

إبداعات الغد،
بين يديك اليوم



emiratesnbd.com



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



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



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



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



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

الرؤية

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



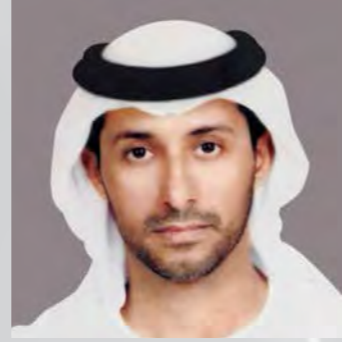
سمو الشيخ أحمد بن سعيد
آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة



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

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني

- كلمة رئيس مجلس الإدارة
- كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة
- المسؤولية الاجتماعية
- المنتجات والخدمات المبتكرة
- التقرير الإقتصادي
- استراتيجية 2017

07 - 18

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

21 - 28

- الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات
- الخدمات المصرفية للشركات
- الخدمات المصرفية للمؤسسات
- الخدمات المصرفية الاستثمارية
- الخدمات المصرفية للأعمال
- الأسواق العالمية والخرينة
- الوطني الإسلامي

29 - 32

- الخدمات المصرفية الإسلامية
- الإمارات الإسلامي
- بنك الإمارات دبي الوطني مصر
- العمليات الدولية
- تقنية المعلومات والعمليات
- تنفيذ

33 - 37

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

39 - 47

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

51 - 62

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

في الوقت الذي ندخل فيه مرحلة جديدة من حالة عدم اليقين السياسي العالمي وتباطؤ حركة النمو الاقتصادي واستمرار أسعار النفط في تراجعها إلى مستوى أقل بكثير مما كانت عليه سابقاً، فإن دولة الإمارات العربية المتحدة تواصل الحفاظ على مكانتها كقوة اقتصادية إقليمية متماسكة ومزدهرة تستمد زخمها من حجم الاستهلاك المحلي الذي يشكل الركيزة الأساسية الداعمة لاقتصادنا.

وفي إطار استعدادها لانطلاق معرض إكسبو دبي 2020، تعكف دولة الإمارات العربية المتحدة على وضع الأسس الصلبة والكفيلة بتوفير بيئة مستقرة ومزدهرة للمواطنين والمقيمين على حد سواء، وذلك من خلال زيادة الاستثمار في البنية التحتية، مع الاهتمام بشكل خاص بالتعليم والصحة والرعاية المجتمعية. وبفضل ما لدينا من اقتصاد متنوع، وتوسع في الإنفاق، سنتمكن من مواصلة تعزيز حركة النمو الاقتصادي على نطاق أكبر على مدى السنوات القادمة.

ولقد تمكّننا في بنك الإمارات دبي الوطني، من مواصلة الحفاظ على مكانتنا الرائدة في السوق، وذلك بفضل نجاحنا في تطوير قدراتنا المصرفية الرقمية والمضي قدماً في التحويل الذكي لعملياتنا عبر منصاتنا متعددة القنوات إلى جانب منتجاتنا وخدماتنا عموماً. وفي عام 2016، استطعنا إثبات حضورنا لنكون من البنوك الرائدة إقليمياً في مجال الابتكار المصرفي الرقمي عندما أطلقنا عدداً من الابتكارات الرقمية الأولى من نوعها المصممة لتلبية احتياجات عملائنا من الشركات والأفراد، حيث طرحنا أول شبكة تجريبية للتعاملات الرقمية (بلوك تشين) للخدمات المصرفية. كما كان من دواعي فخرينا أن يتكّرم صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله، بافتتاح فرع "المستقبل" لبنك الإمارات دبي الوطني في جُميرا أبراج الإمارات الذي يعتبر جزءاً من متحف المستقبل التابع لمؤسسة دبي للمستقبل المرموقة. ومن خلال تعاون بنك الإمارات دبي الوطني مع كبار قادة الابتكار العالمي لصياغة ملامح مستقبل الخدمات المصرفية وتقنيات الدفع، أثبت مجدداً بأن دولة الإمارات العربية المتحدة لاتزال تتبوأ الصدارة على مستوى المنطقة من حيث الابتكار في الأعمال واتباع أفضل الممارسات العالمية.

إن التزامنا بنهج الابتكار وتحقيق الامتياز في خدمة العملاء قد شكل القوة الدافعة لأداء البنك القوي في العام 2016. فبالرغم من ظروف السوق غير المواتية، تمكّننا من تحقيق نتائج مالية قوية انعكست من خلال ارتفاع صافي الأرباح بنسبة 2% ليصل إلى 7.24 مليار درهم مدعوماً بنمو الأصول وضبط النفقات وانخفاض تكاليف إدارة المخاطر. وقد اكتسب الأداء التشغيلي دعماً من ارتفاع حجم التحصيلات من القروض منخفضة القيمة التي عوضت التراجع في الدخل من غير الفائدة. كما انخفض صافي دخل الفائدة بنسبة 1% نظراً لأن تقليص الهوامش قد تمت موازنته بنمو الأصول.

وإننا إذ نستهل السنة المالية الجديدة في ظل بيئة عالمية ومحلية دائمة التغير، سنواصل الاهتمام في الحفاظ على مركزنا كواحد من أقوى البنوك في دولة الإمارات العربية المتحدة. وسيبقى نهج عملنا المرتكز على العملاء القوة الدافعة لنا لطرح المبادرات الجديدة المتمثلة في توفير المنتجات والخدمات المتميزة لعملائنا والعمل على زيادة القيمة التي نعود بها على مساهمينا.

وختاماً، لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مجلس إدارة المجموعة والإدارة العليا وموظفينا على جهودهم المتواصلة ومساهماتهم في تحقيق هذه النتائج المالية للعام 2016. كما أود أن أشكر أيضاً جميع عملائنا ومساهمينا على ثقتهم ودعمهم المستمر.



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم

رئيس مجلس إدارة مجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

توج بنك الإمارات دبي الوطني عام 2016 بتحقيق نمو قوي، إذ سجل أرباحاً صافية قدرها 7.24 مليار درهم، أي بزيادة 2% مقارنة بأرباح عام 2015، رغم الظروف الصعبة التي خيمت على الأسواق. وبفضل نمو الأصول، والسيطرة على النفقات، وتحسين كلفة المخاطر، نستهل عام 2017 بربحية ميزانية عامة سليمة. وقد أحرز بنك الإمارات دبي الوطني هذه السنة تقدماً على صعيد استراتيجية التحول الرقمي عبر إنشاء عدة ابتكارات مصرفية تُعد الأولى من نوعها في دولة الإمارات العربية المتحدة. وأطلق أول شبكة رقمية تجريبية رائدة في المنطقة للتحويلات المالية الدولية والتمويل التجاري، ودخل التاريخ المصرفي من أوسع أبوابه عندما أطلق رؤيته لمستقبل الخدمات المصرفية عبر فرعه المستقبلي في جميعاً أبراج الإمارات، التي تُعد جزءاً من متحف المستقبل التابع لمؤسسة دبي للمستقبل. وقد تشرفنا بزيارة سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي وإطلاقه على الأعمال المصرفية الإلكترونية التجريبية وابتكارات الدفع مثل "مستقبل التسوق" الخاص بشركة ماستركارد، وابتكار فيزا "السيارة المتصلة"، و"تطبيق الشراء من المنزل" الخاص بساب، و"الرجل الآلي بيبر" من إنتاج سوفت بانك للروبوتات، التي تعرض خدمات بمساعدة آلية، وتزويد خدمة مصرفية صوتية باستخدام مساعد أمازون الافتراضي أليكسا (إيكو).

شهد عام 2016 أيضاً اكتساب # "معاً بلا حدود"، منبرنا الداعم للأشخاص ذوي الإعاقة، زخماً كبيراً حيث افتتحتنا خمسة فروع لرعاية شؤون المعاقين في دبي وأطلقنا شبكة الوظائف لتسهيل توفير فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية. ونهدف إلى مواصلة تعزيز دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في مجال التعليم والمجال المالي وأماكن العمل بغية دعم رؤية قيادتنا التي تتبلور في جعل دولة الإمارات العربية المتحدة متكاملة ومراعية لاحتياجات ذوي الإعاقة.

في إطار وحدة الخدمات المصرفية للأفراد، قمنا بتطوير التزاماتنا وأصولنا، وحققنا مكاسب قوية في الأسواق. وقد ساعد تركيزنا على القيمة مقابل الحجم في توسيع قاعدة عملائنا المميزين على نحو ملحوظ مقارنة بالعام الماضي.

شهد سجل الطلبات الخاص بنا هذا العام نمواً هاماً في سوق غلب عليه طابع الاستقرار، وذلك على مستوى أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير منخفضة التكلفة والودائع المحددة بأجل من مختلف شرائح العملاء. ونما سجل أصولنا أسرع من السوق الذي شهد فيه قطاعاً السيارات ونفقات التجزئة تباطؤاً، كما شهد قطاع إدارة الثروة للأفراد الخاص بنا نمواً قوياً في الإيرادات. وكان نمونا في هذه القطاعات كلها أسرع من مستويات النمو التي سجلناها في السنوات السابقة.

أفرزت وحدة الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات نتائج مالية قوية عام 2016 مما يعكس نمواً في الربحية مقارنة بالعام الماضي. ورغم نمو الائتمان المنخفض وضغوط هوامش الأصول في ظل نقص السيولة، إلا أننا واصلنا نمونا في القطاع المصرفي الرئيسي وكنا قادرين على الإبقاء على الحد الأدنى من المخصصات بسبب تحسن جودة الائتمان في سجل القروض وعمليات الاسترداد القوية. وحصلنا على أكثر من 30 جائزة وتقديراً في كافة وحدات الأعمال والدعم، بما فيها حياتنا على لقب "بنك العام- دولة الإمارات العربية المتحدة" من قبل مجلة "ذا بانكر" للسنة التالية على التوالي وقد تجلت مرونة واستقرار البنك المالي أيضاً في أعقاب قيام وكالة "موديز" في شهر يونيو برفع تصنيف بنك الإمارات دبي الوطني طويل الأجل إلى مستوى (A3).

نستهل عام 2017 مع ما يصحبه من رياح معاكسة تحمل معها غموضاً اقتصادياً وسياسياً، واثقين أن بنك الإمارات دبي الوطني سيحافظ على مكانته الريادية في الأسواق باعتباره المصرف الأقوى في دولة الإمارات العربية المتحدة متسلحاً بقيادتنا المتمرسه وفريق دعم ممتاز. وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة والمدير العام، هشام عبد الله القاسم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين لمساهماتهم المستمرة في نجاحاتنا العديدة. وإننا نتطلع بعين ملؤها التفاؤل لسنة جديدة ومثيرة.



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي للمجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

المسؤولية الاجتماعية

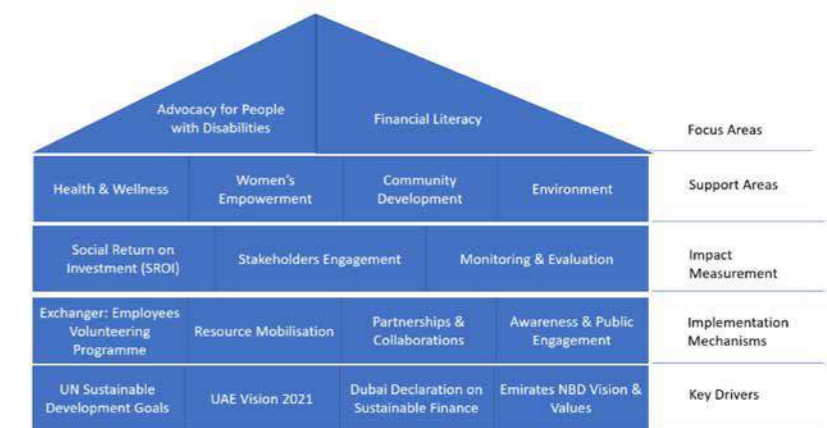
رفع تقارير الاستدامة

في عام 2017، يخطط بنك الإمارات دبي الوطني إلى إصدار تقرير الاستدامة الأول الخاص به، ويغطي أداؤنا لعامي 2015 و 2016. يتوافق التقرير مع إطار مبادرة التقارير العالمية (GRI) ويسلط الضوء على أداؤنا بالتفصيل في الموضوع البيئي، والاجتماعي، وموضوع الحوكمة. لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على قسم "نبذة عنا" على موقعنا.

استثمارنا الاجتماعية

بصفتنا مصرفاً ملتزماً بالمعايير الأخلاقية، فإننا نؤمن بأن مسؤوليتنا تجاه جميع أصحاب المصلحة متساوية، وأن الممارسات المستدامة والاستثمار الاجتماعي وعلامتنا التجارية والنمو التجاري طويل الأجل كلها مسارات تضي بتناغم جنباً إلى جنب. تبلور استراتيجية الاستثمار الاجتماعي لدينا مفهوم إنشاء القيم المشتركة (CSV) إلى برامج قابلة للقياس الفعلي ومؤشرات أداء رئيسية. وقد استوحى إلهام هذا النهج من معالجة القضايا الاجتماعية الرئيسية التي تم تسليط الضوء عليها في أهداف التنمية المستدامة العالمية للأمم المتحدة (SGDS)، ورؤية الإمارات 2021، ورؤية بنك الإمارات دبي الوطني التي تشكل الآن الدوافع الرئيسية لإطار استثمارنا الاجتماعي. وفي غضون عامين فقط، أتاحت لنا إجراءاتنا الداخلية المتدبرة تضمين المسؤولية الاجتماعية (CSR) في هويتنا المؤسسية وثقافتنا وأنشطتنا التجارية.

إطار استراتيجية الاستثمار الاجتماعي الخاصة بنا



آليات التنفيذ

شهد برنامج إكستشينجر، الذي تم إطلاقه عام 2015، نمواً هائلاً في عام 2016. 28% من إجمالي متطوعي التبادل هم متطوعون يكررون تجربتهم التطوعية.

مؤشرات برنامج إكستشينجر	2015	2016	النمو %
عدد الموظفين المتطوعين	678	1,091	61%
عدد ساعات التطوع	4,802	10,968	128%
عدد فرص وبرامج التطوع	174	224	29%

في إطار آلية تنفيذ تعبئة الموارد، أطلقنا تطبيق "هل ترغب بالتبرع" - "LIKE TO DONATE" الذي يربط العملاء بالمنظمات غير الربحية المخولة بتلقي التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف المتحرك التي نعتمدها. ويمكن للعملاء استخدام ميزة "هل ترغب بالتبرع" - "LIKE TO DONATE" على قنواتنا للتواصل الاجتماعي من خلال النقر على زر "LIKE" للتبرع لإحدى القضايا التي تستأثر باهتمامهم دون أي جهد يذكر. كما أطلقنا مبادرة "PLUS POINTS" التي تمكن العملاء من التبرع بالمال لدعم الأطفال ذوي الإعاقة من خلال استعادة النقاط الزائدة غير المستخدمة من بطاقات ائتمان محددة. ويتم التبرع بهذه المبالغ لتمكين والمساهمة في تعليم الأطفال من ذوي الإعاقة من المراكز الرئيسية بما في ذلك مركز راشد، منزل، النور ومركز المستقبل لتنمية ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

مجالات التركيز والدعم:

اتخذت منصة "معاً بلا حدود" (#TOGETHERLIMITLESS) التي تعد منصة والتزام البنك الرئيسي الداعم للأشخاص ذوي الإعاقة، العديد من المبادرات في 2016 بغية تعزيز التحسين المستدام على المدى الطويل وإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في نسيج المجتمع. وتشمل الإنجازات الرئيسية: إطلاق شبكة الوظائف لتسهيل إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية في مكان العمل. وفي عام 2016، وظف البنك خمسة أشخاص من ذوي الإعاقات الإدراكية. وأشارت نتائج بحث يُعد الأول من نوعه، تم نشره تحت عنوان "العادات المصرفية للأشخاص ذوي الإعاقة في دولة الإمارات العربية المتحدة"، إلى تمكين البنك من إعداد 5 فروع وفق معايير تراعي احتياجات ذوي الإعاقة بهدف تعزيز تجربة العملاء مع الأشخاص ذوي الإعاقة وتدريب موظفينا في الخطوط الأمامية على آداب التعامل مع هذه الشريحة. يتم نشر 32% من الموظفين المتطوعين لدينا للانخراط في البرامج والمبادرات ذات الصلة بالعمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة.

