

## التقرير السنوي ٢٠٢٠



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## المكتب الرئيسي

مصرف الإمارات الإسلامي  
(شركة مساهمة عامة)

### المركز الرئيسي

دبي، مدينة دبي الطبية،  
المبنى رقم ١٦، الطابق الثالث  
هاتف: ٣١٦ ٠٣٣٦ (٤) ٩٧١ +  
فاكس: ٣٥٨ ٢٦٥٩ (٤) ٩٧١ +  
ص.ب: ٦٥٦٤، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
emiratesislamic.ae

## رسالتنا

مع الإلتزام بأحكام الشريعة الغراء، نقدم خدمات ومنتجات مصرفية مبتكرة فائقة الجودة لإثراء المجتمع.

## رؤيتنا

أن نكون المصرف الرائد في تقديم منتجات مبتكرة عالية المستوى ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وتقديم خدمات نوعية وقيمة للمتعاملين، المساهمين، العاملين والمجتمع.



**صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**  
نائب رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي



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





السيد/ بطيء عبيد بطيء الملا  
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد/ هشام عبدالله القاسم  
رئيس مجلس الإدارة



السيد/ محمد حمد عبيد خميس الشحيبي  
عضو مجلس الإدارة



السيد/ محمد هادي أحمد عبدالله الحسيني  
عضو مجلس الإدارة



السيد/ شعيب مير هاشم خورجي  
عضو مجلس الإدارة



السيد/ شاين نيلسون  
عضو مجلس الإدارة



السيد/ علي حميد علي العويس  
عضو مجلس الإدارة



مجلس الإدارة



وسيم سيفي  
نائب الرئيس التنفيذي،  
الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات



صلاح أمين  
الرئيس التنفيذي



ميثاء الهاشمي  
المسؤول الرئيسي للمخاطر



هدى سبيل  
المسؤول الرئيسي للشؤون المالية



سهيل بن طراف  
الرئيس التنفيذي للعمليات



ابراهيم خليل كايد  
رئيس الخزينة والأسواق



محمد كامران  
رئيس الخدمات المصرفية للشركات



مروان المهيري  
رئيس الموارد البشرية



فريق الإدارة

١٧  
٢١  
٢٤  
٢٦  
٢٧  
٣٠  
٣٨  
٣٩  
٤٢  
٤٤

رسالة رئيس مجلس الإدارة  
رسالة الرئيس التنفيذي  
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة  
التقرير الإقتصادي  
استراتيجية ٢٠٢١  
مراجعة الأداء  
لجان مجلس الإدارة التنفيذية  
أبرز الأرقام المالية  
قائمة الفروع  
قائمة أجهزة الصراف الآلي خارج الفروع

## المحتويات





**هشام عبد الله القاسم**  
رئيس مجلس الإدارة، الإمارات الإسلامية

أُفِت جَائِحَةٌ "كوفيد-19" بِظلالها الثقيلة على كافة الاقتصادات وقطاعات الأعمال والمجتمعات حول العالم، ونتيجة لانخفاض معدلات الربح والتحديات الصعبة التي شهدها قطاع الأعمال بسبب تداعيات فيروس كورونا المستجد، سجل الإمارات الإسلامية صافي دخل قدره ٢,١ مليار درهم وصافي خسارة بمبلغ ٤٨٢ مليون درهم للعام ٢٠٢٠. ولاتزال الميزانية العمومية تحافظ على قوتها، حيث نما إجمالي الأصول بنسبة ٩٪ خلال عام ٢٠٢٠ ليصل إلى ٧,٦ مليار درهم، كما تمكنا من الاستمرار في الحفاظ على وضع السيولة ونسب رأس المال السليمة، مما عكس قدرتنا على اجتياز هذه الأزمة الاستثنائية بتأثير منخفض نسبياً.

نحن ممتنون لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة وقيادتنا الرشيدة على توجيهاتها السديدة واستجابتها السريعة للتصدي لهذه الجائحة، وبصفتنا مصرفاً إسلامياً له جذور قوية متأصلة في مجتمع دولة الإمارات العربية المتحدة، فإن حرصنا على ضمان صحة ورفاهية كافة المقيمين على أرض الدولة يأتي دائماً على رأس أولوياتنا، لا سيما في ظل الظروف الاستثنائية والأوقات الصعبة. وفي هذا الإطار، منح المصرف تأجيلاً لسداد الأقساط لنحو ٤٠ ألف عميل من الذين تضرروا من تداعيات جائحة "كوفيد-19"، سواء بفقدان وظائفهم أو منحهم إجازات غير مدفوعة أو خفض رواتبهم. وكنا كذلك من أوائل المؤسسات المالية التي ساهمت في دعم صندوق التضامن المجتمعي في دبي لتقديم الدعم للفئات الأكثر تضرراً خلال هذه الفترة. وخلال العام، قمنا بتوزيع مبلغ ٧٨ مليون درهم من خلال صندوق الإمارات الإسلامية الخيري على عدد من المؤسسات الخيرية والقضايا الجديرة بالاهتمام على الصعيدين المحلي والدولي.

ويواصل الإمارات الإسلامية دوره المحوري في دفع عجلة نمو وتطور قطاع الصيرفة الإسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة والمساهمة في بلورة رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي رعاه الله، لجعل دبي العاصمة العالمية للاقتصاد الإسلامي. وبفضل مزايا ومنافع منتجاتنا وخدماتنا ودعمنا لعملائنا خلال جائحة "كوفيد-19"، تمكنا من تعزيز مركزنا كشريك مفضل للخدمات المصرفية الإسلامية لدى كل من المواطنين والمقيمين في الدولة في عام ٢٠٢٠.

وبالتطلع نحو العام ٢٠٢١، تشير توقعات السوق إلى عودة النمو الاقتصادي، وهذه التوقعات، إلى جانب معرض إكسبو ٢٠٢٠ دبي القادم والاحتفال باليوبيل الذهبي لدولة الإمارات العربية المتحدة، من المتوقع أن يتعزز النشاط الاقتصادي إلى حد كبير. وبصفتنا الشريك المصرفي الإسلامي لإكسبو ٢٠٢٠ دبي، فإننا نتطلع إلى الترحيب بالوفود المشاركة والزوار من مختلف أنحاء العالم، ومواصلة دعم الرؤية الطموحة لدولة الإمارات العربية المتحدة لاستشراف المستقبل. ورغم أن العام ٢٠٢٠ كان عاماً عصيباً على الجميع دون أدنى شك، فإننا نستهل العام الجديد بالتزام متواصل بتطوير قطاع الصيرفة الإسلامية وتقديم مزايا الحلول المصرفية الإسلامية للمزيد من الأشخاص والمؤسسات في الدولة.

وختاماً، أتوجه بالشكر والامتنان لأعضاء مجلس الإدارة، وفريقنا الإداري وجميع موظفي الإمارات الإسلامية على تفانيهم المتميز تجاه الأداء، وجهودهم التي ساعدتنا على تخطي التحديات. وأشكر أيضاً المتعاملين والمساهمين على وفائهم وثقتهم المتواصلة بنا، ونتطلع معاً لعام جديد مكلل بالنجاح والإنجاز.

## رسالة رئيس مجلس الإدارة



## معاً لبناء مستقبل أفضل

الشريك المصرفي الإسلامي الرسمي لإكسبو ٢٠٢٠ دبي.

الإمارات الإسلامية  
EMIRATES ISLAMIC



إكسبو 2020  
دبي، الإمارات العربية المتحدة  
DUBAI UNITED ARAB EMIRATES

شريك لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني  
EMIRATES NBD GROUP PARTNER





**صلاح أمين**  
الرئيس التنفيذي، الإمارات الإسلامية

واجه الاقتصاد العالمي بأكمله جملة واسعة من التحديات غير المسبوقة خلال عام ٢٠٢٠، وكذلك الأمر بالنسبة للإمارات الإسلامية. وباعتبارنا مصرفاً إسلامياً يتحلى بأعلى درجات المسؤولية، حرصنا في المقام الأول على حماية صحة وسلامة موظفينا واستقرار عملياتنا التشغيلية والرفاه المالي لمتعاملينا والمجتمع بأسره خلال جائحة "كوفيد-١٩".

حافظت الميزانية العمومية للإمارات الإسلامية على مركزها السليم وتوجهها نحو تحقيق النمو وبلغت نسبة التمويل إلى الودائع ٨٧٪، وبلغت نسبة الشق الأول من رأس المال ١٨٪ ونسبة كفاية رأس المال ١٩٢٪. وعلى خلفية تحسن النشاط التجاري في الربع الأخير من عام ٢٠٢٠، تمكنا من تسريع زخم مبيعاتنا عبر قطاعات الأفراد والشركات والهيئات والمؤسسات. وشهدت ودائع العملاء نمواً بنسبة ٣٪ خلال عام ٢٠٢٠ لتصل إلى ٤٦,٩ مليار درهم، في حين ارتفعت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير بنسبة ١٤٪ خلال الفترة ذاتها.

إن تقديم خدمة عملاء متميزة واستثنائية في الإمارات الإسلامية يأتي في صميم كل ما نقوم به. لقد أحدثت جائحة "كوفيد-١٩" تحولاً جذرياً في أسلوب حياتنا وطريقة مزاولتنا أعمالنا وتعاملاتنا المصرفية. ونحن بدورنا واصلنا مواكبة التغييرات المستجدة وقمنا بتطوير وتعزيز حلولنا الرقمية، وهو ما أتاح للعملاء إنجاز معاملاتهم المصرفية بسهولة وسلاسة عن بُعد ضمن بيئة صحية وآمنة، حيث أكثر من ٧٠٪ من المتعاملين معاملاتهم حالياً بأمان عبر قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية والهاتف المتحرك.

