

اليوم، الغد والمستقبل التقرير السنوي 2012



رؤية بنك الإمارات دبي الوطني



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



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



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

” أن نكون المؤسسة
المصرفية الأكثر قيمة
والمعروفة عالمياً
إنطلاقاً من موقعنا
في الشرق الأوسط“

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني



حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة



سعادة عبدالله سلطان محمد العويس
عضو مجلس الإدارة



سعادة خالد جمعة الماجد
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم
نائب رئيس مجلس الإدارة



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة



محمد هادي أحمد الحسيني
عضو مجلس الإدارة



محمد حمد عبيد الشحي
عضو مجلس الإدارة



بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة

المحتويات

٨ كلمة رئيس مجلس الإدارة
١٠ كلمة الرئيس التنفيذي
١٢ مبادرتنا للمصلحة العامة
١٤ "ادفع لنفسك أولاً" يعود بالمكافآت
١٦ التقرير الإقتصادي
١٨ إستراتيجية ٢٠١٣
٢٠ مراجعة الأداء
٢٠ < مراجعة مالية
٢١ < الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات
٢٢ < الخدمات المصرفية للأفراد
٢٣ < الخدمات المصرفية المتميزة
٢٣ < الخدمات المصرفية للأعمال
٢٣ < التمويل الإستهلاكي
٢٤ < إدارة الثروات
٢٥ < الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات
٢٥ < الخدمات المصرفية للشركات
٢٦ < الأعمال المصرفية الاستثمارية
٢٧ < الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول
٢٨ < الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية
٢٩ < الخدمات المصرفية الإسلامية
٢٩ < مصرف الإمارات الإسلامي
٢٩ < مصرف دبي
٣٠ < الأسواق العالمية والخزينة
٣١ < العمليات الدولية
٣٢ < تقنية المعلومات والعمليات
٣٤ < تنفيذ
٣٥ < الموارد البشرية
٣٦ إدارة مخاطر المجموعة
٤٠ مجلس الإدارة ولجانه
٤٢ الخدمات المجتمعية
٤٤ الإدارة
٤٦ المؤشرات المالية
٥٠ فروع بنك الإمارات دبي الوطني وأرقام الاتصال
٥٢ فروع بنك الإمارات دبي الوطني الخارجية والمكاتب التمثيلية
٥٣ الشركات التابعة والزميلة

كلمة رئيس مجلس الإدارة

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



الإمارات العربية المتحدة برزت مجدداً كدولة رائدة تتمتع باقتصاد أثبت قوته ومرونته على الرغم من التحديات المستمرة نتيجة تداعيات الوضع الاقتصادي العالمي. وقد تمكنت الدولة من تحقيق النمو بفضل القيادة الحكيمة والرؤية السديدة لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث قامت باتخاذ العديد من الإجراءات التي ساعدت على تحفيز الإقتصاد ليكون أداءه جيداً على غرار الأعوام السابقة. وقد حافظ القطاع غير النفطي على استقراره في العام الماضي، مما جعل الدولة في وضع جيد للاستفادة من قطاعات التجارة والسياحة.

إن الاستقرار الذي تنعم به دولة الإمارات العربية المتحدة في ظل التوترات الإقليمية والدولية المتنامية قد مكّنها من ترسيخ حضورها كمركز استثماري وتجاري موثوق للشركات من مختلف أنحاء العالم. وتواصل حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لعب دور أساسي في تيسير عمل الأنشطة الاقتصادية الإيجابية. إن الإعلان عن مبادرات عدّة، مثل اختيار دبي كمركز للخدمات المصرفية الإسلامية، وإنشاء مدينة محمد بن راشد، والمساعي لاستضافة "معرض اكسبو ٢٠٢٠"، إلى جانب خطط توسيع المطار وغيرها من مشاريع البنية التحتية الأخرى، من شأنها تقديم مزيد من الدعم لقطاعات التجارة والخدمات اللوجستية والسياحة والتصنيع والبيع بالتجزئة. وإضافة إلى ذلك، يستمر بنك الإمارات دبي الوطني بلعب دور ريادي في التعاون الوثيق مع حكومة دبي لخدمة الاقتصاد الوطني. إن إصدار صكوك بمبلغ ٧٥ مليون دولار أمريكي لمدة ١٠ سنوات، وإصدار سندات بمبلغ ٥٠ مليون دولار أمريكي لمدة ٣ سنوات، يمثل نقطة تحول جديدة في المنحنى الائتماني لمدينة دبي، ويساهم في توفير قاعدة انطلاق للشركات الأخرى في دبي للحصول على تمويل لفترات أطول.

وتعكس نتائج بنك الإمارات دبي الوطني لعام ٢٠١٢ أداءً تشغيلياً إيجابياً للغاية، وتظهر قوة البنك ومكانته الراسخة كبنك رائد في المنطقة. وقد أظهرت دولة الإمارات العربية المتحدة ودبي على وجه الخصوص خلال العام قدرات نمو مرنة وراسخة مما يجعل بنك الإمارات دبي الوطني في موقع مناسب لمواصلة

الاستفادة من هذا التحسن في المناخ الاقتصادي. وقد اعتمد البنك نهجاً متحفظاً خلال عام ٢٠١٢، وسيستمر على هذا النهج أيضاً خلال العام المقبل.

- وشملت أبرز النتائج المالية لعام ٢٠١٢ ما يلي:
- < زيادة صافي الأرباح لعام ٢٠١٢ لتصل إلى ٢,٦ مليار درهماً، بزيادة ٣٪ مقارنة بالعام السابق
- < ربحية السهم للسنة ٤١٠ درهماً
- < اتجاهات الإيرادات مشجعة خلال العام بزيادة إجمالي الإيرادات بنسبة ٣٪ مقارنة بعام ٢٠١١
- < تعزيز نسبة كفاية رأس المال لتصل إلى مستوى جيد جداً بنسبة ٢٠٦٪

ومع حالة عدم الإستقرار السائدة عالمياً، فإن دولة الإمارات العربية المتحدة تبقى في وضع جيد يؤهلها للاستمرار في تحقيق نمو راسخ في عام ٢٠١٣ مدعماً بالتوسع في القطاعات غير النفطية لموازنة الثبات المتوقع في إنتاج النفط. إن لدى البنك استراتيجية واضحة يقوم بتطبيقها لتحقيق مزيد من العائدات للمساهمين والاستفادة من فرص النمو المختارة. وبناء على ذلك، فإننا سنبقى ملتزمين بتحقيق أهدافنا للعام المقبل وبلورة رؤيتنا بأن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً إنطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط.

وفي الختام، أود أن أعتم هذه الفرصة لأعرب عن خالص شكري وامتناني لصاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي لقيادته الحكيمة وتوجيهاته السامية ورؤيته الثاقبة. وأود أيضاً، ونيابة عن أعضاء مجلس الإدارة، أن أتوجه بخالص الشكر لإدارة وموظفي المجموعة على جهودهم المتميزة ومثابرتهم ودورهم الإيجابي في تحقيق هذه النتائج خلال عام ٢٠١٢، كما أتوجه بالشكر لعملائنا ومساهميننا الكرام على دعمهم المستمر وثقتهم الغالية.

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

ريك بدنر الرئيس التنفيذي للمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني



شهدت السنوات القليلة الماضية تأثر الأوضاع الاقتصادية في جميع أنحاء العالم بالأزمة المالية واستمر هذا حتى عام ٢٠١٢ مع تصاعد أزمة منطقة اليورو والأمور المتعلقة بسقف الديون بالولايات المتحدة الأمريكية. ولقد أدى هذا مع ازدياد عدم الاستقرار في المنطقة، إلى استمرار الرياح المعاكسة للنمو الاقتصادي العالمي. ومع ذلك، واصل اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة إبداء مرونة في مواجهة هذه الشكوك العالمية، مدعماً بزيادة في إنتاج النفط وقوة في قطاعات التجارة والخدمات اللوجستية والسياحة والصناعة ومبيعات التجزئة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الإعلان الأخير عن العديد من مشاريع البنية التحتية سيواصل تعزيز موقف دولة الإمارات العربية المتحدة والتغلب على أي عقبات قد تواجهها في العام الجديد.

على الرغم من الاستمرار في اتباع نهجنا المتحفظ بشأن المخاطر عند إعداد الميزانية العمومية، فإن أداء بنك الإمارات دبي الوطني يعكس متانة وضعنا المالي ويسرني أن أرى أننا قد حققنا مجموعة أخرى قوية من النتائج المالية مع زيادة في الأرباح التشغيلية بنسبة ٨٢٪. لقد نجح البنك في تنفيذ المتطلبات الاستراتيجية، بما في ذلك تحقيق إنجازات بارزة شملت استكمال عملية توحيد مصرف دبي ومصرف الإمارات الإسلامي، والتقدم الذي أحرزته برنامج التحول بالخدمات المصرفية للمؤسسات والهيئات لدينا والتطوير الذي شهدته إمتياز الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية الإسلامية. على الرغم من الظروف الاقتصادية العالمية الحالية، أنا على يقين من أن مركزنا الاستراتيجي مترافقاً مع المستويات القوية لرأس المال والسيولة سوف يدعم البنك للاستفادة من فرص النمو في المستقبل.

في عام ٢٠١٢، انعكست بنجاح المتطلبات الاستراتيجية لتحقيق الإعداد الأمثل للميزانية العمومية وتخصيص رأس المال، وتعزيز الربحية مع تطوير عمليات الدعم لدينا، وتقوية أنظمتنا والتعهد باستثمارات محسوبة في مناطق النمو في العديد من القطاعات التي شملت:

- < زاد البنك من نشاط الإقراض للتمويل الاستهلاكي وقطاعات الشركات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة ونجح في جمع ١٤,٩ مليار درهم في تمويل متوسط لطويل الأجل.
- < تم بنجاح توحيد الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الأصول وخدمات الوساطة المالية في وحدة "إدارة الثروات" التي أنشئت حديثاً لتحقيق المزيد من التعاون.
- < أتم البنك بنجاح عملية نقل محفظة منتجات وفروع مصرف دبي إلى مصرف الإمارات الإسلامي لتكوين ثالث أكبر مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة من حيث الأصول وعدد الفروع.

- < تم وضع خطة استراتيجية و خارطة طريق لتحويل خدماتنا المصرفية للمؤسسات والهيئات إلى مركز إقليمي وتم تنفيذها في عام ٢٠١٢.
- < قام البنك بزيادة نطاق "تنفيذ" عن طريق ضم المزيد من وحدات الدعم المصرفية وعمليات المكاتب الخلفية، والتي شملت العمليات، ومركز الاتصال، وخدمات الموارد البشرية، والمالية والمحاسبة، والتحصيل والوحدات التشغيلية الخاصة بالتمويل التجاري.
- < تحقق نمو في الإيرادات بعد تعميم برنامج فعالية المبيعات، حيث ارتفع دخل رسوم إدارة ثروات المستهلكين بنسبة ٢٣٪ وصافي إيرادات الفوائد بنسبة ٨٪.
- < تم تنفيذ برنامج ترشيد التكاليف عبر المجموعة مما أدى إلى خفض التكاليف المتضمنة بنسبة ٢٪ مقارنة بالعام السابق.
- < على الصعيد الدولي، زاد البنك من حجم تواجده بافتتاح مكتب تمثيلي في بكين في الصين وتنفيذ أنظمة الخدمات المصرفية الأساسية والخدمات المصرفية الخاصة في المملكة العربية السعودية وسنغافورة، وتوقيع اتفاقية للاستحواذ على عمليات بنك بي إن بي باريسا في مصر.

باعتباره البنك الرائد في المنطقة، لا تستند عملياتنا على تحقيق نتائج مالية قوية فحسب، بل تشمل الثقة المتنامية والولاء لمجتمعنا. لقد تضمن تركيزنا على الوفاء بمسؤوليتنا المجتمعية في عام ٢٠١٢ المشاركة في العديد من الفعاليات الاجتماعية والثقافية والبيئية والقيام بدعم أنشطة رياضية وتعليمية كبرى جرى تنظيمها في الدولة. وعلاوة على ذلك، واصلنا جهودنا الملتزمة بتشجيع ودعم مبادرات إقامة المشاريع الخاصة محلياً وإقليمياً.

واستشراً للمستقبل، سنستمر في التركيز على خدمة عملائنا الذين أتاحوا لنا التفوق والنجاح في الساحة المصرفية الإقليمية، وهذا يعني إيجاد طرق جديدة لتحسين خدمة العملاء مع المحافظة على قيمنا الخاصة بالابتكار وتميز الخدمة والنزاهة والرغبة في تحقيق جودة الأداء. أنا على ثقة بأنه مع حماسنا الذي لم ينقطع أبداً، سيبقى بنك الإمارات دبي الوطني في وضع يمكنه من الوفاء بوعوده للمساهمين والعملاء والمجتمع ككل.

لم تكن إنجازاتنا لتتحقق دون الدعم المستمر من قبل رئيس مجلس الإدارة، سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ومجلس الإدارة وفريق العمل الإداري الملتزم والموظفين الذين يعملون بمهنية استثنائية. ومن هنا، أود أن أعنتم هذه الفرصة لأعرب عن خالص امتناني لمساهماتهم المستمرة، وأثق أنه بجهودهم، سوف نصبح المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً إنطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط.

مبادرتنا للمصلحة العامة

"إدفع لنفسك أولاً" -
مبادرة لليوم، للغد وللمستقبل

مطبوعات



الإعلانات الإلكترونية
شبكات التواصل الاجتماعي

لافتات على الانترنت



إعلانات خارجية
لوحات خارجية

لافتات أعمدة الكهرباء



يوتيوب

فيسبوك



لافتات الجسور



"إدفع لنفسك أولاً" يعود بالمكافآت

حملة "إدفع لنفسك أولاً"
تفوز بفضية أيفيز



باعتباره أحد رواد مزوّدتي الخدمات المالية المحليين في دولة الإمارات العربية المتحدة، كان بنك الإمارات دبي الوطني ملتزماً دوماً باحتياجات مجتمعه التي تضمن الاستقرار المالي. مبادرة "إدفع لنفسك أولاً" التي عملت على تشجيع الجمهور لتطوير وتبني عادات ذكية للتوفير، لاقت ترحيباً منقطع النظير من المجتمع، حيث تجاوزت مع تطلعات كانت كامنة في قلوب الناس. نحن فخورون حقاً بحصولنا على أعلى درجات التقدير عن هذه الحملة التثقيفية التي تندرج في إطار مبادراتنا للمسؤولية المجتمعية، والتي تؤكد على الدور المحوري الذي يلعبه البنك كمؤسسة مالية رائدة ومسؤولة.

وقد تم إطلاق جوائز إيفي مينا عام ٢٠١٩ لتكريم الأفكار الأكثر فاعلية ضمن قطاع الاتصالات التسويقية، بناءً على ما تحقّقه من نتائج فاعلة حيث تعتبر هذه الجوائز التي تعنى بتكريم مثل هذا الإنجاز الوحيدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

التقرير الاقتصادي



بنك الإمارات دبي الوطني يقيم قرية تراثية بمقره الرئيسي إحتفاءً بالعيد الوطني الحادي والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة

من المرجح أن يبقى النمو الإقليمي القوي المدعوم بالإنفاق الحكومي المرتفع المحرك الرئيسي للنمو غير النفط في دولة الإمارات العربية المتحدة للعام ٢٠١٣. ومن المتوقع أن تواصل قطاعات الصناعة والتجارة والسياحة والضيافة توسعها في ظل استمرار المملكة العربية السعودية وقطر وعمان بالاستثمار بكثافة في مشاريع البنية التحتية وتحفيز جهود خلق فرص العمل ورفع الأجور. ومن المرتقب أيضاً أن يركز الإنفاق الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة بدرجة أكبر على البنية التحتية وخطط الإنفاق الحالية لعام ٢٠١٣، وهو ما سيساهم في تعزيز الطلب المحلي في الدولة. من المحتمل أن يساهم الانتعاش في أسعار العقارات السكنية في دبي، إلى جانب الإعلانات الأخيرة عن إطلاق عدة مشاريع إنمائية ضخمة جديدة، في تنشيط قطاع التشييد في عام ٢٠١٣، بعد سنوات عديدة من الانكماش.

ومن غير المرجح أن يكون لقطاع النفط دور مهم في النمو خلال عام ٢٠١٣، ذلك أن الزيادات الكبيرة لإنتاج النفط الخام التي شهدتها عام ٢٠١١ و ٢٠١٢ هي الآن في مستواها الأدنى، ومن غير المحتمل أن تتكرر في عام ٢٠١٣. وبوجه عام، نتوقع تحقيق نمو بنسبة ٣,٨٪ في عام ٢٠١٣، وهي نتيجة جيدة عند مقارنتها بالركود العالمي مع استمرار حالات الغموض المتواصلة بشأن أزمة الديون في منطقة اليورو والمخاوف المالية ومستوى النمو المنخفض في الولايات المتحدة واستمرار المخاوف من تباطؤ النمو في آسيا.

