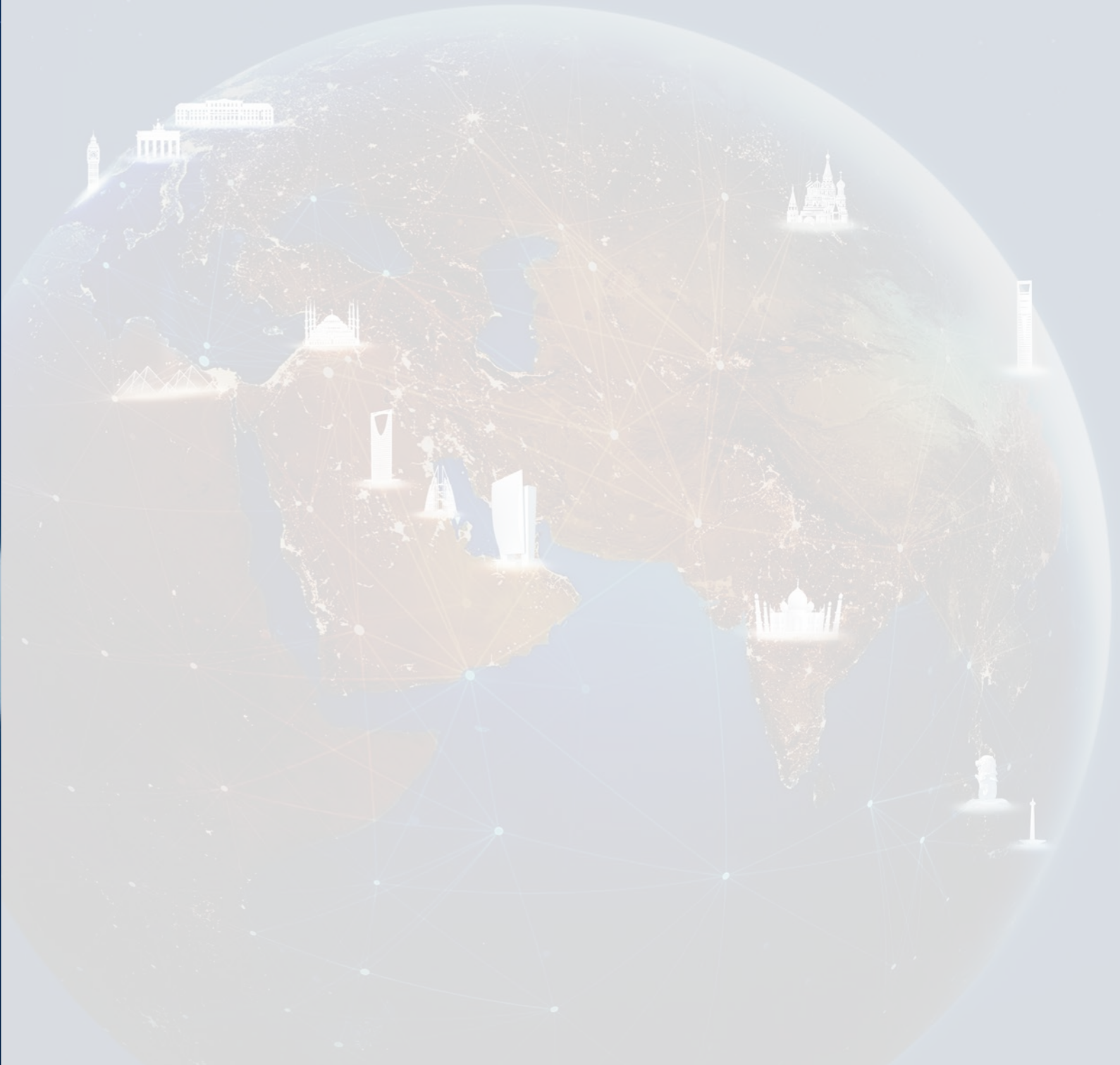


الارتقاء إلى مستويات جديدة



عام مميّز للنمو



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



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

الرؤية

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



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



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



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



سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم
رئيس مجلس الإدارة



محمد هادي أحمد الحسيني
عضو مجلس الإدارة



بطي عبيد بطي الملا
عضو مجلس الإدارة



هشام عبدالله القاسم
نائب رئيس مجلس الإدارة
والعضو المنتدب



محمد حمد عبيد الشحي
عضو مجلس الإدارة



شعيب مير هاشم خوري
عضو مجلس الإدارة



حسين حسن ميرزا الصايغ
عضو مجلس الإدارة



سالم محمد عبدالله
عضو مجلس الإدارة



علي حميد علي العويس
عضو مجلس الإدارة

مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني

المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة المنتجات والخدمات المبتكرة التقرير الإقتصادي إستراتيجية 2020	07 - 18
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

مراجعة الأداء • مراجعة مالية • الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات - لمحة عامة - التوزيع - الخدمات الرقمية المبتكرة - خدمة العملاء - الخدمات المصرفية للأفراد - الخدمات المصرفية المميزة - الخدمات المصرفية للأعمال - الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات	19 - 24
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

• الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات - الخدمات المصرفية للشركات - مجموعة المؤسسات المالية - الخدمات المصرفية الإستثمارية - الخدمات المصرفية للأعمال - الوطني الإسلامي	25 - 26
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

• الأسواق العالمية والخزينة • الإمارات الإسلامي • بنك الإمارات دبي الوطني مصر • دينيزبنك • العمليات الدولية • تكنولوجيا المعلومات والعمليات - تنفيذ	27 - 35
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

• إدارة الموارد البشرية للمجموعة • إدارة المخاطر للمجموعة • إدارة الإمتثال للمجموعة	35 - 42
-------------------------------------------------------------------------------------------	---------

مجلس الإدارة ولجانه الإدارة المؤشرات المالية الجوائز وشهادات التقدير فروع وأرقام الإتصال لبنك الإمارات دبي الوطني فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج الشركات التابعة والزميلة الأخرى	43 - 60
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------



كلمة رئيس مجلس الإدارة

بالتزامن مع بداية عقد جديد ودخولنا عام 2020 الأكثر ترقباً بالنظر إلى ما ينطوي عليه من فرص مستقبلية واعدة، فإننا في بنك الإمارات دبي الوطني نتطلع بحماس كبير إلى الاستمرار في دعم تقدم وازدهار دولة الإمارات العربية المتحدة ولعب دور فاعل في تحقيق الأحلام الطموحة لشعبها الكريم وقيادته الرشيدة. وفي هذا الإطار نتوقع أن يكتسب اقتصاد دبي مزيداً من الزخم في العام 2020، إذ من المرتقب أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 3%، أي بزيادة 2% عن النسبة المتوقعة للعام 2019، وذلك نتيجة لدور معرض إكسبو 2020 دبي الذي سيزيد من إجمالي الأنشطة الاقتصادية في الإمارة.

وسيحمل عام 2020 شعار الاستعداد للخمسين عاماً المقبلة من رحلة دولة الإمارات العربية المتحدة بالتزامن مع الاستعداد للاحتفال باليوبيل الذهبي للدولة في العام 2021. لقد قطعت دولة الإمارات العربية المتحدة أشواطاً بعيدة على طريق التقدم والازدهار خلال العقود الخمسة الماضية. واليوم، يتطلع قادة الدولة إلى 2020 على أنه عام الاستعداد لإطلاق قفزات هائلة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتنموية. وكما هو الحال دائماً، فإن لدى بنك الإمارات دبي الوطني التزام راسخ بدعم الحكومة الرشيدة في تحقيق أهدافها الطموحة.

وسيشهد عام 2020 انطلاق معرض إكسبو 2020 دبي الذي طال انتظاره، وباعتباره الشريك المصرفي الرسمي للمعرض، يتطلع بنك الإمارات دبي الوطني إلى عرض ابتكاراته العديدة في مجال التكنولوجيا الذكية والخدمات المصرفية الرقمية من خلال حضوره الواسع عبر " فرع المستقبل " في موقع الحدث.

وفي عام 2019، تمكّنت مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني من تحقيق مزيد من الإنجازات المتميزة لتسريع وتيرة بلورة أجنحتها الرقمية، وذلك في إطار برنامج التحول الرقمي البالغة تكلفته مليار درهم. ويأتي سعينا لتحقيق الريادة في مجال الابتكار المصرفي واتباع أفضل الممارسات تأكيداً على استمرار البنك في نيل رضا وتقدير العملاء وحصد العديد من الجوائز الدولية، ومن ضمنها جائزة "بنك العام 2019 في دولة الإمارات العربية المتحدة" من مجلة "ذي بانكر" الشهرية. ومن دواعي فخرنا أيضاً أنه تم تصنيف بنك الإمارات دبي الوطني ضمن أول 20 اسماً على قائمة مجلة "فوربس" السنوية الثالثة لـ "أكثر الشركات احتراماً في العالم"، ليحجز لنفسه موقفاً رائداً بين نخبة الشركات والعلامات التجارية العالمية.

وامتثالاً لرؤية القيادة الرشيدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فنحن لانزال نواصل جهودنا لترسيخ حضور بنك الإمارات دبي الوطني ليكون المؤسسة المصرفية الرائدة على مستوى المنطقة. لقد تمكّن البنك من تحقيق العديد من الإنجازات المهمة في العام 2019، ومن ضمنها، ضم دينيزبنك إلى أسرة بنك الإمارات دبي الوطني، وهو ما ساهم في توسيع نطاق حضورنا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا. وخلال العام، قمنا بزيادة نسبة تملك الأجانب من 5% إلى 20%. كم أننا لمساهمينا الكرام فرصة قيمة واستثنائية للمشاركة في حقوق الاكتتاب الذي قمنا بطرحه بهدف جمع مبلغ 6.45 مليار درهم، مؤكداً بذلك بأننا سنبقى دائماً شركاء رئيسيين في دعم خطط النمو وبلورة رؤية حكومتنا الرشيدة.

وفي العام 2019 أيضاً، استمر بنك الإمارات دبي الوطني في الحفاظ على مكانته الريادية من حيث تبني ودعم مبادرات الخدمة المجتمعية والتي أوردنا تفاصيل وافية حولها في تقرير الاستدامة الصادر عن المجموعة. كما قمنا بطرح برامج ومبادرات عديدة تماشياً مع الركائز والمبادئ المدرجة في مبادرة "عام التسامح" لدولة الإمارات العربية المتحدة. وانطلاقاً من التزامنا بنشر الوعي حول اتباع الممارسات المصرفية الآمنة، فقد كان من دواعي فخرنا التعاون مع شرطة دبي لإطلاق حملة "أمن حسابك" على مستوى الدولة، والتي تهدف إلى توعية و تثقيف الجمهور حول مفهوم الأمن السيبراني.

وفي ضوء إعلاننا عن تحقيق صافي أرباح قياسية للعام 2019 بلغ 14.5 مليار درهم، فنحن لانزال نحافظ بتوقعاتنا الإيجابية للنمو والأداء للعام المقبل، كما أننا واثقون من قدرتنا على الاستفادة من الفرص المتاحة والتعامل مع التحديات التي نواجهها بنجاح. ولايزال العملاء والمجتمع عموماً في صميم إستراتيجية النمو التي ينتهجها البنك، كما أننا سنواصل طرح المبادرات الاستراتيجية البناءة لتقديم منتجات وخدمات متميزة وتوفير قيمة عالية لمساهميننا.

وفي الختام، لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مجلس إدارة مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وأعضاء اللجنة التنفيذية وموظفينا على جهودهم الدؤوبة ومساهماتهم في تحقيق هذا الأداء المتميز للعام 2019. كما أود أن أشكر أيضاً جميع عملائنا ومساهميننا على دعمهم المستمر وثقتهم العالية.



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

كلمة نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب

قدّم بنك الإمارات دبي الوطني أداءً قوياً عام 2019 فسجّل زيادة في صافي الأرباح بنسبة 44% مقارنةً بالفترة ذاتها من العام السابق لتبلغ قيمتها 14.5 مليار درهم. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركزها القوي من خلال السيولة السليمة والجودة الائتمانية المستقرّة.

كان 2019 عاماً حافلاً بالإنجازات بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني، حيث أتممنا عدة مبادرات استراتيجية مهمة، مثل استكمال الاستحواذ على "دينزينك" تماشياً مع تطّعاتنا لنصبح الأفضل إقليمياً في القطاع المصرفي. وبفضل هذه الصفقة، تمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من توسيع رقعة حضوره إلى 13 بلداً، ليرسخ موقعه كمجموعة مصرفية رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا وتوفّر الخدمة لأكثر من 14 مليون عميل. كما أعلن بنك الإمارات دبي الوطني عن خطط للتوسّع أكثر في المملكة العربية السعودية، عقب الحصول على موافقة مؤسسة النقد العربي السعودي لافتتاح 20 فرعاً إضافياً في المملكة التي تعتبر سوقاً رئيسية بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني، فيما تواصل الإمارات العربية المتحدة تعزيز الأواصر الاستراتيجية والاقتصادية العريقة مع المملكة. وما زال المساهمون يؤيدون استراتيجية البنك وبعدهمونها بقوة، كما تبيّن من خلال ردود الفعل الإيجابية على رفع نسبة تملك الأجانب والإقبال الكبير على الاكتتاب في أسهم زيادة رأس مال البنك عن طريق طرح حقوق الإكتتاب التاريخي.

كذلك نجح بنك الإمارات دبي الوطني في بيع حصته في "نتورك إنترناشونال" (وهو مشروع مشترك) من خلال الطرح العام الأولي لأسهمه في سوق لندن للأوراق المالية، فنتجت عنه أرباح قدرها 4.4 مليار درهم عام 2019.

وتابع البنك تقدّمه البارز في تطوير جدول أعماله الرقمي وريادة الابتكار في القطاع المصرفي المحلي والإقليمي خلال 2019. ولقيت جهوده التقدير من خلال عدة جوائز مرموقة في القطاع، منها لقب "المؤسسة المصرفية الأكثر ابتكاراً في الشرق الأوسط" ضمن جوائز المبتكرين التي ورّعتها مجلة "جلوبال فاينانس" عام 2019، والتقدير كبنك رائد في الخدمات المصرفية الرقمية، وذلك خلال حفل توزيع جوائز "يوروموني" للتميّز عام 2019، حيث حصّد جائزتي "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك في الإمارات العربية المتحدة".

فضلاً عن ذلك، حقق بنك الإمارات دبي الوطني تقدّماً ملحوظاً خلال 2019 في مبادراته المستمرة للتحوّل الرقمي التي تستثمر مليار درهم، والتي تركّز على تعزيز قدرات معلومات التكنولوجيا بين نقطة وأخرى في البنك على مستوى هندسة تكنولوجيا المعلومات، والعمليات، والحوكمة، والأمن، مع تمكين إدارة شاملة للبيانات وتأمين الخدمات بسرعة. وبفضل المبادرات الاستراتيجية العديدة التي يتم تنفيذها من خلال التحوّل الرقمي، سجّل بنك الإمارات دبي الوطني عدة إنجازات لم يسبق لها مثيل على المستوى الإقليمي والعالمي. فقد كُنا السّباقين في إطلاق منصة "واتساب بنس" للخدمة المصرفية عبر تطبيق "واتساب"، تماشياً مع مهمتنا التي تقضي بتوفير الابتكار المصرفي للعملاء. كما أطلق بنك الإمارات دبي الوطني خدمة المحادثات الصوتية المصرفية الجديدة بالتعاون مع "أمازون ويب سيرفيسز".

في الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا، وجميع الموظفين في بنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة وعملهم الدؤوب حيث نهيي عاماً آخر تكّلت بالنجاح.



