

# احتفاءً بمئوية الشيخ زايد

# رؤية زايد، ركيزة المستقبل



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

## الرؤية

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



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



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



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

# مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني



**سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم**  
رئيس مجلس الإدارة



**سعادة خالد جمعة الماجد**  
عضو مجلس الإدارة



**هشام عبدالله القاسم**  
نائب رئيس مجلس الإدارة  
والعضو المنتدب



**بطي عبيد بطي الملا**  
عضو مجلس الإدارة



**حسين حسن ميرزا الصايغ**  
عضو مجلس الإدارة



**شعيب مير هاشم خوري**  
عضو مجلس الإدارة



**محمد هادي أحمد الحسيني**  
عضو مجلس الإدارة



**محمد حمد عبيد الشحي**  
عضو مجلس الإدارة



**علي حميد علي العويس**  
عضو مجلس الإدارة

كلمة رئيس مجلس الإدارة  
كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب  
كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة  
المنتجات والخدمات المبتكرة  
التقرير الإقتصادي  
إستراتيجية 2019

17 - 07

مراجعة الأداء  
• مراجعة مالية  
• الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات  
- لمحة عامة  
- التوزيع  
- الخدمات الرقمية المبتكرة  
- خدمة العملاء  
- الخدمات المصرفية للأفراد  
- الخدمات المصرفية المميزة  
- الخدمات المصرفية التجارية  
- الخدمات المصرفية الخاصة  
- إدارة الأصول والأوراق المالية

25 - 19

• الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات  
- الخدمات المصرفية للشركات  
- مجموعة المؤسسات المالية  
- الخدمات المصرفية الإستثمارية  
- الخدمات المصرفية للأعمال  
- الأسواق العالمية والخزينة  
- الوطني الإسلامي

27 - 25

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

34 - 28

• إدارة الموارد البشرية للمجموعة  
• إدارة المخاطر للمجموعة  
• إدارة الإمتثال للمجموعة

43 - 35

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

63 - 45

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

لقد واصل اقتصاد دولة الإمارات العربية المتحدة والقطاع المصرفي على وجه الخصوص تحقيق أداء جيد خلال العام 2018، وذلك على الرغم من التحديات التي تشهدها الأسواق العالمية. وقام بنك الإمارات دبي الوطني برفع توقعاته لعام 2018 بشأن نمو إجمالي الناتج المحلي الحقيقي إلى 2.4%، وذلك على خلفية ارتفاع إنتاج النفط في النصف الثاني من العام. وبالتطلع إلى العام 2019، فإننا نتوقع مزيداً من التحسن في النشاط الاقتصادي نتيجة ارتفاع إنتاج النفط وزيادة الإنفاق الحكومي، مما سيساهم في استمرار ارتفاع إجمالي الناتج المحلي ليصل إلى نسبة 3.1%.

وقد حافظت دولة الإمارات العربية المتحدة على مكانتها كواحدة من الاقتصادات الأكثر تنافسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويعود ذلك إلى استمرار الحكومة في تعزيز مكانة الدولة في أوساط الدول العالمية التي تتيح بيئة جذابة ومشجعة للأعمال. وتكمن القوة الرئيسية للاقتصاد في البيئة التمكينية الداعمة لنمو وازدهار الأعمال، حيث تحظى الشركات من مختلف الأحجام بميزة مزاوله أعمالها في ظل ظروف اقتصادية مستقرة والاستفادة من البنية التحتية عالية الجودة مع القدرة على تحقيق أعلى المستويات في مجال تبني التكنولوجيا الأكثر تطوراً في العالم.

ومع اقتراب انطلاق إكسبو 2020 دبي، الذي بقي على موعده سنة واحدة، تتسارع وتيرة النمو والتطور مع التركيز بشكل خاص على المشاريع والبنية التحتية للنقل والمواصلات. وباعتبارنا الشريك المصرفي الرسمي لإكسبو 2020 دبي، فنحن سعداء بتقديم ابتكاراتنا في مجال التكنولوجيا الذكية والخدمات المصرفية الرقمية من خلال تواجدها بشكل فعلي في كافة مواقع الحدث كـ "بنك المستقبل"، المنصة الرقمية الأكثر تطوراً وذكاءً.

وفي العام 2017، أعلنت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني عن التزامها باستثمار مليار درهم على مدى السنوات الثلاث المقبلة في مجال الابتكار الرقمي. وسيستمر هذا الالتزام بقوة دافعة لبلورة مشاريعنا في مجال التحول الرقمي والتي نسعى من خلالها إلى تقديم خدمات مصرفية سهلة وشاملة وفي متناول الجميع. وتقديراً لجهود البنك المبدولة في العام 2018 من أجل تحقيق الريادة في مجال الابتكار وأفضل الممارسات المصرفية، نال بنك الإمارات دبي الوطني جوائز دولية مرموقة مثل "أفضل بنك في الشرق الأوسط" وجائزة "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" للعام الرابع على التوالي، وذلك خلال حفل توزيع جوائز "يوروموني" للتميز. وفي الوقت ذاته، تشهد منصتنا الرقمية "ليف" "Liv" إقبالاً متزايداً سرعان ما جعلها الاختيار المفضل لجيل الألفية في الدولة.

وفي عام 2018، قمنا بتوجيه أنشطة المسؤولية الاجتماعية لدينا بما ينسجم مع مبادرة "عام زايد" وتمكنا من تحقيق جميع أهدافنا بنجاح. كما قمنا بطرح العديد من البرامج والمبادرات التي تتماشى مع مبادرات مبادرة عام زايد التي أطلقتها حكومتنا الرشيدة في الدولة، وذلك تقديراً وعرفاناً منا للتراث الإنساني الخالد للوالد المؤسس المغفور له الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان طيب الله ثراه. ونحن فخورون بالإنجازات التي حققها برنامج التطوع المؤسسي "إكسشينجر" "Exchangers"، الذي يتبناه البنك.

وباعتبار أن 2019 هو عام التسامح في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومن خلال استثمارنا المتواصل في تقنيات الدعم والمساندة المبتكرة، فنحن نسعى باستمرار إلى تحسين تجربة التعامل المصرفي لأصحاب الهمم وتمكينهم من تحقيق الاستقلالية في حياتهم اليومية. وفي إطار التزامه تجاه أصحاب الهمم، يدعم بنك الإمارات دبي الوطني مبادرة "مجتمعي... مكان للجميع" التي أطلقها سمو الشيخ حمدان بن محمد بن راشد آل مكتوم، ولي عهد دبي ورئيس المجلس التنفيذي، والتي تهدف إلى تحويل دبي بالكامل إلى مدينة صديقة لأصحاب الهمم بحلول العام 2020.

وعلى الرغم من التحديات الاقتصادية العالمية التي شهدها العام 2018، تمكن بنك الإمارات دبي الوطني من الحفاظ على مركزه كبنك رائد في الشرق الأوسط. وكان من دواعي سرورنا الإعلان عن تحقيق صافي أرباح سنوية قياسية للعام 2018 بلغت 10 مليار درهم، ونحن على ثقة اليوم بقدرتنا على مواصلة نهج عملنا الراسخ وإحراز أداء قوي والاستفادة من الفرص المتاحة وتخطي التحديات المحتملة التي قد تواجهنا في مسيرة نجاحنا. كما يأتي العملاء والمجتمع ككل في صميم إستراتيجية النمو المتبعة لدى بنك الإمارات دبي الوطني، وسنواصل إطلاق المبادرات الإستراتيجية التي من شأنها مساعدتنا على تقديم منتجات وخدمات متميزة، مع التركيز الدائم على تعزيز القيمة لمساهميننا الكرام. وبالتطلع إلى المستقبل يسعى البنك إلى لعب دور أكبر في دفع عجلة النمو الاقتصادي في دولة الإمارات، وسيواصل سعيه للاستفادة من الفرص المتاحة لتوسيع نطاق حضوره على النطاق الدولي. ولا نزال نرى في المملكة العربية السعودية سوقاً رئيسية وبيئة مواتية لنمو أعمال البنك، وقد انعكس ذلك من خلال افتتاح ثلاثة فروع جديدة في المملكة في العام 2018.

وفي الختام، لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مجلس إدارة المجموعة وأعضاء اللجنة التنفيذية وموظفينا على جهودهم الدؤوبة ومساهماتهم في تحقيق هذا الأداء المتميز للعام 2018. كما أود أن أشكر أيضاً جميع عملائنا ومساهميننا على دعمهم المستمر وثقتهم العالية.



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

# كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

تمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من إحراز نتائج مالية متميزة في العام 2018، حيث حقق أرباحاً صافية قياسية بلغت 10 مليار درهم فيما تجاوز إجمالي أصوله 500 مليار درهم.

وتقديراً لأدائه القوي وتركيزه على المبادرات الرقمية، نال بنك الإمارات دبي الوطني جائزة "أفضل بنك رقمي في خدمة العملاء". كما حصلت "ليف" "Liv"، وهي منصة الخدمات المصرفية الرقمية التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني، جائزة "البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في دولة الإمارات العربية المتحدة" تقديراً لنموذج عملها الذي يركز على أنماط حياة العملاء، لتصبح بذلك خياراً مفضلاً للعملاء من جيل الشباب.

شهد العام 2018 السنة الثانية من التحوّل التقنيّ لتكنولوجيا المعلومات في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. انصبّ التركيز في العام الأول على إعادة هيكلة قسم تكنولوجيا المعلومات ونموذجه التشغيلي، بالإضافة إلى جهود الاستقطاب والتوظيف واسعة النطاق. وانتقل التركيز بعد عام على تنفيذ التحوّل التقنيّ الأساسي للبنك من أجل تعزيز البنية التحتية والهندسة والأمان والبيانات ومنصات التشغيل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات. وبالنظر إلى آفاق المستقبل، سيواصل بنك الإمارات دبي الوطني تنفيذ عملية التحوّل في مجال تكنولوجيا المعلومات مع التركيز على المبادرات الإستراتيجية طويلة الأمد، وتحسين قنوات التفاعل المباشر مع العملاء للوصول إلى تجربة ثابتة متعدّدة القنوات من أجل ضمان تشغيل البنك وفق هندسة فائقة التطوّر لتكنولوجيا المعلومات.

أمّا من ناحية النتائج، فيسّرني الإعلان عن أنّ أرباحنا الصافية تحطّت 10 مليار درهم للمرّة الأولى في تاريخ البنك. وهذا يعني ازدياد صافي الأرباح بنسبة 20% مدعوماً بازدياد صافي دخل الفوائد نتيجة نمو القروض بالإضافة إلى تحسّن هوامش الأرباح. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركزها القوي من خلال رأس المال السليم ومعدّلات السيولة والمؤشرات الائتمانية المستقرّة.

بالنسبة إلى التطوّرات الإستراتيجية، قمنا بتوسيع رقعة حضور فروعنا في المملكة العربيّة السعوديّة ومصر عام 2018 وقمنا بترقية المزيد من شبكة فروعنا لتصبح متاحة أمام أصحاب الهمم. لا نزال رائدين في المنطقة من حيث الخدمات المصرفية الرقمية وقمنا بتوسيع نطاق منشآت الدفع من دون تلامس لتشمل منصة "غوغل باي" "Google Pay" بالإضافة إلى إطلاق حسابات التوفير المشوّقة الجديدة.

ونحن على ثقة بقدرتنا على مواصلة نهج عملنا الراسخ وإحراز أداء قوي والاستفادة من الفرص المتاحة وتخطي التحديات المحتملة التي قد تواجهنا في مسيرة نجاحنا. في الختام، أودّ التعبير عن امتناني لرئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، وأعضاء مجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا، بالإضافة إلى جميع الموظفين في بنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة وعملهم الدؤوب حيث نختم عام آخر تكلّل بالنجاح.



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

# كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

شكل 2018 عاماً آخر مكللاً بالنجاح لبنك الإمارات دبي الوطني مع زيادة كبيرة في الأرباح عبر كافة وحدات الأعمال. وواصل تطوير القدرات الرقمية للبنك، وتقديم منتجات جديدة مشوّقة وحلول مصرفية ملائمة تحسّن التجربة المصرفية لكافة عملائنا.

حقّقنا نتائج مالية قياسية في عام 2018 انعكست من خلال تحقيق أرباح صافية بلغت 10 مليار درهم بزيادة نسبتها 20% مقارنة بالعام السابق، نتيجة ارتفاع الدخل من غير الفائدة وانخفاض تكلفة المخاطر. كما حقّق البنك إنجازاً آخر حيث تجاوز إجمالي أصوله 500 مليار درهم للمرة الأولى في تاريخه. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركزها القوي، حيث شهدت مزيداً من دعم نسب رأس المال نتيجة الأرباح المحتجزة والاستقرار في جودة الإئتمان والسيولة.

وبقي بنك الإمارات دبي الوطني سباقاً في الابتكار ضمن مجال الخدمات المصرفية للأفراد في المنطقة، وأحرزنا تقدماً ملحوظاً في تنفيذ مشاريعنا في مجال التحوّل الرقمي عام 2018. وواصلنا تعزيز شبكة الفروع بافتتاح أول فرع يقدم خدماته للمتعاملين من دون الاستعانة بصرفّافين في دبي، الذي يميّز بالخدمات المصرفية وحلول الدفع الملائمة للعملاء. وتحت مظلة منصتنا الشاملة "معاً بلا حدود" #TogetherLimitless المخصّصة لأصحاب الهمم، تمّ توسيع نطاق الفروع المراعية لأصحاب الهمم ليشمل أكثر من ثلث شبكة فروعنا. حيث تمّ تزويد أربعة فروع بأجهزة القراءة عالية الوضوح "ترافلر إتش دي" "Traveller HD" المصممة خصيصاً لمساعدة العملاء من ذوي الإعاقات البصرية، ويأتي ذلك ضمن التزامنا بجعل الخدمات المصرفية متاحة بشكل أكبر أمام أصحاب الهمم.

علوّة على ذلك، واصلنا في العام 2018 دعم مبادرة حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة حيال الخدمات الذكيّة من خلال تحسين قدرة الدفع من دون تلامس مع طرح خدمة "غوغل باي" "Google Pay" وغيرها من الخدمات المشابهة.

كما يسرّني أن أعلن أنّ "ليف" "LiV"، منصة الخدمات المصرفية الرقمية الأولى من نوعها في الدولة التي تواكب احتياجات جيل الألفية، أصبحت البنك الرقمي الأسرع نمواً في دولة الإمارات العربية المتحدة نظراً لقدرتها على جذب أكثر من 10000 عميل شهرياً مع ضمان حصة تبلغ 7% من سوق جيل الألفية.

تابع قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات تقديم نتائج قويّة من خلال تعزيز قدراتنا الرقمية مع إطلاق العديد من المنتجات والخدمات الجديدة الخاصة بالخدمات المصرفية للأعمال، بما في ذلك الضريبة على القيمة المضافة "VAT" عبر الإنترنت، ودفع ضريبة الإنتاج عبر نظام "سمارت بيزنس" smartBUSINESS، منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء من المؤسسات، وخدمة إضافة الرصيد إلى المحفظة الإلكترونية "نقودي" ودفع القسائم الإلكترونية وإجراء عمليات الإيداع النقدية في الفروع الشريكة للمؤسسات الماليّة غير المصرفيّة NBFi. وفي إطار برنامج التحوّل الرقمي في البنك، تواصل إدارة الخدمات المصرفية للأعمال الإستثمار بقوة في التكنولوجيا لتحسين القدرات وتأمين المزيد من الملاءمة لعملائنا.