وتم إطلاق منصتنا #MONEYWISE للتوعية المالية في نوفمبر 2016، حيث تصب مباشرة في رؤية البنك الرامية إلى جعل حياة عملائنا أكثر بساطة من خلال توفير الحلول التي تساعد على تحقيق تطلعاتهم المالية. وتهدف المنصة متعددة الجوانب إلى تثقيف وتمكين الموظفين والعملاء، والمجتمع في إدارة مواردهم المالية الخاصة على نحو فعال. توفر المنصة للموظفين تدريباً مالياً بطريقة تدريب النظراء فيما بينهم. لقد التزمنا بخطط تسويق ومنتجات، وخدمات أخلاقية من خلال تطوير الشروط والأحكام، وظروف، ومنتجات بسيطة ومفهومة تلبى الاحتياجات الاجتماعية، بدعم من WORTHY.AE، التي تعد منصة من شأنها توسيع نطاق محو الأمية المالية ومحتوى الرفاهية ليصل إلى المجال الاجتماعي. وفي عام 2016، أجرينا برامج توعوية تهدف إلى العمل على محو الأمية المالية حيث ركزت على مجموعات مختلفة بما في ذلك الموظفين والعملاء والشباب والمؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة، والعمال. وقد شهدت مبادرة "مصرفي ليوم واحد" مشاركة حوالي 1,000 طالب من مختلف أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

في إطار التزامنا بالصحة والرفاه، قمنا بالعديد من الأنشطة من بينها: تحدي الخاسر الأكبر (شهر مكافحة السمنة) الذي أكمل فيه 36 موظفاً من بنك الإمارات دبي الوطني البرنامج، وخسروا بمجموعهم 142 كجم، وجمعوا مبلغ 10,000 درهم إماراتي لمؤسسة الجلييلة لبحوث السمنة؛ وأنشطة شهر التوعية بالصحة القلبية في الفروع لنشر الوعي بين العملاء والموظفين حول أسباب أمراض القلب والوقاية منها، ودعم "أكاديمية الأقدام الصغيرة" من خلال تعزيز الحياة الصحية واللياقة البدنية والتغذية للأطفال المهمشين من خلال الأنشطة الترفيهية وكرة القدم؛ وأجرينا أنشطة تحت عنوان "الأشهر الصحية عند الرجال والنساء" ترمي لنشر الوعي حول سرطان الثدي في أكتوبر وسرطان البروستاتا في نوفمبر من خلال فعاليات تم إشراكهم بها تهدف لتشجيع الممارسات الصحية والفحوصات الطبية، ونظمنا سباق الوحدة للجري حيث شارك 200 موظف لجمع الأموال لمركز النور للتدريب لذوي الإعاقة فضلاً عن نشر الوعي بشريحة ذوي الإعاقة.

المسؤولية الاجتماعية

أطلقنا كذلك مبادرة "GO GREEN" في مايو 2016، وهي مبادرة "بلا أوراق" تهدف إلى الحد من استخدام الورق من خلال أربعة ركائز هي: تبسيط العمليات، والتحول إلى الرقمية، والمشاركة الجماهيرية، والتوعية بهدف تقليل إجمالي استهلاك الورق في المجموعة بنسبة 10-15% بحلول أبريل 2017. كما أطلقنا مبادرة شهرية لجميع الإدارات الداخلية لتقديم أفضل الأفكار استناداً على مدى انخفاض تكاليفها، وقابلية تعميمها، وسهولة تنفيذها، وتأثيرها الإيجابي على ممارسات الموظفين اليومية. وقد تم حتى الآن إبداع ما يربو على 300 فكرة وتنفيذ ثلاثين منها. وتشمل الأفكار المنفذة:

< رقمنة تقارير نهاية العام، مما يوفر 7.5 مليون ورقة سنوياً بمجرد تنفيذها بالكامل، ناهيك عن الحد من انبعاثات الكربون عن طريق تجنب النقل إلى مراكز الأرشيف.

< يعد كل ثاني يوم اثنين من كل شهر "يوماً لا طباعة فيه"، مما أدى إلى انخفاض كبير في الطباعة.

< رقمنة جميع المواد التدريبية في عام 2016، وقد تمكنا من توفير مبلغ 850,000 درهم إماراتي تقريباً عن طريق التحول إلى الإنازة بتقنية (ليد) في عدة فروع. وتشمل المبادرات الخضراء الأخرى: خدمات غسيل السيارات بدون ماء التي تم استحداثها في مكاتب ميدان، وذلك باستخدام منتجات غسيل السيارات غير المائية القابلة للتحلل والصديقة للبيئة؛ جمع التبرعات للتوعية حول المياه من خلال تمكين العملاء من أصحاب الأرصدة العالية لتقديم تبرعات فردية بهدف دعم برامج التثقيف والحفاظ على المياه التي يتولى إدارتها شريكنا -جمعية الإمارات للحياة البرية بالتعاون مع الصندوق العالمي للطبيعة (EWS-WWF)؛ وحملة "نظفوا الإمارات" حيث تطوع 60 من الموظفين وأفراد أسرهم في واحدة من أكبر عمليات التنظيف في دولة الإمارات إذ قدر عدد المشاركين بـ 125,000 فرداً نظفوا ثمانية مواقع في جميع أنحاء البلاد؛ ومبادرة "تحويل الإعلانات إلى حقائب" التي تتمثل بإعادة تدوير لافتات الإعلانات البلاستيكية لتحويلها إلى حقائب مدرسية متينة وحافظات أقلام لتوزيعها على أطفال المدارس المستحقين، وبرنامج "عشاق الطبيعة" لعشرة مدارس في دولة الإمارات لتشجيع الأطفال (من سن 3 إلى 5 سنوات) والمعلمين على طرح أفكار حول كيفية الحفاظ على المياه والطاقة؛ وزراعة أشجار المنغروف حيث ساعد أكثر من 70 متطوعاً في إعادة تحريج أشجار المنغروف في محمية جبل علي البحرية؛ ورعاية الحيوان التطوعية في واحدة من كل عطلة نهاية أسبوع في مركز رأس الخيمة لرعاية الحيوان.

وكجزء من التزامنا بتمكين المرأة، جمع قسم المسؤولية الاجتماعية في البنك 35 شابة تتراوح أعمارهن بين 18 و 25 سنة في جميع الإمارات السبع لتطوير وتنفيذ مشاريع تصب في مصلحة المجتمع في قمة فتيات إي (E7) 7. وقد قدم البنك مبلغ 100,000 درهم إماراتي نقداً لتمويل أولي وبغية إطلاق ثمانية مشاريع مجتمعية مشتركة طورها المشاركون.

لدعم الأمهات الحوامل عبر مواقف مريحة بالقرب من مبنى مكاتبهن، قمنا بتعيين 9 نقاط مواقف سيارات للأمهات الحوامل وصممنا غرفة رضاعة خاصة وأمنة لتمكين الأمهات الجدد من مواصلة الرضاعة الطبيعية لدى عودتهن إلى العمل. وأجرينا العديد من مبادرات التنمية المجتمعية، بما في ذلك مسابقة GEMS لمواطني الغد للابتكار، وهو برنامج ابتكاري لمدة شهر مكرس لأكثر من 200 طالب وطالبة من خلال 32 مدرسة من مدارس GEMS في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ وتوزيع حملة "BEAT THE HEAT" تشمل 500 سترة تبريد لعمال البناء في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ والمساهمة بمبلغ 2 مليون درهم إماراتي لتوفير 200 ألف كتاب لإنشاء مكتبات في 200 مدرسة في مصر دعماً لحملة "أمة تقرأ"؛ وكرنفال الشتاء الذي أتاح الفرصة للأطفال وممثلي مركز النور لذوي الإعاقة لعرض حرفهم اليدوية المعدة للبيع.

خلال شهر رمضان، أقام البنك 32 نشاطاً تطوعياً حيث أمضى 593 موظفاً 2,521 ساعة عمل تطوعي، تطوع البعض منهم لأكثر من 8 ساعات في اليوم الواحد. وشملت بعض الأنشطة التطوعية التي أقيمت خلال شهر رمضان: تطوع القرية العائلية في منزل لـ 27 طفل يتيم؛ وتسوق العيد لشراء ملابس وألعاب جديدة للأطفال مهمشين ویتامی؛ وإفطار نظمه قسم الخدمات المصرفية المميزة في عجمان للترحيب بالعمال والأفراد والعائلات المهمشة؛ وسرد القصص للمسنين عبر التطوع في مركز ملتقى الأسرة للقيام بنشاطات لكبار السن والمعمرين الذين يعانون من مرض الزهايمر.

في إطار التزامنا البيئي، كان بنك الإمارات دبي الوطني واحداً من 11 مؤسسة مالية في دولة الإمارات العربية المتحدة وقعت على "إعلان دبي للمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة بشأن التمويل المستدام" في اجتماع الطاولة المستديرة العالمي لمبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI) 2016 في دبي بحضور معالي الدكتور ثاني أحمد الزيودي وزير التغير المناخي والبيئة ومعالي مبارك راشد خميس المنصوري، محافظ المصرف المركزي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وبمقتضى ما نص عليه الإعلان، فإننا نقدر رؤية دولة الإمارات 2021 ونشد على أيدي حكومة الدولة في التزامها باتفاقية باريس للمناخ وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، فضلاً عن دعم التنمية المستدامة للبلاد بما يتماشى مع أجندة الإمارات الخضراء 2015-2030.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفي باليوم الوطني الخامس والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة

المنتجات والخدمات المبتكرة



خدمة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني "EMIRATES NBD PAY" - إنها الطريقة السريعة والسهلة والآمنة للدفع في عالم متحرك. اربط بطاقة الخصم المباشر أو بطاقة الائتمان فيزا من بنك الإمارات دبي الوطني مع هاتفك المتحرك واستخدمه للدفع أينما رأيت رمز الاتصال غير التلامسي.



جلوبال كاش - بطاقة السفر الأفضل التي تستوعب 15 عملة، وتعتبر جلوبال كاش الطريقة المتنوعة والآمنة لإستخدام عملات متعددة أثناء السفر أو التسوق خارج البلاد أو على شبكة الإنترنت

**Wise and visionary leadership
Past, present and future**

Emirates NBD expresses sincere gratitude to Their Highnesses The Rulers of the UAE for their wisdom and futuristic vision which has brought happiness to our nation today and inspiration for tomorrow.

1963 The late Sheikh Rashid bin Sa'eed Al Maktoum opened the first national bank in the country.

1968 The late Sheikh Zayed bin Sultan Al Nahyan opened the first branch of Emirates NBD in Abu Dhabi.

2016 His Highness Sheikh Mohammed bin Rashid Al Maktoum, UAE Vice President Prime Minister and Ruler of Dubai, launched the new generation of digital banking for the first time in the UAE and the region and inaugurated a new Emirates NBD branch which features a futuristic banking space.

Emirates NBD

فرع المستقبل - رحلتنا مع الابتكار عبر السنين

Emirates NBD

WE ALWAYS THINK AHEAD SO YOU CAN STAY AHEAD.

Our dedicated Emirates NBD Future Lab ensures you get the finest banking products.

In a world where change is constant, our Future Lab works relentlessly to ensure that our customers have access to the most innovative banking products and services. Our quest for innovation began in 1996 when we first introduced Online Banking to the UAE. Since then we have launched many innovative products. Like **Social Banking** that allows you to bank through your Twitter account. Or **Smart Search** which gives you access to your Mobile banking app by just using your fingerprint. Or **Mobile Currency** which lets you obtain a cashing ticket before you even get to the branch.

Start your banking relationship with us so you can always stay ahead.

emiratesnbd.com | Twitter | Facebook | LinkedIn

الرحلة الزمنية للابتكارات - من شبكة الانترنت إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، خاصية "SHAKE N' SAVE" وحساب اللياقة إلى خدمة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني "EMIRATES NBD PAY".

Emirates NBD

WE ALWAYS THINK AHEAD SO YOU CAN STAY AHEAD.

Our dedicated Emirates NBD Future Lab ensures you get the finest banking products.

In a world where change is constant, our Future Lab works relentlessly to ensure that our customers have access to the most innovative banking products and services. Our quest for innovation began in 1996 when we first introduced Online Banking to the UAE. Since then we have launched many innovative products. Like **Remote Charge Deposits**, which lets you deposit Cheques without going to a branch. Or the innovative **Shake n' Save**, which helps you save with a simple shake of your phone. Or **Mobile Currency** that instantly transfers money to anyone on your phone's contact list.

Start your banking relationship with us so you can always stay ahead.

emiratesnbd.com | Twitter | Facebook | LinkedIn

الرحلة الزمنية للابتكارات - من شبكة الانترنت إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، جهاز الصراف الآلي التفاعلي والأعمال المصرفية الاجتماعية إلى خدمة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني "EMIRATES NBD PAY".

استراتيجية 2017

التقرير الإقتصادي



صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله، يطلق الجيل الجديد من الخدمات المصرفية الرقمية لأول مرة في دولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة ويفتح مقراً جديداً لبنك الإمارات دبي الوطني، تتم إدارته وتقديم جميع خدماته باستخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي، هو بنك من المستقبل

يواصل بنك الإمارات دبي الوطني مسيرة نموه برؤية واضحة: " أن نكون المؤسسة المصرفية الأكثر قيمة والمعروفة عالمياً انطلاقاً من موقعنا في الشرق الأوسط"، كما يتضح من أدائه القوي خلال العام الماضي، والتقدير المتزايد الذي حظي به من خلال العديد من الجوائز والأوسمة التي تقلدها في مختلف المناسبات. وبالنظر إلى آفاق المستقبل، فإننا في وضع جيد يخلو من الاستفادة من الفرص الرئيسية على الصعيدين المحلي والدولي على حد سواء بطريقة نمسك بها بزمام الأمور، وبطريقة مستدامة بالتوازي مع وضع عملاتنا في صميم أولوياتنا، فضلاً عن الاستمرار في التركيز على توفير تجربة ممتازة للعملاء.

وفي عام 2017، سوف نركز على 5 ركائز جوهرية هي:

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

بالاستفادة من مبادراتنا الرقمية الرائدة ذات القنوات المتعددة في الأسواق في عام 2016، فإننا نسعى في هذا العام إلى مواصلة تقديم تجربة متميزة للعملاء من خلال الاستثمار الحثيث في قنوات ومنتجات وقدرات رقمية جديدة. وسنواصل تعزيز مكانة بنك الإمارات دبي الوطني باعتباره هيئة إبداع رقمي في المنطقة من خلال الخدمات

من المرجح أن يعود سبب تباطؤ النمو الاقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة في عام 2016 إلى قوة الدولار الأمريكي وتدعيم الأوضاع المالية للذان أثرا على الثقة والقدرة التنافسية في قطاعات الاقتصاد غير النفطية. ورغم أن أسعار النفط تعافت من مستوياتها الدنيا في أوائل عام 2016، إلا أن متوسط سعر النفط انخفض بنسبة أكثر من 15% العام الماضي. وقد زادت دولة الإمارات من إنتاج النفط بنسبة تقدر بنحو 2.5% في عام 2016، ما أسهم في تعزيز النمو الاقتصادي الإجمالي بنسبة 3% العام الماضي، لتتخفف بذلك عن نسبة النمو في عام 2015 بواقع 3.8%.

ومع ذلك، حذا انخفاض أسعار النفط في عامي 2015 و2016 بالحكومات في المنطقة لبذل جهود ترمي إلى ترشيد الإنفاق وتنويع مصدر إيرادات الميزانية. وعلى الرغم من تحصين دولة الإمارات موقعها على نحو جيد نسبياً في هذا الصدد حيث يأتي جزء كبير من عائدات الميزانية من مصادر غير نفطية، إلا أنها أعلنت أيضاً عن تدابير أخرى لزيادة الدخل غير الهيدروكربوني، بما في ذلك فرض رسوم وضرائب جديدة.

ثمة توقعات أكثر إيجابية حيال عام 2017، ولا سيما بعد موافقة أوبك على خفض إنتاج النفط في النصف الأول من هذا العام. وقد دعم هذا القرار سعر النفط - إذ نتوقع أن يبلغ متوسط سعر برميل برنت 55 دولاراً أمريكياً للبرميل الواحد هذا العام، بعد أن كان سعر البرميل 45 دولاراً أمريكياً في عام 2016، ومن شأن هذا أن يؤدي إلى تحسّن في إيرادات الميزانية في عام 2017. وفي حين تستعد دولة الإمارات لاستضافة معرض إكسبو 2020، ينبغي أن يعزز الاستثمار في البنى الأساسية للنقل والترفيه والقطاع العقاري النمو الاقتصادي في السنوات المقبلة.

ومع ذلك، فثمة العديد من العقبات التي تواجه قطاعات الخدمات في الاقتصاد، بما في ذلك استمرار قوة الدولار الأمريكي، إذ من المتوقع أن يرفع مجلس الاحتياطي الفيدرالي أسعار الفائدة بمقدار 50 نقطة أساس على الأقل هذا العام. كما تعد قطاعات العقارات والسياحة والسفر وتجارة الجملة والتجزئة معرضة للتأثر بشكل خاص جراء التحركات في أسواق العملات الأجنبية العالمية، فمن المتوقع أن تظل عملات الأسواق الناشئة تحت الضغط مع ارتفاع أسعار الفائدة الأمريكية، ما يجعل دولة الإمارات وجهة أكثر تكلفة نسبياً للسياحة والاستثمار.