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

كلمة الرئيس التنفيذي للمجموعة

اختتم بنك الإمارات دبي الوطني عام 2019 مسجلاً نتائج قوية إذ ارتفع صافي الأرباح بنسبة 44% ليبلغ 14.5 مليار درهم. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركزها القوي، بينما ساهم الاستحواذ على "دينزينك" في نمو إجمالي الموجودات بنسبة 37% لتبلغ قيمتها 683 مليار درهم.

وتماشياً مع استراتيجيتنا الحائزة على موافقة مجلس الإدارة لتنويع قاعدة موجودات بنك الإمارات دبي الوطني وموارد دخله خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، يشكّل الاستحواذ على "دينزينك" إنجازاً مهماً للمجموعة. فقد رشّخ مركز بنك الإمارات دبي الوطني كبنك إقليمي بكل ما للكلمة من معنى وساهم في تنويع قاعدة موجوداتنا وموارد دخلنا لتتخطى نسبتها 25% من العمليات الدولية. بالإضافة إلى ذلك، وبفضل النجاح الكبير للطرح العام الأولي لأسهم "نتورك إنترناشونال" والتصرف بها، سجّل بنك الإمارات دبي الوطني أرباحاً بلغت قيمتها 4.4 مليار درهم عام 2019، ما ساهم أكثر في تعزيز قاعدة رأسمالنا لدعم نمو الأعمال في المستقبل على صعيد الإمارات العربية المتحدة ودولياً.

وبقينا في طليعة الابتكار ضمن مجال الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام، عبر إطلاق منتجات وخدمات ومبادرات جديدة تماشياً مع رؤيتنا لتكون السباقين في جعل الخدمات المصرفية بديهية ومتاحة ورقمية. كما سررنا بإعلان إطلاق خدمة المحادثات الصوتية المصرفية الجديدة من بنك الإمارات دبي الوطني بالتعاون مع "أمازون ويب سيرفيسز" التي ستسمح للعملاء اللطالغ على أحدث المستجندات المصرفية، وتتبع إنفاقهم، والاستماع إلى نشرات السوق اليومية الموجزة عبر أجهزتهم "أمازون أليكسا". ودعماً لمبادرة حكومة دبي للتوجه نحو الخدمات والمعاملات اللا ورقية، أطلق قسم الخدمات المصرفية للأفراد منهجاً رقمياً بالكامل لفتح الحسابات عام 2019، ما يسمح للعملاء الأفراد بفتح حساب جديد فوراً انطلاقاً من هواتفهم الذكية.

وطبعاً يبقى العملاء في صميم مخططات بنك الإمارات دبي الوطني الذي يواصل طلب الملاحظات والاقتراحات من قاعدة عملائه القيمين وذلك ضمن مساعيه المستمرة لتعزيز الخدمة وسعادة العملاء. وفي هذا الإطار، سررنا بإطلاق منصة "معاً أفضل" في مايو التي من شأنها تحقيق مبادرة مثيرة تسمح لنا بالتعاون مع مجموعة مختارة من عملاء بنك الإمارات دبي الوطني لابتكار الحلول الجديدة معاً واختبارها.

كذلك واصلنا دعم نمو الخدمات المصرفية الرقمية واعتمادها في الإمارات العربية المتحدة خلال 2019. في حين تحتفظ Liv منصة الخدمات المصرفية الرقمية التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني والموجهة للشباب من جيل الألفية، بمكانتها الرائدة كأسرع منصات الخدمات المصرفية للأفراد نمواً في الإمارات العربية المتحدة، حيث تضاعفت قاعدة عملائها منذ نهاية 2018 لتبلغ نحو 350,000 عميل. كما أعلنت عن إطلاق E20 البنك الرقمي المخصص للشركات الناشئة ورواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة في أرجاء الدولة. ومع استعداد الإمارات العربية المتحدة لاستضافة إكسبو 2020 دبي هذا العام، سيتولى E20 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي تعتبر ركيزة اقتصاد الإمارات العربية المتحدة.

أما قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات لدى بنك الإمارات دبي الوطني، فقد تابع تقديم أداء قوي ونمو متين، بفضل تعزيز القدرات الرقمية وإطلاق منتجات وخدمات وشراكات جديدة.

وقد بدأت في 2019 رحلة تحويل القناة الرقمية للخدمات المصرفية للأعمال، "سمارت بيزنس"، بينما تم في أبريل إطلاق "سمارت ترايد"، المنصة المجددة للتمويل التجاري عبر الإنترنت. وقام قسم الخدمات المصرفية للأعمال في بنك الإمارات دبي الوطني بالتوقيع على مذكرة تفاهم مع غرفة دبي لتوفير حلول التمويل التجاري لمشروع "طريق الحرير الرقمي" الذي تم إطلاقه ضمن مبادرة "دبي X10".

وعند التفكير في الإنجازات العديدة التي تحققت عام 2019، نتطّلع إلى العام القادم بتفاؤل وثقة متجددين. سيسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى مواصلة تعزيز تقوية مركزه الريادي في السوق المحلي وتوسيع رقعة حضوره حول العالم.

وفي الختام، أود أن أتوجه بالشكر إلى رئيس مجلس الإدارة سمو الشيخ أحمد بن سعيد آل مكتوم، ونائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب، هشام عبدالله القاسم، ومجلس الإدارة، وفريق الإدارة العليا وجميع الموظفين الموهوبين والمتفانين لبنك الإمارات دبي الوطني لمساهماتهم المستمرة في عام آخر من النجاح. ننتظر بفارغ الصبر العام المقبل الواعد والمفعم بالفرص المشوّقة.



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي لمجموعة
بنك الإمارات دبي الوطني

المنتجات والخدمات المبتكرة

لمحة عامة



"لم أكن أنا" - أطلق بنك الإمارات دبي الوطني بالتعاون مع حكومة دبي وشرطة دبي حملة خدمة عامة بهدف نشر التوعية حول الأمن الإلكتروني.



احتل بنك الإمارات دبي الوطني المركز الأول بين العلامات التجارية المصرفية الأكثر قيمة في دولة الإمارات العربية المتحدة بقيمة بلغت 4.13 مليار دولار أمريكي - يواصل بنك الإمارات دبي الوطني ترسيخ مكانته باعتباره "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في دولة الإمارات العربية المتحدة"، حيث بلغت قيمة علامته التجارية 4.13 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر". وحل البنك ضمن أفضل 100 علامة تجارية مصرفية في العالم، وفي المرتبة الثانية في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

وارتقى بنك الإمارات دبي الوطني بتصنيفه 8 مراكز مقارنة بالعام الماضي ليحل هذا العام في المرتبة 68 على مستوى العالم في تصنيف "براند فاينانس"، شركة الاستشارات والتقييم الرائدة، لأكثر 500 بنك في العالم، والذي نشرته مجلة "ذا بانكر" في عددها لشهر فبراير.



حملة المطلوبات - تم إطلاق الحملة لتشجيع الادّخار مع بنك الإمارات دبي الوطني. وشملت الجوائز ثلاث سيارات مرسيدس ماباخ S 650 و30 ساعة "أوميغا سبيدماستر".



الخدمات المصرفية الخاصة: نلهم ما هو قادم - للأفراد ذوي الملاحة المالية العالية جداً الذين فعلوا كل شيء، دفعتهم الخدمات المصرفية الخاصة من بنك الإمارات دبي الوطني إلى فعل المزيد عبر تقديم هذه الخدمة الجديدة. فأصبحت جزءاً من بيئة الخدمات المصرفية الخاصة لدى البنك عبر المحتوى والتجارب والفرص.



الخدمات المصرفية المميزة: اقطف ثمار نجاحك - شجعت إعلانات الخدمات المصرفية المميزة الجمهور للتمتع بالأمور التي ترسم الابتسامة على وجوههم. تساعد منتجات وخدمات هذه الفئة العملاء في ادّخار الوقت ليتمكّنوا من تضييقه في فعل ما يحبونه أكثر.



الخدمات المصرفية للأعمال: استكشاف الفرص - أظهرت الحملة التزام بنك الإمارات دبي الوطني بتمكين الشركات عبر توفير حلول تفتح عالماً من الفرص بانتظار استكشافها.

التقرير الإقتصادي

إستراتيجية 2020

للعلماء، وحمل شعلة الريادة في الابتكار الرقمي ومتابعة تلبية معايير الامتثال والمعايير التنظيمية. وفي عام 2020، سوف نتابع التركيز على الركائز الجوهرية الخمس التالية:

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

كما وأحرز بنك الإمارات دبي الوطني تقدماً في جدول أعماله الرقمي مع إطلاق الحلول المبتكرة عبر كل القنوات وتنفيذ التطبيقات المتعددة الكيانات.

وتم تعزيز رحلات العملاء، الأفراد والشركات على حد سواء، مع التركيز المستمر على توفير تجربة عملاء ممتازة. ونسعى عام 2020 إلى مواصلة تقديم تجربة عملاء عالية المستوى من خلال بناء منصات من الجيل الجديد، وإعادة هيكلة نماذج توزيع الخدمة والمبيعات، وبناء القدرات لتوفير تجارب مخصصة وسياقية على نطاق واسع، وتوسيع نطاق نماذج العائدات، لا سيما Liv و البنك الرقمي للأعمال E20 الذي تم إطلاقه حديثاً. وفيما نواصل تطبيق خطتنا للتحوّل الرقمي، سنركّز خصوصاً على مواصلة تعزيز تجربة عملائنا من الشركات.

كان العام 2019 حافلاً بالتطورات المهمة بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني وتميّز بعدة إنجازات تاريخية هي الأولى من نوعها. فقد استكملت المجموعة بنجاح عملية الاستحواذ على "دينزينك" لتوسّع شبكتها من 9 بلدان إلى 13 بلداً وتحقق تنوعاً فعلياً في رقة حضورها الإقليمية وعملياتها التجارية. كذلك نجح بنك الإمارات دبي الوطني في إنجاز أول مشروع استراتيجي لحقوق إصدار الأسهم بقيمة 6.45 مليار درهم، الذي سجّل عمليات الاكتتاب مضاعفة 2.8 مرة، ما يثبت الطلب القوي من المستثمرين والاهتمام بقصة نموّنا. كما تولّت المجموعة طرماً عاماً أولياً تاريخياً للأسهم "نتورك إنترناشونال" حقق نجاحاً كبيراً في سوق لندن للأوراق المالية حيث تم بيع 45.3% (خلال الطرح الأولي وعمليات البيع اللاحقة) من مساهمتها التي كانت تبلغ نسبتها 51%، لترتكز استثماراتها على أعمالها الرئيسية وخططها الرقمية. وقد أدت الاستراتيجية الناجحة التي نقّدها بنك الإمارات دبي الوطني عبر بيع أسهم "نتورك إنترناشونال" وغيرها من عمليات بيع الأسهم اللاحقة إلى أرباح بلغت 4.4 مليار درهم عام 2019. وإلى جانب هذه الإنجازات، واصلت المجموعة تحقيق النمو المستدام في الميزانية العمومية في كافة فئات الأعمال، ورستح حضورها في الأسواق الرئيسية واستمرت في ترك بصمتها من خلال ابتكاراتها الرقمية وتحوّلها التكنولوجي. ومع دخولنا العقد التالي، أصبح بنك الإمارات دبي الوطني في وضع قوي يخوله الاستفادة من الفرص الرئيسية على نطاق شبكتنا المتنامية مع وضع عملائنا في صميم أولوياتنا، فضلاً عن الاستمرار في التركيز على توفير تجربة ممتازة

أما ارتفاع العرض في عدة قطاعات فقد شدّد الضغط لانخفاض الأسعار، بما في ذلك في قطاعي العقارات والضيافة. ولكن عدد الزوّار الدوليين إلى دبي ارتفع بنحو 5% عام 2019، مقارنة بنسبة نموّ شبه منعدمة عام 2018. وإذ نتوقع أن يشكّل إكسبو 2020 دبي جاذباً إضافياً للسياح، نشعر بتفاؤل حذر حيال توقعات العام 2020.

على صعيد آخر، تراجع الدولار الأمريكي مقابل مجموعة من العملات المهمة خلال الفصل الرابع من 2019، ونتوقع المزيد من التراجع عام 2020، ما يجدر به أن يساعد على إعادة تنشيط التنافس على الأسعار في الإمارات العربية المتحدة.

كما أنّ انخفاض معدّلات الفائدة خلال النصف الثاني من 2019 واستبعاد أن يرفع البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي المعدّلات عام 2020 هما عاملان يجدر بهما أن يدعموا الاستثمار والاستهلاك في الإمارات العربية المتحدة خلال العام 2020. وبرأينا، هناك أيضاً مجال لزيادة الحوافز المالية في الإمارات العربية المتحدة لتعزيز نموّ القطاع غير النفطي وإنشاء الوظائف في القطاع الخاص. ولهذا السبب، نتوقع أن يتسارع نموّ القطاع غير النفطي في الإمارات العربية المتحدة حتى نسبة 2.5% عام 2020 مقارنة بنسبة 1.5% المقدرّة عام 2019.

ولكن قرار أوبك بزيادة تخفيض إنتاج النفط خلال الفصل الأول من 2020 يعني أنّ الإمارات العربية المتحدة ستضطر إلى تخفيض الناتج النفطي بنحو 2% خلال الأشهر الثلاثة الأولى من عام 2020. وحتى إذا افترضنا أنّ التخفيضات لن تمتدّ إلى بقية عام 2020 وتعافى الناتج النفطي، فعلى الأرجح أنّ قطاع النفط سيؤثر في نموّ إجمالي الناتج المحلي. ونتيجة لذلك، نتوقع أن يبلغ نموّ الناتج المحلي الحقيقي 1.6% في الإمارات العربية المتحدة خلال العام 2020.

مجدداً، كانت السياسة الجغرافية الموضوع السائد في الأسواق العالمية عام 2019، أكان الأمر يتعلق بالحروب التجارية، أو خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي "بريكسيت"، أو التطوّرات في الشرق الأوسط.

كما تباطأ النموّ العالمي وتراجعت أسعار الفوائد مع اتّخاذ المصارف المركزية حول العالم خطوات لتعزيز السيولة ودعم النموّ. وفي مواجهة هذه الظروف المليئة بالتحديات وعدم الاستقرار، تمت مراجعة تكهّنات النموّ في بلدان مجلس التعاون الخليجي وخفض المعدّلات المتوقعة خلال العام. ورغم أنّ المنطقة تجنّبت الكساد عام 2019، كان النموّ متواضعاً، إن وجد.

ولكن الإمارات العربية المتحدة شهدت نموّاً أفضل من غيرها من بلدان مجلس التعاون الخليجي عام 2019 حيث ارتفع إنتاج النفط بنسبة 3%. وحتماً ساعد هذا في التعويض عن النموّ الضئيل الذي سجّله القطاعات الاقتصادية غير النفطية. بالإجمال، تشير تقديراتنا إلى أنّ اقتصاد الإمارات العربية المتحدة قد توسّع بنسبة 2.0% في سنة 2019، في تحسّن بسيط مقارنةً بنمو إجمالي الناتج المحلي الذي بلغ 1.7% عام 2018.

وقد أظهرت بيانات الاستبيانات أنه في حين ساهم الطلب الخارجي في تعزيز نموّ النشاط في القطاعات غير النفطية في النصف الأول من عام 2019، فقد بقي الطلب الداخلي محدوداً. فلم يسجّل القطاع الخاص نموّاً يُذكر من جهة الوظائف أو الأجور، وظلت الشركات تخفّض الأسعار للتنافس في ما بينها على العمل، ما أدّى إلى تقلص هوامش الربح أكثر.



