



بنك الإمارات دبي الوطني



تقرير

الإستدامة

2016 - 2015

رضا العميل



إن تركيزنا المتواصل على العملاء يؤثر تأثيراً كبيراً على تقييم أداء كل واحدٍ من الموظفين كما حُصص له وزنٌ كبير في بطاقات النتائج الخاصة بالإدارة السنوية للأداء.

نظراً لكون "التركيز على العميل" و "الخدمة المتميزة" اثنتان من أهم القيم الجوهرية لمؤسستنا، يبقى رفع مستوى الخدمات التي نقدمها ووضع مقاييس معيارية جديدة للخدمة في القطاع المصرفي على رأس أولوياتنا، كما نسعى جاهدين وبصورة متواصلة لتحسين تجربة العملاء وتعزيز ثقافة تقديم الخدمات في البنك.

تحدد وحدة تجربة العملاء استراتيجية التميز في الخدمات وإطارها في جميع أقسام البنك، وذلك من خلال وضع معايير خاصة بالخدمة ومراقبتها، ورفع درجة تميز الخدمة الداخلية والخارجية من خلال تصميم عمليات فعّالة، بالإضافة إلى تمكين موظفينا ومكافأتهم بالصورة المناسبة والاعتراف بجهودهم. كما تيسر هذه الوحدة أيضاً إيجاد حلول للأسباب الجذرية لشكاوى العملاء، وتعمل كل ما من شأنه تعزيز الثقافة المرتكزة على العملاء التي تؤدي إلى بناء علاقات طويلة الأمد.

الابتكار
وتجربة العميل

صوت العميل

نقوم شهرياً بقياس رضا عملائنا، وقد صُمم برنامج "صوت العميل" بغرض تكوين فهم أفضل لوجهات نظر العملاء حول مختلف جوانب علاقتهم بالبنك، بما في ذلك تجاربهم الأخيرة مع إحدى نقاط الاتصال الرئيسية في البنك. ونقيس أيضاً التغير الحاصل في رؤية العملاء لجودة خدمات البنك مع مرور الوقت ونحدد أهم أولويات العمل على تعزيز تجربة العميل. وتتعدد الأدوات المستخدمة لجمع ردود الفعل والملاحظات لتشمل وسائل التواصل الاجتماعي والمكالمات الهاتفية والرسائل القصيرة وأجهزة الصراف الآلي والمقابلات وجهاً لوجه.

نتيجة صافي مؤشر الترويج (NPS)

يقيس صافي مؤشر الترويج (NPS) تجربة العملاء ويضع توقعات حول نمو الأعمال. وتؤدي نتيجة صافي مؤشر الترويج (NPS) إلى تصنيف العملاء على ثلاث مجموعات على النحو التالي:

المروجون (مجموع 9-10)

هم الأفراد المتحمسين المخلصين الذين سيستمرون في التعامل مع البنك وينصحون الآخرين بذلك، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة النمو.



الأفراد غير الفعالين (مجموع 7-8)

هم العملاء الراضين لكن غير المتحمسين، والذين يتأثرون بسرعة بالعروض التنافسية.

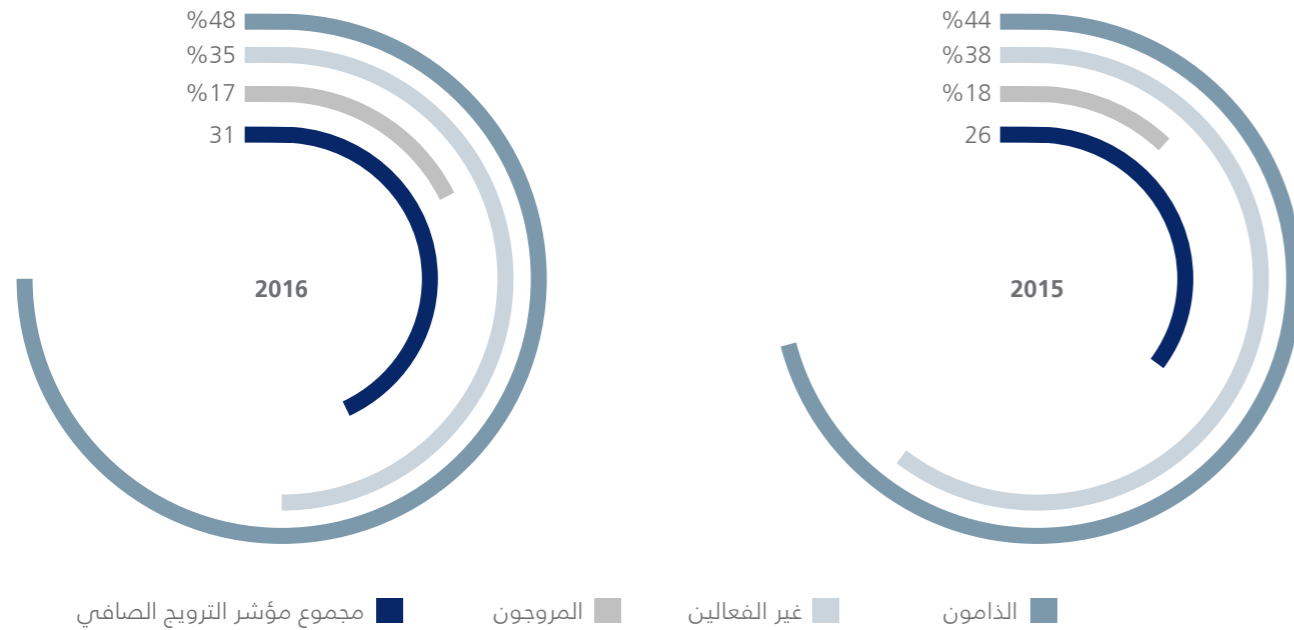


الذامون (المنتقدون/المعتلون/المنتقصون) (مجموع 0-6)

