

سويًا نتغلب

سنة المرونة

الرؤية

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



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



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة



محمد هادي أحمد الحسيني
عضو مجلس الإدارة



بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم
نائب رئيس مجلس الإدارة
والعضو المنتدب



محمد حمد عبيد الشحي
عضو مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة



حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة



سالم محمد عبيدالله
عضو مجلس الإدارة



علي حميد علي العويس
عضو مجلس الإدارة

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني

المحتويات

07 - 18 كلمة رئيس مجلس الإدارة
كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب
كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
المنتجات والخدمات المبتكرة
التقرير الاقتصادي
إستراتيجية 2021

19 - 23 مراجعة الأداء
• مراجعة مالية
• الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات
- لمحة عامة
- تدابير الدعم والاستجابة المتعلقة بجائحة (كوفيد-19)
- حملات وعمليات إطلاق منتجات جديدة
- المصارف الرقمية
- علامة تجارية رائدة
- التوزيع
- الخدمات الرقمية المبتكرة
- خدمة العملاء
- الخدمات المصرفية للأفراد
- الخدمات المصرفية المميزة
- الخدمات المصرفية للأعمال
- الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات

24 - 25 الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات
- الخدمات المصرفية للشركات
- المؤسسات المالية
- الخدمات المصرفية الاستثمارية
- الخدمات المصرفية للأعمال
- الخدمات المصرفية الإسلامية

26 - 33 الأسواق العالمية والخزينة
الإمارات الإسلامي
دينزينك
• بنك الإمارات دبي الوطني مصر
• العمليات الدولية
• تكنولوجيا المعلومات والعمليات
- تنفيذ

34 - 40 إدارة الموارد البشرية للمجموعة
• إدارة المخاطر للمجموعة
• إدارة الإمتثال للمجموعة

41 - 58 مجلس الإدارة ولجانه
الإدارة
المؤشرات المالية
الجوائز وشهادات التقدير
فروع وأرقام الإتصال 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

← كلمة رئيس مجلس الإدارة

كان 2020 عاماً مليئاً بالتحديات والصعوبات غير المسبوقة. وإننا ممتنون لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة والقيادة الرشيدة على إجراءات الاستجابة السريعة والحاسمة التي قامت باتخاذها لحماية صحة وسلامة السكان في الدولة وذلك من خلال إصدار إرشادات واضحة ومدروسة أتاحت إمكانية إعادة فتح الاقتصاد بنجاح خلال العام. وقد كان لخطة الدعم الاقتصادي الشاملة والموجهة التي أطلقها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بصمة بارزة في مساعدة ومؤازرة العملاء والبنوك في هذه الأوقات الصعبة. وإننا فخورون بالدور الذي لعبه بنك الإمارات دبي الوطني في دعم العملاء والاقتصاد من خلال تقديم المساعدة المالية بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في المبادرات المجتمعية.

وفي أعقاب الإغلاق التام والصارم خلال الربع الثاني من العام 2020، كان للتوجيهات السديدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الرشيدة دوراً كبيراً في إعادة فتح الاقتصاد تدريجياً في النصف الثاني من العام. ويتوقع فريق الأبحاث في بنك الإمارات دبي الوطني حدوث انكماش بنسبة 6.9% في اقتصاد الدولة في العام 2020، وذلك نتيجة تأثير كل من القطاعات النفطية وغير النفطية بالوباء العالمي. وتبدو التوقعات للعام 2021 أكثر تفاؤلاً، إذ يتوقع فريق الأبحاث في المجموعة انتعاش الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ليصل إلى 3% في دبي و1.9% في دولة الإمارات العربية المتحدة، في حين تشير التوقعات إلى نمو القطاع غير النفطي بنسبة 3.5%. ومن المتوقع أيضاً انتعاش الاقتصاد في الدول الأخرى التي يتواجد فيها بنك الإمارات دبي الوطني.

إننا مستمرون في دعم اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة التي تحتفل وبكل فخر بيوبيلها الذهبي في عام 2021، وإنه من دواعي سرورتنا أن نكون جزءاً لا يتجزأ من مسيرة تطور وازدهار الدولة على مدى الخمسين عاماً القادمة. وبصفتنا الشريك المصرفي الرسمي لمعرض إكسبو 2020 دبي، فإننا نتطلع إلى لعب الدور المنوط بنا لإبراز ثقافة الابتكار والتسامح والفخر المتأصلة في الدولة فيما ترحب بالوفود المشاركة والزوار من مختلف أنحاء العالم.

لقد تمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من تحقيق صافي أرباح قدره 7 مليار درهم في العام 2020 على الرغم من بيئة التشغيل الصعبة الناتجة عن الوباء العالمي الذي تسبب في حدوث اضطرابات كبيرة وحالة من عدم الاستقرار لكل من الأفراد والمجتمعات والشركات.

وقد شهد العام 2020 تغييراً في اختيارات التعامل المصرفي لدى العملاء، وذلك من خلال الإقبال المتزايد للعملاء من الأفراد والشركات على قنوات الخدمات المصرفية الرقمية. إن الإستثمار الكبير الذي قام به بنك الإمارات دبي الوطني في التكنولوجيا الرقمية على مدى السنوات القليلة الماضية قد مكّنه من التكيف بسلاسة مع هذا التغيير في سلوك التعامل المصرفي للعملاء. وبالنظر إلى أن نهج الاهتمام بالعملاء وخدمة المجتمع يأتي في صميم استراتيجيتنا، فإننا نهدف إلى الاستمرار في قيادة المبادرات الإستراتيجية التي تقدم منتجات وخدمات متميزة، مع الحرص على تحقيق مكاسب ذات قيمة إضافية للمساهمين.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر والعرفان إلى صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة - حفظه الله، وصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - رعاه الله، على توجيهاتهما السديدة وروءيتهما الثاقبة وقيادتهما الحكيمة. كما أشكر مجلس إدارة مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وأعضاء اللجنة التنفيذية وموظفينا على تفانيهم ومساهماتهم في نجاحنا في ظل تلك الظروف الاستثنائية. كما أود أن أعرب عن امتناني لعملائنا ومساهميننا على ثقتهم ودعمهم المستمر.



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

← كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

بفضل الميزانية العمومية القوية لدى بنك الإمارات دبي الوطني والقدرة المستمرة على إنتاج الأرباح التشغيلية، نجحت المجموعة في مواجهة التحديات غير المتوقعة عام 2020، فحققت أرباحاً صافية قدرها 7 مليار درهم ونمواً في إجمالي الأصول لتبلغ 698 مليار درهم.

وبفضل التحرك السريع والحاسم لدى قيادة الإمارات العربية المتحدة الحكيمة، تعززت قوة التزامنا بشعبنا وعملائنا والمجتمع المحلي، حيث ساهمت التدابير التي اتخذها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، من خلال خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة TESS، في دعم الرفاهية المالية للأفراد والأعمال. وتقديراً لجهودنا والخطوات التي اتخذناها لحماية صحة الموظفين، وتوفير الدعم للعملاء، والتزامنا العميق بالمجتمع المحلي، حصلنا على جائزة "يوروموني" للتميز في القيادة في الشرق الأوسط عام 2020.

كما رشّح بنك الإمارات دبي الوطني سمعته الحسنة في المنتجات والخدمات المبتكرة خلال 2020. فساهمت الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في تسريع اعتماد الخدمات الرقمية عبر إضفاء المزيد من التحسينات على التطبيق الجوّال وتطبيق خدمة المحادثات الصوتية المصرفية، ما ساعد أكثر من 3 من أصل كل 4 عملاء للأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات ليصبحوا نشطين رقمياً. ثم أصبحت قيمة المنصة المصرفية الرقمية لدى بنك الإمارات دبي الوطني بديهية خلال عام 2020 حين قدمت المجموعة لعملائها والمجتمع خدمات مصرفية متواصلة وشاملة وآمنة. كما أطلقنا البنك الرقمي للأعمال E20، الذي يبسط الأعمال المصرفية للشركات الناشئة ورواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة.

كذلك، شهد قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات زيادة بارزة في كميات التهيئة الرقمية. وواصلنا تحسين رحلة عملائنا الرقمية هذه السنة عبر إطلاق عدة تحسينات بارزة وخدمات جديدة لمساعدة الشركات على الاستجابة لديناميكية السوق الجارية بسبب جائحة كوفيد-19. وشمل ذلك إطلاق المنصة الرقمية الأولى من نوعها لتمويل سلسلة التمويل بغية تعزيز وتبسيط التعاون بين سلسلة التمويل العالمية ومنصتنا العالمية من الجيل التالي للخدمات المصرفية للشركات، "بزنس أونلاين".

واستمر أداء المجموعة وموقعنا الرقمي الريادي في كسب التقدير العالمي حيث فزنا بلقب "أفضل مصرف للعام - الإمارات العربية المتحدة 2020" للعام السادس و"أفضل مصرف للعام - الشرق الأوسط 2020" للمرة الثالثة من مجلة "ذا بانكر". كذلك تم تقييم بنك الإمارات دبي الوطني كـ "أقوى بنك في الإمارات العربية المتحدة" و"خامس أقوى بنك في الشرق الأوسط" ضمن تصنيف "ذا آسيان بانكر" لأضخم وأقوى 500 مصرف. كما فازت المجموعة بلقب "أفضل بنك في الخدمات المصرفية للأفراد" في الشرق الأوسط والإمارات العربية المتحدة للسنة الرابعة على التوالي ضمن برنامج "ذا آسيان بانكر" لتوزيع الجوائز العالمية للتميز في الخدمات المالية للأفراد 2020، وحصدت منصة الخدمات المصرفية الرقمية Liv جائزة "أفضل بنك رقمي" في الشرق الأوسط والإمارات العربية المتحدة للمرة الثالثة على التوالي.

نبقى متفائلين حيال عام 2021 مع استعدادنا لانطلاق معرض إكسبو 2020 دبي. ويتشرف بنك الإمارات دبي الوطني بأن يكون الشريك المصرفي الرسمي للفعالية ونرى فرصة هائلة أمامنا لتحقيق طموح قيادتنا وللمساهمة في نمو اقتصادنا. وفيما نمضي قُدماً نحو المستقبل، نثق بأنّ نموذج أعمالنا الحذر ومبادئنا الراسخة ستستمر في تقديم أداء متين فيما نتابع الابتكار في طليعة القطاع المصرفي في المنطقة.

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



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

← كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

بلغت أرباح بنك الإمارات دبي الوطني الصافية 7 مليار درهم خلال 2020 رغم البيئة التشغيلية المليئة بالتحديات. وارتفع صافي دخل الفوائد بنسبة 8% خلال السنة حيث عوّضت مساهمة "دينيزنك" كثيراً عن التراجع في هوامش الربح بسبب خفض معدلات الفوائد. في حين انخفضت الأرباح التشغيلية بنسبة 29% بسبب انخفاض معدلات الفوائد والعمليات التجارية بشكل أساسي تزامناً مع ارتفاع مخصصات انخفاض القيمة. وسيقدّم أدأؤنا التشغيلي المرن، الذي يترافق مع ميزانية عمومية متينة، منصة للعملاء لانتهاز فرص النمو في العام القادم.

تغيّرت تفضيلات العملاء المصرفية هذا العام حيث لجأ عدد متزايد من العملاء الأفراد والشركات إلى الخدمات المصرفية الرقمية. ونفتخر لأنّ استثمارنا الكبير في التكنولوجيا والخدمات الرقمية في الأعوام القليلة الماضية سمح للمجموعة بالتأقلم بسلاسة مع هذا التغيير في سلوك العملاء. بالإضافة إلى ذلك، استمرّينا في تطوير خدماتنا الرقمية مع إطلاق الحلول المالية تلبية للمتطلبات الناجمة عن جائحة كوفيد-19. ومستفيدين من التكنولوجيا الناشئة مثل الاستدلال الأحيائي والذكاء الاصطناعي والتوجّهات نحو المعاملات من دون تلامس، عزّزنا أيضاً ما لطالما كانت أفضل نقاط قوتنا، ألا وهي توفير تجربة عملاء متفوّقة. عام 2020، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني أول مصرف في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يقدم تقنية الاتصال قريب المدى NFC للتحقق من الهوية لفتح حسابات جديدة عبر تطبيق البنك للأجهزة الجوّالة.

طوال العام، رأينا المزيد من العملاء يستخدمون ما نقدّمه من خدمات مصرفية رقمية فترسّخت مكانة Liv، وهي منصة الخدمات المصرفية الرقمية من بنك الإمارات دبي الوطني التي تواكب احتياجات جيل الألفية، لتنمو قاعدة عملائها في الإمارات العربية المتحدة إلى أكثر من 400,000 عميل، وما زالت المصرف الأسرع نمواً في البلاد. كما عزّزنا مجموعة المنتجات مع إضافة البطاقة الائتمانية من Liv التي تقدّم الائتمان الرقمي الفوري للعملاء بعد الموافقة وتسمح لهم بتخصيص البطاقات ببرامج الولاء المفضلة لديهم.

وتبقى سلامة ورفاهة عملائنا وموظفينا أولويتنا القصوى ونلتزم بحماية مصالح جميع الجهات المعنية لدينا. وبالتالي، نواصل توفير تجربة عالية الجودة لعملائنا عبر الحرص على إشراكهم بقوة من خلال عدة قنوات بما فيها نموذج المشاركة عبر الفيديو مع مدراء العلاقات، ومستشاري الاستثمارات، واختصاصيي الثروات لمساعدة العملاء وتوفير المشورة لهم.

خلال عام 2020، قدّمنا استباقياً الدعم للعملاء الذين تأثروا بالجائحة لمساعدتهم على تجنّب تطوّر المشاكل الائتمانية في المستقبل. فقدّمنا الدعم لأكثر من 103,000 عميل في الإمارات العربية المتحدة عبر تأجيل دفع الفوائد والمبالغ الرئيسية. واستفاد العديد من العملاء الآخرون من التنازل عن الرسوم وغيرها من طرق الدعم، داخل الإمارات العربية المتحدة وفي المناطق الجغرافية الأخرى التي نعمل فيها.

عندما نتطلّع إلى الأمام، هناك ما يدعو للتفاؤل؛ إذ يتم حالياً توزيع اللقاحات لتجلب معها الأمل بأمان أكبر عام 2021. ولكن بغض النظر عما يخفيه لنا عام 2021، لدينا فريق إداري متمرّس، وطاقم ذو خبرة، وتكنولوجيا مرنة، وميزانية عمومية سليمة لمواجهة التحديات وانتهاز الفرص التي ستوقر في 2021.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة هشام عبدالله القاسم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين الموهوبين والمتفانين لبنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة في سنة أخرى من النجاح. سيسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى مواصلة تعزيز تقوية مركزه الريادي في السوق الإماراتي والتميّز بأفضل الممارسات العالمية في تعزيز تجربة العملاء من خلال الابتكار في القطاع المصرفي.



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي لمجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

المنتجات والخدمات المبتكرة

لمحة عامة



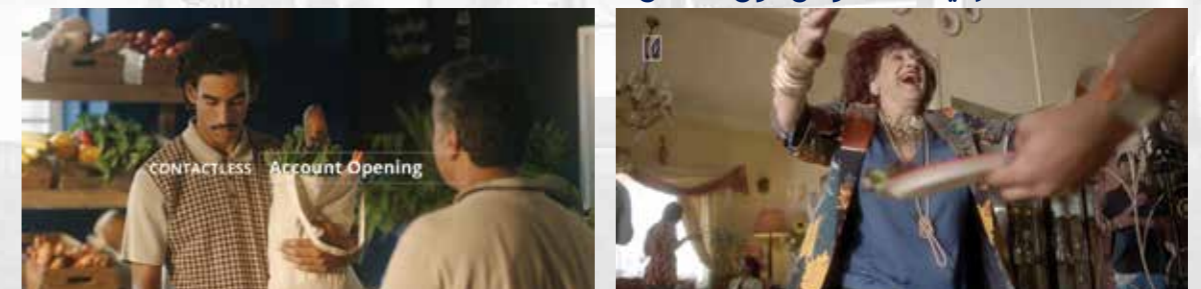
حافظ بنك الإمارات دبي الوطني بنجاح على مركزه كالعلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الإمارات العربية المتحدة - تم تصنيف بنك الإمارات دبي الوطني من بين أفضل 100 علامة تجارية مصرفية عالمية وفي المركز الثاني في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بتقييم قدره 3.730 مليار دولار أميركي ضمن الإصدار السنوي من مجلة "براند فاينانس" الراقية لتصنيف أضخم 500 مصرف في العالم. كما حل بنك الإمارات دبي الوطني في المركز 78 عالمياً ضمن التصنيف حسن السمعة.

سويًا نتغلب:



جاء برنامج "سويًا نتغلب" من بنك الإمارات دبي الوطني كردّ على ظرف استثنائي. ولم يكن خطوة مميزة فحسب بل أصبح رسالة تكاتف ورمزاً للأمل لطمأنة العملاء والعامّة والمجتمع بأننا نواجه هذه الصعاب معاً.