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد إجتماع الجمعية العمومية الثاني عشر

إستراتيجية 2020

استراتيجيتنا الجديدة للتعلّم والتطوير، تمت في عام 2019 رقمنة 45% من محتوى التعلّم والتطوير، مع مشاركة 44% من الموظفين في برامج للتطوير المهني، وحضور جميع الموظفين المواطنين ما لا يقل عن دورة تدريبية واحدة. كما نجحنا في تلبية أهدافنا من توطيد الوظائف وما زلنا ملتزمين بالاستثمار في تطوير الموظفين المواطنين. وسنستمر في الحفاظ على الزخم في ما يتعلّق بمبادرات إشراك الموظفين، وتطوير المهارات المستقبلية، والقدرات الإدارية والقيادة للتطوير المهني، وتطبيق برامج مصمّمة خصيصاً لتعزيز تطوير الكوادر الوطنية.

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

في المملكة العربية السعودية، حصلنا على موافقة لفتح 20 فرعاً إضافياً، ما سيساعدنا على تسريع وتيرة تحقيق طموحاتنا التنموية. وفي عام 2020، نهدف إلى دفع عجلة الأعمال في كافة مواقعنا الدولية عبر تسريع خطط التوسّع في المملكة العربية السعودية والهند، ومتابعة زخمنا الاستراتيجي للنمو في مصر، وتطوير بيئة تنافسية من خلال تواجدها في لندن وسنغافورة. ومع الإستحواذ على "دينيزبنك"، أصبحنا في موقع فريد لاستخدام قدرات شبكتنا المتّسعة للاستفادة من التدفّقات التجارية ونشاط الأعمال في أرجاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا والبلدان التي نتواجد فيها. وسنستمر في تحديد سبل جديدة للنمو من خلال تقييم بعض الأسواق المختارة والأهداف المحتملة للنمو الداخلي والخارجي. كما نقيّم أيضاً الشراكات الاستراتيجية والاستثمارات (بالأخص في المنصات الرقمية) في بعض الأسواق المختارة.

ولا نزال ملتزمين ببناء مؤسسة عالية الأداء من خلال الحرص على أنّ نماذج الأداء تتلاءم مع جدول الأعمال الرقمي والسلس للبنك المتمحور حول العملاء. وبموجب

مع متابعة توسيع نطاق طرق العمل الجديدة مستفيدين من المكاسب الناتجة عن الفعالية من خلال اعتماد مناهج انسيابية، وتأمين الخدمات بسرعة، وأتمتة البنية التحتية، والابتكار.

أما على الصعيد المؤسسية، فنحن نسعى دائماً إلى تحسين محفّزات الفعالية عبر إدارة تكاليف التشغيل وضبط تكاليف المخاطر. ولهذا السبب، فإنّ تعزيز التعاون بين مختلف الوظائف وتحقيق التآزر فيما نسعى للعمل كـ "مجموعة واحدة" يبقى رافعة رئيسية للنمو، وسنستمر في مراقبة هيكليات الدعم ونماذج الحوكمة من أجل تحسين التعاون على مختلف مستويات المجموعة. ومن منظور المجموعة لإدارة المخاطر ومتطلبات الامتثال، فنحن ملتزمون بالمحافظة على المعايير العالية لحوكمة المخاطر وثقافة المخاطر لكي يتماشى الإقبال على المخاطر وإطار إدارة المحافظ مع استراتيجية البنك العامة لتوزيع رأس المال. وستتابع احترام الأنظمة الدولية المتجدّدة، بما يتماشى مع التزامنا بالحفاظ على معايير التشغيل عالية الجودة.

وعلى الصعيد الدولي، أنجزنا خطوة مهمة عام 2019 عبر إتمام عملية الاستحواذ على "دينيزبنك" بنجاح. وكخطوات تالية، نسعى إلى تطبيق هيكلية الحوكمة الضرورية والتركيز على أولويات إدماج "دينيزبنك".

وبفضل استمرار تركيزنا على أعمالنا الأساسية، قمنا بتنمية انتقائية لحصتنا في السوق ضمن فئات رئيسية من الخدمات المصرفية للأفراد، وأطلقنا منصة رقمية جديدة للتمويل التجاري، وشهدنا ارتفاع معدّل اعتماد القنوات الرقمية بين عملائنا من الشركات، وواصلنا تعزيز النمو المربح عبر امتياز الصيرفة الإسلامية. أما هذا العام، فنسعى إلى مواصلة تعزيز تدفّقات أعمالنا الأساسية عبر التنمية الانتقائية لحصتنا في السوق ضمن منتجات رئيسية، والحفاظ على مركزنا الريادي في السوق ضمن فئات فرعية معيّنة، وتوطيد العلاقات مع العملاء من خلال بيع منتجات إضافية لهم وتنمية الدخل عبر الرسوم المتكرّرة.

ونبقى ملتزمين بإدارة مؤسسة عالية الكفاءة من خلال عدد من المبادرات التي خُطّط لها وتركّز على التوزيع الأمثل لرأس المال، والإدارة الفعّالة للتكاليف، وتبسيط البنية التنظيمية، وإلغاء التعقيدات. وسنساعدنا حقوق إصدار الأسهم أيضاً في تعزيز موقع رأسمالنا وتوقّر لنا منصة نموّ أقوى. فضلاً عن ذلك، أنجزنا مؤخراً الفصل الثالث من برنامجنا للتحوّل الرقمي الممتد على ثلاثة أعوام والبالغ قيمته مليار درهم، وتمثّل ذلك في الإطلاق الناجح لعدة منصات أعمال مثل الخدمات المصرفية للمواقع الدولية، وعمليات الدفع الدولية، والخزينة والتجارة. وفي عام 2020، سنركّز على استكمال برنامج التحوّل في مجال تكنولوجيا المعلومات عبر بدء تطبيق بقية المبادرات وإتمام عملية الإدماج الأساسية،



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



بنك الإمارات دبي الوطني بنجز عملية بيع وشراء 99.85% من أسهم "دينيزبنك"

مراجعة الأداء

مراجعة مالية

كان العام 2019 عاماً قوياً بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني حيث حقق أرباحاً صافية قياسية بلغت 14.5 مليار درهم وتجاوز إجمالي الموجودات 683 مليار درهم. كما يسرنا الترحيب بـ "دينزينك" لانضمامه إلى أسرة بنك الإمارات دبي الوطني ليزيد بذلك عدد البلدان التي يتواجد فيها البنك إلى 13 مع تقديم الخدمات إلى أكثر من 14 مليون عميل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وتركيا.

وفي عام 2019، رفع البنك حدود ملكية الأجانب إلى 20% وعبر عن نيته في رفع الحدّ أكثر ليصل إلى 40% مع الوقت، ما يدعم رؤية قادة البلاد وأهدافهم بأن تصبح الإمارات العربية المتحدة الاقتصاد الأكثر جاذبية للاستثمارات الأجنبية المباشرة في المنطقة. وبفضل الأداء الأساسي والمبادرات الاستراتيجية، تمكّن بنك الإمارات دبي الوطني من إنتاج قيمة بارزة لمساهميننا الكرام.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر نجاح حقوق إصدار الأسهم ثقة المستثمرين المحليين والدوليين في نهج عمل البنك ومستقبله الواعد. ولا تزال الميزانية العمومية للبنك تحافظ على مركز قوي بفضل السيولة السليمة والاستقرار في جودة الائتمان.

بلغ إجمالي الدخل 22.419 مليار درهم في عام 2019، وهي زيادة قدرها 29% مقارنة بإجمالي الدخل في عام 2018 الذي بلغ 17.402 مليار درهم آنذاك.

وتحصّن صافي دخل الفائدة بنسبة 26% مقارنة بالفترة ذاتها

من العام السابق بدعم من نموّ القروض وتحسّن الهوامش عقب الاستحواذ التركي. باستثناء "دينزينك"، ارتفع صافي دخل الفائدة بنسبة 6% نتيجة نموّ القروض بنسبة 7%.

وارتفع الدخل من غير الفائدة بنسبة 38% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق، أو 13% إذا استثنينا "دينزينك"، نتيجة ارتفاع دخل الرسوم الأساسية والأوراق المالية الاستثمارية. وقد ارتفع دخل الرسوم الأساسية بنسبة 32% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق نتيجة ارتفاع دخل معاملات الصرف الأجنبي والدخل المرتبط ببطاقات الائتمان.

ولعام 2019، بلغت التكاليف 7.207 مليار درهم، بارتفاع بنسبة 28% عن العام السابق بسبب ارتفاع تكاليف الموظفين وتكاليف التشغيل المرتبطة بالتوسّع الدولي وإهلاك الأصول غير الملموسة. لا تزال نسبة التكلفة إلى الدخل بواقع 32.1% ضمن الحدود التوجيهية ويبقى البنك مركزاً على ضبط التكاليف.

وخلال العام 2019، استقرّ معدل القروض المنخفضة القيمة عند 5.6% نتيجة الاستحواذ على قروض "دينزينك" عند قيمة عادلة. وبلغت مخصصات انخفاض القيمة 4.818 مليار درهم عام 2019، أي أعلى من العام 2018 بنسبة 176%. مع ارتفاع صافي تكلفة المخاطر إلى 117 نقطة أساس جزاءً إضافة "دينزينك"، وارتفاع الرسوم، وانخفاض مبالغ شطب الاحتياطي والمبالغ المستردة.

وبلغ صافي أرباح البنك 14.504 مليار درهم عام 2019، أي أكثر من العام 2018 بنسبة 44%. وتشمل النتائج ربحاً قدره 4.389 مليار درهم نتيجة بيع بعض أسهم "نتورك إنترناشونال" وقياس القيمة العادلة للأسهم

الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

لمحة عامة

سجّلت الأعمال المصرفية للأفراد وإدارة الثروات نتائج قوية عام 2019، مدعومة بنمو صافي دخل الفائدة من المطلوبات. كما شهد دخل الرسوم نمواً خلال العام بفضل أعمال البطاقات، والقروض، والعملات الأجنبية ومثّل 33% من إجمالي الإيرادات. وحقق دفتر المطلوبات نمواً معتدلاً خلال 2019، وذلك بدعم من الحملات الترويجية للعملاء وعمليات إطلاق المنتجات الجديدة. كما ارتفع حجم قروض العملاء بتواضع لا سيما من خلال عمليات قوية للاستحواذ على القروض الشخصية وبطاقات الائتمان.

وقد تم تعزيز إمتياز البطاقات مع إطلاق بطاقة اللولو 247 ماستر كارد الائتمانية من بنك الإمارات دبي الوطني التي تقدّم للعملاء نقاط مكافآت على إنفاقهم اليومي في متاجر اللولو، والوقود، والمرافق، وإعادة إطلاق بطاقة ائتمان "ماريوت بونفوي" Marriot Bonvoy من بنك الإمارات دبي الوطني مع مجموعة من المنافع والمكافآت المجدّدة.

المتبقية. وارتفعت الأرباح التشغيلية الأساسية بنسبة 4% مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق بفضل نموّ الأصول، وارتفاع دخل الرسوم، وإضافة "دينزينك".

وارتفعت القروض بنسبة 33% والودائع بنسبة 36% منذ بداية العام. فيما بقيت نسبة القروض إلى الودائع ضمن النطاق المستهدف من الإدارة عند نسبة 92.6%. وتعتبر نسبة تغطية السيولة سليمة حالياً عند 160%. وخلال 2019، جمع البنك 13.3 مليار درهم من التمويلات الممتازة لأجل عبر عمليات طرح خاص في تسع عملات مع آجال استحقاق تصل إلى 20 عاماً.

في 31 ديسمبر 2019، بلغت نسبة الشق الأول من الأسهم العادية في البنك 15.3%، ونسبة الشق الأول 17.4%، ونسبة كفاية رأس المال 18.5%، عقب إتمام حقوق إصدار الأسهم بنجاح.



DFM Welcomes the Listing of Emirates NBD's Capital Increase Shares

بنك الإمارات دبي الوطني يقرع الجرس احتفالاً بنجاح إصدار وإدراج أسهم زيادة رأس المال في سوق دبي المالي

مراجعة الأداء

وتم توسيع نطاق "سمارت باس" Smart Pass ليشمل جميع العملاء لتوفير طريقة آمنة ومؤاتية لتحويل العمليات المصرفية الرقمية باستخدام رمز يتم إنتاجه على تطبيق البنك للأجهزة الجوّالة بدون الحاجة إلى المصادقة عبر الرسائل النصّية. وتعاون البنك مع شرطة دبي لإطلاق حملة "#أمن حسابك" بهدف نشر التوعية حول الأمن الإلكتروني بما في ذلك نشر فيديو قابل للمشاركة نال نسبة مشاهدة عالية.

خدمة العملاء

بقيت خدمة العملاء من أولويات الأعمال عام 2019، مع توسيع نطاق حلّ استفسارات العملاء القائمة على التشخيص الذكي ليشمل المزيد من الخدمات، وإطلاق الدردشة المباشرة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتحسين تجربة العملاء بناءً على التفكير التصميمي. وبهذا الهدف، تم الاتصال استباقياً بثلاث قاعدة العملاء للدعم في حلّ المشاكل. كما تم تدريب أكثر من 3,500 موظف في أكاديمية خدمة العملاء.

وتم إطلاق منصة "معاً أفضل" لجمع عدد من العملاء لمشاركتنا في ابتكار واختيار الحلول الجديدة إلى جانب تنفيذ التسوّق السري في كل المواقع التي يقمها البنك لتأمين الخدمات.

ونال البنك موافقات من مؤسسة النقد العربي السعودي لافتتاح 20 فرعاً إضافياً في المملكة العربية السعودية.

الخدمات الرقمية

استمرّ نمو اعتماد العملاء على الخدمات الرقمية جيداً حيث 63% من جميع العملاء الأفراد نشطون رقمياً و 93% من المعاملات تتم عبر القنوات الرقمية. وواصل القسم تطوير مبادرات التحول الرقمي مع إطلاق منهج رقمي بالكامل لفتح الحسابات، ما يسمح للعملاء الأفراد بفتح حساب جديد فوراً انطلاقاً من هواتفهم الذكية. كما تم تحسين تطبيق الأجهزة الجوّالة مع إضافة مميزات جديدة مثل التحكم بالبطاقات. وتمت إضافة الإعلانات المؤقتة التي تسمح للعملاء بالاشتراك في خطط تسديد الفواتير عبر البطاقات باستخدام الرسائل النصّية. وتم تعزيز جهود التسويق الرقمي بحيث تلقى أكثر من 80% من العملاء عروضاً مخصصة على الموقع الإلكتروني.

تم إعلان إطلاق خدمة المحادثات الصوتية المصرفية الجديدة من بنك الإمارات دبي الوطني التي ستسمح للعملاء بالاطلاع على أحدث المستجدات المتعلقة بحساباتهم وبطاقاتهم عبر أجهزتهم "أمازون أليكسا". وتم تفعيل التحويل الديناميكي للعملاء عبر كل أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني لزوّار الإمارات العربية المتحدة عند سحب النقود باستخدام بطاقات "فيزا" Visa.

الأجهزة الجوّالة. كذلك تم إطلاق عمليات التحويل الدولية بالتزامن مع توفير خيارات الدفع من دون تلامس من خلال "آبل باي" و"غوغل باي".

وأعلن البنك إطلاق E20، البنك الرقمي الذي يسمح لرواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة بفتح الحسابات وإنجاز المعاملات المصرفية اليومية بسهولة عبر تطبيق جوّال.