هم العملاء غير الراضين الذين قد يلحقون الضرر بالعلامة التجارية ويعرقلون النمو جراء آرائهم السلبية التي ينقلونها للآخرين.



يؤدي طرح النسبة المئوية للذامين من النسبة المئوية للمروجين إلى نتيجة مؤشر الترويج الصافي.

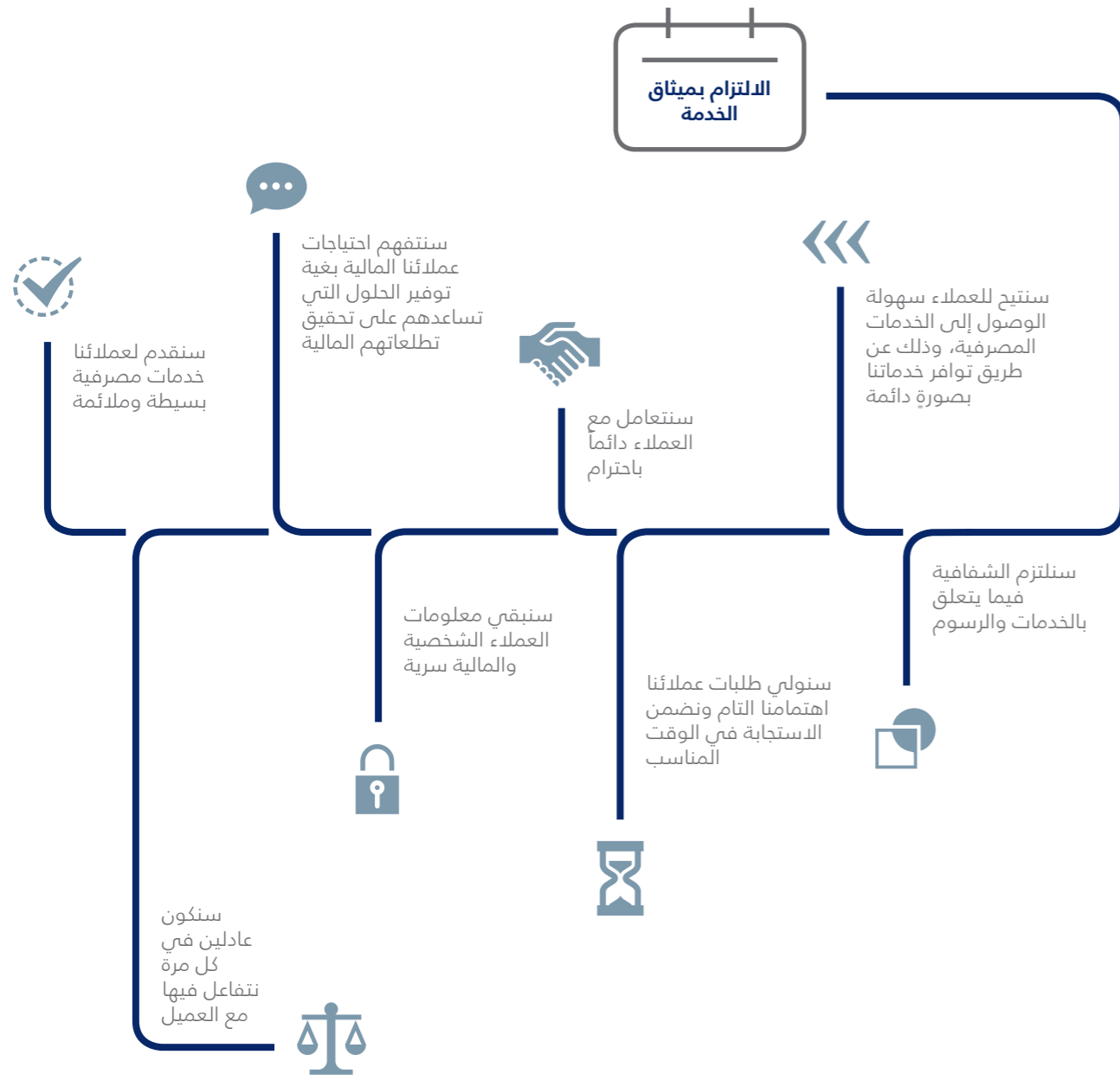


تركز مؤسستنا كلياً وبشكل أساسي على العميل وهي جاهزة لخدمة العملاء عبر جميع القنوات المتوفرة.