لا تزال توقعات التضخم لعام ٢٠١٣ معتدلة نسبياً، على الرغم من توقع ارتفاع متوسط التضخم إلى ٢,٥٪ بعد أن كان ٠,٧٪ في عام ٢٠١٢. تبدو تكاليف الإسكان، التي قلصت من حجم التضخم على مدى السنوات القليلة الماضية، بأدنى مستوياتها، ومن المتوقع أن يتضاءل تأثير خفض التضخم الناتج عن هذا العنصر من سلة المنتجات الاستهلاكية في عام ٢٠١٣.

حقق اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة أداءً استثنائياً في العام الماضي نظراً لاستمرار ارتفاع إنتاج النفط، إلى جانب أن الانتعاش في الطلب المحلي والإقليمي قد عزز أداء القطاعات غير النفطية. ارتفع إنتاج النفط بما يقرب من ٥,٢٪ في عام ٢٠١٢ بعد أن قامت دولة الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي الأخرى بزيادة الإنتاج النفطي في محاولة للتخفيف من مخاوف الإمدادات في النصف الأول من العام الماضي. باعتبار أن الإنتاج النفطي يشكل ما يقرب من ثلث إجمالي الناتج المحلي، فقد قدمت تلك الزيادة دفعة كبيرة للنمو ككل.

شهد القطاع غير النفطي أيضاً توسعاً قوياً، وكان قطاع الصناعة على وجه الخصوص المحرك الرئيسي للنمو في دولة الإمارات العربية المتحدة في العام الماضي. ساهم الإنفاق العام على البنية التحتية في البلدان المجاورة في زيادة الطلب على السلع المصنعة المصدرة من دولة الإمارات العربية المتحدة، في حين لوحظ أيضاً انتعاش الإقبال على الطلب المحلي.

كان للإنفاق الحكومي المتزايد والنمو الاقتصادي القوي لدول مجلس التعاون الخليجي أثراً إيجابياً أيضاً على قطاع التجارة والخدمات اللوجستية في دولة الإمارات العربية المتحدة، الذي يشكل أقل من ٩٪ من الاقتصاد فقط. وفي حين أدى الركود الاقتصادي في أوروبا وتباطؤ النمو في الاقتصادات المتقدمة إلى تراجع حركة التجارة الخارجية مع تلك الدول، حققت التجارة غير النفطية بين دولة الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي، لا سيما المملكة العربية السعودية وقطر نمواً قوياً.

واصلت السياحة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وفي دبي على وجه الخصوص، أيضاً الاستفادة من تزايد أعداد الزائرين من المنطقة، بالإضافة إلى استحداث رحلات طيران جديدة من دبي إلى سائر أنحاء العالم. ونما تدفق المسافرين عبر مطارات دولة الإمارات العربية المتحدة بقوة ليعكس مكانة الدولة كمركز نقل إقليمي، واستمرت الفنادق في الاستفادة من مستويات الإشغال المرتفعة والإيرادات المتنامية.



بنك الإمارات دبي الوطني ينال جائزة "أكثر بنك داعم للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة"

استراتيجية ٢٠١٣

انطلاقاً من رؤيته وبيان مهمته، وضع بنك الإمارات دبي الوطني استراتيجية تستمر لمدة ثلاثة أعوام تقوم على خمس ركائز أساسية تشمل:

١. تقديم خدمة ممتازة للعملاء
٢. بناء مؤسسة مرتفعة الأداء
٣. توجيه الأعمال الأساسية
٤. إدارة تنظيمية تتسم بالكفاءة
٥. تعزيز التوسع الجغرافي

يأتي تقديم خدمة ممتازة للعملاء في صلب الأمور التي تتعلق بعملاء بنك الإمارات دبي الوطني. تقوم المجموعة بالتركيز على توفير أفضل خدمة للعملاء في جميع القطاعات التي يتعامل معها مع توفير الراحة وسهولة الوصول إلى الخدمات عبر جميع قنوات البنك. في جهوده الرامية إلى مواصلة تعزيز القنوات البديلة الخاصة بالبنك، طرح بنك الإمارات دبي الوطني مؤخراً تطبيقاً شاملاً للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك. خلال عام ٢٠١٢، طرح بنك الإمارات دبي الوطني على مستوى البنك ككل برنامج "التميز في خدمة العملاء" الذي أدى إلى تحسن كبير في تقديم الخدمات، كما ورد عن طريق ملاحظات العملاء.

يلتزم بنك الإمارات دبي الوطني ببناء مؤسسة مرتفعة الأداء وجذب المواهب والمساهمة في تنمية القيادات من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة. في عام ٢٠١٣، سوف يواصل البنك سعيه جاهداً من أجل تعزيز الأمور الخاصة بالموظف من خلال تنمية ورعاية المواهب داخل المؤسسة.

سيقوم بنك الإمارات دبي الوطني بتوجيه الأعمال الأساسية ومواصلة استغلال الفرص المحلية. تهدف المجموعة إلى تنفيذ خطط النمو في القطاع المتعلق بالخدمات المصرفية الخاصة والشركات الصغيرة والمتوسطة والشروع في التوسع في المناطق حيث هناك فرص أكبر للنمو مثل أبوظبي. في الوقت الحاضر، يجري تعديل سياسات المخاطر وفقاً للمناخ الاقتصادي الحالي مما سيؤدي إلى تحقيق نمو الأصول عبر جميع القطاعات. وسوف يستمر البنك في طرح حلول منتجات مبتكرة لتلبية الاحتياجات المتغيرة لقاعدة عملائه الواسعة. في عام ٢٠١٢، قام بنك الإمارات دبي الوطني بدمج مصرف دبي مع مصرف الإمارات الإسلامي لإنشاء ثالث أكبر البنوك الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ مما سيدعم إغتنام المزيد من فرص الصيرفة الإسلامية محلياً وإقليمياً.

يقوم بنك الإمارات دبي الوطني بتكريس الجهود نحو إدارة المؤسسة بكفاءة تامة مع الاستمرار في الاستثمار في تعزيز أنظمتها الخاصة بالتقنيات والعمليات. من خلال تنفيذ مبادرة تحول مرنة، تم تعزيز أنظمة تكنولوجيا المعلومات إلى حد كبير. خلال الأشهر الـ ١٨ الماضية، عملت "تنفيذ" وهي شركة تعهد تابعة يمتلكها البنك بالكامل على ضم قسم العمليات الخاصة بالبنك وأعمال التحصيل، ومركز الاتصال والموارد البشرية وأعمال المالية والمحاسبة إليها، مع تقديم خدمات متسقة وعالية الجودة، وزيادة الكفاءة عبر جميع شركات المجموعة.

وواصل بنك الإمارات دبي الوطني سعيه نحو تحقيق المزيد من التنوع، من خلال تعزيز التوسع الجغرافي، بشكل ذاتي وغير ذاتي على حد سواء. افتتح بنك الإمارات دبي الوطني في شهر مايو عام ٢٠١٢ مكتباً تمثيلاً في بكين - الصين، لدعم عملائه في ما يتعلق بمشاريعهم المقامة بين آسيا والشرق الأوسط. في شهر ديسمبر، وقع بنك الإمارات دبي الوطني اتفاقاً للاستحواذ على بنك بي أن بي باريبا بجمهورية مصر العربية؛ مما يعتبر إنجازاً بارزاً نحو توسعه المستمر في المنطقة.

في عام ٢٠١٢، قام بنك الإمارات دبي الوطني بطرح رؤيته الجديدة، "أن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً انطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط". بالإضافة إلى ذلك، قامت المجموعة بإعادة صياغة بيان مهمتها على النحو التالي: "في كل يوم، نعمل جاهدين على جعل أسلوب حياة عملائنا أكثر سهولة من خلال توفير حلول تساعدنا على تلبية تطلعاتهم المالية". هذا البيان يؤكد التزام بنك الإمارات دبي الوطني بوضع العميل في صلب قراراته بينما يوجه الأمور الخاصة بالقيمة نحو تقديم تجربة ممتازة للعملاء.



بنك الإمارات دبي الوطني هو أحد الشركاء الرئيسيين الخمس لملف الإمارات لاستضافة معرض "إكسبو الدولي ٢٠٢٠" في دبي

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

خلال عام ٢٠١٢، واصل اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة تكيفه مع أجواء الغموض السائدة عالمياً، مدعوماً بزيادة إنتاج النفط وقوة أداء قطاعات التجارة والخدمات اللوجستية والسياحة والصناعة ومبيعات التجزئة. واستناداً إلى هذه الخلفية، حقق بنك الإمارات دبي الوطني أداءً تشغيلياً قوياً، وارتفع صافي ربح المجموعة بنسبة ٣٪ ليصل إلى ٢,٥٥٤ مليار درهم بعد أن كان ٢,٤٨٣ مليار درهم في عام ٢٠١١، وارتفعت كذلك الأرباح التشغيلية بنسبة ٨٢٪ لتصل إلى ٢,٤٥٩ مليار درهم بعد أن كانت ١,٣٥٠ مليار درهم في عام ٢٠١١.

سيقوم مجلس الإدارة بتقديم توصياته للمساهمين أثناء انعقاد الجمعية العمومية السنوية بتوزيع أرباح نقدية بنسبة ٢٥٪ للسنة المالية ٢٠١٢.

وصل إجمالي الإيرادات للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢ إلى ١٠,٢١٢ مليار درهماً بزيادة بنسبة ٣٪ مقارنة بمبلغ ٩,٩٣٠ مليار درهماً في عام ٢٠١١. وانخفض صافي إيرادات الفائدة للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢ بنسبة ٤,٧٪ ليصل إلى ٦,٩١٢ مليار درهماً بعد أن كان ٧,٢٥٨ مليار درهماً في عام ٢٠١١. وتعود اتجاهات التراجع في صافي إيرادات الفائدة إلى تقليص هامش صافي الفائدة في عام ٢٠١٢ ليصل إلى ٢,٤٣٪ بعد أن كان ٢,٦٩٪ في العام السابق، والناتج عن تعرض هوامش القروض إلى مزيد من الانخفاض نتيجة تزايد ديون الهيئات والمؤسسات. وسجل دخل غير الفائدة تحسناً بنسبة ٢٤٪ ليصل إلى ٣,٣٠٠ مليار درهماً في عام ٢٠١٢. ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى المستوى الأعلى للإيرادات للأوراق المالية وتباطؤ انخفاض قيمة العقارات الاستثمارية. وباستثناء هذه التأثيرات، تحسن إيرادات الخدمات المصرفية الأساسية بنسبة ٩٪ بسبب زيادة إيرادات الرسوم المصرفية وأنشطة التمويل التجاري.

بلغت التكاليف حوالي ٣,٦٦٩ مليار درهماً في السنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢، بزيادة بنسبة ٥٪ مقارنة بعام ٢٠١١. وقد تحقق هذا نتيجة دمج تكاليف مصرف دبي من خلال الربع الأخير من عام ٢٠١١، وباستثناء الأثر الناتج عن دمج مصرف دبي، تحسنت التكاليف التشغيلية بنسبة ١٪ في عام ٢٠١٢ نتيجة للمبادرات الخاصة بخفض التكاليف.

وتحسنت رسوم مخصصات انخفاض القيمة لعام ٢٠١٢ بنسبة ٢٠٪ لتصل إلى ٤,٠٠٤ مليار درهماً مقارنة بمبلغ ٤,٩٧٨ مليار درهماً في عام ٢٠١١. وكانت رسوم مخصصات انخفاض القيمة قد تكونت بصفة أساسية من مخصصات معينة تم وضعها في ما يتعلق بمحافظ البنك الخاصة بالشركات والتمويل الإسلامي. وكما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢، وصل إجمالي مخصصات انخفاض قيمة المحافظ إلى ٣,٦ مليار درهماً أو نسبة ٢,٨٪ من قيمة الأصول الموزونة للمخاطر الائتمانية غير المصنفة بزيادة عن متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بنسبة ١,٥٪ وبمبلغ ١,٧ مليار درهماً.

وصلت استثمارات البنك الإيجابية في الشركات الزميلة والمشاريع المشتركة خلال عام ٢٠١٢ إلى مبلغ ١١٠ مليون درهماً مقارنة باستثمارات سلبية بمبلغ ٦٥٤ مليون درهماً في عام ٢٠١١. ويعود ذلك في العام السابق بشكل أساسي إلى انخفاض قيمة استثمارات البنك في شركة الاتحاد العقارية بمبلغ ٧٥٠ مليون درهماً بينما لم تكن هناك حاجة لإجراء المزيد من انخفاض القيمة على الاستثمار في الاتحاد العقارية خلال عام ٢٠١٢ حيث أن القيمة الدفترية الحالية البالغة ٥٣٢ مليون درهماً هي قيمة جيدة.

شهدت قروض العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢ (بما في ذلك التمويل الإسلامي) زيادة بنسبة ٧٪ مقارنة بمستويات نهاية عام ٢٠١١ لتصل إلى مبلغ ٢١٨,٢ مليار درهماً. ووصلت ودائع العملاء كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢ إلى ٢١٣,٩ مليار درهماً، بزيادة قدرها ١١٪ عن حجم وداائع العملاء كما في نهاية عام ٢٠١١. تحسنت نسبة القروض إلى الودائع في عام ٢٠١٢ إلى ١٠٢٪ بعدما كانت ١٠٥٪ في نهاية عام ٢٠١١.

وصل إجمالي نسبة كفاية رأس مال البنك ونسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال إلى نسبة ٢٠٦,٦٪ ونسبة ١٣,٨٪ على التوالي كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢. وبينما زاد إجمالي رأس المال نتيجة لتحقيق أرباح خلال عام ٢٠١٢، تمت موازنة هذه الزيادة بالأرباح المستحقة عن السنة المالية ٢٠١١ والبدء في إطفاء وداائع الشق الثاني الخاصة بوزارة المالية. ونتج عن هذه التأثيرات بالإضافة إلى انخفاض الأصول موزونة المخاطر بنسبة ٢٪ خلال العام استقراراً لنسبة كفاية رأس المال الخاصة بنهاية عام ٢٠١١ بينما تحسنت نسبة الشق الأول بما يعادل ٠,٨٪ خلال عام ٢٠١٢.

الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

كان أداء إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في البنك متميزاً خلال عام ٢٠١٢، حيث تمكنت من تحقيق نمو في أعمالها وقاعدة عملائها.

وارتفع حجم إيرادات هذه الإدارة بنسبة ١٢٪ في فترة التسعة أشهر المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢ ليصل إلى ٤,٣٧٦ مليار درهماً من ٣,٩١٨ مليار درهماً في عام ٢٠١١، ويعود السبب في هذا إلى تحقيق نمو بنسبة ٨٪ في صافي دخل الفائدة، ليصل إلى ٣,١٣٨ مليار درهماً بعد أن كان ٢,٩١٢ مليار درهماً، وإلى تحقيق تحسن بنسبة ٢٣٪ في دخل الرسوم، ليصل إلى ١,٢٣٨ مليار درهماً بعد أن كان ١,٠٠٥ مليار درهماً. وارتفعت الودائع خلال عام ٢٠١٢، وبصفة خاصة في فئات الحسابات الجارية وحسابات التوفير، لتحقيق نمو بمبلغ ١٢,٥ مليار درهماً في وداائع العملاء مقارنة بمستويات نهاية عام ٢٠١١ وتصل إلى ٨٧,٩ مليار درهماً.

وخلال العام استمرت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في التركيز على الإعداد الأمثل لشبكتها وترشيد التكاليف مع الاستمرار في تحقيق إيرادات من خلال الاستثمار في موظفيها ذوي التعامل المباشر مع العملاء لزيادة محفظة الأصول من خلال بيئة شهدت المزيد من تحسن الجودة الائتمانية. هذا بالإضافة إلى زيادة التركيز على تحسين خدمة العملاء وتحسين الكفاءة في إنجاز المعاملات وطرح منتجات وخدمات جديدة مما ساعد إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات على تحقيق هذه النتائج القوية.



بنك الإمارات دبي الوطني يستقبل وفداً مصرفياً رفيع المستوى من دويتشه بنك

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية للأفراد

حقق قطاع الخدمات المصرفية للأفراد إيرادات جيدة في عام ٢٠١٢. واستمر دفتر المطلوبات في الحفاظ على مسار نموه في العام ٢٠١٢. واحتل مراكز متقدمة عبر شرائح العملاء الرئيسية. واكتسبت تلك التطورات دعمها من خلال طرح عدد من الحملات الترويجية المبتكرة الخاصة بالعملاء، مثل عروض "مهرجان الإيداع" و"سمارت سيفر" الترويجية، فضلاً عن مواصلة التركيز على قوتنا الرئيسية في مجال الحصول على حسابات الرواتب. ارتفع دخل رسوم المطلوبات في عام ٢٠١٢ بسبب النمو القوي في حجم معاملات العملاء وإيلاء مزيد من التركيز على إدارة الإيرادات. كما حققت منتجات الاستثمار والتأمين والصراف الأجنبي نمو ملفت أيضاً.