التوزيع

واصل البنك تعزيز وتحسين نطاق فروع عبر إغلاق ستة فروع وفتح ثلاثة أخرى متوافقة مع الخدمات الرقمية في أماكن استراتيجية مثل وسط مدينة دبي بالإضافة إلى إعادة افتتاح أبرز فرع في شارع الوصل في الجميرا بعد تحويله لخدمة كل فئات العملاء. وتمّ توسيع نطاق الفروع المرعية لأصحاب الهمم ليشمل 45% من الشبكة مع توفير تدريب على لغة الإشارات لجميع الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء.

وتم تعزيز مجموعة منتجات قروض الأفراد مع إطلاق قرض التعليم "سكولار بلس" Scholar Plus الذي يسمح للعملاء بتمويل الدراسات العليا للقاصرين تحت رعايتهم أو لإكمال تعلّم البرامج التنفيذية. وتم أيضاً إطلاق البرامج والحملات الترويجية بالتعاون مع وكلاء السيارات لتعزيز بيع قروض السيارات. كما تم إطلاق حساب التوفير "بلس سيفر" Plus Saver من بنك الإمارات دبي الوطني، وهو يقدّم للعملاء معدلات فوائده مغرية على أرباح أرصدة حسابات التوفير عبر الإنترنت، في حين تم إطلاق حساب التوفير "إيرلي سيفر" Early Saver لمساعدة العملاء على إعداد حسابات توفير لأولادهم.

واستمرّ Liv، منصة الخدمات المصرفية الرقمية التي تواكب احتياجات جيل الألفية في تحقيق أسرع نموّ بين منصات الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة، حيث تضاعفت قاعدة عملائها منذ نهاية 2018 لتبلغ نحو 350,000 عميل. وتم إطلاق أوليفيا، روبوت المحادثة المدعوم بالذكاء الاصطناعي الخاص بمنصة Liv لمساعدة العملاء في الحصول على معلومات عن حساباتهم وإنفاقهم عبر رسائل الدردشة. وتم إنشاء منصة "إف شور" Liv. Sure لتقدّم للعملاء خطط حماية بدءاً من التأمين على



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



بنك الإمارات دبي الوطني يعلن عن تأسيس E20 أول بنك رقمي للأعمال في دولة الإمارات العربية المتحدة

مراجعة الأداء

وحافظ أداء الاستثمار في إدارة الأصول لدى بنك الإمارات دبي الوطني على مركز قوي، حيث تجاوز صندوق الصكوك العالمية الإماراتي 300 مليون دولار أميركي ونال تصنيف خمس نجوم من شركة "مورنينغستار" Morningstar. وحققت الأصول تحت الإدارة نمواً معتدلاً فيما فازت المجموعة بلقب "أفضل مدير أصول للعام" خلال توزيع جوائز "غلوبال إنفستور الشرق الأوسط وشمال أفريقيا". كما حققت شركة الإمارات دبي الوطني للأوراق المالية نمواً معتدلاً وسط السوق البطيء.

الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات

خلال 2019، سجّلت إيرادات الخدمات المصرفية الخاصة نمواً مع ارتفاع عدد العملاء بفضل الخدمة المتفوّقة. وقد أطلقت الوحدة خدمتها الجديدة "نلهم ما هو قادم" وتم إحياء فعاليات للمستثمرين لإعطاء العملاء تصوّرات عن الأسواق. وتم تعزيز منصة إدارة الثروات عبر تقديم صناديق ومنتجات مهيكلّة جديدة فيما بقي أداء المحافظ قوياً عبر كل أنواع الملفات الاستثمارية. وتم عقد الجلسة الثانية من "ذا لونش باد" لوضع أبرز الشركات الناشئة في المنطقة على اتصال مع المستثمرين الخريجين والمستثمرين في المشاريع الرأسمالية.

المطلوبات. كما تم إنشاء "أكاديمية الواقع الافتراضي" لتوفير تجربة تعلم بديهية أكثر للموظفين. وتم تعزيز خدمة العملاء عبر سلسلة من المبادرات مثل توسيع نطاق الخدمات الاستباقية، ووضع تقييم شهري لمدراء العلاقات بناء على رضى العملاء وتدريب مكثّف في خدمة العملاء للموظفين الذين يتعاملون مع العملاء مباشرة، فيما لا يزال برنامج "مومنتس أوف واو" Moments of Wow يلقى استحسان العملاء.

الخدمات المصرفية للأعمال

استمرّت الخدمات المصرفية للأعمال في تنمية الإيرادات بحذر في سوق مليئة بالتحديات مدعومة بدخل الفوائد من المطلوبات. كما نمت إيرادات صرف العملات الأجنبية باعتدال، رغم انحسار السوق، بفضل خبراء العملات الأجنبية المخصّصين والحملات الموجهة لتلبية احتياجات العملاء. وأحرز دخل التجارة تقدماً جيداً بفضل برامج تحفيز العملاء وعروض المنتجات المبتكرة. كذلك أعيد إطلاق القيمة المقترحة للعملاء تحت شعار "استكشاف الفرص" بهدف توفير الشراكات وعمليات التواصل المنظمة لدعم نمو الأعمال.

وتم إطلاق حساب إكسيو 2020 دبي لدى بنك الإمارات دبي الوطني لتقديم عرض تنافسي للشركات الصغيرة والمتوسطة يشمل الأسعار التفضيلية والامتيازات في الصفقات، والتمويل التجاري، والعملات الأجنبية، والقروض. وتم توسيع نطاق منصة "سمارت ترايد" التابعة للبنك إلى عملاء الوحدة لتزويدهم بطريقة سهلة لتقديم كل خطابات الاعتماد، وطلبات الضمانات، والقروض التجارية رقمياً. واستمرّ نمو امتيازات العملاء مع بقاء مؤشر رضى العملاء NPS سليماً.

وتم اعتماد أكتوبر 2019 شهر تجربة العملاء في كل أرجاء المجموعة بمشاركة أكثر من 10,000 موظف في مختلف الوحدات والمواقع. بقيت المقاييس المتعلقة بالعملاء سليمة حيث سجّل مؤشر رضى العملاء NPS معدل 45 في مجموع فئات العملاء.

الخدمات المصرفية للأفراد

حظيت الخدمات المصرفية للأفراد بعام قوي من خلال نمو العائدات مدعوماً بتحسّن أرصدة المطلوبات. واستقطبت منصة الخدمات المصرفية للأفراد "بيوند" عدداً كبيراً من العملاء الميسورين خلال عام 2019 فأتسعت قاعدة عملائها بشكل ملحوظ. وقد تمّ تنفيذ عدّة مبادرات تتمحور حول تجربة العملاء لتحسين إشراك العملاء وولائهم، ما ساهم في ارتفاع نسب المبيعات الإضافية ونتائج رضى العملاء في الفئة. ومع اعتماد استراتيجية "البنك الواحد" التي تدعمها قاعدة عملاء البنك من الشركات، استمرّ نمو الأعمال المتعلقة بدفع رواتب الموظفين مع ارتفاع عدد حسابات تحويل الرواتب خلال عام 2019.

الخدمات المصرفية المميزة

حظيت الخدمات المصرفية المميزة بعام قوي من خلال ارتفاع الإيرادات بفضل ارتفاع صافي دخل الفائدة. وأعيد إطلاق القيمة المقترحة للعملاء مع باقة خدمات "اقطف ثمار نجاحك" التي من شأنها تقديم خدمات مصرفية سلسلة للعملاء تعزّز نمط حياتهم. وتم أيضاً تجديد منتجات التأمين لدى البنك لتقديم المزيد من القيمة والحماية للعملاء فضلاً عن توسيع نطاق خدمة استشارات ثروات الأفراد إلى المزيد من العملاء مع ارتفاع مبيعات صناديق الاستثمار. وتم إطلاق حملة "سكاي واردز جولد" الترويجية لتعزيز نمو



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل بيوم العلم

مراجعة الأداء

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

الخدمات المصرفية للشركات

حافظت الخدمات المصرفية للشركات على زخم نموها، ويعود السبب خصوصاً إلى نمو نشاط الإقراض وارتفاع دخل الرسوم بفضل التحسن المستمر لعروض البيع الخاصة بالخدمات والخدمات المصرفية للأعمال، والخزينة، غير أنّ تقلص هوامش الربح ما زال يشكل تحدياً. وحافظت جودة الائتمان الإجمالية في دفتر القروض على استقرارها نتيجة الاكتتاب الانتقائي. ولكن المبالغ المستردة كانت متدنية أكثر. واستمر الأداء الدولي في التحسن عام 2019 في جميع مواقع الأعمال، لا سيّما في الهند والمملكة العربية السعودية، بفضل التركيز المعزز على الاستفادة من التجارة وتدفقات الاستثمارات بين هذه الأسواق الأساسية والإمارات العربية المتحدة.

مجموعة المؤسسات الماليّة

تتولّى مجموعة المؤسسات المالية إدارة العلاقات بين المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية NBFي وهيئات القطاع العام، وتقدم مجموعة كاملة من المنتجات تشمل الإقراض وخدمات المعاملات المصرفية وصولاً إلى حلول الخزينة وأسواق رأس المال. يصبّ التركيز الرئيسي لمجموعة المؤسسات المالية على وصل الممرّات التجارية والاستثمارية الرئيسية ضمن مواقعها الأساسية وتوفير التغطية المبتكرة وحلول التمويل لقاعدة عملائها. في عام 2019، حققت أعمال مجموعة المؤسسات المالية المزيد من الزخم بفضل ارتفاع التدفقات التجارية، والتركيز على المطلوبات، وأسواق رأس المال، وتوسيع نطاق الأعمال في تركيا.

الخدمات المصرفية الاستثمارية

حقّق "بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال"، ذراع الخدمات المصرفية الاستثمارية للمجموعة، أرباحاً عالية عام 2019 بفضل أداء الأعمال الأساسية المتين في الأقسام الثلاثة جميعها: القروض المشتركة وأسواق رأس مال الدين وتمويل الشركات. ويبقى بنك الإمارات دبي الوطني كابيتال في أفضل المراكز ضمن جداول التصنيف في المنطقة التي تشمل بلدان مجلس التعاون الخليجي، وتركيا، وآسيا، وأفريقيا، بعدما نجح في تولّي بعض أضخم وأبرز معاملات القروض، وإصدارات سوق رأس المال الائتماني والسهمي، وصفقات الدمج والاستحواذ.

الخدمات المصرفية للأعمال

سجّلت الخدمات المصرفية للأعمال نتائج قوية عام 2019 مدعومة بالمبادرات الجديدة الاستراتيجية وإطلاق المنتجات الجديدة. كما بدأت رحلة تحويل القناة الرقمية للخدمات المصرفية للأعمال، "سمارت بيزنس". فضلاً عن ذلك، تم في أبريل إطلاق "سمارت ترايد"، منصتنا المجدّدة للتمويل التجاري عبر الإنترنت التي لقيت استحساناً كبيراً لدى عملائنا. ووقعت الخدمات المصرفية للأعمال مذكرة تفاهم مع

غرفة دبي لتوفير حلول التمويل التجاري لمشروع "طريق الحرير الرقمي" الذي تم إطلاقه ضمن مبادرة "دبي X10". وشملت التحسينات على مجموعة المنتجات إطلاق حسابات الضمان من أبوظبي، وحسابات ضمان المناطق المشتركة، وتقييد فوري لقيمة النقود المودعة عبر أجهزة الإيداع النقدي الذكية إلى جانب تطوير منتجات أخرى في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية. وسجّلت الخدمات المصرفية للأعمال النمو في الحجم الإجمالي وعبر الإنترنت لعمليات الدفع والتحصيل، مقارنةً بالعام 2018.

الوطني الإسلامي

استمرّ الوطني الإسلامي، القسم الذي يقدم خدمات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية ضمن إدارة الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، في دعم الأعمال على كل الأصعدة في الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية خلال 2019. وقد عمل القسم على عدة مبادرات للرقمنة منها إطلاقها المنتجات الإسلامية على "سمارت ترايد" (منصة التجارة الرقمية لدى البنك). كما واصل الوطني الإسلامي في تعزيز عروضه من المنتجات في المملكة العربية السعودية.



"بنك الإمارات دبي الوطني" ووزارة الموارد البشرية والتوطين يوقعان مذكرة تفاهم لتقديم المزايا الحصرية لحاملي بطاقات "أبشر"

مراجعة الأداء

الأسواق العالمية والخزينة

قدّمت الأسواق العالمية والخزينة نتائج مالية قوية عام 2019، ما عزّز مكانتها القوية التي احتلتها في السنوات الماضية.

وتمكن مكتب التداول من تحقيق أداء قوي مدعوماً بارتفاع نشاط التداول الائتماني على خلفية نمو أنشطة الإصدارات الجديدة في المنطقة. كما قدم مكتبي صرف العملات الأجنبية والتداول مساهمات قوية عبر استغلال التقلبات كل في سوقه.

وحقق مكتب إدارة المطلوبات أداءً قوياً رغم الأوضاع المليئة بالتحديات في أسعار الفائدة. ونجح مكتب التمويل العالمي في جمع تمويلات ممتازة لأجل بمبلغ 13.3 مليار درهم عن طريق عمليات الطرح الخاص مع آجال استحقاق تصل إلى 20 عاماً، كما نجح في جمع مليار دولار أميركي من السندات الدائمة للشق الأول.

وكجزء من مبادرات التحول الرقمي لتكنولوجيا المعلومات في البنك، قامت الأسواق العالمية والخزينة بدمج خزينة مصر ضمن أنظمة خزينة المجموعة لإتاحة فرص التوسع والارتقاء بالإجراءات ودعم التكاليف.

الإمارات الإسلامي

حقق الإمارات الإسلامي نتائج قوية لعام 2019، وهي الأعلى منذ إنشاء المصرف عام 2004. ويعود الفضل في هذه الزيادة إلى ارتفاع نشاط التمويل وتحسن الهوامش، فضلاً عن ارتفاع دخل الرسوم الأساسية لا سيما من معاملات الصرف الأجنبي. وحافظ الإمارات الإسلامي على السيولة السليمة وركّز على تحسين فعالية التشغيل، فسجّل تحسناً بنسبة 2% في تكاليف التشغيل مقارنةً بالعام السابق، ما انعكس إيجابياً على الربحية.

كما واصل الإمارات الإسلامي لعب دور قيادي في نمو قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة، من خلال التركيز على الابتكارات المصرفية والتكنولوجية. وكأكد على ذلك، نال الإمارات الإسلامي التقدير من مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز" Islamic Finance News في وقت سابق من العام بصفته "البنك الإسلامي الأكثر ابتكاراً" في الإمارات العربية المتحدة. وخلال العام، أنشأ الإمارات الإسلامي مكتباً عالمياً لحقوق الأسهم، وأطلق منتجات جديدة مثل السحوبات الإسلامية المغطاة، وأنجز أول تداول مهيكّل في خيارات الصرف الأجنبي. كذلك عزّز الإمارات الإسلامي إدارة الثروات والعروض الإماراتية ليصبح أول مصرف إسلامي يتعاون مع مصرف الإمارات للتنمية في برنامج الضمانات الائتمانية.

ولطالما سعى الإمارات الإسلامي ليكون عملاؤه محور كل ما يقوم به، فأعاد المصرف تحديد رحلات العملاء الحيوية وأطلق نماذج جديدة لإشراك العملاء من أجل الخدمات المصرفية المميزة وفي الفروع لتوفير تجربة أفضل للعملاء. وبهدف تقديم تجربة مصرفية رقمية بامتياز، أصبح الإمارات الإسلامي أول مصرف إسلامي في العالم يطلق الخدمات المصرفية عبر تطبيق "واتساب". وشملت المبادرات الأخرى تحسين شبكة الفروع وأجهزة الصراف الآلي؛ وإطلاق منصة تجارية معزّزة؛ وطرح حلّ رقمنة أصول الأعمال المصرفية للأفراد؛ وافتتاح فرع مجهّز بصراف آلي تفاعلي ATM؛ وتعزيز تطبيقه الجوّال الحائز على الجوائز.