يستطيع العملاء طلب معلومات من	يستطيع العملاء إرسال الطلبات من خلال	يستطيع العملاء إرسال شكاوى من خلال
فروعنا	فروعنا	فروعنا
فروعنا	مركز الاتصالات	مركز الاتصالات
الموقع الإلكتروني	منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والأجهزة المتحركة	منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والأجهزة المتحركة
الموقع الإلكتروني	مدراء العلاقات	قنوات التواصل الاجتماعي
قنوات التواصل الاجتماعي		البنك المركزي
		وسائل الإعلام

الثقة والملكية واللمسة الشخصية وأكاديمية خدمة العملاء

إن الهدف الرئيسي للأكاديمية هو تشجيع التنوع والتميز في مجال الأعمال عبر تعزيز قيمنا الأساسية: التركيز على العميل والابتكار والخدمة المتميزة. وقد صممت برامج تدريب الموظفين التي تقدمها الأكاديمية لتمرير حول نموذجنا لخدمة العملاء: الثقة والملكية واللمسة الشخصية. يمكن الاطلاع على تفاصيل نموذج الثقة والملكية واللمسة الشخصية في "الالتزام بميثاق الخدمة":



برنامج التميز في خدمة العملاء

تتمحور تجربة العملاء في بنك الإمارات دبي الوطني على منصة استراتيجية على نطاق المؤسسة بأكملها تُعرف بـ "برنامج التميز في خدمة العملاء" (CSEP). يضمن ذلك تنفيذ المبادرات المتعلقة بتجربة العميل واستمرارها عبر جميع القنوات مع ضمان اتساق الخدمة. وتشمل هذه المبادرات "رحلة العملاء" (التي يجري من خلالها إعادة تصميم تجربة العملاء بما يشمل كافة الفئات والمنتجات والخدمات) و"الخدمات الاستباقية" ونموذج خدمة "توب" TOP المؤلف من عناصر الثقة والملكية واللمسة الشخصية.

برنامج الحوافز من "إكسيد" XCEED

يساعد التقرير المركزي حول أداء الموظفين على إدارة الأداء والحوافز لحوالي 2,700 موظف في قسم الخدمات المصرفية للأفراد، وتسمى الخطة التي تحدد الحوافز لجميع الموظفين المعنيين "إكسيد" XCEED. يستند برنامج الحوافز XCEED إلى ثقافة "الأجر حسب الأداء"، التي من خلالها يتم تقديم حوافز للموظف استناداً إلى القيمة المضافة التي يجلبها إلى البنك، وقد أثبتت منصة XCEED فائدتها الكبيرة في زيادة الإنتاجية على أساس سنوي. هناك أيضاً نظام إدارة معلومات قوي وعملية إعداد تقارير يقدمان أفكاراً مفيدة للإدارة العليا تيسر عملية اتخاذ القرارات.

إدارة علاقات العملاء (CRM) والحوكمة وسير العمل

يضمن نظام إدارة علاقات العملاء التعامل مع تساؤلات العميل بالصورة الأمثل. ويتم تحقيق ذلك عن طريق تحديد معاملات مختلفة من أجل معالجة كل أنواع الشكاوى والطلبات. كما يقدم النظام لموظفي المكاتب الأمامية نظرة شمولية متكاملة لكل تفاعلات العملاء وتعاملاتهم المالية، الأمر الذي يتيح لموظفي المكاتب الأمامية ومكاتب الدعم الخلفية إيجاد حل للاستعلامات والشكاوى دونما حاجة إلى التنقل عبر أنظمة متعددة.

أنت تجعلنا أفضل #YouMakeUsBetter

نشجع موظفينا دائماً على الحصول على آراء وملاحظات العملاء وتطبيقها، وقد أنشأنا هاشتاج #YouMakeUsBetter كوسيلة نشكر عملائنا من خلالها ونظهر لهم مدى رغبتنا في تنفيذ آرائهم ومعالجة مخاوفهم.

تقدير العملاء

يحتفي هذا البرنامج بالموظفين الذين نجحوا في تطبيق نموذج "الثقة والملكية واللمسة الشخصية" لخدمة عملائنا وتلقوا منهم التقدير على ذلك. يتم نشر التقدير المقدم من العملاء على الشبكة الداخلية للبنك، مع تحديد فائزين في كل شهر. ويستطيع أي شخص قراءة قصص نجاح كل موظف جرى منحه التقدير ليستمد منها الإلهام.

التسويق والتصنيف (103-1), (103-2), (103-3)

تستند عملية النمو والتوسع التي يشهدها البنك على ابتكار منتجات وخدمات جديدة باستمرار لتلبية احتياجات عملائنا بشكل أفضل. نحن نقوم بتسويق كل منتجاتنا وخدماتنا وتصنيفها بمسؤولية تامة لضمان ابقاء كل العملاء الحاليين والمحتملين على اطلاع دائم بكل ما يجري. وهذا يضمن ألا تكون أي من جهود التسويق المبدولة مضللة أو تترك مجالاً لسوء التفسير. إذا عبّر أي عميل عن قلق أو مخاوف، تقدم وحدة إدارة الشكاوى فوراً على التحقيق في المسألة وتتخذ الإجراءات اللازمة. يأخذ الفريق المسؤول عن أي تصنيف أو تسويق غير دقيق مسؤولية معالجة هذه المسألة، وإذا لزم الأمر، التواصل مع العميل لشرح ما هي الخطوات الأخرى التي سيتم اتخاذها لتجنب مثل هذه الحوادث.

