



48	مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار
54	مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد
60	رحلتنا للتحويل الرقمي
66	موظفونا

المراجعة التشغيلية

مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار

عزز ذلك مركزنا الريادي بتأمين الحصة السوقية في جميع مجالات العمل الرئيسية

دور بنك أبوظبي الأول في دعم المساهمين والعملاء والموظفين

قدمت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار أداءً قوياً وبلغت أرباحها بعد خصم الضرائب 8.3 مليار درهم إماراتي.

واصلت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار توفير الدعم الشامل لدولة الإمارات العربية المتحدة والعملاء الدوليين مستفيدة من علاقتنا المتينة على امتداد دول مجلس التعاون الخليجي للوفاء بمتطلبات السيولة لعملائنا.

كما قامت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار بدعم المساهمين والعملاء والموظفين مباشرة عبر تسهيلات خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وتوسيع قاعدة منتجاتنا بإضافة +15 منتجاً لمساعدة عملائنا على مواجهة التحديات غير المسبوقة في 2020 والاستثمار بقوة في المعالجة الرقمية والتحول إلى القنوات الإلكترونية.

استفاد ما يقرب من 700 عميل في دولة الإمارات العربية -حوالي 200 شركة و500 من المنشآت الصغيرة والمتوسطة- من تسهيلات خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة. يشمل هذا عملاء الشركات من قطاعات المركبات والسيارات، والضيافة، والعقارات، والإنشاءات، وعملاء الخدمات المصرفية التجارية من قطاعات التجزئة، والتجارة، والعقارات، بلغ إجمالي التسهيلات 9.6 مليار درهم إماراتي بموجب خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة في شكل تسهيلات لتأجيل الدفعات المستحقة السداد، إضافة إلى ما قدمه البنك من دعم خلال 2020 لعملاء مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار.

الملاح الرئيسية التشغيلية

في مارس 2020، تم تعيين السيد/ فاضل العلي نائباً للرئيس التنفيذي لمجموعة بنك أبوظبي الأول ورئيساً لقطاع الخدمات المصرفية للمؤسسات والاستثمار للمجموعة. كان السيد/ العلي يشغل سابقاً منصب رئيس قطاع تجربة العملاء والخدمات المصرفية الرقمية للمجموعة، وسيمثل معه إلى موقعه الجديد خبرة قيادية ثرية في مجالات تجربة العملاء، والمعالجة الرقمية، والاستراتيجية المالية والقانونية والتشغيلية.

أعيد تنظيم الخدمات المصرفية للأعمال في بنك أبوظبي الأول وشركة أبوظبي الأول العقارية بالتوافق مع استراتيجية مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار وتحت مظلتها خلال العام، وذلك للاستفادة من التأثير السائد داخل عمليات المجموعة. كما أطلقت المجموعة العديد من المبادرات الرئيسية لتعزيز الثقافة الداخلية حول المخاطر والامتثال، وواصلت تحطّي أهدافنا لتوطين الوظائف.

الأداء المتميز وفق خطوط المنتجات

كان أداء منتجات مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار جيداً خلال العام وتجاوز ظروف السوق الصعبة لدعم العملاء وإنجاز أهدافهم الاستراتيجية.

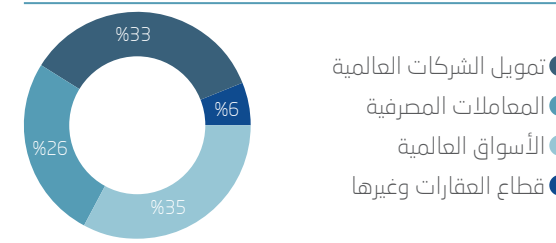
أبرمت إدارة تمويل الشركات العالمية عدداً من المعاملات البارزة في دولة الإمارات العربية المتحدة وكذلك في الأسواق الإقليمية والدولية الرئيسية، مثل المملكة العربية السعودية، ومصر، والمملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية، مما يدعم الطموحات الدولية لعملائنا الرئيسيين. حاز بنك أبوظبي الأول -فضلاً عن كونه البنك الرئيس في الشرق الأوسط في الحكومة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والتمويل الأخضر- على حصة سوقية متميزة وحسن ترتيبه على قائمة المتنافسين بالمنطقة في جميع الأعمال التجارية، وحاز في نهاية 2020 على المركز الأول في سوق القروض بوصفه محصلاً ووكيلاً، والمركز الثالث في أسواق حصص رأس المال وإدارة المطلوبات، والمركز الرابع في أسواق رأس المال والتمويل بالدين وعمليات الدمج والاستحواذ.

حظت إدارة الأسواق العالمية بعام حافل بالأحداث؛ حيث حولنا تحديات مختلفة، مثل أسعار الفائدة المنخفضة وتقلبات السوق، إلى فرص أعمال واعدة. أدى طلب العملاء للتحوط والمبادلات من أجل التخفيف من المخاطر - إدارة التقلبات أو استغلال أسعار الفائدة المنخفضة - إلى التوجه نحو النمو الواضح في الإيرادات. كانت أحجام العملات الأجنبية الإلكترونية في إدارة الأسواق العالمية تتزايد بشكل ملحوظ وتتضاعف على أساس سنوي لتتفوق بشكل حاسم في المنافسة الإقليمية والدولية.

حظيت إدارة المعاملات المصرفية العالمية على الصعيد التشغيلي بعام جيد مع ترسية تكاليفات جديدة عليها لإدارة النقد خلال 2020 بلغت 830 معاملة جديدة، وفازت في منافسة كبيرة فألقت الضوء على قدرات مختلف منتجات وخدمات بنك أبوظبي الأول وقدراته في التوجه نحو وضع الأمان عند اللزوم.

تم إطلاق أكثر من 15 منتجاً وخدمة جديدة عبر إدارتي المعاملات المصرفية العالمية والأسواق العالمية مما يعزز جاذبية بنك أبوظبي الأول بصفته البنك المفضل الأول للعملاء في المنطقة.

خلال 2020، أنجزت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في بنك أبوظبي الأول أداءً مالياً جيداً مدعوماً بمشاركة قياسية من العملاء، مع الاستفادة من خبرتنا الإقليمية، والحلول الابتكارية، والقدرات الرقمية. لقد تمكنا من تعزيز مركزنا القيادي رغم ظروف الركود الاقتصادي السائدة وصعوبات الأعمال واضطراب السوق، وحصلنا على حصتنا من السوق في جميع مجالات العمل الرئيسية في نفس الوقت الذي نضع فيه أساساً راسخاً لمزيد من النمو المستدام.



خلال 2020، ارتفع الأرباح التشغيلية لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار 3% إلى 9.8 مليار درهم إماراتي، مدفوعاً بنمو الإيرادات 2% ويقوده زخم قوي للأعمال وتركيز مستمر على البيع المتقاطع، والتوزيع التنبؤي لفائض السيولة، والمبادرات الموجهة وتحسين ملف قطاع العقارات. تحسّنت التكاليف التشغيلية 2% عن 2019 على الرغم من الاستثمارات المستمرة في القدرات الرقمية والامتياز التجاري الدولي، ووفق تصنيف المنتجات، كانت الإيرادات من خدمة المعاملات المصرفية الدولية منخفضة على أساس سنوي، ويعود ذلك إلى انضغاط الهامش بسبب تخفيضات الأسعار، بينما ازدادت الإيرادات من تمويل الشركات العالمية والأسواق العالمية 9% و6% على التوالي على أساس سنوي.

ظلت السيولة قوية للغاية في 2020 مع نسبة قروض إلى ودائع بلغت 65%. كان هذا مدفوعاً بنمو 11% في ودائع العملاء (على أساس مُعدّل)، ويعزز هذا دور بنك أبوظبي الأول بوصفه مجمع السيولة الإقليمية والدولية، إضافة إلى الرقم القياسي لتفويضات إدارة النقد الجديدة التي فاز بها خلال الفترة. كما نمت القروض والسلف 2% على أساس سنوي (على أساس مُعدّل) مما يعكس نهجنا الحكيم في الإقراض.

الاستجابة لجائحة كوفيد-19

شاركت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار مع مختلف الوكالات الحكومية ومع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي في بداية جائحة كوفيد-19 لدعم العملاء الذين يواجهون تداعيات اقتصادية سلبية وتم منحهم إعفاءات السداد عبر خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة وإطلاق العديد من البرامج لدعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحيوي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

أدارت المجموعة على الفور المرحلة الانتقالية الشاملة للعمل عن بُعد لحماية صحة موظفيها وعملائها ورفاههم، واستمرارية الخدمات المصرفية الرائدة في السوق للشركات والاستثمارات.

[عزز ذلك مركزنا الريادي بتأمين الحصة السوقية في جميع مجالات العمل الرئيسية]

حققت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في بنك أبوظبي الأول -خلال عام استثنائي مليء بالتحديات واضطراب الأسواق- أداءً متميزاً مستفيدين من خبرتنا الإقليمية، ومنصات المنتجات الرائدة في السوق، والتصنيفات الائتمانية المتميزة، وقوتنا المالية لتوفير الدعم لعملائنا ومساعدتهم في اجتياز هذه الظروف غير المسبوقة بنجاح.

