



بنك الإمارات دبي الوطني



# تقرير

الإستدامة

2016 - 2015



Emirates NBD بنك الإمارات دبي الوطني

(54-102), (52-102), (51-102), (50-102)

## نبذة عن هذا التقرير

2  
كلمة رئيس مجلس  
الإدارة

1  
أبرز المنجزات



3  
كلمة الرئيس التنفيذي

### أعدّ التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI: الخيار الأساسي.

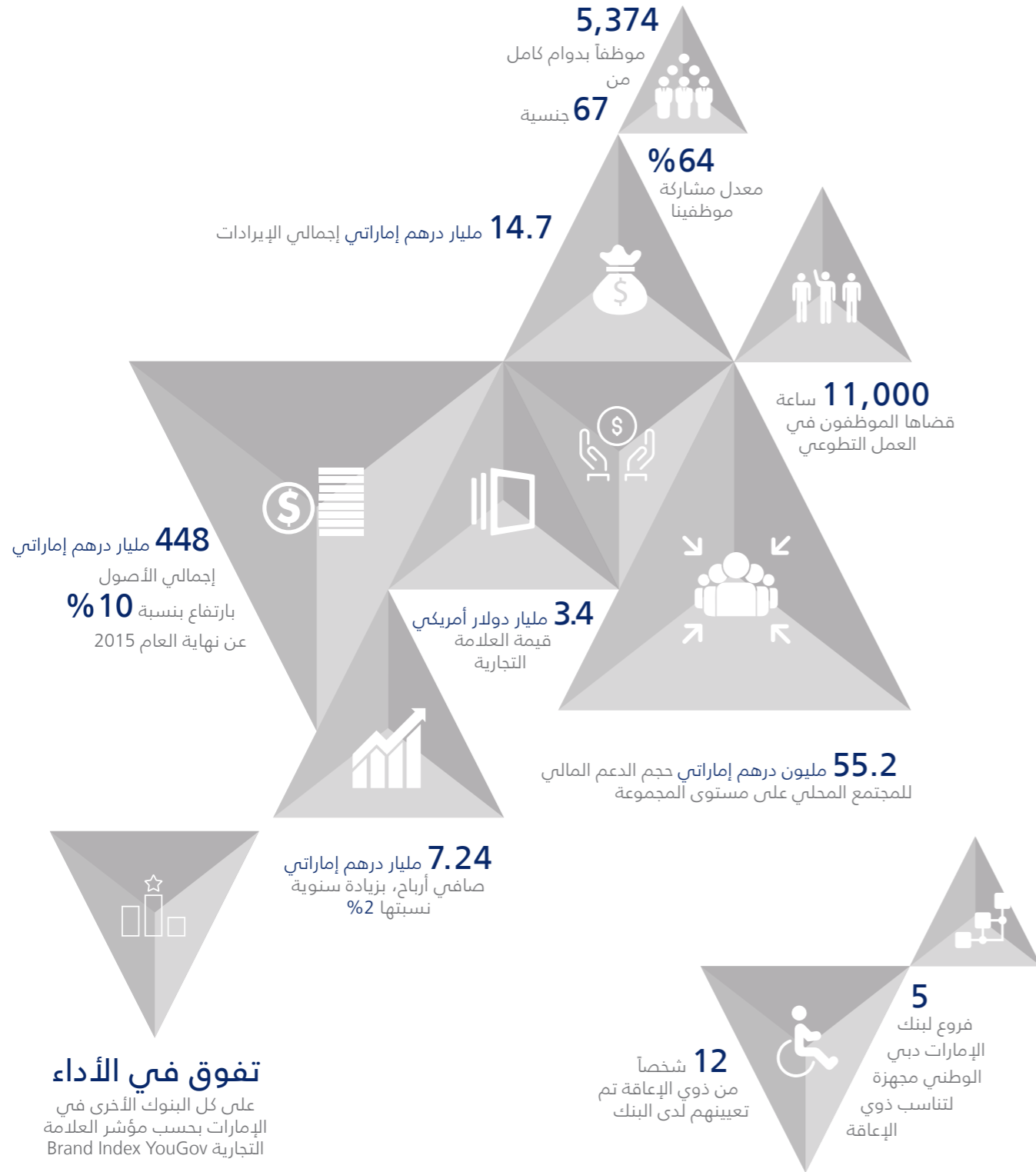
يعتبر هذا تقرير الاستدامة الأول الذي يصدر عن بنك الإمارات دبي الوطني ويهدف إلى تغطية أداء البنك خلال السنتين التقييميتين 2015 و2016. وسنقوم ابتداءً من العام 2017 بإعداد مثل هذا التقرير سنوياً لتغطي كل سنة تقويمية على حدة. وقد أعدّ التقرير وفقاً لمعايير ومبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخيار الأساسي. كما قمنا، بالإضافة إلى ذلك، بالإشارة إلى وثيقة "إفصاح قطاع الخدمات المالية" ضمن المبادئ التوجيهية G4 التي تشملها المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وبالرجوع إلى مجموعة من مبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) ذات الصلة بمحتوى التقرير.