المعاملات المصرفية الآمنة ومن دون تلامس:



تم إطلاق سلسلة من الأفلام للترويج للمعاملات المصرفية من دون تلامس ولتشجيع المزيد من العملاء على الانتقال إلى تلك المنتجات عبر توعيتهم بشأنها كمنصة مصرفية أكثر أمان وسلامة.

بينغو - دايركت ريمت

إصدار مميّز من لعبة البينغو - لعبة حظ بالتعاون مع راديو سيتي 101.6 وخدمة "دايركت ريمت". وقد سمحت للجميع بالمشاركة في لعبتهم المفضلة افتراضياً والفوز بجوائز قيمة والأهم من ذلك، المرح.



وما كان من الاستجابة الهائلة خلال الموسم الأول إلا أن تمهد الدرب للموسمين 2 و3.

حملة الادّخار:

تم إطلاق الحملة للتشجيع على الادّخار مع بنك الإمارات دبي الوطني. وشملت الجوائز ثلاث سيارات "بنتلي بينتايجا" و 75 ساعة "بريتلينغ أفيا تور 8".



الواعون:



أنشأ بنك الإمارات دبي الوطني سلسلة من الفيديوهات بعنوان "الواعون" بمشاركة عملاء فعليين. ويظهرون في هذه الفيديوهات كيف يتخذون قرارات مالية ذكية ويشاركون المشاهدين أسرارهم للاستفادة من أموالهم إلى أقصى حد. وكان ذلك مثالاً رائعاً لاستخدام بيانات العملاء بطريقة أخلاقية ومفيدة وتقديمها بأسلوب روايتي مبتكر ليطلع الناس كيف يمكنهم إنفاق المال وادّخاره بحكمة.

التقرير الاقتصادي

وُصفت جائحة فيروس كورونا عام 2020 بأنها حدث البجعة السوداء؛ أي غير متوقعة ولها عواقب وخيمة. صحيح أنّ العديد من العلماء تكهنوا بوقوع جائحة عالمية ولكنهم لم يتكهنوا الوقت، وكان العديد من الحكومات غير مستعد من جهة الصحة العامة. وكان وقع جائحة كوفيد-19 على الاقتصاد العالمي شديداً ولولا ردود الفعل السياسية غير المسبوقة، لكانت الكارثة أسوأ. وحتى مع الدعم السياسي المالي والنقدي، يقدّر صندوق النقد الدولي أنّ النمو العالمي تقلص بنسبة 4.5% - عام 2020، ما يجعله أسوأ ركود منذ الحرب العالمية الثانية. ولعل الاقتصاد الرئيسي الوحيد الذي شهد نمواً في إجمالي الناتج المحلي العام الماضي هو الصين ولكن حتى هناك، بلغ النمو 1.9% فقط، ما يجعله الأبطأ منذ أكثر من 40 عاماً.

كما كان الوباء سلبياً جداً على السياحة الدولية جرّاء إغلاق الحدود وفرض قيود أخرى على الحركة خلال الفصل الثاني من 2020، ويتعافى القطاع ببطء. ولكننا شهدنا زيادة في عدد الزوّار بعد رفع الإغلاق العام خلال النصف الثاني من السنة.

وقد تسبّب فقدان الوظائف في القطاع الخاص والشك حيال المستقبل في إثقال كاهل الاستهلاك والاستثمار في القطاع الخاص خلال النصف الثاني من 2020، حتى مع إعادة فتح الاقتصاد الإماراتي ابتداءً من يونيو. إنما الموافقة على عدة لقاحات ضد كوفيد-19 قبل نهاية 2020 تشير إلى أنّ بعض هذا الشك قد يزول في الأشهر القليلة المقبلة. ورغم أنّ الأمر سيستغرق على الأرجح عدة أشهر قبل بدء توزيع اللقاحات لمن يريد في الإمارات العربية المتحدة وبقية العالم، من المتوقع أنّ يبدأ النمو العالمي بالتعافي ابتداءً من الفصل الثاني من 2021.

بالنسبة للإمارات العربية المتحدة، فإنّ احتمال تحسّن النمو العالمي وتراجع الدولار الأمريكي، وانخفاض معدلات الفوائد إلى حدود قياسية، واستقرار أسعار النفط، كلها عوامل من شأنها أن تدعم التعافي محلياً. ويجدر بمعرض إكسبو 2020 دبي، الذي تم تأجيله حتى أكتوبر 2021 أن يساعد على تعزيز السياحة خلال الجزء الأخير من هذا العام. بالإجمال، نتوقع نمو القطاعات غير النفطية بنسبة 3.5% خلال 2021، ولكن نمو إجمالي الناتج المحلي الكلي سيكون أبطأ عند 1.9% .

إستراتيجية 2021

متسلحاً بالخبرة القيّمة التي اكتسبها عبر مواجهة تحديات 2020 بنجاح، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني الآن في موقع قوي يخوّله الاستفادة من فرص مهمة في أرجاء شبكته، مع الحرص باستمرار على توفير تجربة عملاء ممتازة، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي وتلبية معايير الامتثال واللوائح التنظيمية. وفي 2021، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني التركيز على ركائزه الجوهرية الخمس:

1. تقديم تجربة ممتازة للعملاء (مع التركيز على الابتكار الرقمي)

2. دفع عجلة نمو الأعمال الأساسية

3. إدارة مؤسسة عالية الكفاءة

4. دفع عجلة التوسّع الدولي

5. بناء مؤسسة عالية الأداء

تقديم تجربة ممتازة للعملاء (مع التركيز على الابتكار الرقمي)

تماشياً مع استراتيجيته لبناء منتجات ومنصات من الجيل الجديد بسرعة أكبر لطرحتها في السوق، أطلق بنك الإمارات دبي الوطني إصداراً أولياً من بطاقة ائتمان Liv والقرض الشخصي من Liv مع مميزات متطورة رقمياً عبر كل قنواته المصرفية على الإنترنت والهواتف الجوّالة والكمبيوترات اللوحية. كما أنّ الطلب القوي والتفاعل الإيجابي مع الخدمات والحلول الرقمية التي تقدمها المجموعة مثل "بنس أونلاين" وbusinessONLINE وSmartSCF (تمويل سلسلة التمول) أديا

إلى ترسيخ النفاذ وزيادة عدد الشركات النشطة رقمياً من عملاء البنك.

وستواصل المجموعة التركيز على تطوير وإطلاق الخدمات المبتكرة عبر منصات من الجيل الجديد وإعادة تكوين رحلات العملاء عبر التركيز على نظام المعالجة المباشرة STP فيما نواصل الاستفادة من منافع الشبكة بفضل الرقمنة. كذلك أعيد ترتيب قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات لدى بنك الإمارات دبي الوطني لإنشاء مراكز تميّز لخدمة العملاء والدعم الائتماني بهدف تعزيز تجربة عملاء فيما تواصل المجموعة الاستثمار في الحلول الرقمية التي تركّز على العملاء لتعزيز اعتماد الخدمات الرقمية.

أما جوهر خطة التحسينات للعام 2021 فسيكون تحفيز الاستقطاب الرقمي وبالتالي تعزيز تجربة العملاء وتحقيق مستوى أعلى من الفعالية الداخلية.

يعدّ دخول منصة Liv إلى المملكة العربية السعودية عام 2020 واستقطاب 35,000 عميل حتى الآن دليل على التركيز الرقمي الشديد لدى البنك عبر كل أسواقه. كذلك تم عام 2020 إطلاق E20، أول بنك رقمي للأعمال في الإمارات العربية المتحدة المصمّم خصيصاً لدعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة المتنامي. ومن خلال Liv و E20، تسعى المجموعة إلى مواصلة تطوير قيم مقترحة مغرية لتعزيز فرص إنتاج العائدات وتحفيز استقطاب الفئات المستهدفة. وفي 2021، ستركّز المجموعة أيضاً على الاستفادة من منافع منصة "بنس أونلاين" businessONLINE الجديدة والمحسّنة للعملاء من الشركات والشركات الصغيرة والمتوسطة.



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد إجتماع الجمعية العمومية الثالث عشر

إستراتيجية 2021

دفع عجلة نمو الأعمال الأساسية

بفضل استمرار التركيز على الأعمال الأساسية في سوق مليئة بالتحديات، تمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من توسيع نطاق الخدمات المصرفية للأفراد الأساسية من فتح حساب إلى توفير الاستشارات. وسجّلت المجموعة نمواً أعلى من مستوى السوق في إيداعات الأفراد، حيث اقتربت أعداد القروض وبطاقات الاعتماد الجديدة من مستوياتها ما قبل كوفيد بحلول نهاية 2020. وفي 2021، تسعى المجموعة إلى استدامة الزخم في مطلوبات الأفراد من خلال مواصلة التركيز على المبيعات والحملات للعمل بحذر على تنمية العائدات من القروض والبطاقات، وتوسيع أعمالها في مجال إدارة الثروات من خلال توسيع نطاق الخدمات وتوطيد العلاقات.

كما اتسعت حصة المجموعة في سوق دفتر المطلوبات والتمويل التجاري للشركات عام 2020 بفضل الحلول التي تركّز على العملاء. ونجحت المجموعة في مواجهة تحديات السيولة جزاءً وقع كوفيد-19 على الاقتصاد والسيولة عموماً حول العالم. وتم دعم السيولة في القطاع المصرفي من خلال عدة خطوات اتخذها المصرف المركزي مثل خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة TESS من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، والتدابير الخاصة بنسبة مطلوبات الاحتياطي النقدي CRR. وحصل العملاء من الشركات التي تأثرت بكوفيد-19 على دعم من المجموعة من عدة نواحي مثل خطة TESS التي تنوي المجموعة متابعتها في 2021. وتبقى السيولة نقطة مهمة على جدول أعمال 2021، حيث ستسهّل المجموعة النمو في نشاط تقديم القروض فيما يتعافى الاقتصاد واستعداداً لحل تدابير السيولة المرتبطة بكوفيد والتي وضعها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. إنما على الرغم من التحديات الاقتصادية، تولت فرق الخدمات المالية الاستثمارية والمؤسسات المالية لدى المجموعة قيادة صفقات استراتيجية بارزة في أرجاء المنطقة. وتوسعى المجموعة إلى تحفيز نمو قاعدة عملاتها في كل أرجاء شبكتها، والاستثمار في الحلول التكنولوجية، وتنمية

محفظتها الخاصة بالحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات ESG، وتبقى دوماً يقظة بحثاً عن مجالات جديدة للنمو.

إدارة مؤسسة عالية الكفاءة

في عام 2020، نجحت المجموعة في إطلاق أكثر من 70 مبادرة منها منصة الأعمال المصرفية الأساسية الموحدة المحدثّة للإمارات العربية المتحدة ومواقع أخرى. كما تمكّنت المجموعة من الانتقال بسلاسة إلى العمل عن بُعد في كل المواقع وسط إقبال عام صارم وحرصت على توفير الخدمات للعملاء مع التقيّد تماماً بالقواعد المرعية الإجراء. وفي 2021، تسعى المجموعة إلى إنهاء برنامج التحوّل إلى تكنولوجيا المعلومات وإطلاق قنوات الخدمات المصرفية عبر الهواتف الجوّالة والإنترنت. وسيتم تحقيق ذلك عبر الاستفادة من الفعالية التشغيلية بين نقطة وأخرى، مع مواصلة استحداث طرق للعمل من خلال اعتماد مناهج انسيابية، وتحسين الإنتاجية، والمناهج الرقمية وتأمين الخدمات بسرعة، وأتمتة البنية التحتية، والابتكار.

أما على صعيد المؤسسة، فيسعى بنك الإمارات دبي الوطني باستمرار إلى تحسين محقّرات الفعالية عبر إدارة تكاليف التشغيل وضبط تكاليف المخاطر. كما أنّ التعاون بين الأقسام المختلفة وتحقيق التآزر فيما يسعى البنك للعمل كـ "مجموعة واحدة" سيكون رافعة رئيسية للنمو فيما تستمر مراقبة هيكليات الدعم والحكومة من أجل تحسين التعاون على مختلف مستويات المجموعة. ومن منظور المجموعة لإدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال، تلتزم المجموعة بالمحافظة على المعايير العالية لحكومة المخاطر وثقافة المخاطر، لكي يتماشى الإقبال على المخاطر وإطار إدارة المحافظ مع الاستراتيجية العامة للمجموعة الخاصة بالشركة وتوزيع رأس المال. وستتابع المجموعة احترام الأنظمة الدولية المتجدّدة، بما يتماشى مع التزامها بالحفاظ على معايير التشغيل العالية الجودة.

دفع عجلة التوسّع الدولي

في عام 2020، أنجز وضع هيكلية الحكومة الخاصة بـ "دينيزنك"، ما سمح لبنك الإمارات دبي الوطني بالإشراف بدقة على مهام "دينيزنك" الرقابية. كما تمكّنت المجموعة من إنشاء روابط أعمال جديدة بفضل إحالة الصفقات عبر الحدود ضمن شبكة مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. وفي 2021، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني انتهاز فرص العمل بين "دينيزنك" وشبكة المجموعة، والسعي إلى توثيق الروابط أكثر على صعيد الأعمال والرقابة والدعم، مع اعتماد أفضل الممارسات ضمن الشبكة.

لقد أحدثت المجموعة تقدماً بارزاً في جهودها التوسّعية في المملكة العربية السعودية وستفتح قريباً ثلاثة فروع جديدة عام 2021. وفي 2021، تسعى المجموعة إلى تلبية المهل الزمنية المحدّدة للتوسّع في المملكة العربية السعودية لتقدّم المزيد بفضل اتساع نطاق وصولها، مع تسريع خطط التوسّع في الهند، ومواصلة زخم النمو الاستراتيجي في مصر، وتطوير بيئة تنافسية في المملكة المتحدة (لندن) وسنغافورة. وسيتم إنجاز ذلك بالتزامن مع الحفاظ على زخم الأعمال في الأسواق العالمية وإدارة المخاطر فيما تستمر تحديات الاقتصاد الكلي بالتأثير على الأفراد والأعمال. وتواصل المجموعة أيضاً تحديد سُبل جديدة للنمو من خلال تقييم بعض الأسواق المختارة والأهداف المحتملة للنمو الداخلي والخارجي.

بناء مؤسسة عالية الأداء

ما زال بنك الإمارات دبي الوطني ملتزماً ببناء مؤسسة عالية الأداء من خلال الحرص على أنّ نماذج الأداء تتلاءم مع جدول

الأعمال الرقمي والسلس للمجموعة المتمحور حول العملاء. وفي عام 2020، تمت رقمنة 79% من محتوى التعليم والتطوير مع مشاركة 57% من الموظفين في برامج التطوير المهني. وقد حضر أكثر من 64% من الإماراتيين برامج مخصّصة لهم، وحصل جميع الإماراتيين تقريباً على التدريب في التطوير المهني والمجالات الوظيفية خلال عام 2020. كذلك في 2020، تم إشراك كل الكيانات والمواقع في تطوير البرامج الرقمية، حيث ارتفعت مشاركة الموظفين في التعلّم في المواقع الدولية من 35% إلى 86%. كما تمكّنت المجموعة من تحقيق أهدافها التوظيفية وتبقى ملتزمة بالاستثمار في وبناء المهن للإماراتيين.

وستواصل المجموعة تطبيق برامج تطوير مصمّمة خصيصاً للإماراتيين. كما تسعى المجموعة إلى مواصلة الحفاظ على زخم مبادرات تطوير الموظفين عبر ترسيخ ثقافة التعلّم من خلال تشجيع المزيد من المشاركة التي ستمكّن جميع الموظفين من اختيار مسارات التعلّم وتلقّي التدريب المناسب لتولّي الأدوار المرجّوة.

يسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى الالتزام بهذه الأولويات الاستراتيجية عام 2021 إذ نتحلّى بالتفاؤل حيال ظروف الأسواق ولكننا نبقى أيضاً حذرين من التحديات التي تطرحها جائحة كوفيد-19 المستمرة. كما تسعى المجموعة إلى الانتقال بالأعمال إلى المرحلة التالية من النمو المستدام، استناداً إلى ركائزها الجوهرية، التي تقضي بتأمين تجارب ممتازة للعملاء تتمحور حولهم، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي في مجال البنوك، ودفع عجلة نمو الأعمال، مع متابعة توسّعنا الجغرافي الذي يعزّز قيمتنا ومع الحفاظ على معايير عالية من الإنتاجية والفعالية.



بنك الإمارات دبي الوطني يقرب جرس افتتاح السوق احتفالاً بإدراج سندات بقيمة 750 مليون دولار أميركي في ناسداك دبي

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

لا يخفى على أحد بأنّ العام 2020 كان مليئاً بالتحديات ولم يكن بوسع أي أحد أن يتوقع حدّ أو سرعة الإضطرابات التي أوقعتها جائحة كوفيد-19 في حياتنا الشخصية والمهنية.

ولكن بفضل القيادة الرشيدة لحكومة دبي وحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، تمكّنا من توفير أشكال متنوّعة من الدعم للعملاء والمجتمع. ونفتخر جداً لأننا قدّمنا تسهيلات مثل تأجيل دفع الفوائد والمبالغ الرئيسية لأكثر من 103,000 عميل في دولة الإمارات العربية المتحدة والكثير غيرهم في المناطق الجغرافية الأخرى التي تعمل فيها.

