



تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية



تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية

نستخدمها في القيام بأعمالنا هي جميعا على قدر من الأهمية مساو لنجاح البنك ككل. ويفخر بنك أبوظبي الوطني بنيله عدة جوائز مرموقة في العام ٢٠٠٨. وتبين الجوائز المذكورة أدناه نجاح جهودنا المستمرة في التقدم على منافسينا.

١. جائزة مجلة إيمافينانس لأفضل بنك محلي في الشرق الأوسط لعام ٢٠٠٨ والتي تعد تكريما لأفضل البنوك والفرق والصفقات في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا.

٢. جائزة حوكمة الشركات من بين البنوك في الإمارات وهي الجائزة التي أطلقتها في العام ٢٠٠٨ معهد حوكمة الشركات «حوكمة» وملقتى مصرفي الإمارات. وتحدد هذه الجائزة وتكرم البنوك التي تثبت القيادة والمبادرة في تعزيز الحوكمة السليمة في الشركات.

٣. جائزة التقنية العربية – الفائز في التنفيذ في مجال العمل المصرفي والمالي لهذا العام.

وتكرم الجائزة أرقى وأهم المشاريع والبنية والأفراد ومدجي ومزودي الخدمات في المنطقة وقد تم منح جائزة رئيس مجموعة قطاع تكنولوجيا المعلومات إلى بنك أبوظبي الوطني.

٤. جائزة المنتجات المصرفية في الشرق الأوسط- فئة القروض الشخصية.

يتم اختيار الفائزين بهذه الجائزة من خلال عملية من المراجعة والتقييم والمشاركة من الجمهور.

٥. معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية – جائزة تطوير الموارد البشرية.

تعد هذه الجائزة أهم جوائز التوطن في الإمارات العربية المتحدة للمؤسسات في القطاع المصرفي والمالي، وتم تطوير هذه الجائزة من قبل لجنة تطوير الموارد البشرية المواطنة في القطاع المصرفي وهي بإدارة الإمارات للدراسات المصرفية والمالية. وتشمل المعايير الموضوعية من قبل منظمي الجائزة المجالات الأساسية التي تشمل التوطن، والتطوير والتدريب والتخطيط المهني والاتصالات وفعالية التوظيف وبرامج التدريب الإمتيازي.

٦. المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (إيزو) ٩٠٠١: ٢٠٠٠ المصادقة على نظام إدارة الجودة للنخبة المصرفية.

الالتزام تجاه المستقبل

حددت قيادات إمارة أبوظبي الاستراتيجية كمنهج للتنافس المستقبلي. وتلتزم إدارة بنك أبوظبي الوطني التزاما قويا بهذا النهج بصفتها مدافعا قويا عن

احتفلنا خلال العام بالذكرى السنوية الأربعون لتأسيس بنك أبوظبي الوطني، حيث كانت مناسبة للتأمل في نمونا وإنجازاتنا على مدى الفترة السابقة. وفي الوقت نفسه الذي كنا نتدبر فيه إنجازاتنا السابقة والدروس المستفادة، فقد خططنا أيضا للمستقبل مع التركيز على المجالات التي يمكن فيها للقيادة المبتكرة وإدارة التغيير أن تضيف مزيدا من القيمة إلى البنك. ومع اشتداد وطأة الأزمات العالمية، فقد نظرنا في المخاطر المحتملة على المدى القصير والبعيد وتأثيراتها على أعمالنا بهدف تحديد الفرص الجديدة والتغلب على التحديات الناتجة عن الاضطرابات في أسواق رأس المال العالمية.

وبوصفنا مؤسسة مالية مسؤولة، فنحن نبذل جهوداً مضمّنة للاضطلاع بدور رائد يحتذى به من كافة نواحي مسؤولياتنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. فنحن مصممون على ان نكون النموذج الأمثل في نفس الوقت الذي سنستمر في أن نكون ملتزمين بتعلم المزيد عن كيفية مساهمتنا بشكل إيجابي في الأسواق التي نعمل فيها مع العمل على تحقيق مكتسبات لمساهمينا من خلال ممارسات العمل المسؤولة.

ويعد هذا التقرير المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية ثالث تقرير يصدره البنك فيما يتعلق بأعمالنا ونشاطاتنا في الإمارات العربية المتحدة. حيث أن هذا التقرير هو تقرير انتقالي إذ نعمل على إصدار أول تقرير للاستدامة الخاص بنا في العام ٢٠٠٩، والذي سيشكل جزءا من التقرير السنوي للعام ٢٠٠٩.

