة ميرغني شيراتون النزهة الجديدة مدينة نصر عمار بن ياسر</p> <p>شرق القاهرة فرع المكتب الرئيسي مدينة العاشر من رمضان السويس العبور</p>
--	--	---	--	--	--

الشركات التابعة والزميلة الأخرى

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

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

تنفيذ
بناية Q، ميدان، ند الشبا 1 ص.ب.
777، دبي، الإمارات العربية المتحدة
مكتب الرئيس التنفيذي:
+971 4 384 3718
البريد الإلكتروني:
Tanfeeth-Communications@Tanfeeth.ae
الموقع الإلكتروني:
www.tanfeeth.ae

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

**الإمارات دبي الوطني للعقارات
ذ.م.م.**
ص.ب. 112777، دبي، الإمارات
العربية المتحدة
هاتف: +971 4 701 5354
+971 4 701 5422
فاكس: +971 4 232 9039
البريد الإلكتروني:
enbdproperties@emiratesnbd.com
الموقع الإلكتروني:
www.emiratesnbd.com/properties

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

**مراكز الخدمات المصرفية للشركات
في الإمارات العربية المتحدة**
دبي - المكتب الرئيسي
أبوظبي
العين
منطقة جبل علي الحرة
الشارقة

نتورك انترناشيونال ذ.م.م
بناية نتورك، الطابق 1
البرشاء 2، ص.ب. 4487، دبي،
الإمارات العربية المتحدة
مكتب شؤون الشركات (دبي)
هاتف: +971 4 303 2431
فاكس: +971 4 349 5377
البريد الإلكتروني:
nibd@network.ae
merchant@network.ae
الموقع الإلكتروني:
www.network.ae

**الشركة الوطنية للتأمينات العامة
ش.م.ع.**
ص.ب. 154، دبي، الإمارات العربية
المتحدة
مباشرة: +971 4 250 2693
هاتف: +971 4 211 5827/8
البدالة: +971 4 211 5800
فاكس: +971 4 250 2854
البريد الإلكتروني:
ngico@emirates.net.ae
الموقع الإلكتروني:
www.ngi.ae