الخصوصية والأمن (103-1), (103-2), (103-3)



أيام العملاء

يتحول التركيز في بنك الإمارات دبي الوطني بصورة تدريجية مبتعداً عن عقلية التعاملات التجارية وبتجهاً نحو تعزيز تجربة العملاء وبناء علاقات إيجابية مع عملائنا. وباعتمادنا "تجربة العميل" كالجانب الأساسي للتميز، أطلقت مبادرة "أيام العملاء" وأصبحت منصة للتواصل مع عملائنا بصورة منتظمة. وتمثل الأهداف وراء ذلك فيما يلي:

- < الترويج لبنك الإمارات دبي الوطني باعتباره مؤسسة تتمحور أعمالها على العميل مع التركيز الكبير على التميز في الخدمة
- < المساعدة الفورية للعملاء في حل قضاياهم واستفساراتهم المتكررة
- < إدارة علاقات العملاء من خلال الملاحظات والمقترحات البناءة

تساعدنا أيام العملاء على تحسين جودة تجربة العميل إلى جانب فهم احتياجات عملائنا وسلوكياتهم، إذ تؤدي تجربة العميل الإيجابية التي لا تتطلب منه الكثير من الجهد إلى زيادة رضا العملاء وولائهم ودعمهم وإلى تعزيز القيمة للعميل على المدى الطويل.

وحدة إدارة الشكاوى في المجموعة (CMU)

تلعب هذه الوحدة دوراً هاماً داخل المؤسسة. وهي مسؤولة عن تعزيز تجربة العملاء من خلال:

- < إدارة الشكاوى والاقتراحات التي ترد من مختلف القنوات المهمة (مثل المصرف المركزي ووسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي والإدارة العليا والموقع الإلكتروني) لضمان إيجاد حل سريع
- < اقتراح طريقة معقولة لتصحيح الخدمة لأي صاحب شكوى وتيسير القيام بذلك، فضلاً عن ضمان معالجة السبب الرئيسي لأي شكوى وتصحيحه

نحن ندرك مدى أهمية خصوصية العميل وأمنه بالنسبة لنموننا واستقرار الأعمال المستقبلية، ولذا تحتل سرية كل البيانات الشخصية والمالية وكل المعاملات ذات الصلة بإدارة علاقات العملاء الأولوية القصوى لدى البنك.





تقدم وحدة الأمن في المجموعة نهجاً شاملاً للبنك من أجل إدارة الأمن وتضمن حصول جميع الفروع على دعم متخصص فيما يتعلق بتحديد المخاطر الأمنية ومعالجتها، وإدارة المشاريع التي تتصل بإدارة الأمن.

وتخضع جميع العمليات والممارسات المتعلقة بخصوصية العميل وأمنه بشكل صارم لقواعد السلوك الخاصة بالبنك. كما تتقيد بكافة السياسات والأنظمة التي يعتمدها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والخاصة بخصوصية العملاء وأمنهم. نحرص إلى جانب ذلك على أن تتوافق معاييرنا وإجراءاتنا مع المعايير العالمية وأفضل الممارسات المتعلقة بحماية معلومات العملاء والخصوصية. وتشمل هذه المعايير، دون أن تقتصر على، أيزو 27001: 2013، ومشروع أمن تطبيقات الإنترنت المفتوحة OWASP، والمعهد الوطني المعني بالمعايير والتكنولوجيا NIST، ومركز أمن الإنترنت CIS، ومعهد الأمن وشبكة إدارة الانظمة SANS.

تقدم وحدة الأمن في المجموعة نهجاً شاملاً للبنك من أجل إدارة الأمن وتضمن حصول جميع الفروع على دعم متخصص فيما يتعلق بتحديد المخاطر الأمنية ومعالجتها، وإدارة المشاريع التي تتصل بإدارة الأمن. وينطبق هذا على كل المراحل بدءاً من التصميم والتنفيذ ووصولاً إلى صيانة الأنظمة والأنشطة المتصلة بالعمليات. لدينا هيكل للأمن معلومات يتألف من عدة طبقات ويديره اختصاصيو أمن داخل وحدة إدارة أمن المعلومات في المجموعة ووحدة إدارة المخاطر التشغيلية ووحدة التدقيق الداخلي. وتتخذ كل القرارات الأمنية الرئيسية التي تمس خصوصية وأمن بيانات العملاء بصورة مشتركة من قبل مجموعة من الأفراد الذين ينتمون إلى هذه الوحدات.