على غرار إضفاء مزيد من التحسينات الإضافية على جودة الائتمان، ارتفعت أعمال القروض بقوة في عام ٢٠١٢ ضمن نطاق قروض السيارات والقروض الشخصية. ويعود ذلك إلى التركيز على التوسع الحثيث إلى شرائح عملاء جديدة، إلى جانب التركيز المستمر على العملاء ذوي مستوى المخاطر الأقل والدخل المرتفع. وحظي هذا بدعم مزاييا المنتجات القوية، مثل القروض النقدية الشخصية وقروض السيارات للشركات وإعادة تمويل السيارات والقروض مقابل رهن عقارات، فضلاً عن العديد من العروض الترويجية الموجهة إلى العملاء.

اكتسبت مجموعة منتجات البطاقات زخماً أكبر مع إصدار بطاقة ائتمان بنك الإمارات دبي الوطني دناتا ماستر كارد العالمية لفئة العملاء من النخبة، وبطاقة الخصم "انطلق معها" ذات العلامة المشتركة مع هيئة الطرق والمواصلات، التي هي عبارة عن بطاقة لدفع أجور

المواصلات مزودة برقاقة مرتبطة بحساب بنكي. استمر الإنفاق على برامج بطاقات الائتمان والخصم في كسب زخم قوي وحافظ البنك على مكانته الريادية في هذا المجال. وتبلور هذا أيضاً من خلال النمو القوي للمحافظ المدعم بمستوى الخسائر المنخفض لضمان تحقيق ربحية عالية جداً في مجال أعمال البطاقات للعام. وحصلت الأعمال أيضاً على جائزة "قائد فيزا" لأفضل مؤسسة إصدار في دولة الإمارات العربية المتحدة لكفاءتها في ممارسات إدارة المخاطر.

تم تقليص شبكة فروع بنك الإمارات دبي الوطني، وهي الأضخم في الدولة، خلال العام، مما نتج عن ذلك تخفيض عددها بمقدار ١٢ فرعاً ليصل عددها الإجمالي بنهاية العام إلى ١٠٠ فرعاً. وخلال عام ٢٠١٢، اكتسبت قدرات التوزيع في الفروع دعماً إضافياً من خلال تحسين أجهزة الصراف الآلي، إضافة إلى تثبيت واجهة التسويق في أجهزة الصراف الآلي. بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع الفوري ٥٥٦ كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢. وتم إضفاء مزيد من التحسينات على نطاق وقدرات التوزيع في البنك في عام ٢٠١٢ من خلال الاهتمام بشكل مركز بالخدمات المصرفية متعددة القنوات، مما أفضى إلى عدد من مبادرات طرح المنتجات الجديدة، ومن ضمنها خدمة "الرد الصوتي التفاعلي" للأعمال المصرفية الهاتفية، والتطبيقات المنقحة للأعمال المصرفية عبر الهاتف المتحرك بالإضافة إلى إصدار كشف الحساب الإلكتروني ذي الشكل والطابع الجديدين.

الخدمات المصرفية المتميزة

إن تنفيذ الاستراتيجية المعدلة ساعد إدارة الخدمات المصرفية المتميزة في التركيز على مزيد من المنتجات المتنوعة وخدمة العملاء خلال عام ٢٠١٢. ارتفع دفتر المطل وبات بنسبة ١١٪ خلال العام، مدعماً بالزيادة الملحوظة بواقع ٢٨٪ في الحسابات الجارية وحسابات التوفير. إن التوجه نحو مقارنة طول المنتجات بشكل أكبر ساعد هذه الإدارة على تحقيق أرقام قوية من حيث إدارة الثروات، وقد انعكس ذلك من خلال تحقيق نمو بنسبة ٤٤٪ في الموجودات المدارة. واستحوذت هذه الإدارة أيضاً على حجم موجودات أكبر بنسبة ٢٠٪ عبر الرهونات والقروض الشخصية وقروض السيارات.

وساهمت الخدمات المصرفية المتميزة أيضاً في جعل العملاء أكثر قرباً من البنك نتيجة إصدار نشرة إخبارية نصف شهرية، بالإضافة إلى طرح برنامج "امتيازات وأكثر" غير المصرفي، بهدف إطلاع العملاء على المزاييا ذات الصلة بنمط حياتهم، مثل الرياضة والرعاية الصحية والتعليم.

وبفضل جهود فريق مدراء علاقات العملاء القوي المكون من ٩٠ عضواً والمدعم بفريق من المختصين وهيكل إدارة راسخ حققت ربحية الإدارة نمواً قياسياً ملفتاً.

الخدمات المصرفية للأعمال

بفضل جهود فريق مدراء علاقات العملاء لديها الذي يضم ٦٠ عضواً، حققت الخدمات المصرفية للأعمال نمواً بنسبة ٢٤٪ في الودائع خلال العام ٢٠١٢، إلى جانب نمو جيد في الأرباح، لتثبت بأن ٢٠١٢ كان عاماً ناجحاً بالنسبة للخدمات المصرفية للأعمال. شهد العام طرح العديد من المبادرات الرئيسية، بما في ذلك دمج فريق مبيعات ميداني ضمن الأعمال، وعملية اتصالات إدارية لإضفاء المزيد من التحسينات على خدمة العملاء وإنجاز المعاملات. واصلت الإدارة إظهار التزامها نحو خدمة ورضى العملاء من خلال الاستعانة بفريق عمل مختصة لتلبية احتياجات العملاء في مجال استشارات التجارة ومتطلبات التمويل.

واستمر تركيز الإدارة على الموجودات التي ساهمت في تحقيق نمو بنسبة ٧٥٪ في المحفظة. وحصلت الأعمال على العديد من الجوائز خلال العام بما في ذلك "أفضل بنك في التعامل مع المشاريع الصغيرة والمتوسطة" في دولة الإمارات العربية المتحدة من قبل جوائز محمد بن راشد لرواد الأعمال الشباب، وجائزة "أفضل منتج تأمين للمشاريع الصغيرة والمتوسطة" من قبل مجلة "بانكر ميدل إيست" وجائزة "أفضل مؤسسة تحظى بسمعة مرموقة" من رادار جلوبال.

التمويل الاستهلاكي

واصلت الإمارات المالية رحلة نجاحها في عام ٢٠١٢ وحققت نمواً قوياً في أعمال جديدة مدعومة باستراتيجية تسويق نشطة، مما جعلها شركة التمويل الاستهلاكي الأسرع نمواً، والرائدة في سوق دولة الإمارات العربية المتحدة. حقق دفتر الموجودات رقماً قياسياً بلغ ١,٥



بنك الإمارات دبي الوطني يجري بشكل فصلي مؤتمرات صحفية عبر الهاتف ولقاءات مع المحليين والمستثمرين للإعلان عن نتائجه المالية

مراجعة الأداء

مليار درهماً خلال العام، ليسجل نمواً بنسبة ٤٠٪ خلال العام. استمرت محفظة القروض المتعثرة خلال العام بتحقيق اتجاهات تحسن، الأمر الذي أدى إلى تراجع بنسبة ٢٨٪ في تكاليف انخفاض القيمة. تم طرح عدد من مبادرات ترويج العلامة التجارية في عام ٢٠١٢، بما في ذلك تدشين موقع جديد على شبكة الإنترنت، مما أدى إلى زيادة ملحوظة في نشر الوعي حول العلامة التجارية والمنتجات لشركة الإمارات المالية.

تواصل الإمارات المالية امتلاك خطط النمو القوية التي تستمد زخمها من أنشطة الاستثمار في المنتجات الحالية، وطرح منتجات جديدة، وتحقيق الامتياز في إنجاز العمليات وخدمة العملاء.

إدارة الثروات

لقد شهد عام ٢٠١٢ العديد من التحولات لإدارة الثروات في بنك الإمارات دبي الوطني التي قامت بالتعاون مع وحدات الأعمال الأخرى بطرح مجموعة كبيرة من منتجات خدمات العملاء والمنتجات الاستثمارية. كان من أهم التطورات الرئيسية التي تمت خلال العام طرح نظام إدارة الثروات الذي شمل الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الموجودات وأعمال الوساطة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وإنشاء مركز امتياز الخدمة للوفاء باحتياجات الاستثمار لعملائها المباشرين بالإضافة إلى عملاء الوحدات والشركات التابعة الأخرى ضمن المجموعة.

خلال عام ٢٠١٢، بقي اهتمام إدارة الثروات الرئيسي مركزاً على تأسيس نظام فاعل من حيث تطوير الأعمال والحكومة. وإلى جانب تطبيق نظام الإنجاز المباشر للأعمال بواسطة المكتب الخلفي، طرح قسم المخاطر والرقابة في إدارة الثروات مجموعة شاملة من السياسات وإجراءات المراقبة بهدف تعزيز الاستدامة طويلة الأمد ونمو الأعمال.

حققت إدارة الثروات أداءً جيداً في أسواق دول مجلس التعاون الخليجي الرئيسية وقطاع العملاء غير المقيمين من الجالية الهندية، في حين واصلت إحراز نتائج مشجعة في الأسواق الجديدة لتركيا وروسيا وأفريقيا وآسيا الوسطى.



بنك الإمارات دبي الوطني يوسع عملياته في الصين ويفتح مكتباً تمثيلاً له في العاصمة بكين

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

حققت إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات أداءً جيداً خلال عام ٢٠١٢ بالرغم من استمرار التحديات. وبلغ إجمالي إيرادات هذه الأعمال ٤,٢٨٠ مليار درهماً خلال العام، بانخفاض بنسبة ٨٪ مقارنة مع عام ٢٠١١. وانخفض صافي دخل الفوائد بنسبة ١١٪ في عام ٢٠١٢ ليصل إلى ٣,١٢٢ مليار درهماً مقارنة بمبلغ ٣,٥٠٥ مليار درهماً في عام ٢٠١١ بسبب تقلص هامش القروض الناجم عن زيادة المنافسة على التعهدات ذات الجودة الجيدة بالإضافة إلى زيادة تكلفة القروض غير المنتجة. ومع ذلك، تم تحقيق نمو جيد في دخل الرسوم الذي ارتفع بنسبة ٢٪ في عام ٢٠١٢ ليصل إلى ١,١٥٧ مليار درهماً مقارنة بمبلغ ١,١٣٢ مليار درهماً في عام ٢٠١١ مما يعكس زيادة في التعهدات الجديدة بالإضافة إلى زيادة التمويل التجاري وأنشطة إدارة النقد والصرف الأجنبي وأسواق رأسمال الدين. وارتفعت ودائع العملاء بنسبة ١٥٪ منذ نهاية عام ٢٠١١ في حين سجلت محفظة السلف نمواً بنسبة ٩٪ خلال عام ٢٠١٢.

الخدمات المصرفية للشركات

وشهد العام نشاطاً رئيسياً آخر تمثل في بدء عملية مراجعة وتحول استراتيجي شامل للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات. إن الرؤية الجديدة لهذه الإدارة، المحددة كجزء من هذه العملية، هي أن تصبح مصدراً ديناميكياً للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات في منطقة الشرق الأوسط مع اتباع نهج يعتني بالعميل استناداً إلى عمليات أئتمان متفوقة، ومراحل إنجاز فعالة وموثوق بها مع ثقافة حسن الأداء مما يؤدي إلى علاقات وثيقة ومتبادلة مع العملاء. ولتحقيق هذه الرؤية تم اتخاذ العديد من المبادرات التي شملت مشاريع مختلفة صممت لتحسين قطاع الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وتحقيق خطط توسعاتها الدولية وتطوير البيع المتقاطع لإدارة النقد والتمويل التجاري والخزينة والمنتجات الاستثمارية وعمليات تسهيل الإجراءات والعمليات الائتمانية. وظهرت نتائج المشاريع بالفعل في عدد من المناطق بما في ذلك إتمام تصنيف قاعدة حسابات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وبيع متقاطع أكثر عمقاً وتخطيط رئيسي لحسابات العملاء المرموقين لتنفيذ تحسينات في مجالات الائتمان والعمليات وتحسين تجربة العملاء.

على صعيد الأعمال المصرفية للشركات الكبيرة والخدمات المصرفية العالمية، تم تفويض الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات لتنفيذ بعض من أبرز معاملات التمويل، وشملت هذه المعاملات القيام بإصدار صكوك بمبلغ ٦٠٠ مليون دولار أمريكي لسلطة المنطقة الحرة بجبل علي، وتمويل مجمع بمبلغ ٢٧٠ مليون دولار أمريكي لشركة ماجد الفطيم للعقارات، وتمويل مجمع بقيمة مليار درهم لشركة موانئ دبي العالمية، وتمويل مشترك بقيمة ١,٧٥ مليار درهم لسوق دبي الحرة وتمويل مجمع بمبلغ ٤ مليار درهم للمنطقة الحرة بجبل علي.

في عام ٢٠١٢، سجل الوطني الإسلامي، النافذة الإسلامية للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، نمواً بنسبة ١٩٩٪ في الأرباح بالمقارنة مع عام ٢٠١١، وقد شمل ذلك النمو بنسبة ٧٪ في "التمويل الإسلامي"، وتضاعف عدد المحافظ عبر قطاعات الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات والخدمات المصرفية الاستهلاكية مدعماً بتطوير منتج "المرابحة لتمويل السيارات"، هو تحالف استراتيجي مع "بورش للخدمات المالية" والمتغيرات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية من منتجات الديون الحالية التي تهدف إلى زيادة البيع المتقاطع وتقوية العلاقات مع العملاء.

واصلت الخدمات المصرفية الاستثمارية الدولية للمجموعة تركيزها على النمو وإقامة علاقات ثنائية عند دخول أسواق جديدة ومحتملة، كما بدأت الخدمات المصرفية الاستثمارية الدولية تمويلات قصيرة الأجل لمصارف هندية، وتركية وبنجلاديشية وسريلانكية، وتم تسويق تسهيلات مماثلة بفاعلية من قبل بنوك أوروبية موفرة سبيل آخر للمصارف تسجيل أصول مدعومة بعمليات تجارية قصيرة الأجل مقابل أسعار جيدة. من خلال المشاركات بمخاطر السوق الثانوية، شهدت المحافظ غير الممولة للخدمات المصرفية الاستثمارية الدولية نمواً كبيراً مع تسجيل معاملات جديدة تزيد قيمتها عن ٥ مليارات درهم. ارتفعت الودائع إلى ٤,٣ مليار درهم في عام ٢٠١٢ من ٢ مليار درهم في عام ٢٠١١. في الوقت الحاضر، هناك تركيز متجدد على نمو تسجيلات الشركات في المواقع الدولية للمجموعة لا سيما المملكة العربية السعودية، وسنغافورة والمملكة المتحدة.

مراجعة الأداء

في عام ٢٠١٢، قامت وحدة خدمات إدارة النقد بتحديد الفرص البيع المتقاطع لمنتجات البنك وخدماته مما أدى إلى زيادة بنسبة ١٧٪ في إجمالي الإيرادات. خلال العام، اكتسبت خدمات إدارة النقد المزيد من العملاء وقامت بتحويل عدد كبير من المعاملات التي كان يتم إنجازها يدويا إلى قناة الخدمات المصرفية الإلكترونية للشركات (سمارت بزنس).

قامت وحدة "المعاملات المصرفية" ببنك الإمارات دبي الوطني بتوقيع "اتفاقيات ضمان" مع مؤسسة التنظيم العقاري ومركز دبي المالي العالمي لتقديم خدمات الضمان لجمعيات الملاك التي يجري تشكيلها بشأن "عقارات التملك الحر". كان أداء المتاجرة والوساطة التجارية ملفتا في عام ٢٠١٢، بما حققه من نمو بنسبة ٢٥٪. ارتفعت أعمال خصم خطابات الاعتماد بما يزيد عن ١١٪ إلى ٤,٢ مليار درهم في عام ٢٠١٢.