وقد قمنا بافتتاح أول فرع رقمي لنا يحتوي على أجهزة صراف آلي مزودة بخدمة التواصل المباشر مع الصراف عن طريق الفيديو، بالإضافة إلى أجهزة الإيداع الآلية ذاتية الخدمة، وطرحنا كذلك منصتنا المصرفية الرقمية الجديدة للشركات "بنزس أونلاين" المصممة لمساعدة الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة على إدارة جميع احتياجاتها المصرفية من خلال منصة خدمات موحدة وآمنة وسهلة الاستخدام، تدعم الأجددة الوطنية النكية لدولة الإمارات العربية المتحدة. وخلال العام أيضاً، طرحنا مجموعة من بطاقات ضيف الاتحاد الائتمانية من الإمارات الإسلامية بالتعاون مع الاتحاد للطيران، بالإضافة إلى بطاقة إماراتية الائتمانية المطورة التي تحمل شعار الهوية الإعلامية المرئية للدولة.

ومن العوامل الرئيسية الأخرى التي دعمت نجاحنا في عام ٢٠٢٠، توظيف وتطوير قدرات ومهارات مواطني الدولة، كما أنه يتمشى مع جهودنا المبذولة لتنفيذ أجندة حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الرشيدة الهادفة إلى دعم مواطني الدولة وتمكينهم من شق طريقهم المهني بنجاح في القطاع المصرفي الإسلامي.

وحظيت إنجازاتنا بالثناء المتواصل على امتداد القطاع، حيث فاز المصرف بجائزة دولية مرموقة عن فئة: "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً"، وذلك خلال حفل توزيع جوائز التمويل الإسلامي العالمية ٢٠٢٠ لمجلة "ورلد فاينانس"، كما اختير الإمارات الإسلامية لنيل لقب "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة". وحصل المصرف على جائزة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" من مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز"، وهي مجلة رائدة في مجال أسواق رأس المال الإسلامي من بين فئات جوائز أخرى في القطاع. وقد حصل المصرف على جائزة "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة للعام ٢٠٢٠" من قبل مجلة "ذا بانكر" الشهرية التي تصدرها "فاينانشال تايمز". وعلاوة على ذلك، اختير الإمارات الإسلامية لنيل لقب "أفضل مؤسسة مالية إسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة للعام ٢٠٢٠" للمرة الثانية على التوالي في قائمة مجلة "جلوبال فاينانس" بمقرها في نيويورك والتي تضم "أفضل المؤسسات المالية الإسلامية في العالم".

وضمن خطته المستقبلية، يواصل الإمارات الإسلامية التزامه بتعزيز قطاع الصيرفة الإسلامية عبر تطوير المنتجات والخدمات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية لتلبية الطلب المتنامي على الحلول المصرفية المرحة التي يسهل الوصول إليها استناداً إلى أرقم معايير الأخلاقيات المصرفية. وباعتبارنا المصرف الإسلامي المفضل والشريك المصرفي الإسلامي لإكسبو ٢٠٢٠ دبي، نتطلع قدماً لانطلاق الحدث والمساهمة بتحقيق الرؤية الطموحة لقيادتنا الرشيدة.

وختاماً، أتوجه بجزيل الشكر إليكم، ولأعضاء مجلس الإدارة الموقرين على دعمكم المتواصل، وخاصة خلال هذه الفترة غير المسبوقة. وفي أعقاب هذا العام الاستثنائي، أود أيضاً أن أشكر موظفينا الكرام على مثابرتهم في مواجهة التحديات التي فرضتها الجائحة والتزامهم بمواصلة تقدمنا وتطويرنا.



## رسالة الرئيس التنفيذي





## معاً لبناء عالم من الفرص للمستقبل

بدءاً من المساعدة في تحقيق أحلام الراغبين بامتلاك منزل العمر، مروراً بتوفير احتياجات شركات الأعمال الخاصة ومساعدتها على النمو والازدهار، ووصولاً إلى وضع برامج لتأمين التعليم للأطفال، كل ذلك يعني أن "الفرص" تعني الكثير بالنسبة لنا. لنؤخذ جهودنا معاً للمساعدة على بناء عالم من الفرص للمستقبل.

الإمارات الإسلامية  
EMIRATES ISLAMIC



إكسبو 2020  
دبي، الإمارات العربية المتحدة  
DUBAI UNITED ARAB EMIRATES

شريك لمجموعة بنك الإمارات دبي الوطني  
EMIRATES NBD GROUP PARTNER



# المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة

لطالما حرص الإمارات الإسلامية على اتخاذ دور فاعل لدعم المجتمعات التي يعمل فيها انطلاقاً من مكانته كأحد أبرز المؤسسات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. وقد كان للتحديات التي شهدها العالم هذا العام دافعاً كبيراً له لتعميق التزامه في المساهمة بنهوض المجتمع ورفاهيته.

وفي ظل استمرار تداعيات جائحة "كوفيد - 19" وتأثيرها على الأفراد والشركات، نمضي قدماً في بذل المزيد من الجهد انطلاقاً من إيماننا بأن تمكين أفراد المجتمع من تحقيق أهدافهم يمثل أمراً محورياً لمواصلة نجاحنا، وضمان الازدهار الاقتصادي في دولة الإمارات العربية المتحدة.



وقد برز التزامنا اتجاه المجتمع جلياً في أسلوب إدارة أعمالنا كل يوم، وكذلك بيئة العمل الشاملة والداعمة التي نوفرها لموظفينا، والمنتجات والخدمات المصرفية التي نضعها في متناول المتعاملين، وطريقة تواصلنا مع جميع المساهمين لدينا.

وانطلاقاً من قيمنا الراسخة، وباعتبارنا أحد أكبر المصارف الإسلامية في الدولة، كان الإمارات الإسلامية أول مؤسسة مالية في دبي تقدم الدعم المالي من صندوق الإمارات الإسلامي الخيري لمبادرة "صندوق التضامن المجتمعي ضد "كوفيد - 19" التي أطلقتها دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري في دبي للحد من التداعيات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا المستجد، حيث ساهم "الإمارات الإسلامي" وتحت مظلة مجموعة الإمارات دبي الوطني، بمبلغ 10 ملايين درهم للمساعدة في دعم ورعاية الأفراد المحتاجين في المجتمع. يؤمن "الإمارات الإسلامي" بأهمية إحداث تأثير اقتصادي واجتماعي وبيئي حقيقي من خلال أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات، وفي هذا الإطار، خصص المصرف 2 مليون درهم لدعم جهود وزارة التربية والتعليم في الدولة الرامية إلى تزويد الطلاب محدودي الدخل بأجهزة حاسوب محمولة لتمكينهم من مواصلة تلقي التعليم عن بعد، وذلك في أعقاب تحول مدارس الدولة إلى منظومة التعليم الإلكتروني وإغلاق الفصول الدراسية أثناء تفشي الجائحة.

ونظراً لأهمية دعم قطاع الرعاية الصحية وبنيتها التحتية، فقد حرص الإمارات الإسلامي وانطلاقاً من مكانته كمصرف إسلامي محلي رائد، على تعزيز جهوده لتطوير قطاع الرعاية الصحية في الدولة والارتقاء بخدماته الصحية لمستويات عالمية تتخطى توقعات المرضى، تماشياً مع رؤية صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، وسعياً لتعزيز مكانة دولة الإمارات العربية المتحدة كمركز رائد للرعاية الصحية في منطقة الشرق الأوسط والعالم.

وفي مطلع عام 2020 وقبل تفشي جائحة "كوفيد-19"، ساهم الإمارات الإسلامي بمبادرات الرعاية الصحية الحكومية المختلفة، بما في ذلك 2 مليون درهم تقريباً لصالح جامعة محمد بن راشد للطب والعلوم الصحية. وإلى جانب ذلك، التزم المصرف بتقديم 50 مليون درهم لدعم المشاريع المتعددة التي تضطلع بها هيئة الصحة بدبي وفي شهر يناير، ساهم المصرف أيضاً بمبلغ 5 ملايين درهم لصالح تجهيز عيادة خارجية وتوسيع مركز إرادة للعلاج والتأهيل المكلف بعلاج حالات التعاطي والإدمان.





# التقرير الإقتصادي

تم وصف جائحة فيروس كورونا لعام ٢٠٢٠ بأنه حدث البجعة السوداء وذلك لصعوبة التنبؤ بها وعواقبها الوخيمة. وبالرغم من توقع العديد من العلماء حدوث جائحة عالمية، لكن التوقيت لم يكن متوقعاً، إذ لم تكن العديد من الحكومات مستعدة من الناحية الصحية. كما كانت عواقب جائحة "كوفيد - ١٩" على الاقتصاد العالمي شديدة، وربما أصبحت كارثية لولا الاستجابات غير المسبوقه للسياسات العامة. وحتى مع الدعم الاستثنائي للسياسة المالية والنقدية، يقدر صندوق النقد الدولي انكماش النمو العالمي بنسبة -٤,٥٪ في عام ٢٠٢٠، ليصبح هذا الركود الاقتصادي الأسوأ منذ الحرب العالمية الثانية. أما الاقتصاد الرئيسي الوحيد الذي ربما شهد نمواً إيجابياً لإجمالي الناتج المحلي العام الماضي هو الصين، ومع ذلك، فإن نمو إجمالي الناتج المحلي المقدر بنسبة ١,٩٪ قد يكون الأبطأ منذ أكثر من ٤٠ عاماً.