12.1
مليار درهم
2%+ نمو سنوي إيرادات



9.8
مليار درهم
3%+ نمو سنوي الأرباح التشغيلية



8.3
مليار درهم
3%- نمو سنوي صافي الأرباح



65%
المساهمة في إيرادات بنك أبوظبي الأول





أدى بنك أبوظبي الأول دوراً رئيسياً برؤية عالمية في صفقات أدنوك المتميزة

دعم البنك شركة جالكسي بايبلين بيدكو في عمليات الدمج والاستحواذ لعمليات البنى التحتية للطاقة بمبلغ 20.7 مليار دولار أمريكي، إضافة إلى مبلغ 7.96 مليار دولار أمريكي لتمويل الاستحواذ، مع إمداد أدنوك بخدمات الاستشارة والضمان المشروط.



- كان بنك أبوظبي الأول المستشار المالي المشترك لأدنوك بخصوص عمليات التقييم بمبلغ 20.7 مليار دولار أمريكي لحصة تبلغ 49% في الأصول المختارة لخط أنابيب الغاز وتدفقات الغاز الطبيعي المسال.
- كما كان بنك أبوظبي الأول أحد المنسقين المشتركين والمحصلين فضلاً عن كونه وكيل التسهيل الائتماني لأدنوك لتمويل الاستحواذ لحصة في الأصول المختارة لخط أنابيب الغاز، عبر ائتلاف من 6 مستثمرين عالميين (شركة جالكسي بايبلين بيدكو) بمبلغ 7.96 مليار دولار أمريكي.

أوراق اعتمادنا الرئيسية

- عمليات الدمج والاستحواذ لعمليات البنى التحتية للطاقة: الأكبر على الإطلاق في منطقة الشرق الأوسط + أعلى عشرة عمليات دمج واستحواذ عالمياً في 2020، وثاني أكبر عملية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.
- التمويل: ثاني أكبر معاملة تمويل على الإطلاق بالرافعة المالية في الشرق الأوسط، وثاني أكبر عملية تمويل للاستحواذ على الصعيد الإقليمي.



أنجز بنك أبوظبي الأول تسهيلات ائتمانية مجمعة رفيعة المستوى لحساب موانئ دبي العالمية.

تعامل بنك أبوظبي الأول بصفته المنسق الرئيس المفوض والمحصول للنشط لتمويل مجمّع قدره 9 مليار دولار أمريكي لشركة الموانئ والمناطق الحرة العالمية بدبي.



- غرض التمويل الاستحواذ من العام إلى الخاص على أسهم مواني دبي العالمية مع توزيعات أرباح مخصصة لمواني دبي العالمية لسداد الدين القائم.
- كانت المعاملة مهمة للمجموعة وتجمع 14 بنكاً لإنجازها.

ضمن المصنفين الأربعة الأوائل

على القائمة الإقليمية للمتنافسين

تضاعف حجم المعاملات

الإلكترونية بالمعاملات الأجنبية، على أساس سنوي

توجّه ما يزيد على 90%

من العملاء إلى القنوات الرقمية للمعاملات

أضخم شبكة استثمار مباشرة

في المنطقة لإدارة أصول واستثمارات العملاء

فوز أكثر من 830

تفويضاً جديداً لإدارة النقد في عام 2020

”شراكة 2020 للتكنولوجيا المالية“

لتريد كونكت الإمارات العربية المتحدة (UTC)





الجوائز وشهادات التقدير لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في 2020

- أفضل بنك في الشرق الأوسط على مستوى آسيا، من جانب آسيا موني
- أفضل بنك في أبوظبي على مستوى آسيا، من جانب آسيا موني
- أفضل ممول تجاري في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، من تريند فاينانس غلوبال
- أفضل مزود تمويل تجاري في دولة الإمارات العربية المتحدة، من غلوبال فاينانس
- جائزة أفضل البنوك المبتكرة في مجال إدارة النقد لعام 2020 (تطبيق الهاتف المتحرك Global Cash Position)، من غلوبال فاينانس
- أفضل بنك في منطقة الشرق الأوسط، من ذا بانكر (2016، 2017، 2018، 2020)
- أفضل بنك للتمويل في منطقة الشرق الأوسط، من يورو موني (2017، 2019، 2020)
- أفضل بنك لأدوات ترتيب الدين في الشرق الأوسط، من غلوبال فاينانس (2020)
- أفضل بنك لحقوق الملكية في الشرق الأوسط، من غلوبال فاينانس (2018، 2019، 2020)
- أفضل مستوى أداء في مجال الحفاظ على مستوى الشرق الأوسط وأفريقيا، من غلوبال كستوديان (أول بنك يحصل عليها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)
- أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات والاستثمار بأبوظبي، آسيا موني

سنركز على الحفاظ على المرونة والقوة والمستويات الاستثنائية للأداء المالي وخدمة العملاء لدينا من أجل الحفاظ على وضعنا القيادي في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحقيق الرؤية الاستراتيجية لبنك أبوظبي الأول في المستقبل

تسريع وتيرة التحول الرقمي

استمر التحول الرقمي لخدماتنا وعملياتنا في 2020 مدفوعاً بالحاجة إلى ضمان استمرارية الخدمة في بيئة تشغيلية جديدة، بما في ذلك إطلاق تطبيق الهاتف المتحرك الجديد للشركات لبدء عمليات السداد للشركات وترخيصها. لقد بات واضحاً تأثير هذا التحول الرقمي على اتساع نطاق المدفوعات والرواتب والتجارة والشيكات، حيث تحول أكثر من 90% من العملاء إلى القنوات الرقمية.

نجحت الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في رقمنة مكاتب الخدمات النقدية كجزء من الاستراتيجية العامة للتحول إلى القنوات الرقمية، ومع إطلاق تقنية FAB eSign للتوقيع الرقمي وFAB ePay للدفع الإلكتروني وAutomated Account Opening (فتح الحساب الآلي) وUAE Pass Integration (دمج الهوية الرقمية) تم إثراء مجموعة خدمات العملاء المحسنة. كما قمنا بطرح منصة (UTC - UAE Trade Connect) - فكرة بنك أبوظبي الأول وأكبر شبكة في المنطقة للتمويل التجاري القائمة على منظومة بلوك تشين - التي حصلت على الجائزة المرموقة عن أفضل «شراكة 2020 للتكنولوجيا المالية» في مهرجان جوائز فينتك أبوظبي 2020.

شهد عام 2020 أيضاً تقديم مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار أكثر من 100 مبادرة رقمية لدفع الأتمتة والاستفادة من التحليلات والذكاء الاصطناعي بهدف تحسين أداء الأعمال، بما في ذلك أتمتة العمليات الرئيسية المتضمنة في التمويل التجاري، وإدارة النقد، وانضمام العميل، والمنصة الجديدة لإدارة دورة حياة العميل، ومنصة التحليلات والذكاء الاصطناعي الجديدة على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار، وهي تغطي دولة الإمارات العربية المتحدة ومواقع دولية أخرى.

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

بعد إعادة هيكلة الخدمات المصرفية للأعمال ضمن الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في 2020، اعتمدنا نهجاً نشطاً لدعم وتعزيز الشركات التجارية الصغيرة والطموحة في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتعاون مع الحكومة وطرح مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات لتقديم أفضل خدمة لهذا القطاع الحيوي المهم في اقتصاد الدولة.

تضمنت مبادراتنا وشراكاتنا وخدماتنا الجديدة التي تركز على عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة إطلاق Hub71 (هاب 71) للشركات التقنية الناشئة الطموحة ودورنا الرائد في دعم برنامج الكفالة «غداً 21» للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في أبوظبي، بالإضافة إلى مشاركتنا في برنامج كفالة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في دبي. أصبح بنك أبوظبي الأول هو البنك الأول في منطقة الشرق الأوسط الذي يقوم برقمنة فتح الحساب للمنشآت الصغيرة والمتوسطة بالكامل من خلال بوابة "بأش"، وهو ما يمكن رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة من تأسيس شركاتهم التجارية وبدء تشغيلها على الفور بشكل رقمي، وذلك بالتعاون مع دائرة الخدمات الاستباقية - وزارة اللامستحيل وهيئة تنظيم الاتصالات ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

النسق الاستراتيجي والتوسع الدولي

تم تحديث استراتيجيتنا الدولية لإبراز تركيزنا على تعزيز الاتصال الإقليمي مع الأسواق الخليجية ومصر. كما قمنا بتنظيم هيكلنا الدولي تحت قيادة واحدة مقرها المكتب الرئيس، للتأكيد على تركيزنا على نهج «الخدمات المصرفية العالمية» لخدمة عملائنا على أساس العلاقات العالمية مع الدعم المخصص من المكتب الإقليمي.

وسّعنا نطاق امتدادنا في آسيا فافتتحنا مكتب التمثيل في إندونيسيا لتسهيل الاستثمارات والتدفقات التجارية بين المنطقتين. وعززنا إضافة إلى ذلك تواجدها في مصر، التي تعد أحد الأسواق الرئيسية لبنك أبوظبي الأول، وذلك عن طريق التوقيع على اتفاقية نهائية للاستحواذ على عمليات بنك عودة مصر.