الأعمال المصرفية الاستثمارية

وخلال العام، أنجزت إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات من خلال وحدة الأعمال المصرفية الاستثمارية التابعة لها (الإمارات دبي الوطني كابتال ليمتد) عدة صفقات بارزة أكدت الريادة الإقليمية للبنك في ما يتعلق بالقروض المشتركة وأسواق رأس المال الخاصة بالدين. هذه التطورات الناجحة للأعمال دفعت بوحدة الأعمال المصرفية الاستثمارية إلى مراكز التصنيفات المرتفعة بمحافل الهيئات الدولية مثل قيامه بدور منظم القروض الإسلامية في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا والقروض المشتركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمدير الرئيسي لتعهدات القروض المشتركة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. بعض المعاملات الجديرة بالذكر والتي تمت خلال العام، شملت القيام بدور المنظم الرئيسي والمستشار ومدير الاكتتاب لقروض مشتركة بقيمة ٦,٥ مليار دولار أمريكي، لصالح عملاء مرموقين مثل سيجام مانجوليا ليمتد - ماليزيا، ومركز دبي المالي العالمي للاستثمارات، وبنك آسيا (أكبر بنك مساهمة في تركيا)، وشركة إعمار العقارية وإعمار لبياداي إيه. إس، وروز بنك - روسيا، (الشركة الروسية التابعة لشركة سوكجين) بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة البناء والتطوير، و"البركة تورك كاتيليم بانكاسي"، والبنك العربي المتحد. في أسواق رأسمال الدين قامت الإمارات دبي الوطني كابتال ليمتد بدور المنظم الرئيسي لإصدار سندات بقيمة مليار يوان صيني لمدة ٣ أعوام ومبلغ مليار دولار



بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجوائز راقية لأفضل تطبيق لتقنية المعلومات إثر تحديته لمنصته الإلكترونية

أمريكي لمدة ٥ سنوات من قبل بنك الإمارات دبي الوطني وقامت بدور المنظم الرئيسي المشترك ومدير الاكتتاب نيابة عن العديد من مصدري الصكوك بما في ذلك مصرف الإمارات الإسلامي وبنك دبي الإسلامي وإعمار والمنطقة الحرة بجبل علي. وقامت الإمارات دبي الوطني كابتال ليمتد كذلك بإنجاز العديد من معاملات إعادة هيكلة الديون نيابة عن بنك الإمارات دبي الوطني وتستمر في قيادة لجان التنسيق لمعاملات أخرى معينة خاصة بإعادة هيكلة الديون وفي مراحل متعددة من الإنجاز، وقامت كذلك بتنفيذ معاملة قرض بمبلغ ٩٥ مليون دولار أمريكي من خلال برنامج إعادة الشراء لصالح بنك الإمارات دبي الوطني.

الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

كان عام ٢٠١٢ عاما جيدا لأسواق الاستثمار وللمحافظ التي تقوم الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول بإدارتها. تفوق أداء معظم المحافظ على المؤشرات التابعة لها وحققت جميع المحافظ مكاسب مطلقة للعام كامل. حققت الأعمال بشكل أوسع ارتفاعا إيجابيا بنسبة ٢٨٪ في الأصول قيد الإدارة لتصل إلى ٥,٤ مليار درهم بدعم من التدفقات من دول مجلس التعاون الخليجي وآسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية وأوروبا والأراضي البريطانية. خلال العام، تم التوسع في التوزيع بشكل كبير وأصبح لدى محافظ الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول تواجدا التّن بغالبية المحافظ العالمية.

خلال عام ٢٠١٢، انضمت الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول رسميا لفريق إدارة الثروات بالمجموعة، وارتبطت كذلك مع شركة "ستيت ستريت" مزود الخدمة العالمي الجديد لتصبح الإداري والشريك المفضل للأمين. تقترب المحافظ التقليدية والإسلامية الخاصة بالديون من الذكرى السنوية الثالثة باستثمارات تزيد عن مليار درهم وسجل متميز، وقد أقرت بهذا وكالة ستاندرد آند بورز عندما صنفت فريق محافظ الدخل الثابت بـ"الفئة الفضية"، وتم الحصول على عدة جوائز أخرى في عام ٢٠١٢ بما في ذلك "مدير الأصول بدولة الإمارات العربية المتحدة للعام" و "مدير الصكوك للعام" خلال حفل توزيع جوائز مجلة (جلوبال انفيستر آي إس إف) لعام ٢٠١٢، و"أفضل شركة خدمات إدارة الثروات الإسلامية" في حفل قمة لندن للصكوك عام ٢٠١٢، وأفضل "شركة إدارة أصول" في حفل توزيع جوائز الإنجازات العربية لعام ٢٠١٢، بالإضافة إلى ذلك، حصلت "محفظه الإمارات للصكوك العالمية" على جائزة أفضل "محفظه متخصصة للعام" في حفل توزيع جوائز مدرءا المحافظ بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لعام ٢٠١٢.



عدد من مسؤولي البنك يغرسون "شجرة الاتحاد" خارج المقر الرئيسي للبنك بمناسبة اليوم الوطني الحادي والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة

مراجعة الأداء

الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية

خلال عام ٢٠١٢، شهدت أسواق الأسهم المحلية تحسناً في السيولة وحجم التداول بالمقارنة مع النشاط المتباطئ لعام ٢٠١١. وقد انعكس ذلك من خلال الأداء الشامل للإمارات دبي الوطني للأوراق المالية لعام ٢٠١٢ بارتفاع الإيرادات بنسبة ٤٣٪ خلال العام. وفي حين تمكنت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية من توسيع شبكة التوزيع لديها، والتي تم إنشاؤها لدعم عمليات البيع المتقاطع الواسعة في عام ٢٠١٣، حققت الشركة أيضاً ارتفاعاً ملحوظاً في ربحيتها. بالإضافة لذلك، استطاعت الشركة أن تحافظ على مركزها بين الشركات الخمس الأوائل في أسواق الوساطة في الإمارات العربية المتحدة، وكذلك الحفاظ على حصتها في السوق بنسبة ٥٪.

خلال عام ٢٠١٢، طرحت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية العديد من الخدمات المبتكرة التي شملت "إي بروكر موبايل"، وهو تطبيق يتيح للمستثمرين الإطلاع على آخر اتجاهات السوق وأحدث تطوراتها ويمكّنهم من تنفيذ أوامر التداول عبر أجهزة الهاتف النقالة. وقدمت الشركة أيضاً في العام ذاته خدمة جديدة تتيح للمستثمرين التداول في بورصة "ناسداك" دبي باستخدام حساب تسوية بالدرهم، مما يوفر للعملاء الحاليين الذين يتداولون في سوق دبي المالي فرصة الاستثمار في مجموعة واسعة من الأسهم الجديدة دون الحاجة لفتح حساب بالدولار الأمريكي.

وفازت الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية بجائزة ناسداك دبي لأفضل وسيط للأفراد لأربعة أشهر متتالية ابتداءً من شهر سبتمبر ٢٠١٢، وذلك تقديراً لأعضاء ناسداك دبي الأكثر نشاطاً في التداول نيابة عن عملائهم في قطاع الأفراد. حيث شكلت معاملات الأفراد التي نفذتها الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية في معدل ٤٠٪ من إجمالي معاملات الأفراد التي نفذها جميع أعضاء البورصة خلال هذه الأشهر.



مصرف الإمارات الإسلامي يعزز شبكته المصرفية تماشياً مع رؤية المصرف ليكون الوجهة الرئيسية للمتعاملين الراغبين في الحصول على الحلول والمنتجات المصرفية الرائدة

الخدمات المصرفية الإسلامية

خلال عام ٢٠١٢، ونتيجة للهيكلية الموحدة للإدارة، أصبح مصرف الإمارات الإسلامي ومصرف دبي كيان موحد للأعمال المصرفية الإسلامية. ونتيجة لاتخاذ العديد من المبادرات الاستراتيجية خلال عام ٢٠١٢، بالإضافة إلى الإستحواذ على مصرف دبي في الربع الأخير من عام ٢٠١١، ارتفع إجمالي إيرادات مصرف الإمارات الإسلامي (صافياً من حصة العملاء في الأرباح) للعام إلى مبلغ ١,١٨٧ مليار درهماً، بنسبة ٩٩٪ من مبلغ ٥٩٥ مليون درهماً في العام الماضي. وانخفضت حسابات العملاء بنسبة ٨٪ لتصل إلى ٢٦,٩ مليار درهماً خلال عام ٢٠١٢، بينما ارتفع تمويل الذمم المدينة بنسبة ٢٪ ليصل إلى ٢٣,٣ مليار درهماً منذ نهاية عام ٢٠١١.

مصرف الإمارات الإسلامي

شهد مصرف الإمارات الإسلامي تحسناً قوياً في أداء العمليات التشغيلية خلال عام ٢٠١٢. استطاع المصرف تسجيل نمو بأكثر من ٦٪ في الأرباح التشغيلية من خلال إحداث تغيير جذري في نموذج أعماله. وهذا ما جعل مصرف الإمارات الإسلامي أحد أسرع المصارف نمواً من حيث الإيرادات التشغيلية. وتشكّل المبادرة الأخيرة المتمثلة في ضم مصرف دبي إلى مصرف الإمارات الإسلامي نقطة الارتكاز لمواصلة زخم هذا النمو. وبالإضافة من أفضل المزايا والقدرات المتوفرة في كلا المصرفين، فإن مصرف الإمارات الإسلامي الآن في وضع يمكنه من تحقيق أهدافه الطموحة للنمو وتطلعاته المستقبلية.

وكان التركيز الرئيسي في عام ٢٠١٢ منصبا على إتمام منتجات وخدمات مصرف الإمارات الإسلامي المقدمة لعملائه. ونتيجة لذلك تم طرح عدد من المنتجات الجديدة بما في ذلك إصدار بطاقة ائتمان جديدة بالتعاون مع هيئة الطرق والمواصلات وحساب التوفير (كنوز) وهو حساب راتب ذي قيمة مرتفعة وبدء خدمة صرافة النقد في الفروع وتمويل السيارات إل إم إنش و طرح بطاقات الائتمان إنفينت سكايبوردر. وبالإضافة إلى ذلك تم تعزيز وتحسين العديد من المنتجات والخدمات الحالية بما في ذلك حساب التوفير (سوبر)، وتمويل وحلول الاستثمار الخاص بالعملاء والتوسع في عروض التمويل الشخصي لمزيد من قطاعات العملاء ومنتجات إجارة ومساومة التي تتسم بالمرونة وتمويل رأس المال العامل للعملاء من الشركات وتقديم المزيد من عروض التمويل التجاري.

من ضمن نقاط التركيز المهمة الأخرى للمصرف في عام ٢٠١٢، الاهتمام أكثر في شريحة العملاء ومركزية الخدمات وإدخال مزيد من التحسينات على خدمة العملاء، وذلك من خلال تقديم مجموعة من المبادرات، ومن ضمنها طرح برنامج تفعيل قوة المبيعات. إن هذه الجهود المبدولة لتحسين مزايا ومنافع خدمة العملاء ساعدت المصرف على نيل جائزة "أفضل مصرف متطور" خلال حفل توزيع جوائز مؤشر المقارنة المعيارية للبنوك.

نال المصرف أيضاً جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة" من "سي إف آي" و "ورلد فاينانس" للعام ٢٠١٢، وهي شهادة مثبتة لنجاح أعمال الامتياز في إطار رحلة نمو المصرف.

مصرف دبي

بعد الاستحواذ على مصرف دبي بتاريخ ١١ أكتوبر ٢٠١١، تم تأسيس لجنة الإندماج، بهدف الإشراف على عملية انتقال محفظة منتجات وفروع مصرف دبي إلى مصرف الإمارات الإسلامي. تمحور عمل اللجنة الرئيسي حول تأسيس آلية تعاون من خلال وضع نموذج تشغيلي موحد للعمليات والتقنية والإجراءات القابلة للتطبيق.

وخلال العام، قام بنك الإمارات دبي الوطني بتعيين جمال بن غليطة رئيساً تنفيذياً جديداً لمصرف دبي بهدف توحيد فريق العمل الإداري للشركتين الإسلاميتين التابعتين تحت مظلة بنك الإمارات دبي الوطني. وبعد هذا التعيين، تم تشكيل لجنة تنفيذية موحدة لإدارة كلا المصرفين تضم أفراداً من الإدارة العليا لكلا الشركتين الإسلاميتين التابعتين.

وتم تحقيق إنجازات مهمة خلال عام ٢٠١٢. شهدت تلك الفترة أيضاً، استكمال الانتقال الناجح لمحفظة منتجات مصرف دبي وحسابات عملائه وفروعه، مما ساهم في توفير منظومة تعامل مصرفي أوسع نطاقاً لعملائنا. وقد تحقق هذا الإنجاز الرئيسي، المتمثل في إنهاء عملية الانتقال بأدنى قدر من الإخلال بخدمة العملاء، في نوفمبر ٢٠١٢. وأخيراً، كما في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢، تم تغيير العلامة التجارية بفروع مصرف دبي وأجهزة الصراف الآلي لتصبح علامة مصرف الإمارات الإسلامي، وبهذا فقد تم استكمال الدمج وتأسيس ثالث أكبر مصرف إسلامي من حيث الأصول وعدد الفروع في الإمارات العربية المتحدة.

مراجعة الأداء

الأسواق العالمية والخزينة

سجلت إيرادات الأسواق العالمية والخزينة إيرادات إجمالية بمبلغ ٥٢٨ مليون درهماً لعام ٢٠١٢، مقارنة بمبلغ ٦٧٨ مليون درهماً في العام ٢٠١١، ويعود ذلك لانخفاض في الإيرادات بشكل رئيسي إلى انخفاض صافي دخل الفائدة بسبب الإنخفاض السائد في أجواء أسعار الفائدة والتغيير في هيكلية التمويل بالبنك حيث أصبحت الخزينة تقوم بإعادة توزيع السيولة الفائضة في السوق. لقد تمت موازنة هذا جزئياً بتحقيق أرباح أعلى في الاستثمارات الأساسية والانتعاش في أعمال الصرف الأجنبي ومبيعات الخزينة.

وتحسنت أعمال الصرف الأجنبي أيضاً خلال عام ٢٠١٢ نتيجة لتقلبات سوق العملات. وبالإضافة إلى ذلك، استطاعت الأسواق العالمية والخزينة الحصول على بعض الفرص التجارية في منطقة اليورو التي دعمت دخل صرف العملات الأجنبية، ولقد وفر تقليص هوامش الائتمان الإقليمي الفرص لمكتب التداول لتحقيق أداء قوي خلال النصف الثاني من عام ٢٠١٢.

وعلى الرغم من تأثير القضايا السياسية في المنطقة على الأسواق الإقليمية، حققت مبيعات الخزينة أداء جيداً خلال العام، بسبب الجهود التسويقية المحددة الأهداف. ونجم عن عودة التقلب للأسواق الصرف الأجنبي تعرض عملاء الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات إلى مزيد من التحوط، ولقد شجع سيناريو أسعار الفائدة المنخفضة بعض العملاء على تثبيت معدلات الأسعار من خلال هياكل تحوط الأسهم العادية. وعلاوة على ذلك، طورت الخزينة منتجات مهيكلة مضمونة رأس المال ذات صلة بالسلع والتي لاقت إقبالاً إيجابياً كبيراً في أوساط العملاء وشهدت السندات ذات سعر الفائدة العائم طلباً متزايداً من قبل عملائها.

وفي خلال العام، نجحت الأسواق العالمية والخزينة في تحصيل مطلوبات متوسطة إلى طويلة الأجل بمبلغ ١٥ مليار درهماً تقريبا والتي شملت إصدار صكين بقيمة ٥٠٠ مليون دولار أمريكي لمدة ٥ سنوات من قبل مصرف الإمارات الإسلامي وإصدار سندات "ريجز" بقيمة مليار دولار لمدة ٥ سنوات، وسندات بقيمة مليار يوان صيني لمدة ٣ سنوات، وإصدار ائتمان خاص بما يزيد عن ١,٣ مليار دولار أمريكي.

العمليات الدولية

امتد التواجد الدولي لبنك الإمارات دبي الوطني إلى ثماني دول في عام ٢٠١٢ مع افتتاح مكتب تمثيلي في بكين، الصين. إن لدى المجموعة فروع في المملكة العربية السعودية وقطر والمملكة المتحدة وجيرسي والهند ومكاتب تمثيلية في إيران وسنغافورة والصين.

في عام ٢٠١٢، واصلت أعمالنا الدولية توسعها، وتمثل الآن ٥٪ من موجودات المجموعة. وحظي هذا النمو الملفت بمزيد من الدعم بالإعلان الذي صدر في أواخر ديسمبر، حيث اتفقنا على الاستحواذ على عمليات بنك "بي ان بي باريا" في مصر. من المتوقع أن تغلق المعاملة في عام ٢٠١٣، مما سيتيح لنا الدخول إلى إحدى أكبر الاقتصادات وأكثرها اكتظاظاً بالسكان في منطقتنا. إن لدى البنك حالياً شبكة من ٦٩ فرعاً في جميع أنحاء الدولة، وموجودات تقدر بنحو ٣ مليارات دولار أمريكي وعروض أعمال قوية عبر قطاعات الشركات والأفراد وإدارة الثروات والخزينة.

حققت عملية إعادة تدشين الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات في لندن نمواً قوياً في الموجودات، في حين أتاح قسم الخزينة بالبنك الذي تأسس خلال العام الفرصة لرفع مستوى السيولة المحلية. شهدت الخدمات المصرفية الخاصة أيضاً توسعاً بعد استقطاب فريق عمل يتولى مهام التسويق لأفراد الهنود من غير المقيمين. وجميع قطاعات الأعمال الثلاثة مؤهلة لتحقيق مزيد من النمو القوي في عام ٢٠١٣.