ومع تطّلعنا بتفاؤل وثقة للعام 2019، سيهدف بنك الإمارات دبي الوطني إلى الاستمرار في تعزيز مركزه الرياديّ في سوق الإمارات العربية المتحدة وتوسيع رقعة حضوره حول العالم.

وفى الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب، هشام عبد الله القاسم، وأعضاء مجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين الموهوبين والمتفانين لبنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة في عام آخر من النجاح في 2018. وإننا نتطلع بعين ملوّهاً التفاؤل لعام جديد مثير.



**شاين نيلسون**  
الرئيس التنفيذي للمجموعة  
بنك الإمارات دبي الوطني

# المنتجات والخدمات المبتكرة

## لمحة عامة



**برنامج "إكستشينجر" Exchanger التطوعي** - تم إطلاق فيلم "المبادرة إلى العطاء" في 13 نوفمبر 2018 احتفالاً بيوم اللطف العالمي، وهو فيلم رسوم متحركة مدته مئتي دقيقة تم إنتاجه تحت رعاية برنامج "إكستشينجر" Exchanger التطوعي الحائز على الجوائز، وهو يشجع على روح العمل التطوعي وما زال يحقق نسبة مشاهدة عالية تخطت 80 مليون مشاهدة، عبر شبكات التواصل الاجتماعي الرئيسية.



**البيت المباشر** - في العام 2018، بدأ البيت المباشر في بنك الإمارات دبي الوطني. بدأ كل ذلك من خلال مبادرة #AskEmiratesNBD الأولى التي تبيث مباشرة على فاسيبيوك، تويتر، إنستاغرام ويوتيوب. وكان الهدف من هذه المبادرة تسليط الضوء على أن إدارة بنك الإمارات دبي الوطني هي من أبرز رواد الفكر في السوق. وأدى النجاح الكبير لهذه المبادرة إلى إطلاق برنامجين مباشرين إضافيين، "احصل على النقود" Snatch the Cash و"في مثل هذا اليوم في تاريخ بنك الإمارات دبي الوطني" On this Day in the History of Emirates NBD. نفتخر بأن نكون رواد البيت المباشر بين المصارف المنافسة في المنطقة.



**استخدام الألعاب** - عمد بنك الإمارات دبي الوطني إلى تصميم وإطلاق عدّة ألعاب للمساعدة على ابتكار محتوى مرح وسهل الفهم. ويهدف ذلك إلى نشر التوعية حول العلامة التجارية ومنتجاتها وخدماتها، وتحويل اللاعبين إلى عملاء في نهاية المطاف. وقد تمّ ابتكار 15 لعبة حتى تاريخه واستخدمها أكثر من 110 آلاف لاعب فريد.



**10 ملايين سبب للادخار** - الحملة التي أطلقت لتشجيع الادخار لدى بنك الإمارات دبي الوطني. بلغ مجموع الجوائز 10 ملايين درهم، ما شجّع العملاء على الإيداع في مصارفنا.



**U من إعمار** - تعاونت شركة إعمار مع بنك الإمارات دبي الوطني لإطلاق مجموعة من بطاقات الائتمان متعدّدة العلامات التي تزخر بالمزايا والتي تسهّل عليك الاستفادة من هذه المزايا المتنوعة.



الشريك المصرفي الرسمي | OFFICIAL BANKING PARTNER

**إكسبو 2020** - تشكّل شركتنا الإستراتيجية مع إكسبو 2020 دبي فرصة فريدة لتسليط الضوء على ابتكاراتنا في مجال التكنولوجيا الذكية والخدمات المصرفية الرقمية وتطبيق أفضل الممارسات العالمية من خلال تواجدها بشكل فعلي في كافة مواقع الحدث. خلال عام 2018، تابعنا جهودنا لتأمين إقامة معرض استثنائي عبر الإستثمارات المستثمرة في مجال نشر التوعية حول الحدث، من خلال الحملات الترويجية المتمحورة حول الحدث الخاصة بالعملاء ضمن مختلف المنتجات.

# التقرير الإقتصادي

## إستراتيجية 2019



عقد بنك الإمارات دبي الوطني الدورة الأولى من " قمة بنك الإمارات دبي الوطني للريادة "

حقّق بنك الإمارات دبي الوطني عاماً آخر مكلّلاً بالنجاح، شهدت خلالها نتائج مالية قياسية، وإنجازات بارزة والعديد من الجوائز وشهادات التقدير. وتبقى المجموعة ملتزمة برؤيتها: " أن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً انطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط ". في عام 2018، حقّق بنك الإمارات دبي الوطني نمواً مستداماً مربحاً في كافة فئات الأعمال، ورشّح حضوره في الأسواق الرئيسية واستمرّ في ترك بصمته من خلال ابتكاراته الرقمية. وبالنظر إلى آفاق المستقبل، فإننا في وضع جيد بخولنا الاستفادة من الفرص الرئيسية على الصعيدين المحلي والدولي على حد سواء، مع وضع عملائنا في صميم أولوياتنا، فضلاً عن الاستمرار في التركيز على توفير تجربة ممتازة للعملاء، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي ومتابعة تلبية معايير الامتثال والمعايير التنظيمية. في عام 2019، سوف نتابع التركيز على الركائز الجوهرية الخمس التالية:

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

يستمّر بنك الإمارات دبي الوطني في لعب دور رياديّ في المنطقة في مجال الخدمات الرقمية والابتكار، محققاً عاماً آخر حافلاً بالإنجازات الرقمية والمبادرات ذات القنوات المتعددة. نسعى في عام 2019 إلى متابعة تقديم تجربة عملاء عالية المستوى من خلال اختبار فرص رقمية جديدة. كما سنركّز على دعم العملاء للاعتماد بشكل أكبر على " ليف " " Liv "، أول منصة خدمات مصرفية رقمية في الإمارات ومنصة الخدمات المصرفية التي تواكب أسلوب حياة جيل الألفية، وسنستمرّ في تطويرها لتلبية احتياجاتهم. ولتحقيق هدفنا في توفير خدمة مصرفية سليمة لعملائنا من المؤسسات والشركات، سنعمل على تسريع وتيرة تنفيذ المنصات الرقمية للأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة.

كان العام 2018 سنة متقلّبة بالنسبة إلى الأسواق العالمية. وتجدد الإشارة إلى أنّ ارتفاع معدّلات الفائدة في الولايات المتحدة، والحروب التجارية، وخروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي " بريكسيت "، وعدم الاستقرار الجيوسياسيّ أرحس بظلاله على أسواق الأسهم والسندات، وساهم على الأرجح في تباطؤ النمو في الأسواق الرئيسية، بما في ذلك الصين، في الفصل الرابع. وعلى ضوء هذه الخلفية، شهدت على الأرجح اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي نمواً أسرع في الناتج المحلي الإجمالي وتحسّنت الأرصد المالية بشكل كبير في عام 2018، مع عودة أسعار النفط إلى معدّلاتها التي تتخطى 70 دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد (نفط برنت).

وشكّل إنتاج النفط مجدداً المحرّك الرئيسي للنمو في الإمارات العربية المتحدة عام 2018، مع ارتفاع الناتج إلى رقم قياسي تتخطى 3.3 مليون برميل في اليوم بحلول نهاية العام الماضي. أما بالنسبة إلى العام ككلّ، فقد ارتفع معدّل إنتاج النفط الخام في الإمارات العربية المتحدة بحوالي 3% عن عام 2017، ما ساهم في التخفيف من وطأة التباطؤ المتواضع في القطاعات الاقتصادية غير النفطية. بالجمال، تشير تقديراتنا إلى أنّ اقتصاد الإمارات العربية المتحدة قد توسّع بنسبة 2.4% في عام 2018، في تحسّن ملحوظ مقارنة بنمو إجمالي الناتج المحلي الذي بلغ 0.8% عام 2017.

إلا أنّ ارتفاع إجمالي الناتج المحلي يخفي التحديات الكامنة التي واجهتها قطاعات الخدمات بالتحديد. وفي مواجهة الطلب الخفيف من القطاع الخاص وارتفاع قيمة الدولار طوال معظم عام 2018، تابعت الشركات تخفيض أسعار المبيعات، بالرغم من استمرار ارتفاع تكاليف الإنتاج. وفي ظلّ تضاعف هوامش الربح، تعرّضت جهود تخفيض التكاليف، ما أدّى إلى ركود في سوق التوظيف ونمو ضئيل جداً في رواتب القطاع الخاص.

تجلّى ذلك بوضوح في قطاع البيع بالجملة والتجزئة، بالإضافة إلى تأثر قطاع السياحة والسفر أيضاً. بقي عدد الزوار الدوليين إلى دبي على حاله منذ بداية العام حتى شهر نوفمبر، مقارنةً بالفترة نفسها من العام 2017، بالرغم من انخفاض متوسط المعدل اليومي للفنادق في دبي بحوالي 6.5%. كما أنّ زيادة عدد غرف الفنادق، المخظط له تحضيراً لإكسبو 2020 دبي، ساهم أيضاً في الضغط على الأسعار في قطاع الضيافة.

بالإضافة إلى ذلك فإنّ ازدياد العرض، وارتفاع معدّلات الفائدة وعدم وجود دليل واضح على نمو دخل الأسرة، ساهم أيضاً في المزيد من الانخفاض في أسعار العقارات السكنية في أبو ظبي ودبي. وبالرغم من تباطؤ إطلاق المشاريع الجديدة في الأشهر الأخيرة، من المتوقع توقّر الكثير من الإمدادات الجديدة في السوق عام 2019 نتيجة المشاريع التي يتمّ تنفيذها حالياً. وبالتالي، من المتوقع حدوث المزيد من الليونة في أسعار العقارات عام 2019، مع توقّع المحللون أن يكون معدّل الانخفاض أبداً خلال هذ العام.

تبدو توقعاتنا لعام 2019 متفائلة بحدز. حيث أنّ ارتفاع أسعار النفط عام 2018 أفسح في المجال أمام الحكومة لزيادة الإنفاق هذا العام. حتى في ظلّ توقّع انخفاض ضئيل في أسعار النفط عام 2019، ازدادت ميزانية الحكومة الفدرالية بأكثر من 17%، كما أعلنت حكومة أبو ظبي عن حوافز إضافية أيضاً. وسيؤدّي هذا، بالإضافة إلى المرحلة الأخيرة من تحضيرات إكسبو 2020 دبي، إلى دعم نمو القطاع غير النفطية. كما نتوقّع أيضاً أن يساهم القطاع النفطي بشكل إيجابي في نمو إجمالي الناتج المحلي هذا العام، حتى بعد البدء بتنفيذ تخفيض الإنتاج الذي أعلنت عنه أوبك مؤخراً. ونتيجة لذلك، نتوقّع أن يبلغ نمو إجمالي الناتج المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة 3.1% عام 2019.

# إستراتيجية 2019

وعلى الصعيد الدولي، خطونا خطوة كبيرة عام 2018، من خلال التوصل إلى اتفاق نهائي لشراء "دينيز بنك"، خامس أكبر بنك خاص في تركيا (رهنً بموافقات الهيئات التنظيمية). كما باشرنا عملياتنا بنجاح في ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية؛ منتشرة في جدة، الخبر والرياض؛ وافتتحنا مكتبنا التمثيلي في تركيا. في عام 2019، رهنً بموافقات الهيئات التنظيمية، سنعمل على إنهاء عملية استحواذنا على "دينيز بنك"، واتخاذ الخطوات الضرورية لتأمين الاندماج السلس. نهدف إلى دفع عجلة الأعمال في كافة مواقعنا الدولية؛ وتسريع النمو في مصر والهند، وتعزيز انتشارنا في المملكة العربية السعودية، وتطوير بيئة تنافسية في لندن وسنغافورة. تضعنا شبكة فروعنا الدولية في موقع فريد لدفع النمو من خلال الاستفادة من التجارة عبر الحدود وتدفعات الإستثمارات. وسنركز في عام 2019 على تحفيز هذا النمو من خلال التركيز على فرص التجارة والخبزينة وإدارة الثروات. ونستمر في تحديد سبل جديدة للنمو من خلال تقييم بعض الأسواق المختارة والأهداف المحتملة للنمو الداخلي والخارجي. كما نقيم أيضاً الشراكات الإستراتيجية والإستثمارات (بالأخص في المنصات الرقمية) في بعض الأسواق المختارة.

ولا نزال ملتزمين ببناء مؤسسة عالية الأداء من خلال الحرص على أن نماذج الأداء تتلاءم مع جدول الأعمال الرقمي والسلس للبنك المتمحور حول العملاء. وقد تمّ تصميم إستراتيجيتنا الجديدة للتعلّم والتطوير لتأمين حلول التعلّم الرقمية التي تعزز القيمة من أجل تحسين الأداء والنمو المهني لدى الموظفين وتطوير قدرات القادة.

قمنا بتطوير وتنفيذ إستراتيجية توطين محدّثة للإستثمار في المواطنين الإماراتيين وبناء مسيرات مهنية لهم لكي يتمكنوا من استلام المزيد من الأدوار الإدارية والقيادية. نستمر في الحفاظ على الزخم في ما يتعلّق بمبادرات إشراك الموظفين التي سمحت لنا بالوصول إلى أفضل النسب المؤتية في معدلات إشراك الموظفين الخاصة بالمنظمات الدولية.

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



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد إجتماع الجمعية العمومية الحادي عشر

نستمر في تنمية ميزانيتنا العمومية بطريقة تخضع للتحكم في ظل ظروف السوق المعقدة بالتحديات، من خلال تنويع مصادر الدخل وتوسيع قاعدة منتجاتنا وقاعدة عملائنا. نخطّط في هذه السنة للاستمرار في تعزيز تدفّقات أعمالنا الأساسية، من خلال تقوية مركزنا الريادي في السوق في مجال المطلوبات، وتنمية حصتنا في السوق في ما يتعلّق بالبطاقات، ودفع النمو المربح ضمن الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وامتيار الصيرفة الإسلامية. سنركز على ترسيخ القنوات التي تؤمّن الإيرادات المتأتية من الرسوم عبر توسيع التغطية وتحسين الخدمات ضمن العملات الأجنبية، إدارة الثروات، الخدمات المصرفية للأعمال، الخبزينة والخدمات عبر الإنترنت.