وقد شملت مقاربتنا للمسؤولية الاجتماعية خلال العام ٢٠٠٨:

- إستراتيجية دعم النمو الاقتصادي من خلال التطوير المستمر وتقديم منتجات وخدمات موثوقة وممكنة لتلبية احتياجات عملائنا الحاليين والمستقبليين.
- الاستثمار المستمر في موظفينا، بناء على العرفان والاحترام من خلال بيئة عمل سليمة وأمنة، علاوة على إتاحة فرص للتعليم والتطور المهني مع إيجاد خطة إستراتيجية لتطوير موظفي البنك من مواطني الدولة.
- زيادة معرفتنا بالتغيير المناخي والعمل نحو تقليل التأثير السلبي على البيئة.
- الحوار مع النظراء وأعضاء المجتمع المدني والوكالات الحكومية لمشاركة الأفكار والمعرفة.
- التفاعل مع المجتمع للمساهمة في زيادة الوعي المجتمعي بمسائل الصحة وفرص التعليم والمشاركة في المعرفة والرعاية والهيئات المالية.

العرفان من جانب بنك أبوظبي الوطني

تنوع مجالات التركيز لدينا تنوعا واسعا فتتجاوز عوامل الربحية والأداء وتقديم المنتجات والخدمات المبتكرة والمتاحة. ذلك أن علاقتنا الإستراتيجية ومستويات خدمة العملاء والحوكمة القوية في البنك كذلك التقنية التي

لدى المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (إيزو) ٢٦٠٠٠ هو قياس تنفيذها العملي من قبل البنك، وأهميتها بالنسبة للقطاع المصرفي وجوانب القوة والضعف فيها. وسيتم تقديم تقرير بالنتائج التي سننصل إليها إلى اللجنة المسؤولة عن تطوير هذا المعيار لدى منظمة الايزو.

الالتزام تجاه موظفينا

نحن ندرك قيمة موظفينا بوصفهم أهم الأصول لدينا. وهم الجيل الجديد من الموظفين ونحن ندرك مدى أهمية تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم على المدى البعيد.

إن الهدف الرئيسي لبنك أبوظبي الوطني ان يصبح «البنك الأول في العالم العربي» وان يقدم أفضل الخدمات المالية في أسواقنا. ومع الحرب العالمية المستمرة على استقطاب المواهب، فقد قمنا بتطوير إستراتيجية الموارد البشرية لدينا وهيكل الدعم لنتمكن من اكتساب ميزة تنافسية. كما نتوقع ان نتجح التغييرات التي أجريناها في استقطاب واستبقاء الكوادر المحترفة ذوي الدافعية والمهنية العالية. وسنتابع نحن سياستنا في تدريب وتطوير موظفينا الذي هم أعضاء في فريق بنك أبوظبي الوطني.

إشراك موظفينا

إن من الأهمية بمكان بالنسبة إلى بنك أبوظبي الوطني ان يستمر في كونه مكان يشعر العاملون فيه بالتقدير والانتماء وان يكون مؤسسة يؤمن بها العاملون فيها ويدعمون قيمها وأهدافها وبالتالي أن يكونوا على استعداد لتقطع أشواط إضافية في هذا السبيل. نقوم سنوياً بإجراء مسوحات لمدى مشاركة الموظفين بهدف تقييم المجالات التي تؤدي فيه أداء جيداً والمجالات التي نحتاج إلى تحسينها. وإننا ندرك على نحو متزايد أهمية العرفان ومكافأة السلوك القائم على أساس من القيم والذي يسفر بدوره عن زيادة ولاء الموظفين والتزامهم وتحقيق مستويات أعلى من الأداء والاستمرارية في العمل لدى البنك.

التعلم والتطوير

إن تمكين الموظفين من الحصول على الفرص لتطوير مهاراتهم واكتساب معرفة جديدة خلال فترة عملهم لدى بنك أبوظبي الوطني يعد أمراً بالغ الأهمية.

ويتم تشجيع الموظفين على مناقشة احتياجاتهم التدريبية خلال تقييم الأداء السنوي، وذلك بهدف اختيار ثلاث دورات تدريبية على الأقل سنوياً. ويتم تشجيع الموظفين أيضاً على متابعة دراساتهم العليا في مجال عملهم ويتم منحهم إجازات دراسية وتعويضهم عن تكاليف الدراسة دعماً لهم وتطويراً لقدراتهم.

المسؤولية الاجتماعية للشركات واستدامة الأعمال في الإمارات. وبصفتنا أحد البنوك الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقد نجحنا في إيجاد كيفية للمساهمة بشكل ايجابي في محيط تأثيرنا من خلال تنفيذ إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدارة الاستدامة في أعمالنا. حيث بدأنا بتقييم مدى التأثير الإيجابي التي يمكن أن نلعبه من خلال مشاركتنا في المشاريع والمبادرات.