بالإضافة إلى ذلك، كان تدبّل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي عبر خطة الدعم الإقتصادي الشاملة الموجهة له يقدّر بثمن، ليس بالنسبة للقطاع المصرفي فحسب بل أيضاً بالنسبة للإقتصاد ككل. وقد ساهم التحرك السريع لمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في تجنّب إجهاد السيولة والحرص على حفاظ السوق المحلية على السيولة على مدار السنة.

بالإضافة إلى توفير الدعم عبر تأجيل الدفعات، تنازلت المجموعة عن بعض رسوم المعاملات أثناء الإغلاق العام ليتمكّن الجميع، سواء أكانوا عملاءنا أو لا، من استخدام شبكتنا الواسعة من أجهزة الصراف الآلي بأمان وكما يناسبهم مع أقل قدر ممكن من التنقل. كما ضاعفنا تيرّعاتنا الخيرية الاجتماعية لتبلغ 90 مليون درهم العام الماضي دعماً للعديد من القضايا المهمة.

أصبحت قيمة استثمارنا المستمر في التكنولوجيا بديهية في عام 2020، فحين تم إغلاق معظم شبكة الفروع خلال الإغلاق العام، ظل بنك الإمارات دبي الوطني يقدّم للعملاء خدمات مصرفية شاملة وأمنة ومتواصلة.

كذلك تظهر المرونة المالية لدى المجموعة بشكل بديهي عبر تحقيق ربح صافٍ قدره 7 مليار درهم، ما أتاح التوصية بتوزيع أرباح لعام 2020 مماثلة للعام 2019. وبقيت الميزانية العمومية متينة مع الإستقرار في جودة الائتمان ونسب جيدة في رأس المال والسيولة.

بلغ إجمالي الدخل 23.211 مليار درهم للعام 2020، مرتفعاً بنسبة 4% مقارنة بمبلغ 22.419 مليار درهم في عام 2019.

وارتفع صافي دخل الفائدة بنسبة 8% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق نتيجة مساهمة دينيزينك التي عوّضت الانخفاض في الهوامش على خلفية انخفاض أسعار الفائدة. وباستثناء دينيزينك، انخفض صافي دخل الفائدة بنسبة 13% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق نتيجة تراجع الهوامش.

وإنخفض إجمالي الدخل غير الممول بنسبة 8% مقارنة

بالفترة ذاتها من العام السابق على خلفية انخفاض حجم الأنشطة القائمة على الرسوم بسبب جائحة كوفيد-19. وباستثناء دينيزينك، انخفض الدخل غير الممول بنسبة 19% نتيجة انخفاض النشاط التجاري. وانخفضت الأرباح التشغيلية بنسبة 29% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق بسبب انخفاض أسعار الفائدة وحجم التعاملات بالإضافة إلى ارتفاع مخصصات إنخفاض القيمة.

وارتفعت التكاليف بنسبة 9% في العام 2020 لتصل إلى 7.856 مليار درهم نتيجة تضمين دينيزينك للعام بأكمله. وباستثناء دينيزينك، تحسنت التكاليف بنسبة 6% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق نتيجة الإجراءات التي اتخذتها الإدارة في عام 2020 استجابة لجائحة كوفيد-19 وانخفاض الدخل.

وخلال عام 2020، ارتفع معدل القروض منخفضة القيمة إلى نسبة 6.2%. وبلغت رسوم مخصصات انخفاض القيمة خلال الفترة 7.936 مليار درهم، وهي أعلى بنسبة 65% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق بسبب ارتفاع مخصصات تغطية المرحلتين 1 و2.

وحققت المجموعة صافي أرباح بلغ 6.965 مليار درهماً في عام 2020، منخفضاً بنسبة 52% مقارنة بالفترة المقابلة من العام 2019. ويعود السبب في انخفاض صافي الأرباح إلى ارتفاع حجم المخصصات وعدم تكرار الأرباح على الخارج من حصة في نتورك إنترناشيونال في العام 2019. وباستثناء الأرباح الناتجة عن صفقة نتورك إنترناشيونال في العام 2019، انخفض صافي الأرباح بنسبة 31%.

وارتفعت القروض بنسبة 1% في العام 2020، في حين إنخفضت الودائع بنسبة 2%، ويعود السبب الرئيسي في ذلك إلى انخفاض مساهمة دينيزينك بالدرهم الإماراتي. وبقيت نسب السيولة قوية حيث بلغت معدلات التغطية بنسبة 165% كما في 31 ديسمبر 2020، كما بلغت نسبة القروض إلى الودائع 95.6%. وخلال عام 2020، قامت المجموعة بجمع التزامات دين لأجل بمبلغ 18.4 مليار درهم بسبع عملات، بما في ذلك ثلاثة إصدارات قياسية للسندات العامة الممتازة وإصدارات صكوك وعملات طرح خاص بأجال استحقاق تصل لغاية 30 عاماً.

وكما في 31 ديسمبر 2020، بلغت نسبة الشق الأول من الأسهم العادية في المجموعة 15.0% ونسبة الشق الأول 17.4% ونسبة كفاية رأس المال 18.5%.

عندما نتطلّع إلى المستقبل، هناك ما يدعو للتفاؤل؛ إذ يتم حالياً توزيع اللقاحات لتجلب معها الأمل بأمان أكبر في عام 2021. وهناك تفاؤل أكبر بعودة النمو الإقتصادي إلى البلدان التي تعمل فيها.

بغض النظر عما يخفيه عام 2021، لدينا فريق إداري متمرس، وطاقتهم ذو خبرة، وتكنولوجيا مرنة، وميزانية عمومية سليمة لمواجهة التحديات وإنتهاز الفرص التي ستوقر في عام 2021.

الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

لمحة عامة

سجّلت الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات دخلاً إجمالياً قدره 7.764 مليار درهم أقل بنسبة 5% مقارنة بالعام السابق جرّاء وقع جائحة فيروس كورونا. بقي صافي دخل الفائدة مماثلاً للعام السابق بفضل نمو قوي في الميزانية العمومية، ما ساهم في موازنة وقع إنخفاض معدلات الفائدة. وتراجع الدخل غير الممول بنسبة 15% بسبب تراجع حجم المبيعات ونشاط الأعمال في ذروة الجائحة. وتراجعت التكاليف التشغيلية بنسبة 10% مقارنة بعام 2019، بفضل تحسين تكاليف الموظفين، وترشيد الشبكة، وغيرها من الإجراءات التي تم تطبيقها خلال العام، ما ساهم في نسب نمو إيجابية للأعمال.

سجّل دفتر المطلوبات للأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات نمواً بنسبة 8% أو بقيمة 11.8 مليار درهم خلال العام، مع نمو دفتر الحسابات الجارية وحسابات التوفير قليلة التكلفة بمعدل جيد بلغ 19.97 مليار درهم (17%)، متفوّقاً في السوق بفضل الإستحواذ الجديد المستدام وحملات التسويق المؤثّرة بالإضافة إلى إرتفاع قدرة العملاء على الادّخار. وتعافى حجم قروض العملاء جيداً في كل المنتجات خلال النصف الثاني ليلعب في نهاية العام 2% أعلى من نهاية عام 2019.

على الرغم من البيئة التشغيلية المليئة بالتحديات، شهدت المبيعات تحسّناً قوياً في كل المنتجات، بحيث اقتربت عمليات الإستقطاب في الفصل الأخير من معدلات ما قبل كوفيد-19 أو تحظّته. كذلك عاد الإنفاق عبر البطاقات ليسجّل إرتفاعاً حاداً بعدما كان متأثراً بالآزمة، وذلك بفضل زيادة نشاط التجارة الإلكترونية ودعم الحملات الترويجية المبتكرة للعملاء والتي تمت بالتعاون مع مزوّدي خدمات رائدين مثل أمازون.

تدابير الدعم والإستجابة المتعلقة بجائحة كوفيد-19

فور تحديد الأزمة، بدأ تنفيذ تدابير الدعم لمساعدة العملاء على إدارة شؤونهم المالية وأعمالهم. وتم توفير مهل لدفع أقساط القروض لأكثر من 8.5 مليار درهم من أرصدة القروض، ما يغطي نحو ربع عدد عملاء قروض الأفراد. وشملت تدابير الدعم الإضافية خطط تسديد دفعات بطاقات الائتمان بدون فائدة، وخفض الرسوم على السحوبات النقدية، والتنازل عن إشتراط حد أدنى للصيد للشركات الصغيرة والمتوسطة وغيرها من التدابير.

تم تشديد سياسات الائتمان على كل المنتجات. وتم وضع مناهج رقمية لمساعدة العملاء في طلبات الخدمة الروتينية أو لتسجيل طلبات جديدة للقروض والبطاقات ومنتجات الثروات. وتم إغلاق نحو ثلاثة من أصل كل أربعة فروع في دولة الإمارات العربية المتحدة، وأعيد فتحها تدريجياً بالتزامن مع تخفيف القيود الإحترازية. بالإضافة إلى ذلك، تم إطلاق برنامج لإعادة هيكلة الديون لدعم العملاء الذين تم صرفهم أو تأثروا بتعديلات الرواتب المؤقتة، عبر خفض مبالغ الدفعات الشهرية بشكل متناسب.

حملات وعمليات إطلاق منتجات جديدة

وقد تم تعزيز إمتياز البطاقات مع إطلاق بطاقة "فيزا فليكسي" الائتمانية من بنك الإمارات دبي الوطني، وهي الأولى من نوعها في العالم إذ تسمح للعملاء بتخصيص بطاقتهم بالمنافع المناسبة لأسلوب حياتهم. وتم تعزيز مجموعة منتجات قروض الأفراد عبر تقديم منتجات وخدمات مبتكرة مثل "أوتوسواب"، وهو برنامج فريد لشراء قروض السيارات يسمح لمالكي السيارات الذين يريدون بيع سياراتهم المستعملة بإنجاز الصفقة بدون أن يضطروا إلى تسوية قروضهم المتبقية، بالإضافة إلى تسهيل المنصات عبر الإنترنت لإنجاز عملية شراء مركبة جديدة أو للحصول على المساعدة في قروض الإيجار.



بنك الإمارات دبي الوطني يكرم موظفيه ممن أمضوا 25 عاماً في خدمة المجموعة

مراجعة الأداء

وتم إطلاق بطاقة الخصم "إماراتي" التي تقدّم للعملاء من المواطنين الإماراتيين مجموعة واسعة من المنافع الحصرية بالإضافة إلى بطاقة شرائية رقمية مسبقة الدفع يمكن شراؤها إلكترونياً واستخدامها في مواقع التسوق عبر الإنترنت.

المصارف الرقمية

لقد ترسّخت مكانة Liv، وهي منصة الخدمات المصرفية الرقمية من بنك الإمارات دبي الوطني التي تواكب احتياجات جيل الألفية، لتنمو قاعدة عملائها في الإمارات العربية المتحدة إلى أكثر من 400,000 عميل، وما زالت المصرف الأسرع نمواً في البلاد. وتم تعزيز مجموعة المنتجات مع إصدار البطاقة الائتمانية من Liv التي تقدّم الائتمان الرقمي الفوري للعملاء بعد الموافقة وتسمح لهم بتخصيص البطاقات ببرامج الولاء المفضلة لديهم. كذلك أطلق البنك الرقمي إصداراً أولياً من برنامج القرض الشخصي الجديد وسجّل أول مغامرة دولية له عبر إطلاق أولي في المملكة العربية السعودية، مواصلاً توسيع نطاق عملياته.

أما E20، البنك الرقمي للأعمال، فقد أنهى المرحلة الاختبارية وأصبح متوفراً لجميع العملاء ليتمكن الشركات الناشئة ورواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة بفتح حساب مصرفي جديد فوراً وتنفيذ كل المتطلبات المصرفية اليومية بسهولة من خلال تطبيق جوال.

علامة تجارية رائدة

بقيت قيمة العلامة التجارية لبنك الإمارات دبي الوطني رائدة في السوق لترتفع حتى 4.13 مليار درهم وترسيخ موقعها كالعلامة الأعلى قيمة في الإمارات العربية المتحدة وفق التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر". كما حلت المجموعة في المركز 21 عالمياً ضمن تصنيف "ذا فايننشال براند" لأفضل 100 بنك نشاطاً على وسائل التواصل الاجتماعي.

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

التوزيع

نظراً إلى تزايد التعامل عبر المنصات الرقمية بسبب الأزمة الصحية، أصبح 96% من كل العمليات التجارية يتم رقمياً وخارج الفرع.

فتم تحويل فروع معينة إلى مراكز عمليات بدون شبائيك الصراف تركّز على توفير المشورة والمساعدة الخدمية للعملاء. وتمّ توسيع نطاق الفروع المرعية لأصحاب الهمم ليشمل نصف الشبكة تقريباً مع توفير تدريب على لغة

الإشارات لجميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.

الخدمات الرقمية

استمر القسم في تحفيز اعتماد الخدمات الرقمية حيث ثلاثة من أصل كل أربعة عملاء من الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات أصبح نشطاً رقمياً، وقد ساهمت الأزمة المستمرة في ذلك أيضاً. كذلك ازدادت عمليات الدفع من دون تلامس بسرعة وأصبحت تشكّل أكثر من 85% من كل العمليات التجارية في نقاط البيع.

كما تم تحسين تطبيق الأجهزة الجوّالة أكثر عبر إضافة ميزات جديدة مثل عمليات التسجيل المرتكزة على إعلانات مؤقتة للسحوبات على المكشوف وبرامج تحويل رصيد البطاقات. فضلاً عن ذلك، تم تضمين التطبيق في متجر تطبيقات "هواوي" آب غاليري. وتم نقل قاعدة العملاء كلها بنجاح إلى خدمة "سمارت باس"، التي تنتج رمز برامج يسمح للعملاء بتحويل العمليات المصرفية الرقمية بدون الحاجة إلى المصادقة بواسطة كلمة المرور المستخدمة مرة واحدة OTP عبر الرسائل النصية.

وقامت المجموعة بتعزيز خدمة فتح حساب جديد فوراً انطلاقاً من الهاتف الجوّال عبر إضافة ميزة رقمية للتحقق من الهوية، وإطلاق منهج محسّن لفتح الحسابات المصرفية انطلاقاً من الكمبيوتر اللوحي. كذلك أضيفت ميزات جديدة إلى خدمة المحادثات الصوتية المصرفية من بنك الإمارات دبي الوطني عبر أجهزة "أمازون أليكسا".

وتم إثراء قدرات موقع المجموعة الإلكتروني للسماح للعملاء الجدد بتسجيل حساب، وطلب تأجيل القروض، واتخاذ بوليصة تأمين، أو استلام مكافآت البطاقات. وتم أيضاً تطوير مبادرة منصة البيانات المؤسسية.

خدمة العملاء

بقيت خدمة العملاء من أولويات الأعمال عام 2020 مع استمرار مؤشر رضى العملاء NPS في تسجيل معدل جيد قدره 42. وتم الاتصال بأكثر من ثلث قاعدة العملاء لمساعدتهم استباقياً في حل أي مشاكل خدمية كانوا يواجهونها. كما تمت مراجعة تجارب العملاء ضمن المناهج الرئيسية لتكون أبسط وأسرع، وأضيفت مناهج جديدة مثل تلك لمساعدة العملاء حين ينتقلون للإقامة خارج البلاد أو لمساعدتهم على تحويل علاقتهم المصرفية إلى وضع غير المقيمين عن بُعد. وأجريت الاتصالات باستمرار في ذروة الأزمة للحرص على بقاء العملاء مطلّعين ومتصلين.

وتم تعيين أكتوبر شهر تجربة العملاء CX في كل أرجاب المنظمة بمشاركة أكثر من 13,000 موظف في البرنامج، وتم عرض هذه المبادرة كحالة دراسية من قبل شركة "فورستر" الرائدة في مجال الأبحاث حول الأسواق العالمية.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بيوم العلم

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية للأفراد

تعافت الخدمات المصرفية للأفراد جيداً ابتداءً من النمو السليم في المطلوبات، وزيادة دفتر الحسابات الادخارية بمبلغ 8 مليار درهم أو 23% أكثر من العام السابق. وتم تعزيز منصة الخدمات المصرفية للأفراد "بيوند" لحدِيثي الثراء عبر إضافة تطبيق "بيوند ريواردز" الجوّال الذي يسمح للعملاء بالوصول بسهولة إلى العروضات في مجالات المطاعم، والبيع بالتجزئة، والمنتجات وغيرها بالإضافة إلى الحصول على منافع أخرى عند طلب فرض أو بطاقة أئتمان جديدين. ازدادت أعمال دفع رواتب الموظفين مع إطلاق حملة عملاء موجهة. كذلك ساعدت حملات القروض الشخصية للعملاء الإماراتيين في تحفيز عمليات الاستقطاب.