نضع استثمارات كبيرة في ما يتعلق بالتكنولوجيا والبرامج وفي البنية التحتية المادية للأمن. ونجري أيضاً اختبارات داخلية مستمرة لنضمن تحصين النظام الذي نستخدمه ضد الهجمات والحماية التامة لبيانات عملائنا. كما نستخدم نهج "الدفاع في العمق" المدعوم بحواجز متعددة تؤمن تقنيات وعمليات متعددة الطبقات لحماية خصوصية البيانات والعمل. تشمل التقنيات النموذجية المستخدمة، دون أن تقتصر على، جدران الحماية وأنظمة منع التسلسل

ونظام اكتشاف البرامج الضارة ونظام إدارة الأحداث. ونحن نتواصل باستمرار مع عملائنا لضمان مشاركتهم الفعالة في حماية بياناتهم. كما نواكب أحدث الاتجاهات العالمية في محاولات الاحتيال والتصيد الإلكتروني والتصيد الإلكتروني والفيروسات والبرامج الضارة، ونرسل تحذيرات لعملائنا في الوقت ذاته. يتألف برنامج معالجة مكامن الضعف والتهديدات الذي يعتمده البنك من تمارين تقييم أوجه الضعف المحتملة في البنية التحتية لبنك الإمارات دبي الوطني وفي عملية التطبيق، وبالتالي تقدم معلومات حول التهديدات الأمنية الناشئة.

ينصبّ تركيز بنك الإمارات دبي الوطني حديثاً في المجال الأمني على تحقيق التوافق مع معايير ضمان المعلومات (IA) التي تعتمدها الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني NESI، وهي هيئة حكومية مكلفة بحماية البنية التحتية للمعلومات في دولة الإمارات وبتحسين الأمن السبيرياني الوطني.

مبادرات أمنية مريحة للعملاء

أطلقنا خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير مبادرات أبسط وأكثر سهولة في التطبيق للعملاء عدا عن كونها تؤمن درجة أعلى من الأمن على النحو التالي:

- < تقديم وثائق إثبات الهوية عبر الإنترنت لتحديث تفاصيل اعرف عميلك KYC
- < سمارت باس - هي الوسيلة الجديدة الآمنة والمرحة لتوثيق المعاملات المنفذة من خلال الخدمات المصرفية الرقمية وذلك عبر إصدار رمز رقمي وبالتالي تجنّب الإزعاج الناجم عن انتظار رسالة رمز التوثيق
- < تحسين خدمة مي باي mePay مما يجعل التحويلات النقدية سريعة وسهلة. إذ بإمكان العملاء الآن، باستخدام أي جهاز صراف آلي تابع لبنك الإمارات دبي الوطني أو باستعمال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، تحويل النقود إلى أي شخص في دولة الإمارات العربية المتحدة مستخدماً فقط رقم الهاتف النقال الخاص بالمستلم

المسؤولية المشتركة

عززنا خلال الفترة المشمولة بهذا التقرير عمليات التواصل مع العملاء لزيادة مستوى الوعي بالتهديدات الأمنية وذلك عبر إبلاغهم بأحدث التهديدات الموجودة مع إشراك الموظفين والعملاء لدينا في هذا المسعى.

واستثمرنا بالإضافة إلى ذلك في برامج لتوعية موظفينا عبر تسجيل الموظفين والمقاولين والخبراء الاستشاريين المنتشرين في جميع أقسام البنك في دورات محاكاة للتوعية الأمنية بواسطة منهجيات ألعاب مبتكرة.

كما أجرينا دورات فصلية للتوعية الأمنية تصوّر الواقع وسيناريوهات الهجوم الفعلي.

فضلاً عن ذلك كله فنحن نتواصل بانتظام مع عملائنا من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، ولا سيما مقاطع الفيديو المبتكرة التي ننشرها على يوتيوب والتي تتناول أمن الخدمات المصرفية.

التحقيقات ومنع عمليات الاحتيال

إن البنك مصمّم على وضع خطة دفاع موثوقة تستطيع التصدي للتهديدات المتأتية من عمليات الاحتيال، وصيانة هذه الخطة وتحديثها. وعليه تقوم وحدة التحقيقات ومنع عمليات الاحتيال بتوفير خدمة متخصصة لمنع عمليات الاحتيال والتزوير التي تُرتكب ضد البنك. وبالإضافة إلى توفيره جلسات تدريب للتوعية خيال عمليات الاحتيال من خلال تطوير الوظيفة، يتعاون فريق وحدة التحقيقات ومنع عمليات الاحتيال تعاوناً وثيقاً مع الإدارة لتحديد مخاطر الاحتيال والتزوير والتخفيف من حدتها.

يطبّق بنك الإمارات دبي الوطني عدداً من السياسات والإجراءات لضمان الامتثال للتشريعات المطبقة والحدّ من المخاطر، بما في ذلك مخاطر الاحتيال والتزوير. ويتم نشر سياسات مكافحة الاحتيال بصورة جيدة تضمن وصول جميع موظفي البنك إليها وتوفر مستوى جيد من الوعي بها.

وقد صممت السياسة الخاصة بإعداد التقارير لمن يقومون بالتبليغ عن مخالفات تتعلق بالممارسات الخاطئة بصورة تعزز الثقة لدى الموظفين وتشجعهم للقيام بالإبلاغ عن أي عمليات احتيال أو انتهاكات أخرى داخلية مشتبه بها، مع حمايتهم في الوقت نفسه من أي عقاب.