١. قامت مجموعة أبوظبي للاستدامة التابعة لبنك أبوظبي الوطني بتوحيد جهودها مع ١٥ مؤسسة حكومية رائدة في أبوظبي وشركة خاصة ومؤسسة غير ربحية وقامت جميعها بالتوقيع على إعلان مجموعة أبوظبي للاستدامة. وكعضو مؤسس في مجموعة أبوظبي للاستدامة، فقد التزم بنك أبوظبي الوطني بالمساعدة على تحقيق رؤية صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة وذلك من خلال دعم تطبيق الاستدامة في البنك، وإصدار تقرير الاستدامة الأول الذي يتوقع ان يصدر عن البنك وينشر مع تقريرنا السنوي للعام ٢٠٠٩.

٢. إن بنك أبوظبي الوطني هو عضو في مجموعة العمل الإقليمية عن الالتزام بالعمل المسئول – منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وقد شاركنا في الاجتماع الأول الذي عقد في العام ٢٠٠٨، والذي تم تنظيمه استجابة للإعلان الوزاري للبرنامج الاستثماري لمجموعة العمل الإقليمية عن الالتزام بالعمل المسئول – منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (نوفمبر ٢٠٠٧) حيث دعت بلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا إلى حوار إقليمي بشأن سلوكيات العمل المسئول وتشجيع الدعم الفعال للمؤسسات في مكافحة الفساد وتحسين حوكمة الشركات والمشاركة في ممارسات العمل المسئول.

٣. المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (إيزو) ٢٦٠٠٠- معيار جديد للمسؤولية الاجتماعية للشركات. وافق بنك أبوظبي الوطني في نهاية العام الماضي على المشاركة في «اختبار بيتا» "beta test" (وهو إصدار تجريبي لأي برنامج قبل موعد طرح الإصدار النهائي) لدى المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (إيزو) ٢٦٠٠٠. وهو معيار جديد للمسؤولية الاجتماعية. وقد تم تطوير هذا المعيار من خلال عملية شارك بها عدة أطراف ذوي مصلحة من بينهم خبراء من أكثر من ٧٠ دولة تشمل ستة مجموعات مختلفة ذات مصلحة. ويعتبر بنك أبوظبي الوطني احد أربعة بنوك على مستوى العالم يقوم باختبار مسودة المعيار الموضوع من قبل اللجنة المذكورة وذلك بالنيابة عن القطاع المصرفي والمالي. وسيكون الهدف من مشاركتنا في «اختبار بيتا» "beta test"

إنجازاتنا خلال العام ٢٠٠٨

الموظفون	العملاء
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تمت إقامة يوم العافية "Wellness Day" لموظفي البنك لزيادة الوعي بأسلوب الحياة الصحية وإتاحة الفرصة للموظفين في تجربة مختلف طرق المحافظة على الصحة والعافية. ✓ تم إدخال تغييرات مهمة على مجموعة مزايا الموظفين وهي محددة أدناه في جدول مستقل. ✓ تم تحقيق المزيد من المساواة بين الجنسين حيث أصبح الموظفون من الإناث يستحقون مزايا مثل تذاكر سفر وعلاوات سكن وأثاث من البنك. ✓ تعزيز الخطة التقاعدية لموظفي البنك من مواطني الدولة واستحداث علاوة التعليم لمواطني الدولة. ✓ تعزيز التأمين الصحي وبوليصة التأمين على الحياة. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ زادت شبكة فروع بنك أبوظبي الوطني من ٧٣ إلى ٨٤. ✓ زادت شبكة أجهزة الصراف الآلي من ١٩٣ إلى ٢٥٦. ✓ تمت زيادة أجهزة الإيداع النقدي والشيكات إلى ٤٨ جهازاً. ✓ تم تركيب أكشاك انترنت في ١١ فرع. ✓ حملة مستمرة لتعريف العملاء بسهولة ملاءمة استخدام خدمة أون لاين المصرفية من خلال الانترنت.
المجتمعية	البيئة المجتمعية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تم في العام ٢٠٠٨ تركيب ٤٥ صندوق جديد للنفايات الصالحة للتدوير في كل من أبوظبي والعين ودبي والشارقة. تم وضع جدول منظم لجمع هذه النفايات. ✓ تم إبرام اتفاقية خدمة مع شركة محلية لجمع عبوات الحبر المستخدمة. ✓ تم توقيع اتفاقية مع إنفايروفون لربط خدمة السهم الجديدة من بنك أبوظبي الوطني باستخدام الهاتف المتحرك مع جمع الهواتف المتحركة التالفة لغرض إعادة التدوير. ✓ تم تلقي عروض من شركات إعادة تصنيع عبوات الحبر بهدف إجراء اختبارات على هذه المنتجات. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ تم إنجاز معايير التقييم لطلبات الرعاية والتبرعات. ✓ محاضرة حول الوعي والإدراك والمعرفة - الربع الأول - وجلسة أسئلة وأجوبة مع الدكتور آلان جرينسبان. ✓ محاضرة حول الوعي والإدراك والمعرفة الربع الثاني - المنطق والفوائد من آلية التطوير النظيفة. ✓ رعاية بطولة الجولف المفتوحة الخامسة والعشرون للسيدات في أبوظبي. ✓ رعاية نادي هارليكانز لرياضة الرجبي في أبوظبي. ✓ الحملة السنوية الرابعة لدى بنك أبوظبي الوطني للتبرع بالدم والتي أقيمت في المنطقة الخارجية أمام المركز الرئيسي للبنك في أبوظبي، حيث تبرع ٣٣٥ شخصاً وتم فحص ١٦١ شخصاً للتأكد من عدم إصابتهم بالتهلاسيميا. ✓ المشاركة في تحدي البنوك في مسابقة الجري تيري فوكس ٢٠٠٨ الخيرية. ✓ إبرام اتفاقية مع وزارة الشؤون الاجتماعية للمشاركة في حملة «درهم ويس».

تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية

تنوع الفريق

يعد تنوع موظفينا احد مصادر قوتنا. وفي العام ٢٠٠٨، بلغ عدد جنسيات العاملين في البنك ٥٢ جنسية. وتنعكس قيمة هذا التنوع على التفكير الإبداعي والابتكاري وطرق ممارسة العمل، وفي نفس الوقت فإن ذلك يتيح لنا فهما اكبر لحاجات عملائنا مما يمكننا من خدمتهم على نحو أفضل.

تطوير قدرات موظفي البنك من مواطني الدولة

زادت نسبة عدد موظفي البنك من مواطني الدولة بمقدار ٣٩٪ وهي زيادة واقعية، في حين زاد عدد موظفي البنك الوافدين بنسبة ٣٤٪ خلال نفس الفترة. ويعمل البنك بكل جد ونشاط لتحقيق متطلبات نسبة التوظيف في البنك إذ ان نسبة التوظيف في الوظائف منخفضة عموما في دولة الإمارات. وفي حين ان هناك نسب محددة من قبل الحكومة الاتحادية في الإمارات لتوفير الوظائف للمواطنين الإماراتيين، فقد التزم البنك في تنفيذ خطة توظيف إستراتيجية مكنتنا من تحقيق تقدم ملحوظ في هذا المجال منذ العام ٢٠٠٦. وتم إنشاء لجنة التعويضات والترشيح التابعة لمجلس الإدارة في العام ٢٠٠٦ للإشراف على خطة التوظيف الإستراتيجية.

المواطنين - حسب مستوى الوظيفة والجنس (ذكر / أنثى)								السنة
إدارة وسطى				إدارة عليا				
موظف	%	موظفة	%	موظف	%	موظفة	%	
١٧	٩٤٪	١	٦٪	٣٦	٦٠٪	٢٤	٤٠٪	٢٠٠٦/١٢/٣١
٢٤	٩٦٪	١	٤٪	٣٤	٥٢٪	٣١	٤٨٪	٢٠٠٦/١٢/٣١
٢٣	٩٦٪	١	٤٪	٤٢	٥٠٪	٤٢	٥٠٪	٢٠٠٦/١٢/٣١
إجمالي				الآخرون				السنة
موظف	%	موظفة	%	موظف	%	موظفة	%	
١٢٤	٢٩٪	٣٠٨	٧١٪	١٧٧	٣٥٪	٣٣٣	٦٥٪	٢٠٠٦/١٢/٣١
١٢٧	٢٧٪	٣٤٩	٧٣٪	١٨٥	٢٣٪	٢٨١	٦٧٪	٢٠٠٧/١٢/٣١
١٧٢	٢٩٪	٤٢٧	٧١٪	٢٣٧	٣٤٪	٤٧٠	٦٦٪	٢٠٠٨/١٢/٣١

الفرص المتاحة للموظفات

نشرف بدعم وتشجيع الموظفين للتطور ومتابعة التقدم المهني ضمن البنك. كما أن عددا هاما من مدراء الفروع هن من الإناث من دولة الإمارات العربية المتحدة.

موظفة	موظف	٢٠٠٨	
٢٩	٤٩	٧٨	إجمالي عدد فروع البنك
٢٨	٢٥	٥٣	عدد مدراء الفروع من مواطني الدولة

تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية

رفاهية الموظفين

أولينا خلال السنة الماضية المزيد من الأهمية لرفاهية الموظفين. فقد ووفر الاحتفال بيوم العافية للموظفين الفرصة لزيادة الوعي بأسلوب الحياة الصحية تجربة مختلف طرق المحافظة على الصحة والعافية. كما قمنا باستخدام الشبكة الداخلية للبنك لنشر بيانات الحقائق وتقييم ذاتي موجز يهتم بمجالات الصحة العاطفية والمهنية وسلامة الحالة المالية. علاوة على ذلك، فقد تم إجراء مجموعة من الاختبارات الصحية الأساسية وجلسات قصيرة عن طرق معالجة الإجهاد والإسعاف الأولي. ومن بين النشاطات التي تم القيام بها توزيع علب طعام متوازنة غذائياً وإجراء فحوصات «الثلاسيما» وتمارين تحريك العضلات وتديلنك للرأس. وقد كان الهدف الرئيسي من كل ذلك أن تمكن موظفينا من الاطلاع على المعلومات وتقديم المشورة والخبرات لهم لتعزيز جوانب العافية والصحة العامة لديهم.