وكباقي دول مجلس التعاون الخليجي، واجهت دولة الإمارات العربية المتحدة تأثيراً مزدوجاً تمثل في انخفاض الإيرادات النفطية على نحو حاد وغير متوقع في عام ٢٠٢٠ إضافة إلى تأثير جائحة "كوفيد - ١٩" على القطاعات غير النفطية. كما أدى اتساع عجز الميزانية إلى الحد من نطاق الحوافز المالية الإضافية في معظم دول مجلس التعاون الخليجي، ومع ذلك أظهرت البيانات الرسمية خلال شهر سبتمبر ٢٠٢٠ زيادة الإنفاق على

الأجور والمنح المالية والاستثمارات في الإمارات العربية المتحدة، ما أسهم في تخفيف بعض الآثار الاقتصادية للجائحة. وقد قام المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة أيضاً بتوفير السيولة الإضافية إلى النظام المصرفي، ما ساعد المصارف على تيسير أمور المقترضين المتضررين من الجائحة.

وعلى الرغم من هذه الإجراءات الداعمة من السياسات العامة، يمكننا تقدير انكماش اقتصاد الإمارات العربية المتحدة بنسبة -٦,٩٪ في عام ٢٠٢٠ نتيجة انخفاض إجمالي الناتج المحلي للقطاع النفطي وغير النفطي بالقيمة الحقيقية. وكان لا بد من تخفيض إنتاج النفط حيث أدت عمليات الإغلاق العالمية في الربع الثاني من عام ٢٠٢٠ إلى انهيار الطلب العالمي على النفط. كما كانت قطاعات النقل والأعمال اللوجستية والضيافة من بين أكثر القطاعات تضرراً من الجائحة بسبب إغلاق الحدود بين الدول وتراجع حجم التجارة العالمية بنسبة تقدر بنحو ١٠٪ في عام ٢٠٢٠، وفقاً لصندوق النقد الدولي، وهي الأكبر منذ الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٩.

كما تأثرت السياحة الدولية بشدة نتيجة إغلاق الحدود والقيود الأخرى التي فرضت على الحركة في الربع الثاني من عام ٢٠٢٠ لكن تعافى القطاع كانت بطيئاً. وقد شهدنا ارتفاع أعداد الزوار بمجرد رفع حالة الإغلاق في النصف الثاني من العام.

هذا وقد أثر فقدان الوظائف في القطاع الخاص وحالة عدم اليقين من الانفراج على الاستهلاك والاستثمار ضمن القطاع الخاص في النصف الثاني من عام ٢٠٢٠، بالرغم من إعادة فتح اقتصاد الإمارات العربية المتحدة منذ شهر يونيو. وتدل الموافقة على العديد من لقاحات "كوفيد - ١٩" قبل نهاية عام ٢٠٢٠ إلى تلاشي حالة عدم اليقين هذه في الأشهر المقبلة. ومن المرجح أن يستغرق طرح اللقاحات عدة أشهر لمن يرغب بها في الإمارات العربية المتحدة وبقيّة العالم. فمن المتوقع أن يشهد النمو العالمي بعض التعافي ابتداءً من الربع الثاني من عام ٢٠٢١.

بالنسبة لدولة الإمارات العربية المتحدة، فالتحسن في أرق النمو العالمي إلى جانب ضعف الدولار الأمريكي وانخفاض معدلات الفائدة المسجلة وارتفاع أسعار النفط من شأنه أن يدعم التعافي المحلي. ومن المفترض أن يسهم معرض إكسبو ٢٠٢١، دبي، الذي تم تأجيله إلى أكتوبر ٢٠٢١، في تعزيز السياحة في الجزء الأخير من هذا العام. وبشكل عام، نتوقع نمو القطاعات غير النفطية بنسبة ٣,٥٪ في عام ٢٠٢١، على الرغم من تباطؤ نمو إجمالي الناتج المحلي الرئيسي بنسبة ١,٩٪.

# استراتيجية 2021

يمثل الإمارات الإسلامي أحد أسرع المصارف نمواً في المنطقة والواجهة الأساسية في تطوير قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية. كما يفخر المصرف كونه الشريك المصرفي الإسلامي الرسمي لإكسبو ٢٠٢٠ دبي، ويتموضعه في مواقع استراتيجية بهدف توفير الحلول المصرفية للمقيمين والزوار على حد سواء مع اقتراب استضافة دبي لأعظم معرض عالمي في شهر أكتوبر.

وعلى الرغم من التحديات التي تسيطر على المشهد الاقتصادي، يتمتع المصرف بوضع جيد للنمو وبميزانية عمومية قوية وسيولة سليمة وامتياز متين من ناحية الاعتمادية والمسؤولية. فقد عملت استثمارات الإمارات الإسلامي على مدى السنوات القليلة الماضية على تأسيس بنية تحتية رقمية صلبة وضعت المصرف في مكانة قوية للغاية لتلبية احتياجات متعامليه المتنامية وتقديم تجربة مصرفية أفضل لهم لإنجاز معاملاتهم المصرفية أثناء تفاهم، سواء كانوا أفراداً أو شركات.

هذا ويبدأ الإمارات الإسلامي في عام ٢٠٢١ على الالتزام بتحقيق طموحاته من خلال التركيز على الأسس الاستراتيجية التالية:

## تعزيز النمو المستدام

في خضم التحديات التي يشهدها السوق، ينصب تركيز المصرف في مساعيه التتموية على تحسين ميزانيته العمومية من صافي النمو التمولبي على جودة الارترقاء بالربحية وتنوع مصادر الدخل.

كما سيكون التركيز الرئيسي على زيادة حصته من المحافظ وهواء المتعاملين ومن نمو الدخل غير الممول لتحقيق التطلعات المالية للمصرف.

على صعيد المستهلك وإدارة الثروات، يواصل المصرف مسيرته في التركيز على شريحة المتعاملين الإماراتيين، وفتح فرص جديدة ضمن قطاع الخدمات المصرفية الخاصة الذي تم إنشاؤه حديثاً وزيادة الاستحواذ من خلال القنوات الرقمية. علاوة على ذلك، ينصب التركيز الاستراتيجي الرئيسي للمصرف في قطاع الخدمات المصرفية للشركات على تعزيز قدراته من ناحية الانتشار والابتكار، واستثمار أحدث حلول المعاملات المصرفية الرقمية التي تم إطلاقها حديثاً، "بزنس أونلاين"، لتوفير أفضل التجارب المصرفية في فئتها للعملاء، ناهيك عن استمراره في رفع إمكانات الخزينة والأسواق وتقديم المنتجات. كما يسعى الإمارات الإسلامي أيضاً إلى زيادة مشاركته في أسواق رأس المال العالمية، سواء كمستثمر أو كلاعب في السوق.

## التحسينات الرقمية والتحليلية

يواصل المصرف الاستثمار في الأنظمة التكنولوجية والبنية التحتية الرقمية والتحليلات لتقديم خدمات وتجارب مصرفية سلسة ومريحة يكون محور اهتمامها العميل. كما يهدف الإمارات الإسلامي لتطوير نظام مصرفي رقمي مميز للارتقاء بمكانته الرائدة في قطاع الخدمات المصرفية الرقمية الإسلامية. كما ستتركز جهوده على تبسيط وأتمتة خدماته وإجراءاته وتعزيز قدرات فرع الصراف الرقمية والاستفادة من التحليلات المتقدمة لإدارة المحافظ واعتماد القنوات الرقمية.

## التركيز على المتعامل

بدأ الإمارات الإسلامي على التحول من مجرد رقمنة المنتجات إلى الارتقاء بتجربة المتعاملين من خلال التركيز على المتعامل. كما يعمل المصرف باستمرار على إعادة هيكلة عملياته الأساسية وتحسين تجربة متعامليه وعرس فلسفة "المتعامل أولاً" بين موظفيه لضمان التفاعل السلس والبديهي مع العميل. ومع استمرار وتطوير الالتزامات التنظيمية الشرعية الخاصة، حرص المصرف على متابعة تحسين إجراءاته ونماذجه التشغيلية بطريقة تتيج له الإبقاء على العميل في صدارة اهتمامه. لتقديم أفضل تجربة ممكنة لمتعامليه.

## إدارة المخاطر الذكية

مع الارتقاء الملحوظ في المخاطر ضمن البيئة التشغيلية، والخموض والتقلب اللذان يشهدهما السوق، اقتضت الحاجة لتعزيز الأطر الرقابية والحكومة لإدارة المخاطر على نحو استباقي.

يواصل الإمارات الإسلامي تطوير قدراته الرقمية والتحليلية المتقدمة حرصاً على إدارة المخاطر بفعالية وتمكين البنية التحتية والممارسات الرائدة في رقابة المخاطر وإدارتها لضمان سرعة اتخاذ القرارات وتلافي المسائل المتعلقة بالائتمان والمخاطر.

## تعزيز رأس المال البشري

ينصب تركيز المصرف على تنمية قواه العاملة من الموظفين الذين يمتلكون المهارة والطموح، ما يمكنه من استقطاب وخدمة المتعاملين والمحافظ على ولائهم. كما يواصل الإمارات الإسلامي التزامه بدعم أجندة التوطين الخاصة بحكومة الإمارات العربية المتحدة عبر إطلاق المبادرات المتنوعة، علاوة على تعزيز قواه البشرية من خلال تقديم البرامج التأهيلية والتتموية على نحو مستمر، بما يشمل برامج التتمية التنظيمية والشرعية الشاملة، وتعزيز التنوع والشمولية من خلال المبادرات المتنوعة كتحديد أهداف واضحة للتوازن بين الجنسين، وتنفيذ مسارات تعليمية معينة لأدوارهم، إضافة إلى الاستثمار في أدوات القوم العاملة البشرية والتحليلات التنبؤية التي تدعم طموحات المصرف الاستراتيجية.