ما زلنا ملتزمين بإدارة مؤسسة عالية الكفاءة من خلال عدد من المبادرات التي خطّط لها وتركز على تبسيط البنية التنظيمية وإلغاء التعقيدات. وفي عام 2017، التزمنا باستثمار مليار درهم من أجل تحويل البنك نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، وسيتمّ هذا الإستثمار على مدى السنوات الثلاث المقبلة. وفي عام 2018، خطونا خطوة كبيرة عبر حمل شعلة الريادة في مجال السرعة من خلال إطلاق منصتنا السحابية الخاصة ومنصة API وإنشاء فرق عمل سريعة الاستجابة ما يسمح بتنفيذ الابتكارات بشكل أسرع وتأمين خدمة عملاء عالية السرعة. في العام المقبل، سنتابع المرحلة الثانية من مسيرة التحوّل في قسم تكنولوجيا المعلومات من أجل تأمين الابتكار الرقمي والسرعة على مختلف مستويات البنك. سوف نركز على تمكين المنصات متعدّدة الكيانات، وطبقات الخدمة متعدّدة القنوات والأنظمة الشاملة على مختلف مستويات المجموعة. وستركز جهودنا الأخرى، الآتية إلى تحسين الفعالية على مختلف مستويات البنك، على تبسيط وأتمّة العمليات الرئيسية لجعل ازدواجية الجهود في حدها الأدنى، والحد من الفترة الزمنية المخصصة لتقديم الخدمة، وتمكين الرقمنة المباشرة بين نقطة وأخرى في البنك. انطلقنا عام 2018 في رحلتنا الهادفة إلى استخدام الأتمّة الآتية للإجراءات RPA لتطوير قوة عاملة رقمية لخدماتنا المصرفية. أنشأنا منصة للمؤسسة تتمحور حول الأتمّة الآتية للإجراءات RPA وقمنا بتنفيذ حوالي 23 حلّ. في عام 2019، سنتابع توسيع نطاق الأتمّة وتسريع وتيرتها من أجل تطوير حوالي 80 حلّ إضافياً، بما في ذلك تطبيق الذكاء الاصطناعي على الأتمّة الآتية للإجراءات RPA، للانتقال إلى الأتمّة الذكية للإجراءات.

وعلى المستوى التنظيمي، نسعى باستمرار إلى تحسين عوامل الفعالية من خلال إدارة تكاليف التشغيل، وضمان تكلفة منخفضة للمخاطر وتوزيع رأس المال بفعالية. ويبقى تعزيز التعاون بين مختلف الوظائف رافعة رئيسية للنمو، ونستمر في مراقبة هيكليات الدعم (مؤشرات الأداء الرئيسية KPI، نموذج الحوكمة، إلخ) من أجل تحسين التعاون على مختلف مستويات البنك. ومن منظور إدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال للمجموعة، فنحن ملتزمون بالمحافظة على المعايير العالية لحوكمة المخاطر وثقافة المخاطر لكي يتماشى الإقبال على المخاطر وإطار إدارة المحافظ مع إستراتيجية البنك العامة لتوزيع رأس المال. وستتابع احترام الأنظمة الدولية المتجدّدة، بما يتماشى مع التزامنا بالحفاظ على معايير التشغيل عالية الجودة.



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم يكرّم موظفي بنك الإمارات دبي الوطني ممن أمضوا 25 عاماً في خدمة المجموعة

# مراجعة الأداء

## مراجعة مالية

تمكن بنك الإمارات دبي الوطني من إحراز نتائج مالية متميزة في العام 2018، حيث حقق أرباحاً صافية قياسية بلغت 10 مليار درهم. كما حقق البنك إنجازاً آخر حيث تجاوز إجمالي موجوداته 500 مليار درهم للمرة الأولى في تاريخه. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركز سليم، حيث شهدت مزيداً من دعم نسب رأس المال نتيجة الأرباح المحتجزة والاستقرار في جودة الائتمان والسيولة. سمحت هذه النتائج لمجلس الإدارة بأن يوصي بتوزيعات الأرباح بنسبة 40 فلساً للسهم الواحد لعام 2018.

بلغ إجمالي الدخل 17.402 مليار درهم في عام 2018، وهي زيادة قدرها 13% مقارنة بإجمالي الدخل في عام 2017 الذي بلغ 15,455 مليون درهم آنذاك. وارتفع صافي دخل الفوائد لعام 2018 بنسبة 19% ليصل إلى 12.888 مليار درهم نتيجة نمو القروض بالإضافة إلى تحسّن هامش الأرباح. كما ارتفع صافي هامش الفائدة عام 2018 مدعوماً بارتفاع أسعار الفائدة. وانخفض الدخل من غير الفائدة بنسبة 3% خلال العام بسبب انخفاض الدخل من الأوراق المالية الإستثمارية نتيجة تكوين مخصصات انخفاض القيمة لحصص صندوق الملكية الخاصة.

ووصلت التكاليف لعام 2018 إلى 5.620 مليار درهم، بارتفاع بنسبة 16% عن العام السابق، وهذا عائد إلى ارتفاع تكاليف الموظفين وتكاليف تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالإستثمار في التحول الرقمي والتحديث التكنولوجي. كما طرأ ارتفاع على التكاليف نتيجة توسيع شبكة فروعنا الدولية وضريبة القيمة المضافة والإعلانات ورعاية إكسبو 2020 دبي. ولا تزال نسبة التكلفة إلى الدخل بواقع 32.3% ضمن الحدود التوجيهية التي تبلغ 33%، نظراً لاستثمارنا في تحسين قدراتنا الرقمية ومنتجاتنا بهدف تقديم خدمات متميزة لعملائنا.

وخلال العام 2018، تحسّن معدل القروض منخفضة القيمة بنسبة 0.3% ليصل إلى 5.9%. وبلغت رسوم مخصصات انخفاض القيمة الصافية 1.748 مليار درهم، وهي أقل بنسبة 22% مقارنة بالعام 2017، مدعومة بالتحصيلات لقروض ما قبل الدمج. ويشمل صافي المخصصات مبلغ 1.631 مليار درهم لتحصيلات تمت إعادة قيدها والتي ساهمت مجتمعة في تحسّن نسبة التغطية لتصل إلى 127.3%.

وبلغ صافي الربح للمجموعة 10.042 مليار درهم في العام 2018، وهو أعلى بنسبة 20% من الربح المسجل في العام 2017. ويعود السبب في زيادة صافي الأرباح إلى نمو الموجودات وارتفاع الهوامش وتقليص حجم المخصصات الذي عوّض بدوره الزيادة في تكاليف التشغيل.

وارتفعت القروض والودائع بنسبة 8% و 7% على التوالي خلال العام 2018. فيما بقيت نسبة القروض إلى الودائع ضمن النطاق المستهدف من الإدارة عند نسبة 94.3%، وتعتبر نسبة تغطية السيولة سليمة حالياً وهي الآن عند حدود 195.3%. وخلال العام 2018، قام البنك بجمع تمويلات لأجل بمبلغ 8.2 مليار درهم عن طريق عمليات الطرح الخاص والإصدارات العامة مع آجال استحقاق تصل لمدة ثلاثين عاماً. وتمثل التمويلات لأجل بنسبة 10% من إجمالي المطلوبات.

في 31 ديسمبر 2018، بلغت نسبة الشق الأول من الأسهم العادية في البنك 16.6% ونسبة إجمالي رأس المال 20.9%.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل باليوم الوطني الـ 47 لدولة الإمارات العربية المتحدة

## الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

### لمحة عامة

سجّلت الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات نتائج قوية في عام 2018، مدعومة بنمو صافي دخل الفوائد من المطلوبات. كما شهد دخل الرسوم نمواً مقارنة بالعام السابق مدعوماً بأعمال البطاقات والعملاء الأجنبية ويمثل 35% من حجم الإيرادات. وحقق دفتر المطلوبات نمواً متواضعاً مقارنة بالعام 2017 في ظل الأوضاع غير المواتية والتحديات السائدة في السوق، وذلك بدعم من صفقات الاستحواذ المحلية القوية والحملات الترويجية الناجحة التي تم إطلاقها على نطاق واسع. كما ارتفع حجم قروض العملاء خلال العام مدعوماً بالتحسينات الإضافية التي تم إدخالها على المنتجات وأسعار الفائدة المرنة. كما نمت مبيعات القروض الشخصية بشكل ملحوظ ونمت بطاقات الائتمان الأساسية الجديدة مقارنة بالعام السابق، علماً بأنّ حوالي نصف البطاقات الجديدة تنتمي إلى فئة "بريميوم".

وشهد العام 2018 إطلاق بطاقة ائتمان U من إعمار وبنك الإمارات دبي الوطني، التي توفر للعملاء فرصة كسب واستبدال نقاط المكافآت في كافة محلات ومتاجر إعمار. وقد تمّ إطلاق بطاقة باقة Duo الائتمانية من بنك الإمارات دبي الوطني في سوق أبو ظبي، وهي أول بطاقة في الإمارات العربية المتحدة تقدّم مزايها بطاقتين في وقت واحد. تم تعزيز إدارة الخدمات المصرفية المميزة من خلال تقديم خدمة استشارات ثروات الأفراد الرائدة القائمة على الأجهزة اللوحية، في حين نمت منصة الخدمات المصرفية الناشئة للأفراد "بيوند" مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق.

# مراجعة الأداء

تمّ توسيع نطاق الفروع المرعية لأصحاب الهمم ليشمل أكثر من ثلث شبكة فروع البنك. حيث تمّ تزويد أربعة فروع بأجهزة القراءة عالية الوضوح "ترافلر إتش دي" "Traveller HD" المصممة خصيصاً لمساعدة العملاء من ذوي الإعاقات البصرية، وذلك سعياً للارتقاء بالتجربة المصرفية التي يوفرها البنك لعملائه، ويؤدي ذلك إلى جعل الخدمات المصرفية متاحة بشكل أكبر أمام أصحاب الهمم.

كما قام البنك أيضاً بتوسيع رقعة حضوره حول العالم من خلال افتتاح ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية.

## الخدمات الرقمية المبتكرة

واصلت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات تطوير مبادرات التحول الرقمي في البنك من خلال تجديد وتحديث "تطبيق فيتنس" الذي يسمح للعملاء بالمشاركة في تحديات اللياقة البدنية، وتوسيع نطاق خدمة التحويل المباشر "دايريكث ريميت" "DirectRemit" خلال 60 ثانية لتشمل المملكة المتحدة. كما تمّ تحسين قدرة الدفع من دون تلامس مع طرح خدمة "غوغل باي" "Google Pay" وتمّ توسيع رقعة خدمات المبيعات من دون أي معاملات ورقية القائمة على الأجهزة اللوحية لتشمل كافة المنتجات، بما في ذلك الحسابات والقروض والبطاقات وإدارة الثروات.

وتمّ تشكيل فرق متخصصة في منهجية تطوير البرمجيات بهدف ابتكار وتقديم خدمات جديدة بسرعة وكفاءة. كما تمّ تحسين تطبيق الأجهزة الجوّالة مع إضافة مزايا جديدة إلى خدمة "مي باي" "mePay"، التي تسهّل تحويل الأموال بما في ذلك دفعات العيديات الفورية خلال المهرجانات. وتمّت إضافة شركاء جدد وقدرات جديدة إلى منصة التجارة الإلكترونية "سكاي شوبر" "SkyShopper" التي تتيح للعملاء التسوّق من محلات متعددة عبر الإنترنت، المتوفرة حصرياً لعملاء بنك الإمارات دبي الوطني.



بنك الإمارات دبي الوطني يعزّز جهود التوظيف ضمن المعرض الوطني للتوظيف - الشارقة 2018

أدت المراجعات الكبيرة لسياسة الإئتمان، مدعومة بطرح نظام إدارة القرارات DMS التليّ وأسعار الفائدة المرنة والتحسينات التي تمّ إدخالها على المنتجات، إلى المساعدة على تعزيز زخم الاستحواذ للوصول الأعمال المصرفية للأفراد. وخلال العام أيضاً طرح البنك حساب التوفير وبطاقة الخصم فيزا "سكاي واردز" "Skywards" من بنك الإمارات دبي الوطني الذي يوفر للعملاء خاصة كسب أميال المكافآت بحسب نفقاتهم، والعديد من مزايا السفر وأسلوب الحياة بالإضافة إلى الفائدة على أرصدة الحسابات. وتمّ إطلاق حساب التوفير العائلي للعملاء الإماراتيين، الذي يسمح للعائلات الإماراتية بتوحيد علاقاتهم المصرفية والاستفادة من المزايا المذهلة ومعدّلات الفائدة التفضيلية.

وتجدر الإشارة إلى أنّ "ليف" "Liv"، منصة الخدمات المصرفية الرقمية الأولى من نوعها في الدولة التي تواكب احتياجات جيل الألفية، أصبحت البنك الرقمي الأسرع نمواً في دولة الإمارات العربية المتحدة نظراً لقدرتها على جذب أكثر من 10000 عميل شهرياً. كما تمّ إطلاق منصة Goals لمساعدة العملاء على اختيار برنامج الادخال المناسب لهم. كما واصلت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات مبادرات التحول الرقمي في البنك، حيث قامت بتجديد وتحديث "تطبيق فيتنس"، وتحسين خدمات الدفع بإضافة "غوغل باي" "Google Pay" وتوسيع نطاق خدمة التحويل المباشر "دايريكث ريميت" خلال 60 ثانية لتشمل المملكة المتحدة.

واستمرت قيمة العلامة التجارية لبنك الإمارات دبي الوطني في مركزها الريادي في السوق، حيث ارتفعت إلى 4.04 مليار دولار أمريكي وأكّدت أنها العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في دولة الإمارات العربية المتحدة حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر".

## التوزيع

وواصل بنك الإمارات دبي الوطني تعزيز شبكة فروع في الإمارات العربية المتحدة من خلال افتتاح أول فرع يقدم خدماته للعملاء من دون الاستعانة بصرفائين في دبي، الذي يتميّز بالخدمات المصرفية وحلول الدفع الفعالة للعملاء. وفي إطار جهود البنك لتعزيز الملاءمة للعملاء، تمّت إضافة فرعين جديدين مدعومين بأحدث التقنيات الرقمية إلى شبكة فروعنا، وتمّ تمديد الخدمات المصرفية المسائية لتغطي أكثر من 40% من شبكة فروعنا، وتمّ تقديم الخدمات المصرفية أيام الجمعة في بعض الفروع.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفي بمناسبة "عام زايد" بلوحة فنية في فرعه الجديد في حي دبي للتصميم

# مراجعة الأداء

## خدمة العملاء

تابعت خدمة العملاء الارتقاء بمستوى المعايير من خلال إدارة الشكاوى الاستباقية والامتداد إلى حوالي ثلث قاعدة عملاء البنك. ومع الاعتماد الفعال لاستفسارات العملاء القائمة على التشخيص الذكي وإشراك العملاء القائم على شبكات التواصل الاجتماعي، أعيد النظر في تجربة العملاء لكي تكون أبسط وأسرع. وتعرّزت ثقافة الخدمة الراسخة في المؤسسة من خلال أكاديميات التدريب المستمر على الخدمة، و"أيام سعادة العملاء" "Customer Happiness Days"، وبرنامج "شهر خدمة العملاء"، وأدى كل ذلك إلى نتائج عالية لمؤشر رضى العملاء NPS لكل فئات الخدمات المصرفية للأفراد بما في ذلك الخدمات المصرفية الخاصة.

## الخدمات المصرفية للأفراد

حظيت الخدمات المصرفية للأفراد بعام ناجح جداً من خلال نمو العائدات مدعوماً بتحسّن أرصدة المطلوبات. كما ارتفع دخل الرسوم، مدعوماً برسوم العملات الأجنبية وتسجيل القروض، بالإضافة إلى الرسوم المتعلقة بالحسابات. في حين تابع القسم دعم نمو منصة الخدمات المصرفية الناشئة للأفراد "بيوند"، وحسّن جودة مصادر التمويل وتنوّع العملاء، وعزّز بيع المنتجات والخدمات. وتواصل أعمال دفع رواتب الموظفين في اكتساب زخم أكبر مع التركيز على قاعدة عملاء البنك من الشركات كجزء من إستراتيجية "البنك الواحد". وقد تمّ تنفيذ عدّة مبادرات تتمحور حول تجربة العملاء لتحسين إشراك العملاء وولائهم، ما أدى إلى نتائج عالية لمؤشر رضى العملاء NPS في الفئة.