وقد شارك في يوم العافية ٤٠٧ موظفاً وهي زيادة هامة حيث بلغ عدد المشاركين في يوم العافية ١٦٤ موظفاً للعام ٢٠٠٧. كما أننا نخطط لتوسعة هذا البرنامج في العام ٢٠٠٩ من خلال استحداث حدثين لإتاحة الفرصة لمشاركة المزيد من الموظفين.

قامت إحدى شركات الرعاية الصحية بإجراء الفحوصات الصحية التالية للموظفين:

يوم الصحة ٢٠٠٦	يوم الصحة ٢٠٠٧	يوم العافية للموظفين ٢٠٠٨
قامت شركة رعاية صحية بإجراء فحوصات صحية شملت: • ضغط الدم • سكر الدم • مؤشر كتلة الجسم • الشحوم في الجسم	قامت شركة رعاية صحية بإجراء فحوصات صحية شملت: • ضغط الدم • سكر الدم • مؤشر كتلة الجسم • الشحوم في الجسم	قامت ثلاثة شركات رعاية صحية بإجراء فحوصات صحية شملت: • الفحص الوراثي لاكتشاف الثلاسيما • فقر الدم المنجلي • سكر الدم • ضغط الدم • مؤشر كتلة الجسم • مؤشر الكوليسترول
كان الهدف من هذه النشاطات هو زيادة الوعي وتوفير المعلومات عن منافع الغذاء الصحي	كان الهدف من هذه النشاطات هو زيادة الوعي وتوفير المعلومات عن منافع الغذاء الصحي	كان الهدف من هذه النشاطات هو زيادة الوعي وتوفير المعلومات عن: • سرطان الثدي • الإسعافات الأولية • التعامل مع الإجهاد من خلال تمارين تنفسية • تحليل فروة شعر الرأس • فوائد التمارين الرياضية • ندوات صحية
ندوات صحية: • مرض السكري • ندوات توعية صحية • بصحة النساء	ندوات صحية: • التغذية الجيدة • السرطان • الجراحة التجميلية • الاكتئاب	النشاطات والخدمات الإضافية: • تمارين تحريك العضلات • تديلنك الرأس والكتفين • علب غذاء المتوازنة صحياً • منشورات عن الصحة واللياقة البدنية • توزيع منتجات الرعاية الصحية • حملات توعية على الشبكة الداخلية لمدة شهر واحد قبل الحدث بشأن مختلف جوانب الصحة والعافية • معلومات ومواد توعية تتعلق بأسلوب الحياة الصحية

حقائق وأرقام عن حملة التبوع بالدم في العام ٢٠٠٨

- بلغ إجمالي عدد المتبرعين بالدم ٣٣٥ متبرعا
- تم فحص ١٦١ شخصا ضد مرض الثلاسيما
- زيادة بنسبة ٥% في عدد المواطنين المتبرعين بالدم بالمقارنة مع العام ٢٠٠٧
- زيادة في عدد المتبرعين بنسبة ٢٧ بالمئة مقارنة مع العام ٢٠٠٧

تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية

عملاء بنك أبوظبي الوطني

قام بنك أبوظبي الوطني بتأسيس وحدة خدمة العملاء بهدف إتباع مقاربة ضمان الجودة لتلبية احتياجات عملائنا في المجموعة المصرفية المحلية التابعة لنا، حيث قمنا بالتواصل مع عملائنا من خلال مجموعة واسعة من قنوات الاتصال.