إضافة إلى ذلك، يركز الإمارات الإسلامي على أجندته الاستراتيجية ومبادئه الشرعية الأساسية، حيث يسعى المصرف دائماً لدعم المجتمع والمحتاجين. كما يتابع دعم المبادرات الخيرية في مجالات عديدة مثل الصحة والغذاء والتعليم والملاجئ عبر صندوق الإمارات الإسلامي الخيري، علاوة على تقديم الدعم اللازم للمجتمع خلال الأزمات.





## معاً لبناء مستقبل أفضل فيه مجال التنقل

بدءاً من تشجيع استخدام وسائل المواصلات العامة عبر بطاقة هيتة الطرق والمواصلات الائتمانية من الإمارات الإسلامية، مروراً بتطوير حلول تمويل السيارات، ووصولاً لشركائنا مع شركات الطيران الرائدة، كل ذلك يبين أن "التنقل" يعنينا الكثير بالنسبة لنا. لنوحد جهودنا معاً للمساعدة على بناء مستقبل أفضل للتنقل.



# إدارة الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات

استطاع قسم الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات في المصرف المساهمة بنسبة ٨٧٪ في إجمالي دخل الإمارات الإسلامية لعام ٢٠٢٠. كما يعمل القسم للتركيز أكثر على تحسين تجربة المتعاملين والابتكار لرفع مستوى رضا المتعاملين ضمن فئاتهم. وبالإضافة إلى إطلاق العديد من المبادرات الرقمية، بما فيها إطلاق أول فرع رقمي، حرص قسم الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الثروات على مواصلة تقديم العروض القيمة والقوية بين منتجاته وخدماته. ويتطلع في عام ٢٠٢١ للاستمرار في التركيز على الخدمات الرقمية واستراتيجية "المتعامل أولاً" اللتين تشكلان حجر الأساس لنمو المصرف عاماً بعد عام.

## شبكة الفروع

ويقدم المصرف خدماته عبر شبكة واسعة من الفروع تضم ٤٣ فرعاً تتوزع على مواقع استراتيجية في جميع أنحاء الإمارات. وقد حافظت شبكة فروع الإمارات الإسلامية على مكانتها كمصدر قوي للاستقطاب المتعاملين الراغبين بالحصول على خدمات الحسابات والبطاقات ومنتجات التمويل.

كما عزز المصرف حضوره في دولة الإمارات العربية المتحدة عبر إضافة فروع جديدة في الورقاء مول وعجمان وشارع الوصل والجيمية مول.

وفي إطار تركيزه الاستراتيجي على تقديم الأفضل في مجال الخدمات المصرفية والابتكار وتمكين وصول متعامليه إلى الفروع بسهولة، عمل المصرف على نقل ثلاثة فروع وما تزال ١٥ فرعاً في طور التجديد والتحديث.

كما عزز المصرف حضوره في دولة الإمارات العربية المتحدة عبر إضافة فروع جديدة في الورقاء مول وعجمان وشارع الوصل والجيمية مول.

قام المصرف أيضاً بتوسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي التابعة له لإضفاء المزيد من الراحة لمتعامليه، حيث أضاف ١٢ جهاز صراف آلي جديد في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة ليصل إجمالي شبكة أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الإيداع النقدية إلى ١٧٧ جهازاً.

وكجزء من استراتيجيته لتعزيز الحلول الرقمية، قام الإمارات الإسلامية بافتتاح فرع في مول الإمارات ليصبح أول فرع "خدمات مصرفية رقمية"، حيث يمكن للمتعاملين التفاعل مع الصراف الرقمي والاستمتاع بالعديد من الخدمات بما في ذلك صرف



## الخدمات المصرفية للأعمال

على الرغم من التحديات التي انبثقت في عام ٢٠٢٠، استطاع قسم الخدمات المصرفية للأعمال في الإمارات الإسلامية زيادة إجماليه الودائع لديه بنسبة ١٢٪، حيث بلغت المساهمة الإجمالية للقسم في إجمالي إيرادات المصرف التشغيلية ٣٣٪. وشهدت إيرادات صرف العملات الأجنبية والعمولات حركة تصاعديّة بعد إعادة الانفتاح التدريجي للاقتصاد بعد الإغلاق. وقد أدت الضوابط المشددة ومراقبة محفظة التمويل إلى ثبات الأداء. كما تم اتخاذ العديد من المبادرات لدعم قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة بما في ذلك العمل بشكل وثيق مع دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي لتشجيع الشركات الصناعية الناشئة وإطلاق الباقة الرقمية المصرفية للأعمال (برصيد حساب ١٠,٠٠٠ درهم كحد أدنى) لدعم أجهزة دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية لتشجيع الشركات الناشئة وأصحاب المشاريع الجدد. كما قام المصرف أيضاً بتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأعمال "بنس أونلاين" التي تمثل المنصة الرقمية الشاملة الحديثة والجديدة كلياً عبر الإنترنت، وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك لعملائه من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات.

## الخدمات المصرفية الرقمية

تابع الإمارات الإسلامية مسيرته نحو التحول الرقمي خلال عام ٢٠٢٠. فقد دأب على تكريس موارده لتقديم أحدث الحلول المصرفية الرقمية والتجارب المصرفية المطورة لمتعامليه من خلال إطلاق عدد من المبادرات والابتكارات الجديدة.

وقد اكتسب أول نهج رقمي للمصرف زخماً مطرداً، حيث بلغت نسبة المتعاملين في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك حتمه الآن ما يزيد عن ٧٠٪. كما سجل المصرف أعلى معدل له في استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المتحرك بزيادة إجمالية في تعداد تسجيل الدخول بلغت ١٤٪ عن العام الماضي، مع ارتفاع نسبة المعاملات المصرفية الرقمية إلى ١٦٪ عن مستويات عام ٢٠١٩.

أطلق المصرف أول فرع رقمي له في نوفمبر ٢٠٢٠ لدى مول الإمارات. ويتيح "الصراف الرقمي" للمتعاملين تلبية احتياجاتهم المالية عبر قنوات مصرفية رقمية تشمل جهاز صراف تفاعلي مع صرافين عن بعد لتقديم عدد من الخدمات مثل صرف الشيكات وتحويل الأموال ودفعة الفواتير.

وأضحت الإمارات الإسلامية أول مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة يطلق تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك الحائز على جوائز على منصة HUAWEI AppGallery. وقد قام أيضاً بتطوير ميزة قوية لتوثيق المعاملات أطلق عليها اسم "سمارت باس" وذلك لتعزيز مستوى الأمان لدى المتعاملين بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في هذا الخصوص. كما حافظ تطبيق الإمارات الإسلامية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك على مكانته بين التطبيقات الأعلى تصنيفاً في القطاع المالي بتقييم متميز ٤,٥/٥ من قبل أكثر من ٣٧,٠٠٠ مستخدم على App Store. وهو متوفر أيضاً على Google Play.

هذا وأطلق الإمارات الإسلامية حلاً غير رقمي لفروعه وفرق المبيعات لديه لإصدار الحسابات الجارية وحسابات التوفير، ما يساعدهم على الاستجابة بشكل أسرع وتزويد المتعاملين بتجربة مصرفية رقمية أفضل.



## أفضل تطبيق للخدمات المصرفية الإسلامية عبر الهاتف المتحرك

★★★★★  
على متجر أبل للتطبيقات

## تجربة المتعاملين

يعد توفير التجربة المصرفية المتميزة للمتعاملين إحدى الركائز الاستراتيجية الرئيسية في جملة القيم التي ينتهجها الإمارات الإسلامية، إذ يحرص المصرف على مواصلة الابتكار لتحسين تجارب المتعاملين وبيئة الخدمات عبر المؤسسة، ما يساعدهم على إضفاء تجارب مصرفية مميزة.

قام الإمارات الإسلامية في عام ٢٠٢٠ بإطلاق العديد من المبادرات لتعزيز ودعم التجربة المصرفية من ناحية المنتجات والفئات المصرفية. كما أطلق المصرف قنوات معرفية قائمة على الهاتف المتحرك وشهادة التميز في خدمة المتعاملين لموظفي الخطوط الأمامية وتابع تمديد "مقياس سعادة المتعاملين" (سجل خاص بنتائج تجربة المتعاملين داخلياً) لتغطية المهام الإضافية والتقسيمات الفرعية.

بالإضافة إلى ذلك، قام الإمارات الإسلامية بإطلاق عدد من المبادرات لدعم المتعاملين في مواجهة التحديات القاسية التي انبثقت خلال جائحة "كوفيد - ١٩". كما حرص المصرف على تمكين المتعاملين الذين يواجهون عقبات مالية من الحصول على تسهيلات في سداد ديونياتهم، مع تشجيع المتعاملين أيضاً على استخدام الخدمات المصرفية من خلال القنوات الرقمية المصرفية. والتزاماً منا بالمعايير والممارسات العالمية، قام المصرف بإنشاء بيئة آمنة في فروعه لضمان سلامة موظفيه وبتعامليه.

يعمل الإمارات الإسلامية بالتعاون مع مؤسسات عالمية رائدة على إجراء الاستطلاعات وتلقي آراء المتعاملين المتعلقة بسير المعاملات والمنتجات، بالإضافة إلى قياس إجمالي النتائج الصافية للجهات المروجة ورضا المتعاملين. كما يجري المصرف بانتظام استطلاعات المتسوق الخفية لضمان حصول المتعاملين على أفضل الخدمات ضمن فئتها في جميع نقاط التواصل مع المتعاملين.

هذا وسيواصل المصرف في عام ٢٠٢١ تركيزه على تحسين تجربة المتعاملين وتقديم حلول رقمية أكثر سهولة وملاءمة لإضفاء تجربة مصرفية سلسلة ومتفوقة لجميع متعاملينا.