الخدمات المصرفية المميزة

واصلت الخدمات المصرفية المميزة في تعزيز امتيازها مع إطلاق إطار عمل مبسّط للاستشارات الاستثمارية يسمح للعملاء بالاستثمار في مجموعة متنوعة من المنتجات بما يتماشى مع خصائص مخاطرتهم. وتم إطلاق بطاقة أئتمان "سكاي واردز" وحملة قروض منزلية بفائدة 0% بالتعاون مع "إعمار". وتم عقد شراكة إقليمية مع "ميتلايف" تسمح للعملاء بالحصول على التأمين على الحياة وخطط آخارية. كما تم إطلاق برنامج "مومنتس أوف واو" لإشراك العملاء بصيغة رقمية وتم عقد مؤتمرات افتراضية عبر الويب حول الاستثمار لتزويد العملاء بالنصائح والإرشادات في الأسواق.

الخدمات المصرفية للأعمال

استمرّت الخدمات المصرفية للأعمال في تثبيت الإيرادات وسط بيئة مليئة بالتحديات في السوق من خلال نمو المطلوبات. وتم إطلاق مناهج رقمية جديدة لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على الاشتراك في منصتي المجموعة "سمارت بيزنس" و"سمارت ترايد" للخدمات المصرفية الرقمية عن بُعد خلال تفشي جائحة كوفيد-19. كذلك تم توفير المساعدة للعملاء الذين يتمتعون بتسهيلات الرساميل التشغيلية والذين تأثروا بالجائحة. وساعدت برامج تحفيز العملاء وحملات العملاء الموجهة في زيادة الإيرادات بالعملات الأجنبية في وجه تراجع العمليات التجارية وأنشطة الأعمال. ويتم تدريجياً إطلاق منصة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتلبية احتياجات العملاء.

الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات

على الرغم من الاضطرابات، شهد قسم إدارة الثروات نمواً في الإيرادات قدره 2% مقارنةً بالعام السابق، وذلك بفضل زيادة دخل الرسوم بنسبة 19%. وبقي إشراك العملاء ودعمهم قوياً من خلال عدة مبادرات مثل اجتماعات مع مدير العلاقات عبر الفيديو، ومؤتمرات استثمارية عبر الويب والبودكاست، ما انعكس إيجابياً على مؤشر رضی العملاء الذي بلغ 55. وتم تعزيز منصة المنتجات عبر إضافة مجموعة من الأموال والسندات بمعدلات فائدة متصاعدة مع إطلاق برنامج صناديق الإمارات المميزة الخاصة بالمجموعة والتي لقيت استحسان العملاء. واستعدت إدارة الأصول الإيرادات بحيث أصبحت مماثلة للفترة السابقة، بفضل تعويض رسوم الأداء عن انخفاض المبيعات.

الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

الخدمات المصرفية للشركات

نجحت الخدمات المصرفية للشركات في خوض الجائحة بواسطة نموذجها التشغيلي القوي، والتركيز على العملاء، والبراعة الرقمية بفضل منصات بنك الإمارات دبي الوطني الرقمية الحائزة على الجوائز. قدّمت كل المنتجات وفتات العملاء أداءً مرناً بالرغم من التحديات التشغيلية. حافظت الخدمات المصرفية للشركات على الزخم وواصلت تنمية محافظها من الأصول والمطلوبات على حد سواء. وساهم ارتفاع نشاط الإقراض عام 2020 في دعم الإيرادات وعوّض جزئياً عن وقع التغيير في بيئة أسعار الفوائد. بالإضافة إلى ذلك، دعم بنك الإمارات دبي الوطني الشركات المتأثرة بالجائحة من خلال عدة مبادرات بما فيها خطة الدعم الاقتصادية الشاملة الموجهة TESS بقيادة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. في عام 2020، شهد بنك الإمارات الرقمية للإدارة النقدية المتواصلة وتلبية متطلبات التمويل التجاري.

المؤسسات المالية

تتولى المؤسسات المالية العلاقات بين المصارف، والمؤسسات المالية غير المصرفية والهيئات المالية في القطاع العام، لتقدّم مجموعة شاملة من المنتجات تشمل الإقراض، والخدمات المصرفية للأعمال، وصولاً إلى حلول الخزينة وأسواق رأس المال. وخلال 2020، شهدت المؤسسات المالية في بنك الإمارات دبي الوطني نمواً متيناً شمل كل نطاقها من المنتجات والأسواق. وأدّت قوة نموذج توزيع المؤسسات المالية إلى زيادة الأصول وتعزيز العائدات إلى أقصى حد. وبالرغم من البيئة الاقتصادية

الصعبة، نجح فريق المؤسسات المالية في جمع تمويل متنوّع للمجموعة مع التركيز على تنمية قاعدة عملائها وفرص التمويل لعدة عملياً في أرجاء المنطقة.

الخدمات المصرفية الاستثمارية

أدّت الخدمات المصرفية الاستثمارية لدى بنك الإمارات دبي الوطني دوراً أساسياً في قيادة عمليات تمويل رئيسية في دبي والإمارات العربية المتحدة لتقدّم عاماً قوياً عبر الأقسام الثلاثة كلها: القروض المشتركة وأسواق رساميل الدين وتمويل الشركات. أما خارج الإمارات العربية المتحدة، فقد أعادت الخدمات المصرفية الاستثمارية تأكيد موقعها الريادي كالمصرف الشرق أوسطي المقصود لتدبير السيولة للبلدان المقترضة عبر الحدود في كل أرجاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا. وحققت الخدمات المصرفية الاستثمارية نمواً قوياً أيضاً عبر منصات القروض الثانوية والتمويل التجاري. ونجح سوق رأسمال الديون في تدبير عدد حطّم الأرقام القياسية من الإصدارات عبر بلدان مجلس التعاون الخليجي، وتركيا، والهند، والصين، وروسيا، على الرغم من التحديات في الأسواق.

الخدمات المصرفية للأعمال

قدّمت وحدة الخدمات المصرفية للأعمال مجموعة شاملة من المنتجات والقنوات للعمليات التجارية من الجباية إلى الدفعات وإدارة السيولة والتمويل التجاري، والتمويل عبر الحسابات المدنية، بدعم من قنوات رقمية رائدة في السوق. لقد حققت الخدمات المصرفية للأعمال نمواً جيداً في أرصدة العملاء الجوهرية خلال 2020 نتيجة حلول للإدارة النقدية ترتكز على العملاء وتتمحور حولهم، ما دعم تركيز المجموعة المتواصل على خفض كلفة التمويل. وكان أداءنا مرناً في التمويل التجاري، ما أدّى إلى زيادة الحصة في السوق.



رئيس مجلس إدارة الإمارات الإسلامي يقرع جرس افتتاح السوق احتفالاً بإدراج صكوك بقيمة 500 مليون دولار أميركي في ناسداك دبي

مراجعة الأداء

خلال العام، تم تحسين أنظمة الخدمات المصرفية الإسلامية ضمن جهود المجموعة لتحديث نظام الخدمات المصرفية الأساسي ما سمح لنا بتقديم منتجات وخدمات جديدة. وفي عام 2020، عمل الوطني الإسلامي وفريق الخدمات المالية الاستثمارية عن كثب على عدة صكوك وعمليات تمويل إسلامية في أرجاء المنطقة.

وعندما أقفلت المدارس في مارس مع بدء ارتفاع عدد الإصابات بكوفيد-19 في الإمارات العربية المتحدة، تبرّع الوطني الإسلامي بمليون درهم لوزارة التربية لدعم مبادرات التعلّم عن بُعد.

كما سرّعت الجائحة جهود الرقمنة التي بذلها أمناء خزانة الشركة، فشهدنا طلباً قوياً واستجابة إيجابية على عروضنا وحلولنا الرقمية، ما ساهم في المزيد من النفاذ إلى الفضاء الرقمي. وكجزء من استراتيجية المجموعة لمواصلة الاستثمار في المنصات الرقمية لتحسين تجربة العملاء، كشفنا عام 2020 النقاب عن منصتنا العالمية من الجيل الجديد للخدمات المصرفية للشركات، "بنزس أونلاين"، وهي منصة على نطاق المجموعة متعددة القنوات مع تخزين مئيل واحد تقدّم مجموعة كاملة من حلول إدارة النقد، والتمويل التجاري، وإدارة السيولة.

الخدمات المصرفية الإسلامية

استمر الوطني الإسلامي، الذراع المصرفية الإسلامية للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، بدعم كل جوانب الأعمال في الإمارات العربية المتحدة من أجل تطوير وإطلاق المنتجات الإسلامية، مع توفير عمليات تجارية إسلامية بثبات وسلاسة.

الأسواق العالمية والخزينة

تراجع دخل الأسواق العالمية والخزينة من الفوائد عام 2020 عقب خفض معدلات الفوائد بشكل ملحوظ خلال النصف الأول من السنة.

قدّم مكتب التداول أداءً قوياً ونجح في مواجهة التقلّبات الشديدة في سوق صرف العملات الأجنبية، ومعدلات الفوائد، وأسواق الائتمان، بينما قدّم التداول الائتماني أداءً متفوقاً على خلفية نمو أنشطة الإصدارات الجديدة في المنطقة.

وقد عمل فريق المبيعات والهيكله استباقياً عبر عرض حلول اشتقاقية للعملاء بهدف تغطية كشوفات معدلات فوائد العملاء لأجل طويل للاستفادة من المعدلات المنخفضة جداً، في عام طرح عدة تحديات.

في حين تأثر صافي دخل الفائدة سلباً بانخفاض معدلات الفوائد، قدّمت إدارة الأصول والمطلوبات أداءً قوياً في إدارة السيولة طوال العام رغم الظروف الصعبة.

أما مكتب التمويل العالمي، فقد جمع 16.6 مليار درهم من التمويل لأجل عام 2020، منها إصداران معياريان من سندات الدين العام الممتازة، و13 مليار درهم من عمليات طرح الخاص مع آجال استحقاق تصل إلى 30 عاماً. كذلك جمع الإمارات الإسلامي 1.8 مليار درهم من خلال إصدار عام للصكوك. وساعد المكتب في تحسين رأسمال المجموعة إذ جمع 2.8 مليار درهم من سندات إضافية للشق الأول ملتزمة باتفاقية بازل 3 وسحب 1.8 مليار درهم من السندات العتيقة الطراز.

وقد قدّمت الأسواق العالمية والخزينة خدمة متواصلة مع الحرص على توفير بيئة عمل آمنة خلال الجائحة. كذلك نجحت الأسواق العالمية والخزينة في إنجاز تحليل وقع الانتقال إلى معيار غير الليبور (سعر الفائدة المعروض بين البنوك في لندن) وعززت البنية التحتية لدعم مبادرة إطار العمليات النقدية بالدرهم التي طرحها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

الإمارات الإسلامي

شهد الإمارات الإسلامي تراجعاً في إجمالي الدخل بنسبة 22% مقارنةً بالعام السابق بسبب وقع جائحة كوفيد-19 على الأعمال والتقييمات الاستثمارية خلال هذه السنة المالية. على الرغم من هذا الجو الاقتصادي المليء بالتحديات، حافظ الإمارات الإسلامي على مستوى سليم من السيولة ورأس المال، وحقق تحسناً بنسبة 4% في تكاليف التشغيل. وواصل البنك زيادة تغطية الاحتياطي للتصدّي لظروف السوق الصعبة الآتية، على الرغم من الحفاظ على جودة دفتر التمويل وتغطية أكثر من 100%.

والتزاماً بمبادئ الشريعة التي تشكّل جوهر الإمارات الإسلامي، أدّى البنك دوراً مهماً في دعم المجتمع المحلي خلال أزمة كوفيد-19، فقدم تأجيل الدفعات لنحو 40,000 عميل تأثروا بالجائحة، سواء أكان ذلك عبر فقدان الوظائف أو الإجازات غير المدفوعة أو خفض الرواتب، حيث بلغ تأجيل الدفعات قيمة 2.2 مليار درهم. وعندما أقفلت المدارس في مارس مع بدء ارتفاع عدد الإصابات بكوفيد-19 في الإمارات العربية المتحدة، تبرّع الإمارات الإسلامي بمليون درهم لوزارة التربية لدعم مبادرات التعلّم عن بُعد عبر الإنترنت. كما كان الإمارات الإسلامي من بين أول المؤسسات المالية التي تساهم في صندوق التضامن المجتمعي ضد كوفيد-19، لتوفير الرعاية والدعم إلى الفئات الأضعف. وفي 2020، تبرّع الإمارات الإسلامي بـ78 مليون درهم لمجموعة من المبادرات الخيرية في مجالات مثل الصحة والغذاء والتعليم والمسكن.

كما واصل الإمارات الإسلامي لعب دور قيادي في نمو القطاع المصرفي الإسلامي في الإمارات العربية المتحدة. وخلال العام، عزّز البنك نظامه البيئي الإماراتي؛ فأصدر بنجاح صكوكاً بموجب اللائحة "إس" RegS بقيمة 500 مليون دولار بمعدل ربح 1.827%، وهي أدنى نسبة يحققها بنك إماراتي في الأعوام العشرة الماضية، وأطلق حملات شملت عدة منتجات وفتات عملاء. كذلك وقّع الإمارات الإسلامي على شراكة مع مكتب تنمية الصناعة وأصدر حلول بطاقة الشركات وبطاقات الخصم لعملاء الخدمات المصرفية التجارية. وأيضاً في 2020، أصدر الإمارات الإسلامي بطاقة الائتمان "سكاي واردز بلاك"، لتغيير العلامة التجارية لبطاقة ائتمان "إماراتي" بالتعاون مع الهوية الإعلامية الإماراتية وقسم الخدمات المصرفية الخاصة لدى البنك.



رسالة تهنئة بنك الإمارات دبي الوطني على بروج "ناسداك" في ساحة "تايمز سكوير" بنيويورك على إدراجها في "ناسداك دبي"

مراجعة الأداء

فيما تسببت جائحة كوفيد-19 بفرض إغلاق عام حول العالم، برزت التكنولوجيا الرقمية إلى الواجهة لتوفّر للعملاء حلولاً ملائمة. وواصل الإمارات الإسلامي بالاستثمار في الخدمات المصرفية الرقمية، فأطلق ميزات وخدمات جديدة لتلبية احتياجات عملاء المصرف. وفي 2020، أصبح الإمارات الإسلامي أول مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة يطلق تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف في متجر تطبيقات "هواوي" آب غالري.

وشهد الإمارات الإسلامي زيادة في استخدام قنوات الخدمات المصرفية الرقمية، مسجلاً أكثر من 70% من النفاذ وزيادة قدرها 22% في التحويلات عبر قنوات الخدمات المصرفية الرقمية التي أنجزها عملاء المصرف من الأفراد. في الوقت عينه، أكثر من 70% من الدفعات التي سددها عملاء الإمارات الإسلامي من أصحاب الأعمال والهيئات والمؤسسات خضعت للمعالجة عبر القنوات المصرفية الرقمية.

وخلال العام، حقق الإمارات الإسلامي خطوات كبيرة في تطوير قدراته التكنولوجية، فأطلق منصة "بنس أونلاين" التي تقدّم مجموعة شاملة من الحلول للأعمال في الإدارة النقدية وتلبية متطلبات التمويل التجاري. كما نجح الإمارات الإسلامي في تحديث نظامه الأساسي للخدمات المصرفية، فاستبدل التحويل بواسطة كلمة المرور المستخدمة مرة واحدة عبر الرسائل النصية بخدمة "سمارت باس"، وأطلق الخدمات المصرفية عبر الكمبيوتر اللوحي، وهي منصة متكاملة للترؤد بالمصادر لحسابات المطلوبات.

واصل الإمارات الإسلامي دعم تقدّم أجندة توظيف الموظفين في الإمارات العربية المتحدة، لا بل تحظى الأهداف. كما واصل البنك سعيه لتوظيف الإماراتيين وبقي مركزاً على تطويرهم والحفاظ عليهم، ما أدّى إلى زيادة نسبة الموظفين الإماراتيين إلى 29% من مجموع الموظفين حالياً. ونذكر في ما يلي على سبيل المثال بعض المبادرات الرئيسية التي تم إطلاقها لتسهيل تعليم وتطوير المواهب الإماراتية في الإمارات الإسلامي.

برامج الأكاديمية الاستراتيجية الوطنية للناجحين، ورحلة التعلّم المتكامل، ومصرفي المستقبل، والقيادة قيد الممارسة.

أما من جهة الموارد البشرية، فقد رسّخ الإمارات الإسلامي ثقافته التنظيمية وشجّع على التنوّع والدمج، واستثمر في تحسين مهارات الموظفين عبر برامج تطوير متنوّعة، وعزّز التصاميم التنظيمية والأدوار والمسؤوليات، واستثمر في أدوات الرساميل البشرية فيما راح يطوّر فريقه للتأقلم مع معايير العمل المتغيّرة بسبب الجائحة. وفي هذا الإطار، أنشأ الإمارات الإسلامي وحدة التنوّع والدمج التي تسمح له بإحراز التقدّم في عدة أجنحة مرتبطة بالتنوّع والدمج، مثل التعاون الناجح مع "مشروع أنت" وهي شركة ناشئة مشاركة في إكسبو 2020 تساعد الشباب على بناء المهارات التي تساعدهم على دخول مجال العمل.