التكنولوجيا والابتكار

أحدثت التكنولوجيا ثورة في القطاع المصرفي وغيّرت بصورة جذرية الطرق التي تمارس فيها المصارف الأعمال. وتقدّم موجة الابتكار هذه عدداً من الفرص لأولئك القادرين على التطور وملاحقة التغييرات الحاصلة بسرعة، فضلاً عن وضع مجموعة من التحديات أمام أولئك غير القادرين على مواكبة التطور والتغيير بالسرعة الكافية. إن الاستعداد والقدرة على الابتكار هما ركيزتان أساسيتان بالنسبة لهذا القطاع لتقديم الخدمات المصرفية التي يمكن تكييفها مع احتياجات العملاء. وهما يحميان هذا القطاع من أن يصبح قديماً أو دون فائدة، كما يساهمان في نهاية المطاف إلى حد كبير في استمرارية البنوك ونموها الطويل الأجل.

نعتمد نهجاً استباقياً فيما يتعلق بالاتجاهات العالمية كما نؤكد التزام البنك بدعم رؤية "دبي المدينة الذكية"، الأمر الذي يحفزنا بصورة متواصلة لابتكار منتجات جديدة وحلول وخدمات تركز على جودة خدمة العميل، تم تصميمها لتيسير حياة عملائنا. إن تفانينا في إدارة مؤسسة فعّالة قادنا إلى تبني العديد من المبادرات التي تركز على تبسيط بنيتنا التنظيمية والقضاء على تدخل الاختصاصات.

وقد مهّدت هذه المبادرات التي تدعم مسيرة البنك الرقمية الطريق أمام إثراء تجربة العملاء عبر قنوات متعددة ومن خلال مشاريع مثل أتمتة رسائل التدقيق وتحسين الإجراءات الخاصة بعملية "إعرف عميلك KYC" عبر تركيب قارئ بطاقات الهوية الإماراتية على أجهزة الصراف الآلي (قارئات EIDA)، وإتاحة تحميل المستندات إلى موقعنا الإلكتروني، وسماوات PDF للحوالات البرقية الكبيرة، وصيانة الحساب، وإدخال التوقيعات البيومترية في تطبيق الخدمات المصرفية للأجهزة المتحركة.

كان تطوير وتحسين تكنولوجيا المعلومات أحد مجالات التركيز الرئيسية في العام 2016 بهدف زيادة المرونة المؤسسية وبالتالي إتاحة الخدمات المصرفية الرقمية. وقد تعهدنا بتخصيص 500 مليون درهم خلال السنوات الثلاث المقبلة للاستثمار في الابتكار الرقمي والتحول متعدد القنوات لعمليات البنك والمنتجات والخدمات التي يوفرها. وقمنا أيضاً بإطلاق أول بنك رقمي في دولة الإمارات موجّه بصورة مباشرة لجيل الألفية. ستكون هذه المبادرة هي الأولى من نوعها "من العميل وإلى العميل" التي تقوم بتوظيف الرقمنة والمدخلات الاجتماعية كأدوات تمكين رئيسية. وسيتيح البنك الرقمي الجديد للعملاء الجيل التالي من خدمات الإدارة الذاتية للأموال، ويتضمن مجموعة من الأدوات والتطبيقات المفيدة. تعزز هذه المبادرة من مكانة بنك الإمارات دبي الوطني كمؤسسة رائدة رقمياً في دول مجلس التعاون الخليجي وكلاعب رئيسي في قطاع المصرفية العالمية الرقمية الناشئة.

يضع برنامجنا للتحويل متعدد القنوات أهمية كبيرة على القنوات الرقمية، لتقديم منتجات وخدمات غير مسبقة في المنطقة. وقد تم تصميمه لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة وتطوير عملية تقديم الخدمات عن طريق تحسين مزيج التوزيع الخاص بالبنك. ونعتمد مواصلة العمل على دمج القنوات المتعددة وذلك بغرض تقديم

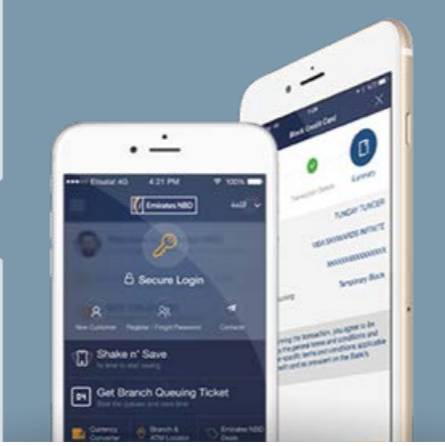
تجربة متفوقة للعملاء، كما سنستمر أيضاً في توفير منتجاتنا عبر الإنترنت والأجهزة المتحركة وقنوات التواصل الاجتماعي، مع الاستثمار بحذر في الوقت ذاته في منتجات وقدرات رقمية جديدة.

قامت شركة إنفوسيس، شريكنا الاستراتيجي في التنفيذ، بمنح بنك الإمارات دبي الوطني جائزة الابتكار في خدمة العملاء للعام 2016 لكل من مشروع خدمة بنك الإمارات دبي الوطني "باي"، ومشروع دمج قارئ بطاقات الهوية الإماراتية على أجهزة الصراف الآلي، ومشروع واجهة التطبيقات المفتوحة ضمن فئة الابتكار في خدمة العملاء والقنوات.