# قسم الخدمات المصرفية للمؤسسات

يتألف قسم الخدمات المصرفية للمؤسسات من الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات المالية والتمويل المشترك والمهيكل وخدمات المعاملات المصرفية وخدمات الخزينة.

وعلى الرغم من التحديات التي شهدتها عام ٢٠٢٠، استمر قسم الخدمات المصرفية للمؤسسات بالتركيز على زيادة الإيرادات إلى الحد الأقصى من خلال البيع المتنوع للمنتجات المصرفية المختلفة. كما قام القسم بتنفيذ عدة تدابير ووظائف لدعم متعامليه، بالإضافة إلى القيام باستثمارات كبيرة لتعزيز إمكاناته من خلال تقديم المنتجات والتكنولوجيا.

وقد قام قسم الخدمات المصرفية للمؤسسات بدوراً محورياً في تشييد شراكات هامة مع الشركات الكبيرة والمتوسطة الحجم والمؤسسات المالية والمؤسسات المستقلة والكيانات ذات الصلة بالحكومة مع التركيز على النمو في الأسواق التي لم يسبق التعامل معها سابقاً.

## الخدمات المصرفية للشركات

قام قسم الخدمات المصرفية للشركات بدوره الفاعل من خلال الالتزام بتطبيق خطة الدعم الاقتصادي الخاصة بمصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وتقديم المساعدة المالية اللازمة لمتعامليه من الشركات. وعلى الرغم من التحديات التي واجهها بسبب حالة السوق، حقق قسم الخدمات المصرفية للشركات نمواً بنسبة ١٥٪ في عام ٢٠٢٠. ومع ذلك، انخفضت هوامش الدخل الممول بسبب الطبيعة المنخفضة لمعدل الربح.



أدى النمو في الخدمات المصرفية للشركات في المقام الأول إلى زيادة التواجد في القطاعات المستهدفة غير المنتشرة، ما نتج عنه استقطاب متعاملين جدد وزاد من حجم المحفظة الإجمالية من متعامليه الشركات من خلال فرص البيع المتنوع.

كما عملت رؤية قسم الخدمات المصرفية للشركات المتمثلة في تقديم خدمة مميزة للمتعاملين على تحسين رضا المتعاملين خلال عام ٢٠٢٠.

## المؤسسات المالية

سجلت المؤسسات المالية نمو قوياً بنسبة ١٣٤٪ في الدخل الأساسي، كما حقق سجل الأصول نمواً أيضاً بواقع ١٠١٪ في عام ٢٠٢٠. وقد استمر القسم في التركيز على دعم مجموعة واسعة من المتعاملين مثل المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية والمؤسسات المستقلة والنظراء متعددي الأطراف وذلك عبر الاستفادة من خبرة الفريق في توفير حلول التمويل والمعاملات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

# الجوائز

تم تكريم الإمارات الإسلامية هذا العام بخمس جوائز عالمية مرموقة في القطاع المصرفي وذلك تقديراً لأدائه المالي القوي والتزامه بالتميز في الخدمة ودعم التحول الإلكتروني، فضلاً عن مساعيهِ الدؤوبة لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. فقد حاز المصرف على الجائزة الدولية المرموقة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" ضمن "جوائز وورلد فاينانس للتمويل الإسلامي ٢٠٢٠"، بالإضافة إلى نيله لقب "أفضل مصرف إسلامي في الإمارات العربية المتحدة".

كما حصل على جائزة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" من مجلة "إسلاميك فاينانس نيوز" التي تعتبر المجلة الرائدة في أسواق رؤوس الأموال الإسلامية العالمية. أما مجلة "ذا بانكر" التي تصدر شهرياً عن "فاينانشال تايمز" وتمثل أحد أكثر مصادر المعلومات المصرفية موثوقية على الإطلاق، فقد منحت الإمارات الإسلامية لقب "أفضل مصرف إسلامي في دولة الإمارات العربية المتحدة لعام ٢٠٢٠" نظراً لأدائه المالي المتميز ومحفزته المتنامية من المنتجات وخدماته المحسنة واستثماراته في التقنيات المتطورة. علاوة على ذلك، اختير "الإمارات الإسلامي" لنيل لقب "أفضل مؤسسة مالية إسلامية في دولة الإمارات العربية المتحدة لعام ٢٠٢٠" للمرة الثانية على التوالي في مجلة "جلوبال فاينانس" والتي مقرها في نيويورك وتضم قائمتها "أفضل المؤسسات المالية الإسلامية في العالم"، وذلك تقديراً لمساهمة المصرف في نمو قطاع التمويل الإسلامي ونجاحه في تلبية احتياجات المتعاملين من المنتجات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.



كما حققت المؤسسات المالية نتائج باهرة على خلفية علاقاتها القائمة والجديدة في أسواقها الرئيسية (أسواق الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا)

## التمويل المشترك والمهيكل

على الرغم من طبيعة الأعمال الحافلة بالتحديات، حقق هذا القسم نتائج كبيرة في عام ٢٠٢٠ نظراً لتركيزه المتجدد على أعمال التمويل المشترك والمهيكل في عام ٢٠١٩. كما سجل القسم نسبة نمو بلغت ١٤٠٪ في محفظة التمويل المشترك والمهيكل.

وقد تم تسجيل النمو في قطاعات مختلفة شملت الشركات والمصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية والعلاقات المستقلة. وقد قام فريق العمل بشكل عام بتسخير قدراته القوية من ناحية الانتشار والابتكار وإتمام عدد كبير من المعاملات للشركات والمؤسسات المستقلة والمالية.

## المعاملات المصرفية

تعد المعاملات المصرفية ذات تركيز استراتيجي، حيث يواصل الإمارات الإسلامية الاستثمار على نحو كبير في بناء نظام معاملات مصرفية خاص به لتقديم مقدرات رائدة في السوق من ناحية التمويل التجاري وإدارة النقد للمتعاملين.

وقد استطاع قسم المعاملات المصرفية في عام ٢٠٢٠ إطلاق العديد من المنتجات والمقدرات الجديدة مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأعمال "بنس أونلاين" ( سمارت بيننس ٣٠٠)، التي تمثل الجيل القادم من المنصات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك لتعزيز مقدرات السيولة والنقد. ومن المزايا الجديدة التي تم إطلاقها في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت "بنس أونلاين".

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
- الرمز الرقمي
- الحسابات الافتراضية
- تنزيل كشوفات الحساب الإلكترونية
- تنزيل صور الشيكات من كشف الحساب
- تنزيل نسخة عن سويت من كشف الحساب

وضعت منصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الجديدة الإمارات الإسلامية في طليعة منافسيه من ناحية الرقمنة وتقديم المنتجات المبتكرة.

ومن المتوقع خلال الربعين القادمين من عام ٢٠٢١ إطلاق العديد من المزايا الجديدة التي ستعمل على تسهيل الاندماج عبر الإنترنت مع نظام تخطيط الموارد المؤسسية للمتعاملين، ما يتيح إجراء المعاملات بشكل سلس ومباشر.

## الخزينة والأسواق

قدم قسم الخزينة والأسواق أداءً قوياً في إدارة الأصول والخصوم وأعمال مبيعات الخزينة. وقد استطاع مكتب إدارة الأصول والخصوم من ضبط الحجم الصحيح للميزانية العمومية للتقليل من تأثير معدلات الربح المنخفضة وتداعيات جائحة "كوفيد - ١٩" إلى الحد الأدنى.

وقد شهدت مبيعات الخزينة ارتفاعاً في حجم المشتقات نظراً لتعزيز كفاءة المنتجات والإمداد الجيد من طرف إدارة الثروات و متعامليه الشركات مستفيدين من نظام المعدل المنخفض للأرباح. كما نجح القسم في جمع ٥٠٠ مليون دولار أمريكي من خلال الإصدار العام للضوابط بفترة استحقاق ٥ سنوات وبأسعار تنافسية، والتي كانت بوقتها أقل معدل حقه مصرف إماراتي في السنوات العشر الماضية.

كما قام قسم الخزينة والأسواق العالمي بتنفيذ منصة "ET" (منصة العلامة البيضاء من فوركس) بنجاح، ما عزز من وجوده الرقمي.



## مخاطر التشغيل

يعمل فريق المخاطر التشغيلية على نحو وثيق مع خطوط الأعمال والشركات التابعة لزيادة الوعي بالمخاطر التشغيلية. ويتم تحديد ومناقشة المخاطر الرئيسية ضمن وحدات الأعمال في لجنة المخاطر التشغيلية (ORC)، حيث تتم عملية جمع بيانات المخاطر التشغيلية والإبلاغ عنها. وتشكل عملية مراجعة المخاطر حيز الزاوية في أنشطة إدارة المخاطر التشغيلية باعتبارها جزءاً من "الموافقة على المنتجات والعمليات الجديدة (NPPA) قبل إطلاق أي منتجات أو عمليات جديدة أو معدلة وإدارة ورشات عمل تقييم المخاطر التشغيلية (ORCA)، مما يعمل على ترسيخ فكر المخاطر في جميع أنحاء المؤسسة. كما تستخدم مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRI) لمراقبة مستويات المخاطر التشغيلية في المصرف والشركات التابعة له.



تم وضع إطار لإدارة استمرارية الأعمال بما يسمح بالتفاعل السريع مع أي عائق لضمان استمرارية العمليات. كما يتم مراجعة خطط استمرارية العمل واختبارها سنوياً على الأقل في جميع أنحاء المصرف، ما يضمن تقديم الخدمة بسلاسة لمعاملتي وشركاء الإمارات الإسلامية عند حدوث أي اضطرابات تشغيلية محتملة.