في عام 2016، يبدو أن الشركات في دولة الإمارات قد تكيفت مع فقدان القدرة التنافسية من خلال خفض أسعار البيع بهدف تأمين أعمال جديدة. ويتضح ذلك جلياً في استطلاع مؤشر مديري المشتريات في بنك الإمارات دبي الوطني، حيث انخفضت أسعار الإنتاج لـ 14 شهراً متتالية. وتظهر بيانات أكثر تفصيلاً خاصة بمؤشر مراقبة حركة الاقتصاد بدبي بأن قطاعي تجارة الجملة والتجزئة والسفر والسياحة قد شهدا أكبر تخفيض شامل للأسعار عام 2016، حتى مع ارتفاع النشاط بشكل قوي. ومن المرجح أن يؤدي الضغط على الهوامش بقطاعات الأعمال في دولة الإمارات إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية، مع بقاء العمالة رابدة نسبياً على الرغم من الزيادات القوية في الطلبات والنشاطات الجديدة.

ورغم أنه من المرجح أن يظل عام 2017 عاماً مليئاً بالتحديات من حيث القدرة على المنافسة، إلا أنه حريٌّ بزيادة الاستثمار وحسين التفاؤل المتصاعد على خلفية تحسن أسعار النفط أن يستمر في دعم الطلب المحلي.

نتوقع أن يتسارع النمو إلى 3.4% في عام 2017، مع احتمالية تمتع دبي بمعدل نمو أسرع مقارنةً بأبوظبي، التي قد تواجه مزيداً من العقبات المتمثلة في خفض إنتاج النفط هذا العام.

استراتيجية 2017



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد اجتماع الجمعية العمومية السنوي التاسع

وعلى الصعيد الدولي، سوف نستمر في تعزيز حضورنا في مصر وتطوير مواقع خارجية أخرى. بالإضافة إلى ذلك، سنواصل نمونا في أسواق جديدة ونحفز النمو في أسواقنا الدولية الحالية من خلال التركيز على التجارة عبر الحدود وانتهاز غيرها من الفرص. ولقد حصلنا على ترخيص لإنشاء فرع في الهند ونخطط لافتتاح فرعنا الأول بحلول الربع الثالث من عام 2017. كما حصلنا على موافقة لإنشاء ثلاثة فروع إضافية في المملكة العربية السعودية لتوسيع نطاق نشاطنا وتغطيتها. وكما هو معهود عنا، فإننا نواصل تقييم الفرص المحتملة داخلياً وخارجياً في أسواق مختارة.

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

المصرفية الأفضل عبر الإنترنت والهاتف المحمول. ولتحقيق هدفنا في توفير خدمة مصرفية سلسلة لعملائنا من الشركات، سنطلق الخدمات المصرفية الرقمية في قطاعي الخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية للأعمال.

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

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

تُوّج التزام بنك الإمارات دبي الوطني في إدارة مؤسسة عالية الكفاءة في إعداد عدد من المبادرات التي حُطت لها وتركز على تبسيط البنية التنظيمية وإلغاء التعقيدات. وفي عام 2017، سوف نوجه جهودنا نحو تحويل مؤسساتنا على نطاق واسع لتكنولوجيا المعلومات من أجل زيادة السرعة وتمكين الخدمات المصرفية الرقمية على مختلف مستويات البنك. وستركز مشاريع أخرى على تبسيط وأتمتة العمليات الرئيسية لجعل ازدواجية الجهود في حدها الأدنى، والحد من الفترة الزمنية المخصصة لتقديم الخدمة، وتمكين الرقمنة المباشرة بين نقطة وأخرى في البنك. إضافة إلى ذلك، تهدف إعادة مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية وتحسين هيكل الإدارة إلى تعزيز التعاون بين مختلف الوظائف داخل البنك. ومن منظور المجموعة لإدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال، فإننا سنعمل على تعزيز حوكمة المخاطر وثقافة المخاطر من خلال التركيز على المواقف والسلوكيات المتعلقة بالتوعية بالمخاطر والمخاطرة والإدارة المتكاملة للمخاطر، بما يؤدي في نهاية المطاف إلى مواءمة تقبل المخاطرة وإطار إدارة المحافظ مع استراتيجية البنك العامة لتوزيع رأس المال.



بنك الإمارات دبي الوطني يقيم مأدبة غداء لكبار مساهميه

مراجعة الأداء



بنك الإمارات دبي الوطني يتبرع بمبلغ مليوني درهم لدعم حملة "أمة تقرأ"

الحالية في البنك نسبة 12% من إجمالي المطلوبات، وهو ما ساهم في تعزيز هيكلية السيولة.

كما في 31 ديسمبر 2016، وصلت نسبة كفاية إجمالي رأس مال البنك ونسبة ملاءة الشق الأول من رأس المال إلى 21.2% و 18.7% على التوالي.

الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات لمحة عامة

شهدت إدارة الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في بنك الإمارات دبي الوطني عاماً قوياً في 2016، حيث ارتفعت الإيرادات بنسبة 8% مقارنة بعام 2015. وارتفعت إيرادات الرسوم بنسبة 11%، مدعومة بنمو أعمال إدارة الثروات ودخل الصرف الأجنبي وأعمال بطاقات الائتمان، وهي تسهم حالياً بنسبة 39% من إجمالي الدخل.

وعلى الرغم من الضغوط المتمثلة في نقص السيولة، ارتفعت المطلوبات لتصل إلى 28 مليار درهم إماراتي أو 25% خلال العام 2016، مما ساهم في تحسين حصتها في السوق بأكثر من 2%. ونمت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير منخفضة التكلفة بنسبة 10% أو 9.6 مليار درهم إماراتي مدعومة بالحملات الترويجية لتحويل الراتب وتحسين الأرصدة والتي أطلقها البنك خلال العام.

مراجعة مالية

شهد عام 2016 نجاحاً آخر بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني، حيث واصل البنك تحقيق ربحية أفضل وميزانية عمومية أقوى وسط بيئة تكتنفها التحديات. وكان العام 2016 عام الابتكار الرقمي لبنك الإمارات دبي الوطني، حيث اتخذ البنك خطوات جريئة في تعزيز قدراته المصرفية الرقمية والتحول متعدد القنوات لعملياته ومنتجاته وخدماته. وقد منحت مجلة "ذي بانكر" بنك الإمارات دبي الوطني، لقب "بنك العام" في دولة الإمارات العربية المتحدة للسنة الثانية على التوالي، تقديراً لبياناته المالية القوية ونهجه الرائد في رقمنة الخدمات المصرفية. ومن شأن التزام البنك بالابتكار الرقمي أن يعزز من التجربة المصرفية لعملائه من الأفراد والمؤسسات، فضلاً عن الارتقاء بسمعة بنك الإمارات دبي الوطني باعتباره البنك الأكثر ابتكاراً في المنطقة.

سيوصي مجلس الإدارة المساهمين في اجتماع الجمعية العمومية السنوي بالحفاظ على توزيعات الأرباح النقدية عند نسبة 40% للسنة المالية 2016.

بلغ إجمالي الدخل 14.748 مليار درهم إماراتي في عام 2016، بانخفاض قدره 3% مقارنة بإجمالي الدخل في عام 2015 الذي بلغ 15.228 مليار درهم إماراتي آنذاك. وانخفض صافي دخل الفوائد للسنة بنسبة 1% ليصل إلى 10.111 مليار درهم إماراتي حيث تجاوز نمو القروض نسبة المقاصة بانكماش في هوامش الربح. وانخفضت الإيرادات من غير الفوائد بنسبة 7% في عام 2016 إلى 4.637 مليار درهم إماراتي. وظلت الإيرادات الإجمالية الأساسية للرسوم ثابتة على الرغم من التأثير لمرة واحدة في الربع الأخير من عام 2016 الذي نشأ نتيجة لإنخفاض قيمة الجنيه المصري. كما كان هناك انخفاض في الإيرادات من العقارات والأوراق المالية الاستثمارية.

وصلت التكاليف للعام المنتهي في 31 ديسمبر 2016 إلى 4.888 مليار درهماً، بزيادة بنسبة 4% مقارنة بالعام السابق إثر توقعات نهاية عام 2015 بارتفاع حجم الأعمال، والتي تم التحفظ عليها في ضوء الظروف الاقتصادية المستجدة. وزادت نسبة التكاليف إلى الدخل بحدود 2.1% لتصل إلى 33.1% مقارنة بالفترة ذاتها من العام الماضي. وباستثناء التكاليف التي تدفع لمرة واحدة، كانت نسبة التكاليف للدخل 33.2%.

وخلال العام 2016، تحسن معدل القروض منخفضة القيمة بنسبة 0.7% ليصبح 6.4%. وخلال الفترة، بلغت رسوم مخصصات انخفاض القيمة 2.608 مليار درهم إماراتي، وهي أقل بنسبة 23% مقارنة بالفترة ذاتها من العام 2015، ويعود ذلك إلى تحسن نسب التكلفة للمخاطر. ويشمل صافي المخصصات مبلغ 3.071 مليار درهم إماراتي لتحصيلا تم إعادة قيدها والتي ساهمت مجتمعة في تحسن نسبة التغطية لتصل إلى 120.1%.

وبلغ صافي الربح للمجموعة 7.24 مليار درهم إماراتي في عام 2016، أي بزيادة قدرها 2% عن الأرباح المسجلة في عام 2015. وجاءت الزيادة في صافي الربح نتيجة لنمو الأصول وزيادة عمليات التحصيل التي ساعدت على تعويض انخفاض الإيرادات من غير الفائدة.

وارتفعت القروض بنسبة 7% ونما حجم الودائع بنسبة 8% خلال العام 2016. وبقيت نسبة القروض إلى الودائع مستقرة عند حدود 93.4% المستهدفة من قبل الإدارة. وخلال العام 2016، أصدر البنك بحذر التزامات دين لأجل بقيمة 20.3 مليار درهم إماراتي عن طريق عمليات الطرح الخاص وإصدارات الصكوك وقرض مشترك. وتمثل التمويلات لأجل

مراجعة الأداء

خلال العام، عكف القسم على تجديد نطاق بطاقات دناتا حيث بات ممكناً تحقيق مكاسب فورية واسترداد نقاط الولاء في نقاط البيع. كما تم طرح بطاقة (وان) من بنك الإمارات دبي الوطني التي تستهدف شريحة العملاء ذوي الأرصدة المالية الضخمة، ذات التصميم المعدني والتي توفر مكافآت متميزة في نمط الحياة والسفر وامتيازات العضوية. وبالإضافة إلى ذلك، تم إطلاق بطاقة غلوبال كاش متعددة العملات ومسبقة الدفع التي توفر للعملاء طريقة آمنة وخالية من المتاعب لإدارة معاملاتهم عند السفر أو التسوق عبر الإنترنت أو في الخارج.

التوزيع

بالتوازي مع توجيه المعاملات المصرفية المستمر صوب القنوات الرقمية، ناهيك عن إجراء أغلبية كبيرة من المعاملات حالياً خارج الفروع، فقد عكف البنك على تحسين شبكة فروع. تم إغلاق ثلاثة فروع، وفتح فرع جديد في سوق محلية ناشئة، فيما تم تجديد سبعة فروع بالكامل. وتماشياً مع أولويات العمل الاستراتيجية وبدعم من البطاقة الجديدة متعددة العملات ومسبقة الدفع التي تم طرحها، تم تقليص نطاق أعمال الأوراق البنكية وبعض مكاتب البنك في المطارات.

افتتح المصرف فرع المستقبل في جميرا أبراج الإمارات دبي، حيث يطرح الأفكار والابتكارات الناشئة في مجال التكنولوجيا المصرفية والدفع، ويعرض "PEPPER"، وهو رجل آلي بالذكاء اصطناعي يرحب بالعملاء ويقدم المنتجات بطريقة جذابة.

وتم تعزيز أسطول أجهزة الصراف الآلي التفاعلي (ITMS)، وهي تقنية تفاعلية تعتمد على الفيديو تتيح للعملاء إجراء معاملات مصرفية بمساعدة صراف مركزي من خلال فيديو تفاعلي في الوقت الحقيقي، ما يمكن العملاء من إجراء معاملاتهم المصرفية دون قيود على التوقيت أو الوقوف في طوابير الانتظار. ظل البنك ملتزماً بتحسين تجربة العملاء، وأطلق حلاً مبتكراً لتوفير الوقت، الأمر الذي أتاح المجال لخدمة العملاء على الفور باستخدام أجهزة الكمبيوتر اللوحية (تابليت)، ما من شأنه الحد من فترات الانتظار في الفروع. وبغية تمكين عمليات "اعرف عميلك" وتطبيقات المنتجات على نحو أفضل، تم تزويد جميع أجهزة الصراف الآلي التفاعلية الخاصة ببنك الإمارات دبي الوطني بأجهزة قراءة بطاقات (هيئة الإمارات للهوية)، ما يتيح الوصول إلى الخدمات على مدار الساعة، فضلاً عن تبسيط تجربة العملاء بشكل عام. كما استمرت شبكة الفروع في كونها قناة قوية لاجتذاب العملاء لمنتجات الحسابات والبطاقات والقروض، إضافة إلى كونها أداة رئيسية لبيع المنتجات والخدمات للعملاء الحاليين.

الخدمات الرقمية

نظراً لاقتراب نسبة العملاء الذين ينجزون معاملاتهم المصرفية عبر القنوات الرقمية من 50%، وتخطي المعاملات الرقمية المنجزة خارج الفروع أكثر من 30% على أساس سنوي فيما بلغت نسبتها 90% من المعاملات المصرفية التي تمت في عام 2016، تواصل إدارة الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات لعب دور الريادة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية عبر إطلاق سلسلة من الابتكارات والمنتجات والخدمات التي تهدف إلى تعزيز تجربة عملائنا وإشراكهم الفعلي.

وفي إطار التزامنا بالتحول الرقمي في عام 2016 واصلنا الاستثمار في تطبيق الهاتف المتحرك الذي حظي بشعبية واسعة والحائز على جوائز عدة. تمت إضافة 25 ميزة جديدة على مدار العام بما في ذلك أداة محفظة الاستثمار. وتتيح الخدمة الجديدة لمستخدمي تطبيقات الهاتف المتحرك عرض وإدارة جميع أصولهم الاستثمارية.

وارتفع إجمالي السلف النقدية بنسبة 14% خلال 2016 ليصل إلى 38.7 مليار درهم، مدعوماً بأداء بطاقات الائتمان والرهون العقارية. وأتاحت القروض المرنة المبتكرة التي أطلقناها مؤخرًا للعملاء إمكانية الحصول على قروض شخصية بنسب فائدة متغيرة، وتشكل اليوم نحو ثلث الأعمال الجديدة.

وواصلت الإدارة تركيزها على فئة العملاء من أصحاب الثروات، وحققت زيادة بنسبة 33% في ضم عملاء مرموقين إلى عضوية العملاء المصرفية المميزة خلال العام 2016، وزيادة بنسبة 26% في عدد العملاء من أصحاب الثروات في الخدمات المصرفية الشخصية "بيوند" علماً بأن أكثر من 50% من أعمال بطاقات الائتمان الجديدة تنتمي إلى فئة "بريميوم" في حين ارتفعت محفظة البطاقات بنسبة 18% خلال عام 2016 معززة بالحصول على حوالي 100 ألف بطاقة عميل.



بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك في الدولة والمنطقة يحصد ثلاثة ألقاب من جوائز مجلة "يوروموني الشرق الأوسط للتميز 2016". البنك يفوز بجائزة "أفضل بنك في الشرق الأوسط" و "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" و "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" لتفوقه في ابتكار الخدمات المصرفية الرقمية

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية التجارية

على الرغم من بيئة الأعمال التي تكتنفها التحديات في قطاع أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة، واصل البنك تعزيز قاعدة عملاء الأعمال المصرفية التجارية والإيرادات، وقدم مجموعة متكاملة من الخدمات مثل استشارات الأصول والتمويل التجاري ومنتجات الخزينة وحلول الثروات، وحلول المعاملات المصرفية، وحقق نموًا في قاعدة الودائع بنسبة 14% في سوق تتسم حركتها بالبطء. ونتج عن سياسة البنك الحكيمة تجاه المشاريع الصغيرة والمتوسطة توفير استقرار جودة الأصول وضمان بقاء معدلات الخسارة ضمن المستويات المقبولة. وقد تم دمج أعمال التمويل للأفراد في البنك (EMIRATES MONEY)، مع الخدمات المصرفية التجارية لتقديم فرص معززة لبيع المنتجات والخدمات للعملاء الحاليين والتعاون في الإيرادات بين كلا الشريحتين من العملاء.

