

# 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، ونعتمد 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:



## 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 عديدة 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 المراقب 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 تاور)
- 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 توطين 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
- برامج 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 لتشغل 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 أوروبا 50 الاجتماعية، وهي منشأة اجتماعية وطنية تعمل على إيجاد الحلول للمشاكل العالمية، ومن بين المبادرات الأساسية التي تتبناها أوروبا 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 ونثمن قيمة موظفينا حتى تتمكن 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 والتميينات، 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 بتعليقات 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 ستكفيهم من سد فجوات مهاراتهم الأساسية وتحقيق التقدم والازدهار «على مستوى الارتقاء المهني». من ناحية أخرى، ستوافر لدى قيادات البنك رؤية أوضح حول المهارات المتاحة تمكّنهم من الاستعداد والتجهيز بشكل أكثر سرعة وحيوية مما نحن عليه اليوم من أجل توفير المواهب على المستوى الداخلي لتولي مسؤولياتهم وأبرز المشاريع والوظائف.

## التعلم والتطوير

تستند استراتيجية التعلم والتطوير التي يتبناها 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 زملاءنا 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 القنيين 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 متعددة 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 مقارنة 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.