أسسنا مكاتبنا الإقليمية في المملكة العربية السعودية وسلطنة عمان والبحرين ولبنان، إلى جانب مصر والكويت في الربع الأول من 2021 من أجل توفير خدمات الأوراق المالية لعملائنا المنتشرين على نطاق واسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وبالتالي أنشأنا أكبر شبكة على مستوى المنطقة للحفاظ المباشر.

تعزيز النمو المستدام في 2021

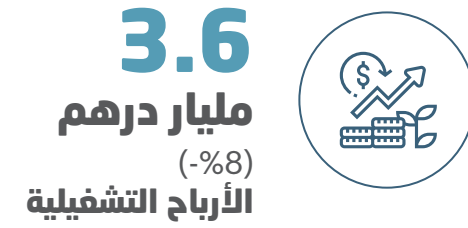
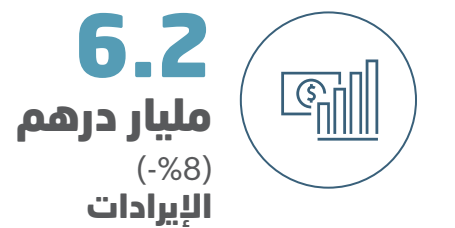
بعد تحقيق نتائج قوية في 2020، سيستمر تركيز مجموعة الخدمات للشركات والاستثمار الرائدة في السوق وستواصل أهدافها من أجل تعزيز العلاقات القوية لبنك أبوظبي الأول مع العملاء وتعميقها. في إطار تعزيز النموذج التشغيلي القوي والاستفادة من الرقمنة، فإننا سنواصل توسيع نطاق قدراتنا الاستراتيجية على مستوى الإقليم ومنطقتنا الرئيسية (مجلس التعاون الخليجي ومصر) والاعتماد على مشاركتنا الرائدة في السوق في علاقاتنا مع عملائنا.

سيشهد عام 2021 استمرار مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار في تعزيز علاقاتنا مع الجهات الحكومية ومشاركتها بمبادراتها لدعم فئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى تعزيز إطار العمل الخاص بالمخاطر والرقابة من أجل تأمين عملياتنا في دولة الإمارات وعلى المستوى الدولي.

والأهم من ذلك، هو تركيز مجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار على الحفاظ على مرونة الأداء وقوة النتائج والمستويات الاستثنائية من الأداء المالي وخدمة العملاء من أجل الحفاظ على مركز الريادة لبنك أبوظبي الأول في دولة الإمارات وتحقيق الرؤية الاستراتيجية المستقبلية للبنك.

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

فرضت 2020 ضغوطاً غير مسبقة على أعمالنا وعملائنا، ضاعفت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد لدى بنك أبوظبي الأول جهودها لضمان استمتاع قاعدة العملاء الواسعة والمتنوعة للبنك بالخدمات والدعم لإدارة احتياجاتهم المالية وشعورهم بالأمان في معاملاتهم مع بنك أبوظبي الأول، لقد تعاونا مع جميع الأطراف لخدمة عملائنا وحماية الموظفين لدينا ودعم المجتمعات التي نعمل ضمنها خلال هذه الفترة العصيبة، وذلك من خلال مجموعة المنتجات والخدمات والتطبيقات الرقمية ومبادرات السلامة.



شهد عام 2020 تقديم مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد مستوى متميز من مرونة الأداء على الرغم من التأثيرات المعاكسة الصعبة، مدفوعة بزخم نجاحنا في 2019، بالإضافة إلى المستويات الاستثنائية لمشاركة العملاء وانضباط التكاليف.

انخفض الربح التشغيلي 8% خلال العام ليصل إلى 3.6 مليار درهم إماراتي، نتيجة الانخفاض في الإيرادات 8% مقابل 2019 ليصل إلى 6.2 مليار درهم إماراتي، وهو ما يعكس مدى تباطؤ الأنشطة بسبب جائحة كوفيد-19، وقد تم تخفيف حدتها جزئياً بعد التحسن التدريجي في ظروف الأعمال في النصف الثاني من العام. كما انخفضت تكاليف التشغيل 7% مقارنة بعام 2019 على خلفية البرنامج الحازم لتحقيق وفورات في التكاليف والحدّ على تحقيق قدرات إضافية تستند إلى تحسينات العمليات والتمكين الرقمي، بما يتماشى مع استراتيجية الرقمنة على مستوى البنك.

ظلت القروض والسلفيات مستقرة وقوية، حيث وصلت إلى 90 مليار درهم إماراتي بنهاية العام، بزيادة قدرها 1% عن 2019. علاوة على ذلك، نمت ودائع العملاء 1% إلى 81 مليار درهم إماراتي، فيما شهدت أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير نمواً قدره 5% سنوياً لتصل إلى 68 مليار درهم إماراتي، مدفوعة بالنمو في فتح الحسابات وزيادة الودائع من جانب قاعدة العملاء الحاليين لدينا.

حماية موظفينا وعملائنا

تحركت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على الفور لضمان رفاهية موظفينا وعملائنا في مستهل جائحة كوفيد-19، وأغلقت 44 فرعاً بشكل مؤقت. على الرغم من عمليات الإغلاق المؤقتة هذه، إلا أن بصمتنا الكلية ظلت كما هي على مدار العام إلى حد كبير. ويعزى هذا إلى قوة شبكتنا التي تضم 73 فرعاً على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة.

من أجل ضمان سلامة موظفينا وعملائنا، فقد طرحنا العمل بنظام المناوبات وطبقنا منظومة صناديق إيداع المستندات لتجنب التلامس، ووضعنا اللافتات في الفروع للتشجيع على التباعد الاجتماعي، بالإضافة إلى زيادة التعقيم والمساحات الحرارية للأشخاص في الفروع. لقد نجحنا أيضاً في إتاحة الفرصة أمام 2500 موظفاً من موظفي مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد للعمل عن بُعد من المنزل عن طريق تمكين الوصول باستخدام البنى الأساسية المتقدمة لسطح المكتب الافتراضي (VDI)، وأيضاً مركز الاتصالات الخاص بالبنك.

في إطار الدعم المالي للعملاء المستحقين أثناء الظروف الاقتصادية العصيبة التي سببتها الجائحة في البلاد، فقد تعاوننا مع مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي لطرح خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة، إلى جانب عدد من مبادراتنا الأخرى لدعم العملاء، بما في ذلك تأجيل سداد الأقساط المتأخرة، وخفض أسعار الفائدة، والإعفاء من دفع الرسوم.

الملاح الرئيسية التشغيلية

لم تثبت التداعيات السلبية لجائحة كوفيد-19 خلال 2020 عن بذل أقصى جهودنا، فقد حافظنا على تركيزنا الاستراتيجي لتحقيق أداء مالي قوياً مع استيفاء أهداف برامج قياس تجربة العملاء ومدى ولائهم (NPS) ومستهدف خفض التكاليف. وعلى الرغم من الانخفاض في الإيرادات، فقد واصلنا اكتساب حصة في سوق التجزئة الذي عانى من الانكماش وشدة المنافسة، وذلك من خلال زيادة حجم الاستحواذ على المنتجات. لقد ارتفعت حصة إصدار بطاقات الائتمان الجديدة بشكل ملحوظ، مدفوعة بحصة الاستحواذ القوية خلال الربعين الثاني والثالث من العام، حيث استيقظ الاقتصاد مرة أخرى بعد انتهاء فترة الإغلاق الأولى وأظهر مدى قوة امتياز التجزئة لدينا.

لقد حققنا أهدافنا المحددة للعام من حيث نمو العملاء الدوليين والامتثال للمخاطر والاستحواذ على الخدمات المصرفية للموظفين ومستخدمي الهواتف المتحركة الناشطين ورفع معدلات الانضمام والمعاملات الرقمية والتقدم في درجات تصنيف مؤشر الكفاءة وتعزيز ثقافة الموظفين وتوطين الوظائف.

انخفضت تكاليف التشغيل 7% مقارنة بعام 2019 على خلفية البرنامج الحازم لتحقيق وفورات في التكاليف والحدّ على تحقيق قدرات إضافية تستند إلى تحسينات العمليات والتمكين الرقمي، بما يتماشى مع استراتيجية الرقمنة على مستوى البنك.

أبرز النقاط: تعزيز مركز بنك أبوظبي الأول للنمو بقوة

شهد عام 2020 تحقيق مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد 2.2 مليار درهم إماراتي أرباحاً بعد خصم الضرائب، مع دعم مركز بنك أبوظبي الأول بوصفه البنك المفضل في دولة الإمارات العربية المتحدة والشريك الاستراتيجي المفضل لحكومة أبوظبي.

تضمنت المبادرات الرئيسية خلال العام إطلاق منصة (سداد أبوظبي)، بالإضافة إلى الشراكة مع وزارة الموارد البشرية والتوطين لطرح تطبيق موحد للسداد للعمال المنزليين، كجزء من دورنا المستمر كأحد مقومات التمكين الأساسية لتحقيق طموحات الحكومة نحو التوجه قديماً إلى الاقتصاد غير النقدي.