كيف نتواصل مع عملائنا؟	ما الذي نقوم به؟
الخطابات	تولت وحدة خدمة العملاء المسؤولية عن مراقبة صحة البيانات في الفروع لضمان تحديث البيانات الشخصية للعملاء (وخصوصاً صندوق البريد وأرقام الهواتف المتحركة التي هي أهم وسائل الاتصال).
الهاتف	<ul style="list-style-type: none"> يتم نقل أي رد تقييمي أو شكوى مباشرة إلى عضو الفريق المعني. ويتم إجراء مسوحات هاتفية بانتظام للمحافظة على الاتصال المنتظم مع عملائنا. ويتم تخطيط استمرارية العملاء من قبل الفروع لجمع المعلومات عن الأسباب في حال أنهى احد العملاء علاقته مع بنك أبوظبي الوطني.
البريد الإلكتروني	<ul style="list-style-type: none"> تتولى وحدة خدمة العملاء التعامل مع الرد التقييمي الذي يتم استلامه من خلال عناوين البريد الإلكتروني المخصصة لهذا الغرض والمربطة بموقع البنك على شبكة الانترنت. ويتم استلام الطلبات والاستفسارات من عملاء خدمة أون لاين المصرفية من بنك أبوظبي الوطني ويتم إرسال الردود إليهم من خلال حساباتهم المصرفية على شبكة الانترنت.
مجلة وجه لوجه	<ul style="list-style-type: none"> البريد الإلكتروني؛ تتولى وحدة خدمة العملاء التعامل مع الانطباعات التي ترد من خلال عناوين البريد الإلكتروني المخصصة لهذا الغرض والمربطة بموقع البنك على شبكة الانترنت. ويتم استلام الطلبات والاستفسارات من عملاء الخدمة المصرفية «أون لاين» من بنك أبوظبي الوطني ويتم إرسال الردود إليهم من خلال حساب كل منهم على شبكة الانترنت. ويتم إجراء مسوحات منتظمة عن مهارات الفروع في مستويات الخدمة والتي تحصل أيضا على انطباعات العملاء عن منتجات البنك وخدماته. كما يتم إجراء مسوحات يومية في الفروع لتمكين العملاء من تقديم انطباعات معمقة واقتراحات.
المسوحات	هناك استبيانات قصيرة وسريعة مصممة لتحديد رأي عملائنا عن مستويات لياقة وسلوك الموظفين العاملين في مجال خدمة العملاء، وكذلك المظهر العام للفروع. ويتم وضع نماذج انطباعات العملاء جنباً إلى جنب مع صناديق الاقتراحات في الفروع ليستنى للعملاء تعيبتها. وتتم مراقبة النماذج ومتابعة النتائج شهريا والقيام بالتحديث على هذا الأساس.
المسوحات، جماعات التركيز، الجماعات الاستشارية الخ.....	<ul style="list-style-type: none"> تم إجراء أكثر من ٢٠٠٠ مسح في فروعنا تتعلق بملاحظات العملاء فيما يخص ما يلي: المعرفة بالمنتج. التعريف بالمنتجات الأخرى للبنك (البيع المقابل). الخدمات غير المقدمة من قبل المسؤولين في المكاتب الامامية. <p>ويتم التعامل مع الشكاوى بشكل مباشر لضمان إيجاد الحلول السريعة وفعالية والتحقق من أن أي إجراء يتم اتخاذه ينال رضا العميل.</p>
الخط الهاتفي الساخن	إن معظم فروع بنك أبوظبي الوطني متصلة بمرکز الاتصال التابع لنا والذي يعمل على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. وقد حصل فريق العمل لدينا على تدريب خاص لضمان اطلاعهم ومعرفةهم بالمنتجات والخدمات بشكل تام مما يمكنهم من التعامل مع جميع استفسارات وشكاوى العملاء على نحو يرضيهم.
تطوير منتجاتنا وخدماتنا	«خدمة السهم» هي خدمة دفع عن طريق الرسائل النصية القصيرة تمكن العملاء من الوصول إلى أموالهم في حساباتهم المصرفية من خلال استخدام الهاتف المتحرك. وهي خدمة وتسهيلات مأمونة ويتمين أن يكون العميل مسجلاً في خدمة «أون لاين» المصرفية ليتمكن من استخدام خدمة السهم. ويستخدم العملاء خدمة السهم أيضاً كأداة لتقديم التبرعات الخيرية والتبرعات إلى المؤسسات غير الربحية.
أهم المواضيع ودواعي القلق التي ناقشها المساهمون	استلمت وحدة خدمة العملاء أكثر من ٩٠٠ شكوى خلال العام ٢٠٠٨ حُلَّت جميعها. إن هدفنا هو الاستجابة وحل الشكاوى خلال يومي عمل اثنين من تاريخ طرح المشكلة ومناقشتها مع العميل، إلى اليوم الذي يتم تبليغ العميل فيه بالحل أو الإجراء المتخذ لحل المشكلة.

الحصول على خدماتنا

استمر بنك أبوظبي الوطني في توسيع عملياته المحلية لتلبية احتياجات العملاء. حيث أصبح بإمكاننا من خلال هذا التوسع المستمر تقديم خدماتنا إلى قاعدة عريضة من العملاء سواء ضمن المدن أو المناطق النائية. وبالإضافة إلى ذلك تتوفر مجموعة من خدمات الدفع من خلال خدمات أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا ويمكن استخدام هذه الأجهزة من قبل أصحاب الحسابات لدينا وسواهم لتوفير مستويات أعلى من إمكانية حصول أفراد المجتمع على الخدمات المالية.