تطبيق بنك الإمارات دبي الوطني عبر الهاتف المتحرك

يحتل تطبيق بنك الإمارات دبي الوطني للخدمات المصرفية على الهواتف المتحركة المرتبة الأولى باستمرار وذلك ضمن فئة التطبيقات المالية في متجر التطبيقات لدولة الإمارات، إذ سجّل في المتوسط 4.5 نجمة من أصل 5 نجوم من حيث رضا العملاء وأكثر من 810,000 عملية تنزيل. يمكن استخدام هذا التطبيق مع جميع أنظمة التشغيل الرئيسية بما في ذلك آي أو إس وأندرويد وويندوز وبلاتفي، ولكل من الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.



تأسيس المختبر المستقبلي

المختبر المستقبلي الذي يعدّ الأول من نوعه في الدولة بالنسبة لقطاع الخدمات المصرفية سيكون بمثابة مركز بحوث استراتيجي، بالإضافة إلى كونه ساحة اختبار للأفكار المبتكرة والمنتجات والخدمات المصرفية للعملاء من أفراد وشركات. وتنقسم مجالات التركيز الثلاث إلى:

الرقمنة أولاً: لاستكشاف التأثير الحقيقي للقنوات الرقمية على حاضر القطاع المصرفي ومستقبله، وبحث سبل توفير حلول مصرفية متنوعة تكون أكثر سلاسة وراحة للعملاء

الخدمة الذاتية: لتشجيع الاعتماد على المنتجات والخدمات الرقمية عبر تحسين سهولة استخدامها وقيمتها التشاركية

ابتكار العمليات: للوصول إلى أعلى كفاءة تشغيلية ممكنة عبر تحسين العمليات الداخلية وتنسيقها

FUTURELAB
by Emirates NBD

خدمة بنك الإمارات دبي الوطني "باي"

حافظ بنك الإمارات دبي الوطني على ريادته في مجال تطبيقات الأجهزة المتحركة في المنطقة عبر إطلاق خدمة بنك الإمارات دبي الوطني "باي"، التطبيق الذي يعمل بتقنية الدفع اللاسلكي دون تماس فعلي، بالإضافة إلى إدخال تحسينات على منصة "مي باي" mePay. ويسمح ذلك بتحويل الأموال المحلية عبر جهاز الصراف الآلي أو التطبيق إلى أي مستلم متواجد في الإمارات العربية المتحدة، حتى وإن كان من غير عملاء البنك، فضلاً عن السحوبات النقدية من جهاز الصراف الآلي الذي يعمل دون بطاقة وعبر التطبيق. حصد تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك عدداً كبيراً من التقديرات والجوائز الدولية والإقليمية من العديد من الهيئات نذكر منها مجلة غلوبل فاينانس وآسيان بانكر ومؤتمر بطاقات ومدفوعات الشرق الأوسط وجوائز التطبيقات من مجلة شورتلست، من بين جوائز أخرى.



نظام مقاصة الشيكات (ICCS)

يستطيع عملائنا للخدمات المصرفية للشركات إيداع الشيكات بمنتهاى السهولة والراحة باستخدام الماسح الضوئي من خلال نظامنا لمقاصة الشيكات المستند إلى الصور (ICCS). ويتيح هذا النظام إدارة أفضل للتدفقات النقدية وهو مثالي بشكل خاص للأعمال التي تتطلب التعامل مع كمية كبيرة من الشيكات.



ربط تطبيق بنك الإمارات دبي الوطني للخدمات المصرفية على الأجهزة المتحركة مع خدمة "مؤشر السعادة" لحكومة دبي الذكية

تعكس الشراكة الاستراتيجية بين حكومة دبي وبنك الإمارات دبي الوطني عمق التزام البنك بتقديم تجربة مصرفية استثنائية للعملاء عبر خدماته الرقمية المتكاملة. وتعتمد خدمة "مؤشر السعادة" من مبادرة "دبي الذكية" منهجاً علمياً في قياس السعادة، وسيكون لعملاء بنك الإمارات دبي الوطني حرية الاختيار بين ثلاثة تصنيفات: سعيد، محايد، غير سعيد، وذلك بناءً على تجربتهم مع تطبيق الخدمات المصرفية عبر الأجهزة المتحركة، لتشكل ردودهم بذلك قناة تواصل مباشرة بين البنك وعملائه.



إطلاق خدمة إيداع الشيكات عبر الأجهزة المتحركة

بنك الإمارات دبي الوطني هو البنك الأول على مستوى الشرق الأوسط وآسيا وأفريقيا الذي يوفر خدمة إيداع الشيكات عبر الأجهزة المتحركة، التي تتيح لعملاء الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية المميزة إيداع شيك (صادر عن البنك) عبر التطبيق الإلكتروني الخاص ببنك الإمارات دبي الوطني. إذ يستطيع العملاء التقاط صورة للشيك ثم تحميلها على التطبيق، الأمر الذي يغنيهم عن عناء الذهاب إلى أحد فروع البنك أو استخدام ماكينات إيداع الشيكات. كما طرح البنك كذلك خدمة "بطاقة الانتظار في الصفوف" عبر الهواتف، وهي ميزة تمكّن جميع عملاء البنك من الحصول عبر التطبيق الإلكتروني الخاص بالبنك على بطاقة الانتظار في الصفوف عند مراجعة أحد فروع البنك لإجراء التعاملات المصرفية، وذلك قبل الوصول إلى الفرع، الأمر الذي يساعدهم في توفير الوقت.