ظلنا أيضاً ملتزمين بالحفاظ على القيمة الاستثنائية وجودة الأداء خدمةً للعديد من المساهمين والموظفين والعملاء خلال 2020، مع توفير خدمات سلسلة ومستمرة لعملائنا عن طريق تعزيز الخدمات الرقمية، ودعم طرح برنامج خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة وحماية موظفينا عن طريق تنفيذ نظام العمل الآمن عن بُعد، والحفاظ على مصالح المساهمين بحماية حصة السوق وتقديم الأداء القوي عبر الظروف الصعبة للسوق.



بنك أبوظبي الأول يطلق منصة (سداد أبوظبي) بالتعاون مع هيئة أبوظبي الرقمية

أقام البنك شراكة مع هيئة أبوظبي الرقمية لإنجاز منصة (سداد أبوظبي)، وهي أحد تطبيقات السداد الرقمية المخصصة والفريدة من نوعها.

- تعتمد منصة (سداد أبوظبي) على نموذج بناء المنظومة البيئية للسداد، الخاصة بحكومة أبوظبي، وتشغيلها لتقبل المدفوعات الرقمية.
- إن هذا الحل الرقمي المتعدد القنوات يدعم الرؤية الاقتصادية لحكومة أبوظبي 2030 عن طريق تمكين التحول الرقمي وتزويد جميع كيانات حكومة أبوظبي بالقدرة على تلقي المدفوعات من العملاء بطريقة سهلة منسقة وموحدة آمنة.



بنك أبوظبي الأول يحقق نجاح العملاء من خلال تطبيق "payment as a platform" المتطور

طرح البنك تطبيق «payment as a platform» المعزز بأدوات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي المتقدمة، التي أفادت عملائنا من التجار عن طريق إتاحة الفرص وتعزيز نماذج الأعمال والسماح لهم بتقديم تجارب محسنة لعملائهم.

- توفر المنصة الحديثة المتقدمة خيار قبول السداد باستخدام البطاقات المحلية والدولية التقليدية، كما تدعم المنصة إمكانات بناء الكتل الذكية برشاقة خوارزمية تضمن قبول أي طرق مستقبلية للسداد.
- قبول المحافظ الرقمية مثل Alipay و Google Pay و Samsung Pay و Apple Pay فضلاً عن مسح مخطط QR وقبول البطاقات المدفوعة مسبقاً وبطاقات الشركات والبطاقات الهدايا، مما منح التجار حرية توسيع نطاقات أعمالهم وأنشطتهم بسهولة ويسر وبشروطهم الخاصة.
- تسمح المنصة للتجار والمشاريع المختلفة بالتواصل معاً من خلال طبقة فردية لواجهة برمجة التطبيقات (API Layer) والتي تقدم فرص وخيارات السداد السلسلة من دون تلامس لأعمال البيع داخل المتاجر والتجارة الإلكترونية وباستخدام الهواتف المتحركة.
- تتميز المنصة كذلك بعدة مزايا، تشمل التيسيل النقدي للبيانات، والخصومات الفورية، وخيار اشتر الآن وادفع لاحقاً، وغير ذلك.



بنك أبوظبي الأول يطرح بطاقة DWallet لمدفوعات الرواتب غير النقدية للعمال المنزليين

أطلق البنك بطاقة جديدة مسبقة الدفع للعمال المنزليين، لتمكين العملاء من تحويل رواتب العمال المنزليين بشكل مباشر باستخدام تطبيق الهاتف المتحرك payit Wallet.

- ويعد هذا الحل بديلاً للنقد، حيث يمكن للعمال المنزليين التعامل من خلاله عبر البنوك واستلام رواتبهم على نحو آمن ورقمي، بالإضافة إلى إجراء المدفوعات الإلكترونية وتحويل الأموال بين الأصدقاء وسداد مستحقات التجار والمرافق وشحن أرصدة هواتفهم المتحركة وتحويلهم الأموال إلى أوطانهم في الخارج على نحو سلس، من خلال التكامل مع خدمات «payit wallet» المقدمة من بنك أبوظبي الأول.
- يمكن استخدام بطاقة DWallet في أجهزة الصراف الآلي وإجراء المشتريات داخل المتاجر، وإجراء التحويلات الفورية للأموال على مستوى العالم، إلخ.





الجوائز التي حصلت عليها مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في 2020

- جائزة أفضل أداء لسداد الفواتير وتقديمها (فئة المصارف الرقمية للمستهلكين)، غلوبال فاينانس 2020
- جائزة «أفضل بنك من منصة NEO» المقدمة من مجلة MEA FINANCE في 2020 عن خدمة payit
- جائزة «أفضل تجربة استخدام» المقدمة من مجلة MEA FINANCE عن خدمة payit

تم في 2020 وضع ما يقرب من 20% من إجمالي الحسابات الجارية الجديدة بالكامل على التطبيقات الرقمية

سنواصل وضع عملائنا على رأس قائمة أولوياتنا في 2021، وتقديم مقترحات مصرفية مبتكرة للأفراد، وذلك عن طريق رفع مستويات التطور الرقمي لتعزيز القدرات وتوفير أفضل قيمة للمساهمين والعملاء والموظفين

تسريع وتيرة التحول الرقمي

استفدنا من الفرص في 2020 في تسريع وتيرة التحول الرقمي لخدماتنا طوال العام وجولنا مجموعة أخرى من خدماتنا إلى القنوات الرقمية لتحسين مستوى خدمة العملاء، طرحنا منصة الدفع "أبل باي" بالإضافة إلى تنمية الإنفاق على المحفظة الإلكترونية على مدار النصف الثاني من العام، وبناء عليه، حصلنا على جائزة «أفضل بنك من منصة NEO» وكذلك جائزة «أفضل تجربة استخدام» المقدمة من مجلة MEA FINANCE عن خدمة payit.

استطعنا تحويل 12 فرعاً قائماً إلى فروع رقمية «بلا صراف» على مدار العام، وأطلقنا النظام التفاعلي الجديد للاستجابة الصوتية، بالإضافة إلى مساعد افتراضي، وذلك من خلال مركز الاتصال الخاص بالشركة. لقد شهد التحول الرقمي والأتمتة المستمرة لخدماتنا تحولاً أعداد كبيرة من العملاء إلى استخدام القنوات الإلكترونية وانخفاض ملحوظاً في المعاملات القائمة على أجهزة الصراف الآلي لدى فروعنا التي تحولت بالفعل إلى قنوات رقمية أو مؤتمتة.

لتعزيز العروض المصرفية عبر الهواتف المتحركة في 2020، أطلقنا برنامج جوائز بنك أبوظبي الأول، وهو عبارة عن برنامج لولاء العملاء يسمح للعملاء باستبدال جوائزهم فوراً عبر القنوات الرقمية لبنك أبوظبي الأول. استطاعت أشكال التوسع الأخرى في الخدمات المقدمة عبر الهاتف المتحرك على مدار 2020 أن تُمكن العملاء من الحصول على مجموعة كبيرة من خدمات الحسابات الجارية والبطاقات الائتمانية عبر التطبيق، وهو ما ساعد بعض العملاء على الحصول على بطاقة ائتمان افتراضية مدمجة في محفظة هواتفهم المتحركة خلال دقيقتين فقط، وهذا يُمكن عملاء القروض الحاليين من سداد قروضهم الشخصية فوراً عبر تطبيق بنك أبوظبي الأول على الهاتف المتحرك.

بصفة عامة، تم في 2020 وضع ما يقرب من 20% من إجمالي الحسابات الجارية الجديدة بالكامل على التطبيقات الرقمية.

في هذه الفترة، وكجزء من التحول المستمر للإجراءات والعمليات التي تستهدف تحقيق مستويات الفاعلية الداخلية الإضافية، فقد استخدم بنك أبوظبي الأول تقنية أتمتة العمليات باستخدام الروبوت بهدف أتمتة 27 خدمة شاملة، منها خدمة اعرف عميلك وإصدار خطابات المطالبات وإجراء إغلاق الحسابات، مما أسهم في إنجاز ما يتجاوز 1.7 مليون معاملة خلال العام.

تحسين تجربة العميل

تأتي أهم مقومات نجاح مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد بسبب اعتمادها على ما نقدمه من خدمة بارزة متميزة للعملاء، للحفاظ على مكانة البنك في السوق، يطرح البنك كل عام مبادرات ووسائل تقنية من شأنها دعم تجارب العملاء وتعزيزها. على سبيل المثال، قدم البنك خلال 2020 "برنامج العميل الأول" الجديد، وكان قد تم تشييده عام 2019 ليضم جميع موظفي مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وقد شمل البرنامج تقديم مناهج ووحدات تعلم إلزامية للموظفين حول كيفية تقديم تجارب عملاء متميزة ورفيعة المستوى.

واصلنا في نفس العام تعزيز آليات التعامل مع شكاوى العملاء حتى تكون الخدمة متاحة على مدار الساعة (7/24)، وقد تضمن هذا إيجاد حل للشكاوى بشكل أسرع، وحل المشكلة من أول مكالمة هاتفية، وتحديد الزمن المستغرق لحل الشكوى، وتحسين أدوات تتبع الشكاوى، كما تم تمكين العملاء من تحديث مستندات ومعلومات اعرف عميلك وتحميلها عبر تطبيق بنك أبوظبي الأول من الهاتف المتحرك وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك بصورة فورية، فضلاً عن إعادة تصميم نظام إدارة الاصطفاف بالدور على مستوى فروع البنك بما يدعم كفاءة وفاعلية ما يقدمه الفرع من عمليات وتقليل معدلات أوقات الانتظار.