في المملكة العربية السعودية، نمت الميزانية العمومية للفرع بنسبة ٤٥٪ في حين استمرت في اعتمادها على الأعمال ذات الصلة بالموجودات، مع التركيز بشكل رئيسي على محافظ المنتجات القائمة المتمامية، بالإضافة إلى طرح منتجات جديدة ذات صلة بالموجودات لاثابة بيئة ملائمة وراسخة لنمو الموجودات مستقبلاً. وبوجه عام، نمت محفظة الموجودات لتصل إلى ٢,٧ مليار دولار أمريكي، أي أعلى بنسبة ٤٥٪ من عام ٢٠١١. وقد تحقق هذا النمو بفضل مساهمة كافة قطاعات الأعمال، وارتفع صافي الأرباح بنسبة ٧٣٪ عما كان عليه في ٢٠١١.

للعام الثاني على مزاولة عملياته التشغيلية، حقق فرعنا في سنغافورة صافي أرباح ملفت ناتج عن النمو الجيد في مختلف وحدات الأعمال. وحقق فرع البنك أيضاً نمواً في الموجودات بنسبة ٨٢٪ لتصل إلى ٢٩٩ مليون دولار أمريكي كما في نهاية ديسمبر من عام ٢٠١٢.



بنك الإمارات دبي الوطني يطلق بطاقة الائتمان "الإمارات دبي الوطني دناتا ماستركارد العالمية"



متحف اللؤلؤ يستضيف باستمرار زائرين ووفود رفيعة المستوى

مراجعة الأداء

تقنية المعلومات بشكل أفضل وأكثر شفافية.

وبالإضافة إلى هذا بدأت شراكة تعهيد استراتيجية في الربع الأخير من عام ٢٠١٢ مع شركة ويبرو للحصول على خدمات الحاسوب بغرض تقليص تكاليف العمليات التشغيلية مع تحسين جودة الخدمات. وبالتوازي مع ذلك، حافظت إدارة تقنية المعلومات للمجموعة بنجاح على شهادة جودة الإدارة (معياري إيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨)، وهي شهادة تصدر عن معهد المواصفات البريطاني (بي اس آي) وهيئة المملكة المتحدة للمصادقة على جودة الخدمات.

وخلال العام، تم اتخاذ العديد من مبادرات تقنية المعلومات الرئيسية مما عاد بالنفع على الأقسام المختلفة بالبنك. أولاً، تم إعادة تصميم نظام الأعمال المصرفية عبر الإنترنت مما ضاعف من مزاياه وعروض منتجاته للعملاء بالإضافة إلى إصدار نسخة باللغة العربية من النظام. تم تكريم إدارة تقنية المعلومات للمجموعة كأفضل مشروع للأعمال المصرفية عبر الإنترنت من خلال الحصول على جائزتين هامتين في قطاع تقنية المعلومات وهما (سي إن إم ئي) و(إيه سي إن). ولتقديم خدمة مصرفية أكثر تيسيراً تم إصدار تطبيق للأعمال المصرفية عبر الهاتف المتحرك لمستخدمي هواتف آبل. وثانياً، كان هناك المزيد من التغييرات التي جرت على أنظمة مركز الاتصال لتقديم خدمة أفضل للعملاء وتنفيذ معاملات إضافية لهم من خلال مركز الاتصال، وأخيراً في ما يتعلق بأعمال البطاقات، لعبت إدارة تقنية المعلومات دوراً محورياً في الإصدار الناجح لبطاقة هيئة الطرق والمواصلات التي تجمع بين قوة بطاقات فيزا مع سمات ومزايا بطاقة نول.

وفي عام ٢٠١٢، عزز قسم المشتريات سياسة بنك الإمارات دبي الوطني لترشيد التكاليف بتوفير ضخم في التكاليف. وخلال العام، استمرت عمليات دمج الأنشطة مثل إدارة أجهزة الصراف الآلي والتراخيص التجارية والتسهيلات القائمة على التعاون لتنفيذ تلك الأنشطة. وبالإضافة إلى هذا، فقد تم دمج فريق الأعمال التابع لمصرف دبي دون عوائق وذلك نتيجة لدمج المصرفين. وكانت هناك مبادرات أخرى شملت تغيير العلامات التجارية التسويقية والتراخيص التجارية وترشيد عدد الفروع. وقام قسم المشتريات كذلك خلال العام بإجراء الترتيبات الخاصة بالمبنى رقم (كيو) في منطقة ميدان مما زاد من نطاق توحيد مكاتب البنك وخفض القيم الإيجارية لبنك الإمارات دبي الوطني.

وكانت الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات محرك النمو الرئيسي للعام، حيث تمكن الفرع من تأسيس أعمال متاجرة متنوعة بفاعلية، وشارك في عدد من القروض المشتركة الرئيسية على مستوى الإدارة العليا. وحققت أعمال الخزينة أرقاماً قياسية في مجال مبيعات الصرف الأجنبي مع المؤسسات المالية الإقليمية لتصل قيمتها الإجمالية إلى ما يقرب من ٢ مليار دولار أمريكي في عام ٢٠١٢. تم استثمار تقنية المعلومات والموارد التشغيلية في الفرع استعداداً للتوسع في أنشطة الخدمات المصرفية الخاصة خلال عام ٢٠١٣.

يوصل مكتب البنك التمثيلي في الهند استكشاف فرص الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات التي تتماشى مع معاييرنا، وإن لدى فرعنا في قطر إمكانات واعدة لتحقيق النمو في المستقبل لاسيما مع توقع استمرار التوسع الاقتصادي القوي في قطر.

وخلال عام ٢٠١٣، سيواصل البنك تركيزه على التوسع الذاتي وغير الذاتي بما يتلاءم مع استراتيجية البنك للتوسع خارج نطاق دولة الإمارات العربية المتحدة.

تقنية المعلومات والعمليات

وكان التركيز الرئيسي في عام ٢٠١٢ يدور حول دمج تقنية المعلومات بمصرف دبي مع مصرف الإمارات الإسلامي، وعلى الرغم من التحديات المتعلقة بإنجاز الأعمال في الإطار الزمني المطلوب، تمكنت إدارة تقنية المعلومات من إتمام هذه المبادرة بنجاح خلال ٦ شهور ودون أي تأثيرات رئيسية على الأعمال التقنية.

ركزت إدارة تقنية المعلومات في المجموعة أيضاً على برنامج التحول الانتقالي بهدف تحسين فاعلية وكفاءة تقنية المعلومات، وسوف تساهم هذه المبادرة في تطوير مستويات أنشطة أعمال تقنية المعلومات الأساسية وتحسين وقت تسليم المشاريع، والأهم من ذلك التركيز على اتخاذ مبادرات تتماشى مع توجهات استراتيجية البنك. ولقد شهد العام تغييرات تنظيمية ناجحة ضمن فرق تنفيذ التطبيقات لتوفير المزيد من التركيز على تنفيذ المشاريع وثبات التطبيقات وتغييرات بالمحفظة وإدارة القدرات الاستيعابية لتصبح إدارة



بنك الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية تفوز بجائزة "ناسداك دبي لأفضل وسيط" لأربعة أشهر متتالية



بنك الإمارات دبي الوطني يساهم في جوائز "بي أي فيناكل" العالمية للإبتكار المصرفي

مراجعة الأداء

"تنفيذ"

خلال عام ٢٠١٢، واصل فريق "تنفيذ"، المسؤول عن عملية التحول، بنجاح دمج نموذج تشغيلي قابل للتطوير مرتكز على العملاء في معظم وحدات الأعمال مما أثمر عن تحسينات كبيرة في كفاءة التكاليف والإنتاجية لبنك الإمارات دبي الوطني، والأهم من ذلك، تحسن مستويات خدمة العملاء.

وحققت "تنفيذ" جميع أهداف "اتفاقية مستوى الخدمة" المتوقعة لبنك الإمارات دبي الوطني من خلال مشاريع التحول على نطاق واسع، وشمل ذلك تحسينات شاملة للخدمة بنسبة تصل إلى ٣٠٪ وتحقيق مكاسب إنتاجية بنسبة تصل إلى ٢٠٪. وبصفتها مؤسسة قائمة على الموارد البشرية، ارتفع رضى الموظفين بنسبة ٢٧٪ خلال العام.

بالإضافة إلى ذلك، أتمت تنفيذ ضم جميع وحدات العمليات التشغيلية لمكاتب الدعم الخلفي لبنك الإمارات دبي الوطني خلال العام بما في ذلك فرق عمل مصرف الإمارات الإسلامي، وقد شمل هذا من بين أشياء أخرى مركز اتصالات الأفراد لبنك الإمارات دبي الوطني وعمليات مركز الاتصال وخدمات الموارد البشرية والتمويل والمحاسبة وعمليات التحصيل ووحدة التشغيل الخاصة بالتمويل التجاري بالإضافة إلى عمليات مركز الاتصال بمصرف الإمارات الإسلامي ومكتب الدعم الخلفي لأصول التجزئة.

وكان أيضاً لعدة مبادرات ذات قيمة مضافة قامت بها تنفيذ خلال العام أثرها، وشمل ذلك خفض الوقت المستغرق في انجاز المعاملات الخاصة ببطاقات ائتمان العملاء المرموقين إلى مستويات أفضل الممارسات في هذا المجال من خلال ممارسة تقوم على تخطيط القيمة والتي كانت قد بدأت في الربع الثالث من عام ٢٠١٢ وشاركت فيها جميع الأطراف الرئيسية المعنية ببطاقات الائتمان عبر مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. كما ارتفع رضى العملاء كذلك عن بطاقات عمليات مركز الاتصال من خلال أنظمة "الرد الصوتي التفاعلي" المطورة، وأنظمة حل شكاوى العملاء.

ستتمضي "تنفيذ" قدما في تحقيق المزيد من القيمة المضافة لبنك الإمارات دبي الوطني عن طريق زيادة خدمة العملاء مع تحسين نوعية وكفاءة عملياتها عبر السلسلة الكاملة للأعمال.

الموارد البشرية

وضعت إدارة الموارد البشرية قمة أولوياتها خلال عام ٢٠١٢، بما يدعم الأعمال لإعادة الهيكلة وتحديد الحجم الصحيح للمؤسسة لضمان المرونة وفعالية التكاليف مع خلق ثقافة التعاون والعمل الجماعي. عززت عملية تغيير جدول أعمال البنك أهمية "الممارسات التي تركز على الموارد البشرية" في توجيه الأداء في ظل ظروف السوق الصعبة. تبعاً لذلك، قامت الموارد البشرية بتركيز جهودها في مجالات تحسين مشاركة الموظفين، وتحديد وتنمية المواهب الداخلية، والاستعانة بشكل رئيسي بالمصادر الداخلية وتوجيه عناية خاصة بسياسات الأداء.

خلال العام، واصل بنك الإمارات دبي الوطني الاستثمار في تنمية مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال برامج متخصصة لتطوير المهارات وتنمية قدرات الموظفين الموهوبين من المواطنين وسرعة تأهيلهم لتولي مناصب أعلى. ركزت استراتيجية التوظيف على اجتذاب مواهب "نوعية" من الكليات والجامعات المحلية والأجنبية، الذين يتمتعون بإمكانيات لتطوير وبناء حياتهم المهنية بدلاً من القيام بعمليات التوظيف لبلوغ الأهداف المحددة في ما يتعلق بأعداد الموظفين وحسب.

بدأت الموارد البشرية، في سعيها لتحقيق القيمة الأساسية للمصرف المتعلقة بتوفير "امتياز الخدمة"، في إجراء دراسات استقصائية للحصول على آراء عملاء الموارد البشرية (الموظفين ومديري الأعمال التجارية) حول مستوى رضاهم عن خدمات الموارد البشرية المقدمة لهم، ونتج عن ذلك تنفيذ عدة عمليات تكنولوجية للموارد البشرية كوسيلة للاستجابة، والوفاء باحتياجات العملاء الداخليين.

لقد كان الانتقال السلس لموظفي مصرف دبي ودمجهم لبنك الإمارات دبي الوطني إنجازاً آخر قامت الموارد البشرية بأداء دور رئيسي للمشاركة في تحقيقه.



بنك الإمارات دبي الوطني ينظم أول معرض ومسابقة "إنستغرام" في المنطقة



"تنفيذ" تحتفل بمناسبة اليوم الوطني الحادي والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة وتستمر بتطبيق نموذج تشغيل يركز على خدمة العملاء عبر وحدات أعمالها

إدارة مخاطر المجموعة

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

حوكمة المخاطر

تمثل لجان مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني (التي تشمل لجنة المجلس للمخاطر ولجنة المجلس للإئتمان والإستثمار ولجنة الإستثمار الإداري ولجنة المطلوبات والأصول واللجنة التنفيذية) هيكل الحوكمة الرئيسية التي تعمل على إرساء وتعزيز سياسات إدارة المخاطر والممارسات عبر مختلف خطوط الأعمال والعمليات.

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

إدارة مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان - الخدمات المصرفية للشركات

استمر عام ٢٠١٢ عاماً مليئاً بالتحديات، واختباراً لإستراتيجية وسياسات إدارة مخاطر الائتمان بالبنك. استمر البنك على حذره في القطاعات عالية المخاطر وكانت هناك تدابير معالجة للمحافظة على جودة المحفظة. كانت القروض الجديدة منتقاة وواصلت المجموعة سعيها وراء فرص إقراض ذات مخاطر مقبولة وبأسعار مناسبة.

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

تم تطبيق معايير أكثر صرامة صادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على سياسات المخصصات للاعتراف بالقروض دون المستوى، المشكوك في تحصيلها والمعدومة. تم إعادة تقييم الحسابات المؤهلة ليجرى تخفيضها في إطار التوجيهات الجديدة لضمان موثمة مستويات المخصصات مع المتطلبات التنظيمية.

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

مخاطر الإئتمان - الخدمات المصرفية للأفراد

قامت إدارة إئتمان الأفراد للمجموعة بإجراء مراقبة وثيقة للمحافظ ووضع إستراتيجيات تراعي البيئة الخارجية ومناطق تركيز البنك على النمو من حيث إختيار المناطق الجغرافية والقطاعات.

استمرت إجراءات إدارة المحافظ بشأن العملاء الحاليين بالبنك مما أسفر عن مراجعات دورية لخط الائتمان وتنظيم استراتيجيات تحدي البطل المتعددة التي بدأت في وقت سابق، وتم كذلك تعديل استراتيجية مخاطر البنك وتنفيذها لتحقيق نمو في أصول الأفراد خلال البداية المحددة لوضع قدرة البنك على استيعاب المخاطر.

اتخذ البنك خطوات معقولة نحو تحقيق نمو بالميزانية العمومية في أصول الأفراد. قامت المنتجات الجديدة التي طرحت في أوائل عام ٢٠١٢ بتوحيد موقف البنك وساعدت في تزايد أصول الأفراد. وقطع البنك أشواطاً كبيرة في كم عمليات التحصيل؛ وكانت خسائر الائتمان فيما يتعلق بأصول الأفراد عند مستويات مقبولة، مما سمح باستيعاب خسارة كافية في ما يخص التوسع في نطاق المنتجات، وكان الأداء المالي لأصول الأفراد قوياً وحققت جميع المنتجات عوائد مجزية.

تتسم توقعات البنك لعام ٢٠١٢ بشأن نمو الأصول بالتفاؤل، حيث تم التخطيط لنمو حاد في المحفظة ويجرى تعديل السياسات الائتمانية بشكل انتقائي بغرض دعم استراتيجيات النمو، وعلاوة على ذلك، يتم توجيه عدة وسائل إدارة المحافظ واستراتيجيات المبيعات على أساس اتجاهات المحافظ لضمان تحقيق مزيج جيد من قطاعات منخفضة المخاطر للأعمال المصرفية للأفراد.

تطوير أنظمة التصنيف الداخلي

خلال عام ٢٠١٢، حقق البنك إنجازات رئيسية بشأن تغطية نماذج التصنيف الداخلي. تم دمج البيانات المتحصلة من تقييم المخاطر ونماذج القرارات في جميع مراحل الدورة الائتمانية للعملاء من الأفراد (أي الاستحواد، وإدارة المحافظ، وعمليات التحصيل والاسترداد). جرى تحسين إجراءات المراقبة لضمان تطوير جودة النماذج الداخلية باستمرار. تحقق إنجاز تفعيل مستقل بنجاح لأحد أكبر القطاعات في محفظة الخدمات المصرفية للمؤسسات والهيئات.

مخصصات إنخفاض قيمة المحفظة

تواصل المجموعة تجنب مخصصات كبيرة لانخفاض القيمة المجمع وفقاً لمعايير المحاسبة الدولية وتوجيهات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

لقد تجاوز البنك بشكل كبير متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي بشأن نسبة تغطية الاحتياطيات العامة (أي ١,٥٪ من الأصول ذات المخاطر الائتمانية الموزونة) العام الماضي، وحيث أننا قد تعافينا من أزمة الائتمان التي حدثت في عام ٢٠٠٨، سيقدم مستوى الاحتياطيات دعماً ملموساً لوضع الميزانية العمومية الخاصة بالبنك على أسس أكثر قوة في عام ٢٠١٣.