وتم إنشاء مكاتب نقدية تابعة للبنك في مرافق شركات النفط الرئيسية والقواعد العسكرية. كما يقوم الصرافون التابعون للبنك بزيارة المرافق النفطية البرية والبحرية النائية لتقديم الخدمات المصرفية إلى العاملين في هذه المواقع.

منافذ الدخل	تنتشر فروعنا بشكل استراتيجي في أنحاء الدولة للوصول إلى جميع عملائنا من مختلف شرائح المجتمع. كما نملك فروعاً داخل المناطق ذات الكثافة السكانية القليلة مثل الرويس والمرفاً وليوا ومدينة زائد وقريباً سيتم افتتاح فرع جديد في غياثي والسلع.
سهولة الوصول للخدمات المالية	كما نقدم لعملائنا خدمة الاتصال الهاتفي المباشر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مع إمكانية الدخول إلى خدمة أون لاين للوصول إلى حساباتهم المصرفية. كما تشمل خدماتنا من خلال أجهزة الصراف الآلي وخدمة أون لاين من بنك أبوظبي الوطني على التالي: <ul style="list-style-type: none"> • سداد فواتير الماء والكهرباء • سداد فواتير الهاتف • التبرعات الخيرية • سداد الفواتير الأخرى • سداد حساب الكابل والساتلايت • سداد مخالفات المرور لدى دائرة مرور أبوظبي ودائرة مرور دبي

مجتمع بنك أبوظبي الوطني

بناء الشراكات

جنباً إلى جنب مع تحولنا إلى تحمل مسؤولية اجتماعية إستراتيجية ومقاربة مستدامة للعمل ذات مستوى أعلى فقد قمنا بعقد شراكات جديدة ونعمل في الوقت نفسه على تطوير وتعزيز علاقاتنا القائمة.

وبالإضافة إلى الشراكات، فقد قمنا برعاية العديد من النشاطات والأحداث وقدمنا تبرعات مالية إلى مؤسسات غير ربحية، وأنشطة رياضية مجتمعية ومجموعات ونشاطات ثقافية ومجموعات مهنية ومؤسسات خيرية. وبلغت قيمة هذه المساهمات أكثر من ٧ ملايين درهم خلال العام ٢٠٠٨.

لقد دخلنا في مناقشات وحوارات مع قطاعات حكومية ومؤسسات من القطاع الخاص غير الربحي للتشارك في الأفكار والمعرفة في مجالات تتعلق بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات. وقد قمنا بالبحث وتحديد مسائل معينة ذات اهتمام متبادل تتعلق بتنفيذ ممارسات العمل المستدامة في الإمارات والمنطقة.

العلاقات والشركات لتعزيز الحوار والتعاون في مسائل المسؤولية الاجتماعية للشركات والاستدامة

المؤسسة

- مجموعة الإمارات للبيئة
- مركز الشيخ خليفة الطبي
- جمعية الإمارات للحياة الفطرية والصندوق العالمي لصون الطبيعة (FWW-SWE)
- الشرق الأوسط وشمال أفريقيا- منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية قوة المهام الإقليمية على السلوك التجاري المسؤول
- مركز أخلاقيات العمل التابع لغرفة تجارة دبي
- جمعية الإمارات للأمراض الوراثية
- مؤسسة الإمارات
- مجموعة أبوظبي للاستدامة
- مركز الدم الإقليمي في مدينة العين
- وزارة الشؤون الاجتماعية
- هيئة الهلال الأحمر

لدينا العديد من العضويات والارتباطات مع مجموعات مهنية وتجارية داخل الدولة. وتتيح لنا هذه العضويات الفرصة للتفاعل مع وعقد حوارات بشأن المسائل الحالية ذات الأهمية في القطاع التجاري في الإمارات وكذلك تتيح لنا الفرصة للتعلم وتطوير معرفتنا ومهاراتنا. كما إننا ندعم هذه المجموعات من خلال تقديم العروض المتعلقة بمجال عملنا ونطاق اختصاصنا.

عضويات مجموعات الأعمال

- مجموعة العمل البريطانية
- مجلس رجال الأعمال المصري
- مجموعة العمل الأمريكية
- مجموعة سيدات الأعمال الدولية
- مجموعة العمل الفرنسية
- مجموعة العمل الايطالية

وقمنا مذكرة تفاهم مع أربع جامعات في الإمارات لإنشاء مكاتب دائمة في أقسام شؤون الطلاب. والهدف من هذه المكاتب هو تمكين البنك من العمل مع مختلف الهيئات الطلابية لزيادة الوعي بالفرص الوظيفية لدى البنك ولدى البنك والأعمال ضمن مجموعتنا.