## مخاطر السوق

تتمثل مخاطر السوق في فقدان الدخل أو القيمة السوقية للأصول نتيجة التقلبات في بعض العوامل مثل معدلات الربح أو أسعار صرف العملات الأجنبية أو الأسهم أو أسعار السلع أو التغيرات في تقلبات السوق أو مجموعة من عوامل مخاطر السوق. يتعرض المصرف لمخاطر السوق من جراء أنشطة خدمة العملاء وإدارة الميزانية العمومية. تتم الموافقة على إطار عمل مخاطر السوق وحدودها من قبل مجلس الإدارة ويتم وضعها ضمن بيان الإقبال على المخاطر (RAS) بناءً على المراجعة الدورية والمتسقة مع نهج المصرف للامتثال الصارم لقواعد ومبادئ الشريعة.

إن لجنة الأصول والخصوم (ALCO) التابعة للمصرف ولجنة المخاطر التابعة للمجموعة (GRC) ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRC) هي لجان الإدارة العليا التي تدعم الإمارات الإسلامية في إدارة مخاطر السوق.

يعمل قسم إدارة المخاطر (RMD) في الإمارات الإسلامية ضمن اللوائح التي يحكمها المصرف المركزي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وبما يتوافق مع معايير وإرشادات إدارة المخاطر الصادرة عن الهيئة الشرعية، ويتماشى مع إطار الحوكمة وإدارة المخاطر للمجموعة، وحسب استراتيجية المصرف وبيان الإقبال على المخاطر الذي اعتمده مجلس الإدارة. وقد استطاع قسم إدارة المخاطر في عام ٢٠٢٠ تسخير العديد من إنجازاته وخبراته للتركيز على أفضل الممارسات المحسنة للحوكمة. وتماشياً مع الطبيعة المتطورة للمخاطر المتنوعة التي يواجهها المصرف، يسعى هذا القسم في عام ٢٠٢١ وما يليه إلى تطوير تطلعاته المستقبلية وتغيير أسلوب تفكير المصرف عن هذا القسم من مجرد فريق للسيطرة على المخاطر والتخفيف منها، إلى فريق يعمل على استخدام المخاطر كوسيلة لإضافة القيمة وتحقيق مستويات أعلى من الأداء.

## حوكمة المخاطر

يعتمد الإمارات الإسلامية إطار عمل راسخ لحوكمة المخاطر يمكن تطبيقه بسهولة على أساس طبيعة وحجم وتعقيدات هيكل أعمال المصرف. ويتطلع الإمارات الإسلامية في عام ٢٠٢١ إلى تعزيز إطار الحوكمة الخاص به لتحمل التوقعات التنظيمية المتغيرة. بالإضافة إلى ذلك، يتم تعزيز حوكمة المخاطر أيضاً حسب عوامل التغيير المستمر في مشهد الأعمال نتيجة ظهور مخاطر جديدة، ما يتطلب من المصرف الاستجابة لها بوقت أقل نسبياً.

## المخاطر الائتمانية

تعمل وظيفة المخاطر الائتمانية للمصرف بمقتضى حجم وتطور أنشطة المصرف، مع تلبية جميع الإرشادات والمتطلبات الرقابية والتنظيمية والمتطلبات الشرعية. لقد قامت هذه الوظيفة بإنشاء بيئة قوية لمواجهة المخاطر الائتمانية، حيث تعمل استراتيجية المصرف تجاه المخاطر الائتمانية بالتوازي مع بيان الإقبال على المخاطر المعتمد والمعدل من قبل مجلس الإدارة، مع استمرار المراقبة بقوة، ما ينتج عنه ترشيح الاستثناءات على نحو كبير. تحافظ الوظيفة أيضاً على الإدارة الائتمانية الفعالة، مع نظام التحذير المبكر، وأنظمة المعلومات المناسبة لمراقبة المخاطر الائتمانية المختلفة والتخفيف منها بكفاءة. يحرص المصرف أيضاً على اعتماد أفضل الممارسات الإقليمية والإجراءات الرقابية ومتابعتها فيما يتعلق بتقييم جودة الأصول، واختبار التدابير القياسية مثل كفاية المخصصات والاحتياطيات، والإفصاح الواضح والصريح عن المخاطر الائتمانية. وتتطلع وظيفة المخاطر الائتمانية في عام ٢٠٢١ إلى تعزيز البنية التحتية للمخاطر لدعم الإمارات الإسلامية في تحقيق أهدافه التتموية.



يعتبر الإمارات الإسلامية موظفيه والعاملين فيه أهم الأصول لديه. وقد قام المصرف بتعزيز بيئة الثقافة المؤسسية فيه من خلال رفع مهارات موظفيه وإعادة تصميم هيكله التنظيمي، بالإضافة إلى تحديث المهام والمسؤوليات وإعادة تحديد مؤشرات الأداء والاستثمار في البنية التحتية لإدارة الأداء وذلك لتعزيز الإنتاجية ودعم خطط المصرف الاستراتيجية. كما يواصل الإمارات الإسلامية التزامه بأجندة التوطين الخاصة بحكومة الإمارات العربية المتحدة من خلال توسيع هدفه بالتوطين من خلال التركيز على زيادة تمثيل المرأة في المراكز القيادية، علاوة على استمراره بالاستثمار على نحو واسع في تطوير وتدريب موظفيه من مواطني دولة الإمارات لتجهيزهم بشكل خاص للوظائف القيادية والحساسة في المصرف وذلك بتوفير البيئة التعليمية الشاملة، بحيث يمكن لكل موظف الوصول إلى الأدوات والوسائل اللازمة لاكتساب المهارات الفنية والإدارية الأساسية.

أثبت المصرف خلال عام ٢٠٢٠ التزامه بالتنوع والشمولية من خلال إرساء القواعد المعيارية العالمية في نظام عمله فيما يخص تحقيق التوازن بين الجنسين وإدراج أصحاب الهمم في قواه العاملة. كما قام بتطوير السياسات المتعلقة بالشمولية والتدريب على مراعاة واحترام الآخرين لضمان بيئة شاملة ومتنوعة على جميع المستويات داخل المؤسسة.

اجتاز المصرف أزمة جائحة فيروس "كوفيد - ١٩" من منظور "مورداً بشرية أولاً"، فقد حرص في جميع تدخلاته على سلامة الموظفين والمتعاملين. كما ركز بقوة على نواحي الراحة الذهنية والحسية، إضافة إلى فتح المجال للعمل من المنزل، ناهيك عن تقديم العناية الطبية ومساعدة جميع الموظفين عند فرض الحظر الكامل خلال الأزمة.

تلتزم إدارة الموارد البشرية في المصرف خلال عام ٢٠٢١ بتوفير تجارب متميزة ذات تأثير واضح، حيث سيقوم المصرف بذلك من خلال عمله كشريك استراتيجي، وعبر إضافة قيمة مميزة من خلال أربع أولويات استراتيجية: وهي الحوكمة، والأداء، والتطوير، والدورة المهنية للمواهب. وستواصل الإدارة تشجيع الهوية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة أثناء تركيزها على التنوع والشمولية لاستقطاب أفضل المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها، ما يجعل الإمارات الإسلامية المكان الأمثل للعمل والتطور الوظيفي.