بنك الإمارات دبي الوطني يقيم تجمّعاً خاصاً للطلاب المشاركين في الجولة العالمية للاعبين الجولف الياfeيين من الأسواق الناشئة

إدارة مخاطر المجموعة

استراتيجية رأس المال والمخاطر

في عام ٢٠١٢ استمر البنك في توحيد الأنظمة والوسائل في العمليات التشغيلية. استمرت معايير بازل في توفير مرجع إرشادي هام بهذا الشأن. يواصل البنك مساهمته الفعالة وتعاونه مع الجهة التنظيمية المحلية والمؤسسات الزميلة بالقطاع ودعم تعريف المراقبين الإقليميين ببازل ٣ كجزء من تدريب المعهد البريطاني للمعايير الدولية / معهد الاستقرار المالي لدى صندوق النقد العربي.

استمر فريق مخاطر رأس المال والمحافظ في تحديث وسائل قياس رأس المال الاقتصادي والإطار المتكامل لاختبار الضغوط التي تغطي رأس المال والتمويل والأداء المالي. هذه الوسائل هي أدوات التحليل الرئيسية للتخطيط والإدارة وتزويد البنك بمصدر للميزة التنافسية. وكجزء من ذلك التقدم المستمر، تم تحديث أنظمة التقنية لاختبار ضغوط رأس المال الاقتصادي والتخطيط، لتحسين الأداء التشغيلي والتكامل.

قام فريق مخاطر رأس المال والمحافظ بدعم تنفيذ استراتيجية المخاطر التي ستساعد البنك على النمو مع المحافظة على مستويات معقولة ومستدامة من مستويات المخاطر وبالإضافة إلى هذا ساعد فريق مخاطر رأس المال والمحافظ قسم الخزينة وأسواق رأس المال بالبنك على تطوير وتنفيذ استراتيجية لرأس المال على ضوء بازل ٣ والتي تستشرف المستقبل.

السيولة ومخاطر السوق

استمرت المجموعة بنجاح في القيام بإدارة السيولة من خلال الإدارة الفعالة للأصول والمطلوبات وتنوع مصادر التمويل والتجميع المستمر للسيولة في محفظة إدارة الأصول والمطلوبات والإبقاء على إتصالات فعالة ومفتوحة مع أصحاب الشأن الرئيسيين مثل العملاء وأسواق رأس المال والهيئات التنظيمية.

أدارت لجنة الأصول والمطلوبات للمجموعة مستويات السيولة من خلال سلسلة من المبادرات الاستراتيجية والتكتيكية مع التركيز على زيادة العائد. تقوم وحدة السيولة وإدارة الأصول والمطلوبات (قسم المالية) بتقديم الدعم والمشورة إلى لجنة الأصول والمطلوبات (ألكو) في الوقت المناسب.

لقد عملت الأنظمة الفعالة بالبنك الخاصة بحوكمة مخاطر السوق والأساليب النشطة للإدراة ومنهجيات القياس وأنظمة المتاجرة مع التحليل الشامل للتعرضات لكل من مخاطر السوق التجارية وغير التجارية على ضمان بقاء مخاطر السوق ضمن الحدود المعتمدة ومدى القدرة على تحمل المخاطر كما حددتها لجنة المجلس للإئتمان والإستثمار.

المخاطر التشغيلية

إستمرت إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة في العمل عن قرب مع جميع خطوط الأعمال في البنك والشركات التابعة لزيادة التوعية بالمخاطر التشغيلية. يتم تحديد ومناقشة المخاطر الرئيسية في الأعمال والوحدات لتقليصها من خلال لجنة المجموعة للمخاطر التشغيلية والرقابة مع ممثلين من جميع خطوط الأعمال ووحدات الدعم الرئيسية والشركات التابعة.

تعد سياسة تجميع وإصدار التقارير عن أحداث المخاطر التشغيلية بمثابة عملية فاعلة يتم إعتماها منذ عام ٢٠٠٩. إن أداء تقييم ذاتي لمراقبة المخاطر قبل طرح أي مبادرة جديدة أو معدلة وتنظيم ورش عمل لتقييم المخاطر التشغيلية يعتبر حجر الزاوية في نشر ثقافة تقييم ذاتي للمخاطر عبر القطاعات المختلفة بالمؤسسة.

إدارة استثمارية الأعمال

لدى بنك الإمارات دبي الوطني إدارة قوية لاستثمارية الأعمال والتي تمكن من الاستجابة السريعة لأي أحداث تتعلق بانقطاع واستثمارية عملياتنا. تتم مراجعة واختبار خطط استثمارية الأعمال سنوياً على الأقل عبر المجموعة لضمان سلاسة الخدمة لعملائنا وشركائنا خلال الأعطال التشغيلية. أنشأ البنك موقعا جديدا وحديثا " لاستعادة منطقة العمل " لتوفير جميع التسهيلات اللازمة لوحدات الأعمال والوحدات التنفيذية

إذا كان لا يمكن الوصول إلى مكاتبهم المعتادة. أجرت المخاطر التشغيلية للمجموعة سلسلة من برامج التوعية لجميع الموظفين والإدارة التنفيذية، وسوف تستمر في هذه الحملات في عام ٢٠١٣.

الالتزام

واصلت المجموعة جهودها لتعزيز الوعي حول مفهوم الإلتزام والمتابعة وتقارير الأداء والمراقبة خلال الفترة، وكان هناك تركيزا مستمرا على دعم متابعة ومراقبة العقوبات نتيجة لفرض العديد من العقوبات والتعليمات في عام ٢٠١٢ والتي زادت من توقعات البنوك المراسلة. في عام ٢٠١٢، زادت المجموعة من وسائل رقابتها على متابعة العقوبات بإستبدال نظام تدقيق الدفعات بنظام أكثر تطورا. كان هناك العديد من التغييرات على الساحة التنظيمية بدولة الإمارات العربية المتحدة التي كان لابد من إجرائها لضمان الإلتزام المستمر. على الصعيد الدولي، كان هناك زيادة بالرقابة التنظيمية والضغوط، مع الكثير من التركيز على قانون تطبيق الامتثال الضريبي على الحسابات الخارجية. طوال عام ٢٠١٢، ظل التركيز منصبا على تحقيق أفضل التزام وممارسة لمكافحة غسل الأموال في هذا القطاع عبر المجموعة لأفضل مصلحة للبنك.

إدارة المخاطر – مصرف الإمارات الإسلامي

بالتنسيق بين إدارة المخاطر للمجموعة وإدارة المخاطر بمصرف الإمارات الإسلامي، كان هناك تحسناً مستمراً في إطار "إدارة المخاطر" في مصرف الإمارات الإسلامي خلال العام. شملت بعض التطورات الرئيسية في عام ٢٠١٢ ما يلي:

< مراجعة تنظيم إدارة المخاطر؛

< الفصل بين مهام سياسة الشركات وبين تعهدات الشركات؛

< إدخال بطاقات قياس أداء جديدة بشأن تمويل الأفراد؛

< توحيد إطار السوق للمخاطر؛

< تحسين نظام التحكم الداخلي للضمانات الإضافية للشركات/المشاريع الصغيرة والمتوسطة؛

< وضع الصيغة النهائية لإدارة استمرارية الأعمال.

حوكمة المخاطر – الإمارات المالية

أظهرت محافظ الإمارات المالية اداءً ائتمانياً قوياً خلال عام ٢٠١٢. يتم تطبيق إجراءات مراقبة صارمة للمحافظ، وتنفيذ مراجعات دورية لتحديد المخاطر والفرص بغرض تنويع الاستراتيجيات الجديدة. شملت بعض المبادرات التي تم اتخاذها خلال عام ٢٠١٢ طرح منتجات جديدة متنوعة وزيادة مساهمة الاستثمارات المضمونة. تم تنفيذ التسعير بناء على المخاطر لجميع المنتجات. ونظراً للتركيز الشديد على معايير التعهدات، تواصل خسائر الائتمان بفاتها أفضل مما كان متوقعا مما يعزز الاستراتيجية التي اعتمدها الإدارة بشكل انتقائي لتوسيع السوق المستهدفة ضمن الحدود المعتمدة لتحمل المخاطر لزيادة الربحية في عام ٢٠١٣ وما بعده.

تتبع الإمارات المالية سياسة حكيمة للاعتراف بالدخل والخسارة تماشيا مع متطلبات مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وبصرف النظر عن الحفاظ على نسب متطلبات الاحتياطي ونسب كفاية رأس المال المحددة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، تواصل " الإمارات المالية " الاحتفاظ بمخزون كاف لمخصصات انخفاض قيمة المحافظ لاستيعاب الخسائر المحتملة في المستقبل في حالة حدوث تدهور في الأوضاع الاقتصادية والانتعاش في السوق.

مجلس الإدارة ولجانه

مجلس الإدارة

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

يشغل السيد سعيد يوسف منصب أمين سرّ الشركة للمجلس ولجانه.

تشتمل المسؤوليات والمهام المُوكلة إلى مجلس الإدارة على أجندة عمل رسمية تتكون من الإستراتيجيات الإجمالية وإدارة المجموعة، والهيكل التنظيمي المؤسسي، والتقارير المالية، والضوابط الرقابية والرقابة الداخلية، وإعتماد التقرير السنوي وتوزيعات الأرباح، وإدارة المخاطر على مستوى المجموعة. وهناك أعضاء مستقلون غير تنفيذيين في مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني. تحدد المجموعة مصطلح "مستقلين" بأنه العضو الذي لا يوجد لديه أي تعارض فعلي أو معروف في المصالح مع أي مجموعة من المساهمين أو شركاء الأعمال.

يتكون مجلس الإدارة من الأعضاء التالية أسماؤهم:

رئيس مجلس الإدارة	سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
نائب رئيس مجلس الإدارة	هشام عبدالله القاسم
عضو مجلس الإدارة	سعادة خالد جمعه الماجد
عضو مجلس الإدارة	سعادة عبدالله سلطان محمد العويس
عضو مجلس الإدارة	حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة	بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة	شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة	محمد حمد عبيد خميس الشحي
عضو مجلس الإدارة	محمد هادي أحمد عبد الله الحسيني

أنظر الصفحة رقم ٥-٤ للتعرف على أعضاء مجلس الإدارة.

الحكومة

أنشطة تقييم أعضاء مجلس الإدارة

قدم بنك الإمارات دبي الوطني مبادرة تقييم مجلس الإدارة في عام ٢٠١٠، وهو بصدد تطبيق تقييم مجلس الإدارة في الربع الأول من عام ٢٠١٣ لكي يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية في الحكومة المؤسسية. تحدد مبادرة تقييم مجلس الإدارة الفرص المتاحة لتقديم أداء أفضل يرتقي إلى مستوى طموحات جميع مساهمي بنك الإمارات دبي الوطني والحفاظ على المصلحة العامة وتعزيز الكفاءة الإقتصادية.

في نهاية عام ٢٠١٢، طبّق بنك الإمارات دبي الوطني نظام برامج من الطراز العالمي للإدارة والحكومة المؤسسية بالبنك وبشركاته التابعة ليوأكب أفضل الممارسات العالمية المطبقة في مهام الرقابة والحكومة المؤسسية. وسيوفر النظام لبنك الإمارات دبي الوطني بيئة برمجية فريدة من نوعها وعلى طراز عالمي لتسهيل وتنظيم العديد من المهام والضوابط اللازمة وذلك لتحقيق أعلى مستوى من مهام أمانة سر الشركة والرقابة والحكومة وأتمتة المستندات والإدارة.

لجان المجلس

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

اللجنة التنفيذية التابعة لمجلس الإدارة

هشام عبد الله القاسم
سعادة عبد الله سلطان محمد العويس
شعيب مير هاشم خوري
محمد حمد عبيد الشحي
محمد هادي أحمد الحسيني

تقوم اللجنة بالتصرف نيابة عن مجلس إدارة البنك بشأن الأمور المستعجلة التي تطرأ خلال الفترات الفاصلة بين اجتماعات المجلس الدورية في الحالات التي يتعذر فيها عقد اجتماع لمجلس الإدارة، ولديها صلاحيات من المجلس بشأن إدارة أعمال وشؤون البنك.

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

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

تعقد اللجنة إجتماعاتها بصورة ربع سنوية أو أنها تعقد إجتماعات أكثر عندما يكون ذلك مطلوباً. تعتبر اللجنة مسؤولة عن ضمان مراقبة الجودة في التقارير المالية للمجموعة وعمليات الإلتزام. تدير لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة أنظمة مراقبة التقارير المالية الداخلية وعمليات التدقيق المرتبطة بها. كما تعتبر اللجنة مسؤولة عن مراقبة الإلتزام بقواعد السلوك الداخلية وأوجه المحاسبة المالية للإلتزام القانوني والتنظيمي في المجموعة.

لجنة الائتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة

هشام عبد الله القاسم	رئيس اللجنة
سعادة عبد الله سلطان محمد العويس	عضو
شعيب مير هاشم خوري	عضو
محمد حمد عبيد الشحي	عضو
محمد هادي أحمد الحسيني	عضو

تجتمع هذه اللجنة بصفة دورية حسبما يكون مطلوباً لمراجعة وإدارة القروض الائتمانية ومحفظة الاستثمار للمجموعة. تتولى اللجنة مسؤولية تقييم والموافقة على مقترحات الائتمان والاستثمار والسياسات وتقوم بإعداد صلاحيات التفويض بالإقراض واستراتيجية الإقراض وتقديم التوجيه وتراجع المحافظ لمراقبة الجودة والأداء.

لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

هشام عبد الله القاسم	رئيس اللجنة
سعادة عبد الله سلطان محمد العويس	عضو
حسين حسن ميرزا الصايغ	عضو
بطي عبيد بطي الملا	عضو

تتولى هذه اللجنة توجيه الإطار العام للحكومة المؤسسية والمخاطر لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. كما تعتبر اللجنة مسؤولة عن جميع إجراءات إدارة المخاطر وتحديد مدى استعداد بنك الإمارات دبي الوطني لتحمل المخاطر. تشرف اللجنة، التي تعقد إجتماعاتها مرة واحدة على الأقل ربع سنوياً، على النشاطات المتعلقة بمعايير بازل ٣/٢ وتراقب سجل المخاطر الكلي لبنك الإمارات دبي الوطني.

لجنة التشريع والتعويض التابعة لمجلس الإدارة

بطي عبيد بطي الملا	رئيس اللجنة
سعادة خالد جمعة الماجد	عضو
سعادة عبد الله سلطان محمد العويس	عضو
محمد هادي أحمد الحسيني	عضو

تقوم اللجنة بمراجعة وتوجيه الإدارة بشأن القرارات الإستراتيجية للموارد البشرية المتعلقة بالتخطيط لتعاقب تولي المناصب التنفيذية واستراتيجية التوطين وسياسة المكافآت. وتضمن اللجنة، التي تجتمع مرة واحدة على الأقل ربع سنوياً، بأن تتم ممارسة حوكمة الموارد البشرية في المجموعة بطريقة مهنية.

أعضاء إدارة اللجنة التنفيذية

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

الخدمات المجتمعية

واصل بنك الإمارات دبي الوطني خلال عام ٢٠١٢ التزامه نحو دمج مشاريع التطوير المجتمعية والبيئية في عملياته من خلال استراتيجية المسؤولية المجتمعية للشركات التي ركزت على الرعاية الصحية والرفاهية والتعليم والبيئة.

وفي إطار سعيه لتحسين صحة ورفاهية مساهميه الداخليين والخارجيين، شارك بنك الإمارات دبي الوطني في العديد من المبادرات، ومن ضمنها حملات التبرع بالدم، ودعم مبادرة "سرطان الثدي - العالم العربي" من خلال طرح حملة عن طريق أجهزة الصراف الآلي التابعة له لنشر الوعي وجمع الأموال خلال "شهر التوعية بسرطان الثدي" في أكتوبر.

تماشياً مع اهتمامه بتعزيز الصحة والرفاهية، وفي إطار التزامه بتعزيز لعبة الجولف في أوساط الشباب في دولة الإمارات العربية المتحدة، قام بنك الإمارات دبي الوطني بإعداد استراتيجية "الشغف بالجولف". وكان الهدف من هذه الاستراتيجية هو دعم سلسلة من المبادرات ذات الصلة بالجولف على مدار السنة، التي تضمنت مشاركة بنك الإمارات دبي الوطني في بطولة أوميغا دبي ديزرت كلاسيك للجولف وبطولة أوميغا دبي ماسترز للسيدات، وأول بطولة عالمية في الجولف للشباب اليافعين في سانت أندروز في اسكتلندا. تشمل الأنشطة الرياضية الأخرى التي يفخر بنك الإمارات دبي الوطني برعايتها، كأس دبي العالمي وبطولات فزاع، التي تشمل سلسلة من الأحداث الرياضية التقليدية، وبطولة كأس سامسونج لكرة القدم الشاطئية الدولية ٢٠١٢ التي شهدت مشاركة ٨ فرق، من بينها فريق دولة الإمارات العربية المتحدة كمضيف.