ولطالما أدّى الإمارات الإسلامي دوراً أساسياً في تطوير المجتمع الإماراتي، وتماشياً مع مبادرة "عام التسامح" يواصل المصرف دعم الأنشطة الخيرية والإنسانية من خلال صندوق الإمارات الإسلامي الخيري. وفي عام 2019، قدّم المصرف 73 مليون درهم إلى مجموعة من المبادرات الخيرية في مجالات مثل الصحة، والأغذية، والتعليم، والمسكن.

كما تابع الإمارات الإسلامي دعم أجندة توظيف المواطنين في الإمارات العربية المتحدة متخطياً أهداف التوظيف والاستثمار في تطوير الموظفين الإماراتيين. وخلال العام، أطلق الإمارات الإسلامي برامج جديدة متنوّعة مثل برنامج تمكين

المرأة- قوتي، وطوّر عرضاً قيماً للمواطنين الإماراتيين لجذب المواهب الإماراتية والحفاظ عليها وتطويرها.

وأعدت وكالة فيتش تأكيد تصنيف الإمارات الإسلامي لتقييم تعثر الإصدار على المدى الطويل (LT IDR) عند A+ مع نظرة مستقبلية مستقرة، وتصنيف تعثر الإصدار قصير الأمد (ST IDR) عند F1 وتصنيف الجّدوى (VR) عند bb- للعام الخامس على التوالي.

بنك الإمارات دبي الوطني مصر

استمرّ بنك الإمارات دبي الوطني مصر في تقديم نتائج مالية قوية.

فبالإضافة إلى الحفاظ على نمو أصوله، حققت الأعمال المصرفية للشركات عدداً من الإنجازات الرئيسية بما في ذلك إطلاق منتجات جديدة لإدارة النقود، وتوسيع نطاق القروض لدعم المشاريع التعليمية ومشاريع البنى التحتية، وتقديم القروض لقطاعين جديدين هما المؤسسات ذات التمويل الأصغر وشركات شراء المطلوبات، وإطلاق خدمة دفع فواتير الشركات الرقمية الجديدة التي تسمح للشركات بتسديد مدفوعات الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.



بنك الإمارات دبي الوطني ومجموعة "اللؤلؤ" يتعاونان لإطلاق "بطاقة بنك الإمارات دبي الوطني اللؤلؤ 247" الائتمانية من ماستر كارد



بنك الإمارات دبي الوطني يحتفل باليوم الوطني الـ 48 لدولة الإمارات العربية المتحدة

مراجعة الأداء

ولغمت 750 مليون دولار أميركي مع آجال استحقاق لعام ولعامين، بمشاركة 45 مصرفاً من 22 بلداً.

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

واستثمر "دينيزبنك" مبالغ كبيرة في التكنولوجيا، والأبحاث والتطوير، والابتكار ونال التقدير العالمي على الابتكار المصرفي المرتكز على استراتيجية "الحسي الرقمي" التي تشمل التفاعل الحسي والرقمي مع العملاء.

ولمواصلة تطبيق استراتيجية إعطاء الأولوية للتعامل الرقمي، قام "دينيزبنك" عام 2019 بالتوقيع على شراكات جديدة مع عدد من العلامات التجارية والتجار لإنشاء "فاستباي"، أول محفظة رقمية في تركيا. وفي عام 2019، دخل البنك أسواق رأس المال الدولية للمرة الأولى منذ عدة أعوام، وأنجز برنامج تسهيل القروض المشتركة عبر جمع مستوى قياسي من عمليات الاكتتاب

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

دينيزبنك

أنجز بنك الإمارات دبي الوطني عملية الاستحواذ على "دينيزبنك" في يوليو 2019. و"دينيزبنك" هو بنك تجاري واسع النطاق، يقدم خدماته من خلال شبكة تضم أكثر من 3,000 صراف آلي / جهاز إيداع ذكي ولديه 708 فروع في تركيا و44 فرعاً في بلدان أخرى (النمسا، وألمانيا، وروسيا والبحرين) ويقدم الخدمات لنحو 13 مليون عميل من خلال أكثر من 14,000 موظف.

وقد ساهم "دينيزبنك" بدخل إجمالي قدره 3.643 مليار درهم وريح صافي قدره 609 مليون درهم لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني خلال الأشهر الخمسة الأولى من الاستحواذ عليه وبلغ إجمالي أصوله 134 مليار درهم، وصافي قروضه 86 مليار درهم، ووداعه 98 مليار درهم في نهاية عام 2019.

واستمر البنك في دعم القطاعات الرئيسية في الإقتصاد التركي مثل الصحة والشحن والسياحة والطاقة والتعليم والبنى التحتية والزراعة.

ويحتفظ "دينيزبنك" بمركز ريادي مسجلاً 44% من حصة السوق بين المصارف الخاصة في قطاع الزراعة. كما واصل البنك دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة عام 2019 من خلال "صندوق الضمانات الائتمانية" Ekonomi Değer Project، وهو البنك الخاص الوحيد الذي شارك في مشروع "نيفس بروجكت" Nefes Project السابق.

واستمرّ قسم الخدمات المصرفية للأفراد في مصر في تنمية أصوله وتحسين شبكته مع التركيز على الرقمنة. وشملت الإنجازات الرئيسية إطلاق أول بطاقة "ورلد سويتش كارد" World Switch Card في الشرق الأوسط بالتعاون مع ماستر كارد، وإطلاق حملة ودائع للعام الثاني على التوالي لتشجيع العملاء على زيادة ودائعهم لدى بنك الإمارات دبي الوطني مصر مقابل فرص الفوز بسيارات فاخرة وجائزة كبرى نقدية قدرها 5 ملايين جنيه مصري. وكان من الإنجازات الأخرى التعاون مع شركة "مرسيدس بنز" لتمويل زبائنهم، ما انعكس ليس فقط على نمو القروض بل ساهم أيضاً في بروز العلامة التجارية لبنك الإمارات دبي الوطني مصر ضمن الفئة الوافرة.

أما برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات من بنك الإمارات دبي الوطني مصر فقد استهدفت مجموعة من المبادرات المؤثرة مثل مؤسسة "خير وبركة" التي تدعم العائلات التي تعيش بأقل من 0.7 دولار أميركي في اليوم، ومؤسسة "إنجاز" لدعم رواد الأعمال الشباب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ومنظمة "التعليم من أجل التوظيف" التي ساعدت 600 طالب في البلاد للتخرج ومبادرة "صانعي الأحلام" المخصصة لمساعدة الأطفال من ذوي الهمم لتحقيق أحلامهم. كذلك تابع بنك الإمارات دبي الوطني مصر تعاونه مع مؤسسة "مصر الخير" في حملتين هما "رمضان" و"الشتاء" لتوفير الطعام والمسكن للمحتاجين. وتعاون أيضاً مع مستشفى "بهية" لنشر التوعية حول سرطان الثدي.

كما أطلق بنك الإمارات دبي الوطني مصر "أكاديمية الامتياز في المواهب" الذي يقوم بتخريج المحترفين بكفاءات عالية لتولي المهن في المستقبل في فروعهم.



المكتب الرئيسي لـ "دينيزبنك"، إسطنبول، تركيا

مراجعة الأداء

العمليات الدولية

كان العام 2019 مشوّقاً وحافلاً لفروعنا الدولية. ويسرّنا أن نعلن أنّ المحفظة الدولية تحضّت أهداف العائدات بالرغم من الصعوبات والتحديات في الاقتصاد الكلي.

في المملكة العربية السعودية، كان عاماً مليئاً بالتحديات بالنسبة للقطاع المالي بكامله. وبالرغم من ذلك، قدّمت فئات الأعمال في الخدمات المصرفية للأفراد، والأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، والخدمات المصرفية الخاصة، والخزينة، والخدمات المصرفية للأعمال كلها أداءً استثنائياً. وتم تحقيق ذلك جزئياً عبر رفع عدد الفروع التي تم افتتاحها خلال عام 2018، ما سمح لنا باختراق فئات السوق الأوسع نطاقاً في المناطق الشرقية والغربية لتكملة المنطقة الوسطى التي سبق وتمت تغطيتها. وقمنا أيضاً بتوسيع نطاق مجموعة المنتجات لنقدّم لعملائنا الحاليين والمحتملين أكثر الخيارات تنوّعاً في ما يتعلّق بمتطلّباتهم المالية. كذلك قام بنك الإمارات دبي الوطني في المملكة العربية السعودية بتعزيز مساهمته في الشبكة الدولية من خلال دعمه لمكتبيّ الهند ومصر بهدف تلبية متطلّبات عملائنا المالية بشكل أفضل في أكل أرجاء المنطقة. ومع حصولنا على الموافقة لافتتاح 20 فرعاً إضافياً في المملكة العربية السعودية وإطلاق منصة Liv المرتقبة جداً في المملكة العربية السعودية، فإننا مستعدون للانتقال إلى المرحلة التالية من النمو، مع حرصنا على إبقاء الابتكار الرقمي في صميم خطط نمونا.

أما عملياتنا الحديثة في الهند، فقد حققت خلال عامين فحسب نسبة نمو قدرها 43% في الميزانية العمومية ومعدّل أرباح جيداً. ويعتبر فرع الهند أساسياً لتحقيق طموحاتنا الدولية بتأمين نمو أساسي أكبر إذ يعمل كجسر ضمن شبكتنا فيستفيد من التدفّقات التجارية التي تتبادلها معظم أسواقنا مع الهند. وقد أسس الفرع قدرات لتوفير مجموعة شاملة من المنتجات مثل الخدمات المصرفية للشركات، والتجارة/خدمات المعاملات العالمية، والخزينة (بما في ذلك إدارة النقد، "سمارت بيزنس"، العملات الأجنبية للتجار، شراء المطلوبات وغيرها).

حقق فرع لندن أرقاماً قياسية لعام آخر، فسجّل إيرادات قوية ونمواً في الأرباح والميزانية العمومية. وواصل كل الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات، والخدمات المصرفية الخاصة من إثبات الالتزام بسوق المملكة المتحدة حيث أنتجت عائدات متينة رغم الشكوك بشأن خروج بريطانيا من الاتحاد الأوروبي. وتجدر الإشارة أيضاً أنه في عام 2019، نجح فرع لندن بترقية نظامه المصرفي الأساسي، ضمن مشروع المجموعة للتحوّل في مجال تكنولوجيا المعلومات على نطاق البنك.

ويتابع فرع سنغافورة رحلة التحوّل الرقمي مع التطبيق الأولي لمحور الدفع الجديد الذي يشمل البنك كله قبل إطلاقه على مستوى المجموعة. كما تولّى ترقية بنية تكنولوجيا المعلومات التحتية المحليّة واستعدّ لإطلاق نظام تجاري أساسي، يفسح المجال أمام الفرع للنمو. وعلى الرغم من التحدّيات الناشئة عن التوترات التجارية، تشجّعنا الفرص

التي نراها للنمو التجاري، لا سيما في مجال الاستفادة من التدفّقات التجارية بين آسيا ومواقع شبكة بنك الإمارات دبي الوطني.

وتابع مكتبنا التمثيلي في الصين المساهمة بالتوصيات إلى فرع سنغافورة والمكتب الرئيسي. كما أنّ العلاقات المتنامية بين الصين والإمارات العربية المتحدة ستُفسح المجال أمام المزيد من الفرص من هذا المكتب بالرغم من البطء في تلاشي التوترات التجارية. وفي إندونيسيا، أدّى عام الانتخابات والوضع العام غير المؤاتى إلى إبطاء العجلة الاقتصادية في البلاد. ولكن بالرغم من ذلك، ما زال المكتب التمثيلي في إندونيسيا يساهم بتوصية فرص الأعمال إلى شبكة بنك الإمارات دبي الوطني.

تكنولوجيا المعلومات والعمليات (قسم تكنولوجيا المعلومات في المجموعة)

بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات في مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، شهد العام 2019 الفصل الثالث من تحوّل البنك الرقمي المستمرّ بقيمة مليار درهم. وتركّز هذه المبادرة على تعزيز قدرات معلومات التكنولوجيا بين نقطة وأخرى في البنك على مستوى هندسة تكنولوجيا المعلومات، والعمليات، والحوكمة، والأمن، مع تمكين إدارة شاملة للبيانات وتأمين الخدمات بسرعة. ويقضي الهدف النهائي

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

وبفضل المبادرات الاستراتيجية العديدة التي يتم تنفيذها من خلال التحوّل الرقمي، سجّل بنك الإمارات دبي الوطني عدة إنجازات سبّاقة على المستوى الإقليمي والعالمي، بما في ذلك:

- المباشرة بأحد أكثر المشاريع تعقيداً لترقية ودمج برنامج "فيناكل" لتحفيز الابتكار المصرفي الانسيابي والسريع في فروع البنك والشركات التابعة الدولية السبع جميعها. وإذ أصبحت ثلاثة بلدان، سنغافورة والمملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية، تستخدم منصة "فيناكل" الجديدة، سيتم ترحيل بيانات الشركات التابعة للبنك الأربعة بحلول نهاية 2020.

- إطلاق منصة بيانات مؤسسية شاملة خلال الربع الأول من 2019، ما يجعل البنك الأول عالمياً في استخدام نموذج بيانات SAP للخدمات المالية لحصاد البيانات التنظيمية الحيوية بفعالية وثبات أكثر وتعزيز اتخاذ القرارات استراتيجياً.



بنك الإمارات دبي الوطني يعقد شراكة مع شركة الاتحاد لا إيمان الصادرات لتمكين الشركات الإماراتية من زيادة تواجدها العالمي



بنك الإمارات دبي الوطني يتعاون مع شرطة دبي لإطلاق حملة #أمن حسابك

مراجعة الأداء

- إطلاق برنامج "الموظفين الواعدين" HIPO للتركيز على الموظفين ذوي الأداء العالي
- التعاون مع كُتب مع نادي "ليتس لينك" LetsLink للسيدات التابع لبنك الإمارات دبي الوطني للتركيز على تمكين الموظفات
- إعطاء الأولوية لعافية الموظفين عبر إجراء تحدي "تنفيذ" للعافية لأول مرة على الإطلاق

كما استثمرت "تنفيذ" في توطين الوظائف عبر متابعة الاستثمار في برامج محددة مثل برنامج التعليم المتسارع PAL و"المشعل" حيث رُحِّبَ بـ 32 موظفاً إماراتياً.

وفي عام 2019، أنشأت "تنفيذ" مراكز منفصلة للخدمة لكل من الخدمات المصرفية للأفراد، والأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات وتعاونت عن كثب مع الإمارات الإسلامي لتعزيز مستويات الخدمة. وتحتلّ مكافحة الجرائم المالية وحماية بيانات العملاء من الاحتيال حيزاً مهماً من شروط توفير تجربة عملاء متفوقة وقد أحدث فريق "تنفيذ" للوقاية من الاحتيال على مدار الساعة فرقاً مبهراً في إدارة المخاطر استباقياً.

فالموظفون هم أعظم الموارد لدى "تنفيذ"، وقد تابعت الاستثمار في طاقم موظفيها من خلال المبادرات العالية التأثير في العام 2019، بما في ذلك:

- توظيف موظفين جدد من أصحاب الهمم للوصول إلى 33
- وضع سياسة داخلية منقّحة للإعلان عن الوظائف

تنفيذ

تابعت "تنفيذ" خلال عام 2019 تقديم معايير التميز في الخدمة والحلول ذات التكلفة الفعّالة لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني وعملائها، وتمكّنت من تحطّي معظم مؤشرات الأداء الرئيسية المالية وغير المالية، ما أدّى إلى تحسين النفقات التشغيلية الإجمالية وتعزيز رضى العملاء.