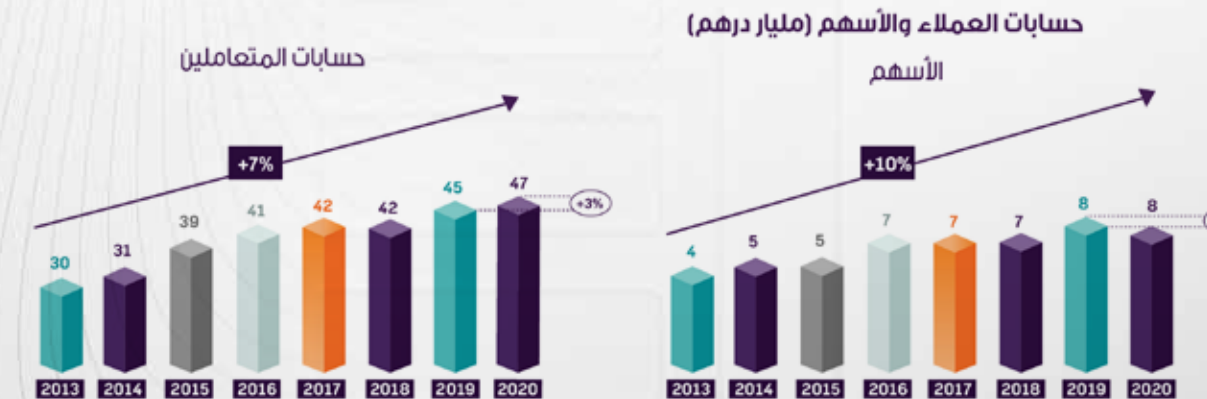
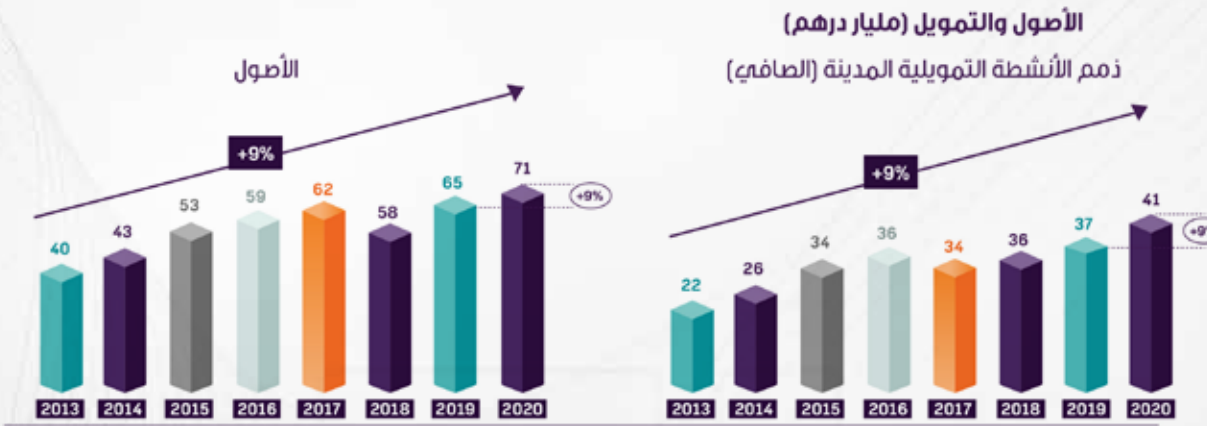
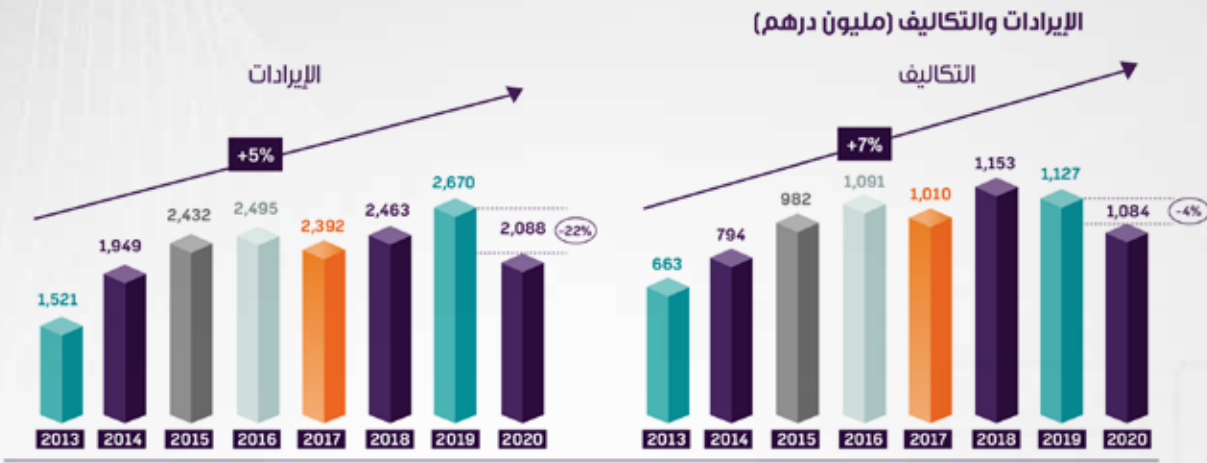


## معاً لبناء مستقبل مستدام

بدءاً من إنشاء حسابات التوفير الإلكترونية الصديقة للبيئة، مروراً بالتشجيع على شراء السيارات الكهربائية، ووصولاً لتطوير تطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك والحائز على العديد من الجوائز، كل ذلك يعنينا أن "الاستدامة" تعني الكثير بالنسبة لنا. لنؤخذ جهودنا معاً للمساعدة على بناء مستقبل مستدام.



## نمو الأرباح والميزانية العمومية



\*الأرباح هي أرباح المساهمين الملموسة. جميع أرقام الربح والخسارة هي لغاية تاريخه. وجميع أرقام الميزانية العمومية هي نهاية الفترة.  
\*المصدر: البيانات المالية

## لجان مجلس الإدارة التنفيذية

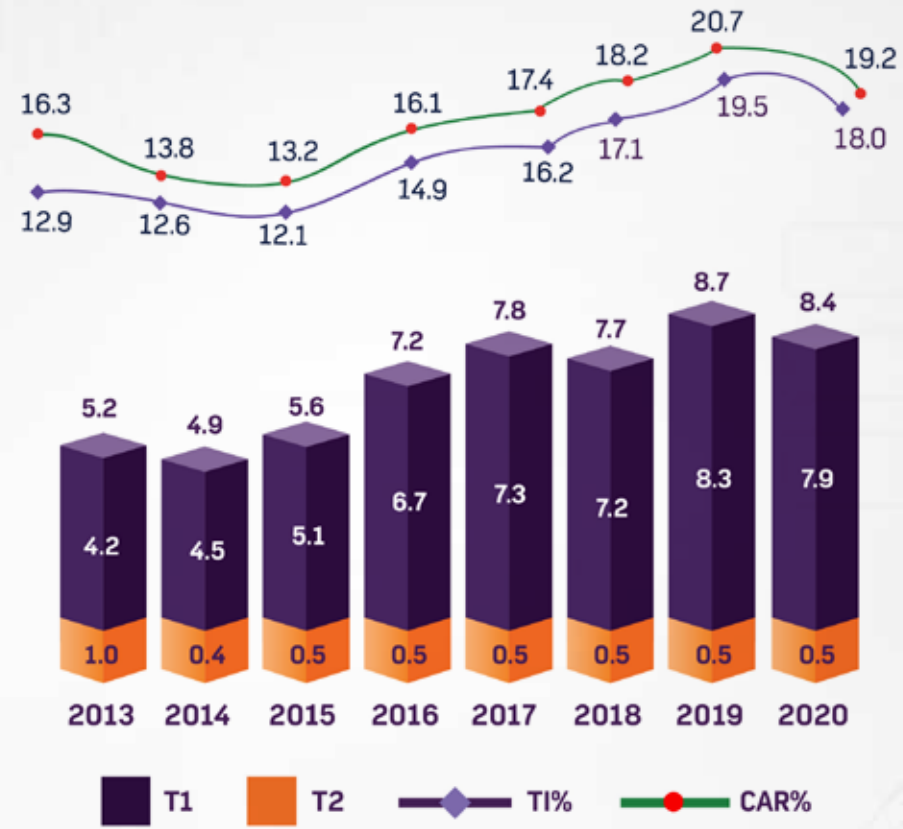
لجنة مجلس التدقيق	
رئيس اللجنة	السيد محمد محمد عبيد الشحي
عضو اللجنة	السيد شعيب مير هاشم خوري
عضو اللجنة	السيد محمد هادي أحمد الحسيني
عضو اللجنة	السيد شاين نيلسون

لجنة مجلس المخاطر	
رئيس اللجنة	السيد علي حميد العويس
عضو اللجنة	السيد هشام عبد الله القاسم
عضو اللجنة	السيد بطي عبيد بطي الملا
عضو اللجنة	السيد شاين نيلسون

لجنة مجلس الترشيح والمكافآت	
رئيس اللجنة	السيد بطي عبيد بطي الملا
عضو اللجنة	السيد محمد هادي أحمد الحسيني
عضو اللجنة	السيد علي حميد العويس
عضو اللجنة	السيد شاين نيلسون

لجنة مجلس الاستثمار والائتمان	
رئيس اللجنة	السيد شعيب مير هاشم خوري
عضو اللجنة	السيد هشام عبد الله القاسم
عضو اللجنة	السيد محمد عبيد الشحي
عضو اللجنة	السيد محمد هادي أحمد الحسيني
عضو اللجنة	السيد علي حميد العويس
عضو اللجنة	السيد شاين نيلسون

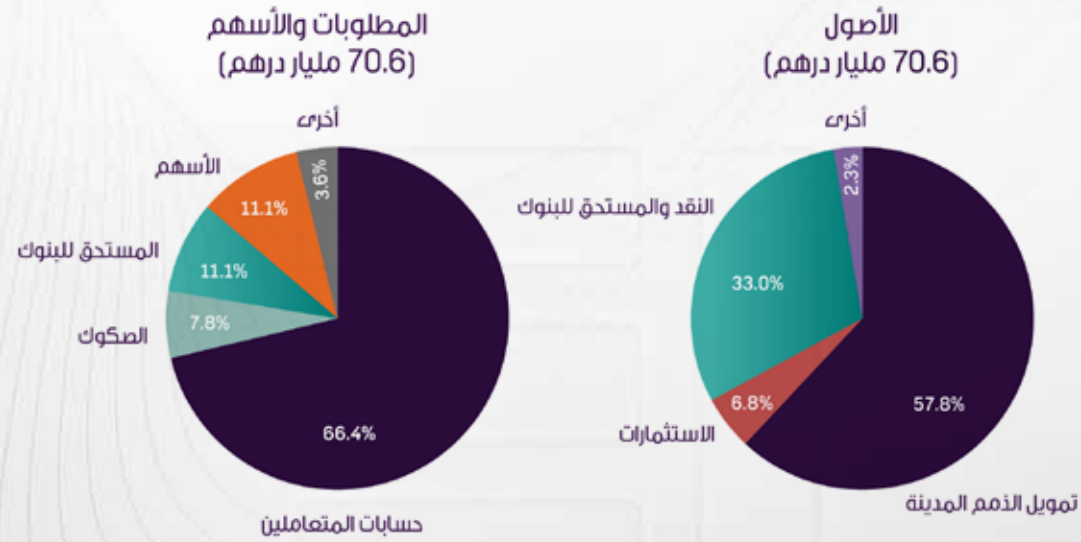
### الرسملة (مليار درهم)