وكان إشراك العملاء مجال تركيز رئيسي خلال العام، وتم تطبيق مبادرة شاملة لتقوية مستويات الخدمة في جميع نقاط الاتصال بالعملاء خلال السنة. كما تم تنفيذ برنامج أكاديمية خدمة العملاء لتوفير التدريب المكثف لموظفي الخطوط الأمامية في التعامل مع زبائن البنك. وتواصل تنفيذ سلسلة من المبادرات الفريدة لإشراك العملاء شملت أيام العملاء، أيام التجارة، الملتقى - وهو منتدى التواصل بين العملاء، ومباحثات سلسلة الأعمال العالمية من خلال قادة الصناعة واجتماعات القمة للعملاء.

وتم إطلاق خدمة بنك الإمارات دبي الوطني "PAY"، وهي خدمة دفع "لا تلامسية" تتيح للعملاء القيام بعمليات الشراء في المتاجر المختلفة فورًا عبر تطبيق الخدمات المصرفية على أجهزة الهاتف المحمول، حيث تعد الأولى من نوعها في المنطقة. وتم تأسيس المختبر المستقبلي لبنك الإمارات دبي الوطني كجزء من استراتيجية البنك الرقمية لتعزيز الابتكار وتسريع عملية تطوير الجيل الجديد من الخدمات الرقمية. ويعد هذا المختبر المستقبلي الأول من نوعه في القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة بمثابة مركز أبحاث استراتيجي، ناهيك عن كونه مركزاً لاختبار الأفكار والمنتجات والخدمات المبتكرة لعملاء قطاعي الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات. قام البنك أيضاً بدعم فعاليات (فينتيك) "FINTECH" العالمية، في حين عقد أول اجتماع هاكاثون (مبرمجو الكمبيوتر) له في لندن بداية العام الماضي.

تم توسيع نطاق خدمة "DIRECTREMIT"، تحويل الأموال خلال 60 ثانية، لتشمل سريلانكا ومصر واستمرت في النمو بسرعة بزيادة بلغت 60% في المعاملات المصرفية خلال عام 2016. كما أطلقت خدمات "MEPAY" المعززة لتوفير الراحة للعملاء في سحب أو تحويل الأموال النقدية إلى الجهات في الدولة باستخدام هواتفهم النقالة. وتم طرح رمز الدخول الذكي، ما يتيح للعملاء القيام بالمعاملات المصرفية الرقمية بشكل آمن من خلال التطبيق المحمول دون الحاجة للانتظار رسالة رمز التفويض. تم إطلاق الخدمات المصرفية عبر موقع التواصل الاجتماعي تويتر، الأمر الذي يتيح للعملاء التعامل مع البنك بخصوص الأنشطة اليومية مثل الحصول على بيانات أو تفاصيل المعاملات المصرفية.

الخدمات المصرفية للأفراد

تعتبر الخدمات المصرفية للأفراد أكبر شريحة للعملاء في البنك وتخدم أكثر من مليون عميل ثري فعلي وناشئ في دولة الإمارات العربية المتحدة. واستمر هذا القطاع بلعب دوره كمساهم رئيسي في إيرادات الأعمال المصرفية للأفراد عام 2016، محققاً نمواً مزدوج الأرقام في الودائع.

ونظراً لتركيز القسم على القيمة، تواصل اكتساب الفئة الناشئة من العملاء الأثرياء عبر خدمة (بيوند) "PERSONAL BANKING BEYOND" على نحو مطرد مع بناء قاعدة أكثر تنوعاً للعملاء. واستمر تعزيز تواجد البنك في علاقات دفع الرواتب من خلال الاستفادة من قاعدة العملاء من الشركات وعبر تقديم حلول مخصصة عن طريق فريق خاص من مديري علاقات دفع رواتب الموظفين. وكجزء من تركيز القسم على زيادة الدخل من الرسوم أيضاً، تعززت مبيعات خطط الادخار والتأمين.

الخدمات المصرفية المميزة

تسارع نمو الخدمات المصرفية المميزة في عام 2016 مع نمو الإيرادات الإجمالية بنسبة 24% مقارنة بعام 2015 عبر الاكتساب المتزايد للعملاء والتركيز على إدارة الثروات للأفراد وتعزيز تجربة العملاء. وكان اكتساب العملاء مجال التركيز الرئيسي في هذه الفئة مع تشكيل فريق مبيعات خاص وحملة "عضو يدعو عضواً آخر" وغيرها من حملات العملاء. وزادت حصة العميل من المحفظة عبر بيع بطاقات الائتمان ومنتجات التأمين المميزة. واستمرت عائدات الثروة في النمو بقوة بفضل ارتفاع رسوم الاستثمار ودعمها من شراكة التأمين المفضلة لدى البنك، مع (ميت لايف) "METLIFE". وتم تعزيز خدمة العملاء من خلال سلسلة من المبادرات التي شملت توسعة الخدمات الاستباقية، والنتائج الشهرية لأداء مدراء العلاقات حول رضى العملاء وتدريب معزز على خدمة العملاء لموظفي الخط الأمامي في التعامل مع زبائن البنك. كما استمر برنامج "MOMENTS OF WOW" الذي ينفذه القسم في ادخال السرور إلى قلوب عملائنا.



بنك الإمارات دبي الوطني ينظم "أولمبياد الابتكار" احتفاءً بأسبوع الإمارات للابتكار 2016

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية الخاصة

على الرغم من التقلبات في أسواق المال العالمية والنمو الاقتصادي الأكثر تباطؤًا في عام 2016، شهدت أعمال الخدمات المصرفية الخاصة عامًا استثنائيًا. وتمكنت الوحدة من الحصول على أصول إضافية (أصول تحت الإدارة، والمساهمة على نحو بارز في زيادة سجل ودائع المجموعة).

وقد نتج عن نمو الإيرادات والرقابة الصارمة على التكاليف ارتفاع صافي الأرباح. تحقق النمو ليس فقط من خلال زيادة حصة المحفظة من العملاء الحاليين في أسواق البنك الرئيسية، ولكن أيضا عبر توسيع نطاق تغطية العملاء في فئتين سوقيتين جديدتين هما: المستثمرون من المؤسسات والأفراد أصحاب الأرصد العالية وأصحاب الأرصد العالية جدًا من أفريقيا. كما قدمت إدارة الخدمات المصرفية الخاصة عددًا من الحلول الفخمة والخاصة بقطاعات محددة والتي تلبي الاحتياجات المتنوعة لعملائه في بيئة منخفضة العوائد.

وشهد عام 2016 تنفيذ مشاريع ومبادرات استراتيجية في جميع مجالات الأعمال التجارية ووظائف الدعم ونتجت عنها مجموعة أوسع من المنتجات والحلول وعلاقات أقوى مع العملاء ومستويات أعلى من الخدمة وتنظيم أفضل كفاءة. وتواصلت الوحدة للاستثمار في تقوية مهارات موظفيها المصرفيين وكوادر الدعم من خلال توفير التدريب والتطوير اللازم الذي يستهدف أساسًا المنتجات والمعارف وإدارة المخاطر والامتثال وخدمة العملاء.

إدارة الأصول

على الرغم من التوقعات السلبية والرياح المعاكسة لهذا العام، لا سيما في الفترة الأولية من عام 2016، حققت إدارة الأصول نتائج قوية تجاوزت توقعات الإيرادات وصافي الأرباح. وقد ارتفعت توقعات "الأصول تحت الإدارة" إلى أكثر من 13 مليار درهم إماراتي مع إضافة مهام جديدة من مؤسسات مرموقة في دول مجلس التعاون الخليجي، ما عمل على تحسين مجموعة الأعمال وتنويع قاعدة الإيرادات.

أما الصناديق التي تديرها إدارة الأصول في بنك الإمارات دبي الوطني فقد أنهت العام بأداء إيجابي مُطلق في جميع فئات الأصول. وتشمل بعض الصناديق الاستثنائية التي تفوقت في أدائها على مثيلاتها صندوق الدخل الثابت لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وصناديق الصكوك العالمية (EMCAR) (الصندوق الأفضل أداءً في فئة سندات الشركات في مورنينغستار للأسواق الناشئة في عام 2016)، منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والشركات الأفضل في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والفرص في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وصندوق الأسهم للأسواق الناشئة.

الجوائز وشهادات التقدير

حصلت الخدمات المصرفية للأفراد في إدارة الثروة على العديد من جوائز الصناعة المصرفية هذا العام، بما في ذلك:

- < أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط ضمن جوائز يورو موني للتميز 2016.
- < جائزة "آسيان بانكر" لأفضل طريقة للدفع بالهاتف المحمول خلال العام.
- < جائزة أفضل بنك رقمي للعملاء في الشرق الأوسط وأفريقيا وأفضل تطبيق مصرفي محمول في الشرق الأوسط وأفريقيا، للسنة الثانية على التوالي، بالإضافة إلى لقب بنك للأعمال المصرفية عبر الهاتف المحمول في الشرق الأوسط وأفريقيا ضمن جوائز أفضل البنوك الرقمية لمجلة جلوبال فاينانس.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصل على جائزتي "أفضل بنك في الشرق الأوسط" و "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" ضمن جوائز بانكر ميدل إيست

- < جائزة أفضل تجربة مصرفية عبر الهاتف المتحرك ضمن جوائز البطاقات الذكية والدفع الذكي الشرق الأوسط 2016
 - < جائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد - الإمارات العربية المتحدة ضمن جوائز بانكر ميدل إيست
 - < جائزة أفضل تجربة للعملاء - الأعمال المصرفية ضمن جوائز تجارب العملاء في الخدمات المالية آسيا (SFXC).
 - < جائزة أفضل بنك محلي خاص في الشرق الأوسط 2016 ضمن جوائز برايفيت بانكر إنترناشيونال الشرق الأوسط.
 - < جائزة البنك العالمي الخاص المتميز في الشرق الأوسط وأفضل عرض مميز للهنود غير المقيمين/الهنود العالميين ضمن جوائز برايفيت بانكر السنوية العالمية للثروات.
 - < جائزة أفضل بنك خاص في دولة الإمارات العربية المتحدة وأفضل بنك خاص في الشرق الأوسط من قبل مجلة جلوبال فاينانس.
 - < جائزة أفضل خدمة لإدارة الثروات من قبل مجلة بانكر ميدل إيست.
- في يوليو 2016، كشف بنك الإمارات دبي الوطني عن خطته لإطلاق أول بنك رقمي في دولة الإمارات يستهدف جيل الألفية الجديدة. وسيوفر البنك الرقمي الجديد - الذي يعد بمثابة المبادرة الأولى من نوعها "بواسطة العميل وإلى العميل" القائمة على استخدام الرقمنة والمدخلات الاجتماعية كعناصر تمكين رئيسية - للعملاء أدوات وتطبيقات الجيل القادم المفيدة لفئة الخدمة الذاتية في إدارة الأموال.

وأخيراً، وبالتزامن مع أسبوع الإمارات للابتكار في نوفمبر 2016، أعلن بنك الإمارات دبي الوطني بأنه سيزيح الستار للمرة الأولى عن المساعد الافتراضي الخاص ببنك الإمارات دبي الوطني (EVA)، وهو أول مساعد افتراضي صوتي

مراجعة الأداء

السيولة النقدية وأنشطة أسواق رؤوس الأموال المقترضة، حيث سجلت مبيعات أدوات الخزينة بصفة خاصة نمواً جيداً خلال عام 2016.

وارتفعت التكاليف بنسبة 21% عام 2016 مقارنة مع العام الذي سبقه فيما يعود سببه بشكل رئيسي إلى ارتفاع حصة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات من تكلفة شبكة توزيع خدمات البنك والمبادرات الانتقائية التي تم تبنيها لإعادة صياغة الأعمال. وتقوم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات بالاستثمار بترقية أنظمتها الخاصة بالخدمات المصرفية للأعمال بغية رقمنة وتحسين مستويات الخدمات وفي الأسواق العالمية والخزينة، حيث ستسهم ترقية الأنظمة في دعم التحسن الكبير الذي طرأ على قدرات منتجات البنك ومبادراته الخاصة بالرقمنة.

من ناحيتها، واصلت جودة ائتمانات محفظة القروض التحسن بينما أدت التسوية الناجحة للقضايا المعقدة في المحفظة إلى تعزيز نسبة استرداد الديون. وأدى ذلك بدوره إلى تعزيز نسبة تغطية الاحتياطيات للديون المتعثرة وانخفاض الحاجة لتجنيد احتياطيات بنسبة 83% لتبلغ 340 مليون درهم عام 2016.

ورغم الضعف النسبي لطلبات اقتراض الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلا أن قيمة الأصول ارتفعت بنسبة 5% بينما انخفضت قيمة الودائع بنسبة 6% بما يعكس بشكل كبير جهود ترشيد تكلفة التمويل عبر تقليص مستوى الودائع مرتفعة العائدات.

وتواصل الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات تحقيق تقدم جيد في برنامج تحولها الهادف إلى جعلنا البنك الرائد في هذه الخدمات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، خاصة بعد أن أنجزنا مؤخراً عملية تقسيم العملاء إلى



بنك الإمارات دبي الوطني يطلق المعرفة المالية ودمج أصحاب الهمم ضمن إطار منصبه الشاملة "معاً بلا حدود" #TogetherLimitless

ذكي وغرفة محادثة للخدمات المصرفية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وسيقدم "EVA" الخدمات باستخدام اللغة الإنجليزية العادية أو لغة المحادثة، ما يضمن تجربة خدمة أكثر تفاعلية وتخصيصاً بالاعتماد على أحدث الحلول الحسابية في مجال الذكاء الاصطناعي.

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

رغم انخفاض معدل نمو الائتمان وضغوط هوامش الأصول وانخفاض السيولة النقدية، حققت الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات نتائج مالية قوية خلال عام 2016، ليرتفع صافي الأرباح بنسبة 37% مقارنة بالعام السابق ويسجل 3.532 مليار درهم، مدعوماً باستمرار نمو الأنشطة الرئيسية للبنك وانخفاض الاحتياطيات بسبب تحسن جودة الائتمان لمحفظة القروض وارتفاع نسبة استرداد الديون.

إلا أن صافي دخل الفوائد انخفض بنسبة 14% عام 2016 مقارنة مع العام الذي سبقه ليبلغ 3.092 مليار درهم فيما يعود سببه الرئيسي إلى إعادة ترتيب التسعير الداخلي للحالات وهو ما عوّضه جزئياً ارتفاع الدخل الناجم عن نمو أنشطة الإقراض واستمرار جهود إعادة ترتيب الميزانية العمومية وفق عائدات أصول أعلى.

وانخفض دخل الرسوم بنسبة 8% عام 2016 مقارنة مع العام الذي سبقه ليبلغ 1.206 مليار درهم بسبب مكاسب استثمارية لمرة واحدة وانخفاض دخل رسوم الإقراض بسبب ضغوط التسعير. وتواصل الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات التركيز على تحسين كفاءة رأس المال من خلال نمو الدخل غير الممول وخاصة من الأنشطة التجارية وإدارة



بنك الإمارات دبي الوطني ينظم "أولمبياد الابتكار" احتفاءً بأسبوع الإمارات للابتكار 2016

مراجعة الأداء

الخدمات المصرفية للمؤسسات

عززت الخدمات المصرفية للمؤسسات، كإحدى الأعمال الجوهرية في البنك، علاقاتها مع المؤسسات المالية عبر المناطق الجغرافية المختلفة وخاصة في الأسواق الرئيسية مثل مصر وتركيا والهند وسريلانكا وبنجلاديش، والإقتصادات الآسيوية والإفريقية الأخرى وكذلك إندونيسيا وفيتنام وباكستان والمغرب ودول مجلس التعاون الخليجي. وحققت الوحدة تقدماً لافتاً في تنمية أعمالها في مجال تمويل التجارة وحلول التحويلات المالية، إلى جانب زيادة عمليات بيع منتجات الخزينة ومنتجات أسواق المال للعملاء الحاليين عبر الاستفادة من تواجد المجموعة القوي في المنطقة.

الخدمات المصرفية الاستثمارية

حققت وحدة الخدمات المصرفية الاستثمارية عاقاً آخر من النجاح بأداء قوي من خلال القروض المشتركة وأسواق رساميل الدين وأسواق رأس المال الأصلي والاستشارات. وتم تنفيذ العديد من المعاملات الهامة خلال العام بالنسبة للعملاء في دول مجلس التعاون الخليجي والأسواق الاستراتيجية بما فيها تركيا والصين والهند وسريلانكا. ونفذت قروضاً مشتركة تزيد قيمتها على 52 مليار دولار أمريكي كمرتب رئيسي مفوض، و26 معاملة للسندات والصكوك (22 كمدير لحسابات القرض، 4 كمدير مشارك) بقيمة اجمالية بلغت 17.5 مليار دولار أمريكي. تضمن ذلك دور المرتب الرئيسي المفوض على الصكوك السيادية، وهو الأول من نوعه لبنك إماراتي، وسندات ماسالا لمشروع ضخ، وهو الأول من نوعه لبنك شرق أوسطي، وسندات تقليدية لاثنتين من أكبر البنوك على مستوى العالم. كذلك وضعت وحدة الخدمات المصرفية الاستثمارية أكثر من 600 مليون دولار أمريكي في ودائع خاصة. وأتم الفريق الاستشاري عدداً من المعاملات الكبرى في 2016 شملت الاكتتاب على أسهم جديدة للمساهمين في إحدى كبريات الشركات التي تتخذ من الإمارات العربية المتحدة مقراً لها والعمل كاستشاري وحيد في معاملات هامة على المستوى الإقليمي.