شكل التعليم مجدداً محور التركيز الرئيسي على أجندة المسؤولية المجتمعية للشركات لعام ٢٠١٢ في بنك الإمارات دبي الوطني. وفي إطار جهوده الرامية إلى دعم تكافؤ الفرص للشباب، رعى بنك الإمارات دبي الوطني حملة "علم طفلاً لتنشئ أمة"، وهي مبادرة تهدف إلى تعليم الأطفال على استخدام الكمبيوتر وتقديم أجهزة كمبيوتر لهم ليواصلوا تطوير مهاراتهم في مجال تقنية المعلومات.

إضافة لذلك، طرح بنك الإمارات دبي الوطني برنامج "مصرفي ليوم واحد"، وهو برنامج مصمم لإتاحة إمكانية التطوير المهني لطلبة المرحلة الثانوية من خلال منحهم تصوراً وافياً عن مجال الأعمال المصرفية. والتطور صمم ليتيح للطلاب فرصة اختبار تجربة يوم عمل كامل في فروع البنك. وبالتعاون مع "السركال أفنيو"، رعى بنك الإمارات دبي الوطني أيضاً مشروع "حوارات"، وهو مزاد أقيم لليلة واحدة على لوحات فنية رسمها طلاب من مدرسة "المنزل" للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة.



حملة "يد بيد" في بنك الإمارات دبي الوطني في شراكة مع "النور لتدريب وتأهيل الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة" تلاقي نجاحاً كبيراً



أكثر من ٨٠٠ عربياً وعربياً من موظفي البنك يحتفلون بزفافهم خلال حفل بنك الإمارات دبي الوطني السنوي لموظفيه

تماشياً مع قيم الابتكار التي يتبناها، طرح بنك الإمارات دبي الوطني حملة "يداً بيد"، وهي مبادرة داخلية مصممة لرفع مستوى الوعي وجمع الأموال لصالح مركز النور لتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة. وقد تم استخدام النموذج الذي تم ابتكاره بالتعاون مع المركز من قبل شركة أخرى في دولة الإمارات العربية المتحدة. بالإضافة لذلك، نال بنك الإمارات دبي الوطني التقدير والثناء على ما يبذله من جهود لتقديم حلول تعلم على المستوى العالمي وتفوقه على المعايير المرجعية العالمية من قبل مجلس قيادة الشركات التابع للمجلس التنفيذي للشركات، وهو وكالة أبحاث واستشارات عالمية.

في إطار سعيه لخدمة المجتمع الذي يعمل ويزدهر فيه، طرح بنك الإمارات دبي الوطني حملة "ادفع لنفسك أولاً"، وهي مبادرة عامة لتشجيع الأفراد على الادخار من خلال الإنفاق بحكمة لتحسين عادات الادخار الشخصية لديهم والإدارة المسؤولة لشؤونهم المالية.

قدم بنك الإمارات دبي الوطني أيضاً دعمه لشرطة دبي في حملتها: "معاً ضد الاحتيال"، وذلك بطرح حملة توعية تضمنت ندوات إرشادية وعروض ترويجية متنقلة في مختلف المؤسسات الأكاديمية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتم أيضاً نشر نصائح حول سبل منع الاحتيال عبر قنوات الاتصال المختلفة، بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة.

في عام ٢٠١٢، واصل بنك الإمارات دبي الوطني بذل جهوده الخاصة بمبادرات البيئة، وذلك من خلال دعم حملة التنظيف السنوية لدولة الإمارات العربية المتحدة التي تنظمها مجموعة الإمارات للبيئة، والتي شهدت مشاركة أكثر من ٤٢,٠٠٠ متطوعاً لجمع ١٩١ طناً من النفايات. وشارك بنك الإمارات دبي الوطني أيضاً في "حملة جمع العلب الفارغة"، وهو الحدث الذي ينشر الوعي حول أهمية إعادة التدوير.

إن بنك الإمارات دبي الوطني حريص على دعم المواطنين الموهوبين من أصحاب المشاريع الناشئة بمنحهم قروضاً بلا فوائد وتقديم الاستشارات لهم من خلال برنامج "الطموح" لتمويل المشاريع الوطنية الناشئة الذي قام منذ تأسيسه بتمويل ما يزيد عن ١٣٠ مؤسسة محلية والتي امتد نشاط بعضها ليصل إلى الأسواق الإقليمية والدولية.

بالإضافة إلى تركيزه على المسؤولية المجتمعية للشركات، لا يزال بنك الإمارات دبي الوطني الأمين على واحدة من أكبر مجموعات اللاتلى الطبيعية في العالم في متحف اللؤلؤ بالمركز الرئيسي للمجموعة. يستقبل متحف اللؤلؤ باستمرار الكثير من الشخصيات البارزة، والوفود رفيعة المستوى والطلاب، الذين يقومون بجولة في المتحف للتعرف على أحد أهم جوانب تاريخ وثقافة وتراث دولة الإمارات العربية المتحدة.



راجان كيتاربال
مدير عام إدارة المخاطر



حسام السيد
مدير عام الموارد البشرية



سوريا سوبرامانيان
المسؤول المالي الرئيسي



خيليان فان دير تول
رئيس إدارة الأعمال المصرفية
للهيئات والمؤسسات



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات
المجموعة



ريك بunker
الرئيس التنفيذي للمجموعة



سوفو ساركار
مدير عام الخدمات المصرفية للأفراد



مارك مارتينيلي
مدير عام التدقيق الداخلي



عبدالحكيم بن حرز
مدير عام الشؤون القانونية



كيفين فلانيري
مدير عام الأعمال المصرفية الدولية



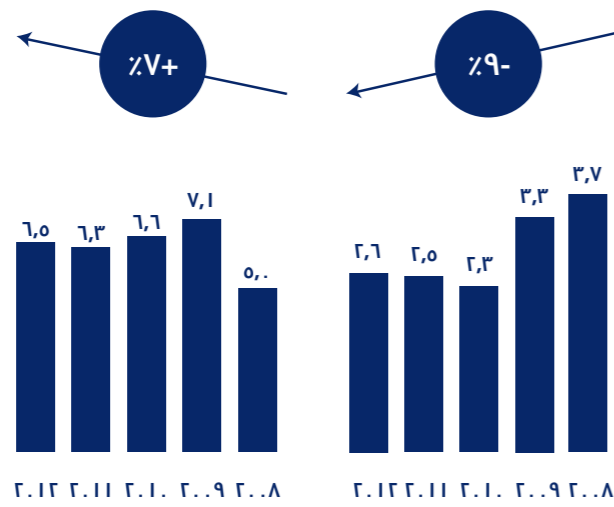
جان هندريك كراوس
مدير عام إدارة توحيد الأعمال
ورئيس إدارة إستراتيجية المجموعة



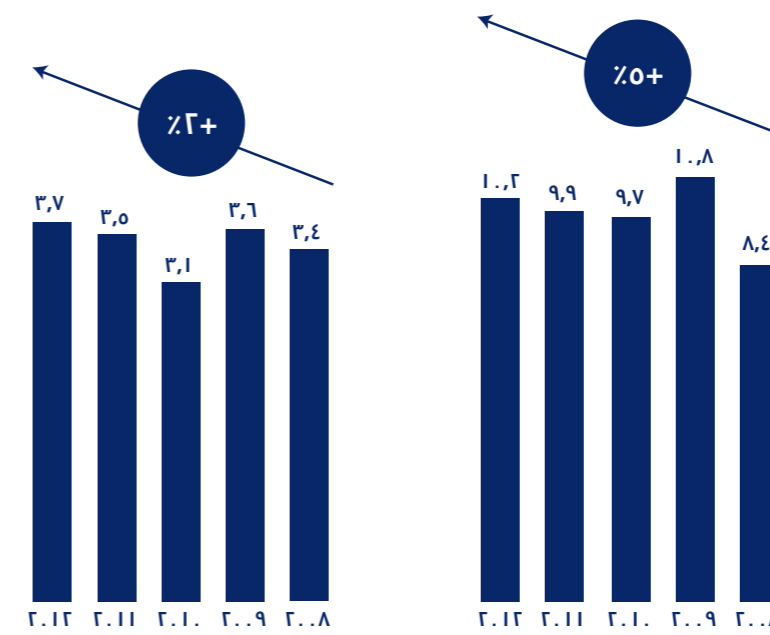
سعيد يوسف
أمين سّر المجموعة ومدير عام
خدمات الشركات

المؤشرات المالية

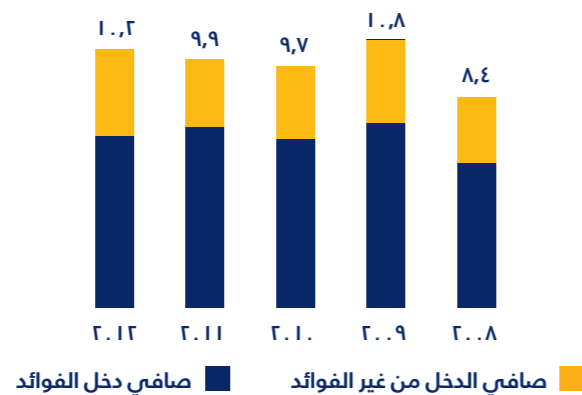
نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الماضية



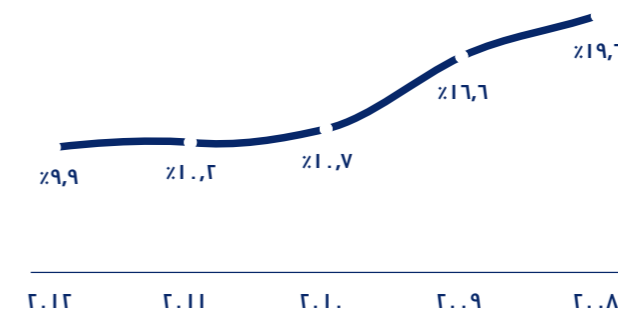
صافي الأرباح
(مليار درهم)



الإيرادات والتكاليف
(مليار درهم)



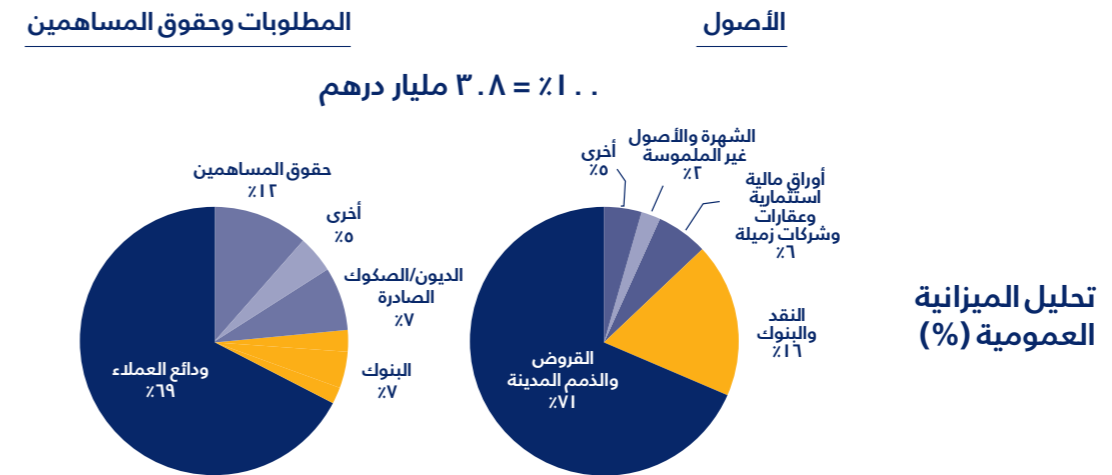
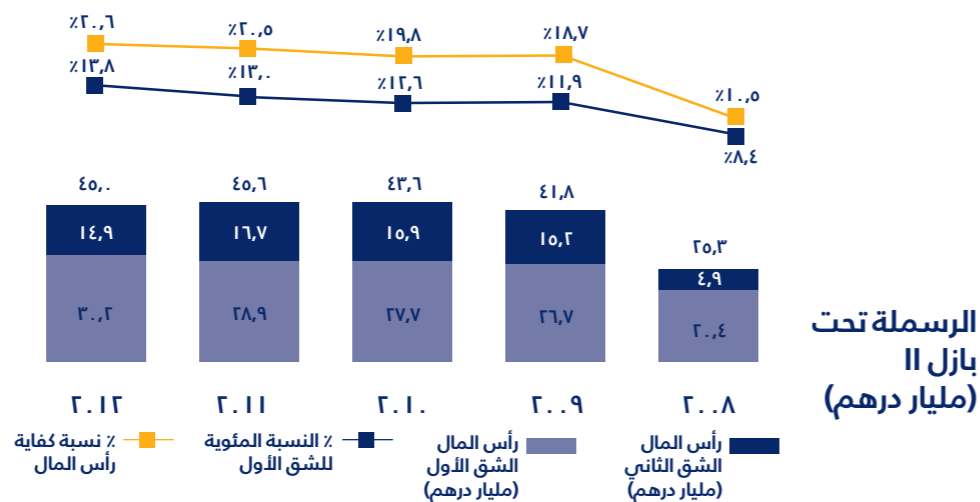
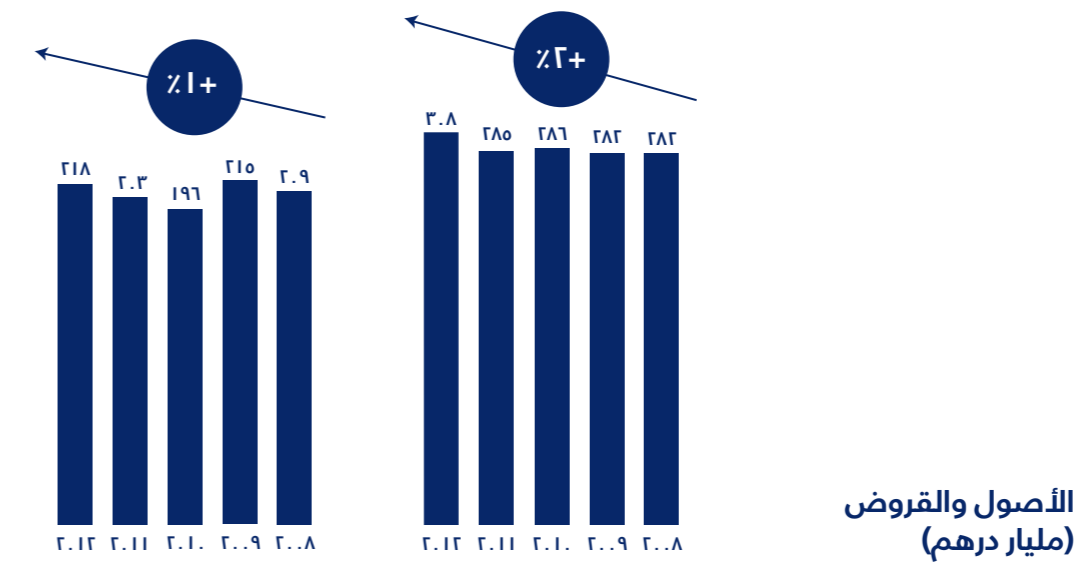
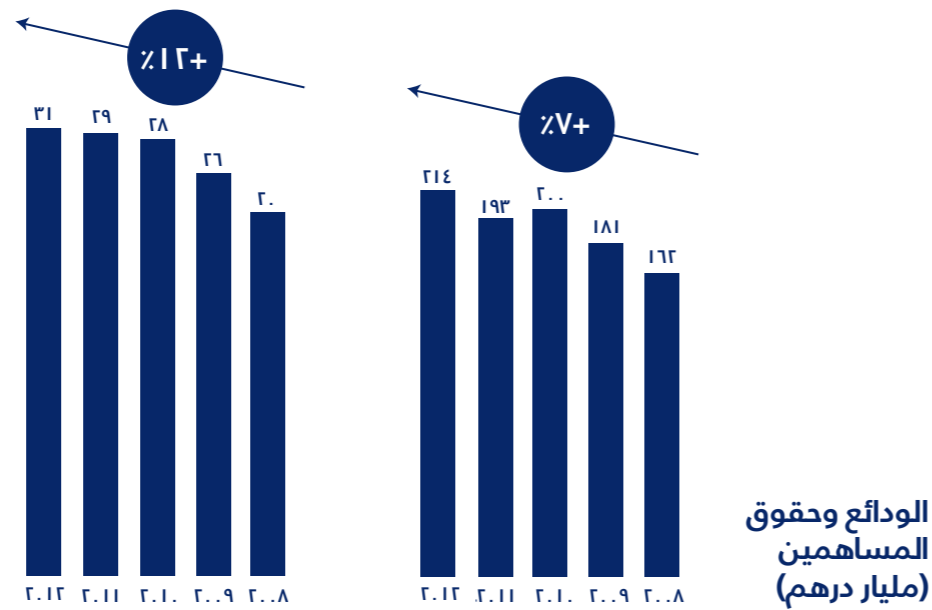
مصادر الدخل
التشغيلي



العائد على حقوق
المساهمين (%)