ونال الإمارات الإسلامي التقدير على أدائه المالي القوي والتزامه بالخدمة المميّزة ومنتجاته وخدماته المبتكرة الملتزمة بالشريعة الإسلامية، فحصل على لقب "أفضل مصرف إسلامي للعام - الإمارات العربية المتحدة 2020" من مجلة "ذا بانكر" الشهرية التي تنشرها صحيفة "فاينانشال تايمز". كذلك فاز الإمارات الإسلامي بلقب "أفضل مؤسسة مالية إسلامية في الإمارات العربية المتحدة 2020" ضمن لائحة مجلة "غلوبال فاينانس" في نيويورك لأفضل المؤسسات المالية الإسلامية في العالم. وفاز الإمارات الإسلامي أيضاً بلقب "أفضل مصرف إسلامي" و "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" للعام 2019 ضمن جوائز "التمويل الإسلامي العالمي" من مجلة "وورلد فاينانس". وفاز الإمارات الإسلامي أيضاً بلقب "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" من "إسلاميك فاينانس نيوز".

وأعدت وكالة فيتش تأكيد 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 الخامسة على التوالي.

دينيزنك

أصبح "دينيزنك" تابعاً لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني منذ يوليو 2019. وكونه مصرفاً تجارياً واسع النطاق، فإنه يملك شبكة شاملة تتضمّن أكثر من 3,100 صرّاف آلي / جهاز إيداع ذكي مع 695 فرعاً في تركيا و35 فرعاً في النمسا وألمانيا وروسيا والبحرين. ويقدم "دينيزنك" الخدمات لنحو 14 مليون عميل من خلال أكثر من 14,000 موظف.

وقد ساهم "دينيزنك" بدخل إجمالي قدره 7,257 مليون درهم وربح صافي قدره 1,369 مليون درهم لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني عام 2020 وبلغ إجمالي أصوله 131 مليار درهم، وصافي قروضه 81 مليار درهم، وودائعه 85 مليار درهم في نهاية سنة 2020.

منذ تأسيسه، يولي "دينيزنك" دوماً اهتماماً كبيراً بقطاعي الزراعة والشركات الصغيرة والمتوسطة. الزراعة هي صناعة رئيسية للتنمية المستدامة وقدم المصرف دعماً كبيراً لهذا القطاع عام 2020، محافظاً على مركزه الريادي حيث بلغت حصته في السوق 43% بين المصارف الخاصة في تركيا.

أما الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، فهي تعتبر ركيزة الاقتصاد التركي وواصل "دينيزنك" دعم هذا القطاع الأساسي من خلال منشأة "نيفيس" للقروض، حيث تعاون للمرة الثالثة مع اتحاد الغرف وتبادل السلع في تركيا وصندوق الضمان الائتماني.

ومن نقاط التركيز المهمة الأخرى لدى "دينيزنك" كانت مساعدة عملائه من الأفراد والمؤسسات التجارية لمواجهة التحديات المالية القصيرة الأمد خلال جائحة كوفيد-19.

فتعاون مع اتحاد المصارف في تركيا لإطلاق برنامجي "حزمة دعم الدفع بالشيكات" و"حزمة دعم قرض الأجر ونفقات التشغيل" للتخفيف من وطأة الاضطرابات التي طرأت على الوظائف والإنتاج والتجارة وعمليات الدفع لدى العملاء من الشركات والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، والمؤسسات التجارية. كما ساهم "دينيزنك" في حملة التضامن، فقدم المال النقدي والمؤن للمتضررين من الجائحة، وأمن تسهيلات في القروض بلغت قيمتها الإجمالية 250 مليون دولار أميركي مع آجال استحقاق حتى ستة أعوام من "البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير"، والبنك الدولي وغيرهما من مؤسسات الاستثمار والتنمية المماثلة.



بنك الإمارات دبي الوطني و " دائرة الأراضي والأملك في دبي " يوقعان إتفاقيات تعاون لتوفير خدمات أمين الحساب ومزود للخدمات المصرفية لحسابات عقارات الملكية المشتركة

مراجعة الأداء

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

واستكمالاً لاستراتيجته المرتكزة على الابتكار، استثمر "دينزينك" مبالغ كبيرة في التكنولوجيا والأبحاث والتطوير خلال 2020. فقام بالتوقيع على شراكات جديدة مع عدد من العلامات التجارية والتجار لإنشاء "فاست باي"، أول محفظة رقمية في تركيا، وبدأ يقدّم تحويلات نقدية سهلة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، ضمن إطار نظام "فاست" (التحويل الفوري والمستمر للأموال) الذي أطلقه البنك المركزي التركي كتطبيق تجريبي منذ 18 ديسمبر 2020.

كما أسس البنك مركز "دينيز أكواريوم" للابتكار ضمن جهد لجمع مساعيه الإبداعية تحت سقف واحد والمساهمة في تعزيز النظام البيئي من خلال دعم رواد الأعمال بين موظفيه والمبادرات الخارجية.

ومن نجاحات "دينزينك" الأخرى الحصول على قرض مشترك بقيمة 780 مليون دولار مع نسبة تجدد قدرها 115%. وقد جذبت الصفقة عدداً هائلاً من المشاركين؛ 42 مصرفاً من 20 بلداً.

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

بنك الإمارات دبي الوطني مصر

استمرّ بنك الإمارات دبي الوطني مصر في تقديم نتائج مالية قوية على الرغم من الاضطرابات الناتجة عن جائحة كوفيد-19 من خلال خطة استمرارية الأعمال الحذرة، واستراتيجية النمو المتينة التي استفادت من الفرص الناشئة، والمرونة في كل الأنشطة.

وعبر الاستفادة من قدراته الرقمية المتقدّمة والتخطيط المتين، حرص بنك الإمارات دبي الوطني مصر على توفير التجربة المصرفية الأكثر أماناً لعملائه وبيئة العمل الأكثر أماناً لموظفيه.

واستمر نمو الخدمات المصرفية للشركات بفضل مبادرة البنك المركزي المصري لدعم الشركات عبر زيادة قدراتها وفعاليتها الإنتاجية، وحافظت الخدمات المصرفية للشركات على جودة أئتمان سليمة وسط الجائحة.

أما الخدمات المصرفية للأفراد فقد قدّمت أداءً قوياً عام 2020، بدءاً من قروض حطّمت الأرقام القياسية وبلغت مليار جنيه مصري في يناير وتوافقت مع نمو قوي في الأصول. ومن أبرز الإنجازات الأخرى مواصلة التعاون مع شركة "مرسيدس بنز" للحرص على نمو كافٍ في قروض السيارات ضمن الفئة الوافرة، وإطلاق حملة مطلوبات ضخمة للسنة الثالثة على التوالي لتشجيع العملاء على زيادة ودائعهم لدى بنك الإمارات دبي الوطني مصر مقابل فرصة الفوز بجوائز نقدية شهرية وجائزة كبرى بقيمة مليوني جنيه مصري.

أما على الجبهة الرقمية، فقد انتهز بنك الإمارات دبي الوطني مصر الفرصة التي ساحت جرّاء جائحة كوفيد-19 لتسريع تطبيق أجنده الرقمية، حيث شهد مستويات غير مسبوقة من الانتقال إلى المعاملات المصرفية الرقمية واعتمادها على صعيدي الأفراد والشركات.

وضمن استراتيجيته لمواصلة تحقيق النجاح، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني مصر التركيز على الرقمنة، وتجربة العملاء، والوعي للتكاليف خلال العام المقبل.

العمليات الدولية

أظهرت فروعنا الدولية مرونة قوية في الأعمال خلال الأشهر الـ 12 الماضية، فأنتهت عام 2020، ليس فقط بمقاييس أداء متينة بل أيضاً بدعم شديد للعملاء، بفضل فريق مثابر وضع حجر الأساس لمفاهيم العمل عن بُعد الجديدة لمواجهة الظروف الاستثنائية التي تسببت بها جائحة كوفيد-19.

وعلى الرغم من الوضع الاقتصادي المليء بالتحديات الذي أحدث وقفاً على كل أسواقنا، حققت العمليات الدولية أهدافها المالية وسجّلت نمواً في الأرباح التشغيلية بلغت نسبته 4% أكثر من أداء العام 2019. ويتم عزو هذه الزيادة غير المتوقعة إلى زخم الأعمال المستدام الذي حقّزته جهود فرقنا الهائلة عبر كل الأسواق والخطوات المتخذة لتحسين الفعالية عبر إدارة تكاليفنا.

وتجدر الإشارة إلى الجهود التي بذلتها الفروع كلها لإدارة المعايير التنظيمية الصارمة والمتغيّرة التي فرضتها السلطات التنظيمية المحلية لدعم الأفراد والأعمال خلال فترة صعبة. وكان أداء فرقنا استثنائياً حيث انتقلت بسلاسة إلى العمل عن بُعد بدون التوقف عن تلبية العملاء مع الامتثال والالتزام بالمنهج. وتابعت العمليات الدولية رحلتها لتحسين الامتياز التشغيلي أكثر وسط جهود متواصلة جارية للتحوّل الرقمي.

وكبقية دول العالم، واجه فريقنا في المملكة العربية السعودية التحديات بسبب الإغلاق العام الذي تمثّل بتوقف شبه تام لنشاط الأعمال خلال الربع الثاني من عام 2020. وفضلًا عن ذلك، شاركنا في كل البرامج الحكومية لدعم عملائنا من خلال تأجيل القروض، وتقليص الهوامش، وإلغاء الرسوم على خدمات متنوعة، مع دعم عملائنا من الأفراد. ولكن بالرغم من استمرار التحديات، شهدنا انتعاشاً في استقطاب العمليات المصرفية الجديدة للأفراد خلال الفصلين الأخيرين. أما من جهة الشركات، فقد قدّمنا أداءً قوياً أدى إلى توسيع رقعة انتشارنا في أرجاء المملكة العربية السعودية. ومع انتشار التكنولوجيا المالية المعطّلة



بنك الإمارات دبي الوطني و "بنك لتومى" يوقعان مذكرة تفاهم

مراجعة الأداء

في السوق، أطلقنا منصتنا الرقمية للخدمات المصرفية Liv. كتطبيق أولي لجلب الألفية السعودي ضمن البرنامج الاختباري للبنك المركزي السعودي "ساما" SAMA. كما حققنا عدة إنجازات في رحلتنا نحو الرقمنة والأتمتة، فكان فرع المملكة العربية السعودية الأول ضمن هيئات المجموعة للترقية إلى الإصدار 11.9 من "فيناكل"، وتطبيق نظام إدارة العلاقات مع العملاء CRM، وتنشيط نظام أصول الأعمال المصرفية للأفراد بما في ذلك "بداية" لبطاقات الائتمان، وغيرها من المبادرات التي من المتوقع إطلاقها في الأشهر المقبلة. وأحرزنا أيضاً تقدماً ملحوظاً في خطتنا للتوسع في المملكة العربية السعودية ونحن مستعدون جيداً لافتتاح ثلاثة فروع جديدة وثلاثة مكاتب مبيعات خلال النصف الأول من عام 2021.

أما في الهند، وعلى الرغم من حضورنا الحديث الذي لا يتعدى ثلاثة أعوام، فقد حققنا باستمرار نمواً قوياً في العائدات والأرباح والميزانية العمومية. ويواصل فرع الهند تحقيق طموحاتنا الدولية بتأمين نمو أساسي أكبر إذ يعمل كجسر للاستفادة من التدفقات التجارية ضمن شبكة المجموعة، لا سيما الآن مع الاستحواذ على "ديبيزينك". وقد أسس الفرع قدرات لتوفير مجموعة شاملة من المنتجات مثل الخدمات المصرفية للشركات، والتجارة/خدمات المعاملات العالمية، والخزينة. وكجزء من خطط نمونا المقبلة في الهند، تقدّمنا بطلب لدى السلطات التنظيمية لإطلاق فرعين إضافيين.

وفي المملكة المتحدة، بقيت صحة وعافية كل الجهات المعنية في فرع لندن أهم أولوياتنا طوال عام 2020، فيما شق الفريق دربه ليخوض التحديات المتنوعة الناجمة عن

جائحة كوفيد-19. وخلال الربع الأول، انتقلنا بنجاح إلى نموذج أعمال يركز على العمل عن بُعد إلى حد كبير، مع الحرص على استمرار تلبية كل الخدمات الخاصة والأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات. وطوال العام، بقيت فئتي الأعمال ملتزمة بدعم عملاء المجموعة ضمن بيئة صعبة غير مسبوقه. ولكن على الرغم من التحديات المتنوعة التي طرحها كوفيد-19، قدّم فرع لندن أداءً مالياً قوياً في 2020، فتخطت العائدات والأرباح التشغيلية والأرباح الصافية كلها الأهداف المالية للعام 2020 التي تم تحديدها في بداية السنة، مع نمو قوي في الميزانية العمومية مقارنةً بالعام السابق. واستمر الفرع بالتركيز على الانتقال إلى معيار غير الليبور، والمرونة التشغيلية، والمخاطر المالية المرتبطة بالمناخ، وستبقى كلها أولويات رئيسية خلال 2021.

أما أداء فرع سنغافورة من جهته، فقد تأثر بتعطيل كوفيد-19 وتراجع الحوافز الاستثمارية. غير أنّ تركيز الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات على تمويل التدفقات التجارية في أرجاء شبكتنا ومنتجات الخزينة ساعدت في التخفيف من وطأة انخفاض مساهمة الخدمات المصرفية الخاصة التي شهدت تراجعاً في النشاط في ظل بيئة تجنّب المخاطر. وركز الفرع على تطوير قدرات جديدة في تمويل سلسلة التموين لاستغلال الفرص المتاحة في مجال الاستفادة من التدفقات التجارية والأعمال بين مواقع شبكة بنك الإمارات دبي الوطني وآسيا عبر حلول سلسلة التموين المبتكرة.

كذلك واجه مكتبنا الصين وإندونيسيا التمثيليان تحديات خاصة بهما ناجمة عن الجائحة ولكنهما يواصلان دعم فرع سنغافورة والمكتب الرئيسي بواسطة التوصيات وإدارة تغطيتنا للمنطقة.

تكنولوجيا المعلومات والعمليات (قسم تكنولوجيا المعلومات في المجموعة)

بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، شهد عام 2020 الفصل الرابع من تحوّل المجموعة الرقمي المستمر بقيمة مليار درهم. وقد ركّز هذا الأخير على تعزيز قدرات معلومات التكنولوجيا بين نقطة وأخرى في البنك على مستوى هندسة تكنولوجيا المعلومات، والعمليات، والحوكمة، والأمن، مع تمكين إدارة شاملة للبيانات وتأمين الخدمات بسرعة.

ويقضي الهدف النهائي للمشروع بتأمين الأفضلية لبنك الإمارات دبي الوطني في الابتكار الرقمي العالمي فيما يواصل نموّه التصاعدي دولياً.

وعلى الرغم من التحديات الهائلة خلال 2020، حققنا إنجازات بارزة خلال رحلتنا للتحوّل. ومع إنجاز أكثر من 50 تحوّلًا كبيراً، كنا نطلق واحداً كل أسبوع كمعدل.

1. تمكين العمل عن بُعد في أرجاء المجموعة كلها مع تسريع نشر تطبيق "مايكروسوفت تيمز" MS Teams
2. ترحيل أكثر من 2,100 مستخدم إلى سحابة مايكروسوفت Cloud
3. توسيع نطاق "آجايل" مع أكثر من 30 فريقاً متخصصاً وإطلاق إطار عمل "آجايل" تشغيلي جديد
4. استكمال ترقية ودمج بين نقطة وأخرى برنامج ERP لتخطيط موارد المؤسسات بما في ذلك مصر
5. إطلاق الرمز المعرّف "سويفت" Swift الإماراتي على

6. إطلاق تجريبي للقنوات عبر الإنترنت والهاتف المتحرك مع قدرات جديدة وتجربة مستخدمين انسيابية
7. تسليم الجزء 1 من مناهج دفع إدارة إجراءات العمل BPM
8. إصدار نظام جديد لإنشاء قروض الأفراد (Retail- LOS) لبطاقات الائتمان وإطلاق نظام جديد لإدارة العلاقات مع العملاء من إعداد المجموعة في المملكة العربية السعودية
9. مواصلة تعزيز قدرات أمن المعلومات بما في ذلك خدمات جمع المعلومات عن التهديدات
10. إطلاق مبادرات عديدة خاصة بجودة البيانات لتحسين منصة بياناتنا باستمرار

وكان من أبرز إنجازات المجموعة في مجال التحوّل توحيد العمليات الأساسية "فيناكل" ضمن إصدار عالمي واحد لبنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي. وبناءً على النقاط الرئيسية التي تعلّمناها، أعدنا تحديد الخط الأساسي للمحطات البارزة من برنامج توحيد العمليات الأساسية للعام 2021 من أجل لندن وسنغافورة والهند ومصر. ويشمل التركيز خلال العام المقبل على إطلاق قنوات جديدة عبر الإنترنت والهاتف المتحرك، وترحيل برنامج "أوفيس" Office 365 إلى السحابة، وترقية إدارة إجراءات العمل BPM، ومحور الدفع، وعمليات تحصيل الاحتياطي النقدي الجاهز RCR، وتحويل إدارة العلاقات مع العملاء CRM، ومعالجة البيانات إلكترونياً EDP، وأصول الأعمال المصرفية للأفراد.