واستمرّت "تنفيذ" في رحلة تحوّلها الثقافي الناجحة خلال 2019، عبر تقديم سلوكيات جديدة لدعم قيمها التي تم وضعها عام 2018. كما أطلقت "تنفيذ" أداة لتقييم القيم في كل أرجاء البنك لإظهار أهمية ثقافته الجديدة وكيف أنّ قيمه وسلوكياته يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بأداء الموظفين.

وخلال العام 2019، واصلت "تنفيذ" التركيز على إطلاق عدّة مشاريع تهدف إلى تقديم تجربة محسّنة للعملاء مع تأمين فعالية الإجراءات وتخفيض التكاليف للمجموعة. وكانت هذه المشاريع تتماشى مع رؤية "تنفيذ" لعام 2019 وشملت ما يلي: وضع حجر الأساس وطرح نظام إدارة القوى العاملة WFM؛ برنامج الأتمتة الذكية للإجراءات IPA عبر المبادرات الموجهة؛ تحولات جريئة مع تحسين الخدمة المتعدّدة القنوات؛ وإنجاز المرحلة الثانية والتقارب من برنامج المطابقة "ريبليكا" *Replica.

• طرح هندسة انسيابية فائقة الابتكار متمحورة حول منصة API تضمّ أكثر من 500 API؛ تم بناؤها داخلياً كلياً للاستفادة من التصميم المرتكز أولاً على API بما في ذلك زيادة السرعة في تطوير التطبيقات.

• تقوية قدرات البنك في عمليات الدفع العالمية عبر استبدال منصات الدفع المتعددة بـ محور دفع مركزي، متعدد العملات ومتعدد الهيئات، يسمح للبنك بتوفير حلول دفع مبتكرة لعملائه ليتمكنوا من إدارة العمليات التجارية من أي مصدر وبأي تنسيق وإلى أي وجهة.

• طرح نظام تأمين الخدمات بسرعة "آجيل" Agile على نطاق واسع ليكون أول بنك في المنطقة ينجح في تنفيذ ذلك، بحيث أصبح أكثر من 30 فريق "آجيل" متخصصاً في منهجية تطوير البرمجيات لتقديم الخدمات بسرعة وكفاءة يعملون في قسم تكنولوجيا المعلومات لدى المجموعة. وتم وضع خطة للبدء تدريجياً بتوسيع نطاق "آجيل" ليشمل الأقسام الرئيسية للبنك خلال العام 2020.

ومن الإنجازات الأخرى في مجال تحويل تكنولوجيا المعلومات، تحديث إصدارات برنامج ERP لتخطيط موارد المؤسسات ومنصات التمويل التجاري عبر الإنترنت، وإطلاق عدة أدوات للرقمنة في مكان العمل، فضلاً عن تحديث شامل لنظام التشغيل "ويندوز 10" لجميع موظفي بنك الإمارات دبي الوطني، وعدة مبادرات تُعنى بأمن المعلومات لتوفير حماية جيدة للبيانات.



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع "جوائز يوروموني للتميز 2019"

مراجعة الأداء

11% من المناصب الإدارية والقيادية لتكون متاحة أمام المواطنين. بالإضافة إلى ذلك، تشغل السيدات الإماراتيات 35% من المناصب القيادية العليا، وهذا خير دليل على دعم بنك الإمارات دبي الوطني لإشراك السيدات الإماراتيات في المناصب القيادية.

وإذ تتطلع إلى المستقبل، تخطط إدارة الموارد البشرية لعام 2020 على الاستمرار في تحسين مستويات إشراك الموظفين والإنتاجية ضمن كافة فئات الموظفين.

إدارة المخاطر للمجموعة

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

وللمرة الأولى، تم تضمين مصر والمملكة العربية السعودية في برامج التعليم والتطوير التابعة للمجموعة، ما منح كلا البلدين الوصول إلى محتوى التدريب الرقمي الخاص بالمجموعة بالإضافة إلى البرامج التقليدية.

وتماشياً مع تركيز المجموعة على تجربة العملاء، أطلق قسم إدارة الموارد البشرية للمجموعة عدداً من المبادرات التي تهدف إلى تحسين "تجربة الموظفين". وتمحورت هذه الاستراتيجية حول الموظف، سواء كان موظفاً جديداً، متعلماً، صاحب أداء عالٍ أو صاحب موهبة، وقد أعيد تصميم إجراءات إدارة الموارد البشرية ذات الصلة للتوصل إلى تجربة موظفين إيجابية.

كما أنّ نظام النقاط لقياس التوطين، الذي أصدره مؤخراً مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، سمح لقيادة المجموعة بتحديد أهداف صعبة التحقيق وإجراء عمليات المراقبة باستمرار، ليس فقط في ما يتعلق بمسألة توظيف المواطنين، بل أيضاً بشأن القيام بالمزيد من الاستثمارات لتعزيز القدرات وتنمية المسيررات المهنية. فتمّ استقبال أكثر من 200 مواطن خلال سنة 2019، بينما تم تحديد حوالي

المتعلمين و 70% من المتعلمين الإماراتيين تدريب التطوير الشخصي المرتكز على الكفاءة.

وبقي تطوير الكوادر المواطنة أولوية، بحيث حضر أكثر من 53% من المواطنين برامج مخصصة لهم وحصلوا جميعهم على التدريب في التطوير المهني و/أو المجالات الوظيفية خلال العام 2019. وتم تنقيح برامج الإنضمام إلى بنك الإمارات دبي الوطني للخريجين المتدربين وتاركي الثانوية تنقيحاً شاملاً وتم إنشاء فرع محاكاة جديد للحرص على حصول المتدربين على خبرة واقعية في عمليات الفروع وخدمة العملاء قبل تعيينهم في فروع الخدمات المصرفية للأفراد.

كما عمل فريق التعليم والتطوير مع قسم الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات والخدمات المصرفية للأفراد لإنشاء برامج هي الأفضل في الفئة لإدارة الائتمانات والعلاقات الخاصة بالخدمات المصرفية للشركات والأعمال، كجزء من مسار التطوير المهني لموظفيها. واستمر فريق التعليم والتطوير في دعم الأعمال عبر إدارة برامج شهادات مهنية لا سيما في الشؤون المالية، والتحول في تكنولوجيا المعلومات، وإدارة الثروات، وغيرها من وحدات الأعمال. وتولّى فريق التعليم والتطوير أيضاً إدارة مشروع الإدماج الأساسي على نطاق المجموعة، فعمل لهذه الغاية مع قسم عمليات المجموعة وقدم الدورات التدريبية في المواقع الدولية والإمارات العربية المتحدة.

ونظمت "تنفيذ" أيضاً أنشطة لتحفيز المشاركة تستهدف الموظفين الإماراتيين ذوي الأداء العالي لمساعدتهم على التفاعل والحصول على الإرشاد من فريق القيادة الأعلى لدى البنك.

*يهدف برنامج المطابقة "ريبيكا" إلى تحديد الثغرات الرئيسية بين بنك الإمارات دبي الوطني والإمارات الإسلامي (بما في ذلك أجهزة التحكم والعناصر البشرية) وسدّ هذه الثغرة. عبر تقديم أفضل الممارسات عبر مختلف الهيئات، نسعى إلى توفير تجارب ثابتة وتعزيز قيمتنا لدى العميل.

إدارة الموارد البشرية للمجموعة

ركّزت معظم المبادرات التي عملت عليها إدارة الموارد البشرية للمجموعة خلال العام 2019 على دعم أعمال المجموعة والاستراتيجيات الرقمية. وبناءً على إنجازات العام الماضي، حقق فريق التعليم والتطوير نتائج جيدة في استراتيجية الموارد البشرية للمجموعة لتطوير جميع الموظفين مع التركيز خصوصاً على الإماراتيين. بشكل عام، وصل التعلّم غير التنظيمي إلى 91% من جميع موظفي مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني مقابل 73% في العام 2018. وارتفعت نسبة المزيج الرقمي إلى 45% عام 2019 مقابل 29% عام 2018. وأولي اهتمام خاص بالبرامج المرتكزة على الكفاءة التي تُعنى بتطوير جميع الموظفين. أما على نطاق المجموعة، فقد تلقى نحو 50% من جميع



بنك الإمارات دبي الوطني يحظى بالتكريم خلال حفل توزيع "جوائز تجربة العميل في الخليج"



بنك الإمارات دبي الوطني يبيع حصته في "نتورك إنترناشونال" من خلال الطرح العام الأولي لأسهمه في سوق لندن للأوراق المالية

مراجعة الأداء

حوكمة المخاطر

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

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

مخاطر الائتمان - الخدمات المصرفية للشركات

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

وأدّت مراجعة معايير الائتمان في الوقت المناسب، وتعزيز معايير اختيار العملاء الجدد، واستراتيجيات القطاع، والتشدد في أحكام وشروط العقوبات، بما في ذلك متطلبات الأمن، إلى المساهمة في الحفاظ على جودة حيز الأصول. وأجريت اختبارات دورية وتمت مراجعة المحافظ دورياً لتحديد وإدارة

المخاطر الائتمانية الناشئة بشكل استباقي عبر عملية "إنذار مبكر" معززة على نحو جيد.

وتلتزم المجموعة بمعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لتصنيف الأصول ومعايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 لضمان تصنيف التأخر والالتزام الكامل بمتطلبات المخصصات.

وواصل فريق إعادة الهيكلة المالية والإصلاح بذل جهوده لتصحيح أوضاع العملاء المتعثرين لضمان عملية تحصيل فعّالة والحدّ من ارتفاع القروض المتعثرة الجديدة من أجل التخفيف من تأثير القروض المتعثرة على أداء المجموعة.

مخاطر الائتمان - الأعمال المصرفية للأفراد

راقب قسم ائتمان الأفراد في المجموعة المحافظ الاستثمارية على نحو استباقي ونفذ استراتيجيات تراعي البيئة الخارجية وتركّز على النمو في قطاعات مختارة. واستمرت إجراءات إدارة المحافظ على العملاء الحاليين للمجموعة بما في ذلك المراجعة المنتظمة لخطوط الائتمان. وتهدف استراتيجية المجموعة في إدارة المخاطر إلى دعم نمو المحافظ ضمن حدود مقبولة للإقبال على المخاطر. وهذا العام، استمرت المجموعة في تحقيق التقدم في بناء نمو الميزانية العمومية من أصول الأعمال المصرفية للأفراد. ونفّذت المجموعة مبادرات هامة في الاسترداد الثابت للمبالغ المتعثرة والتعامل مع انخفاض القيمة في مختلف المنتجات. وكانت خسائر الائتمان في أصول الأعمال المصرفية للأفراد ضمن حدود المخاطر المقبولة.

أما الأداء المالي لأصول الأعمال المصرفية للأفراد فكان قوياً. وانطلاقاً نحو المستقبل، ستواصل المجموعة تعزيز المحافظ المصرفية للأفراد وهي تستثمر في مختلف الأدوات التكنولوجية لتحسين الكفاءة التشغيلية في خطوط ضمان الائتمان.

تطوير أنظمة التقييم الداخلية

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

واصلت المجموعة تحسين نماذجها المتوافقة مع IFRS 9 خلال العام، مع تنفيذ اختبارات منتظمة طوال عام 2019. تغطي هذه النماذج جميع هيئات وفروع مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني ويتم استخدامها لاحتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ECL وفق معايير التقارير المالية العالمية IFRS 9 ولوائح تنظيمية محلية محدّدة. وتخضع هذه النماذج إلى المراقبة بانتظام للتأكد من أنها ذات صلة بالنسبة للدورة الاقتصادية الحالية.



بنك الإمارات دبي الوطني يعزّز استراتيجية الرقمنة في دائرة المالية بحكومة دبي



منصة Liv من بنك الإمارات دبي الوطني تحث العملاء على المشاركة في حملة التبرع للجمعيات الخيرية من خلال ميزة "العجلة" الشبيهة بالألعاب المضمّنة في التطبيق

مراجعة الأداء

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

مخاطر السوق

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

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

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

تحليلات رأس المال والمخاطر

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

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

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

المخاطر التشغيلية

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

إدارة استمرارية الأعمال

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



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك استثماري في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع "جوائز يوروموني للتميز 2019"

مراجعة الأداء

إدارة الإمتثال للمجموعة

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

يخضع بنك الإمارات دبي الوطني للسلطة التنظيمية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وعليه الالتزام بقوانين وأنظمة الإمارات العربية المتحدة بالإضافة إلى جميع السلطات القضائية الأخرى التي يعمل فيها البنك. خلال العام، تم توسيع هذه الرقعة لتشمل أربع سلطات قضائية إضافية جُراء الاستحواذ على "دينيزبنك". بالإضافة إلى ذلك، تتماشى سياسات وإجراءات بنك الإمارات دبي الوطني مع ممارسات القطاع المصرفي الدولية المُعتمدة من المصارف المراسلة التي تتعاون معها. تجمع البنك علاقة عمل جيّدة مع السلطات التنظيمية والمصارف المراسلة، وهو يستمرّ في زيارة المصارف المراسلة البارزة في مقرّاتها بالإضافة إلى الالتقاء بها في منتديات القطاع المصرفي لمناقشة التقدّم في المبادرات الرئيسية المتعلقة بالإمتثال. يتمّ رفع التقارير ومناقشة جميع المسائل المتعلقة بالشؤون التنظيمية والإمتثال ضمن لجان إدارة المخاطر التابعة للمجموعة ولمجلس الإدارة.

في العام 2019، تابع البنك تعزيز الهيكلية والبنية التحتية للإمتثال في البنك، بما في ذلك السياسات، والإجراءات، والتدريب، والأنظمة، وآليات الرقابة والضوابط، ومناهج الضمان. وتشمل بعض المبادرات الرئيسية المنقّدة من قبل إدارة الإمتثال للمجموعة خلال العام ما يلي:

- إنهاء تسليم التقارير وإجراء المقابلة المطلوبة لمراجعة التقييم المتبادل للإمارات العربية المتحدة التابع لمجموعة العمل المالي FATF MER بعد نحو ثلاثة أعوام من التحضير شملت جلسات تدريبية ومراجعات داخلية/خارجية/تنظيمية في المجموعة ضمن إطار عمل مكافحة غسل الأموال AML والالتزام بالعقوبات. وانسجاماً مع موقعه الريادي في الدولة، كان بنك الإمارات دبي الوطني أول بنك يتم إجراء مقابلة معه من فريق FATF MER.

- مواصلة التقدّم في خارطة طريق أنظمة الإمتثال للمجموعة، مع التركيز على إطلاق وتحديث أنظمة اختبار ومراقبة الإمتثال الاستراتيجية في الإمارات الإسلامي، ومصر، والمملكة العربية السعودية. وتعدّ هذه الخطوة مهمة خلال فترة التحوّل الكبير في تكنولوجيا المعلومات ضمن المجموعة، ما يتطلّب غالباً مشاركة إدارة الإمتثال في المشاريع مثل إطلاق منصة الأعمال المصرفية الأساسية الموحّدة، وتحسين أنظمة الدفع والخدمات المصرفية للأعمال عبر الإنترنت، وتطبيق الشروط الواردة في بوابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي للتبليغ عن النشاطات المشبوهة.