المؤشرات المالية

نمو الأرباح والميزانية العمومية في السنوات الماضية



فروع بنك الإمارات دبي الوطني وأرقام الإتصال

بنك الإمارات دبي الوطني

المكتب الرئيسي للمجموعة

شارع بني ياس، ص.ب. ٧٧،
ديرة، دبي
الإمارات العربية المتحدة
هاتف:

عام: +٩٧١ ٤ ٢٢٥ ٦٢٥٦

الإتصال المؤسسي: +٩٧١ ٤ ٦.٩ ٤١١٢

فاكس:

الإتصال المؤسسي: +٩٧١ ٤ ٢٢٣ . ٠٣١

رمز التداول رويترز: EBIU

إنترنت: www.emiratesnbd.com

وحدات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

الأعمال المصرفية للشركات الكبرى والدولية:

أبوظبي

فرع ديرة الرئيسي

الأعمال المصرفية للشركات:

أبوظبي

برج العرب

فرع ديرة الرئيسي

الشارقة

الشركات الناشئة:

أبوظبي

شارع المکتوم

جبل علي

جميرة

الشارقة

الحكومة:

فرع ديرة الرئيسي

ادارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات:

فرع ديرة الرئيسي

خدمات المعاملات المصرفية:

فرع ديرة الرئيسي

الأعمال المصرفية للمؤسسات المالية والدولية:

فرع ديرة الرئيسي

الوطني الإسلامي:

فرع ديرة الرئيسي

الخدمات المصرفية للإستثمار:

فرع ديرة الرئيسي

مركز دبي المالي العالمي

إعادة الهيكلة المالية والتصحيح:

فرع ديرة الرئيسي

الخدمات المصرفية للأفراد

أبوظبي

فرع أبوظبي الرئيسي

مركز المهيري

المرور

النجده

الوحدة

مول بوابة الشرق

دلما مول

شارع إكثرا

الخالدية

مرسى دبي

المصفح

مشرف مول

سكاي بارك بلازا

السوق المركزي

النادي السياحي

العين

فرع العين الرئيسي

العين مول

عجمان

فرع عجمان الرئيسي

دبي

العوير

البرشاء

الفهيدي

الإتحاد

الكرامة

آل مکتوم

المزهر

المرقبات

النهدة

القيادة

القوز

القصيصة

الرمول

الراس

السطوة

برج السندس

السوق

الطور

شارع البنوك

برج العرب

برج خليفة ريزيدنس

مركز المؤتمرات

ديرة

ديرة سيتي سنتر

دراغون مارت

مركز دبي للخطوط الجوية

المنطقة الحرة بمطار دبي

مينى ٣ في مطار دبي

محاكم دبي

دبي فيستيفال سيتي

مدينة دبي الطبية

مطار دبي الدولي

دبي مول

مرسى دبي

دبي مارينا مول

مدينة دبي للإعلام

أكاديمية شرطة دبي

واحة دبي للسيليكون

المكتب الرئيسي لطيران الإمارات

مول الإمارات

أبراج الإمارات

غاليريا

سوق الذهب

غرين كومونيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

الحمرية

حفا

إبن بطوطة مول

جبل علي

المنطقة الحرة بجبل علي

جميرا

شارع شاطئ جميرا

جميرا بيتش ووك

مركز الكرامة للتسوق

مول للإمارات

الممزر

المنخول

مردف سيتي سنتر

المزهر مول

المحيصة

ند الشبا

عود ميثاء

رأس الخور

الراشدية

شارع الشيخ زايد

تيكوم

أم سقيم

ميدان الإتحاد

برج الاتحاد العقارية

واقفي سيتي

المركز التجاري العالمي

الفجيرة

فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة

فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة

التعاون

سمنان

المنطقة الصناعية بالشارقة

فرع الشارقة الرئيسي

مطار الشارقة الدولي

سيتي سنتر الشارقة

متاجر القوز

أم القيوين

فرع أم القيوين الرئيسي

الخدمات المصرفية المتميزة

أبوظبي

فرع أبوظبي الرئيسي

مركز المهيري

المرور

النجده

الخالدية

العين

فرع العين الرئيسي

عجمان

فرع عجمان الرئيسي

دبي

البرشاء

آل مکتوم

المرقبات

القيادة

القصيصة

السوق

شارع البنوك

برج العرب

برج خليفة ريزيدنس

ديرة

ديرة سيتي سنتر

دبي فيستيفال سيتي

المكتب الرئيسي لطيران الإمارات

غاليريا

غرين كومونيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

إبن بطوطة مول

المنطق الحرة بجبل علي

شارع شاطئ جميرا

جميرا بيتش ووك

جميرا

منخول

المزهر مول

السطوة

شارع الشيخ زايد

البرج

أم سقيم

الفجيرة

فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة

فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة

المنطقة الصناعية بالشارقة

فرع الشارقة الرئيسي

مكاتب الدفع

مطار أبوظبي (مكتب واحد)

مطار دبي (١٣ مكتب)

مدينة دبي الطبية (مكتب واحد)

ميناء راشد (مكتبين)

سيتي سنتر الشارقة (مكتب واحد)

مراكز أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة

فرع أبوظبي الرئيسي

الإتحاد

القوز

الراس

السطوة

برج السندس

السوق

المنطقة الحرة بجبل علي

فرع الشارقة الرئيسي

الإمارات المالية

أبوظبي

شارع خليفة

دبي

ديرة

هور العنز

عود ميثاء

المنخول

مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

أبوظبي

الخالدية

الدوحة

برج مركز قطر المالي

دبي

برج العرب

دبي فيستيفال سيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

جيرسي

جيرسي جزر المضيق الانجليزي

لندن

فرع لندن

الرياض

مينى الماس

سنغافورة

برج سنغافورة لاند

فروع بنك الإمارات دبي الوطني الخارجية والمكاتب التمثيلية

الشركات التابعة والزميلة

جزر المضيق الإنجليزي
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع جيرسي
بواسطة/ الإدارة الدولية
المكتب الرئيسي للمجموعة
ص.ب. ٧٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٦٠٩٣٤٠١
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٢٢ ٤٣٦٢
Email: kevinf@emiratesnbd.com
كيفين فلايري - مدير عام الأعمال المصرفية الدولية

شركة إيمان بنك الإمارات دبي الوطني (جيرسي) المحدودة
بواسطة/ مجموعة فارواي
ص.ب. ٢٦٤، يونيون هاوس، شارع يونيون، شارع سانت هيلير، جيرسي، E4 ITQ، جيرسي جزر المضيق الإنجليزي
هاتف: +٤٤ ١٥٣٤ ٥١١٧٠٠
فاكس: +٤٤ ١٥٣٤ ٥١١٧٠١
Email: a.rothwell@fairwayjersey.com
اليسار روثويل - مدير

الصين - بكين
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني
بكين C 519 مركز لوفتهانزا
شارع ٥ لينغماكيوا، منطقة شاوينغ
بكين ١٠١٢٥
هاتف: +٨٦ ١٠ ٦٤٦٥ ٠٠٥٦
فاكس: +٨٦ ١٠ ٦٤٦٥ ٧٤٦٦
Email: JamesW@emiratesnbd.com
جامس وو - ممثل رئيسي - الصين

الهند
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني
٨١٢ ميدوز، الطابق الثامن، مجمع صهار بلارا،
شارع سير إم في (طريق أندھيري - كيرلا)
آندھيري (إيست)، مومباي ٥٩٠٠٠٤
هاتف: +٩١ ٢٢ ٦٧٤١ ٤٦٠٠ / ٠١ / ٠٢
فاكس: +٩١ ٢٢ ٦٧٤١ ٤٦٠٣
Email: sunilg@emiratesnbd.com
سونيل جولتي - ممثل رئيسي

إيران
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني
بواسطة/ الإدارة الدولية
المكتب الرئيسي للمجموعة
ص.ب. ٧٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٦٠٩٣٤٠١
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٢٢ ٤٣٦٢
Email: mojdehin@emiratesnbd.com
نوري مويدهي

المملكة العربية السعودية
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض
العليا - شارع الملك فهد
ب ٨١٦٦
الرياض ١١٨٤٢ - المملكة العربية السعودية
هاتف: +٩٦٦ ١ ٢٨٢ ٥٥٥٥
فاكس: +٩٦٦ ١ ٢٨٢ ٥٥٠٠
Email: feedbacksa@emiratesnbd.com
محمد الحجيلان - المدير العام

بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال ذ م م
بنابة المنصورية - الطابق الأول
شارع الأمير محمد بن عبد العزيز (التحلية)
ص ب ١١٧٧٧ الرياض ٣٤١٣٣٣
المملكة العربية السعودية
هاتف: +٩٦٦ ١ ٢٩٩ ٣٩٠٠
فاكس: +٩٦٦ ١ ٢٩٩ ٣٩٥٥
Email: Khaledkma@emiratesnbd.com
خالد أحمد مصري - الرئيس التنفيذي

قطر
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع قطر
برج مركز قطر المالي، الطابق العاشر،
الخليج العربي
ص ب ٢٤٢٩٧، الدوحة، قطر
هاتف: +٩٧٤ ٤ ٤٩٦ ٧٢٣٨
+٩٧٤ ٤ ٤٩٦ ٧٢٤١
فاكس: +٩٧٤ ٤ ٤٩٦ ٧٢٤٣
Email: gillesa@emiratesnbd.com
آندريه جيليز - مدير إقليمي

سنغافورة
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع سنغافورة
٥٠ رافيلز بليس - رقم ٢١-٦
برج سنغافورة لاند
سنغافورة ٤٨٦٢٣
هاتف: +٦٥ ٦٥٧٨ ٥٦٠٠
هاتف: +٦٥ ٦٤٣٨ ٧٨٦٨
فاكس: +٦٥ ٦٤٣٨ ٧٨٧٠
Email: briansh@emiratesnbd.com
د. برايان شيجار - مدير عام

المملكة المتحدة
بنك الإمارات دبي الوطني - فرع لندن
الطابق ٣ - ٢ شارع بازل - تايتسبريدج - لندن SW3 1AA
هاتف: +٤٤ (٢٠) ٧٨٣٨ ٢٢٢٢
فاكس: +٤٤ (٢٠) ٧٥٨١ ٥٧٥٥
Email: steele-bodgerd@emiratesnbd.com
دونكان ستيل بودجر - رئيس إقليمي للمملكة المتحدة
وجيرسي

مصرف الإمارات الإسلامي ش م ع
المكتب الرئيسي - مدينة دبي الطبية
المكتب التنفيذي، مبنى ١٦، الطابق ٣
ص ب ٦٥٦٤، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف:
عام: +٩٧١ ٤ ٤٣٩ ٧٤١٠
خدمات الشركات: +٩٧١ ٤ ٢١٣ ١٥٦٠
+٩٧١ ٤ ٢١٣ ١٥٥٠
فاكس:
خدمات الشركات: +٩٧١ ٤ ٣٦٨ ٣١٧٨
العمليات: +٩٧١ ٤ ٣٥٧ ٨٩٦
تلكس: 46074 MEBNK EM
الموقع الإلكتروني:
www.emiratesislamicbank.ae

جمال بن غليطة
الرئيس التنفيذي

مصرف دبي
المكتب الرئيسي - المركز التجاري العالمي
قاعة المعارض ١
ص ب ٦٥٥٥٥، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٨٣ ٠٠٢٠
+٩٧١ ٤ ٣٨٣ ٠٠٢٢
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٨٦ ٩٨٨٩
تلكس: 46074 MEBNK EM

الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة

أبوظبي
كورنيش أبوظبي
فرع أبوظبي الرئيسي
أبوظبي مول
الخالدية
مدينة خليفة
النادي السياحي

العين
فرع العين الرئيسي
المطار
سوق العين

عجمان
فرع عجمان الرئيسي

دبي
أبو هيل
شارع الضيافة
القرهود
مركز الخليج

الممزر
الميناء
المزهر
القوز
الرقعة
الطوار
بر دبي
قرية الاعمال
مركز المؤتمرات
دبي فيستيفل سيتي
مجمع دبي للإستثمار
دبي مول
جبل علي
جميرا بيتش ريزيدنس
دائرة الأراضي والأملك
الفرع الرئيسي
مدينة دبي للإعلام
ند الحمر
عود ميناء
شارع الشيخ زايد
أم سقيم

الفجيرة
فرع الفجيرة الرئيسي

رأس الخيمة
فرع رأس الخيمة الرئيسي

الشارقة
المويله
كورنيش
حلوان
خورفكان
القاسمية
كريستال بلارا الشارقة
محكمة الشارقة
فرع الشارقة الرئيسي

أم القيوين
فرع أم القيوين الرئيسي

وحدات الأعمال المصرفية للشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة
أبوظبي
العين
دبي I CBU
دبي II CBU
جبل علي
الشارقة

نتورك إنترناشيونال ذ م م
البرشاء، بنك الإمارات دبي الوطني، الطابق ١
ص. ب ٤٤٨٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
مكتب الشركات (دبي)
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٤٣١
المبيعات وإدارة العميل (الخدمات المالية)
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٤٩ ٥٣٧٧
Email: nibdu@network.ae
المبيعات وإدارة العميل (الخدمات غير المالية)
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٤٩ ٥٣٧٧
Email: merchant@network.ae
رقم مركز الإتصال
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣١٦ ٠١٨٢
+٩٧١ ٤ ٣١٦ ٠٢٢١

التفويض
Email: niauth@network.ae
خدمة العملاء
Email: csd@network.ae
التاجر
Email: merchants@network.ae
العمليات
Email: nioperations@network.ae

Email: BhairavT@network.ae
بهيراف تريفيدي - الرئيس التنفيذي

الشركات التابعة والزميلة

داينرز كلوب (إع م) ذ م م

ص ب ٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣١٦ ٠٣٥٥
فاكس:
خدمة العملاء: +٩٧١ ٤ ٣٤٣ ٠٤٨١
التعويضات: +٩٧١ ٤ ٣١٦ ٠٣٥٥
تفويض داينرز كلوب: +٩٧١ ٤ ٣١٦ ٠١٨٣
تفويض فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٤٣ ٠٤٨١
بنك الإمارات دبي الوطني
مركز الإتصال: +٩٧١ ٦ ٠٥٤ ٠٠٠٠
فاكس: +٩٧١ ٦ ٥٧٧ ٠٧٧٥

الشركة الوطنية للتأمينات العامة ش م ع

ص ب ١٥٤، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٢١١ ٥٨٢٧
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٥٠ ٢٦٩٣
E-mail: ngico@emirates.net.ae
د. عبد الزهرة عبد الله علي - الرئيس التنفيذي

الإتحاد العقارية ش م ع

ص ب ٢٦٤٩، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٨٨٥ ١٥٥٥
فاكس: +٩٧١ ٤ ٨٨٥ ٢٤٤٤
Email: ahmad.almarri@up.ae
أحمد المري - المدير العام للمجموعة

الإمارات دبي الوطني للوراق المالية ذ م م

بناء بنك الإمارات دبي الوطني - الطابق ٢
شارع الوصل - جميرة
ص ب ٩٤٠٩، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٣١ ٩١١١
مركز الإتصال: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٢٣٣
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٨٥ ٦٢٤٠
Email: brokerage@emiratesbank.com

الإمارات لتمويل المستهلكين ذ م م

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

الإمارات دبي الوطني للعقارات ذ م م

ص ب ١١٢٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٧٠١ ٥٣٥٤
+٩٧١ ٤ ٧٠١ ٥٤٢٢
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٣٢ ٩٠٣٩
Email: kaitooba@emiratesnbd.com
علي راشد الكيتوب - المدير العام

الإمارات دبي الوطني كابتال المحدودة

مركز دبي المالي العالمي
ذاجيت، الجناح الشرقي، الطابق ٤
ص. ب. ٠٦٧١
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٨٠٠
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٢٥ ٤٣٣٢
Email: wajjdk@emiratesnbd.com
محمد كامران واجد - الرئيس التنفيذي

الإمارات للخدمات المالية

مركز دبي المالي العالمي
ذاجيت، الجناح الشرقي، الطابق ٤
ص. ب. ٠٦٧١
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٣٠٣ ٢٨٠٠
فاكس: +٩٧١ ٤ ٣٢٥ ٤٣٣٢
Email: wajjdk@emiratesnbd.com
محمد كامران واجد - الرئيس التنفيذي

الإمارات دبي الوطني

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

إي تي إف إس ذ م م

ص. ب. ٤٦، ٤٦
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +٩٧١ ٤ ٢٣٧ ٣٣٤٤
فاكس: +٩٧١ ٤ ٢٣٧ ٣٠١٠
Email: GrahamC@Tanfeeth.ae
جراهام كلارك - المدير العام

تنفيذ

بناء Q، ميدان، ند الشبا ١
ص. ب. ٧٧، دبي، الإمارات العربية المتحدة
مكتب الرئيس التنفيذي: +٩٧١ ٤ ٣٨٧ ٨٠٣٧
الموقع الإلكتروني: www.tanfeeth.ae
Email: learnmore@tanfeeth.ae