اتبعتنا أثناء إعدادنا للمحتوى سياق مبادئ الاستدامة الخاص بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير، مع مراعاة أسس تضمين أصحاب المصلحة والأهمية النسبية والشمولية، كما أدخلنا في التقرير المعلومات الدورية الدقيقة والموثوقة.

وحرصنا في التقرير على تقديم مراجعة واضحة وشفافة وشاملة لأصحاب المصلحة عن أدائنا فيما يتصل بالاستدامة. ويشمل ذلك جوانب الحوكمة الاجتماعية والأخلاقية وحوكمة الشركات والأداء البيئي. كما جرى تحديد محتوى التقرير من خلال عملية فائقة الدقة لتحليل الأهمية النسبية تشمل جميع أصحاب المصلحة؛ وتم شرح ذلك بالتفصيل ضمن القسم الرئيسي من التقرير.

لقد قمنا بمقارنة النتائج بين المؤشرات ذاتها للعامين 2015 و2016 وذلك كلما توفرت لدينا بيانات قابلة للمقارنة، إلا أننا لن نقوم بإجراء مقارنات ما بين كافة المؤشرات المتوفرة لكون هذا أول تقرير للبنك.

## أبرز المنجزات



## الضمان الخارجي (102-56)

اخترنا في تقريرنا الأول الخاص بالاستدامة اتباع عملية ضمان جودة داخلي، قام فريقنا من خلالها بمراجعة كل المعلومات الضرورية بمنتهى العناية بغرض منح الإدارة والمساهمين وأصحاب المصلحة الثقة في جميع البيانات التي تم الإفصاح عنها. لقد ارتأينا عدم دعوة جهة خارجية لتدقيق بياناتنا غير المالية لهذا التقرير، ولكن سيتم النظر في هذا الأمر في التقارير المستقبلية.

أما البيانات المالية للبنك فقد جرى تدقيقها بشكل مستقل من قبل شركة "إرنست آند يونغ". ويمكن الاطلاع على البيانات المالية والتقارير السنوية في قسم "نبذة عنا" على الموقع [www.emiratesnbd.com](http://www.emiratesnbd.com)

## جهة الاتصال (102-53)

إن تقرير الاستدامة هذا هو طريقتنا في بيان أدائنا وإبرازه بما يتعدى حدود المجال المالي. كما يجسد رغبتنا بتلقي الآراء حول الكيفية التي نستطيع بها تحقيق نمو أكبر في هذا المجال من خلال شراكات موسعة وغير ذلك من المبادرات. لمزيد من المعلومات حول برامج الاستدامة لدينا أو سبل المشاركة فيها، يرجى التواصل مع:

## إيلينا كروز

نائب الرئيس  
رئيس قسم إدارة العلامة التجارية والمسؤولية المؤسسية  
[GroupCSR@emiratesnbd.com](mailto:GroupCSR@emiratesnbd.com)

## نطاق التقرير (102-49), (102-48)

يغطي هذا التقرير أداء الاستدامة كاملاً للستينين التقويميتين 2015 و2016.

