

# الاستجابة لجائحة كوفيد-19

## الأولوية لرفاهية موظفينا وعملائنا والمجتمعات التي نعمل ضمنها

خلال 2020، كان لجائحة كوفيد-19 أثر غير مسبوق على الأفراد والأعمال والاقتصادات حول العالم. في كل قطاع أعمال وموقع جغرافي، شهدنا اضطراباً وتغييراً واسع النطاق في ديناميكيات السوق، وسلاسل التوريد، وممارسات الأعمال، والرقمنة، والأعراف الاجتماعية، ومعايير الصحة والسلامة وغير ذلك الكثير. منذ فبراير 2020، اتخذ بنك أبوظبي الأول إجراءات استجابة للجائحة كانت استباقية وحاسمة لحماية أعمالنا ومساهمينا وموظفينا وعملائنا، وقد تصرف البنك طيلة العام بعد ذلك بحكمة وبصيرة وتركيز بغيه ضمان صحة وسلامة الموظفين والعملاء، والعمل في نفس الوقت على تسريع وتيرة التحول الرقمي للحفاظ على استمرارية الخدمات واستدامة التشغيل.

كان هذا الأداء طيلة 2020 دليلاً يشهد على مرونة نموذج أعمالنا وقدرته على التعافي، وترسيخ ثقافتنا المؤسسية، والإيمان بأننا نستطيع بمشاركة المساهمين والعملاء والموظفين التغلب على أي تحديات.



### بالنسبة لمساهمينا

- تكرار معدلات الاتصال والتواصل مع المستثمرين، وإطلاعهم على أحدث المعلومات الشاملة عن الأداء التشغيلي والمالي للبنك وكذلك الاقتصاد الإماراتي، من خلال مجموعة من القنوات الرقمية
- عقد أول اجتماع سنوي عام هجين



### بالنسبة للمجتمعات التي نعمل ضمنها

- التبرع بمبلغ مليون درهم إماراتي لمؤسسة الإمارات لتوفير الاحتياجات الأساسية للأسر محدودة الدخل والمجتمعات قيد الحجر الصحي
- التبرع بمبلغ مليون درهم إماراتي للهِلال الأحمر الإماراتي، وتقديم نحو 50,000 وجبة غذائية للمحتاجين خلال شهر رمضان المعظم، ومبلغ مليون درهم إماراتي لتغطية احتياجات العيادات الطبية في كل أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة
- التبرع بمبلغ 5 ملايين درهم إماراتي لوزارة التربية والتعليم لتوفير أجهزة لابتوب للطلاب الإماراتيين



### بالنسبة لعملائنا

- طبقنا مجموعة من تدابير الإغاثة المالية وفق خطة الدعم الاقتصادي الشاملة الموجهة\* الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
- نفذنا تأجيل السداد للقروض المصرفية ومستحقات بطاقات الائتمان، وكذلك إعفاء العملاء من الرسوم المصرفية
- استفدنا من منصاتنا الرقمية لتوفير الخدمات المصرفية باستمرار من دون توقف، إضافة إلى المنتجات والحلول المبتكرة
- نفذنا تدابير الصحة والسلامة على نطاق واسع في كل الفروع، إضافة إلى التعقيم وقياس درجات حرارة الموظفين والعملاء والزوار
- عززنا أنشطة الأمن السيبراني والمراقبة ومنع الاحتيال



### بالنسبة لموظفينا

- نفذنا برنامج واسع للعمل من المنزل مع تطبيق سياسات عمل مرنة شملت غالبية موظفينا والتقنيات والدعم
- وقمنا باختبارات الإصابة بفيروس كوفيد-19 للموظفين إضافة إلى لقاحاته، من خلال الارتباط والتواصل مع الهيئات الصحية
- وضعنا تدابير الصحة والسلامة الشاملة في مقر البنك والمكاتب والفروع، بما في ذلك قياس درجات الحرارة للموظفين والعملاء والزوار، والالتزام بالتباعد الاجتماعي، وتعقيم المرافق والمنشآت
- تيسير الاستشارات مع الأطباء عبر الهاتف / الفيديو
- طبقنا برامج رفاه الموظفين الجدد
- تأمين موارد الصحة والرفاه على شبكة الإنترنت من خلال مبادرة FAB Cares للرعاية