النسق الاستراتيجي في 2020

واصلت مجموعة الأعمال المصرفية للأفراد التركيز على ما يتمتع به البنك من تواجد قوي ومؤثر على مستوى أهم المناطق الجغرافية المستهدفة على مدار 2020. وعن طريق التعزيز والرفع المالي لاتفاقية شراء بنك عودة مصر التي تم توقيعها مؤخراً، وأصل البنك التوسع وتيرة والانتشار في الأسواق الواعدة بما يضع بنك أبوظبي الأول بين مصاف أكبر البنوك الأجنبية على مستوى الدولة في ضوء مجموع ما لديه من أصول.

لا تزال نولي تركيزاً كبيراً على تقديم تجارب مميزة وغير مسبوقة للعملاء من خلال منصات البنك وخدماته مع الحفاظ في الوقت ذاته على مركزنا الريادي على مستوى السوق، وتوفير القيمة المستدامة لمساهمي وعملاء وموظفين البنك من خلال دعم نمو دولة الإمارات العربية المتحدة، باعتبار البنك أحد أقوى الكيانات وأكبرها من حيث الربحية على مستوى المنطقة.

إنجاز هدف المشاركة المميزة للعملاء في 2021

نتطلع إلى زيادة حجم أعمال البنك في 2021 بفضل ما تبنته حكومة الإمارات العربية المتحدة من إجراءات إصلاحية ومبادرات متعددة تستهدف عودة النشاط الاقتصادي إلى طبيعته الاعتيادية، بالإضافة إلى توفّر مختلف التطعيمات حول العالم، بينما سيظل إرضاء العملاء هو أحد أهم أولويات بنك أبوظبي الأول.

سيتم التركيز كذلك على تطوير قاعدة عملاء البنك وتنميتها بفضل ما نواصل طرحه من مبادرات هدفها الحفاظ على علاقات العملاء وتعميقها. كما ستركز على توسيع مقترح الأعمال المصرفية للموظفين وتعزيزه لزيادة حصة السوق، مع العمل في الوقت نفسه على تحسين مستويات الأداء الحالي لبرامج قياس تجربة العملاء ومدى ولائهم (NPS).

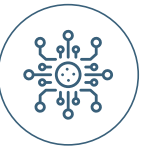
فيما يتعلق بالتحول الرقمي الناجح لخدمات البنك، فإن مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ستتولى مع المزيد من الرعاية خفض التكلفة من خلال مواصلة تحويل الخدمات إلى المنصات الرقمية، وزيادة حجم المعاملات التي يمكن إنجازها رقمياً، وزيادة عدد العملاء والمنتجات التي تم شراؤها من خلال القنوات الرقمية.

علاوة على ما تقدم، سنواصل وضع عملائنا على رأس قائمة أولوياتنا في 2021، وتقديم مقترحات مصرفية مبتكرة للأفراد، وذلك عن طريق رفع مستويات التطور الرقمي لتعزيز القدرات وتوفير أفضل قيمة للمساهمين والعملاء والموظفين.

رحلتنا للتحول الرقمي

طبقاً لاستراتيجيتنا المستمرة للتحويل الرقمي التي ينتهجها البنك، والتي سرّعت وتيرة تطبيقها ما يحتاجه عملاء البنك من المتطلبات الرقمية أثناء جائحة كوفيد-19، استند بنك أبوظبي الأول على الزخم الذي شهدته أعمال البنك في 2019 ليقدم تطبيقات دفع مبتكرة وطرح خدمات جديدة ومواصلة رحلة أتمتة العمليات ورقمنة نقاط التواصل مع العملاء، إضافة إلى المزيد من الحلول والخدمات الأخرى على مدار 2020.

طموحاتنا الرقمية



إنشاء مؤسسات تقنية من الطراز العالمي

إعادة التشكيل والصياغة التامة لمؤسساتنا التقنية بهدف بناء قدرات وبنى تحتية تقنية عالمية المستوى بحيث تُمكن البنك من تحقيق طموحاته على مستوى الأعمال من خلال أهم المبادرات القائمة على التقنية:

- الارتحال إلى الحوسبة السحابية كلما أمكن، وتحديث البنى الأساسية
- إنشاء نماذج مؤتمتة بالكامل، ونماذج قابلة لإعادة الاستخدام بحيث تُمكن إدارة الموارد التقنية بالمجموعة من بناء خصائص ومزايا ثابتة غير قابلة للتغيير في دقائق وليس شهوراً.
- دمج النمذجة التحليلية المتقدمة واستخدام تقنيات تعلم الآلة والذكاء الاصطناعي على مستوى جميع الخدمات المقدمة إلى الأعمال.
- تطبيق إجراءات الحوكمة الجديدة المناسبة لكل غرض بحيث تعمل وفق معمارية خوارزمية في الوقت الحقيقي.



بناء قدرات رقمية قوية

- تحسين أداء قنوات البنك حتى تصبح أكثر فاعلية وتتميز بالموعة حين يتعامل معها العملاء.
- ضمان تجارب عملاء سلسلة وفورية من خلال قنوات الدعم الذاتي.
- إبرام مشاركة مع "فيتك" لتدشين خدمات مبتكرة بطريقة أكثر سرعة ومرونة في الأداء
- الاستفادة من النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء وتطبيق آليات اتخاذ القرار المدعومة بالبيانات
- ضمان أعلى معايير الأمن من خلال الاستثمار في التقنيات والقدرات والشراكات الصحيحة.



التمكين لطرق العمل الحديثة

دعم التحول المرن والسريع على مستوى البنك بناءً على المبادئ التالية:

- استهداف تحقيق التوازن المثالي بين المواهب الداخلية مقابل الموظفين الخارجيين، وبهذا يتم التحسين التام لآليات الحفاظ على الملكية الفكرية وتسريع وتيرة اتخاذ القرار من دون تكبد تكاليف إضافية.
- تبني تطبيق نموذج تقديم الخدمات المدعوم بمنتجات الأعمال والموارد التقنية والهيكل الثلاثي للتسليم
- تطبيق طرق عمل حديثة مرنة وسريعة على مستوى البنك بحيث تركز على العملاء
- بناء قوة عاملة ذات خبرة ومهارات رقمية وسحابية لدعم تجهيز البيانات عند الطلب.

تصاعد تبني القدرات الرقمية



يتم إنجاز 86% من معاملات البنك رقمياً في الوقت الحالي

النسبة المئوية للإجراءات التسجيل عبر الهاتف المتحرك والمشاركات بلغت +20%

زيادة في المستخدمين المسجلين بخدمة payit +100%

<90% تحوّل ما يزيد عن 90% من عملاء خدمات المعاملات المصرفية العالمية إلى القنوات الرقمية

بداية أول رحلة للحوسبة السحابية
تحوّل أكثر من 50 من عبء العمل

إنشاء منصة الخدمات المصرفية المفتوحة

إنشاء بيانات المؤسسة
وتشغيلها من خلال الحوسبة السحابية

إنشاء منصة التقنية السحابية
(تدشين أكثر من 500 واجهة لبرمجة التطبيقات وتم طرح ما يزيد على 30% منها في 2020، شاملة تدشين 33 تعمل حالياً على الحوسبة السحابية)

إنشاء وتدشين طرق العمل الحديثة والمرنة والسريعة

إنشاء مركز العمليات العالمية في مدينة بنجلور بالهند

إعادة هيكلة فريق تقنيات المجموعة
(دمج قسم تقنية المعلومات والخدمات الرقمية في إدارة الموارد التقنية للمجموعة وإعادة هيكلتها إلى 10 نطاقات مؤلفة من 118 فريق عمل لتقديم الخدمات)

تدشين منصة إدارة الخدمات الآنية
باستخدام الحوسبة السحابية الأصلية

مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول

يعود تاريخ إنشاء مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول لشهر أبريل 2018 وتمثلت رؤيته في استلهم ثقافة الابتكار الملموس على مستوى البنك.

سعى مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول منذ تأسيسه إلى تشجيع الأشخاص على التفكير بنمط مغاير لما هو سائد، ومواجهة المشاكل والتصدي لها بطرق ووسائل مبتكرة. تمكن مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول، من خلال تطوير مجموعة من الخدمات في شكل سلع تشمل البحث والابتكار المشترك والتقنية المالية وثقافة الابتكار، من تقديم التطوير والدعم المطلوب لتشجيع ذلك النوع من التحول الثقافي الأساسي المطلوب لتلبية الاحتياجات السريعة المتغيرة للبنك.