### مصادر الدخل التشغيلية (مليون درهم)



### تحليل الميزانية العمومية



### عوائد الأسهم (%)



## قائمة الفروع

الفروع	موقع الفرع	صندوق البريد	رقم الهاتف
<b>أبوظبي والعين</b>			
أبوظبي الرئيسي	منطقة كورنيش الخالدية، وايف تاور	٤٦٠٧٧، أبوظبي	٠٢٦١٦٠٨٨٨
أبوظبي طريق المطار	شارع الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم	٤٦٠٧٧، أبوظبي	٠٢٤٤٦٤٠٠٠
أبوظبي مول	أبوظبي مول، الدور الأرضي، بجوار نظارات البيتم	٤٦٠٧٧، أبوظبي	٠٢٦١٤٥١٩٤
العين الرئيسي	شارع الجوازات، أقرب معلم بارز: مسجد الشيخة سلامة	١٥٠٩٥، العين	٠٣٧٥١١١٥٩
بوابة الشرق مول	الطابق الأرضي، بني ياس	٤٦٠٧٧، أبوظبي	٠٢٦١٣٤٧٣٤
بوتيك مول	الصناعية، شارع خالد بن سلطان، أقرب معلم بارز: بجانب اتصالات – بالقرب من لولو هايبرماركت	١٥٠٩٥، العين	٠٣٧٠٣٤٥٩٠
جيم مول	الجيم مول، الجيم	١٥٠٩٥، العين	٠٣٧٠٣٤٥٢٠
مدينة خليفة	فيلا رقم ١٠٤، قطعة ٠٢-SE مدينة خليفة (١)	٤٦٠٧٧، أبوظبي	٠٢٦١٣٤٧١١
<b>دبي - بر دبي</b>			
البرشاء مول	البرشاء مول، البرشاء	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢١١
الضيافة	بر دبي، شارع الضيافة، مقابل ديون سنتر	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٠٥
بر دبي	بر دبي، شارع البنوك بجانب سن أند ساند سبورتس، أقرب معلم: برج المصلح	دبي، دبي	٠٤٣٥٩٧٨٨٨
مدينة دبي الطبية	مبنى رقم ١٦، الطابق الأرضي	دبي، دبي	٠٤٣٨٣٤٧٢٦
دبي مول	الطابق الأرضي	دبي، دبي	٠٤٣٨٢٨٠١٠
سوق دبي	منطقة السوق الكبير، شارع الفلاح، مبنى تورنتو، بر دبي	دبي، دبي	٠٤٣١٩٢٢٠٠
شارع الوصل	مركز الفردوس، بالقرب من جمعية الاتحاد التعاونية	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٠٩
<b>دبي - ديرة</b>			
القرهود	مبنى سن شاين بجوار معرض الطائر، القرهود	دبي، دبي	٠٤٢٨٢٢٤٥٤
المزهر	مركز أسواق، بجانب المزهر مول، المزهر ١	دبي، دبي	٠٤٢٨٤٥٧٩٩
الطوار	شارع النهضة - القصيص ٢	دبي، دبي	٠٤٧٠٢٣٨٨٠
بني ياس	شارع بن ياس، منطقة السبخة، مبنى السبخة	دبي، دبي	٠٤٢٠٢٣٩٠٠
الورقاء مول	الورقاء سيتي مول، الورقاء ١	دبي، دبي	٠٤٢٣٦٧٨٧٨
دبي فيستيغال سيتي	دبي فيستيغال سنتر، مقابل أيكيا، الطابق الأول	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٠١
دائرة الأراضي والأملاك	دائرة الأراضي والأملاك، الطابق الأرضي، شارع بني ياس	دبي، دبي	٠٤٢٢١٥٣٠١ ٠٤٢٢١٢٣٢١
مردف سيتي سنتر	الطابق الأول، مردف سيتي سنتر	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٠٥٥
ند الحمير	بناية نادي الرميثة، شارع الرباط	دبي، دبي	٠٤٢٨٤٥٩٩٩
شارع نخيل	محل رقم ١، مبنى أحمد عبدالرحيم حافظ، شارع نايف	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٧٨

## قائمة الفروع

<b>دبي - دبي الجديدة</b>			
مركز المؤتمرات	المركز التجاري العالمي، قاعة المعارض رقم ١، شارع الشيخ زايد	دبي، دبي	٠٤٣٨٣٠٠٢٠
ابن بطوطة مول	ساحة الصين	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٠٨٠
جبل علي	منطقة البنوك الجديدة قرب البوابة الرئيسية	دبي، دبي	٠٤٨٨١١١٣٣
أبراج بحيرات جميرا	برج الماس، الطابق الأول	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٢٥
مول الإمارات	مول الإمارات - الطابق الأول - المدخل الرابع	دبي، دبي	٠٤٤٣٨٠٢٠٠
ميديا سيتي	برج مركز الأعمال ميديا سيتي، تي كوم، شارع الشيخ زايد	دبي، دبي	٠٤٣٣١٢٠٢٠
شارع الشيخ زايد	برج الوصل	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٧٥
نخلة جميرا	نخلة جميرا، نخيل مول	دبي، دبي	٠٤٣٧٣٣٢٧٥
<b>الشارقة والإمارات الشمالية</b>			
عجمان	منطقة الجرف ٢، بجوار سيتي سنتر عجمان	١٦٨٨، عجمان	٠٦٥٠٦٤٠١٢
الفجيرة	بجوار شويتزام، شارع الشيخ حمد بن عبد الله	١٤٧٢، الفجيرة	٠٩٢٢٣٥٥٥٣
حلوان	مبنى الشيخ اسماعيل، شارع واسط، المنطقة الصناعية	١٧٦٢١، الشارقة	٠٦٥٠٦٤٠٠٩
الجربة مول	مجمع مول الجربة زيرو ٦، شارع المدينة الجامعية	٥١٦٩، الشارقة	٠٦٥٠٦٤٠٣٨
خورفكان	شارع الكورنيش	١٨٩٦٩، خورفكان	٠٩٢٣٧١١٢٢
الناصرية	ماي سيتي سنتر، الطابق الأرضي	١٧٦٢٢، الشارقة	٠٦٥٠٦٤٠١٨
القاسمية	مبنى العتيبة، شارع الملك عبدالعزيز، الشارقة	١٧٦٢٢، الشارقة	٠٦٥٧٢٠٠٠٢
رأس الخيمة	برج الإمارات الإسلامي، الطابق الأرضي، شارع المنتصر، منطقة النخيل	٥١٩٨، رأس الخيمة	٠٧٢٢٦٠٠٤٤
الشارقة	شارع البرج، شارع بنك العروبة، بالقرب من ميدان الرولة	٥١٦٩، الشارقة	٠٦٥٠٦٤٠١٥
منصة خدمات محكمة الشارقة	شارع الميناء	٥١٦٩، الشارقة	٠٦٥٢٨٢٢٤٨

## قائمة أجهزة الصراف الآلي خارج المواقع

دبي (تتمة)
تاكسي دبي، جبل علي
RITAJ، شركة دبي للاستثمار العقاري
مول الإمارات – مخرج المترو
ماي سيتي سنتر، البرشاء
DLD منطقة تأجير
دبي وورلد سنترال
مستشفى حتا، حتا
المركز الرئيسي لهيئة كهرباء ومياه دبي
هيئة كهرباء ومياه دبي – القوز
قاعة الأزياء في دبي مول
فيلاجو – النهضة
منطقة الميدان – مينه P
مشفى بلهول التخصصي
تعاونية الاتحاد – أبو هيل
مول البرشاء
فالكون سيتي أوف وندرز
الإمارات للمزادات
دار الوصل
سيريا
تعاونية الاتحاد، ند الشبا
نادي النصر الرياضي
الصراف الآلي في مركز شرطة دبي، القصيص
رأس الخيمة
منتجج المرجان
الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء، رأس الخيمة
الشارقة
مكتب الدفع في الشارقة
أنصار مول
مركز الرولة
مطار الشارقة الدولي
ميغا مارت
مركز صحراء
الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء – الذيد
فندق بولمان الشارقة
أم القيوين
الهيئة الاتحادية للكهرباء والماء، أم القيوين
سنان هايبر ماركيت

أبوظبي
أوقاف أبوظبي
غاليبريا مول
المكتب الخاص لسمو الشيخ محمد بن زايد
كابيتال مول
ياس مول
عجمان
جمعية الاتحاد التعاونية – عجمان
الهيئة الاتحادية للكهرباء والمياه
سوق لاست تشانس للبيع بالجملة
سيتي سنتر عجمان
شرطة عجمان
العين
بوادي مول – صراف آلي ١ – بالقرب من كارفور
بوادي مول – صراف آلي ٢ – بالقرب من ستايل ستوديو
دبي
تعاونية الاتحاد – جميرا
تعاونية الاتحاد – الطوار
تعاونية الاتحاد – العوير
مبنى مطار دبي رقم ١
سوق الوصل
مسجد الشيخ أحمد
مركز البستان
تعاونية الاتحاد – الحمربة
الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب
لولو هايبر ماركيت، القصيص
بن سوقات سنتر، شارع المطار
تعاونية الاتحاد، الوصل، السطوة
تاكسي دبي
المستشفى السعودي الألماني
مردف سيتي سنتر قرب اتصالات
اتحاد مول
بلدية دبي، المنارة سنتر
مول الإمارات، بالقرب من هوم سنتر
مارينا مول
ديرة سيتي سنتر – اتصالات
كارفور الشندغة
مركز الكرامة
تلال الإمارات، البحيرات
دبي مول، بالقرب من كوستا كوفي
دبي مول كيدزانيا
دبي مول حلبة التزلج
ميغا مارت، القصيص
أسواق سوپر ماركيت، أم سقيم
دبي مول، ساحة المطاعم
المكتب الرئيسي للإمارات الإسلامية، بناية ١٦
سكاي جاردنز، مركز دبي المالي العالمي
مركز الغرير
الملا بلازا
تعاونية الاتحاد – أم سقيم
حياة ريجنسي كريك هاييتس
نواعس المدينة – النهضة
معجم سيتي سنتر