الخدمات المصرفية للأعمال

واصلت الخدمات المصرفية للأعمال تنفيذ استراتيجية الرقمنة الخاصة بخدمات المعاملات والخدمات التجارية عبر إدخال حلول جديدة كطباعة شيكات الشركات والتخزين الرقمي للشيكات المؤجلة ومدفوعات الحكومة الإلكترونية. وعززت الاستثمارات قدرات العمليات وحسنت مستوى سلاسة العمليات. وتم تطوير قدرات قنوات جديدة خلال العام مع التركيز على الابتكارات التكنولوجية في مجال المدفوعات والمقاصة والتمويل التجاري. ومن المتوقع تنفيذ استثمارات أخرى مدى السنوات المقبلة لترقية وتعزيز المنصة الرقمية للخدمات المصرفية للأعمال لتحسين خدمات العملاء.

الأسواق العالمية والخزينة

أدت قدرة المنتجات المعززة وعلاقات العمل الوثيقة مع فرق تغطية الشركات والمؤسسات إلى تحقيق نمو قوي في مبيعات الخزينة مع ارتفاع أحجام منتجات التحوط لأسعار الفائدة، ومبيعات العملات الأجنبية والدخل الثابت. كما حقق مكتب التداول أداءً جيداً على خلفية نتائج قوية من الائتمان وتداول العملات الأجنبية. خلال عام 2016، استثمر قسم الأسواق العالمية والخزينة في تطوير منصة التكنولوجيا بهدف تعزيز قدرات المعاملات وإدارة المخاطر وخدمة العملاء.

الوطني الإسلامي

واصلت نافذة الوطني الإسلامي، وهي النافذة المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات، دعمها لفرق التغطية في تقديم المنتجات والخدمات الإسلامية إلى عملاء البنك. وخلال العام، ركزت نافذة الوطني الإسلامي على توسيع قدرات المنتجات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للبنك والتي شملت إطلاق منتجات المشتقات الإسلامية لقسم الأسواق العالمية والخزينة وإدخال منتجات جديدة في سوق المملكة العربية السعودية.

شرائح محددة لتحقيق مقاربة أكثر تركيزاً في توفير تشكيلة متكاملة من منتجات وحلول الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات لعملاء البنك في سائر أنحاء المنطقة.

الخدمات المصرفية للشركات

واصلت الخدمات المصرفية للشركات التركيز على تعزيز قدرات المنتجات عبر استغلال قوة امتياز المجموعة في دولة الإمارات العربية المتحدة لتوفير تشكيلة متكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات مع التركيز على بيع منتجات الخزينة والخدمات المصرفية الاستثمارية للعملاء الحاليين بالتزامن مع إدارة أوسع للسيولة النقدية واختراق أكبر لعمليات التمويل التجاري.

وفي محاولة لتعزيز معارفنا واقتربنا من عملائنا بشكل أوثق، قامت إدارة الخدمات المصرفية للشركات بنهاية عام 2016 بإعادة ترتيب تغطيتها وفق مقاربة تستند إلى تركيبة هذا القطاع وشرائحه، ما أتاح للبنك فرصة توفير حلول مصممة بشكل أكبر وفق احتياجات العملاء وتحسين جودة خدمة العملاء. كما عززت الإدارة قدرات منتجاتها في الفروع والمكاتب الدولية وبصفة خاصة في المملكة العربية السعودية، وتبنت نموذج عمل يوفّر مديراً عالمياً للعلاقات يدير التعاملات المصرفية للعملاء بسلسلة تامة مع بنك الإمارات دبي الوطني عبر مناطق جغرافية عدة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "تنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي والمالي"

مراجعة الأداء

وعلى الرغم من الأداء القوي، انخفضت مساهمة بنك الإمارات دبي الوطني مصر الربحية في نتائج المجموعة بسبب انخفاض قيمة العملة المصرية في نوفمبر 2016. حققت الخدمات المصرفية للأفراد مكاسب إيجابية من خلال توسيع قطاع خدمات الأفراد واطلاق بوابتي الأعمال المصرفية للشباب والأعمال المصرفية التجارية، مع نمو الخدمات المصرفية المميزة المستمر بعد تدشينها في ديسمبر 2015. كما أثبتت ابتكارات المنتجات الجديدة والرقمنة أهمية كبيرة، بما في ذلك إطلاق حل سداد الفواتير عبر الإنترنت مع "فوري"، الشركة الرائدة في مجال دفع الفواتير رقميًا في مصر. كما قمنا بافتتاح مركز اتصال حديث في مقرنا الجديد بالقاهرة في نوفمبر.

واصلت الخدمات المصرفية للشركات مسار نموها القوي وحصلت على العديد من الصفقات اللابطة في عام 2016. وبالإضافة إلى الميزانية العمومية القوية ونمو المحفظة، بقيت القروض المتعثرة لبنك الإمارات دبي الوطني تحت السيطرة بشكل جيد، وبقيت تكلفة المخاطر أقل من 1%. وبالنظر إلى المستقبل، يبقى بنك الإمارات دبي الوطني مصر ملتزمًا بأن يصبح البنك الرائد للقطاع الخاص في مصر بحلول عام 2020، وسوف يتخذ خطوات كبيرة خلال عام 2017 للاقتراب من تحقيق هذا الهدف على المدى الطويل. وسيبقى تركيز البنك على تحقيق الإنجازات في خدمة العملاء وخاصة من خلال الابتكار المستمر ورقمنة المنتجات والقطاعات، إضافة إلى استخدام الرقمنة لتحقيق إنجازات تشغيلية والوصول إلى الكفاءة المستدامة.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "تنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي والمالي"

الخدمات المصرفية الإسلامية

في عام 2016، كان إجمالي الدخل من أعمال الصيرفة الإسلامية، بعد خصم حصة العملاء من الأرباح، مستقرًا عند 2.427 مليار درهم مقارنة بـ 2.415 مليار درهم في عام 2015. أما المبالغ المستحقة للقبض من عمليات التمويل (الذمم المدينة)، الصافية بعد الدخل المؤجل ومخصصات ضعف رأس المال، فزادت بنسبة 5% خلال العام ليبلغ 36.5 مليار درهم. وحتى 31 ديسمبر 2016، بلغ إجمالي أجهزة شبكة الصراف الآلي / الأيداع النقدي للخدمات المصرفية الإسلامية، عبر قنوات التوزيع للإمارات الإسلامي، 61 و196 على التوالي.

الإمارات الإسلامي

حقق الإمارات الإسلامي أرباحًا صافية بلغت 106 مليون درهم في عام 2016، في خضم ظروف تكتنفها التحديات في الأسواق. وقد سجل الإمارات الإسلامي نموًا بنسبة 3% في إجمالي الدخل (صافي حصة العملاء من الأرباح والتوزيع لحاملي الصكوك) بقيمة 2.5 مليار درهم مقارنة بـ 2.4 مليار درهم في عام 2015. وارتفعت المبالغ المستحقة للقبض من عمليات التمويل والاستثمار (الذمم المدينة) بنسبة 6% لتصل إلى 36 مليار درهم، كما ارتفعت ودائع العملاء بنسبة 5% إلى 41 مليار درهم. وقد أدى الأسلوب المركزي الذي يتبعه الإمارات الإسلامي لتحسين مجموعة الخصوم إلى زيادة كبيرة في أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير، وفي ديسمبر 2016، مثلت هذه النسبة 67% من إجمالي ودائع العملاء. وبلغت نسبة التمويل إلى الودائع 88%، وبقيت ضمن النطاق المستهدف من قبل الإدارة. واصل الإمارات الإسلامي لعب دور قيادي في نمو أعمال الصيرفة الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال التركيز على الابتكار المصرفي والإبداع التكنولوجي. وقد أخذ الإمارات الإسلامي بعين الاعتبار الاحتياجات المتطورة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والعملاء من المؤسسات، وأطلق الإمارات الإسلامي مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة خلال عام 2016 ووضع المعايير في صناعة الصيرفة الإسلامية. كما استثمر الإمارات الإسلامي في أحدث التقنيات لإطلاق نظامه المصرفي الأساسي الجديد، بهدف منح عملائه أفضل تجربة مصرفية. وقد نجح الإمارات الإسلامي في إصدار صكوك بقيمة 750 مليون دولار أمريكي لمدة 5 سنوات، وأتبع ذلك بغطاء بقيمة 250 مليون دولار أمريكي من نفس الإصدار، في إطار برنامج إصدار الشهادات قيمته 2.5 مليار دولار أمريكي. وقد حظيت الصكوك المدرجة في بورصة ناسداك دبي وبورصة الأوراق المالية الأيرلندية باهتمام كبير من جانب المستثمرين من جميع أنحاء العالم، وأبرزت نجاح عودة الإمارات الإسلامي إلى أسواق سندات الدين العالمية بعد فترة امتدت لأربع سنوات.

كما نجح الإمارات الإسلامي في إكمال إصدار حقوق الأولوية بقيمة 1.5 مليار درهم، ما عزز قاعدته الرأسمالية. وتعزيزًا لثقة المستثمرين بالبنك، أكدت وكالة فيتش تصنيف الإمارات الإسلامي لتقييم تعثر الإصدار على المدى الطويل (LT IDR) عند 'A+' مع نظرة مستقبلية مستقرة، وتقييم قصير الأمد (ST IDR) عند 'F1' وتصنيف الجوى عند 'BB-' للسنة الثانية على التوالي.

وفاز الإمارات الإسلامي بالعديد من الجوائز في الصناعة المصرفية في عام 2016، ومنها جائزة البنك الأسرع نموًا - الإمارات العربية المتحدة ضمن جوائز بانكر ميدل إيست للصناعة المصرفية وجائزة المبتكر في أعمال التمويل الإسلامي من قبل مجلة جلوبل فاينانس.

بنك الإمارات دبي الوطني مصر

شهد بنك الإمارات دبي الوطني مصر عامًا آخر من الأداء المالي القوي، حيث حقق زيادة في صافي الأرباح بنسبة 20% في العام 2016 بالجنيه المصري. تحقق ذلك من خلال النمو المتواصل في الإيرادات والميزانية العمومية في جميع خطوط أعمالنا الرئيسية.

مراجعة الأداء

العمليات الدولية

شهدت العمليات الدولية لبنك الإمارات دبي الوطني سنة متباينة النتائج في عام 2016. فبينما كان الأداء العام في جميع الوحدات جيدًا، أثرت الأحداث الاقتصادية والسياسية الإقليمية، بما في ذلك انخفاض قيمة العملات المحلية على نحو كبير، على نتائجنا خلال عملية تبيان النتائج. وحقق التركيز على تطوير تواجدها بشكل أكثر فعالية عبر بيع المنتجات والخدمات لعملائنا الحاليين في أسواقنا الرئيسية (الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية ومصر)، العديد من النجاحات والعمل على ادخال أعمال جديدة. وستواصل الوحدات العالمية التي تسوق وتدشن الفرص لجميع شركات المجموعة والشركات التابعة دورها كجزء أساسي من استراتيجيتنا في عام 2017.

حقق فرع سنغافورة نموًا قويًا للغاية في الخدمات المصرفية الخاصة وأبرز نتائج جيدة في جميع خطوط الأعمال. ويواصل الفرع الحفاظ على تركيزه في قطاع الخدمات المصرفية للهيئات والمؤسسات باعتباره الدافع الرئيسي للدخل. وشهد فرع لندن تغييرات كثيرة في عام 2016 حيث تولى السيد راشد أمين منصب الرئيس التنفيذي في المملكة المتحدة وانتقل فرعنا إلى عنوانه الجديد الراقي في "25 نايت يريديج". وكان الأداء جيدًا في جميع الأعمال بالجنيه الإسترليني، وتجاوز فرع لندن أهدافه الموضوعية بشكل مريح.

نتوقع أن يؤثر تأثير خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي على أعمالنا في المملكة المتحدة بحدود متدنية حيث ينصب تركيزنا الأساسي على الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات. بعد النمو المشجع والأداء الجيد للغاية في عام 2015، كانت بيئة العمل في المملكة العربية السعودية أكثر تحديًا في عام 2016. أدى انخفاض أسعار النفط إلى تقلص السيولة وارتفاع أسعار الفائدة بين البنوك خلال العام. أجبرنا ذلك على إعادة تقييم أعمالنا والتكيف مع ظروف التشغيل الأكثر صعوبة. ومع ذلك، فإن استراتيجيتنا لاتزال تتمحور حول تنمية تواجدها في هذه السوق الرئيسية، وقد تلقينا موافقة على إنشاء ثلاثة فروع إضافية لتوسيع نطاق تواجدها وتغطيتها.

تواصل مكاتبنا التمثيلية في الهند وإندونيسيا والصين تقديم منتجات قيّمة جدًا في أسواقنا الرئيسية. وتتمثل استراتيجيتنا الدولية في التطور NFU عمليات الاستحواذ وعبر الامكانات الداخلية. تتمتع المجموعة بقاعدة رأسمالية قوية وتحرص على توسيع نطاق أعمالها إقليميًا، وستتابع تنفيذ استراتيجية الإستحواذ عندما تتاح الفرص المناسبة. منحتنا السلطات التنظيمية في الهند ترخيصًا مصرفيًا، ونخطط لفتح أول فرع مصرفي كامل في مومباي في عام 2017.

تكنولوجيا المعلومات والعمليات

نفذ قسم تقنية المعلومات للمجموعة بنجاح حلًا مصرفيًا أساسيًا جديدًا للإمارات الإسلامي عام 2016، وكان جزءًا من استراتيجية مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني لتنفيذ منصة مصرفية أساسية واحدة لكل المجموعة بخصوص الخدمات المصرفية التقليدية وتلك المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وكجزء من هذا المشروع، قام قسم تقنية المعلومات للمجموعة أيضًا بتنفيذ الأتمتة ذات القيمة المضافة في الفروع والعمليات الإدارية عبر إدارة العمليات التجارية والمعالجة المباشرة من مركز اتصال الإمارات الإسلامي من خلال "سبيل لإدارة علاقات العملاء". وساعدت منصة الخدمات المصرفية الأساسية وأداة القيمة المضافة الجديدة الإمارات الإسلامي في تقديم خدمات أفضل وأسرع لتعزيز تجربة العملاء. كما دعمنا تدشين فرع المستقبل في بنك الإمارات دبي الوطني عبر نشر التقنيات المصرفية الرقمية المتطورة والمعدات السمعية البصرية وجدران الفيديو واللافتات الرقمية والتسويق من خلال (SCALA CMS). وأنشأنا منطقة للخدمة الذاتية المصرفية المعززة وقدمنا "بيير"، أول رجل آلي بالذكاء الاصطناعي في الصناعة المصرفية في المنطقة.

وأبرز قسم تقنية المعلومات للمجموعة هذا العام 147 مشروعًا وأكثر من 300 طلب تغيير مع ضمان عدم تأثر مستويات

الخدمات. ويدعم القسم رحلة الرقمنة في البنك، وقد مهدت مبادراته الطريق أمام تعزيز تجربة العملاء عبر قنوات متعددة ومشاريع مختلفة مثل أتمتة رسائل التدقيق وعملية "اعرف عميلك" عبر تركيب أجهزة قراءة بطاقة الهوية على أجهزة الصراف الآلي وإمكانية تحميل الوثائق على موقعنا الإلكتروني، ووثائق (PDF) الذكية للتحويلات التلغرافية الكثيرة وصيانة الحسابات وادخال التوقعات البيومترية على التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

وواصل بنك الإمارات دبي الوطني قيادة مجال تطبيقات الهاتف المتحرك في المنطقة من خلال تقديم خدمة الدفع من بنك الإمارات دبي الوطني (EMIRATES NBD PAY)، وهو تطبيق الدفع غير التلامسي والتحسينات على منصة (MEPAY) التي تقدم خدمة تحويل الأموال محليًا من خلال أجهزة الصراف الآلي أو التطبيق إلى أي مستلم في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك الأشخاص من غير عملاء البنك، بالإضافة إلى السحب من جهاز الصراف الآلي دون بطاقة عبر التطبيق. حصل تطبيقنا المصرفي عبر الهاتف المحمول على جوائز عالمية وإقليمية من مجلة جلوبال فاينانس وآسيان بانكر وسمارت كاردز أند بيمنتس ميدل ايست، وجوائز البطاقات الذكية والمدفوعات الشرق الأوسط وجوائز التطبيقات لمجلة "شورتليست" وغيرها من الجوائز.