البيئة

نستمر في تعلم الكثير عن المخاطر المتزايدة للاحتباس الحراري، وخصوصاً مع تزايد النقاش والمسائل المتعلقة بقياس وإدارة الأثر البيئي للإمارات. كما سنستمر في متابعة هذا الموضوع على نحو وثيق كي نتعلم ونذكر بشكل أفضل التأثيرات المستقبلية المحتملة على بنك أبوظبي الوطني.

الحد من إعادة الاستخدام والتدوير

استمرت مبادرة بنك أبوظبي الوطني حول الحد من إعادة الاستخدام والتدوير طيلة العام ٢٠٠٨. حيث قمنا بتوفير ٤٥ صندوقاً جديداً لإعادة تدوير النفايات الورقية في مقرنا الرئيسي وفروعنا في أبوظبي والعين ودبي والشارقة مع حملات توعية داعمة. ويتم دعم حملات التوعية من خلال شبكتنا الداخلية والاستفادة من الأقسام والفروع أبطال البيئة على نحو يمثل ٢٢٢٠ وبلغ عدد أبطال البيئة ١٢ في نهاية العام المنصرم.

إن عملية جمع النفايات الورقية لإعادة تدويرها هي عملية مستمرة منذ خمس سنوات من خلال مجموعة الإمارات للبيئة، وقد شهد العام ٢٠٠٨ زيادة مضطردة في كميات الورق الذي يتم جمعه لإعادة التدوير.

جمع النفايات الورقية ٢٠٠٦ (كغ)

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
٢٤٠	٣٧٠	٢٢٠	٣٤٠	٤٤٠	٦٢٠	١٥١٠	١٩١٠	١٤٢٠	١٦٩٠	١٥٠٠	١٣٢٠	١١٦٨٠

جمع النفايات الورقية ٢٠٠٧ (كغ)

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
١٢٦٠	١٣٠٠	١٤٨٠	٩٨٠	٧٦٠	٢٤٠٠	٢٥٢٠	٢٧٩٠	٨٨٠	١٤٤٠	٢٣٢٠	١١٩٠	١٩٣٢٠

جمع النفايات الورقية ٢٠٠٨ (كغ)

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المجموع
١١٥٠	٢٢٦٠	١٧٢٠	٤٠٥٠	٣١٠٠	٣٢٠٠	٢٢٨٠	٢٨٣٦	٣٣٥٨	٢٠٦٠	٢٨١٠	٣٠٧٩	٣٢٩١٣

تقرير بنك أبوظبي الوطني حول نشاطات المسؤولية الاجتماعية

بوصفه شركة مواطنة مهتمة ومسؤولة، فإن بنك أبوظبي الوطني يرمي ويتبرع للمؤسسات غير الربحية والنشاطات المجتمعية والمجموعات الرياضية والثقافية والمهنية والجمعيات الخيرية.



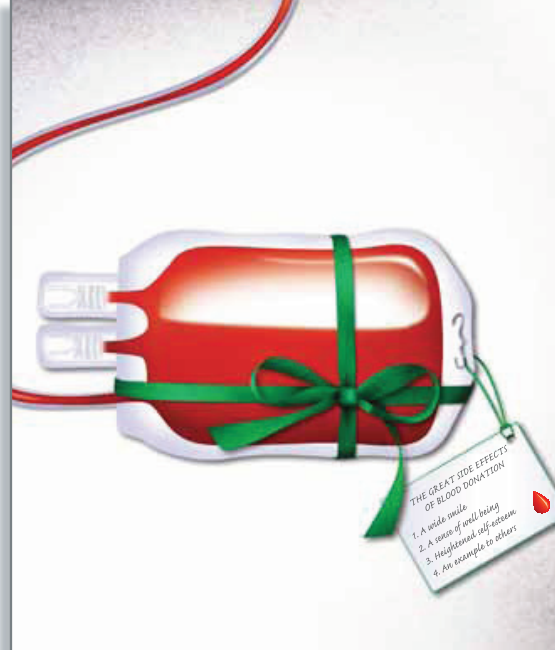
قام بنك أبوظبي الوطني بدعم حملة «طوبى منكم، طوبى لكم» التي أطلقها مركز الرعاية الخاصة



نظم بنك أبوظبي الوطني يوم العافية للموظفين



قام بنك أبوظبي الوطني برعاية بطولة الجولف المفتوحة الخامسة والعشرون للسيدات في أبوظبي والتي أقيمت في نادي جولف الغزال



هديتك الثمينة ستمنح الحياة.
شاركونا التوعية بمرض التلاسيميا ضمن فعاليات
دورة بنك أبوظبي الوطني للتبرع بالدم - العين وأبوظبي

حققت حملة يوم العافية وحملة التبرع بالدم من قبل موظفي بنك أبوظبي الوطني نجاحا كبيرا وأقيمت حملة التبرع بالدم في مقرنا الرئيسي في أبوظبي