والقصد من هذا التقرير هو إبراز أداء البنك بطريقة واضحة وشفافة ووثيقية، كما أن وضع أداء البنك في سياق تاريخي لأدائنا سيساعدنا على وضع أهداف استدامة طموحة للستينين المقبلة.

إن هذا هو تقرير الاستدامة الأول لبنك الإمارات دبي الوطني الذي يعد وفقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وعليه فلم تحدث بعد أي تغييرات كبيرة بالنسبة للمواضيع ذات الأهمية أو نطاقها. جرى وضع ملاحظات على جميع البيانات المعاد صياغتها. ويقدم التقرير بيانات تخص بنك الإمارات دبي الوطني في دولة الإمارات العربية المتحدة تحديداً. ولا يشمل نطاق التقرير الآثار الناجمة عن عمليات البنك في الخارج أو فروع أو الشركاء أو الشركات الشقيقة وذلك ضمن مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني أو موردي الطرف الثالث. أما بالنسبة للأداء المالي والأرقام الخاصة بالآثار الاقتصادية، فقد شمل النطاق مجموعة بنك الإمارات دبي الوطني على الصعيد العالمي، كما تمت إضافة بيان يوضح ذلك. لمزيد من التفاصيل حول حدود تقاريرنا للجوانب ذات الأهمية، يرجى مراجعة قسم "الأهمية النسبية" في التقرير.

جميع القيم النقدية في هذا التقرير مدرجة بالدرهم الإماراتي (AED)، ما لم يُذكر خلاف ذلك.

## رسالة رئيس مجلس الإدارة (102-15)



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

السادة شركاؤنا الكرام،

إنه لمن دواعي سروري أن أقوم بالنيابة عن مجلس الإدارة بتقديم أول تقرير استدامة يصدره بنك الإمارات دبي الوطني، الأمر الذي يؤكد مدى حرصنا والتزامنا بأن نكون بنكاً يعتمد مستوى عالٍ من أخلاقيات العمل والمسؤولية في جميع عملياته، كما يتم توثيق أدائنا بالنسبة لمؤشرات الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية ذات الأهمية بأسلوب شفاف وحرص.

ينبع التزامنا بتحقيق الاستدامة من إيماننا بأن مسؤوليتنا لا تتوقف عند تأمين الزدهار المالي لمساهميننا، بل تمتد إلى إيجاد قيم مشتركة لجميع أصحاب المصلحة لدينا. وقد أكدنا التزامنا هذا مجدداً في أكتوبر 2016، عندما أصبح بنك الإمارات دبي الوطني أحد المؤسسات المالية الإحدى عشرة في الإمارات العربية المتحدة التي وقعت على "وثيقة إعلان دبي للمؤسسات المالية في دولة الإمارات بشأن التمويل المستدام". إن مشاركتنا في هذا الإعلان هو شهادة على التزامنا بتوافق أنشطة البنك مع رؤية الإمارات 2021، والتزام حكومة دولة الإمارات باتفاق باريس بشأن التغيرات المناخية، واتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وأهداف التنمية المستدامة الصادرة عن الأمم المتحدة، والأجندة الخضراء لدولة الإمارات 2015-2030.

وفي السياق ذاته، يسعى بنك الإمارات دبي الوطني إلى تحديد المبادرات التي تمكن التنمية المستدامة وتأسيس اقتصاد أخضر شامل قادر على تحمل تغير المناخ في دولة الإمارات العربية المتحدة بغية تحقيق منفعة اجتماعية - اقتصادية هامة لجميع أصحاب المصلحة.