بنك الإمارات دبي الوطني يوقع مذكرة تفاهم مع "بنك هبوعليم"

مراجعة الأداء

تنفيذ

خلال 2020، عملت "تنفيذ" إلى جانب مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني للحرص على جاهزية مؤسستنا للتكيف بسلاسة وتوفير الخدمات والتفوق حتى في ظل ظروف أزمة كوفيد-19.

وستبقى استمرارية الأعمال أساسية دوماً بالنسبة إلى "تنفيذ". على الرغم من عمل معظم موظفينا (70%) عن بُعد، استمرينا في توفير الخدمة المميزة المتفوقة التي اعتادها عملاء مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، بالإضافة إلى الجول ذات التكلفة الفعالة للمجموعة، بحيث تخطت معظم مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية وحقت تحسناً في النفقات التشغيلية الإجمالية.

وتماشياً مع رؤية "تنفيذ" للعام 2020، واصلنا طرح عدة مشاريع لتزويد العملاء بتجربة محسنة مع تأمين فعالية الإجراءات وتخفيض التكاليف للمجموعة، منها تطبيق نظام إدارة القوى العاملة WFM على نطاق أول ستة فرق لدينا؛ الريادة بين بلدان مجلس التعاون الخليجي في العمليات غير الصوتية في إجراء تحولات جريئة مع تحسين الخدمة المتعددة القنوات؛ وإنجاز المرحلة الثانية والتقارب من برنامج المطابقة "ريبليكا" الذي عالج مجموع 524 من مكافئات الدوام الكامل FTE بمهارات متعددة.

وقد ساهم مركز "تنفيذ" للخدمة TSC الذي بدأ تطبيقه عام 2019 في إضفاء قيمة ممتازة على الأعمال بالنسبة للإمارات الإسلامي وبنك الإمارات دبي الوطني إذ حسّن التواصل من خلال الاستجابة الصوتية التفاعلية IVR، والبريد الإلكتروني، وإدارة العلاقات مع العملاء CRM. وعندما ارتفع عدد الشكاوى خلال توحيد العمليات الأساسية "فيனால்"، عمل مركز "تنفيذ" للخدمة على مدار الساعة مع وحدات أخرى في كل أرجاء "تنفيذ" لاستعادة السير الطبيعي للعمليات في أسرع ما يمكن.

وبطبيعة الحال، سرّع العام 2020 وتيرة التحول الرقمي بشكل ملحوظ، ما زاد الحاجة إلى إدارة المخاطر في كل خطوة. وتحتل مكافحة الجرائم المالية وحماية بيانات العملاء من الاحتيال حيزاً مهماً من شروط توفير تجربة عملاء متفوقة، وقد أحدث فريق "تنفيذ" للوقاية من الاحتيال على مدار الساعة فرقاً مبهراً في إدارة المخاطر استباقياً.

والأشخاص هم أعظم الموارد لدى "تنفيذ"، ولهذا السبب، استمرينا في الاستثمار في موظفينا وإعطاء الأولوية لصحتهم وسلامتهم وعافيتهم وسط الجائحة. فأتخذنا عدة تدابير احترازية وداعمة منها تطبيق المسح الحراري وبروتوكولات التباعد الاجتماعي، وإنشاء موقع إلكتروني مصغر مخصص لكوفيد-19 ووحدات للتعليم الإلكتروني بشأنه، وإقامة مكتب مساعدة واتصالات بالفرق للحرص على إبقاء جميع الموظفين على اطلاع.

تسعى "تنفيذ" بشغف إلى توظيف أصحاب الهمم وإنشاء ثقافة الدمج التي تعزّز قيمة موظفينا والمجتمع المحلي على حد سواء، كما تزيد مستويات مشاركة الموظفين. وتفتخر عائلة "تنفيذ" بوجود 31 موظفاً من أصحاب الهمم بدوام كامل بين أفرادها يعزّزون قيمة أعمالنا. وقمنا أيضاً بتعيين 25 موظفاً من أصحاب الهمم للعمل من المنزل أثناء الجائحة عبر تزويدهم بالتجهيزات والتدريب والدعم الذي يحتاجون إليه للنجاح.

كما استمررت جهودنا لتوطين الوظائف في الاتساع فاستثمرنا في برامج محدّدة مثل برنامج التعليم المتسارع PAL و"المشعل". كما افتخرت "تنفيذ" بتوظيف 116 موظفة إماراتية عام 2020 في مكاتبنا في رأس الخيمة، ما جعل المجموع العام يصل إلى 227. وستستمر "تنفيذ" في تنظيم أنشطة الإشراف التي تستهدف الموظفين الإماراتيين العالي الأداء لمساعدتهم على التفاعل مع فريق القيادة الأعلى لدى المجموعة والحصول على الإرشاد منه.

إدارة الموارد البشرية للمجموعة

أفرادنا

لدينا قوى عاملة متعددة الثقافات واللغات يصل مجموعها إلى أكثر من 26,000 موظف منتشرين عبر 13 بلداً ويمثلون 81 جنسية مختلفة. ويواصل بنك الإمارات دبي الوطني الاستثمار في جذب المواهب والاحتفاظ بها وتطويرها لبناء مجموعة مستدامة مع التركيز على المهارات المستقبلية. ويبقى التنوع والدمج مبدئين رئيسيين في كل أرجاء المجموعة مع تركيز خاص على توطين الوظائف ودعم أصحاب الهمم. كما نستخدم استطلاعات الرأي للحصول على ملاحظات الموظفين بشكل سري ومجهول المصدر وتقييم تقدّمنا، وتتخذ الإجراءات المناسبة بناءً على الأجوبة التي نتلقاها لبناء قوة عاملة مشاركة حيث يشعر أفرادنا بأنهم مدعومون وقادرون على التكلم بصراحة، وحيث يتم تشجيع مدراء الأفراد على توفير الملاحظات البناءة المنتظمة لتعزيز تطوّر فرقهم. وقد دعمنا أفرادنا خلال عام شهد تحولات بارزة في الأعمال، وحققنا تغييراً تنظيمياً إيجابياً وسط انقلاب ثقافي قسري ومفاجئ فيما تحرّكنا بوتيرة سريعة لاعتماد بيئة عمل افتراضية أكثر.

الاستجابة لجاهة كوفيد-19

عمل بنك الإمارات دبي الوطني عن كثب مع السلطات المعنية للحرص على توفير خدمات متواصلة للعملاء والجهات المعنية مع الالتزام الصارم بالتوجيهات الحكومية ودعم عافية موظفينا. فطلبتنا منهم العمل من المنزل ابتداءً من مارس 2020 بينما كان فريقاً أساسياً واحداً حاضراً في المكاتب والفروع. وتم تجهيز مكاتبنا بأجهزة المسح الحراري وتم وضع بروتوكولات واضحة حول ارتداء الكمامات وتطبيق التباعد الاجتماعي. ونقدّم لموظفينا بانتظام تذكيرات حول السلامة بشأن كوفيد-19 حفاظاً على سلامتهم وإبقائهم مطمئنين. كما تم إطلاق موقع إلكتروني مصغر مخصص لكوفيد-19 ويتم تحديثه بانتظام للموظفين كمصدر معلومات مركزي. ويتضمّن الموقع الإلكتروني المصغر معلومات عن تدابير الوقاية، والخطوات التي يجب اتّخاذها في حال تشخيص الإصابة، وإرشادات عن العمل عن بُعد، وبروتوكولات للتنقل بين المكاتب والفروع وداخل البلاد وأثناء السفر الدولي. كذلك حصل الموظفون على الدعم من خلال مبادرات للعافية تشمل الصحة النفسية واللياقة البدنية والوعي المالي وتطوير المهارات. وتكثّف مدراء الأفراد للتفاعل مع فرقهم بانتظام افتراضياً.



بنك الإمارات دبي الوطني يكرّم الموظفين الذين خدموا في الخدمة الوطنية

مراجعة الأداء

تطوير موظفينا

صب بنك الإمارات دبي الوطني تركيزاً متجدداً على التعلّم والتطوير خلال 2020، لا سيما تطوير مواهبنا الإماراتية. فارتفع عدد المتدربين الإجمالي من 120,000 عام 2019 إلى 210,800 عام 2020، مع تشديد التركيز على توفير برامج تستند إلى الكفاءة بما يتناسب مع تطوّر الموظف المهني. أما على مستوى المجموعة، فقد استفاد 58% من جميع المتعلّمين وأكثر من 60% من الإماراتيين من التدريب على التطوّر الشخصي المستند إلى الكفاءة.

وتعاوناً مع الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، والأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات، والشؤون المالية، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة الامتثال لتطوير مناهج دراسية متماشية مع احتياجات الأعمال. كذلك تم إنشاء برامج رقمية جديدة لتطوير الإدارة، فضلاً عن مبادرات موجهة نحو المهارات المستقبلية. عموماً سمح هذا بتمكين الموظفين من الوصول إلى مجموعة متنوعة أكثر من المحتوى بما يتماشى أكثر مع احتياجات المجموعة في المستقبل. فكان أكثر من 3,700 برنامج مختلف متوفراً للموظفين عام 2020، أي أكثر من الضعف مقارنة بالعام السابق.

كما ابتكرنا تجربة تعلّم دامية واستباقية أكثر في أسواقنا الدولية خلال 2020 باستخدام الوسائل الرقمية والمدربين. ما أدى إلى مضاعفة إجمالي عدد الموظفين أكثر من مرتين، في كل المواقع الدولية، المستفيدين من برامجنا للتعلّم والتطوير - من 35% عام 2019 إلى 86% عام 2020. وقدمّ المدربون الداخليون المقيمون في الإمارات العربية المتحدة 113 جلسة تدريب افتراضية مختلفة لموظفينا الدوليين باستخدام "مايكروسوفت تيمز" و"زوم". كذلك تم تزويد الموظفين الدوليين بالوصول إلى محتوى رقمي، حيث كان أكثر من 2,850 موظفاً يصلون إلى سبع دورات رقمية فردياً كعمد.

وقام فريق التعلّم والتطوّر بتطوير وتقديم 226 جلسة حول تطبيق "فيناكل" 11x عبر الصفوف والمنصات الرقمية والافتراضية إلى أكثر من 5,000 موظف في أرجاء الإمارات العربية المتحدة والأسواق الدولية.

وفي 2020، عزّزت المجموعة إلى أقصد حد استخدام قنواتها المتنوّعة للتعلّم الرقمي، حيث شكّل التعلّم الرقمي 79% مقابل 45% عام 2019.

تطوير مواهبنا الإماراتية

بقي تطوير القوى العاملة الإماراتية أولوية خلال 2020 حيث حضر أكثر من 63% من الإماراتيين برامج مصمّمة ومطورة خصيصاً لهم. واحتل التطوير المهني حيزاً رئيسياً عام 2020 وأثار مستوى عالٍ من الاهتمام والمشاركة لدى الموظفين الإماراتيين. وقد حضر برنامجنا من المستوى الأساسي 205 من الخريجين المتدربين وتاركي الثانوية، وتم تحديثها لتشمل التدريب في العمل ومشاركة أكبر من مدير الأفراد. فعملنا عن كثب مع مدراء الأفراد لوضع عدة خطط تدريبية في العمل من أجل دعم تطوير الموظفين. كذلك دعمنا مدراء الأفراد في إجراء مراجعات للأداء تحقّق المشاركة مع التركيز على تقديم الملاحظات الفعّالة والمناسبة لمتدربينا.

كما أنّ نحو 150 من موظفينا الإماراتيين من مستوى الشركاء والمدراء التنفيذيين الأوائل حضروا برامج حول مهارات المستقبل، والسلوكيات والقيادة. وحضروا أيضاً برامج حول الذكاء الاصطناعي، والتحليلات، والرقمنة قدمتها معاهد عالمية المستوى، مثل "إنسياد". واستخدمنا معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية EIBFS وقنواتنا الرقمية لتعزيز خيارات توزيع البرامج.

بناء مجموعة متنوّعة وداجمة

خلال 2020، واصل بنك الإمارات دبي الوطني التركيز على تعزيز التنوع الجندي وتمكين المرأة. فتم إطلاق نادي "لينس لينك" النسائي عام 2019 لنوفّر لموظفاتنا مجتمعاً محلياً داعماً مخصصاً لإشراكهن، وتطوير القيادة، والتنمية المهنية، حيث تم تنظيم عدة فعاليات عام 2020، بما فيها ورش عمل حول الذكاء العاطفي، والقيادة، والمرونة الشخصية، وقد لقيت الإقبال الشديد.

وبقينا أيضاً على وعدنا بأن نحافظ على أصحاب الهمم ونشركهم ونطوّر مهاراتهم. وكان التركيز هذه السنة الحرص على حصولهم على الموارد المناسبة للعمل من المنزل ومواصلة نشر التوعية على مختلف مستويات المجموعة.

إدارة المخاطر للمجموعة

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

حوكمة المخاطر

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

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

الخطر الإئتماني - الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

تقوم وحدة مخاطر الإئتمان في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني بمراجعة وتحديث السياسات الإئتمانية والإجراءات المعتمدة لدى المجموعة بشكل مستمرّ حرصاً على تماشيها مع استراتيجية الأعمال الخاصة بالمجموعة وبيان إقبال المجموعة على المخاطر RAS.

وأدّت مراجعة معايير الاككتاب في الوقت المناسب، وتعزيز معايير اختيار العملاء الجدد، واستراتيجيات القطاع، والتشدد في أحكام وشروط العقود، بما فيها المتطلبات الأمنية والحفاظ على جودة حيز الأصول. وأجريت اختبارات دورية للوضوح والضاغطة ومراجعات للمحافظ لتحديد وإدارة المخاطر الإئتمانية الناشئة بشكل استباقي عبر عملية "إنذار مبكر" معززة على نحو جيد.



بنك الإمارات دبي الوطني يرشّخ مركزه الريادي في الاستدامة عبر أربعة فروع حائزة على شهادة LEED الذهبية في الإمارات العربية المتحدة

مراجعة الأداء

وتلتزم المجموعة بمعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتصنيف الأصول ومعايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 لضمان تصنيف التأخر والالتزام الكامل بمتطلبات المخصصات. وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعالة والحد من تدفق القروض المتعثرة الجديدة من أجل التخفيف من تأثير القروض المتعثرة على أداء المجموعة.

المخاطر الائتمانية - الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

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

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

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

المخاطر الائتمانية - نماذج التقييم

واصلت المجموعة تحسين استخدام نماذج التقييم الداخلي خلال السنة. فاستخدمت نماذج تقييم المخاطر والقرارات عن طريق البيانات بشكل مكثف في خدمات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات لكل مراحل الدورة الائتمانية للأفراد، وهي الاستحواذ وإدارة المحافظ والتحصيل والمبالغ المستردة.

واصلت المجموعة تحسين نماذجها المتوافقة مع IFRS 9 خلال العام، مع تنفيذ اختبارات منتظمة طوال سنة 2020. تغطي هذه النماذج جميع هيئات وفروع مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني ويتم استخدامها لحساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL وفق معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ولوائح تنظيمية محلية محدّدة. ولتحديد الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL خلال 2020، أخذت المجموعة بالاعتبار الوقوع المحتمل (بناءً على أفضل المعلومات المتوفرة) للشكوك الناتجة عن جائحة كوفيد-19، وكذلك الدعم الاقتصادي وتدابير الإغاثة التي وضعتها الحكومات والمصارف المركزية في كل المناطق الجغرافية التي تعمل فيها. وأخذت المجموعة بالاعتبار أيضاً الإشعارات الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بشأن خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة TESS والإرشادات الصادرة عن

مجلس معايير المحاسبة الدولية IASB وغيرها من الهيئات التنظيمية والمعنية بالمحاسبة

ونظراً إلى البيئة الاقتصادية المتقلّبة، اتخذت المجموعة الإجراءات التالية:

- واصلت استخدام أحدث التنبؤات المتوفرة حول الاقتصاد الكلي للاطلاع على المتغيّرات مثل أسعار النفط، وإجمالي الناتج المحلي، والإشغال العقاري، ونسب البطالة، وأسعار صرف العملات، إلخ.

- أعدت تقييم مقاييس السيناريوهات في المناطق التي اعتُبر فيها أنه من الضروري إدراج وقع التقلّبات عند حساب الخسائر الائتمانية المتوقعة.

- طبّقت تعديلات محدّدة للقطاع على مستوى الحسابات للانكشافات الخاصة بالأفراد في ما يتعلّق بصناعات محدّدة كان يتوقّع من موظفيها أن يكونوا الأشدّ تأثراً بسبب كوفيد-19، مثل شركات الطيران، والفندقية، والبيع بالتجزئة، والسياحة. كذلك تم تطبيق تعديلات على الخسائر الائتمانية المتوقعة على مستوى المحافظ للعملاء المستفيدين من التأجيلات أو التعديلات على الدفعات الشهرية بناءً على الوضع الوظيفي ومستوى تدفق الرواتب.

- طبّقت تعديلات على الخسائر الائتمانية المتوقعة على مستوى المحافظ للانكشافات الخاصة بالأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وذلك على المناطق والقطاعات المتأثرة.

