

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

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

فرضت 2020 ضغوطاً غير مسبوقة 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 تعاوتنا 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.

حماية موظفينا وعملائنا

تحركت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على الفور لضمان رفاية 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 سببها 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 تثبتنا 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.

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.

3.6
مليار درهم
(-8%)
الأرباح التشغيلية



6.2
مليار درهم
(-8%)
الإيرادات



33%
المساهمة في إيرادات
بنك أبوظبي الأول



2.2
مليار درهم
(-20%)
صافي الأرباح



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.

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 والحث على تحقيق قدرات إضافية تستند إلى تحسينات العمليات والتمكين الرقمي، بما يتماشى مع استراتيجية الرقمنة على مستوى البنك.



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 التسهيل 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

سنواصل وضع عملاتنا 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

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

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 تسريع وتيرة التوسع 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 وموظفي 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 إصلحية ومبادرات متعددة تستهدف عودة النشاط الاقتصادي إلى طبيعته الاعتيادية، بالإضافة إلى توقع 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 سنركز 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 عملاتنا 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.