- مواصلة تحسين برنامج التدريب الإلزامي في البنك مع الترقية إلى التدريب عبر الإنترنت بشأن مكافحة غسل الأموال AML، والعقوبات، والقانون الأميركي حول الإمتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA، ومعيّار إعداد التقارير القياسي CRS، فضلاً عن وحدات جديدة تعطي الأشخاص البارزين سياسياً PEPs، وغسل الأموال المرتكز على التجارة، والحرص الواجب تجاه العملاء CDD. كما تمت ترجمة وحدات التدريب حول العقوبات وقانون الإمتثال الضريبي للحسابات الأجنبية FATCA ومعيّار إعداد التقارير القياسي CRS إلى اللغة العربية.

- تطبيق التحديثات التي طرأت على سياسات المجموعة حول مكافحة غسل الأموال، والتعامل بالحسابات الشخصية، والمخالفات، والتضارب في المصالح.

- إستضافة أول مجمع إشراف لبنك الإمارات دبي الوطني بالتعاون مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وقد حضر الفعالية مشرّعون من الإمارات العربية المتحدة

- (مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وهيئة الأوراق المالية والسلع، وسلطة دبي للخدمات المالية)، والنمسا، ومصر، والمملكة العربية السعودية، وتركيا.

- إقامة ورشة عمل مشتركة لأعضاء اتحاد مصارف الإمارات حول استبيان مجموعة "وولفسبورغ" للحرص الواجب في المصارف المراسلة CBDDQ لتعزيز التطبيق على نطاق الإمارات العربية المتحدة والشرق الأوسط. وقد تم تطوير الاستبيان لوضع معيار معزّز ومنطقي للحرص الواجب في المصارف المراسلة خارج البلاد و/أو غيرها من المصارف المراسلة التي تطرح مخاطر عالية. وأقيمت ورشة العمل بدعم من مجموعة الإمتثال لمكافحة الجرائم المالية FCCG في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، واتحاد مصارف الإمارات، ومجموعة "وولفسبورغ".



بنك الإمارات دبي الوطني يعلن أسماء الفائزين بجوائز حملته الترويجية الكبرى

مجلس الإدارة ولجانه

مجلس الإدارة

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

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

يشمل مجلس إدارة بنك الإمارات دبي الوطني:

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

استقال بتاريخ 20-02-2019

الحوكمة

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

لجان مجلس الإدارة

هناك خمس لجان تابعة لمجلس الإدارة تجتمع بشكل منتظم لإدارة نشاطات بنك الإمارات دبي الوطني بالنيابة عن جميع الجهات ذات الصلة:

اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة

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

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

لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة

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

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

مجلس الإدارة ولجانه

لجنة الإئتمان والإستثمار التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو
عضو

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

لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو
عضو

تتولى لجنة إدارة المخاطر صياغة الفلسفة العامة وتوافق على كل أطر عمل إدارة المخاطر. كما تشرف اللجنة على إنشاء وتشغيل أنظمة إدارة المخاطر وتتلقى بانتظام المراجعات بشأن فعاليتها. بالإضافة إلى ذلك، تتولى اللجنة مسؤولية إطار عمل حوكمة الشركات والمخاطر ضمن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني، وهو يشمل مراجعة ومصادقة ومراقبة إجراءات متنوعة حول إدارة المخاطر، وإقبال المجموعة على المخاطر، وخصائص المخاطر الإجمالية. وتشرف اللجنة أيضاً على الأنشطة المتعلقة باتفاقية بازل 2 و 3. وتجتمع كل ثلاثة أشهر.

لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة

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

الرئيس
عضو
عضو
عضو

تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة بمراجعة وإرشاد الإدارة حول القرارات الاستراتيجية للموارد البشرية التي تتعلق بالتخطيط للتعاقب في المناصب التنفيذية واستراتيجية التوظيف وتعيينات الإدارة العليا وسياسات المكافآت. وتجتمع هذه اللجنة كل ثلاثة أشهر وتضمن ممارسة سياسات الموارد البشرية للمجموعة بطريقة مهنية وأخلاقية.

فريق اللجنة التنفيذية للإدارة

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

الإدارة



حسام السيد
المسؤول الرئيسي للموارد البشرية للمجموعة



مانوج تشاولا
المسؤول الرئيسي للمخاطر للمجموعة



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



باتريك ساليغان
المسؤول الرئيسي
للشؤون المالية للمجموعة
(انضم في يناير 2020)



كيفين فلانيري
نائب رئيس تنفيذي أول
ورئيس المجموعة، دولياً



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



هاكان أتيس
الرئيس التنفيذي - دينيزبنك، تركيا



إيمان عبدالرزاق
المسؤولة الرئيسية للموارد البشرية للمجموعة
(انضمت في يناير 2020)



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



سوريا سوبرامانيان
المسؤول الرئيسي للشؤون المالية
للمجموعة



عبدالله قاسم
الرئيس التنفيذي لعمليات المجموعة



شاين نيلسون
الرئيس التنفيذي للمجموعة



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



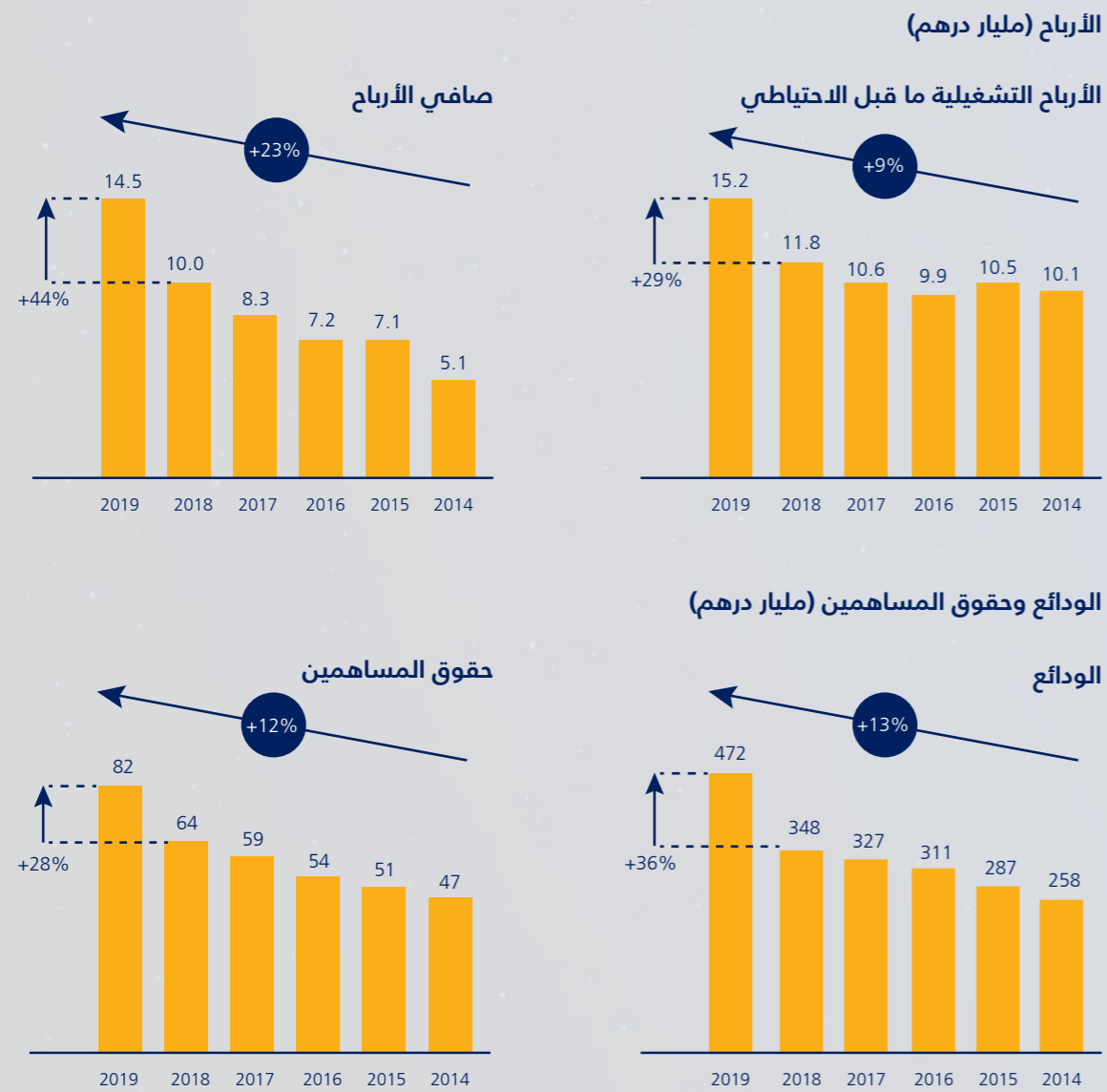
آزار خواجه
نائب رئيس تنفيذي أول،
رئيس الأسواق العالمية والخزينة



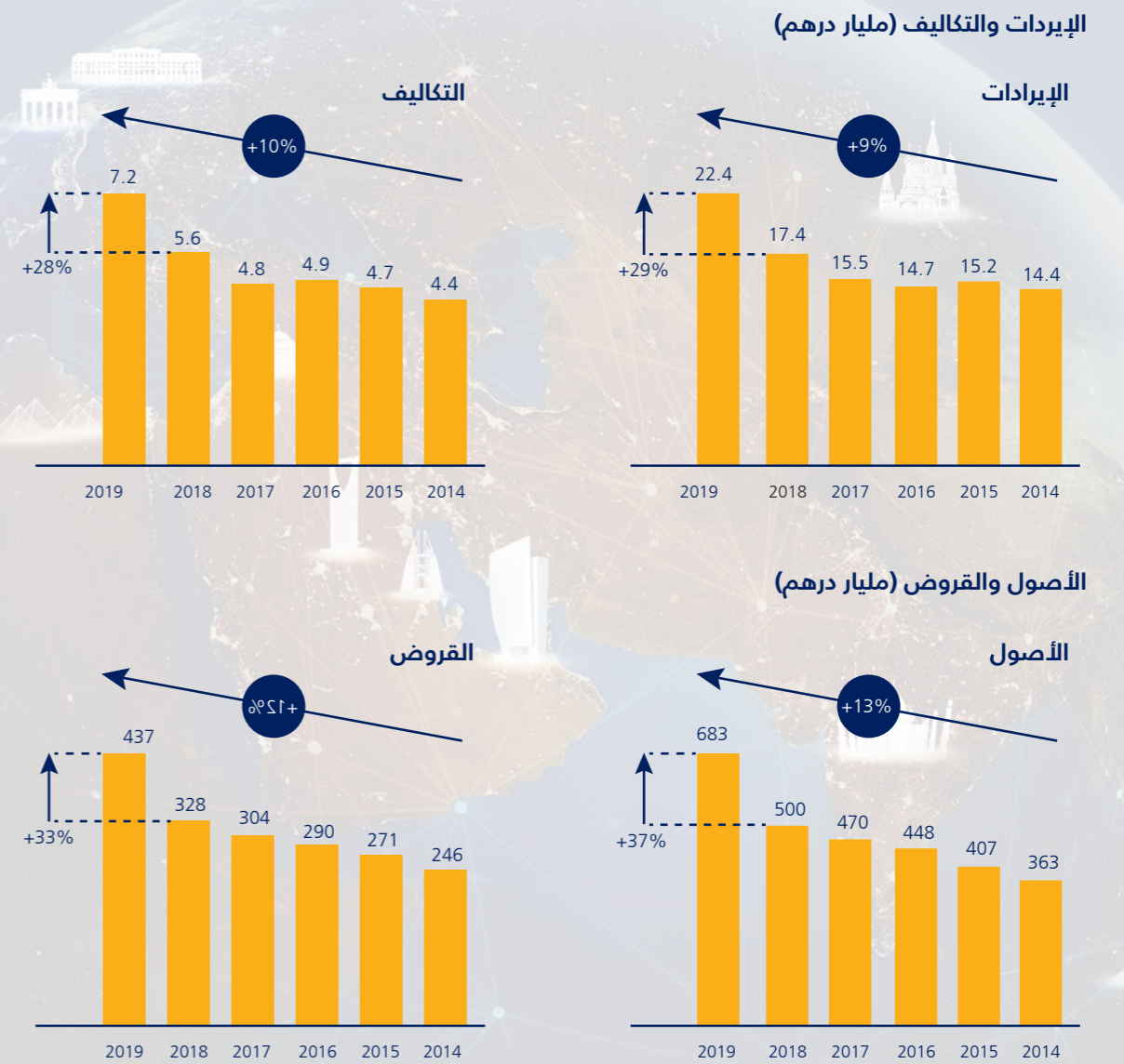
صلاح أمين
الرئيس التنفيذي - الإمارات الإسلامية

النمو في السنوات الماضية

المؤشرات المالية



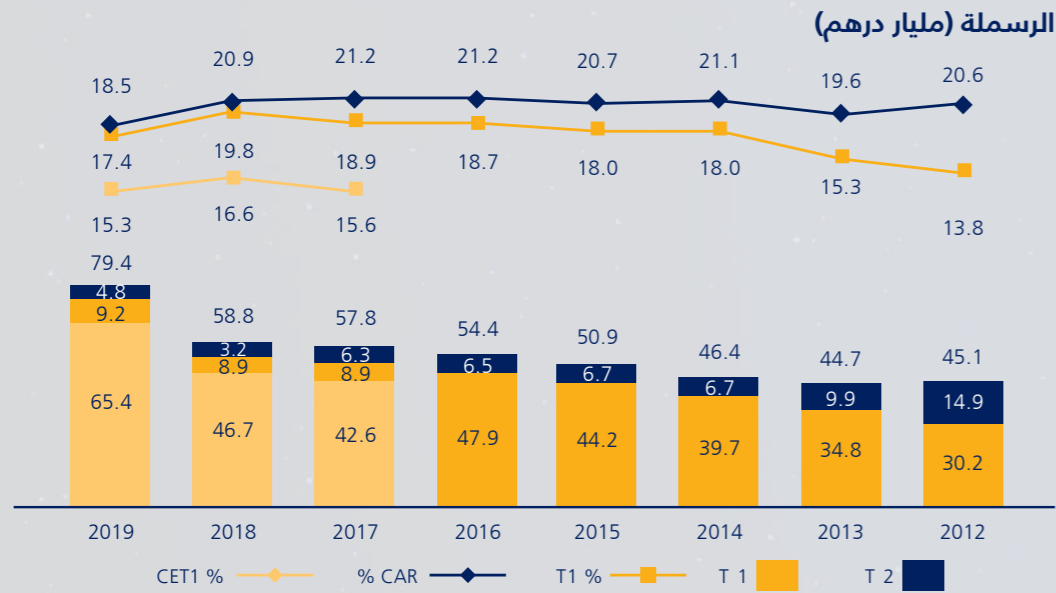
المصدر: البيانات المالية



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

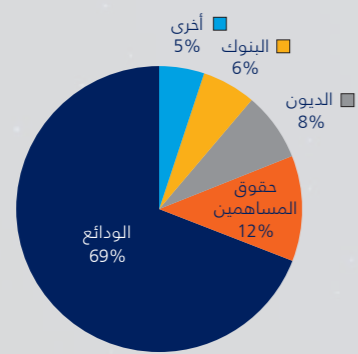
النمو في السنوات الماضية

المؤشرات المالية

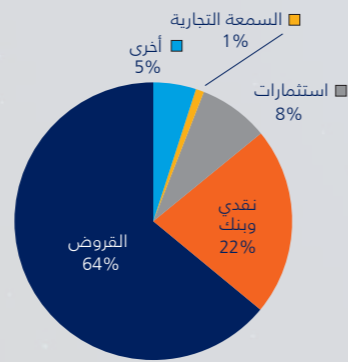


تحليل الميزانية العمومية

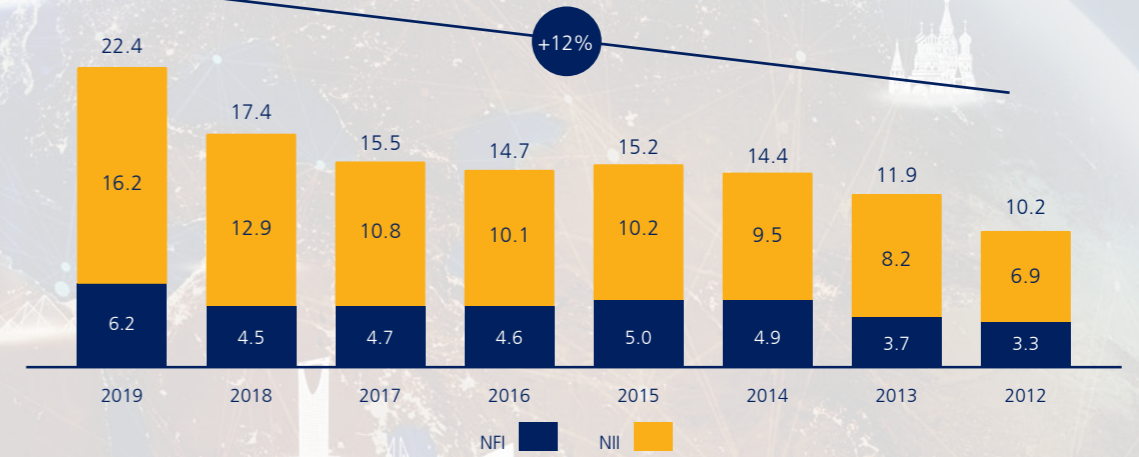
المطلوبات وحقوق المساهمين (683 مليار درهم)