أهم الإنجازات حتى الآن:

- اكتساب وفهم المعلومات المهمة للعملاء من خلال أكثر من 40 مشروعاً بحثياً، ودعم الفرق والمشاريع الهامة في بنك أبوظبي الأول ومساعدتهم على إيجاد تجارب وخبرة أفضل للعملاء
- تمكين فرق عمل بنك أبوظبي الأول من التفكير والعمل بطرق جديدة، والتعاون بشكل إبداعي وحل المشكلات بشكل أكثر فعالية من خلال تنظيم ورش عمل التفكير التصميمي وجلسات العصف الذهني بشكل دوري
- الاستفادة من نظام بيئي قوي للتكنولوجيا المالية "فاينتك"، واستكشاف أكثر من 30 من الحلول ذات الإمكانيات التكنولوجية المالية العالية على الصعيدين الإقليمي والعالمي، وهذا بدوره قاد إلى تحقيق فوائد تقنية جديدة لبنك أبوظبي الأول ولعملائنا
- إطلاق برنامج تدريبي شامل على مستوى البنك مصمم لبناء القدرات ومواءمة المهارات الأساسية بشكل أفضل مع أهداف التحول الرقمي الشاملة للبنك
- استضافت أكثر من 25 حواراً شخصياً وافتراسياً عن الابتكار مع قادة الفكر المشهورين عالمياً، حيث تغطي هذه الحوارات مجموعة واسعة من المواضيع بما في ذلك التحول السريع والتكنولوجيا الناشئة وثقافة الابتكار، بهدف بناء عقلية جماعية تتبنى التغيير وتمتلك الشجاعة في مواجهة أية اختلالات يمكن أن تحدث



أتمتة العمليات باستخدام الروبوت والنمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي

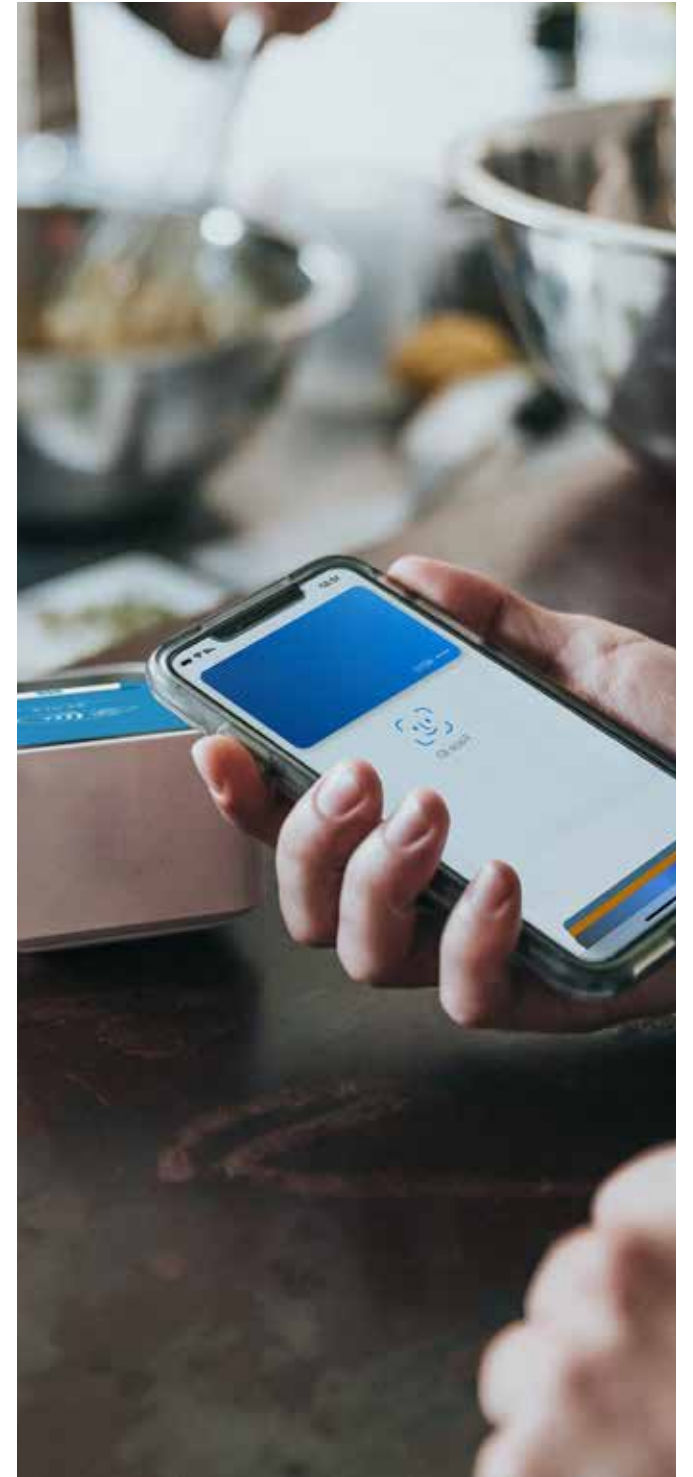
أتمتة العمليات باستخدام الروبوت

بدأ بنك أبوظبي الأول في 2019 رحلته لتطبيق الأتمتة من خلال إنشاء مركز الأتمتة للتميز، واستهدف أتمتة العمليات بغرض تطوير خدمات العملاء وتجاربهم، فضلاً عن تعزيز الكفاءة خلال الزمن المخصص للرد على طلبات الخدمات، واستجابة لاجتحة كوفيد-19 ولمواصلة تقديم الأعمال، فقد خضعت العمليات وطلبات الخدمات، التي تطلبت التفاعل وجهاً لوجه أو زيارات الفروع، إلى عمليات الأتمتة بشكل سريعة. **منذ البداية، تمت أتمتة 118 عملية** حتى نهاية مارس 2021، بفضل التجارب والمهارات التي حققها مركز الأتمتة منذ بدايته، أصبح المركز حالياً قادراً على أتمتة العمليات الأكثر تعقيداً مع تحقيق المزيد من مرونة الأداء والسرعة والمرونة.

النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي

يعود تاريخ تأسيس وحدة نمذجة التحليلات والذكاء الاصطناعي إلى عام 2018 وكان الهدف منها تحسين تجربة العملاء ودعم الكفاءات والابتكار وتحقيق معدلات نمو إضافية على مستوى العوائد. منذ ذلك الحين، يطبق علماء البيانات ذوي المهارات والخبرات الممتدة نماذج التحليلات المتقدمة والحديثة فضلاً عن أنماط الذكاء الاصطناعي على مستوى البنك.

- استخدام نماذج التحليلات المتقدمة والبيانات الآتية لدعم العروض التجارية الآتية والمخصصة التي تركز على العملاء.
- دمج البيانات الخارجية لضمان جودة البيانات وزيادة فاعلية أنماط الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة (AI/ML).
- التحليل الجنائية المتطورة للكشف عن الغش باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وعلم الأدلة الجنائية وخوارزميات النمذجة التحليلية لأنماط السلوك للتحكم المسبق في حالات الغش، وتعزيز إنجاز التحقيق والتحري المتواصل وبسلاسة تامة عن حالات الغش فيما يقدمه العملاء من بيانات ومعلومات خلال مدة وجيزة.
- استخدام مساعد افتراضي عالمي يجمع ما بين تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) والصوت، وذلك على مستوى مركز الاتصال الخاص بالعملاء.
- استخدام العلامات الحيوية الصوتية للتوثيق السريع وتجربة الخدمات المصرفية عالية الأمان عبر الهاتف.



¹ إجمالي المعاملات الرقمية (الهاتف المحمول + الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) كنسبة مئوية من جميع المعاملات التي تتم رقمياً أو في الفروع ومراكز الاتصال

2018

- أسست وحدة النمذجة التحليلية والذكاء الاصطناعي
- دشنا قنوات بنك أبوظبي الأول الموحدة للخدمات المصرفية وخدمات الهاتف المتحرك (عقب عمليات الدمج)
- تحويلات الأموال الفورية إلى الهند
- الفتح الفوري لحسابات الادخار والحسابات الذهبية والودائع لأجل
- تدشين مركز البحث والابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول - مختبر الابتكار التابع لبنك أبوظبي الأول - وهو عبارة عن منصة تستهدف تطوير منتجات وخدمات وتطبيقات جديدة بالتعاون مع الشركاء والشركات الناشئة ومسرعات الأعمال وخبراء التقنية



تدشين مركز الأتمتة للتميز

تمت أتمتة 20 عملية بصورة أساسية وهي تركز على تحسين المدة المخصصة لحل أكثر طلبات الخدمات تكراراً على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وذلك لعملاء التجزئة لدى البنك.