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

وأدّت هذه الإجراءات إلى تعديلات بارزة متواصلة للخسائر الائتمانية المتوقعة طوال عام 2020.

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

يشكّل نموذج المخاطر والتحليلات جزءاً كبيراً من تمارين وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة التابعة للمجموعة بموجب ما يفرضه مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وينص عليه. وقد بدأت المجموعة بالاستفادة من نماذجها المتوافقة مع IFRS 9 لتعزيز تمارين وحدة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP واختبارات الأوضاع الضاغطة من 2019 وما بعده.

مخاطر السوق

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

تشكّل لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر لجنّتي الإدارة العليا اللتين تدعمان المجموعة في إدارة مخاطر السوق. تحدّد لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر سياسة إدارة مخاطر السوق والإطار المنهجي الناظم لمخاطر السوق الحذرة من خلال اعتماد المقاييس المدروسة ومراقبة الأنظمة والضوابط الداخلية. تحظى لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر بالدعم من وحدة المخاطر الائتمانية للأسواق

المالية والخزينة. وتشكّل الوحدة وحدة مستقلة لإدارة وضبط المخاطر ضمن وحدة إدارة المخاطر للمجموعة وهي مسؤولة عن تنفيذ إطار العمل الخاص بإدارة مخاطر السوق من أجل دعم سير العمل مع الحرص على ضبط المخاطر بالشكل الملائم والإشراف عليها.

تحليلات رأس المال والمحافظ

يقوم فريق تحليلات رأس المال والمحافظ التابع للمجموعة بمتابعة التطورات من لجنة "بازل" ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والسلطات التنظيمية الأخرى لتطبيق المتطلبات ذات الصلة بغرض بناء منصة مصرفية أكثر مرونة.

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



بنك الإمارات دبي الوطني يكشف عن توقعاته للاستثمارات العالمية لعام 2020

مراجعة الأداء

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

المخاطر التشغيلية

يستمر قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة في التعاون مع خطوط أعمال المجموعة والشركات التابعة لها 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 وإعداد التقارير بشأنها. وتُعد ممارسة إجراءات مراجعة المخاطر جزءاً من "الموافقة على المنتجات والعمليات الجديدة" NPPA قبل طرح أي منتج جديد أو معدّل وقبل تنفيذ ورش عمل لتقييم المخاطر التشغيلية، التي تشكل حجر الزاوية في نشاطات إدارة المخاطر التشغيلية في المجموعة. يؤدّي هذا إلى تعزيز ثقافة المخاطر في

المؤسسة. وتُستخدَم مؤشرات المخاطر الرئيسية KRI لرصد مستوى المخاطر والمسائل التشغيلية في المجموعة.

إدارة استمرار الأعمال

لدى المجموعة هيكلية متينة لإدارة استمرارية الأعمال والتي تتبع استجابة سريعة لأيّ تطورات مفاجئة تعيق استمرارية العمليات. وتراجع المجموعة وتختبر خطط استمرارية الأعمال مرة سنوياً على الأقل في كامل أقسام المجموعة، ما يضمن تقديم خدمة سلسلة لعملاء المجموعة وشركائها خلال أيّ فترات خلل محتمل في العمليات التشغيلية. قبل أن يتم إعلان كوفيد-19 كجائحة، أعدت المجموعة استراتيجية تعافٍ شملت تعزيزات تكنولوجية ومناهج أعمال. ما حرص على تمكين معظم الموظفين من العمل عن بعد أو العمل في الموقع بأمان ضمن فريق مصغّر في الحالات التي لا يمكن فيها العمل من المنزل (مثلًا عمليات الفروع). كما أسست المجموعة موقعاً حديثاً للتعافي من أجل توفير كافة التسهيلات اللازمة لوحدات الأعمال والوحدات التشغيلية في حالة عدم إمكانية الوصول إلى المكاتب العادية. ويقوم قسم إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة بانتظام بتنفيذ برامج توعية لجميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني.

إدارة الإمتثال للمجموعة

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

يخضع بنك الإمارات دبي الوطني للسلطة التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وعليه الالتزام بقوانين وأنظمة الإمارات العربية المتحدة بالإضافة إلى جميع السلطات القضائية التي تعمل فيها المجموعة. وتتماشى سياسات وإجراءات بنك الإمارات دبي الوطني مع ممارسات القطاع المصرفي الدولية المعتمدة من المصارف المراسلة التي تتعاون معها.

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

ومن الفعاليات الرئيسية في القطاع كان صدور تقرير التقييم المتبادل للإمارات العربية المتحدة التابع لمجموعة العمل المالي لسنة 2020 وذلك في 30 أبريل 2020. وأقر التقرير بالتقدم الملحوظ الذي أحرزته الإمارات العربية المتحدة ولكنه أشار إلى أنّ العديد من هذه التحسينات حديث وما زالت فعاليتها غير واضحة. وبالتالي، ينبغي على الإمارات العربية المتحدة أن تظهر الكثير من التقدّم بعد خلال مدة قصيرة لتجنّب إدراجها في القائمة الرمادية. ويتسبب هذا بتدقيق أكبر في المصارف الإماراتية لا سيما مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والمصارف المراسلة. ولكن بيانات إيجابية وردت حول الضوابط والهيكلية المتبعة ضمن

المصارف الأكبر حجماً، ما يعكس إيجابياً على بنك الإمارات دبي الوطني كونه أول مصرف أجرى مقابلة مع مجموعة العمل المالي.

كان كوفيد-19 وما زال تحدياً كبيراً. وقد عمل قسم الإمتثال بسرعة في كل أرجاء المجموعة للتأقلم مع العمل من المنزل وعند الاضطرار، كان جميع الموظفين تقريباً يعملون بفعالية في ظل هذه الظروف بدون تراكم الأعمال إلى حد قد يتسبب بمشاكل تنظيمية أو في خدمة العملاء. وعلى الرغم من هذه التحديات البارزة، استمر القسم في تعزيز إطار العمل والبنية التحتية بشأن الإمتثال، بما في ذلك السياسات والإجراءات والتدريب والأنظمة والضوابط ومناهج الضمانات. وشملت بعض المبادرات الرئيسية التي تولاهها قسم الإمتثال للمجموعة خلال السنة:

1. مواصلة التقدّم في تطبيق أنظمة الإمتثال للمجموعة، مع التركيز على إطلاق وتحديث أنظمة اختبار ومراقبة الإمتثال الاستراتيجية خلال فترة شهدت تحوّلاً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات. وتطلّب هذا مشاركة قسم الإمتثال في مشاريع مثل إطلاق منصة الأعمال المصرفية الأساسية الموحّدة، وتحسين أنظمة الدفع والخدمات المصرفية للأعمال عبر الإنترنت.

2. مواصلة تحسين برنامج التدريب الإلزامي في البنك مع الترقية إلى التدريب عبر الإنترنت بشأن مكافحة غسل الأموال AML والعقوبات، بما في ذلك إصدار باللغة العربية للتدريب على مكافحة غسل الأموال AML. ولكن بسبب كوفيد-19، انتقلت برامج التدريب التي كانت في الصفوف إلى برامج افتراضية بقيادة مدّرب حيث حصل نحو 1,000 موظف يتعامل مباشرة مع العملاء على التدريب بهذه الطريقة. وتم استخدام أساليب تدريب جديدة الأخرى لتوعية الموظفين بشأن مخاطر الإمتثال منها الاختبارات والحملات والمسابقات.

3. تطبيق التحديثات على سياسات مراقبة عقوبات المجموعة وامتثال المجموعة.



بنك الإمارات دبي الوطني يرشّخ مركزه الريادي في الاستدامة عبر أربعة فروع حائزة على شهادة LEED الذهبية في الإمارات العربية المتحدة

مجلس الإدارة ولجانه

مجلس الإدارة

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

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

يشمل مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني:

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

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

الحوكمة

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

لجان مجلس الإدارة

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

اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة

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

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

لجنة تدقيق الحسابات التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس	حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو	شعيب مير هاشم خوري
عضو	محمد حمد عبيد الشحي
عضو	محمد هادي أحمد الحسيني
عضو	سالم محمد عبيدالله

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

مجلس الإدارة ولجانه

لجنة الإئتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو
عضو

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

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو
عضو

تتولى لجنة إدارة المخاطر صياغة الفلسفة العامة وتوافق على كل أطر عمل إدارة المخاطر. كما تشرف اللجنة على إنشاء وتشغيل أنظمة إدارة المخاطر وتتلقى بانتظام المراجعات بشأن فعاليتها. بالإضافة إلى ذلك، تتولى اللجنة مسؤولية إطار عمل حوكمة الشركات والمخاطر ضمن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، وهو يشمل مراجعة ومصادقة ومراقبة إجراءات متنوعة حول إدارة المخاطر، وإقبال المجموعة على المخاطر، وخصائص المخاطر الإجمالية. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و3. 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 للتدرّج 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

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



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



مانوج تشاولا
المسؤول الرئيسي للمخاطر
للمجموعة



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



باتريك سالفان
المسؤول الرئيسي للشؤون المالية
للمجموعة



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات المجموعة



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي للمجموعة



هاكان اتس
الرئيس التنفيذي - دينيزبنك، تركيا



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



إيمان عبدالرزاق
المسؤولة الرئيسية للموارد
البشرية للمجموعة



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



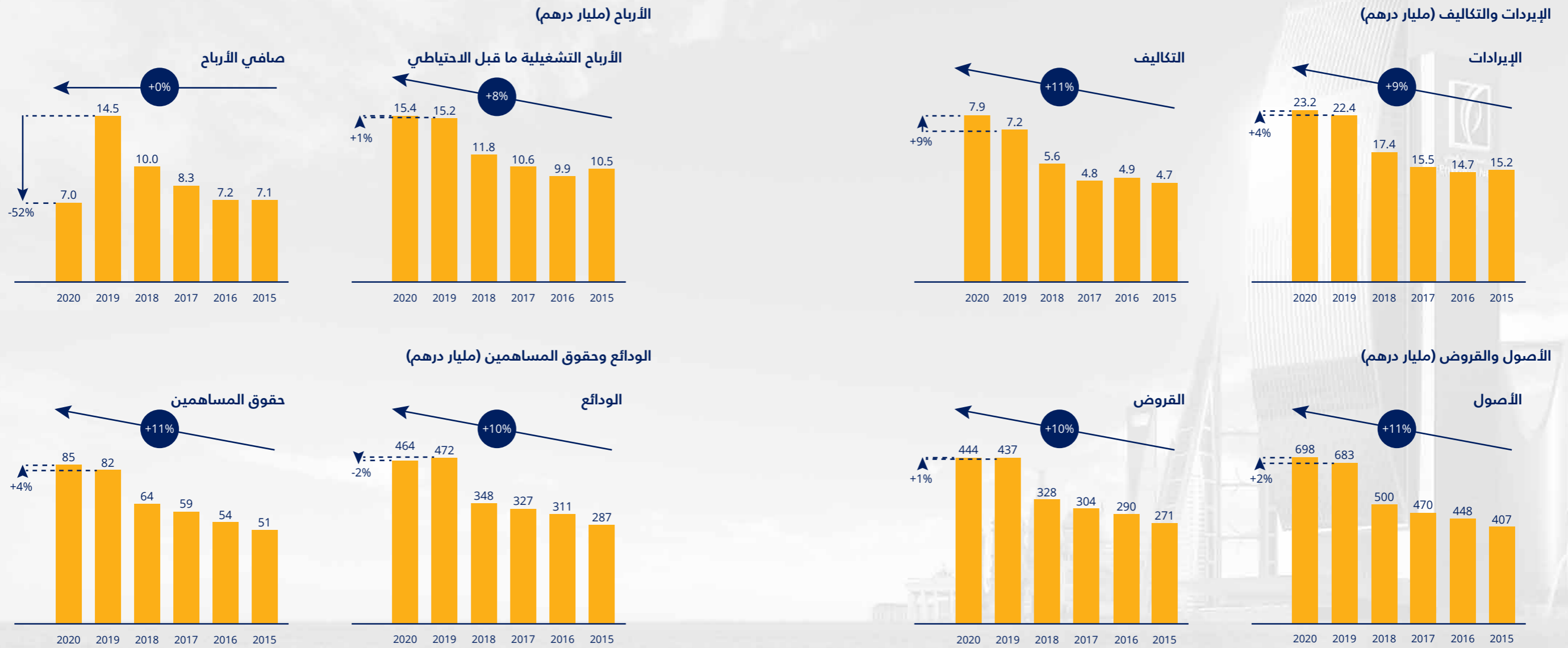
آزار خواجه
نائب رئيس تنفيذي أول،
رئيس الأسواق العالمية والخزينة



صلاح أمين
الرئيس التنفيذي - الإمارات الإسلامي

النمو في السنوات الماضية

المؤشرات المالية

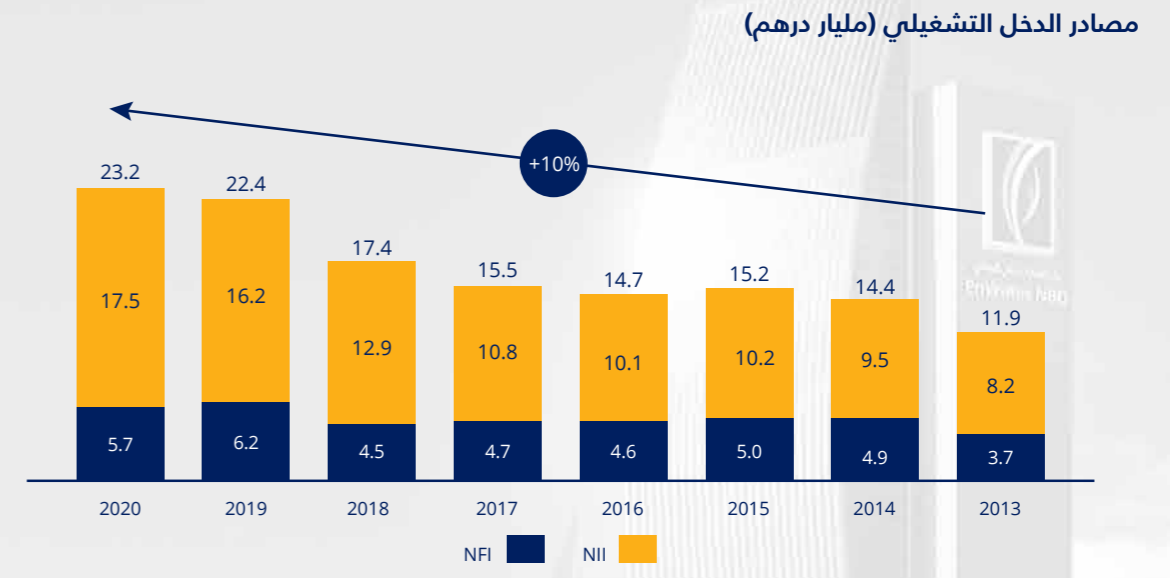
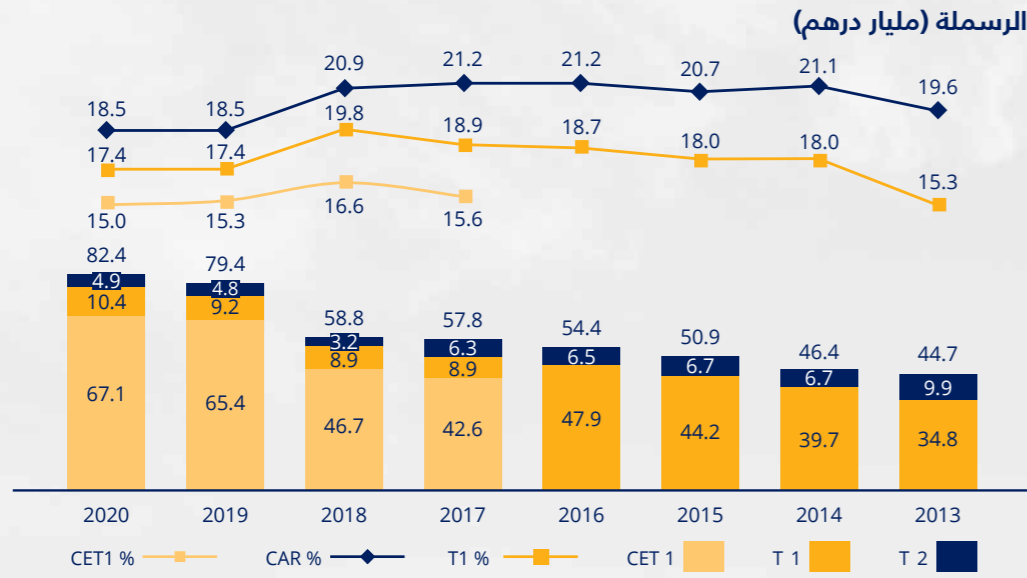


المصدر: البيانات المالية.

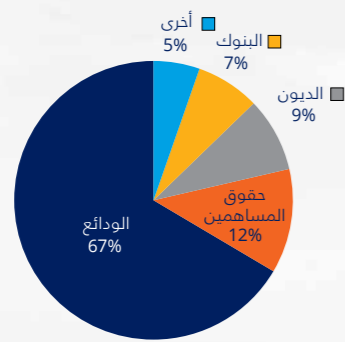
جميع أرقام الربح والخسارة مُحدثة حتى تاريخه. سُجّلت جميع أرقام الميزانية العمومية في نهاية الفترة المعتمدة.