أما من حيث الاستدامة الاقتصادية، فنحن مستمرين في دعم الاقتصاد الوطني على الرغم من ظروف السوق الصعبة والتقلبات الأخيرة في أسعار النفط وحالة عدم اليقين السياسي العالمية. فقد كانت 2016 أيضاً سنة ناجحة بالنسبة لبنك الإمارات دبي الوطني، تميّزت بتحسّن في الربحية وبميزانية أقوى. كما كانت سنة ابتكارات رقمية متعددة قام فيها البنك باتخاذ خطوات جريئة نحو تطوير قدراته المصرفية الرقمية، وأثمرت جهوده بصورة كبيرة إذ حصد بنك الإمارات دبي الوطني، وللسنة الثانية على التوالي، جائزة "بنك العام في الإمارات" من مجلة "ذا بانكر"، والتي أتت شاهداً على أداء البنك المالي القوي ونهجه الريادي في رقمنة الأعمال المصرفية.

## رسالة الرئيس التنفيذي (102-15)



شاين نيلسون  
الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني

السادة شركاؤنا الكرام،

أكدت وتيرة التحول السريع المدفوعة بالتطورات الاجتماعية والتكنولوجية في قطاع الخدمات المالية على ضرورة تحوّل المؤسسات المالية لتصبح مستدامة بصورة جوهرية بغية البقاء والنمو. وعليه فقد قمنا باعتماد الاستدامة كأحد أهداف النمو الرئيسية القابلة للتحقيق، ونحن فخورون بأن نكون الشركة الرائدة إقليمياً في مجال الابتكار من خلال تطوير منتجات وخدمات ذكية سهلة الاستخدام. نحرص على الدوام على إجراء عملياتنا بمنتهى النزاهة والشفافية تجاه جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المساهمين والعملاء والموظفين، كما وظفنا قيادتنا وخبراتنا لمواجهة التحديات الاجتماعية والبيئية المختلفة، الأمر الذي يخدم بشكل إيجابي المجتمعات التي نعمل ضمنها.

يسعدنا تقديم أول تقرير استدامة يصدره بنك الإمارات دبي الوطني والذي تمت صياغته تماشياً مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). يغطي التقرير تقدمنا الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وأدائنا خلال العامين 2015 و2016. إن التزامنا بالابتكار وتقديم تجربة عالية الجودة للعميل عزز من أدائنا المالي القوي في سنة 2016، الأمر الذي مكّننا من تتويج عام 2016 بصافي أرباح بلغ 7.24 مليار درهم، أي بزيادة تبلغ 2% عن السنة الماضية، وذلك رغم ظروف السوق الصعبة. كما يأتي النمو في الأصول، والحد من المصروفات، وتحسين تكلفة المخاطر ليعزز من قوة النتائج التي حققناها. أما الأداء التشغيلي فقد شهد هو الآخر تحسناً نظراً للزيادة في المبالغ المستردة من قروض منخفضة القيمة، والتي عوضت انخفاض الدخل دون فوائد.

كما عززنا نظامي الحوكمة والامتثال لدينا عبر تطوير خارطة طريق لنظام الامتثال تمتد على مدى ثلاث سنوات، ما أدى إلى تعزيز قدراتنا المتعلقة بمكافحة غسل الأموال والعقوبات وقانون الامتثال الضريبي الأمريكي والامتثال التنظيمي.

يعتبر كل من التركيز على العميل والابتكار والخدمة المتميزة من القيم التنظيمية الأساسية في بنك الإمارات دبي الوطني، ونسعى باستمرار لتحسين تجربة العملاء عبر برامج تدريب الموظفين المستمرة مثل أكاديمية خدمة العملاء. ونحن بعد أن شهدنا إنجازات استثنائية في مجال التحول الرقمي، نواصل الوفاء بوعودنا باستثمار 500 مليون درهم خلال السنوات الثلاث المقبلة في الابتكار الرقمي. وتشمل النجاحات الأخيرة التي حققها البنك "المختبر المستقبلي"، وهو مركز اختبار وتفكير استراتيجي؛ إلى جانب "إيفا" EVA، أول مساعد افتراضي ذكي يستند إلى الصوت وخدمة الدردشة في المنطقة مخصص للقطاع المصرفي، وكذلك "بيبر" Pepper، الروبوت المزود بقدرات ذكاء اصطناعي والذي سيتفاعل مع العملاء بأسلوب تفاعلي جذاب لفهم احتياجاتهم.