2019

- التعامل الفوري مع بنك أبوظبي الأول من خلال الخدمات المصرفية المتاحة عبر الهاتف المتحرك
- إدارة بطاقات الائتمان رقمياً
- التجميد الفوري لصلاحية استخدام بطاقات الائتمان وفك التجميد
- التحكم الفوري في البطاقات الإضافية

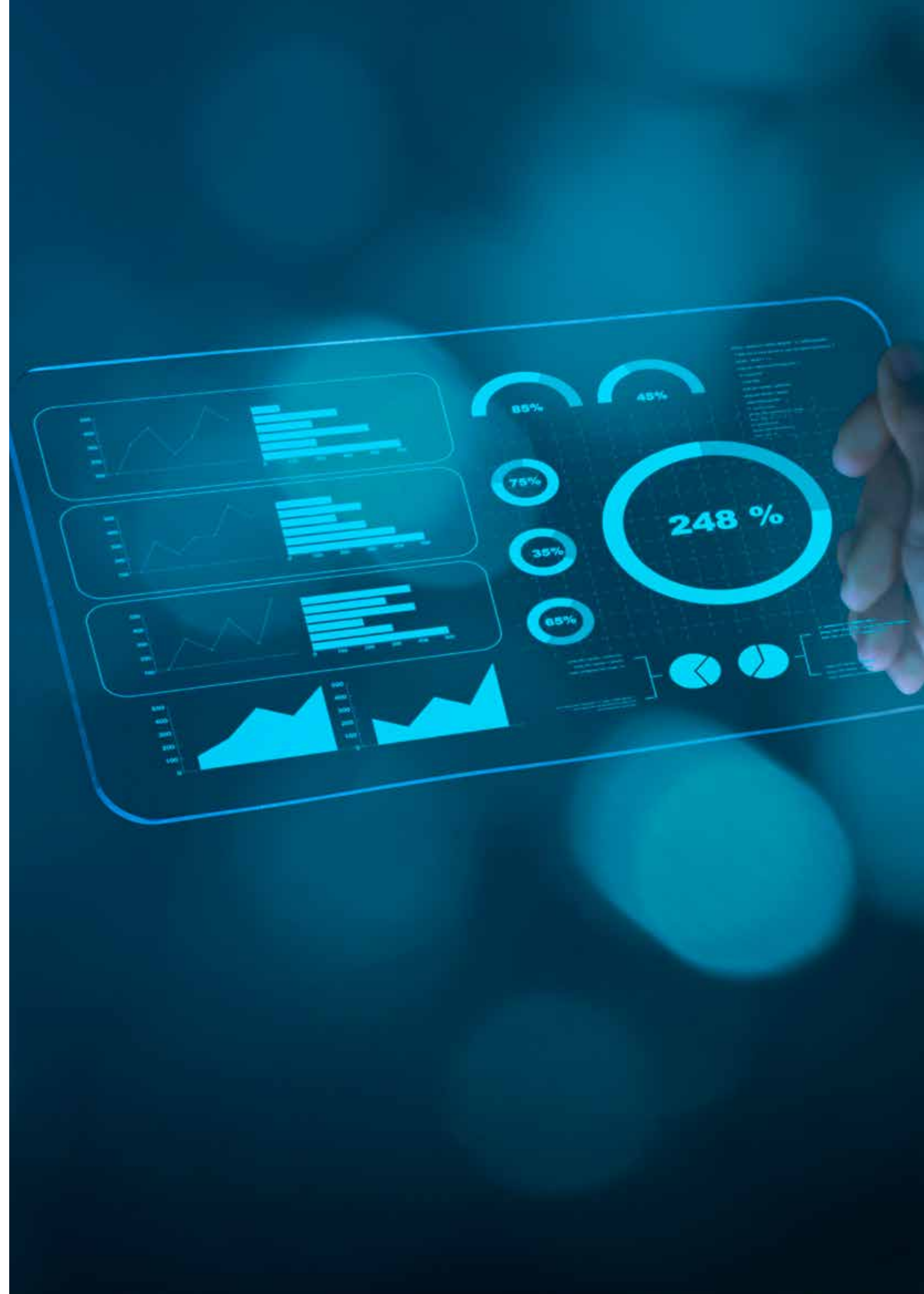


تمت أتمتة 76 عملية تركز بصورة أساسية على التحقق من مدى الالتزام والامتثال التنظيمي والعمليات ذات الصلة بالبطاقات والقروض على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وما يتصل بخدمات الطلبات لشركة أبوظبي الأول العقارية، وذلك لصالح عملاء العقارات التابعين للبنك.

2020

- إطلاق الفروع الرقمية (من دون صراف)
- إطلاق تطبيق خدمات الهاتف المتحرك للشركات
- تقديم الدعم للعملاء المستحقين والذين عانوا بسبب جائحة كوفيد-19 وقبول طلباتهم رقمياً لتأجيل تواريخ استحقاق الدفعات
- استرداد قيمة جوائز بنك أبوظبي الأول استبدالها عبر الهاتف المتحرك
- تحويلات مالية فورية لحسابات ومحافظ مالية في دول متعددة
- عروض مخصصة تستند إلى النفقات الشخصية، من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
- بطاقات ائتمان افتراضية فورية
- خيارات سداد فورية للقروض الشخصية
- طرح خصائص جديدة لخدمة payit تشمل الآتي:

- « إطلاق مسارات متعددة من خلال خدمة Mastercard Send
- « سداد رواتب العمال المنزليين عبر خدمة payit
- « سلف فورية لعملاء "راتبي"
- « التحصيل المجاني
- « السوق الرقمية



موظفونا

على مدار عام سادس الغموض والتغيير، واصل بنك أبوظبي الأول تركيزه على الحفاظ على صحة قوة عمالته الماهرة المتنوعة ورفاهيتها، ونفذ إجراءات احترازية أكثر صرامة ضد جائحة كوفيد-19، واستمر في استقطاب المهارات وإشراكهم في العمل وتطوير مهاراتهم، على جميع المستويات التنظيمية في البنك،

رفاهية الموظفين

موظفونا من أهم أصولنا، ويُعدّ الحفاظ على صحتهم ورفاهيتهم من أهم وأبرز أولوياتنا. نقدم لموظفينا مجموعة من الأدوات والخدمات تستهدف الحفاظ على رفاهيتهم البدنية والنفسية والمالية. توفر مبادئ وإطار العمل التي تطبقها إدارة الموارد البشرية بالبنك بيئة عمل تركز على صحة الإنسان، وتستند على 4 محاور أساسية:

التواصل



المرونة



السرعة



التعاطف



أبرز أحداث 2020

- الحصول على اعتماد أيزو 45001:2018، وهي الدليل المرجعي العالمي الأهم في مجال الصحة المهنية وإدارة السلامة
- إطلاق برنامج مساعدة الموظفين وذلك لتقديم الدعم أثناء جائحة كوفيد-19، والذي سيستمر على مدار 2021
- إنشاء قناة تواصل جديدة مع الموظفين لتعزيز أشكال التواصل والتعاون والمشاركة
- بلغ سجل نقاط برامج قياس تجربة العملاء ومدى ولائهم (NPS) في الربع الأخير من العام 105% مقابل الربع الأول في 2020 (+41 eNPS من +20 سابقاً).
- انخفاض معدل التوقف الطوعي عن العمل لدينا إلى حوالي 6% في 2020 مقابل 9.9% في 2019

الاستجابة الفعالة لتحديات جائحة كوفيد-19

أطلق البنك في 2020 مبادرات عديد لضمان رفاهية موظفينا والمحافظة على صحتهم، مع تعزيز معدلات التميز على مستوى عملياتنا والتركيز على تلبية متطلبات العملاء في ظل ظروف جائحة كوفيد-19. أظهر البنك مدى التزامه بتطبيق معايير الصحة والسلامة على الموظفين وضمان استمرارية الأعمال في ظل الصعوبات المختلفة التي واجهها، فضلاً عن المراقبة التي كان مطلوباً منه تخطيها وتجاوزها.

أبرز أحداث 2020

- تمكين الموظفين من العمل من المنزل، وتطبيق جداول وترتيبات عمل تتسم بالمرونة
- القيام بعمليات التعقيم المستمر لمقار البنك
- توزيع أدوات الوقاية الشخصية على جميع العاملين بأماكن العمل
- توفير الحواسيب المحمولة لجميع الموظفين
- بث مقاطع فيديو للتوعية ودعم زيادة استخدام البرمجيات الرقمية
- تقديم خدمة الاختبارات المجانية للكشف عن الإصابة بفيروس كوفيد-19، في برج بنك أبوظبي الأول (وان تاو)
- مشاركة رسائل تواصل إلكترونية بانتظام مع تقديم خدمة خط هاتف المساعدة الرسمي ومعلومات إضافية عن كيفية إدارة الأزمات
- إنشاء عنوان بريد إلكتروني مخصص للإبلاغ عن المشاكل إلى فرق الصحة والسلامة والبيئة
- مشاركة مستشفى برجيل في أبوظبي في حملات التطعيم ضد كوفيد-19

نتوقع مواصلة تقديم بعض خدمات الاستجابة المذكورة على مدار 2021، إلى جانب التوسع في توفير اللقاح ونأمل أن تعود الأحوال إلى ما كانت عليه قبل تفشي الجائحة.

التوطين

نركز على تعيين الكفاءات الإماراتية وتطوير مهاراتهم والحفاظ عليهم. تظل هذه السياسة أحد الركائز الأساسية للبنك. توفر مبادرات وبرامج التوطين التي يطلقها البنك أساساً وقاعدة لتطوير المهارات والكفاءات الوطنية، فهم أساس النجاح على مستوى الاقتصاد الوطني وأعمال البنك. نقدم للمواطنين الإماراتيين فرص عمل هادفة ومتنوعة وكذلك فرصاً للتدرج الوظيفي للقدرات والكفاءات النابضة، من مستوى الخريجين وصولاً إلى أعلى المناصب داخل بنك أبوظبي الأول.