النمو في السنوات الماضية

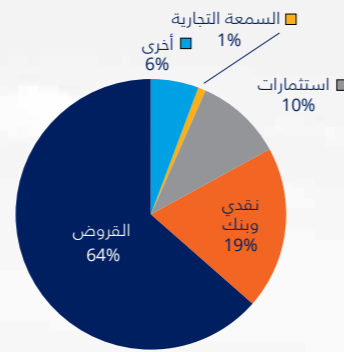
المؤشرات المالية



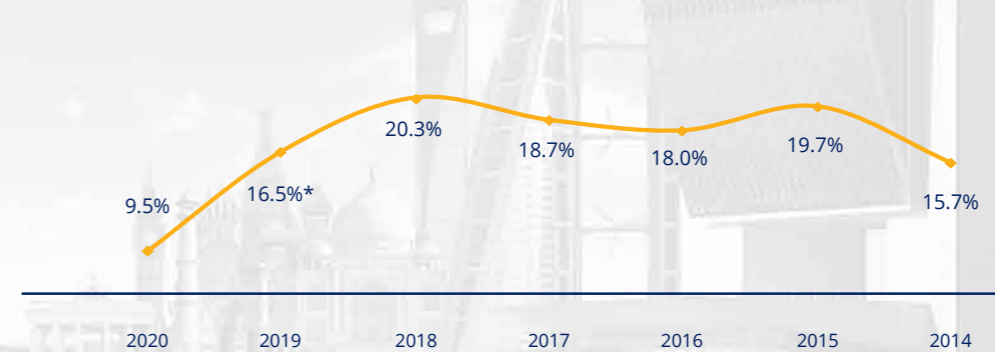
المطلوبات وحقوق المساهمين (698 مليار درهم)



الأصول (698 مليار درهم)



العائد على حقوق المساهمين الملموسة (%)



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

الجوائز وشهادات التقدير

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

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "بنك العام في دولة الإمارات العربية المتحدة 2020" المرموقة للعام السادس خلال الأعوام الماضية، وجائزة بنك العام في الشرق الأوسط 2020" للمرة الثالثة من جوائز مجلة "ذا بانكر"

• تم تصنيف بنك الإمارات دبي الوطني على أنه "أقوى بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"خامس أقوى بنك في الشرق الأوسط" ضمن قائمة مجلة "ذا آسيان بانكر" لتصنيفات أكبر وأقوى 500 بنك

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" وجائزة "التميز في القيادة في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع "جوائز يوروموني للتميز 2020"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحتل المرتبة الخامسة ضمن قائمة مجلة "فوربس" لأفضل 100 شركة في الشرق الأوسط لعام 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني ضمن أفضل 100 بنك حول العالم يحتل المرتبة 87 في قائمة مجلة "ذا بانكر" لأفضل 1000 بنك في العالم لعام 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في دبي" و"أفضل الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات في دبي" و"أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في دبي" خلال حفل توزيع جوائز "آسياموني لأفضل بنوك الشرق الأوسط لعام 2020"

• شركة الإمارات دبي الوطني كاييتال تحصد جائزة "أفضل بنك للشركات والاستثمار في دبي" خلال حفل توزيع جوائز "آسياموني لأفضل بنوك الشرق الأوسط لعام 2020"

• شركة الإمارات دبي الوطني كاييتال تحصد جائزة "أفضل مدير لإصدار الصكوك 2020" خلال حفل توزيع "جوائز التمويل الإسلامي العالمية (جيفا)"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة للعام" خلال حفل توزيع "إنترناشونال فاينانس ماغازين"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل المؤسسات المالية في الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع "غلوبال فاينانس فورين إكستشيفنج"

• حصلت أربعة من فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الإمارات العربية المتحدة على الشهادات الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة، ليصبح بذلك أول بنك على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يطلق فروعاً حائزة على هذه الشهادات المرموقة

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك عالمي - الشرق الأوسط" و"أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد للعام - الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع "ريتابل بانكر إنترناشونال" العالمية السنوي الـ 35

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "سيلنت" على التحول في الخدمات المصرفية للأعمال من "سيلنت موديل بنك"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك موصى به في الإمارات العربية المتحدة والثالث في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك موصى به في الشرق الأوسط للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والقروض الشخصية والتحويلات النقدية" خلال حفل توزيع استطلاع "ذا آسيان بانكر" رأي المستهلكين حول جودة البنوك أجرته على بنوك الخدمات المصرفية للأفراد 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بطاقة أئتمان في الشرق الأوسط - بطاقة ماريوت بونفوي وورلد ماستركار" و"أفضل واجهة برمجة التطبيقات API وتنفيذ الخدمات المصرفية المفتوحة في الشرق الأوسط" و"أفضل تنفيذ لتكنولوجيا الأعمال المصرفية الأساسية في الشرق الأوسط" و"أفضل مبادرة لإدارة البيانات في الشرق الأوسط" و"أفضل تنفيذ لأتمتة الإجراءات في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع "ذا آسيان بانكر" الإقليمية للشرق الأوسط وشمال أفريقيا 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني تحصد جائزة "أفضل تنفيذ لأتمتة الإجراءات" خلال حفل توزيع "ذا آسيان بانكر" للابتكار في التكنولوجيا المالية 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "التميز في الخدمات المصرفية المبتكرة - الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع "مينوفيكس" الشرق الأوسط

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة" و"التميز في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت" و"التميز في الخدمات المصرفية لتكتل الأغنياء" (مع ثناء كبير) من جوائز "آسيا ترايبلايزر" التي تقدّمها "ريتابل بانكر إنترناشونال"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في الخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع مجلة "آسيان برايفت بانكر" الدولية للتميز في الخدمات المالية للأفراد 2020

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "العروض الممتازة لحاملي الجنسية الهندية المغتربين للعام 2020" خلال حفل توزيع "برايفت بانكر إنترناشونال" الثروات العالمية 2020

• فازت منصة Liv التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني بجوائز دولية بما في ذلك:

• "أفضل حملة تسويقية عبر مواقع التواصل الاجتماعي" (مع ثناء كبير) من جوائز "آسيا ترايبلايزر" التي تقدّمها "ريتابل بانكر إنترناشونال"

• "أفضل بنك رقمي" من "سيلنت موديل بنك" 2020

• "أفضل ابتكار في المنتجات" من جوائز "انفوسيس فيناكل" للمنتجات المبتكرة للعملاء 2020

• "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع "آسيان برايفت بانكر" الدولية للتميز في الخدمات المالية للأفراد 2020

• حلت Liv في المركز الثالث ضمن لائحة "العلامة التجارية الأكثر فعالية 2020" للشرق الأوسط وأفريقيا من "إيفي وورلداويد"

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

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الإمارات العربية المتحدة" بقيمة 4.13 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر"

• احتل بنك الإمارات دبي الوطني المرتبة الأولى واحتلت Liv المركز الثالث في العلامة التجارية الأكثر فعالية لعام 2020 في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا في تصنيف "إيفي العالمية"

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل استخدام للتسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي" خلال حفل توزيع "ريتابل بانكر إنترناشونال" العالمية السنوي الـ 35

• بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل تطوير مجتمعي"، فئة الفائزين بالجائزة الذهبية خلال حفل توزيع "جوائز الاستدامة الخليجية والمسؤولية المجتمعية للمؤسسات" 2020

< الإمارات الإسلامي

• "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مصرف إسلامي للعام 2020 في دولة الإمارات العربية المتحدة" من مجلة "ذا بانكر"

• "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" خلال حفل توزيع جوائز مجلة "وورلد فاينانس"

• "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً خلال حفل توزيع جوائز مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز"

• "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مؤسسة مالية إسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة" من "غلوبال فاينانس"

فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

بنك الإمارات دبي الوطني

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

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

فاكس:

إدارة الشؤون المؤسسية للمجموعة:
+971 4 223 0031

رمز السويفت: EBILAEAD
رمز التعامل مع رويترز: EBIU
الموقع الإلكتروني:

www.emiratesnbd.com

وحدات الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

الأعمال المصرفية للشركات
والمؤسسات الإدارية
المكتب الرئيسي، ديرة

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

مجموعة المؤسسات المالية
المكتب الرئيسي، ديرة

الأعمال المصرفية العالمية
المكتب الرئيسي، ديرة

خدمات المعاملات المصرفية
المكتب الرئيسي، ديرة

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

الوطني الإسلامي
المكتب الرئيسي، ديرة

الأسواق العالمية والخزينة الأبحاث

المكتب الرئيسي، ديرة

المبيعات

المكتب الرئيسي، ديرة

التداول

المكتب الرئيسي، ديرة

التمويل العالمي والاستثمارات الرئيسية

المكتب الرئيسي، ديرة

إدارة الأصول والمطلوبات

المكتب الرئيسي، ديرة

فروع الخدمات المصرفية للأفراد

أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي
المهيري سنتر
المرور

دلما مول
شارع إكسبرا
النادي السياحي

العين

الفرع الرئيسي، العين
العين مول

عجمان

فرع الرئيسي، عجمان
الفرع عجمان سيتي سنتر

دبي

العوير
البرشاء
الفهيد

الكرامة
المرقبات
القيادة

القوز
القصيصة
السطوة
السوق

الطوار

العربي سنتر
شارع البنوك

برج العرب

برج خليفة

الخليج التجاري

مركز المؤتمرات

ديرة

ديرة سيتي سنتر

سوق التين

مركز الطيران دبي

مطار دبي مبنى 3

محاكم دبي

حي دبي للتصميم

دبي فستيفال سيتي

دبي مول

مدينة دبي للإعلام

واحة دبي للسيليكون

المبنى الرئيسي طيران الإمارات

فرع الإمارات مول

أبراج الإمارات

منطقة المجتمع الأخضر

المكتب الرئيسي للمجموعة

الحميرة

حفا

ابن بطوطة مول

جبل علي

طريق شاطئ جميرا

مساكن شاطئ جميرا

جميرا

أبراج بحيرة جميرا

المنخول

مردف سيتي سنتر

المزهر مول

ند الشبا

عود ميثاء

رأس الخور

الراشدية

طريق الشيخ زايد

سوق الينابيع

دا غرينز

أم سقيم

ميدان الاتحاد

واقفي مول

الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة
كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

سيتي سنتر الشارقة

متاجر القوز

صحاري مول

أم القيوين

الفرع الرئيسي، أم القيوين

المنخول
المزهر مول
عود ميثاء
طريق الشيخ زايد
أم سقيم

الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة
كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

مواقع مركز الخدمات المصرفية التجارية

أبوظبي
الفرع الرئيسي، أبوظبي

دبي

البرشاء
القوز
السطوة
الخليج التجاري

مركز دبي للسلع المتعددة/أبراج بحيرات
جميرا DMCC/ILT

أبراج الإمارات

المكتب الرئيسي للمجموعة

ديرة

المنطقة الحرّة في جبل علي

جميرا

المرقبات

الإمارات الشمالية

الفرع الرئيسي، الشارقة

مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

أبوظبي

برج النيم

دبي

برج العرب

المكتب الرئيسي للمجموعة

جميرا

لندن

فرع لندن

المملكة العربية السعودية

فرع الرياض

مبنى برج المدينة، الرياض

فرع الخبر

فرع جدة

مومباي، الهند

فرع الهند

سنغافورة

فرع سنغافورة

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

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

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

دينيزبنك ش.م. (النمسا)
المكتب الرئيسي، 1030 فيينا، توماس-كليستل-بلاتز 1
هاتف: +0800 88 66 00
الفاكس: +43 0 505 105 38 19
البريد الإلكتروني: service@denizbank.at
الموقع الإلكتروني: www.denizbank.at
فاوتر فان روسته - رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

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

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

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

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

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع جدة مبنى زهران للأعمال، حي السلامة، المبنى رقم 7051، طريق الأمير سلطان، حي السلامة، جدة 23525، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 12 610 6464
فاكس: +966 12 610 6444
البريد الإلكتروني: RaiRe@emiratesnbd.com
ري م. رضا - مدير فرع المنطقة - المنطقة الغربية المملكة العربية السعودية

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

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

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

دينيزبنك ش.م. - فرع البحرين
برج الجسرة، طابق 6، رقم: 63-62 ص.ب. 10357، المنطقة الدبلوماسية، المنامة، البحرين
هاتف: +973 17541137
فاكس: +973 17541139
البريد الإلكتروني: BahreynSubeGrubu@denizbank.com
أورهان بوكلو - مدير الفرع

الصين
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في الصين C 519 بكين، مركز لوفتانزا، 50 طريق ليانغماكيو مقاطعة شاويانغ، بكين، الصين، 100125
هاتف: +86 10 6465 0056
فاكس: +86 10 6465 4066
البريد الإلكتروني: jias@emiratesnbdchina.cn
جيا سو - الممثل الأعلى، الصين

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

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

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

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض - المصيف المبنى 3117، الطريق الدائري الشمالي - حي المصيف ص.ب. 8166، الرياض 11482، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 11 413 7640
فاكس: +966 11 413 7658
البريد الإلكتروني: NaifAl@emiratesnbd.com
الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbd.com.sa
نايف عبدالله عبدالكريم - مدير الفرع، المملكة العربية السعودية

الشركات التابعة والزميلة الأخرى

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

هاتف:

الرقم العام: +971 4 316 0330

الشركة: +971 4 383 4518

فاكس الشركة: +971 4 368 3178

العمليات: +971 4 358 2659

تيليكس: MEBNK EM 46074

البريد الإلكتروني: info@emiratesislamic.ae

الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamic.ae

مصرف دبي

المقر الرئيسي - مركز دبي التجاري

العالمي، صالة المعرض رقم 1

ص.ب. 6555، دبي

الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 372 6484

فاكس: +971 4 386 9889

تيليكس: MEBNK EM 46074

الفروع في الإمارات العربية المتحدة

أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي

طريق المطار، أبوظبي

أبوظبي مول

مدينة خليفة

مول بوابة الشرق

العين

العين

بوتيك مول

الجيمني مول

عجمان

عجمان

دبي

الضيافة

الفهود

المزهر

الطوار

بر دبي

مركز المؤتمرات

دبي فستيفال سيتي

دبي مول

جبل علي

دائرة الأراضي

مدينة الإعلام

ند الحمر

طريق الشيخ زايد

بني ياس

مدينة دبي للرعاية الصحية

البرشاء مول

أبراج بحيرة جميرا

مردف سيتي سنتر

سوق دبي

النخيل

ابن بطوطة مول

نخلة جميرا

شارع الوصل

مول الإمارات (الفرع الرقمي)

ورقاء مول

الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة

الشارقة

فرع الجرينة مول

طلوان

خورفكان

القاسمية

محكمة الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

مركز مدينة الناصرية

الشركة الوطنية للتأمينات العامة ش.م.ع

ص.ب. 154، دبي

الإمارات العربية المتحدة

مباشر: +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

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية

ذ.م.م.

مبنى بنك الإمارات دبي الوطني،

الطابق الثاني، شارع الوصل، جميرا،

ص.ب. 9409، دبي،

الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 331 9111

مركز خدمة العملاء:

داخل الإمارات +600 52 3434

من خارج الإمارات +971 600 5 3434

نسخة طبق الأصل: +971 4 385 6240

البريد الإلكتروني:

brokerage@emiratesnbd.com

الموقع الإلكتروني:

www.emiratesnbdsecurities.com

الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.م

(سابقاً الإمارات للخدمات المالية ش.م.م.)

الطابق الأول، بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. مبنى

المكتب الرئيسي، شارع بني ياس، ديرة،

ص.ب. 2336، دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 201 2940

فاكس: +971 4 325 4332

البريد الإلكتروني:

emcappsc@emiratesnbd.com

الإمارات دبي الوطني كابيتال ليمتد

شركة تابعة مملوكة بالكامل للإمارات دبي الوطني كابيتال

ش.م.م - مركز دبي المالي العالمي، مبنى البوابة، الجناح

الغربي، الطابق 12، ص.ب. 506710، دبي، الإمارات

العربية المتحدة

هاتف: +971 4 303 2800

فاكس: +971 4 325 4332

البريد الإلكتروني:

emcapltd@emiratesnbd.com

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة

مركز دبي المالي العالمي، مبنى البوابة، الجناح الشرقي،

الطابق 8، ص.ب. 506578، دبي، الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 370 0022

فاكس: +971 4 370 0034

البريد الإلكتروني:

assetmanagement@emiratesnbd.com

الموقع الإلكتروني:

www.emiratesnbd.com/assetmanagement

تنفيذ

بناية Q، ميدان، ند الشبا 1، ص.ب. 777، دبي

الإمارات العربية المتحدة

مكتب الرئيس التنفيذي:

البريد الإلكتروني: Tanfeeth-Communications@tanfeeth.ae

الموقع الإلكتروني: www.tanfeeth.ae