## الخدمات المصرفية المميزة

عزّزت الخدمات المصرفية المميزة قاعدة عملائها من خلال إطلاق منصة استشارات ثروات الأفراد، الأولى من نوعها في السوق، وترافق ذلك مع إجراءات استقبال العملاء الجدد الرقمية بالكامل القائمة على الأجهزة اللوحية. وتمّ إطلاق منصة الإستثمار عبر الإنترنت "إنفيسست ديلي" "InvestDaily"، لمساعدة العملاء على الإستثمار على الفور بالطريقة التي تلائمهم، بينما تمّ تصميم "خطة الإستثمار الشهرية" "Monthly Investment Plan" لتأمين منصة للإستثمار المنهجي. حققت شراكة التأمين المفضلة لدى البنك مع "ميت لايف" MetLife الأهداف التي تمّ تخطيط لها للعام.

واستمرتّ الفئة في سعيها لتقديم خدمات متميزة للعملاء من خلال إنشاء موقع إلكتروني جديد للخدمات المصرفية المميزة، وإطلاق دفتر مبيعات أكثر شمولية، وإجراء تدريبات متقدّمة للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء. حافظت الفئة على مستويات عالية من إشراك العملاء من خلال سلسلة من المبادرات على غرار برنامج "مومنتس أوف واو" "Moments of Wow"، و"أيام سعادة العملاء" "Customer Happiness Days" والعديد من فعاليات التواصل مع العملاء، مثل "كأس العالم فيفا" "FIFA World Cup"، ما أدى إلى نتائج عالية لمؤشر رضى العملاء NPS.

## الخدمات المصرفية التجارية

شكّل عام 2018 سنة قوية للخدمات المصرفية التجارية مع نمو متواضع لجذب العملاء. وتابعت الفئة تقديم حلول شاملة خاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة للعملاء، والخدمات الاستشارية للأصول والتجارة، بالإضافة إلى الخزينة، إدارة الثروات وخدمات المعاملات المصرفية. تابع القسم تطبيق سياسات الإقراض الحذرة، الذي أدى إلى زيادة التحصيلات وتخفيض مخصصات انخفاض القيمة في عام 2018. وتمّ اللجوء إلى الحملات الإعلانية المحددة لتحسين مبيعات منتجات العملات الأجنبية.

كجزء من إستراتيجيتها لتوطيد العلاقات مع عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة، افتتح قسم الخدمات المصرفية التجارية في بنك الإمارات دبي الوطني أول مركز للشركات الصغيرة والمتوسطة الناشئة في شهر مايو من عام 2018 في المرقبات، دبي. وبغية تعزيز إشراك العملاء، تمّ تنظيم العديد من اللقاءات خلال العام، وترافق ذلك مع فعاليات "الملتقى" الخاصة بالعملاء و"أيام التجارة" "Trade Days"، ما أدى إلى الحصول على نتائج عالية لمؤشر رضى العملاء NPS لعام 2018.

## الخدمات المصرفية الخاصة

وتحقّق نمو العائدات بمعدّل عشري في الخدمات المصرفية الخاصة عام 2018 وذلك على خلفية جذب أعداد أكبر من العملاء بالإضافة إلى تحسين تنويع قاعدة الإيرادات مع إعطاء الأفضلية للمنتجات التي تؤمّن مداخيل سنوية. وقد تمّ تعزيز الخدمات المقدّمة من خلال العديد من صناديق الإستثمار الأفضل في الفئة وسلسلة متنوّعة من الحلول المخصّصة للمنتجات التجميعية. ومن بين النشاطات الإستراتيجية الأخرى والنشاطات التي تحسّن تجربة العملاء، طرح البنك منصة "ذا لانش باد" "The LaunchPad" لتمويل الجيل المقبل من الشركات الناشئة.



بنك الإمارات دبي الوطني يوسّع شبكة فروعها في المملكة العربية السعودية بافتتاح فرع جديد في مدينة جدة

# مراجعة الأداء

## إدارة الأصول والأوراق المالية

عززت شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول مكانتها كأحد أبرز مديري الصناديق الإستثمارية في المنطقة عام 2018 من خلال توسيع قاعدة عملاتها وإطلاق صندوقين جديدين ما أدى إلى اجتذاب العديد من المستثمرين وتحقيق عائدات جيدة في سوق حافلة بالتحديات. وحصدت شركة الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول الجائزة المرموقة "أفضل مدير أصول للعام في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" من "غلوبال إنفستور الشرق الأوسط وشمال أفريقيا".

وفي عام مفعم بالكثير من التحديات بالنسبة إلى معظم فئات الأصول، أدت إعادة إطلاق صندوق الأسهم السعودية (كان في السابق صندوق الدخل العالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا) إلى تأمين عائدات بمعدل عشري للمستثمرين. بالإضافة إلى ذلك، تخطى حجم صندوق الصكوك العالمية وصندوق الدخل الثابت لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 250 مليون دولار أمريكي و 200 مليون دولار أمريكي، على التوالي، ما جعلهما من أكبر الصناديق في فئات الأصول ذات الصلة.

أما بالنسبة إلى شركة الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية، فقد واصلت تحسين موقعها الإستراتيجي، وذلك من خلال فتح أسواق جديدة، إلى جانب تحويل أكثر من نصف عملاتها إلى منصة التداول عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فقد عززت مكانتها وحضورها من خلال الامتياز في خدمة العملاء بما يتماشى مع معايير برنامج دبي للخدمة المتميزة. كما تم تصنيفها كـ "أفضل شركة وساطة للأفراد للشهر" من قبل بورصة ناسداك دبي سبع مرات في عام 2018.

## الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

### الخدمات المصرفية للشركات

حققت الخدمات المصرفية للشركات نتائج مالية قوية من خلال ارتفاع حجم الموجودات خاصة في أعمال التمويل التجاري وأنشطة الإقراض قصيرة الأجل، وتحسين الهوامش المدعومة بزيادة أسعار الفائدة. وتابعت الخدمات المصرفية للشركات تعزيز مزايها وعروض المنتجات في مجال الخدمات المصرفية للأعمال ومبيعات الخزينة بهدف دعم احتياجات قاعدة عملاء أكثر تنوعاً. وحافظت جودة الائتمان الإجمالية في دفتر القروض على استقرارها نتيجة الاكتتاب الانتقائي والتسوية الناجحة للأصول المورثة الضعيفة. تحسّن الأداء الدولي عام 2018 في أعمال الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات؛ المملكة المتحدة، الهند والمملكة العربية السعودية، من خلال التركيز الكبيرة على الاستفادة من التجارة النامية وتدفعات الإستثمارات بين هذه الأسواق الرئيسية والإمارات العربية المتحدة.

### مجموعة المؤسسات المالية

تلعب مجموعة المؤسسات المالية دوراً محورياً في التنسيق بين المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية NBFIs وهيئات القطاع العام، وتقدم مجموعة كاملة من المنتجات التي تتراوح بين الإقراض وخدمات المعاملات المصرفية وصولاً إلى حلول الخزينة وأسواق رأس المال. ينصبّ التركيز الرئيسي لمجموعة المؤسسات المالية على توسيع أعمال البنك من خلال الدخول إلى أسواق جديدة، وتطوير أعمال المؤسسات المالية غير المصرفية NBFIs وضمان التركيز على الاستفادة من التجارة النامية وتدفعات الإستثمارات بين فروع بنك الإمارات دبي الوطني الحالية. في عام 2018، تابعت مجموعة المؤسسات المالية تنويع مصادر العائدات في ما يتعلّق بحلول إدارة الأموال والخزينة.



بنك الإمارات دبي الوطني اختير "أفضل بنك في الشرق الأوسط" ضمن "جوائز يوروموني للتميز"

### الخدمات المصرفية الإستثمارية

حققت "الإمارات دبي الوطني كابيتال" EMCAP، ذراع الخدمات المصرفية الإستثمارية للمجموعة، نتائج مالية قوية عام 2018 مدعومة بنمو قوي في القروض المشتركة وأسواق رأس المال الدين. بينما تمكّن قسم تمويل الشركات من تنفيذ عدّة حقوق لإصدار الأسهم في الإمارات العربية المتحدة. ولا تزال "الإمارات دبي الوطني كابيتال" EMCAP في المراكز العشرة الأولى ضمن جداول التصنيف في المنطقة التي تغطّي بلدان مجلس التعاون الخليجي، تركيا، آسيا وأفريقيا.

### الخدمات المصرفية للأعمال

حققت الخدمات المصرفية للأعمال نتائج قوية عام 2018 مدعومة بحلول التمويل التجاري وإدارة النقد. خلال عام 2018، أطلقت الخدمات المصرفية للأعمال عدّة منتجات وخدمات جديدة، على غرار الضريبة على القيمة المضافة VAT عبر الإنترنت، ودفع ضريبة الإنتاج عبر نظام "سمارت بزنس" smartBUSINESS، وخدمة إضافة الرصيد إلى المحفظة الإلكترونية لـ "نقودي" ودفع القسائم الإلكترونية وإجراء عمليات الإيداع النقدية في الفروع الشريكة للمؤسسات المالية غير المصرفية NBFIs. وتعمّرت قدرات التمويل التجاري أيضاً في الإمارات العربية المتحدة والفروع الدولية. وفي إطار برنامج التحول الرقمي في البنك، تواصل إدارة الخدمات المصرفية للأعمال الإستثمار بقوة في التكنولوجيا لتحسين القدرات وتأمين المزيد من العملاء لعملائنا.

# مراجعة الأداء

## الإمارات الإسلامي

حقق الإمارات الإسلامي نتائج قوية لعام 2018 انعكست من خلال تسجيل صافي أرباح قياسي، وأتى ذلك بفضل التركيز القوي على الربحية المستدامة، من خلال الإستراتيجية والثقافة المتمحورة حول العملاء والقائمة على المخاطر في المؤسسة. كما ارتفع إجمالي الدخل في الإمارات الإسلامي مقارنةً بالعام 2017. ويعود السبب في هذه الزيادة إلى انتعاش أنشطة الإقراض وارتفاع دخل الرسوم الأساسية نتيجة زيادة حجم معاملات الصرف الأجنبي وأعمال بطاقات الائتمان. وساهمت حملة التحصيلات المكثفة التي ترافقت مع تحسن معدل التكلفة إلى المخاطر خلال العام في خفض مخصصات إنخفاض قيمة الموجودات المالية مقارنةً بالعام السابق.

واصل الإمارات الإسلامي لعب دور قيادي في نمو قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال التركيز على الابتكارات المصرفية والتكنولوجية. ومن الأحداث البارزة في العام 2018: تخطت منصة "ناسداك دبي للمرابحة" 100 مليار دولار أمريكي في معاملات التمويل الإسلامي، وإطلاق "التجربة الإماراتية"، وتطبيق خدمات "غوغل باي" "Google Pay" على بطاقات الخصم والائتمان التابعة للبنك، وإطلاق اتفاقية إعادة الشراء الإسلامية كوسيلة إضافية لضخ وتأمين السيولة، إلى ما هنالك. ولطالما سعى الإمارات الإسلامي، بصفتها مصرفاً إسلامياً، إلى دعم المجتمع والمحتاجين. وساهم البنك عام 2018 في تقديم 69 مليون درهم لمجموعة من المبادرات الخيرية، التي تهدف إلى دعم المحتاجين في الأمور الضرورية كالصحة والطعام والتعليم والمأوى.

## الأسواق العالمية والخزينة

حققت الأسواق العالمية والخزينة نمواً قوياً من حيث الدخل والربحية عام 2018، ما عزز مكانتها القوية التي احتلتها في السنوات الماضية. وتميزت مبيعات الخزينة بنمو أكبر لهذا العام، حيث ارتفع حجم صرافة العملات الأجنبية نتيجة تحسين مزايا وعروض المنتجات وتوطيد علاقات العمل مع العملاء من الشركات والمؤسسات. وحققت مكتب إدارة المطلوبات أداءً متميزاً نتيجة تخطيط وضع الميزانية العمومية على نحو يتيح لها الاستفادة القصوى من ارتفاع أسعار الفائدة. وتمكن مكتب التداول من تحقيق أداء قوي على الرغم من ظروف الأسواق العالمية، مدعوماً بمعدلات الفائدة والعملات الأجنبية والإدارة التحوطية للمخاطر. ونجح مكتب التمويل العالمي في جمع تمويلات لأجل بمبلغ 8.2 مليار درهم أماراتي عن طريق عمليات الطرح الخاص والإصدارات العامة مع آجال استحقاق تصل إلى ثلاثين عاماً. وكجزء من مبادرات التحول الرقمي في البنك، نجحت الأسواق العالمية والخزينة بتطبيق نسخة مطورة من نظام المكاتب الأمامية الذي يحسن وبشكل كبير في جاهزيتها للمنتجات والخدمات الجديدة في مختلف المناطق الجغرافية.

## الوطني الإسلامي

نجح الوطني الإسلامي في دعم فرق التغطية التي تؤمن الخدمات للشركات والمؤسسات في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية عام 2018. وواصل الوطني الإسلامي تقديم الخدمات والحلول المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للخدمات المصرفية للأعمال، والخدمات المصرفية الإستثمارية، والأسواق العالمية والخزينة، ما ساهم في إتمام المعاملات الرئيسية. ومع افتتاح فروع جديدة في المملكة العربية السعودية، يركز الوطني الإسلامي حالياً على طرح منتجات متنوعة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية من أجل الاستفادة من الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية الإسلامية في المملكة.



بنك الإمارات دبي الوطني يوسّع شبكة فروع في المملكة العربية السعودية  
بافتتاح فرع جديد في مدينة الخبر



بنك الإمارات دبي الوطني يعزّز جهود التوطين ضمن المعرض الوطني للتوظيف - الشارقة 2018

# مراجعة الأداء

بهدف تقديم تجربة مصرفية متميزة لعملائه، عزّز الإمارات الإسلامي شبكته فروع وأجهزة الصراف الآلي/أجهزة الإيداع الفوري، وأطلق مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة، وحسّن قيمة المزايح والمنتجات المعروضة عبر الفئات، واستثمر في أحدث التكنولوجيا الرقمية. وعمد البنك أيضاً إلى تحسين وظيفة إدارة المخاطر، من خلال تعديلات السياسات، وتطوير المواهب في مجال إدارة المخاطر، وإعادة هيكلة المؤسسة، الريادة في مجال الائتتاب، مراقبة الممارسات وإعادة هيكلتها، وصولاً إلى تصميم منتجات مُدرّكة للمخاطر ومبادرات أخرى. ويؤدي هذا إلى تحسّن ملحوظ في محافظ التمويل لدى الإمارات الإسلامي.

كما تابع الإمارات الإسلامي دعم أجندة التوطين في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تحقيق أهداف التوطين والاستثمار في تطوير الموظفين الإماراتيين. وأطلق البنك عدة برامج جديدة على غرار برنامج "مديري العلاقات المستقبلين"، الذي يهدف إلى تسريع وتيرة النمو المهني للإماراتيين الذين يشغلون مناصب رئيسية في البنك.