كان من أبرز المبادرات في 2020 إطلاق برنامج HID (الكفاءات الأكثر طلباً) الذي يستهدف المرشحين الإماراتيين لشغل الوظائف من المستوى المتوسط إلى الأعلى التي تمثل وظائف في مستويات إدارية عليا لدى البنك. من خلال الشبكة المتميزة لمجتمع بنك أبوظبي الأول والعلاقات المهنية، وبصرف النظر عن الوظائف الشاغرة لدى البنك، أعدنا قائمة مختصرة بالكفاءات الإماراتية المميزة من خارج مجتمع الأعمال المصرفية، ممن تتوافق مهاراتهم بشكل كبير مع الوظائف المدرجة في الهيكل التنظيمي للبنك. اختارت إدارة الموارد البشرية مجموعة من الأفراد من خلال عملية تقييم صارمة، وقد تواصلوا مع البنك لتحديد فرص العمل المتاحة لهم. أدى هذا إلى زيادة معدلات توظيف العمالة الإماراتية بنسبة 33% في 2020.

أبرز أحداث 2020

- برنامج المسار -مسار سريع للموظفين الحاليين يؤهل المواهب الإماراتية الواعدة لشغل «مناصب حساسة» خلال 12 شهراً
- برنامج نجوم للمتدربين الإداريين -موجه للخريجين لإثراء قاعدة الموظفين الإماراتيين في بنك أبوظبي الأول ويقدم البرنامج للخريجين الجدد فرصاً للانطلاق في مسيرتهم المهنية وشغل «مناصب إدارية متوسطة» خلال 18 شهراً من التدريب العملي المباشر وستة أشهر من التدريب المتخصص
- برنامج القيادة وتطوير المهارات -بناء القدرات الإماراتية القادرة على القيادة من خلال برامج القيادة الخاصة وذلك بالتعاون مع كلية لندن للأعمال وجامعة نيويورك

- برنامج 20 في 2020 -مبادرة استهدفت زيادة معدلات تمثيل المرأة الإماراتية وتمكينها لشغل مناصب في مجلس الإدارة، ولا زالت عملية الاختيار قائمة حتى الآن
- برنامج المسؤول المصرفي -يركز على توفير فرص عمل للمواطنين الإماراتيين حديثي التخرج في قطاع الخدمات المصرفية والمالية بالتعاون مع هيئة الموارد البشرية وسوق أبوظبي العالمي

التنوع والشمول

ندعم التنوع ونؤيده بصفة دائمة، وخير دليل على ذلك هو تعيين أول سيدة تشغل منصب الرئيس التنفيذي للبنك. إن البنك لا يدخر وسعاً لبناء قوة من الموظفين تعكس ثقافة المجتمعات والدول التي يتواجد بها البنك، فضلاً عن تنوع قاعدة عملائنا، والحفاظ في الوقت نفسه على توفير بيئة عمل آمنة وقادرة على الدمج والشمول. مراعاةً لمبدأ تكافؤ الفرص الذي يطبقه البنك، ندرس جميع طلبات المرشحين المؤهلين لشغل الوظائف بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الحالة البدنية أو الدين أو الحالة الاجتماعية. تمثل ثقافة التنوع والشمول جزءاً أصيلاً متضمناً في جميع لوائح البنك وسياساته، مثل ميثاق السلوكيات المهنية للموظفين وميثاق السلوكيات المهنية لمديري العموم وأعضاء مجلس الإدارة.

أبرز أحداث 2020

- بلغت نسبة التمثيل النسائي 40% من إجمالي قوة عمل البنك الإجمالية و30% من إجمالي المناصب العليا والمتوسطة
- مواصلة البناء المتنوع لقدرات القوة العاملة بالبنك، التي تضم ما يقرب من 5000 موظف من 80 جنسية مختلفة
- الإعلان عن مشاركة مؤسسة أرورا 50 الاجتماعية، وهي منشأة اجتماعية وطنية تعمل على إيجاد الحلول للمشاكل العالمية، ومن بين المبادرات الأساسية التي تتبناها أرورا 50 تمثيل المرأة في مجالس إدارات الشركات
- حصل ما يزيد على 100 موظفة على إجازة وضع وعدن مرة أخرى على رأس العمل. قدم بنك أبوظبي الأول إجازة وضع تستمر 60 يوماً مدفوعة الأجر، بالإضافة إلى إجازة مدتها نصف يوم لمدة 30 يوماً مدفوعة الأجر للموظفات المستحقات، وهو ما يزيد على الحد الأدنى المقرر طبقاً للقانون والبالغ 45 يوماً

استقطاب المواهب

نؤمن بأهمية استقطاب أفضل الموظفين والحفاظ عليهم والارتقاء بإمكاناتهم وقدراتهم ليكونوا خير سفراء لبنك أبوظبي الأول. نحن نقدر وثنم قيمة موظفينا حتى يتمكن من تحقيق النجاح والاستدامة على مستوى أعمال البنك.



أبرز أحداث 2020

- إطلاق منصة Launchpad الرقمية لإجراء المقابلات الشخصية، وقد طورت كثيراً من مستوى عملية فرز وإعداد القوائم المختصرة ببيانات المرشحين لشغل الوظائف بالبنك، وهذه المنصة مخصصة لعقد المقابلات مع مديري الاستقطاب والتمييزات، حيث زاد عدد المقابلات الشخصية الافتراضية على 2000 مقابلة.
- مبادرة فرز المواهب 2020 التي مكنت بنك أبوظبي الأول من الفهم العميق لما لديه من مواهب وقدرات بشرية حالية مقارنة بالمهارات المطلوبة لتحقيق النجاح في المستقبل. يتم تزويد المشاركين في هذه المبادرة بتفقيات وملاحظات موضوعية شفافة وقيمة لمساعدتهم على تنمية وتطوير مساراتهم الوظيفية.
- شرعنا في إعداد نموذج للمسارات الوظيفية بالبنك، ونتيجة لذلك سنطلق في 2021 سوق بنك أبوظبي الأول للمواهب الوظيفية. سيؤدي هذا إلى رقمنة شبكة المواهب الحالية على مستوى أعمال البنك وتقديم صورة واضحة تعكس المواهب والخبرات التي يمكن دعمها ومساندتها على المستوى الداخلي. باستخدام الذكاء الاصطناعي، سيتمكن الموظفون من البحث عبر مجموعة من المسارات الوظيفية والتعرف بصورة سريعة على مخططات بناء المهارات وعلاقات التوجيه والإرشاد التي ستمكنهم من سد فجوات مهاراتهم الأساسية وتحقيق التقدم والازدهار «على مستوى الارتقاء المهني»، من ناحية أخرى، ستتوافر لدى قيادات البنك رؤية أوضح حول المهارات المتاحة تمكنهم من الاستعداد والتجهيز بشكل أكثر سرعة وحيوية مما نحن عليه اليوم من أجل توفير المواهب على المستوى الداخلي لتولي مسؤولية أهم وأبرز المشاريع والوظائف.

التعلم والتطوير

تستند استراتيجية التعلم والتطوير التي يبنها البنك على نتائج العمل والتوجيهات الاستراتيجية والمعايير الإرشادية والمتطلبات التي تم التعرف عليها داخل الهيكل التنظيمي. تركز أهدافنا على بناء القدرات الوظيفية والرقمية والسلوكية والقيادية التي ستساعد زملائنا على تلبية توقعات الأعمال والتفوق على متطلباتها. فيما يلي ركائزنا الاستراتيجية الداعمة.

1. تنمية المهارات - لمساعدة زملاء العمل على التفوق والتميز في أداء وظائفهم الحالية
2. إعادة تنمية المهارات - لمساعدة زملاء العمل على التفوق والتميز في أداء وظائفهم المستقبلية
3. تطوير المهارات - لمساعدة زملاء العمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لبنك أبوظبي الأول
4. إدارة المخاطر والامتثال
5. التعلم والتطوير والتكامل مع متطلبات الموارد البشرية
6. تعزيز ثقافة التعلم

نعمل على سد فجوات المهارات وإطلاق رحلات التعلم التي يتم توفيرها باستخدام الخبراء الفنيين الداخليين، فضلاً عن الشركاء الخارجيين من المعروفين في المجال. يضمن منهجنا تنفيذ التغييرات السلوكية اللازمة لتحسين الأداء وتطويره.

أبرز أحداث 2020

- البرنامج التعليمي العميل أولاً - عبارة عن مستويات متعددة من أنشطة التدريب على قيم العميل أولاً
- برنامج اعتماد مديري العلاقات - عبارة عن مجموعة برامج للاعتماد الوظيفي المتقدم ويستهدف مديري العلاقات
- برنامج الاعتماد المهني لمديري الفروع - عبارة عن تدريبات وظيفية وسلوكية لمديري الفروع
- المرونة الرقمية DigiFlex - عبارة عن مستويات متعدد من التدريبات حول التصميم والتفكير والحوسبة السحابية والمرونة والسرعة
- برامج اعتماد الأخصائي المعتمد لمكافحة غسل الأموال والاعتماد الخاص لمسؤول الامتثال
- برنامج الاكتشاف - تعزيز مهارات القيادة (ينظمه مركز القيادة للتميز)

شهد عام 2020 انخفاض إجمالي ساعات التدريب (الشخصي والافتراضي) بسبب تفشي جائحة كوفيد-19، حيث سجل 77,000 ساعة مقارنةً بأكثر من 116,000 ساعة في 2019، وقد أضفنا حوالي 41,000 ساعة تقريباً من التعلم الإلكتروني، وهو ما يصل بالإجمالي إلى 118,500 ساعة تقريباً.