كما واصل قسم تقنية المعلومات للمجموعة خلال عام 2016 برنامج التحول بهدف تحسين عملية تسليم وتغيير المشاريع وإدارة التدشين. ومنحت شركة إنفوسيس (INFOSYS)، شريكنا الاستراتيجي في عمليات التنفيذ، بنك الإمارات دبي الوطني "جائزة الابتكار للعملاء" في فئة ابتكار الخدمات والقنوات لنظام الدفع في بنك الإمارات دبي الوطني، ودمج أجهزة قراءة بطاقة الهوية ومشاريع (API) المفتوحة. وتستمر رحلتنا في مسيرة "الرقمنة".



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفي بيوم العلم

مراجعة الأداء

من خلال التركيز المتواصل على بناء واستدامة مشاركة الموظفين، تم تدشين مجموعة واسعة من المبادرات التي تركز على العملاء بما في ذلك الأسلوب العلمي في إدارة المواهب وبرنامج مخصص لتطوير القيادات بالشراكة مع جامعة نيويورك أبوظبي.

وتقديرًا لممارساتها المتقدمة في خدمة الجمهور واستراتيجية التعلم والتطوير والعمليات التشغيلية، حصلت تنفيذ في عام 2016 على الجوائز التالية:

- < "جائزة التعليم والتطوير التنظيمي - شهادة المتعهدين" ضمن جوائز التميز لجمعية تطوير المواهب DTA في الممارسات.
- < جائزة تعداد الممارسات في التنوع والإدماج: المشاركة من خلال اللغة الإنجليزية ضمن جوائز التميز لجمعية تطوير المواهب DTA في تعداد الممارسات
- < جائزة "صاحب العمل"، "إشراك الموظفين"، "الاستراتيجية، التغيير والتحول"، "القادة الإماراتيون الملهمون: سهيل بن طراف"، "القيادات النسائية الملهمة: حصة الغرير" ضمن الجوائز العالمية للتميز في الأعمال (XBI).
- < "جائزة PTS (المعالجة المباشرة): مدفوعات CPO" من من دويتشه بنك نيويورك
- < جائزة "تنفيذي العمليات المعتمد" و جائزة "أفضل فريق تدريب" - الجوائز البرونزية و "جامعة تنفيذ" - الجائزة الفضية و "شهادة الخدمات المصرفية المميزة" - الجائزة الذهبية من براندون هول
- < جائزة "أفضل علامة تجارية لصاحب عمل" من معهد العلامات التجارية لأصحاب الأعمال.

تنفيذ

تابعت "تنفيذ" تقديم الحلول ذات التكلفة الفعالة ومعايير التميز في الخدمة خلال عام 2016. بالإضافة إلى تقديم الأداء التشغيلي المنهجي، أطلقت تنفيذ ودعمت عددًا من المشاريع الإستراتيجية المتكاملة في مختلف وحدات بنك الإمارات دبي الوطني والشركات التابعة له وعملياته الدولية. وتشمل هذه المشاريع برامج مستدامة لتخفيض التكاليف واستشارات التحول التي تركز على تعزيز الكفاءة وتحسين تجربة خدمة العملاء. وتجاوزت تنفيذ جميع أهدافها المالية لبنك الإمارات دبي الوطني، من ناحية الإيرادات والدخل التشغيلي ورضى العملاء.

تواصل تنفيذ تعزيز رأسمالها البشري وتحقيق انتاجية أكبر وخفض التكاليف. وفي عام 2016، قمنا بتشغيل وحدات إضافية من بنك الإمارات دبي الوطني (حوالي 160 موظفًا) بما في ذلك:

- < الأمن المنطقي (أمن أنظمة البرمجيات في المؤسسة)
- < وحدة الخدمات النقدية
- < فريق خدمة ما بعد المبيعات
- < تحصيلات الإمارات الإسلامي
- < فريق المبيعات الرقمية للإمارات الإسلامي



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم يكرم موظفي بنك الإمارات دبي الوطني الذين أمضوا 25 عاماً في الخدمة



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفي بيوم العلم

مراجعة الأداء

مراجعة الأداء

وأَسباب المخاطر، وقامت بقياس وإدارة هذه المخاطر على خلفية ظروف الإقتصاد الكلي المتغيرة، وتقييم استراتيجية المجموعة المستقبلية والتأثير فيها.

إدارة المخاطر للمجموعة

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

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



بنك الإمارات دبي الوطني يفتتح أول فرع صديق لأصحاب الهمم في الجميرا

إدارة الموارد البشرية للمجموعة

تمت موازنة أولويات إدارة الموارد البشرية للمجموعة بشكل كامل مع أولويات الأعمال لتعزيز إنتاجية الموظفين وضمان فعالية التكلفة للهياكل التنظيمية. وكانت المبادرات الرئيسية التي اتخذت للتعامل مع جدول الأعمال تتعلق بإدارة المواهب وتطوير الموظفين وتعزيز مشاركتهم، إضافة إلى الفعالية التنظيمية. اكتسب برنامج القيادة الوطنية الذي تأسس في عام 2015 لتطوير قادة المستقبل من المواطنين، زخمًا لافتًا، ما نتج عنه نقل العديد من القادة المواطنين إلى أدوار مهنية استراتيجية. وحدد برنامج إدارة المواهب الجديد حوالي 100 من أفضل المواهب التي سيتم استثمارها في تلبية الاحتياجات من القيادات مستقبلًا نتيجة للتوسع في الأعمال داخليًا وخارجيًا. واصلت برامج التعلم والتطوير تركيزها على الموظفين ذوي المهارات العالية لتقديم تجربة متميزة للعملاء وتنفيذ أهداف العمل المخطط لها. قام برنامج التوطين بإعداد 140 خريجًا شابًا وخريجي الكليات وأوكل إليهم مهام أعمال بعد إكمال دورات مكثفة ونظم صارمة تركز على المهارات. وقد قدّر معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية جهودنا من خلال منحنا جائزة تنمية الموارد البشرية في القطاع المصرفي والمالي في فبراير 2016 لجهودنا في مجال التوطين.

تحسنت نسبة مشاركة موظفينا بشكل طفيف بارتفاعها من 63% إلى 64%، وهو نسبة أعلى من معايير المشاركة في جميع دول مجلس التعاون الخليجي والمصارف التجارية العالمية. تمت مراجعة الهياكل التنظيمية في جميع الأعمال لتحديد مواقع الازدواجية والشراكات مع إمكانية توسيع نطاق التحكم. وقد أسفرت المراجعات عن إعادة هيكلة لجعل المؤسسة أكثر مرونة وفعالية. وساهمت هذه المبادرات الاستراتيجية في تقديم قيمة للأعمال من خلال الإنتاجية العالية ومستويات مشاركة موظفينا وإنشاء هياكل تنظيمية فعالة. وكانت إدارة المخاطر في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني استباقية وفعّالة في تحديد المخاطر الرئيسية والناشئة



بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بجائزة "أفضل بنك للعام" ضمن جوائز جلف بنزس

إدارة المخاطر للمجموعة

نفذ بنك الإمارات دبي الوطني العديد من المبادرات لمراجعة وتعزيز السياسات والعمليات لإدارة المخاطر الناشئة وتحسين الكفاءة وخدمة الأعمال بما يتماشى مع استراتيجية الأعمال وقابلية تحمل المخاطر. واستعداداً لمرحلة من التباطؤ، اتخذ بنك الإمارات دبي الوطني تدابير للمحافظة في الوقت المناسب لتعزيز معايير الائتلاف واختيار العملاء الجدد وتقوية أحكام وشروط الائتلاف للحفاظ على جودة حيز الأصول. بالإضافة إلى ذلك، تم تعزيز شروط الأمن وغيرها من الشروط الائتمانية حيثما كان ذلك مضموناً لتلبية معايير قبول المخاطر. وأجريت اختبارات دورية ومراجعة المحافظ دورياً حسب المناطق الجغرافية والفئات والقطاعات لتحديد وإدارة الأسماء الأضعف بشكل استباقي عبر عملية "إنذار مبكر" معززة على نحو جيد.

محفظتنا متنوعة بشكل جيد وضمن الحدود التنظيمية والداخلية المعتمدة مع فروقات، إن وجدت، ضمن مستويات مقبولة ويتم التعامل معها بشكل استباقي. تم احتواء التأثير الكلي على سجلات بنك الإمارات دبي الوطني على أساس الفروض المتعثرة والشروط الجديدة.

تم الالتزام بمعايير المصرف المركزي بدولة الإمارات العربية المتحدة لتصنيف الأصول والحدود العليا التي تم تطبيقها في وقت سابق لضمان تصنيف فترات الالتزام بمعايير المخصصات. وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعالة والحد من تدفق القروض المتعثرة الجديدة وتقليل تأثير القروض المتعثرة على أداء البنك.

تستمر توقعات عام 2017 حذرة حيث لا تزال الظروف الاقتصادية والأجواء العامة ضعيفة مع توقع الانتعاش التدريجي لأسعار النفط والنشاط الاقتصادي بعد منتصف عام 2017. ومع ذلك، ويواصل بنك الإمارات دبي الوطني التزامه بدعم امتيازات عملائه لتسهيل إستراتيجية البنك وجدول أعمال النمو والمساهمة في النشاط الاقتصادي بدولة الإمارات.

مخاطر الائتمان – الأعمال المصرفية للأفراد

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

هذا العام، استمر البنك في تحقيق التقدم في بناء نمو الميزانية العمومية من أصول الأعمال المصرفية للأفراد. ونفذ البنك 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 قوياً، وحققت جميع المنتجات عوائد جيدة. وانطلاقاً نحو المستقبل، يواصل البنك التركيز على الفئات المربحة ومنخفضة المخاطر بهدف تعزيز المحافظ المصرفية للأفراد، ويستثمر في مختلف الأدوات التكنولوجية لتقوية الكفاءة التشغيلية في خطوط ضمان الائتمان.

تطوير أنظمة التقييم الداخلية

واصلت المجموعة استخدام نماذج التقييم الداخلي خلال السنة. استخدمت نماذج تقييم المخاطر والقرارات عن طريق البيانات بشكل مكثف في خدمات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وجميع مراحل الدورة الائتمانية للأفراد،

مخاطر الائتمان - الخدمات المصرفية للشركات

شهد عام 2016 انخفاضاً في أسعار السلع الأساسية والنفط بسبب تراجع الطلب من الصين والاقتصادات الآسيوية الأخرى. وانخفضت أيضاً قيمة عملات الأسواق الناشئة ودول تصدير الموارد على نحو حاد مقابل الدولار الأمريكي ما تسبب في الضغط على أسعار الصرف. أثرت هذه العوامل والمخاطر الجيوسياسية وغيرها من الأحداث، مثل خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي والانتخابات الأمريكية، على أجواء الأعمال والنشاط الاقتصادي في كامل أنحاء الشرق الأوسط، بما في ذلك اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي. وخلال عام 2016، استمر الضغط على توفر السيولة وانخفاض أسعار النفط والسلع ما أدى إلى تقليص الإنفاق الحكومي ومراجعة التزامات المشروعات الجارية والجديدة بالإضافة إلى زيادة التمويل من أسواق المال لتعزيز السيولة.

وعلى خلفية هذه التطورات، شهدت أسواق الإمارات العربية المتحدة أيضاً انخفاضاً في النشاط الاقتصادي خاصة في قطاعات النفط والغاز والمقاولات والتجارة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة. شهدت أسعار العقارات وبيارات العقارات ومعدلات إشغال الفنادق بعض الانخفاض من مستويات الذروة. وواجهت بعض الشركات الكبيرة والشركات الصغيرة والمتوسطة صعوبة في تطوير أعمالها وتحصيل الأموال في أوقاتها والمحافظة على الهوامش الربحية. وتخلت بعض الشركات الصغيرة والمتوسطة عن أعمالها ما أدى إلى التهرب من الدفع.



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بتخريج 236 من المواهب الإماراتية الشابة

إدارة المخاطر للمجموعة

المصرف المركزي فيما يتعلق بالمخصصات العامة. وقد ساعدت مخصصات انخفاض قيمة المحافظ في تحسين نسب تغطية المجموعة خلال عام 2016.

تحليلات رأس المال والمحافظ

يواصل البنك تعزيز قدرته على إدارة المخاطر والتقدم في إطار إدارتها. ولدى البنك إستراتيجية للمخاطر وإطار لتقبلها، والتي يتم اعتمادها والموافقة عليها من قبل مجلس الإدارة. تتم مراقبة مقاييس تقبل المخاطر بشكل منتظم ورفع تقرير عنها إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة. يُمكن ذلك البنك من تتبع المخاطر وإدارتها بطريقة منضبطة.

ويقوم فريق تحليلات رأس المال والمحافظ بمتابعة التطورات من لجنة بازل للرقابة المصرفية على الأطر التنظيمية العالمية. ويدمج البنك بشكل متدرج الجوانب ذات الصلة من إطار عمل بازل ويتعاون مع المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة بخصوص التغييرات بغرض بناء منصة مصرفية أكثر مرونة.

المخاطر التشغيلية

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

إدارة استمرارية الأعمال

لدى بنك الإمارات دبي الوطني هيكلية متينة لإدارة استمرارية الأعمال والتي تتيح استجابة سريعة لأية تطورات مفاجئة تعيق استمرارية عمليات البنك. ويراجع البنك ويختبر خطط استمرارية الأعمال مرة سنويًا على الأقل في كامل أقسام المجموعة، ما يضمن تقديم خدمة سلسة لعملاء المجموعة وشركائها خلال أية فترات خلل محتمل في العمليات التشغيلية. وأسس البنك موقع عمل جديد وحديث 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.

وهي الاستحواذ وإدارة المحافظ والتحصيل والمبالغ المستردة. وتتم مراقبة النماذج الداخلية وبطاقات الأداء بانتظام، وتخطط المجموعة لتحقيق الالتزام بمعايير التقارير المالية العالمية (IFRS 9) بحلول عام 2018. ومن هذه الناحية، تم تقديم تحليل التأثير الكمي إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة، كما تم إحراز تقدم في أعمال وضع النماذج لمعظم محافظ الأفراد لبنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي خلال عام 2016. وتم التقدم أيضًا في محافظ الأعمال المصرفية للهيئات لبنك الإمارات دبي الوطني.

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

مخصصات انخفاض قيمة أصول المحافظ (PIP)

واصلت المجموعة الاحتفاظ بمخصصات انخفاض قيمة المحفظة بما يتماشى مع المعايير المحاسبية الدولية وإرشادات المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة المركزي. وبقي البنك فوق نسبة التغطية المستهدفة التي حددها



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الشرق الأوسط" ضمن جوائز "الثروات العالمية" من قبل مجلة "برايفيت بانكر إنترناشونال"

إدارة الامتثال للمجموعة

إلى ذلك، كانت هناك بعض إجراءات التنفيذ الضخمة في الولايات المتحدة والمتعلقة بسوء بيع الأوراق المالية المدعومة بالرهون السكنية.

في عام 2016، تعاونت إدارة الامتثال في المجموعة بشكل وثيق مع الشركات وأقسام الدعم لتحسين السياسات والإجراءات والتدريب والنظم والضوابط وعمليات الضمان. وتشمل بعض المبادرات الرئيسية في عام 2016 ما يلي:

< تطوير / تحديث سياسات المجموعة التي تغطي مكافحة غسل الأموال، العقوبات، قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA)، المخالفات، تعاملات الحساب الشخصي وتضارب المصالح.

< التقدم المتواصل في خارطة طريق أنظمة الامتثال للمجموعة لمدة ثلاث سنوات كما هو مخطط له مع خمسة أنظمة / وحدات مختلفة تُطبق في بلدان وشركات مختلفة خلال العام.

< تشمل تلك الأنظمة عمليات الدفع المتقدمة وتفحص العملاء والمراقبة حسب قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) ومراقبة عمليات مكافحة غسل الأموال، ونظم الالتزامات التنظيمية. كما تم اختبار فعالية أنظمة الفحص الجديدة بشكل مستقل ومقارنتها مع مثيلاتها في الصناعة المصرفية الدولية.

< اتمام مشروع "اعرف عميلك" في دولة الإمارات العربية المتحدة والانتقال إلى طريقة العناية الواجبة بالعملاء (CDD) في عام 2017. وساعدت مبادرات الرقمنة، بما في ذلك تقديم وثائق العناية الواجبة بالعملاء عبر الإنترنت وأجهزة قراءة بطاقة الهوية الإماراتية التي يتم تركيبها على جميع أجهزة الصراف الآلي، المشروع بشكل كبير، وستوفر كفاءات مستمرة في المستقبل. انتقلت موارد المشروع لتصبح أدوات إدارية دائمة للعناية الواجبة بالعملاء في كل من الأعمال التجارية ومركز الخدمة المشتركة "تنفيذ" لإجراء مراجعات دورية متواصلة ومعتمدة على طريقة العناية الواجبة بالعملاء (CDD).