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 الرابعة على التوالي.

## بنك الإمارات دبي الوطني مصر

تابع بنك الإمارات دبي الوطني مصر نموه التصاعدي في العام 2018، محققاً زيادة في صافي الأرباح بنسبة 3.7% مقارنة بالفترة نفسها من العام السابق. ويعود السبب بشكل أساسي إلى نمو قوي بنسبة 8% في الميزانية العمومية مقارنة بالعام 2017.

كانت الخدمات المصرفية للشركات مسؤولة عن حوالي 95% من النمو، حيث أنّ معظم النمو في الأصول نتج عن زيادة في القروض بقيمة 7.1 مليار جنيه مصري. وعمد قسم الخدمات المصرفية للشركات إلى تأمين القروض للعملاء في كافة القطاعات الاقتصادية الرئيسية في مصر على غرار الطاقة والنفط والغاز والبنية التحتية، بالإضافة إلى الأطعمة والمشروبات. ومن بين الإنجازات الرئيسية الأخرى، ساهم قسم الخدمات المصرفية للشركات في إنجاز الطرح الأولي للائتاب العام لوزارة الإستثمار المصرية منذ أكثر من عقد من الزمن، وهي الخطوة الأولى من سلسلة من اللائتابات العامة المزمع طرحها. كما ينوي البنك أيضاً إنشاء مكتب للتمويل المهيكّل لتسريع هذا النوع من المعاملات في المستقبل.

وتابع قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مصر عملية توسيع وتحسين شبكة فروع، وقطاع الخدمات وتقسيم العملاء إلى شرائح محدّدة. ومن الأحداث البارزة إنشاء شراكة طويلة الأمد مع نادي برشلونة لكرة القدم وبالتالي إطلاق مجموعة من البطاقات متعدّدة العلامات في العام 2018. كما اختتمت حملة "5 مليون" الناجحة، التي امتدّت لسبعة أشهر وشجّعت العملاء على زيادة الودائع، في شهر أغسطس من العام 2018، حيث تمّ تقديم جوائز نقدية أسبوعية وشهرية للعملاء مع جائزة كبرى تبلغ قيمتها 5 ملايين جنيه مصري.

واستمرّ بنك الإمارات دبي الوطني مصر في تعزيز برنامج المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال تنفيذ ثلاثة برامج بارزة في العام 2018. منظمة التعليم من أجل التوظيف، التي حُرّجت أكثر من 60 طالباً، مؤسسة "مصر الخير"، مشروع الإسكان المراعي للبيئة لتوظيف الشباب، ومؤسسة "حلم"، التي درّبت الموظفين في أكثر من 50 فرعاً على آداب التعامل مع أصحاب الهمم. بالإضافة إلى ذلك، افتتح بنك الإمارات دبي الوطني مصر أول فرع صديق لأصحاب الهمم في "مكرم عبيد". كما استكمل طاقم بنك الإمارات دبي الوطني مصر أكثر من 15,000 ساعة من الخدمة المجتمعية، بينما أفاد برنامج إكستشينجر التطوّعي التابع للمجموعة عن وجود أكثر من 100,000 مستفيد.

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

## العمليات الدولية

كان عام 2018 حافلاً جداً بالنسبة إلى فروعنا الدولية على عدّة أصعدة. ويسرّنا أن نعلن أن كافة فروعنا الدولية تحطّت مجدداً أهداف العائدات بالرغم من الصعوبات والتحديات في الاقتصاد الكلي.

قمنا بالإعلان في العام الماضي عن افتتاح أول فرع لنا في الهند وعن موافقة السلطات التنظيمية على إنشاء ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية. وتخطّى فرع الهند في مومباي التوقّعات واستطاع تحقيق الربح من الدخل الصافي ضمن الأشهر الـ 12 الأولى لبدء عملياته، ما تخطّى كافة توقّعاتنا.

وافتحنا ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية، في جدة والخبر، وفرعنا الثاني في الرياض. وحقّقنا إنجازاً تمثّل بكوننا أول بنك أجنبي يفتتح فرعاً له في المنطقة الشرقية. كانت نتائج الفروع الجديدة الثلاثة خلال عامها الأول واعدة جداً وهي تبشر بنمو جيد في المستقبل. ونستمدّ التشجيع من العملاء المحتملين في المملكة العربية السعودية ومن برنامج التوسع الحكومي الذي تشمله إستراتيجية 2030.



بنك الإمارات دبي الوطني وإعمار يتعاونان لإطلاق أضخم برنامج للمكافآت في دبي، بطاقة الائتمان فيزا "U من إعمار وبنك الإمارات دبي الوطني"

# مراجعة الأداء

حظي مكتبنا التمثيلي في الصين بعام ممتاز وساهم في العديد من التوصيات التي أدت إلى أعمال تجارية جيدة تم تسجيلها في سنغافورة وفي المكتب الرئيسي. كما أنّ العلاقات المتنامية بين الصين والإمارات العربية المتحدة ستُفسح في المجال أمام المزيد من الفرص من هذا المكتب بالرغم من التوترات التجارية القائمة. وساهم أيضاً مكتبنا التمثيلي في إندونيسيا بأعمال تجارية جيدة لكنّ الإقبال على العملات الأجنبية بأسعار معقولة يشكّل تحدياً في الوقت الحاضر.

شهد عام 2018 افتتاح مكتبنا التمثيلي في تركيا. وكُنّا نسعى إلى تحقيق هذا الهدف منذ عدّة سنوات، حيث تشكّل تركيا إحدى أسواقنا الرئيسية وارتباطنا تعزيز ذلك من خلال الدعم والتمثيل المحليين.

ستساعدنا المساهمة المتزايدة من الهند والمملكة العربية السعودية على تحقيق طموحاتنا الدولية لتأمين نمو أساسي أكبر من خلال التركيز على بيع المنتجات والخدمات. يشكّل وجود الهند ضمن أسواقنا الرئيسيّة فائدة كبيرة لعملياتنا، حيث لديها جميعها تدفقات تجارية كبيرة مع الهند.

حقّق فرع لندن عاماً قياسيًّا وشهد هذا العام أيضاً الكثير من الإنجازات، حيث تخطّت كافة أنشطة الأعمال أهداف نمو العائدات والأرباح والأصول. ويؤكد هذا على أنّ أعمالنا في لندن بالكاد تأثرت بالاضطراب المستمرّ الناتج عن الخلاف بشأن خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي. كما يجب التنويه بموظفي فرع لندن لنجاحهم في تطبيق نظام حماية البيانات العامة GDPR وتوجيهات الأسواق المالية MiFID II خلال العام لأنّ تطبيق النظامين في أنظمتنا وإجراءاتنا كان مسألة شاقة.

وحظي فرع سنغافورة، تحت القيادة الديناميكية لرئيسنا التنفيذي الجديد، بعام حافل جداً أيضاً، ولم يكتف بتخطّي الأهداف من حيث العائدات والأرباح لكنّه كان أيضاً الموقع الاختباري لطرح نظامنا الجديد للخدمات المصرفية على نطاق البنك في شهر نوفمبر. بالإضافة إلى ذلك، تمّت عمليات الترحيل ضمن ثلاثة أنظمة رئيسية أخرى، ما شكّل الكثير من الضغط الإضافي على فرق الدعم الصغيرة في سنغافورة التي كانت على قدر التحديّ، والنجاح في كافة عمليات الترحيل هو خير دليل على مساهمتهم وعملهم الدؤوب. وفي أوائل شهر ديسمبر انتقلنا أيضاً إلى مكاتب جديدة ضمن خطتنا للنمو المستقبلي، حيث تخطينا القدرة الاستيعابية في مكاتبنا القديمة.



بنك الإمارات دبي الوطني ينال جائزة الإمارات للإبتكار ضمن حفل جوائز الإمارات للإبتكار من تنظيم مجموعة دبي للجودة



بنك الإمارات دبي الوطني يوقّع إتفاقية مع هيئة كهرباء ومياه دبي لتوفير خصومات وعروض حصرية لمعاملتي الهيئة ضمن "متجر ديوا"

# مراجعة الأداء

## تنفيذ

تابعت "تنفيذ" خلال عام 2018 تقديم معايير التميز في الخدمة والحلول ذات التكلفة الفعالة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وعملائها، وتمكنت من تخطي معظم مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية، ما أدى إلى تحسين النفقات التشغيلية الإجمالية وتعزيز رضى العملاء.

وقامت "تنفيذ" بتطبيق عملية تحوّل ثقافي فائقة النجاح عام 2018، وطرحت إستراتيجية جديدة للأهداف والقيم في البنك. والغرض من إستراتيجية الأهداف والقيم المبتكرة هو أن نحدّد تفسيراً واضحاً ومقتضياً للقوة الكامنة وراء كل إجراء ومبادرة وهدف نسعى إلى تحقيقه. كما أنّ بيان هدفنا الجديد، "نحن مجتمع شغوف نقدم تجربة مصرفية سهلة وسلسة لكل عميل"، يسلط الضوء على تفاعلنا المستمر وجهودنا المتناسقة لتحقيق هذا الهدف.

تتناغم إستراتيجية "الأهداف والقيم" مع إستراتيجية "خمسة تروس للنجاح" "Five Gears for Success" التي تمّ إطلاقها عام 2017. وتواصل الإستراتيجية الأخيرة دفع المزيد من التحسينات بالتعاون مع الهيئات الأخرى في المجموعة، بالإضافة إلى تعزيز تجربة العملاء، وتحسين الإجراءات، والتخفيف من المخاطر وإدارة الأشخاص.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بيوم العلم

## تكنولوجيا المعلومات والعمليات

شهد العام 2018 العام الثاني من التحوّل التقني لتكنولوجيا المعلومات في المجموعة. انصبّ التركيز في العام الأول على إعادة هيكلة قسم تكنولوجيا المعلومات ونموذج التشغيل، بالإضافة إلى جهود الاستقطاب والتوظيف واسعة النطاق. وانتقل التركيز بعد عام على تنفيذ التحوّل التقني الأساسي للبنك من أجل تعزيز البنية التحتية والهندسة والأمان والبيانات ومنصات التشغيل الخاصة بتكنولوجيا المعلومات. خلال عام 2018، كان بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك في المنطقة يُطلق منصته السحابية الخاصة وثانياً، استكمل البنك عملية الترقية إلى نظام "كاليبسو" الأكثر شمولية في العالم من أجل الاستمرار في تحسين منتجات الخزينة في البنك.

بالإضافة إلى إطلاق العديد من المبادرات طويلة الأمد في عام 2018، وسيستمرّ هذا التوجّه حتى عام 2020. واشتملت هذه المبادرات الجديدة على طرح جهود الإدماج واسعة النطاق عبر العمليات المصرفية الدولية، بالإضافة إلى الهندسة الفائقة الابتكار المتمحورة حول منصة API التي ستضمّ أكثر من 500 API بنهاية عام 2019. وتمّ أيضاً إطلاق برنامج شامل للاستمرار في تحسين قدرات الأمن والتكنولوجيا في بنك الإمارات دبي الوطني، بما في ذلك الحملات الداخلية المستمرة للتوصل إلى قوة عاملة منتهية للإجراءات الأمنية. بالإضافة إلى ذلك، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني جاهزاً الآن لتشغيل منصة البيانات المؤسسية EDP الشاملة والعاملة في الوقت الآني في عام 2019، بفضل الأسس التي وُضعت خلال عام 2018.

وأدى الانتقال إلى نظام تأمين الخدمات بسرعة، والذي يتمّ استخدامه في الشركات التكنولوجية الرائدة في العالم، إلى لعب دور رئيسي في تعزيز التعاون المستمرّ والابتكار والسرعة في تأمين الخدمات المصرفية الجديدة لدى الأقسام ذات التفاعل المباشر مع العملاء في بنك الإمارات دبي الوطني. بعد التجربة الأولية لتطوير عملية تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة عام 2017، تمّ تشكيل حوالي 20 فريقاً متخصصاً في منهجية تطوير البرمجيات لتقديم الخدمات بسرعة وكفاءة خلال عام 2018، وسيتمّ العمل بشكل مستمرّ على تطوير ذلك خلال عام 2019.

وبالتطلّع إلى المستقبل، سيواصل قسم تكنولوجيا المعلومات في المجموعة مسيرة التحوّل في مجال تكنولوجيا المعلومات خلال العام المقبل. وسيركّز على المبادرات الإستراتيجية طويلة الأمد، وتحسين قنوات التفاعل المباشر مع العملاء للوصول إلى تجربة ثابتة متعدّدة القنوات من أجل ضمان تشغيل البنك وفق هندسة فائقة التطوّر لتكنولوجيا المعلومات. من المتوقع الانتهاء من مسيرة التحوّل في مجال تكنولوجيا المعلومات في عام 2020.



بنك الإمارات دبي الوطني يفتتح فرع الرقمي في دبي للتصميم

# مراجعة الأداء

وقد تمّ احتضان إستراتيجية "الأهداف والقيم" ودمجها في العمليات اليومية ضمن جميع وحدات "تنفيذ"، ولا تزال تساهم في تحفيز ثقافة الأداء العالي وتركيز الجهود على تحقيق نتائج استثنائية.

واصلت "تنفيذ" تركيزها على عدّة مشاريع خلال عام 2018 التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء مع تأمين فعالية الإجراءات وتخفيض التكاليف للمجموعة. ومن بين تلك المشاريع الأتمتة الآلية للإجراءات RPA، ونظام إدارة القرارات DMS، إلى آخره. وتقديراً لفعالية الإجراءات التي تقدّمها "تنفيذ" للمجموعة، تمّ نقل 14 فريقاً و 265 منصباً من بنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي إلى "تنفيذ" خلال العام 2018. الأشخاص هم أعظم الموارد لدى "تنفيذ"، وتابعنا الإستثمار في طاقم الموظفين من خلال المبادرات عالية التأثير في العام 2018، بما في ذلك استخدام موظفين جدد من أصحاب الهمم، التوحيد القياسي للحوافز، توطيد التوظيف، برامج الإرشاد والتقدير، التقدّم في المسيرة المهنية والتنقل بين الوظائف، والتدريب على الإسعافات الأولية، إلى آخره.

## إدارة الموارد البشرية للمجموعة

في ظلّ تركيز معظم المبادرات التي عملت عليها إدارة الموارد البشرية للمجموعة خلال العام 2018 على دعم أعمال المجموعة والإستراتيجية الرقمية، تحظّ إدارة الموارد البشرية لعام 2019 على الاستمرار في تحسين مستويات إشراك الموظفين والإنتاجية ضمن كافة فئات الموظفين.

كما أُعيد تنظيم إستراتيجية التعليم والتطوير بغية تحسين قدرات التعلّم الرقمية الإجمالية، والوصول إلى المزيد من الموظفين، وتمكينهم من اختيار البرنامج الذي يريدونه وبالتالي "التعلّم في أيّ مكان وأيّ وقت". وتجسّدت الخطوات الأولى في هذا الاتجاه من خلال إطلاق أكاديمية تطوير القيادة وأكاديمية تطوير الإدارة، اللتين تمّ إطلاقهما لتقديم حلول التعلّم الرقمي عالمية المستوى لمختلف فئات الموظفين.