إن نمونا المتواصل يأتي دلالة على التفاني الاستثنائي لموظفينا الذين ينتمون إلى 67 جنسية بالإضافة إلى مواهبهم وتنوعهم.

ويسرنا أن استبيان مستوى مشاركة الموظفين السنوي الذي أجراه البنك قد أبرز عن درجات مشاركة أعلى مقارنة بنظرائنا في دول مجلس التعاون الخليجي والمصارف التجارية العالمية. نحن أيضاً نستثمر بشكل كبير في تعليم موظفينا وتطويرهم وذلك من خلال البرنامج الذي أطلقناه لتطوير الإدارة والقيادة والحائز على جوائز عديدة.

التزام بنك الإمارات دبي الوطني المستمر بدعم المجتمع يتخذ أشكالاً عدة، إذ ساهمنا خلال العامين 2015 و2016، بأكثر من 59 مليون درهم لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة، وتمويل برامج التوعية المالية، وتمكين المرأة، وتحسين مستوى الصحة والعافية، وتنمية المجتمع والبيئة. كما نركز من خلال مبادرة دعم ذوي الإعاقة TogetherLimitless# على التعليم الشمولي وتكافؤ فرص العمل وسهولة وصول الجميع للخدمات، بما يتماشى مع مبادرة الحكومة لجعل دبي مدينة صديقة لذوي الإعاقة بحلول العام 2020.

لقد قمنا في الواقع بإجراء تغييرات على خمسة فروع وتجهيزها لتسهيل وصول ذوي الإعاقات البدنية إليها، وسنعمل على تحسين إمكانية الوصول في الفروع الأخرى. أطلق البنك بالإضافة وتنمية المجتمع والبيئة. كما نركز من خلال مبادرة دعم ذوي الإعاقة TogetherLimitless# على التعليم الشمولي وتكافؤ فرص العمل وسهولة وصول الجميع للخدمات، بما يتماشى مع مبادرة الحكومة لجعل دبي مدينة صديقة لذوي الإعاقة بحلول العام 2020.

الركن الثاني في إطار استثماراتنا الاجتماعية هو مبادرة MoneyWise#، منصة تعزيز المعرفة المالية التي يقوم البنك من خلالها بتثقيف وتمكين الموظفين والعملاء والجمهور العام من إدارة شؤونهم المالية بفاعلية.

أطلقنا كذلك، كجزء من جهودنا التي نبذلها في مجال الإشراف البيئي، مبادرة "غو غرين" للحد من استهلاك الورق في البنك بنسبة 15% بحلول شهر أبريل من العام 2017. وبالعالم البرنامج حالياً قضايا بيئية أخرى بما في ذلك استهلاك المياه والحد من استهلاك الطاقة وعمليات إدارة النفايات.

شهد برنامج "إكستشينجر" للتطوع المؤسساتي، وهو البرنامج الفريد من نوعه الذي أطلق في العام 2015 وحاز على جوائز، زيادة بنسبة 61% في عدد المتطوعين خلال العام الماضي، وقد أثر بشكل مباشر على أكثر من 45,000 شخص. ونحن مستمرين في إقامة شراكات مع المنظمات غير الربحية المحلية التي تقدم للموظفين المزيد من الفرص لدعم برنامجنا للاستثمار الاجتماعي.

وها نحن نبدأ العام 2017 مجددين التزامنا بالاستدامة، فضلاً عن إيجاد قيم مشتركة وممارسة المواطنة الأخلاقية للشركات. وندعو جميع أصحاب المصلحة إلى الانضمام إلينا في هذه الرحلة من خلال فتح الأبواب أمام الشراكات والتوعية البيئية والعمل الإيجابي.

[www.emiratesnbd.com](http://www.emiratesnbd.com)