< مواصلة الحوار المنتظم مع الجهات الرقابية في جميع الدول التي يعمل فيها بنك الإمارات دبي الوطني والبنوك المرابطة الرئيسية لاتخاذ الخطوات اللازمة لتجنب المخاطر وضمان مواكبة الحوار للتطورات التنظيمية ومعايير الصناعة المصرفية. في عام 2016، واصل البنك زيارته للبنوك المرابطة على نحو استباقي في أماكن تواجدنا إضافة إلى اللقاءات في المنتديات المصرفية المختلفة (مؤتمرات سييوس، صندوق النقد الدولي وأكامز) بهدف مناقشة التقدم المحرز في المبادرات الرئيسية المتعلقة بالامتثال. ومن الانجازات المهمة خلال العام افتتاح تسهيلات جديدة للمقاصة بالدولار الأمريكي وخاصة خلال فترة استمرار اتخاذ الخطوات اللازمة لتجنب المخاطر.

< تطوير ونشر التدريب المُحسَّن على شبكة الانترنت والتدريب المباشر وجهاً لوجه حول مواضيع العقوبات ومكافحة غسل الأموال وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) في الشركات والفروع والدول. ويشمل ذلك دورة تقدم شهادة في تنمية مهارات ومعارف مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة العاملين في قسم الامتثال.

تُعرّف مخاطر الامتثال بأنها مخاطر العقوبات أو الغرامات أو الخسائر القانونية أو التنظيمية، المرتبطة بالضرر الذي يلحق بسمعة البنك نتيجة عدم التزامه بالقوانين أو اللوائح أو السياسات أو الممارسات الجيدة المعمول بها في الصناعة المصرفية. 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.

ومن منظور الصناعة المصرفية، شهد عام 2016 إجراءات متواصلة لتنفيذ العقوبات ومكافحة غسل الأموال. وبينما جاءت معظم الغرامات الكبيرة من الولايات المتحدة الأمريكية، فرضت السلطات في دول ومناطق أخرى أيضاً الغرامات مثل المملكة المتحدة وأوروبا وسنغافورة ودبي (سلطة دبي للخدمات المالية). ولا يزال تأثير هذا الأمر مستمراً في الشرق الأوسط من خلال المزيد من إجراءات التدقيق وتخفيض المخاطر التي تقوم بها المصارف المرابطة. بالإضافة



الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية تحصد "جائزة الشرق الأوسط الرابعة لتمييز أسواق المال" عن فئة "التميز في إدارة المخاطر"

مجلس الإدارة ولجانه

يشمل مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني:

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

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

الحوكمة

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

لجان مجلس الإدارة

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



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل عروض دولية لتحويل الاموال إلى الهند"، ضمن جوائز "الثروات العالمية" من قبل مجلة "برايفيت بانكر انترناشونال"

مجلس الإدارة

يجتمع مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني خمس مرات على الأقل سنويًا، ويتألف من تسعة أعضاء بارزين في مجتمع الأعمال الإماراتي، وجميعهم قادة في قطاعات الأعمال التي يعملون فيها. السيدة لبنى قاسم هي المستشار القانوني الرئيسي العام وأمين سر الشركة للمجموعة. وبصفتها أمين سر الشركة للمجموعة، تساعد مجلس الإدارة في ضمان الوفاء بالالتزامات التنظيمية ومتطلبات حوكمة الشركات. وتنسق السيدة قاسم أيضا عمليات صنع القرار الرسمي وآليات إعداد التقارير بما يضمن التقيد بالإجراءات.

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



بنك الإمارات دبي الوطني يعيد إطلاق بطاقات الائتمان دناتا ماستركارد العالمية والبلاتينية للاتاحة الاستبدال الفوري لنقاط الولاء

مجلس الإدارة ولجانه

اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو
عضو

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

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

تجتمع هذه اللجنة بصورة ربع سنوية أو دورية كلما دعت الحاجة لذلك، وتتحمل 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 فيما يخص التقارير المالية وضمان الامتثال القانوني والتنظيمي في المسائل المالية.

لجنة الإئتمان والاستثمار التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

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

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

وتضطلع هذه اللجنة بمسؤولية إطار إدارة الشركات والمخاطر لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني. ويشمل ذلك المراجعة واعتماد ومراقبة مختلف إجراءات إدارة المخاطر للمجموعة وإقبال المجموعة على المخاطر والتشكيلة الكلية للمخاطر. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و3، وتجتمع كل ثلاثة أشهر.

لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

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

فريق اللجنة التنفيذية للإدارة

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



بنك الإمارات دبي الوطني يوسّع حضوره في دبي بافتتاح فرعته الجديد في "موتور سيتي"

الإدارة



جوناثان موريس
رئيس تنفيذي أول
رئيس الخدمات المصرفية
للهيئات والمؤسسات



مانوج تشاولا
المسؤول الرئيسي للمخاطر
للمجموعة



حسام السيد
المسؤول الرئيسي للموارد
البشرية للمجموعة



سوريا سوبرامانيان
المسؤول الرئيسي للشؤون
المالية للمجموعة



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات
المجموعة



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي للمجموعة



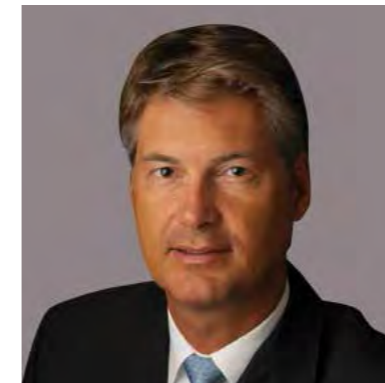
سوفو سركار
نائب رئيس تنفيذي أول
رئيس الخدمات المصرفية
للأفراد وإدارة الثروات



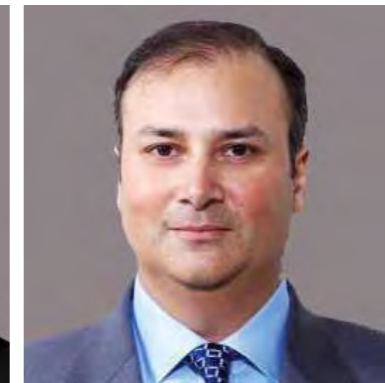
كيفين فلانري
نائب رئيس تنفيذي أول
الشؤون الدولية



لبنى قاسم
المستشار القانوني الرئيسي
العام وأمين سر الشركة
للمجموعة



خيليان. فان دير تول
العضو المنتدب
بنك الإمارات دبي الوطني مصر



آزار علي خواجه
نائب رئيس تنفيذي أول
رئيس الأسواق العالمية والخزينة



جمال بن غليظة
الرئيس التنفيذي
الإمارات الإسلامي

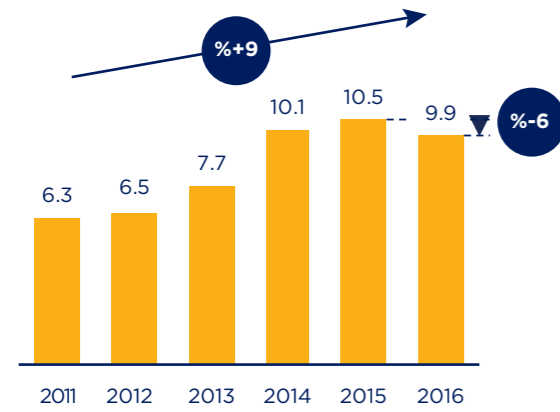
النمو في السنوات الماضية

المؤشرات المالية

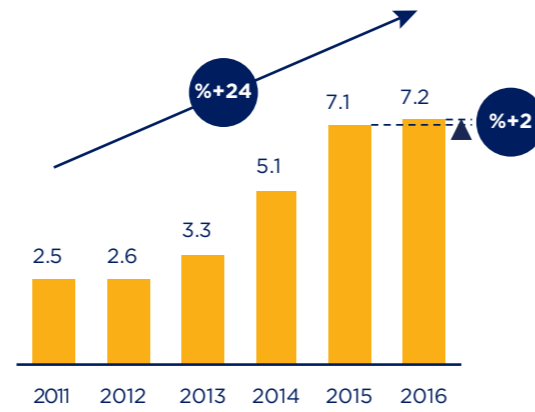
الأرباح (مليار درهم)

الإيرادات والتكاليف

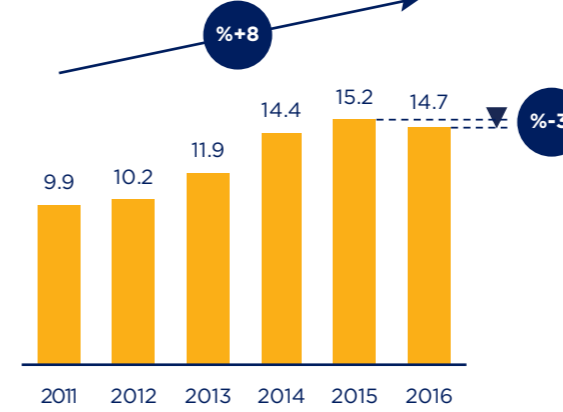
الأرباح التشغيلية ما قبل الاحتياطي



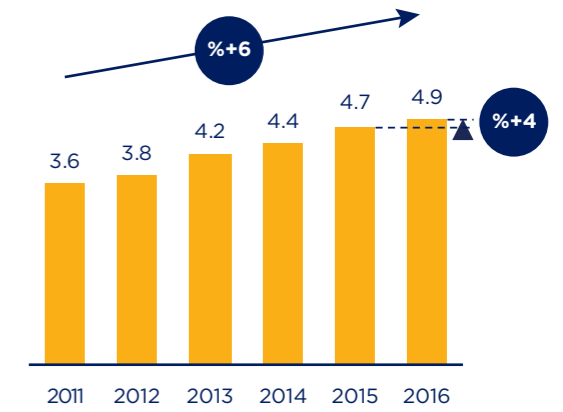
صافي الأرباح



الإيرادات



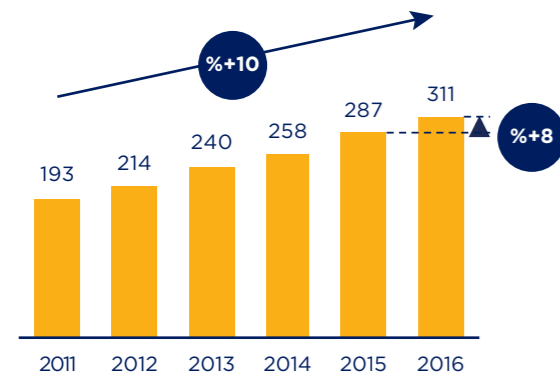
التكاليف



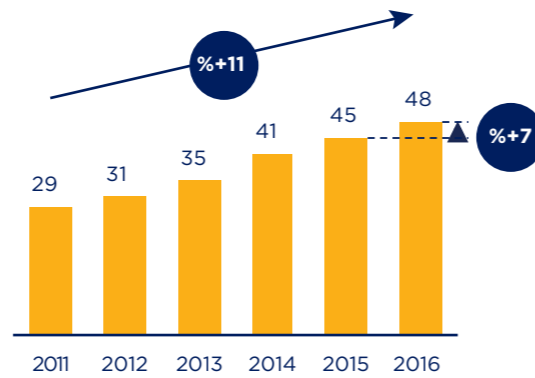
الودائع وحقوق المساهمين (مليار درهم)

الأصول والقروض (مليار درهم)

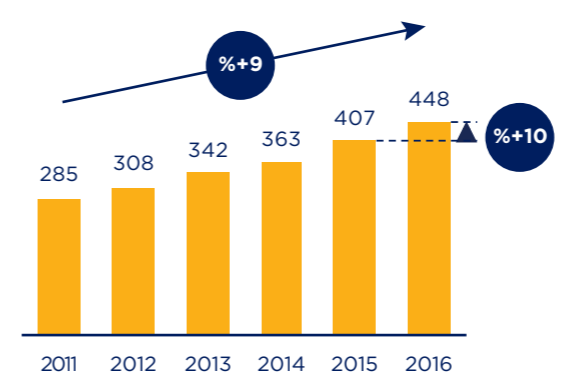
الودائع



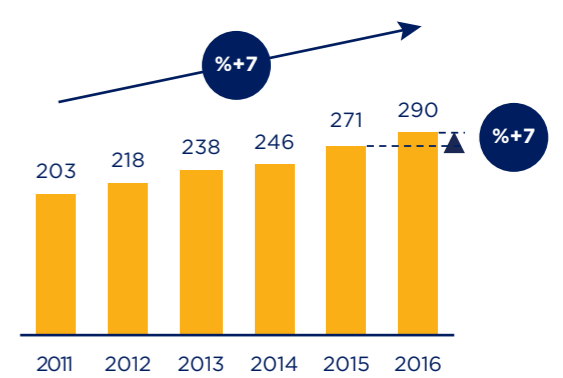
حقوق المساهمين



الأصول



القروض

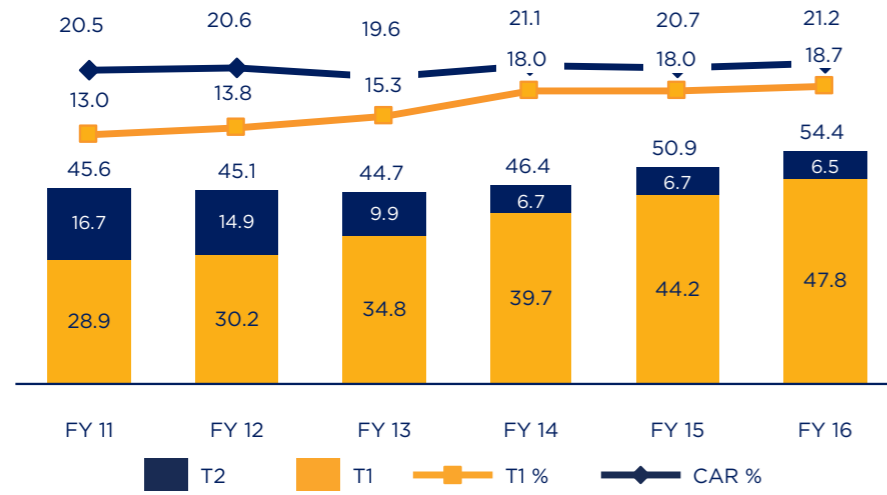


حقوق الملكية هي حقوق المساهمين الموجودة باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة. جميع أرقام الربح والخسارة مُحدثة حتى تاريخه. سُجّلت جميع أرقام الميزانية العمومية صالحة في نهاية الفترة المعتمدة. المصدر: البيانات المالية

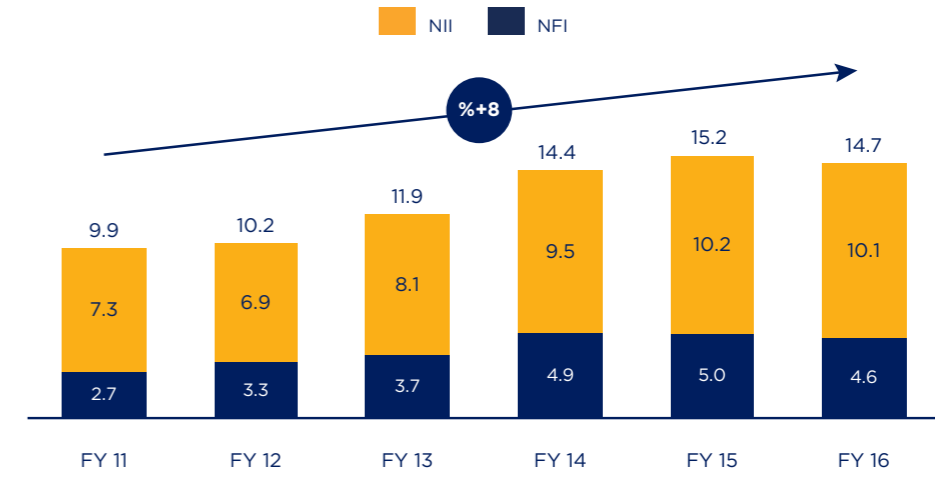
النمو في السنوات الماضية

المؤشرات المالية

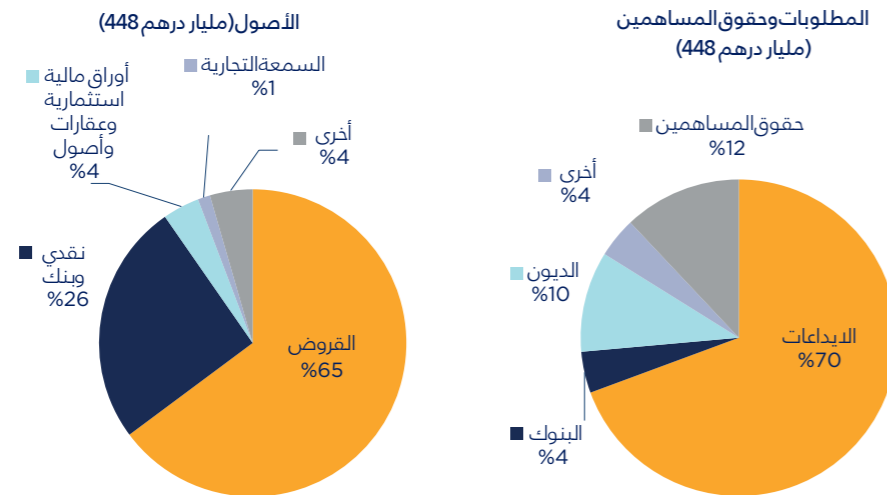
الرسملة (مليار درهم)