بنك الإمارات دبي الوطني يوقّع مذكرة تفاهم مع دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي بهدف تدريب وتطوير الكوادر البشرية وتبادل الخبرات



بنك الإمارات دبي الوطني يفتتح فرعها الثاني في الرياض

# مراجعة الأداء

وأدت مراجعة معايير الائتتاب في الوقت المناسب وتعزيز معايير اختيار العملاء الجدد، وإستراتيجيات القطاع، والتشدد في أحكام وشروط العقوبات، بما في ذلك متطلبات الأمن، إلى المساهمة في الحفاظ على جودة حجز الأصول. وأجريت اختبارات دورية ومراجعة المحافظ دورياً لتحديد وإدارة المخاطر الإئتمانية الناشئة بشكل استباقي عبر عملية "إنذار مبكر" معززة على نحو جيد. تمّ بشكل ملحوظ احتواء التأثير الإجمالي على سجلات القروض في بنك الإمارات دبي الوطني على أساس القروض المتعثرة والشروط الجديدة.

التزمت المجموعة بمعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتصنيف الأصول والحدود العليا التي تم تطبيقها في وقت سابق لضمان تصنيف فترات الالتزام الكامل بمتطلبات المخصصات. وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعالة والحدّ من تدفق القروض المتعثرة الجديدة من أجل التخفيف من تأثير القروض المتعثرة على أداء المجموعة.

تستمر توقعات عام 2019 متفائلة بحذر حيث من المتوقع تحسّن النشاط الاقتصادي، بدعم من مبادرات إكسبو 2020 دبي المرتقبة. ومع ذلك، تواصل المجموعة التزامها بدعم امتيازات عملائها وتنفيذ إستراتيجية النمو الخاصة بها للمساهمة في النمو الإجمالي لاقتصاد الإمارات.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل موقع الكتروني متكامل للخدمات المصرفية للأفراد"، و"أفضل بنك رقمي للأفراد" في دولة الإمارات العربية المتحدة، وفازت منصة "ليف" "Liv." بجائزة "البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع جوائز "غلوبال فاينانس" في الشرق الأوسط 2018 لأفضل بنوك رقمية للمستهلكين في العالم

## 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، وتقييم إستراتيجية المجموعة المستقبلية والتأثير فيها.

## حوكمة المخاطر

تشكل لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة ولجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة ولجنة الإئتمان والإستثمار التابعة لمجلس الإدارة اللجان الأساسية التابعة لمجلس الإدارة التي تشرف على إدارة المخاطر في المجموعة. وتماشياً مع أفضل الممارسات، تواصل المجموعة استخدام مقاربة 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.

## مخاطر الإئتمان - الخدمات المصرفية للشركات

تابعت وحدة مخاطر الإئتمان في بنك الإمارات دبي الوطني تحديث السياسات الإئتمانية والإجراءات بما يتماشى مع إستراتيجية الأعمال الخاصة بالمجموعة وبيان إقبال المجموعة على المخاطر RAS. وتمّ إطلاق مبادرات ملائمة جديدة لإدارة المخاطر من أجل إدارة المحافظ بشكل استباقي، وتحسين الكفاءات التشغيلية وتعزيز خدمة العملاء.



منصة "ليف" "Liv." من بنك الإمارات دبي الوطني تستكمل عامها الأول بنجاح

# مراجعة الأداء

## مخاطر السوق

مخاطر السوق هي مخاطر خسارة العائدات أو القيمة السوقية للأصول نتيجة التقلبات في العوامل على غرار أسعار الفائدة، أسعار صرف العملات الأجنبية، الأسهم، أسعار السلع، أو التغيرات في التقلبات أو الروابط في عوامل مخاطر السوق. وتعتبر المجموعة معرّضة لمخاطر السوق نتيجة التداول في البورصة، خدمة العملاء، ونشاطات إدارة الميزانية العمومية. يتم تحديد إستراتيجية إدارة مخاطر السوق وحدود مخاطر السوق لدى المجموعة بما يتماشى مع بيان إقبال المجموعة على المخاطر RAS وإستراتيجيات الأعمال (مع الأخذ بالاعتبار ظروف الإقتصاد الكلي وظروف السوق). تخضع حدود مخاطر السوق للمراجعة بانتظام.

تشكّل لجنة الأصول والخصوم ولجنة المخاطر مجموعة الإدارة العليا التي تدعم 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 بدعم من وحدة المخاطر الإئتمانية للأسواق المالية والخزينة وحدة إدارة المخاطر للمجموعة. تشكّل وحدة المخاطر الإئتمانية للأسواق المالية والخزينة 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.

## مخاطر الائتمان - الأعمال المصرفية للأفراد

راقب قسم ائتمان الأفراد في المجموعة المحافظ الإستثمارية على نحو استباقي ونقّذ إستراتيجيات تراعي البيئة الخارجية وتركز على النمو في قطاعات مختارة. واستمرت إجراءات إدارة المحافظ على العملاء الحاليين للمجموعة وحصلت مراجعة منتظمة لخطوط الائتمان. وتهدف إستراتيجية المجموعة في إدارة المخاطر إلى دعم نمو المحافظ ضمن حدود مقبولة للمخاطر. هذا العام، استمرت المجموعة في تحقيق التقدم في بناء نمو الميزانية العمومية من أصول الأعمال المصرفية للأفراد. ونقّذت المجموعة مبادرات هامة في الاسترداد الثابت للمبالغ المتعثرة والتعامل مع انخفاض القيمة في مختلف المنتجات. وكانت خسائر الائتمان في أصول الأعمال المصرفية للأفراد ضمن حدود المخاطر المقبولة. أما الأداء المالي لأصول الأعمال المصرفية للأفراد فكان قويًا، وحققت جميع المنتجات عائدات جيدة. وانطلاقًا نحو المستقبل، تواصلت المجموعة التركيز على الفئات المرحة ومنخفضة المخاطر بهدف تعزيز المحافظ المصرفية للأفراد، وتستثمر في مختلف الأدوات التكنولوجية لتعزيز الكفاءة التشغيلية في خطوط ضمان الائتمان.

## تطوير أنظمة التقييم الداخلية

واصلت المجموعة تحسين استخدام نماذج التقييم الداخلي خلال العام. استخدمت نماذج تقييم المخاطر والقرارات عن طريق البيانات بشكل مكثف في خدمات الأعمال المصرفية لهيئات والمؤسسات وجميع مراحل الدورة الائتمانية للأفراد، وهي الاستحواذ وإدارة المحافظ والتحصيل والمبالغ المستردة. وتتم مراقبة نماذج تقييم المخاطر الداخلية وبطاقات الأداء بانتظام.

حقّقت المجموعة الامتثال مع معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 في 1 يناير 2018 بعد تطوير النماذج المتوافقة مع IFRS 9 والمصادقة عليها. تغطي هذه النماذج جميع هيئات وفروع بنك الإمارات دبي الوطني بالإضافة إلى المحافظ، ويتم استخدامها لاحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL وفق معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ابتداءً من 1 يناير 2018.



عقد بنك الإمارات دبي الوطني الدورة الأولى من " قمة بنك الإمارات دبي الوطني للريادة "

# مراجعة الأداء

وهناك منهج خاص بجمع بيانات المخاطر التشغيلية واعداد التقارير بشأنها. وتُعد ممارسة إجراءات مراجعة المخاطر جزءاً من "الموافقة على المنتجات والعمليات الجديدة" NPPA قبل طرح أي منتج جديد أو معدّل وتنفيذ ورش عمل لتقييم المخاطر التشغيلية التي تشكل حجر الزاوية في نشاطات إدارة المخاطر التشغيلية في المجموعة. يُؤدّي هذا إلى تعزيز ثقافة المخاطر في المؤسسة. وتستخدم مؤشرات المخاطر الرئيسية KRI لرصد مستوى المخاطر والمسائل التشغيلية في المجموعة.

## إدارة استمرارية الأعمال

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



بنك الإمارات دبي الوطني يستقبل عملاء جدد لتقديم خدمات التقاص والتسوية

## تحليلات رأس المال والمخاطر

يقوم فريق تحليلات رأس المال والمخاطر 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 متخصصة تقوم بالمصادقة المستقلة لنماذج المخاطر على مستوى المجموعة. هذه الوحدة مسؤولة عن تطبيق هيكلية هائلة لحوكمة 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.

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.



بنك الإمارات دبي الوطني يعزّز التوعية بشأن توظيف أصحاب الهمم

# مراجعة الأداء

- مواصلة التعاون المكثف مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي تحضيراً لمراجعة التقييم المتبادل MER للإمارات العربية المتحدة التابع لمجموعة العمل المالي FATF بالإضافة إلى استنباط الآراء حول تطبيق عدد من القوانين والأنظمة الجديدة.
- بنك الإمارات دبي الوطني هو عضو مؤسس في مجموعة الامتثال لمكافحة الجرائم المالية FCCG في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا واستضاف في عام 2018 المنتدى الإقليمي الأول. وعزز هذا الحدث مبادرات التعاون في مكافحة الجرائم المالية وتمويل الإرهاب عبر جمع المصارف الرائدة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمصارف المراسلة البارزة ووكالات مكافحة الجرائم المالية الرئيسية.

## إدارة الامتثال للمجموعة

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

يخضع بنك الإمارات دبي الوطني للسلطة التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وعليه الالتزام بقوانين وأنظمة الإمارات العربية المتحدة بالإضافة إلى جميع السلطات القضائية التي يعمل فيها البنك (أي مصر، الهند، المملكة العربية السعودية، سنغافورة والمملكة المتحدة). بالإضافة إلى ذلك، تتماشى سياسات وإجراءات بنك الإمارات دبي الوطني مع ممارسات القطاع المصرفي الدولية المعتمدة من المصارف المراسلة التي نتعاون معها. تجمع البنك علاقة عمل جيدة مع السلطات التنظيمية والمصارف المراسلة، وهو يستمر في زيارة المصارف المراسلة البارزة في مقرّاتها بالإضافة إلى الالتقاء بها في منتديات القطاع المصرفي لمناقشة التقدّم في المبادرات الرئيسية المتعلقة بالامتثال. يتم رفع التقارير ومناقشة جميع المسائل المتعلقة بالشؤون التنظيمية والامتثال ضمن لجان إدارة المخاطر التابعة للمجموعة ولمجلس الإدارة.

في العام 2018، تابع البنك تعزيز الهيكلية والبنية التحتية للامتثال في البنك، بما في ذلك السياسات، الإجراءات، التدريب، الأنظمة، آليات الرقابة والضوابط ومناهج الضمان. وتشمل بعض المبادرات الرئيسية المنقّدة من قبل إدارة الامتثال للمجموعة خلال العام ما يلي:

- تمّ تطوير وتطبيق عدد من السياسات الجديدة / التحديثات خلال العام. واشتملت على سياسة اتصالات تنظيمية جديدة، وسياسة محدّثة للامتثال الضريبي التي أضافت متطلبات معيار إعداد التقارير القياسي CRS إلى الموجبات الحالية ضمن قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA، وتحديث سياسة العقوبات للمجموعة بما يتماشى مع التطوّرات التنظيمية الأخيرة. وفي سياق تلك الإجراءات، تمّ إرسال كتيّب تعليمي حول العقوبات وحالات الحظر (باللغة الإنكليزية والعربية) إلى العملاء ونشر على الموقع الإلكتروني للمجموعة.

- واصلنا التقدّم في خارطة طريق أنظمة الامتثال للمجموعة. اشتمل ذلك على تطبيق وحدة الأنظمة الخاصة بمعيار إعداد التقارير القياسي CRS على مستوى المجموعة لأتمتة التعريف وإعداد التقارير السنوية الخاصة بالعملاء ذوي الصلة وتحسين سيناريوهات الأنظمة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، من أجل الكشف عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الإمارات العربية المتحدة، مصر والمملكة العربية السعودية.

- واصلنا تحسين محتوى التدريب الإلزامي في البنك وطريقة تقديمه من خلال وحدات التدريب الجديدة عبر الإنترنت التي تغطّي العقوبات، ومكافحة غسل الأموال AML، ومكافحة تمويل الإرهاب CTF، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA ومتطلبات معيار إعداد التقارير القياسي CRS. واشتمل ذلك على وحدات جديدة لموظفي المكاتب الأمامية تغطّي الحرص الواجب تجاه العملاء CDD، والأشخاص البارزين سياسياً PEPs، والإصدارات العربية الأولى لوحدة التدريب حول العقوبات وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA ومعيار إعداد التقارير القياسي CRS. بالإضافة خلال العام 2018، تلقى التدريب أكثر من 12,500 موظف في المجموعة، وأكثر من 1,200 موظف في المكاتب الأمامية ومراكز اتخاذ القرارات الرئيسية (بما في ذلك الرؤساء التنفيذيين والإدارة العليا) الذين شاركوا في جلسات تدريب وجهاً لوجه.



بنك الإمارات دبي الوطني اجتمع مع الشباب الإماراتي في مناقشة حول إدارة الأموال لجيل الألفية

# مجلس الإدارة ولجانه

## مجلس الإدارة

يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. ستّ مرات على الأقل سنويًا، ويتألف من تسعة أعضاء بارزين في مجتمع الأعمال الإماراتي، وجميعهم قادة في قطاعات الأعمال التي يعملون فيها. وبصفته أمين سر الشركة للمجموعة، يساعد السيد حمد خلف الحوسني مجلس الإدارة في ضمان الوفاء بالالتزامات التنظيمية ومتطلبات حوكمة الشركات. وهو يدير عمليات اتخاذ القرارات الرسمية في الشركة، ويضمن 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 للإستراتيجية الشاملة والإشراف على الهيكل المؤسسي والتقارير المالية والضوابط الداخلية وسياسات إدارة المخاطر بالإضافة إلى الموافقة على التقرير السنوي وأرباح الشركة. ويشكل أعضاء مجلس الإدارة توازنًا مناسبًا يشمل مدراء تنفيذيين وغير تنفيذيين ومستقلين. ويعرّف بنك الإمارات دبي الوطني ش.م.ع. "المستقل" بأنه الشخص الذي ليس لديه أي تضارب في المصالح متصور 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

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

## الحوكمة

يلتزم مجلس الإدارة بكل قوة بتشجيع حوكمة الشركات الرشيدة والنزاهة من أجل تحقيق أداء متميز، 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  
عضو  
عضو  
عضو

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

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

### لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

الرئيس  
عضو  
عضو  
عضو

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

تجتمع لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة كل 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 آليات الرقابة الداخلية والأنظمة المعمول بها ومراقبتها في ما يخص التقارير المالية وضمان الامتثال القانوني والتنظيمي في المسائل المالية. وهذه اللجنة مسؤولة عن وضع السياسيات حول التدقيق الداخلي، وتشرف على إجراءات إعداد التقارير المالية، وتؤمّن الإشراف والتفاعل مع المدققين الخارجيين والداخليين في المجموعة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحظى بالتكريم لتفوقه بتوفير تكنولوجيا بلمسة بشرية خلال حفل توزيع "جوائز تجربة العميل في الخليج"

# مجلس الإدارة ولجانه

## لجنة الإئتمان والإستثمار التابعة لمجلس الإدارة

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

تجتمع لجنة الإئتمان والإستثمار التابعة لمجلس الإدارة حسب متطلبات العمل لمراجعة المخاطر الإئتمانية والمخاطر الإستثمارية للمجموعة والموافقة عليها. وتقوم هذه اللجنة المتخصصة بدعم اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة ولجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة في ما يتعلق بإدارة مخاطر الإئتمان والإستثمار. وتُشرف على تنفيذ إدارة مخاطر الإئتمان للمجموعة وتقوم بمراجعة السجل الإئتماني للمخاطر لضمان أن تصنيف مخاطر الإئتمان يتماشى مع إستراتيجية الأعمال وقابلية تحمّل المخاطر.

## لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

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

تعمل لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة على تحديد الفلسفة الإجمالية وتوافق على كافة أطر العمل الخاصة بإدارة المخاطر. كما تشرف اللجنة أيضاً على تطبيق وتشغيل أنظمة إدارة المخاطر وتتلقّى المراجعات الدورية حول فعاليتها. كما أنّها مسؤولة أيضاً عن إطار إدارة الشركات والمخاطر لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، ويشمل ذلك مراجعة واعتماد ومراقبة مختلف إجراءات إدارة المخاطر للمجموعة وإقبال المجموعة على المخاطر والتشكيلة الكلية للمخاطر. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و 3، وتجتمع كل ثلاثة أشهر.

## لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة

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

تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة بمراجعة وإرشاد الإدارة حول القرارات الإستراتيجية للموارد البشرية التي تتعلق بالتخطيط للتدرج التنفيذي وإستراتيجية 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

تدير اللجنة التنفيذية للإدارة نشاطات المجموعة بما يتماشى مع إستراتيجية الأعمال، وقابلية تحمّل المخاطر، والمكافآت والسياسات الأخرى التي يضعها مجلس الإدارة. وتقوم اللجنة التنفيذية للإدارة بإطلاع مجلس الإدارة على مستجدات كافة المسائل بشكل دوري بما في ذلك التغييرات في إستراتيجية الأعمال والإقبال على المخاطر، وأداء المجموعة والظروف المالية، والخروقات في حدود المخاطر أو قوانين الامتثال، الخلل في الضوابط الداخلية، المشاكل القانونية أو التنظيمية. تجتمع اللجنة التنفيذية للإدارة مرتين في الشهر.



الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية تشارك ناسداك دبي بقرع جرس افتتاح السوق احتفالاً باليوم الوطني لدولة الإمارات العربية المتحدة وبما حققته أسواق رأس المال في الدولة من تطور وازدهار



**جوناثان موريس**  
نائب رئيس تنفيذي أول  
رئيس الخدمات المصرفية لهيئات  
والمؤسسات



**مانوج تشاولا**  
المسؤول الرئيسي للمخاطر  
للمجموعة



**حسام السيد**  
المسؤول الرئيسي  
للموارد البشرية  
للمجموعة



**سوريا سوبرامانيان**  
المسؤول الرئيسي للشؤون  
المالية للمجموعة



**عبدالله قاسم**  
الرئيس التنفيذي لعمليات  
المجموعة



**شاين نيلسون**  
الرئيس التنفيذي للمجموعة



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



**كيفين فلانري**  
نائب رئيس تنفيذي أول  
رئيس الشؤون الدولية



**محمد برو**  
الرئيس التنفيذي - بنك الإمارات  
دبي الوطني مصر



**آزار خواجه**  
نائب رئيس تنفيذي أول  
رئيس الأسواق العالمية والخزينة

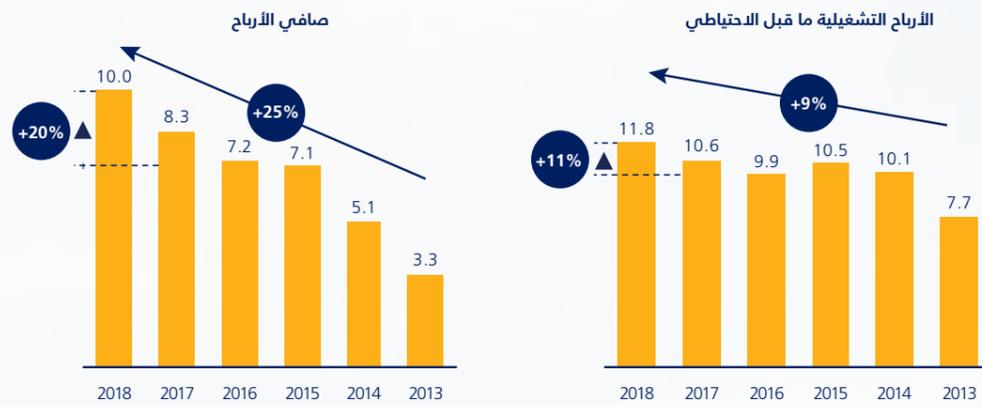


**صلاح أمين**  
الرئيس التنفيذي  
الإمارات الإسلامي

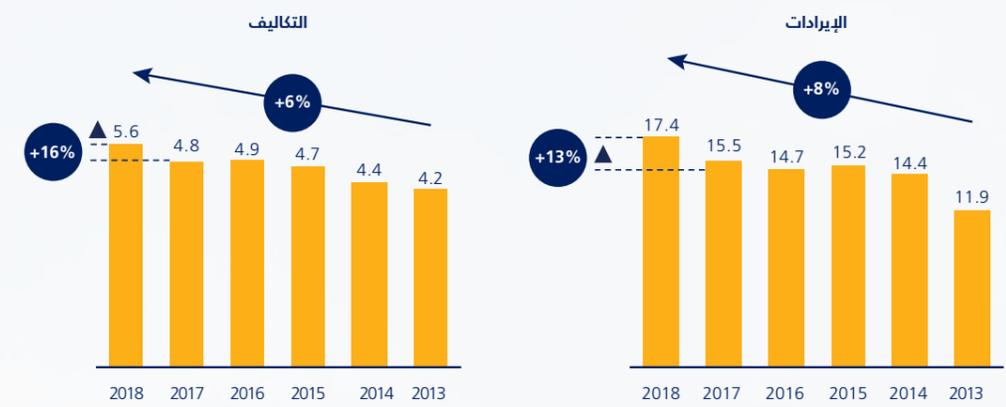
# النمو في السنوات الماضية

# المؤشرات المالية

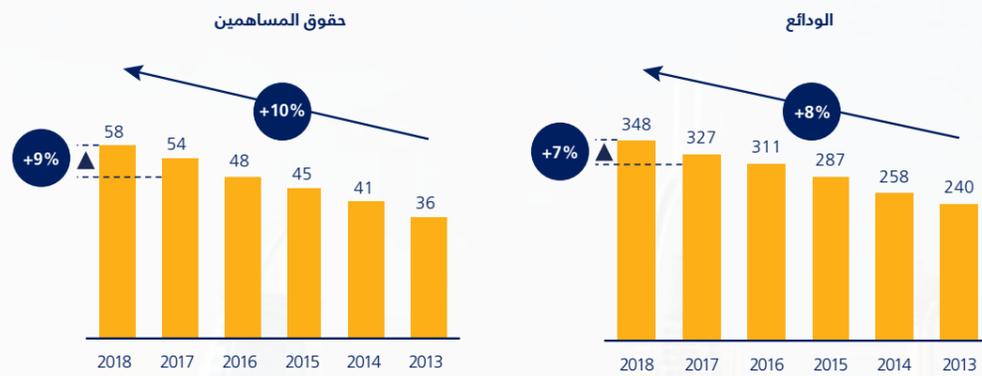
## الأرباح (مليار درهم)



## الإيرادات والتكاليف (مليار درهم)



## الودائع وحقوق المساهمين (مليار درهم)



## الأصول والقروض (مليار درهم)



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

# النمو في السنوات الماضية

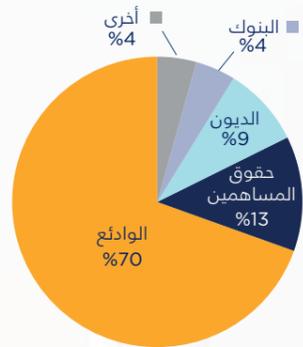
# المؤشرات المالية

الرسملة (مليار درهم)

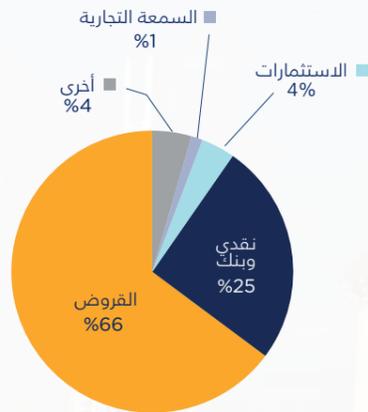


تحليل الميزانية العمومية

المطلوبات وحقوق المساهمين (500 مليار درهم)

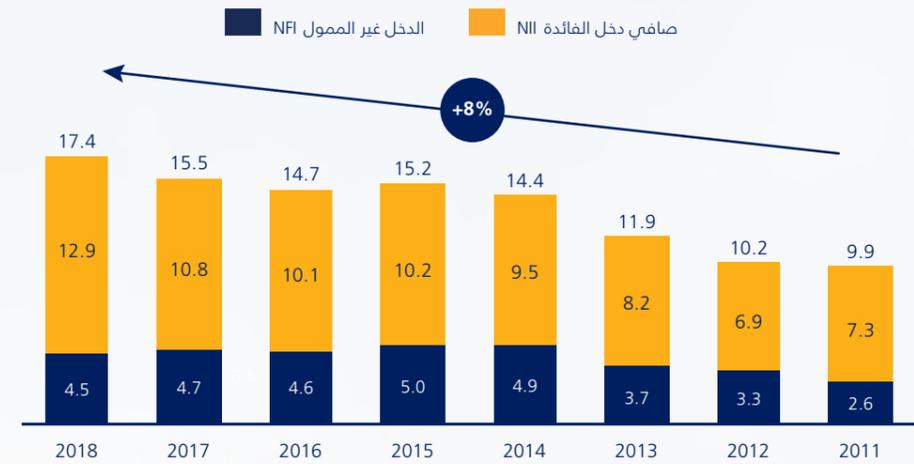


الأصول (500 مليار درهم)

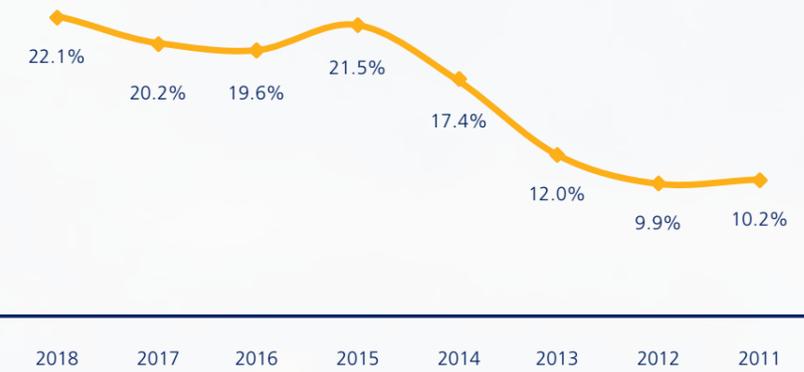


تمثل حقوق الملكية الموجودة حقوق المساهمين الملموسة باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة والسندات الدائمة للشق الأول. المصدر: البيانات المالية لبنك الإمارات دبي الوطني.

مصادر الدخل التشغيلي (مليار درهم)



العائدات على حقوق المساهمين الملموسة (%)



# الجوائز وشهادات التقدير

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

- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في الشرق الأوسط" ويحتفظ بلقب "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" للعام الرابع على التوالي ضمن "جوائز يوروموني للتميز" لعام 2018
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة" و "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" و "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" و "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في العالم" من "ذا آيجن بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز "الثروات العالمية" من مجلة "برايفت بانكر إنترناشيونال"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل موقع إلكتروني متكامل للخدمات المصرفية للأفراد" ، و "أفضل بنك رقمي للأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة" ، وفازت منصة "ليف" "Liv" بجائزة "البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع جوائز "غلوبال فاينانس" الشرق الأوسط 2018 لأفضل بنوك رقمية للمستهلكين في العالم
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك لخدمة العملاء الأفراد" لعام 2018 و "أفضل قرص لشراء السيارات" لعام 2018 من "بانكر ميدل إيست" الإمارات العربية المتحدة
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "المبتكر" في الشرق الأوسط و "المبتكر للقروض الشخصية بدون أوراق" من "جوائز المبتكرون" التابعة لـ "غلوبال فاينانس" 2018
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "بنك العام للخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" وجائزة "أفضل استخدام للخدمات المصرفية عبر الإنترنت" خلال حفل توزيع "الجوائز العالمية للخدمات المصرفية للأفراد" 2018
- بنك الإمارات دبي الوطني ينال التكريم عن "المبادرة الوطنية" من وزارة شؤون الرئاسة
- الخدمات المصرفية للأعمال في بنك الإمارات دبي الوطني تحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية" و "أفضل بنك لإدارة النقد في الإمارات العربية المتحدة" لعام 2018 من "ذا آيجن بانكر" بالإضافة إلى جائزة "أفضل بنك للعام لإدارة النقد المحلي في الإمارات العربية المتحدة" لعام 2018 ضمن جوائز الأعمال المصرفية والمالية الآسيوية
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الإمارات العربية المتحدة" لعام 2018 من "غلوبال فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني ينال جائزة الإمارات للإبتكار ضمن حفل جوائز الإمارات للإبتكار من تنظيم مجموعة دبي للجودة
- الإمارات دبي الوطني كإبتال يحصد جائزة "أفضل بنك استثماري محلي" (الإمارات العربية المتحدة) وجائزة "أفضل بنك في مجال استثمارات الملكية الخاصة" (الإمارات العربية المتحدة) وذلك ضمن جوائز بنوك الشرق الأوسط تقدمها "إيميا فاينانس"
- منصة Liv من بنك الإمارات دبي الوطني تحصد جوائز عالمية خلال العام الأول من عملياتها:
- جائزة "البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع جوائز "غلوبال فاينانس" لأفضل بنوك رقمية للمستهلكين في العالم في الشرق الأوسط 2018
- جائزة "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز "ذا آيجن بانكر" للتميز الدولي في الخدمات المالية للأفراد لعام 2018
- جائزة "الابتكار في الخدمات المالية" ضمن جوائز "ملتقى العرب للابتكار"

## جوائز التسويق والتواصل الإجتماعي وإشراك العملاء - بنك الإمارات دبي الوطني

- بنك الإمارات دبي الوطني "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الإمارات" 4.04 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل فريق عمل في مجال المسؤولية الإجتماعية للعام" في حفل توزيع "جوائز الخليج للاستدامة والمسؤولية الإجتماعية"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل فريق لتجربة العملاء" وجائزة "التغيير أو التحول في الأعمال" خلال حفل توزيع "جوائز تجربة العملاء في الخليج"