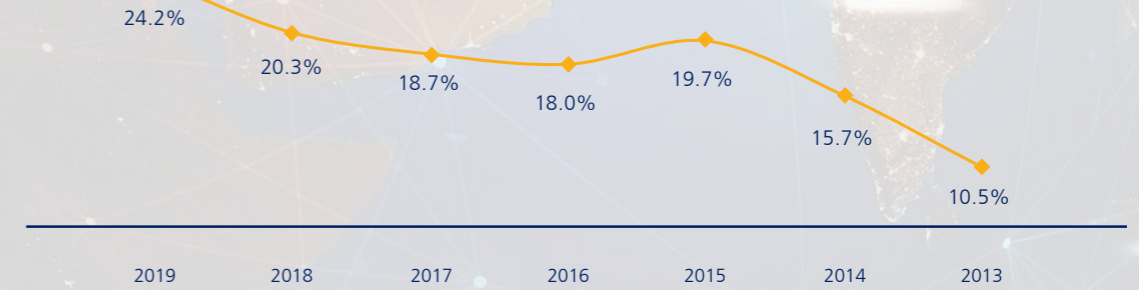
الأصول (683 مليار درهم)



مصادر الدخل التشغيلي (مليار درهم)



العائدات على حقوق المساهمين الملموسة (%)



يمثل العائد على حقوق المساهمين الملموسة الربح الذي يعود إلى المساهمين في حقوق الملكية باستثناء فوائد الشق الأول، كنسبة مئوية من معدل حقوق المساهمين المرجح، باستثناء السمعة التجارية والأصول غير الملموسة والسندات الدائمة للشق الأول.

الجوائز وشهادات التقدير

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

- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة لعام 2019" خلال حفل توزيع جوائز مجلة "ورلد فاينانس للتمويل الإسلامي 2019"
- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" خلال حفل توزيع جوائز مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز"
- "الإمارات الإسلامي" يحصد جائزة "أفضل مصرف للخدمات المصرفية للأفراد" و"أفضل خدمات مصرفية رقمية" خلال حفل توزيع جوائز مجلة "إسلاميك بيزنيس آند فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "العلامة التجارية المصرفية الأكثر قيمة في الإمارات العربية المتحدة" بقيمة 4.04 مليار دولار أمريكي حسب التصنيف السنوي لمجلة "ذا بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "الابتكار في تجربة العملاء" وجائزة "أفضل تطبيق للتقنيات المتقدمة في منتج أو خدمة"، تقديراً لتمييز أداء مركز بنك الإمارات دبي الوطني للتميز في المدفوعات الرقمية، وذلك خلال حفل توزيع جوائز الابتكار العالمي 2019 من "بي إيه آي"

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

- بنك الإمارات دبي الوطني ضمن العشرين الأوائل على قائمة مجلة "فوربس" السنوية الثالثة لـ "أكثر الشركات احتراماً في العالم"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد ثلاث جوائز "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"أفضل بنك استثماري في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع "جوائز يوروموني للتميز 2019"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "بنك العام في دولة الإمارات العربية المتحدة 2019" المرموقة من جوائز مجلة "ذا بانكر" الشهرية الصادرة عن "فاينانشال تايمز"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في الشرق الأوسط" و"أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد في دولة الإمارات العربية المتحدة" و"بطاقة أئتمان العام" و"منصة Liv. من بنك الإمارات دبي الوطني تحصد جائزة "أفضل بنك رقمي في الشرق الأوسط" خلال حفل توزيع جوائز "برنامج التميز الدولي في الخدمات المالية للأفراد للعام 2019 من ذا آسيان بانكر"
- بنك الإمارات دبي الوطني يفوز بلقب "أفضل مزود لخدمة صرف العملات الأجنبية في العالم 2020" و"أفضل بنك خاص في الإمارات العربية المتحدة للعام 2019" من مجلة "غلوبال فاينانس"
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "المؤسسة المالية الأكثر ابتكاراً في الشرق الأوسط" من جلوبال فاينانس 2019 جوائز المبتكرون
- بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "إمباكت 2030 للابتكار 2019" تقديراً لجهود فرق عمله التطوعية



بنك الإمارات دبي الوطني يحصد جائزة "أفضل بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة" خلال حفل توزيع "جوائز يوروموني للتميز 2019"



بنك الإمارات دبي الوطني يطلق مبادرة لعرض وبيع إبداعات أصحاب الهمم

فروع وأرقام الإتصال لبنك الإمارات دبي الوطني

بنك الإمارات دبي الوطني

المكتب الرئيسي للمجموعة،
شارع بني ياس، صندوق بريد 777،
ديرة، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف:

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

فاكس:

إدارة الشؤون المؤسسية للمجموعة:
+971 4 223 0031

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

وحدات الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات

الأعمال المصرفية للهيئات والمؤسسات الإدارية

المكتب الرئيسي، ديرة

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات

المكتب الرئيسي، ديرة
برج العرب
الشارقة
أبوظبي

مجموعة المؤسسات المالية

المكتب الرئيسي، ديرة

الأعمال المصرفية العالمية

المكتب الرئيسي، ديرة

خدمات المعاملات المصرفية

المكتب الرئيسي، ديرة

الخدمات المصرفية الاستثمارية

مركز دبي المالي العالمي (بنك
الإمارات دبي الوطني كابيتال)

الوطني الإسلامي

المكتب الرئيسي، ديرة

الأسواق العالمية والخرزينة

الأبحاث

المكتب الرئيسي، ديرة

المبيعات

المكتب الرئيسي، ديرة

التداول

المكتب الرئيسي، ديرة

التمويل العالمي والاستثمارات الرئيسية

المكتب الرئيسي، ديرة

إدارة الأصول والمطلوبات

المكتب الرئيسي، ديرة

فروع الخدمات المصرفية للأفراد

أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي
المهيري سنتر
المرور
الوحدة

مول بوابة الشرق

دلما مول

ديرفيلد مول

شارع إلكترا

المصفح

النادي السياحي

العين

الفرع الرئيسي، العين

العين مول

عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان

فرع عجمان سيتي سنتر

دبي

العوير

البرشاء

الفهيدي

الكرامة

المكتوم

المرقبات

القيادة

القوز

القصيص

السطوة

السوق

الطوار

العربي سنتر

شارع البنوك

برج العرب

برج خليفة

الخليج التجاري

مركز المؤتمرات

ديرة

ديرة سيتي سنتر

سوق التينين

مركز الطيران دبي

مطار دبي مبنى 3

محاكم دبي

حي دبي للتصميم

دبي فيستفال سيتي

دبي مول

دبي مارينا مول

مدينة دبي للإعلام

أكاديمية شرطة دبي

واحة دبي للسيليكون

المقر الرئيسي لطيران الإمارات

فرع الإمارات مول

أبراج الإمارات

غاليريا

جرين كومونيوتي

المكتب الرئيسي للمجموعة

الحمربة

حتا

ابن بطوطة مول

المنطقة الحرة جبل علي 1

جبل علي

طريق شاطئ جميرا

ممشى جميرا بيتش

جميرا

أبراج بحيرات جميرا

مول الإمارات

الممزر

المنحول

مردف سيتي سنتر

مردف بارك سنتر

المزهر مول

موتور سيتي

ند الشبا

عود ميثاء

رأس الخور

الراشدية

شارع الشيخ زايد

سوق الينابيع

ذا غرينز

أم سقيم

ميدان الاتحاد

واقفي مول

المركز التجاري العالمي

الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

الناصرية

التعاون

سيتي سنتر الشارقة

المنطقة الصناعية، الشارقة

متاجر القوز

فرع سمنان

مطار الشارقة

مركز صحارى

أم القيوين

الفرع الرئيسي، أم القيوين

مواقع الخدمات المصرفية المميزة

أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي

مركز المهيري

العين

الفرع الرئيسي، العين

عجمان

الفرع الرئيسي، عجمان

دبي

البرشاء

المكتوم

المرقبات

القيادة

القصيص

السوق

شارع البنوك

برج العرب

الخليج التجاري

ديرة

ديرة سيتي سنتر

دبي فيستفال سيتي

المقر الرئيسي لطيران الإمارات

غاليريا

المكتب الرئيسي للمجموعة

ابن بطوطة مول

جبل علي

جميرا

طريق شاطئ جميرا

ممشى جميرا بيتش

المنحول

المزهر مول

عود ميثاء

شارع الشيخ زايد

أم سقيم

الفجيرة

الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة

الفرع الرئيسي، رأس الخيمة

كورنيش رأس الخيمة

الشارقة

الفرع الرئيسي، الشارقة

مواقع مركز الخدمات المصرفية التجارية

أبوظبي

الفرع الرئيسي، أبوظبي

دبي

شارع آل مكتوم

البرشاء

القوز

السطوة

الخليج التجاري

مركز دبي للسلع المتعددة/أبراج بحيرات جميرا

أبراج الإمارات

المكتب الرئيسي للمجموعة

ديرة

المنطقة الحرّة في جبل علي

جميرا

السوق

المرقبات

مدينة الإعلام

الإمارات الشمالية

الفرع الرئيسي، الشارقة

مراكز الخدمات المصرفية الخاصة

أبوظبي

برج النيم

دبي

برج العرب

المكتب الرئيسي للمجموعة

جميرا

لندن

فرع لندن

المملكة العربية السعودية

فرع الرياض

مبنى برج المدينة، الرياض

فرع الخبر

فرع جدّة

مومباي، الهند

فرع الهند

سنغافورة

فرع سنغافورة

الشركات التابعة لبنك الإمارات دبي الوطني في الخارج

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

دينزينك ش.م. (النمسا)
المكتب الرئيسي، 1030 فيينا، توماس-كليستل-بلاتز
هاتف: +0800 88 66 00
فاكس: +43-(0)-505 105-3819
البريد الإلكتروني: service@denizbank.at
الموقع الإلكتروني: www.denizbank.at
أحمد مسعود ارسوي – رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي

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

الإمارات دبي الوطني كابيتال، المملكة العربية السعودية ذ.م.م.
طريق الملك فهد، المحمدية، ص.ب. 341777، الرياض 11333، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 11 299 3900
فاكس: +966 11 299 3955
الموقع الإلكتروني: www.emiratesnbdcapital.com.sa
البريد الإلكتروني: khalidalr@emiratesnbd.com
خالد الرويع – رئيس تنفيذي

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

دينزينك ش.م. (تركيا)
المكتب الرئيسي، شارع بويوكدير 141، إيستنيه، إسطنبول، تركيا
هاتف: +9 0212 348 0000
الموقع الإلكتروني: www.denizbank.com
هاكان أتيس – رئيس ومدير تنفيذي أعلى

فروع بنك الإمارات دبي الوطني في الخارج ومكاتبه التمثيلية

هاتف: +966 12 610 6464
فاكس: +966 12 610 6444
البريد الإلكتروني: raire@emiratesnbd.com
زي م. رضا – مدير الفرع، المملكة العربية السعودية

بنك الإمارات دبي الوطني - فرع الخبر
أبراج الكروان، شارع الملك فيصل، حي البستان ص.ب. 3581، الخبر، 34422، المملكة العربية السعودية
هاتف: +966 13 8192733
فاكس: +966 13 8192772
البريد الإلكتروني: amaloy@emiratesnbd.com
أمل يوسف عويضة – مديرة الفرع، المملكة العربية السعودية

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

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

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

دينزينك ش.م. - فرع البحرين
برج الجسرة، الطابق السادس، رقم: 63-62 ص.ب. 10357 المنطقة الدبلوماسية، المنامة، البحرين
هاتف: +973 17541137
فاكس: +973 17541139
البريد الإلكتروني: BahreynSubeGrubu@denizbank.com
أورهان بولو – رئيس الفرع

الصين
المكتب التمثيلي لبنك الإمارات دبي الوطني في الصين C 519 مركز لوفتهانزا في بكين شارع ليانغماكيو 50، شياويانغ دستريكت، بكين، 100125
هاتف: +86 10 6465 0056
فاكس: +86 10 6465 4066
البريد الإلكتروني: jias@emiratesnbdchina.cn
جيا سو – الممثل الأعلى، الصين

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

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

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

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

بنك الإمارات دبي الوطني - فرع جدة
مبنى زهران للأعمال، حي السلامة، المبنى رقم 7051، طريق الأمير سلطان، حي السلامة، جدة 23525، المملكة العربية السعودية

الشركات التابعة والزميلة الأخرى

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

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

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

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

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

فرع الشارقة الرئيسي
مركز مدينة الناصرية
مركز صحارى

أم القيوين
الفرع الرئيسي، أم القيوين

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

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
البيدالة: +971 4 211 5800
فاكس: +971 4 250 2854
البريد الإلكتروني: ngico@emirates.net.ae
الموقع الإلكتروني: www.ngi.ae

مصرف الإمارات الإسلامي (ش.م.م.)
المكتب الرئيسي - مدينة دبي الطبية،
المكتب التنفيذي، بناية رقم 16،
الطابق الثالث، ص.ب. 6564،
دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف:
الرقم العام: +971 4 316 0330
الشركة: +971 4 383 4518
فاكس: الشركة: +971 4 368 3178
العمليات: +971 4 358 2659
تيليكس: MEBNK EM 46074
البريد الإلكتروني: info@emiratesislamic.ae
الموقع الإلكتروني: www.emiratesislamic.ae

مصرف دبي
المقر الرئيسي - مركز دبي التجاري
العالمي، صالة المعرض رقم 1
ص.ب. 6555، دبي
الإمارات العربية المتحدة
هاتف: +971 4 372 6484
فاكس: +971 4 386 9889
تيليكس: MEBNK EM 46074

الفروع في الإمارات العربية المتحدة

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

العين
العين
المعترض
بوتيك مول

عجمان
عجمان

الفجيرة
الفرع الرئيسي، الفجيرة

رأس الخيمة
الفرع الرئيسي، رأس الخيمة
النادية

الشارقة
فرع الجرينة مول
طلوان
خورفكان
القاسمية
محكمة الشارقة