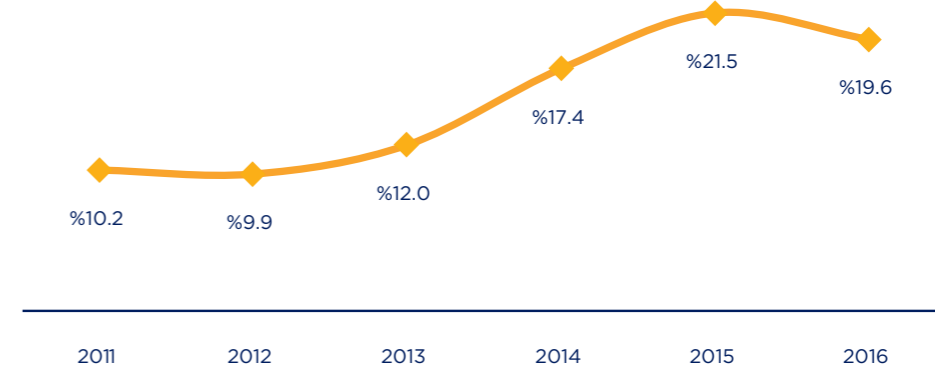
مصادر الدخل التشغيلي (مليار درهم)



تحليل الميزانية العمومية



العوائد على حقوق المساهمين الملموسة (%)



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

فروع وأرقام الاتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

بنك الإمارات دبي الوطني

المكتب الرئيسي للمجموعة
شارع بني ياس، ص ب 777،
ديرة، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف:
الرقم العام: +971 4 609 4112
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

فئات العملاء

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات

المكتب الرئيسي ديرة
برج العرب
الشارقة
أبوظبي

مجموعة الصناعات المتخصصة
المكتب الرئيسي ديرة

مجموعة المؤسسات المالية
المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال المصرفية العالمية مركز دبي المالي العالمي

مجموعات المنتجات

خدمات المعاملات المصرفية
المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال المصرفية الاستثمارية

مركز دبي التجاري العالمي (بنك الإمارات دبي الوطني كإيتال)

الوطني الإسلامي

المكتب الرئيسي ديرة

مبيعات الأسواق العالمية والخزينة

مبيعات

المكتب الرئيسي ديرة

الأعمال التجارية

المكتب الرئيسي ديرة

التمويل العالمي والاستثمارات الرئيسية

المكتب الرئيسي ديرة

إدارة الأصول والديون

المكتب الرئيسي ديرة

فروع الأعمال المصرفية للأفراد

أبوظبي

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

العين

الفرع الرئيسي العين
العين مول

عجمان

الفرع الرئيسي عجمان

دبي

العوير
البرشاء
الفهيدي
الاتحاد
الكرامة
آل مكتوم
المزهر
المرقبات
القيادة
القوز
القصييص
الرمول
الراس
السطوة
السوق
الطوار

شارع البنوك
برج العرب
الخليج التجاري
مركز المؤتمرات
ديرة

مركز مدينة ديرة
دراغون مارت
مركز دبي للطيران
مطار دبي ٣

محاكم دبي

دبي فستيفال سيتي

مول دبي

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
الحميرة

حفا

ابن بطوطة مول

جبل علي

شارع شاطئ جميرا

ممشى جميرا بيتش

جميرا

فرع أبراج بحيرات جميرا

مجمع الكرامة للتسوق

مول الإمارات

الممزر

المنخول

مردف سيتي سنتر

ممزر مول

فرع مدينة السيارات

المحيصة

ند الشبا

عود ميثاء

رأس الخور

الراشدية

شارع الشيخ زايد

تيكوم

أم سقيم

ميدان الاتحاد

البرج

مركز وافي

مركز دبي التجاري العالمي

الفجيرة

الفرع الرئيسي في الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي في رأس الخيمة

رأس الخيمة مول

كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي في الشارقة

فرع الناصرية

التعاون

الشارقة سيتي سنتر

المنطقة الصناعية الشارقة
متاجر القوز

فرع سمنان

فرع مطار الشارقة

أم القيوين

الفرع الرئيسي في أم القيوين

مواقع الخدمات المصرفية المميزة

أبوظبي

الفرع الرئيسي في أبوظبي
النجدة
الخالدية

العين

الفرع الرئيسي في العين

عجمان

الفرع الرئيسي في عجمان

دبي

البرشاء

آل مكتوم

المرقبات

القصييص

السوق

شارع البنوك

برج العرب

فرع الخليج التجاري

ديرة

مركز مدينة ديرة

دبي فستيفال سيتي

المقر الرئيسي لطيران الإمارات

جاليريا

جرين كوميونيتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

ابن بطوطة مول

جبل علي المنطقة الحرة ٢

شارع شاطئ جميرا

ممشى جميرا بيتش

جميرا

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

فاكس: +971 4 222 4362
البريد الإلكتروني: mojdehini@emiratesnbd.com
نوري مجديهي، ممثل رئيسي

المملكة العربية السعودية بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الرياض

هاتف: +966 11 282 5555
فاكس: +966 11 282 5500
البريد الإلكتروني: FeedbackKSA@EmiratesNBD.com
لؤي حسن عبد الجواد، رئيس تنفيذي - المملكة العربية السعودية

سنغافورة بنك الإمارات دبي الوطني - فرع سنغافورة

هاتف: +65 6438 7868
فاكس: +65 6438 7870
البريد الإلكتروني: briansh@emiratesnbd.com
الدكتور بريان شيجار، المدير العام، رئيس منطقة آسيا المحيط الهادي

المملكة المتحدة

بنك الإمارات دبي الوطني - فرع لندن

هاتف: +44 020 7838 2222
فاكس: +44 020 7581 0575
البريد الإلكتروني: aminr@emiratesnbd.com
راشد أمين، الرئيس التنفيذي، المملكة المتحدة

هاتف: +44 020 7838 2222
فاكس: +44 020 7581 0575
البريد الإلكتروني: aminr@emiratesnbd.com
راشد أمين، الرئيس التنفيذي، المملكة المتحدة

الصين المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في الصين

هاتف: +86 10 6465 0056
فاكس: +86 10 6465 4066
البريد الإلكتروني: JamesW@emiratesnbdchina.cn
جيمس وو، ممثل رئيسي

الهند

هاتف: +91 022 61532300
البريد الإلكتروني: sharada@EmiratesNBD.com
شاراد أغراوال، ممثل رئيسي ومسؤول إقليمي

اندونيسيا

المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في اندونيسيا

هاتف: +62 21 5790 5399
فاكس: +62 21 5790 5400
البريد الإلكتروني: BambangU@EmiratesNBD.com
بومبانغ أ. أودايا، ممثل رئيسي

ايران (غير عامل)

هاتف: +971 4 609 3401
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في ايران بواسطة: الإدارة الدولية، المكتب الرئيسي لبنك الإمارات دبي الوطني
ص ب 777، دبي، الإمارات العربية المتحدة

مراكز الأعمال المصرفية الخاصة

أبوظبي

برج النيم

دبي

برج العرب

المكتب الرئيسي للمجموعة

جبرسي

شركة أتمان بنك الإمارات دبي الوطني

لندن

فرع لندن

الرياض

بناية الماس

سنغافورة

برج سنغافورة لاند

مراكز الأعمال المصرفية

الفرع الرئيسي أبوظبي

الاتحاد

شارع آل مكتوم

القوز

الراس

السطوة

ديرة

باي سكوير

جميرا

السوق

جبل علي

المنطقة الحرة جبل علي

الفرع الرئيسي الشارقة

المرقبات

مركز دبي للسلع المتعددة، برج

الماس

المنحول

مزهر مول

القيادة

السطوة

شارع الشيخ زايد

أم سقيم

عود ميثاء

الفجيرة

الفرع الرئيسي الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الشارقة الصناعية

الفرع الرئيسي الشارقة

مكتب الدفع

مبنى إينوك (كشك واحد)

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

<p>جبل علي جافزا البرشاء مول ابراج بحيرة جميرا مردف سيتي سنتر دراغون مارت سوق دبي واحة السيليكون مينا راشد - مكتب الدفع دبي ورلد سنترال (مطار آل مكتوم)</p> <p>العين العين المعترض سوق العين بوتيك مول</p> <p>عجمان عجمان</p> <p>دبي الضيافة القرهود مركز الخليج الممزر الميناء المزهر القوز الرقعة الطوار بر دبي قرية الأعمال مركز المؤتمرات دبي فستيفال سيتي مجمع دبي للاستثمار مول دبي جبل علي جميرا بيتش ريزيدنس دائرة الأراضي الفرع الرئيسي مدينة الإعلام ند الحمر عود ميثاء شارع الشيخ زايد شارع الشيخ زايد 2 أم سقيم مركز الطوار سوق الحمرية بني ياس مدينة دبي للرعاية الصحية</p> <p>الفجيرة الفرع الرئيسي الفجيرة</p> <p>رأس الخيمة الفرع الرئيسي رأس الخيمة</p> <p>الشارقة مويلح الكورنيش حلوان خورفكان القاسمية محكمة الشارقة الشارقة كريستال بلازا الفرع الرئيسي الشارقة النادية ميجا مول مركز مدينة الناصرية مركز صحارى</p> <p>أم القيوين الفرع الرئيسي أم القيوين</p>	<p>مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.م) المكتب الرئيسي، مدينة دبي الطبية المكتب التنفيذي، بناية رقم 16، الدور الثالث ص ب 6564، دبي، أ.ع.م. هاتف: عام: +971 4 316 0330 الشركات: +971 4 383 4518 فاكس الشركات: +971 4 368 3178 العمليات: +971 4 358 2659 تيليكس: 46074 MEBNK EM البريد الإلكتروني: info@emiratesislamic.ae الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamic.ae</p> <p>مصرف دبي المقر الرئيسي – مركز دبي التجاري العالمي صالة المعرض رقم 1 ص ب 65555 دبي، ا.ع.م. هاتف: +971 4 372 6484 فاكس: +971 4 386 9889 تيليكس: 46074 MEBNK EM</p> <p>الفروع في دولة الإمارات العربية المتحدة</p> <p>ابو ظبي الفرع الرئيسي أبوظبي كورنيش أبوظبي أبو ظبي مول الخالدية مدينة خليفة النادي السياحي برج الوحدة</p>
---	--

<p>صعيد مصر الأقصر أسيوط سوهاج المنيا بني سويف</p> <p>الوحدات مطار القاهرة</p> <p>الإمارات دبي الوطني كاييتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م طريق الملك فهد، المحمدية، ص ب 341777 الرياض 11333 المملكة العربية السعودية هاتف: +966 (0) 11 2993900 فاكس: +966 (0) 11 2993955 البريد الإلكتروني: Info@emiratesnbd.com الموقع الإلكتروني: http://www.emiratesnbdcapital.com سعيد عبدالله، الرئيس التنفيذي CFA, CAIA</p> <p>شركة أتمان بنك الإمارات دبي الوطني (جيرسي) المحدودة فيروي ترست ليميتد طابق 8 يونيون هاوس، شارع يونيون، اس تي هيلبير، جيرسي، JE2 3RF جزر شانيل هاتف: +44 1534 511700 فاكس: +44 1534 511701 البريد الإلكتروني: a.rothwell@fairwaygroup.com</p>	<p>شرق القاهرة فرع المكتب الرئيسي مدينة العاشر من رمضان السويس العبور الجامعة الألمانية في مصر</p> <p>المعادي المعادي فيكتوريا المعادي نصر كورنيش المعادي المقطم شقق الثعبان جبكو المعادي</p> <p>سيناء والبحر الأحمر خليج نعمة الغردقة تقسيم المطر الغردقة ظاهر النبق جبكو راس شقير</p> <p>شرق الاسكندرية غليم سموحة ميامي لوران رشدي</p> <p>غرب الاسكندرية باب شرق برج العرب ميراج أليكس سبورتنغ المنشية</p> <p>الدلتا والقناة المنصورة بورسعيد دمياط الاسماعيلية المحلة</p>	<p>بنك الإمارات دبي الوطني S.A.E. (مصر) المكتب الرئيسي قطعة 85 شارع التسعين، التجمع الخامس، ص ب 392، القاهرة الجديدة هاتف: +202 2726 5000/ 5100 فاكس: +202 2726 5993</p> <p>الفروع في مصر</p> <p>وسط المدينة قصر النيل نيل سيتي غاندي الزمالك شبرا الأزهر الزمالك أحمد حشمت المنيل عبدالخالق ثروت الظاهر</p> <p>الجيزة الدقي الثورة المهندسين الهرم دقي التحرير مدينة 6 أكتوبر داندي مول سودان الشيخ زايد</p> <p>هيليوبوليس بيروت النزهة ميرغني شيراتون النزهة الجديدة مدينة نصر عمار بن ياسر</p>
---	---	--

الشركات التابعة والزميلة

<p>البريد الإلكتروني: emcappsc@emiratesnbd.com</p> <p>الإمارات دبي الوطني كابيتال ليمتد شركة تابعة مملوكة بالكامل للإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.م مركز دبي المالي العالمي البوابة، الجناح الغربي، الطابق 12 ص ب 506710، دبي، ا.ع.م. هاتف: +971 4 303 2800 فاكس: +971 4 325 4332 البريد الإلكتروني: emcap@emiratesnbd.com</p>	<p>الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية ذ.م.م. مبنى بنك الإمارات دبي الوطني، الطابق الثاني شارع الوصل، جميرا ص ب 9409، دبي، الإمارات العربية المتحدة هاتف: +971 4 331 9111 مركز العملاء: داخل الإمارات: 600 52 3434 من خارج الإمارات: +971 600 5 3434 فاكس: +971 4 385 6240 البريد الإلكتروني: brokerage@emiratesnbd.com الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbdsecurities.com</p>	<p>مراكز الخدمات المصرفية للشركات في الإمارات العربية المتحدة دبي - المكتب الرئيسي ابو ظبي العين منطقة جبل علي الحرة الشارقة</p> <p>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 إدارة المبيعات والعملاء (الخدمات المالية) فاكس: +971 4 349 5377 البريد الإلكتروني: nibdu@network.ae الموقع الإلكتروني: www.network.ae</p>
<p>الإمارات دبي الوطني لإدارة الأصول المحدودة مركز دبي المالي العالمي ذاجيت، الجناح الغربي، الطابق 8 ص ب 506578، دبي، ا.ع.م. هاتف: +971 4 370 0022 فاكس: +971 4 370 0034 البريد الإلكتروني: assetmanagement@emiratesnbd.com الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbd.com/assetmanagement</p>	<p>الإمارات دبي الوطني للعقارات ذ.م.م. ص ب 112777، دبي، الإمارات العربية المتحدة هاتف: +971 4 701 5422 فاكس: +971 4 232 9039 البريد الإلكتروني: enbdproperties@emiratesnbd.com الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbd.com/ properties</p>	<p>الشركة الوطنية للتأمينات العامة ش.م.ع. ص ب 154، دبي، الإمارات العربية المتحدة مباشر: +971 4 250 2693 هاتف: +971 4 211 5827/8 البدالة: +971 4 211 5800 فاكس: +971 4 250 2854 البريد الإلكتروني: ngico@emirates.net.ae الموقع الإلكتروني: www.ngi.ae</p>
<p>تنفيذ بناية Q، ميدان، ند الشبا 1 ص ب 777، دبي، ا.ع.م. مكتب الرئيس التنفيذي: +971 4 384 3718 البريد الإلكتروني: Tanfeeth-Communications@tanfeeth.ae الموقع الإلكتروني: www.tanfeeth.ae</p>	<p>الإمارات دبي الوطني كابيتال ش.م.م. (سابقًا: 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، ا.ع.م. هاتف: +971 4 201 2940 فاكس: +971 4 325 4332</p>	