## جوائز إدارة الأصول وتمويل الأفراد - الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول

- الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول يحصد "أفضل مدير أصول للعام" لعام 2018 من "غلوبال إنفستور الشرق الأوسط وشمال أفريقيا" 2018
- الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول يحصد جائزة "الشركة الأسرع نمواً لإدارة الأصول في الشرق الأوسط 2018" و "الصناديق متعددة الأصول الأفضل أداءً في الشرق الأوسط 2018" و "صندوق الصكوك الرائد في الشرق الأوسط 2018" من جوائز "غلوبال بانكينغ أند فاينانس" 2018
- الإمارات دبي الوطني ريت يحصد جائزة "أبرز خدمات استثمار عقاري في الإمارات العربية المتحدة" في حفل توزيع جوائز إدارة الثروات والتمويل 2018

## الإمارات الإسلامي

- الإمارات الإسلامي يفوز بلقب "أفضل مزود لخدمات التمويل الشخصي الإسلامي" للسنة الثانية على التوالي من الموقع الإلكتروني "يلا كومبير"
- الإمارات الإسلامي يحصد جائزة "أفضل علامة تجارية للخدمات المصرفية الإسلامية" من مجلة "غلوبال براندز"
- الإمارات الإسلامي يحصد جائزة "أفضل بنك إسلامي" في دولة الإمارات العربية المتحدة من مجلة "غلوبال فاينانس"
- الإمارات الإسلامي يحصد جائزة "أفضل بطاقة إسلامية" و "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية للأجهزة الجواله" ضمن جوائز "بانكر ميدل إيست"
- الإمارات الإسلامي يحصد جائزة "الفروع الأكثر تحسناً" ضمن جوائز "مؤشر المقارنة المعيارية للمصارف" من شركة "إيثوس للحلول المتكاملة"

## بنك الإمارات دبي الوطني مصر

- بنك الإمارات دبي الوطني مصر يحصد جائزة "أفضل بنك للأجهزة الجواله في مصر" من مجلة "إنترناشيونال فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني مصر يحصد أربع جوائز من مجلة "ذا بانكر" أفريقيا بما في ذلك "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد" (مصر)، "البنك الأكثر ابتكاراً"، "أفضل منصة عبر الإنترنت" و "أفضل منصة رقمية"
- وحدة الخدمات المصرفية للأعمال في بنك الإمارات دبي الوطني مصر تحصد أيضاً جائزة "أفضل بنك لإدارة النقد" في مصر لعام 2018 من "ذا آيجن بانكر"

## تنفيذ

- تنفيذ تحصد جائزة التميز في الأعمال الدولية (IBX) لعام 2018 عن فئة "الإستراتيجية والتغيير والتحويل"
- تنفيذ تحصد جائزة "أفضل مركز إتصال" خلال مؤتمر وجوائز سعادة العملاء 2018
- تنفيذ تحصد جائزة "أفضل مركز اتصالات" من IQPC

# فروع وأرقام الإتصال 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  
شؤون الشركة للمجموعة:  
+971 4 609 4112

فاكس:

شؤون الشركة للمجموعة:

+971 4 223 0031

رمز السويفت: EBILAEAD

رمز التعامل مع رويترز: EBIU

الموقع الإلكتروني:

www.emiratesnbd.com

## وحدات الأعمال المصرفية التجارية

**إدارة الأعمال المصرفية التجارية**  
المكتب الرئيسي، ديرة

## الأبحاث

المكتب الرئيسي، ديرة

فئات العملاء

## مجموعة الأعمال المصرفية للشركات

المكتب الرئيسي، ديرة  
برج العرب  
الشارقة  
أبوظبي

## مجموعة المؤسسات الماليّة

المكتب الرئيسي، ديرة

## الأعمال المصرفية العالمية

مركز دبي المالي العالمي

مجموعات المنتجات

## خدمات المعاملات المصرفية

المكتب الرئيسي، ديرة

## الخدمات المصرفية الإستثمارية

مركز دبي المالي العالمي (بنك الإمارات  
دبي الوطني كإيبتال)

## الوطني الإسلامي

المكتب الرئيسي، ديرة

## الأسواق العالمية والخزينة

## المبيعات

المكتب الرئيسي، ديرة

## الأعمال التجارية

المكتب الرئيسي، ديرة

## التمويل العالمي والإستثمارات الرئيسية

المكتب الرئيسي، ديرة

## إدارة الأصول والديون

المكتب الرئيسي، ديرة

## فروع الأعمال المصرفية للأفراد

## أبو ظبي

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

## العين

الفرع الرئيسي، العين  
العين مول

## عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان

## دبي

العوير  
البرشاء  
الفهيدي  
الكرامة  
آل مكتوم  
المرقبات  
القيادة  
القوز  
القصيص  
الراس  
السطوة  
السوق  
الطوار  
شارع البنوك  
برج العرب  
الخليج التجاري  
مركز المؤتمرات  
ديرة  
مركز مدينة ديرة  
دراغون مارت  
مركز دبي للطيران  
مطار دبي 3  
محاكم دبي  
دبي فستيفال سيتي

## دبي مول

دبي مارينا

دبي مارينا مول

مدينة دبي للإعلام

أكاديمية شرطة دبي

واحة دبي للسيليكون

المقر الرئيسي لطيران الإمارات

فرع الإمارات مول

أبراج الإمارات

جاليريا

جرين كوميونيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

الحمرية

حتا

ابن بطوطة مول

جبل علي

شارع شاطئ جميرا

ممشى جميرا بيتش

## جميرا

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

## الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

## رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة

رأس الخيمة مول

كورنيش رأس الخيمة

## الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

الناصرية

التعاون

الشارقة سيتي سنتر

المنطقة الصناعية، الشارقة

متاجر القوز

فرع سمطان

مطار الشارقة

مركز صحارى

## أم القيوين

الفرع الرئيسي، أم القيوين

## مواقع الخدمات المصرفية المميزة

## أبو ظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي  
النجدة  
مركز المهيري

## العين

الفرع الرئيسي، العين

## عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان

## دبي

ديرة  
جاليريا  
ديرة سيتي سنتر  
المرقبات  
دبي فستيفال سيتي  
المزهر مول  
المكتب الرئيسي للمجموعة

## السوق

القيادة

شارع شاطئ جميرا

عود ميثاء

شارع البنوك

المنخول

جميرا

شارع الشيخ زايد

جرين كوميونيتي

جبل علي

البرشاء

# فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

# فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

برج العرب  
القصيصة  
آل مكتوم  
المقر الرئيسي لطيران الإمارات  
الخليج التجاري  
ممشى جميرا بيتش  
أم سقيم  
ابن بطوطة مول  
السطوة

**الفجيرة**  
الفرع الرئيسي، الفجيرة

**رأس الخيمة**  
الفرع الرئيسي، رأس الخيمة  
كورنيش رأس الخيمة

**الشارقة**  
الفرع الرئيسي، الشارقة

**مواقع مركز الخدمات المصرفية  
التجارية**

**أبو ظبي**  
الفرع الرئيسي، أبو ظبي

**دبي**  
شارع آل مكتوم  
البرشاء  
القوز

الراس  
السطوة  
الخليج التجاري  
مركز دبي للسلع المتعددة/أبراج بحيرات  
الجميرا  
أبراج الإمارات  
المكتب الرئيسي للمجموعة  
جبل علي  
منطقة جبل علي الحرة  
جميرا  
الكرامة  
السوق  
المرقبات  
مدينة الإعلام

**الإمارات الشمالية**  
الفرع الرئيسي، الشارقة  
التعاون  
فرع عجمان

**مراكز الخدمات المصرفية  
الخاصة**

**أبو ظبي**  
برج النيم

**دبي**  
برج العرب  
المكتب الرئيسي للمجموعة

**جيرسي**  
شركة أئتمان بنك الإمارات دبي  
الوطني

**لندن**  
فرع لندن

**المملكة العربية السعودية**  
فرع الرياض، بناية برج المدينة  
فرع الخبر  
فرع جدة

**مومباي، الهند**  
فرع الهند

**سنغافورة**  
فرع سنغافورة

**الصين**

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

**إندونيسيا**

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

**إيران (غير عامل)**

**المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في إيران**  
بواسطة: الإدارة الدولية، المكتب الرئيسي لبنك الإمارات دبي  
الوطني  
ص. ب. 777، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 609 3401  
فاكس: +971 4 222 4362

**تركيا**

**المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في تركيا**  
برج ويندويست، شارع بويوكديري، المبنى رقم: 26 F:6  
المكتب رقم 612 مسلك-ساربه، إسطنبول 34467 تركيا  
هاتف: +90 212 2147090  
البريد الإلكتروني: mojdehin@emiratesnbd.com  
**نوري مجديهني** - ممثل رئيسي، تركيا

**المملكة العربية السعودية**

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

**المملكة العربية السعودية**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض - المصيف**  
المبنى 3117  
الطريق الدائري الشمالي - حي المصيف  
صندوق بريد 8166، الرياض 11482، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 413 7640  
فاكس: +966 11 413 7658  
البريد الإلكتروني: naifal@emiratesnbd.com  
**نايف عبدالله عبدالكريم** - مدير الفرع، 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  
**رأي م. رضا** - مدير الفرع، المملكة العربية السعودية

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الخبر**  
**أبراج الكروان**

شارع الملك فيصل، حي البستان  
أبراج الكروان، الخبر 31952، المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 13 8192777  
فاكس: +966 13 8192772  
البريد الإلكتروني: raidh@emiratesnbd.com  
**رائد س. حسن** - مدير الفرع، المملكة العربية السعودية

**الهند**

**بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الهند**  
الطابق الأرضي والأول، 5 الجادة الشمالية  
ميكر ماكسيستي، مجمع "بانديرا كورلا كومبلكس"  
بانديرا (شرق)، مومباي 400 051  
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 2222  
فاكس: +44 020 7581 0575  
البريد الإلكتروني: aminr@emiratesnbd.com  
**راشد أمين** - رئيس تنفيذي، المملكة المتحدة

# الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

# الشركات التابعة والزميلة الأخرى

**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

## الفروع في مصر

### وسط المدينة

قصر النيل  
نيل سيتي  
غاندي  
الزمالك  
شبرا  
الأزهر  
الزمالك أحمد حشمت  
المنيل  
عبدالخالق ثروت  
الظاهر  
الجمهورية

### الجيزة

الدقي  
الثورة  
المهندسين  
الهرم  
دقي التحرير  
مدينة 6 أكتوبر  
سودان  
سودان 2  
الشيخ زايد  
مبنى CPC الإداري

### هيلوبوليس

بيروت  
النزهة  
ميرغني  
شيراتون  
النزهة الجديدة  
مدينة نصر  
عمار بن ياسر

**شرق القاهرة**  
فرع المكتب الرئيسي  
مدينة العاشر من رمضان  
السويس  
العبور  
الرحاب  
بوينت 90 مول  
الجامعة الألمانية في مصر  
كلود 9

### المعادي

المعادي فيكتوريا  
المعادي نصر  
كورنيش المعادي  
المقطم  
شق الثعبان  
جبكو المعادي

### سيناء والبحر الأحمر

خليج نعمة  
شيراتون الغردقة  
الغردقة ظاهر  
النيق  
جبكو راس شقير  
تيدا  
شرق الاسكندرية  
غليم  
سموحة  
ميامي  
لوران  
رشدي

### غرب الاسكندرية

باب شرق  
برج العرب  
ميراج  
أليكس سبورتنغ  
المنشية

### الدلتا والقناة

المنصورة  
بورسعيد  
دمياط  
الاسماعيلية  
المحلة

**صعيد مصر**  
الأقصر  
أسيوط  
سوهاج  
أصوان  
المنيا  
بني سويف

### الوحدات

مطار القاهرة

### الإمارات دبي الوطني كابيتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م

طريق الملك فهد، المحمدية،  
ص. ب. 341777  
الرياض 11333  
المملكة العربية السعودية  
هاتف: +966 11 2993900  
فاكس: +966 11 2993955  
الموقع الإلكتروني:  
<http://www.emiratesnbdcapital.com>

### الإمارات دبي الوطني كابيتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م

شركة ائتمان بنك الإمارات دبي الوطني  
الوطني  
(جيرسي) المحدودة  
فيروي ترست ليميتد  
الطابق الثاني، مبنى لو غاليه،  
54 شارع باث ستريت، ساينت هيلبير،  
JE1 1FW  
جزر القنال الإنجليزي  
هاتف: + 44 1534 511700  
فاكس: + 44 1534 511701  
البريد الإلكتروني:  
[a.rothwell@fairwaygroup.com](mailto:a.rothwell@fairwaygroup.com)

### 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: 46074 MEBNK EM  
البريد الإلكتروني:  
[info@emiratesislamic.ae](mailto:info@emiratesislamic.ae)  
الموقع الإلكتروني:  
[www.emiratesislamic.ae](http://www.emiratesislamic.ae)

### مصرف دبي

المقر الرئيسي - مركز دبي التجاري العالمي،  
صالة المعرض رقم 1  
ص. ب. 65555، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
هاتف: +971 4 372 6484  
فاكس: +971 4 386 9889  
تيليكس: 46074 MEBNK EM

### الفروع في الإمارات العربية المتحدة

#### أبو ظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي  
طريق المطار، أبوظبي  
أبوظبي مول  
الخالدية  
مدينة خليفة  
برج الوحدة  
شارع المرور  
المصفح  
بوابة الشرق مول

#### العين

العين  
المعترض  
سوق العين  
بوتيك مول

### عجمان

عجمان

### دبي

الضيافة  
القرهود  
الممزر  
الميناء  
المزهر  
الفوز  
الرقعة  
الطوار  
بر دبي  
مركز المؤتمرات  
دبي فستيفال سيتي  
دبي مول  
جبل علي  
دائرة الأراضي  
الفرع الرئيسي  
مدينة الإعلام  
ند الحمر  
عود ميثاء  
شارع الشيخ زايد  
شارع الشيخ زايد 2  
أم سقيم  
مركز الطوار  
بني ياس  
مدينة دبي للرعاية الصحية  
البرشاء مول  
أبراج بحيرات الجميرا  
مردف سيتي سنتر  
سوق دبي  
واحة السيلكون  
النخيل  
ابن بطوطة مول  
قرية الأعمال  
الفجيرة  
الفرع الرئيسي، الفجيرة

### رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة  
النادية

### الشارقة

مويلح  
فرع الجرينة مول  
حلوان  
خورفكان  
القاسمية  
محكمة الشارقة  
الشارقة كريستال بلذا  
الفرع الرئيسي، الشارقة  
ميجا مول  
مركز مدينة الناصرية  
مركز صحارى

### أم القيوين

الفرع الرئيسي، أم القيوين

### مراكز الخدمات المصرفية للشركات في الإمارات العربية المتحدة

دبي - المكتب الرئيسي  
أبو ظبي  
العين  
منطقة جبل علي الحرة  
الشارقة

# الشركات التابعة والزميلة الأخرى

## تنفيذ

بناية Q، ميدان، ند الشبا 1  
ص. ب. 777، دبي، الإمارات العربية  
المتحدة  
مكتب الرئيس التنفيذي:  
+971 4 384 3515  
البريد الإلكتروني:  
Tanfeeth-Communications@tanfeeth.ae  
الموقع الإلكتروني:  
www.tanfeeth.ae

## 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

## نتورك انترناشيونال ذ.م.م

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

## الشركة الوطنية للتأمينات العامة

ش.م.ع.  
ص. ب. 154، دبي، الإمارات العربية  
المتحدة  
مباشرة: +971 4 250 2693  
هاتف: +971 4 211 5827/8  
اليدالة: +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  
صندوق 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