Let's talk



الخدمات المصرفية عبر تويتر

تتيح هذه الخدمة المصرفية، الأولى من نوعها في أسواق المنطقة، لعملاء بنك الإمارات دبي الوطني الاستفسار بواسطة تغريدات عن حساباتهم الجارية أو حسابات التوفير والبطاقات الائتمانية، أو حتى القيام بتعاملات مثل الاستفسار عن الرصيد، وإظهار آخر خمسة تعاملات على الحساب، وطلب كشف حساب إلكتروني للشهر الماضي، وكل ذلك من خلال تغريدة. سوف يستجيب البنك لهذه الطلبات بصورة فورية عبر رسالة خاصة لحماية خصوصية العميل.

إطلاق خدمة إيداع الشيكات عبر الأجهزة المتحركة

بنك الإمارات دبي الوطني هو البنك الأول على مستوى الشرق الأوسط وآسيا وأفريقيا الذي يوفر خدمة إيداع الشيكات عبر الأجهزة المتحركة، التي تتيح لعملاء الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية المميزة إيداع شيك (صادر عن البنك) عبر التطبيق الإلكتروني الخاص ببنك الإمارات دبي الوطني. إذ يستطيع العملاء التقاط صورة للشيك ثم تحميلها على التطبيق، الأمر الذي يغنيهم عن عناء الذهاب إلى أحد فروع البنك أو استخدام ماكينات إيداع الشيكات. كما طرح البنك كذلك خدمة "بطاقة الانتظار في الصفوف" عبر الهواتف، وهي ميزة تمكّن جميع عملاء البنك من الحصول عبر التطبيق الإلكتروني الخاص بالبنك على بطاقة الانتظار في الصفوف عند مراجعة أحد فروع البنك لإجراء التعاملات المصرفية، وذلك قبل الوصول إلى الفرع، الأمر الذي يساعدهم في توفير الوقت.



خدمة التحويل "دايركت ريمت" المباشر

إرسال المال إلى الهند والفلبين وباكستان وسريلانكا بصورة فورية.



إيفا EVA - المساعد الافتراضي لبنك الإمارات دبي الوطني

إيفا EVA™ هو المساعد الافتراضي الصوتي الذكي للخدمات المصرفية الأول من نوعه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA). يقوم المختبر المستقبلي في بنك الإمارات دبي الوطني حالياً باختيار القدرة الصوتية للمساعد "إيفا" على مجموعة مختارة من العملاء الذين قاموا بالاتصال بمركز خدمة العملاء. وتتضمن المرحلة التجريبية اختبار فعالية المحادثات الافتراضية عبر تطبيق المحادثات في "فيسبوك"، وسوف تمتد لتصل إلى تطبيقات البنك على الهواتف المتحركة. ستتيح هذه التجربة للمستخدمين التفاعل مع "إيفا" والحصول على المساعدة باللغة الإنجليزية سواء الطبيعية أو لغة المحادثة، مما يضمن للعميل تجربة أكثر فعالية وتخصيصاً وفقاً لاحتياجاته، بالاعتماد على أحدث برمجيات الذكاء الاصطناعي.



Touch ID for "Emirates NBD" Smart Touch

Cancel

"سمارت تاتش" عبر تطبيق الأجهزة المتحركة

عرض الحسابات بواسطة بصمة إصبع فقط.

تحدي "فينتك" FinTech Challenge

يُعتبر برنامج الابتكار العالمي لبنك الإمارات دبي الوطني، الذي تم إطلاقه في شهر فبراير من العام 2016 بالتعاون مع مشروع البنك المفتوح في برلين، أول برنامج من نوعه لأي بنك في الشرق الأوسط.

وقد دعا تحدي "فينتك" 2016 خبراء في التكنولوجيا المالية وشركات ناشئة وأيضاً مطوّرين ومخترعين مستقلين من كافة أنحاء العالم لعرض أفكارهم المتطورة في مجال التكنولوجيا المالية: تم اختيار الفائزين من قبل الإدارة العليا لبنك الإمارات دبي الوطني ومصرف الإمارات الإسلامي.

FINTECH CHALLENGE



الروبوت "بيبر" Pepper

سيتواصل "بيبر"، الروبوت المزود بقدرات الذكاء الصناعي، مع العملاء بشكل مباشر وبمساعدة موظفي البنك لفهم احتياجاتهم عند زيارة البنك وتقديم منتجات وخدمات بديلة بأسلوب تفاعلي جذاب. لن يقوم "بيبر" في المرحلة الحالية بإجراء أي من الوظائف المصرفية الأساسية، ولكن مع جميع التطورات التقنية الكبيرة الحاصلة في عالم الذكاء الصناعي والروبوتات، سيواصل البنك تبني أحدث الحلول التقنية لتوفير الخدمات المصرفية بسهولة وراحة أكثر للعملاء.



التحصيلات المصرفية الأخلاقية

نورد فيما يلي الضوابط الأخلاقية التي تحكم عمليات التحصيلات المصرفية التي نقوم بها وذلك بالنسبة لعملاء البنك من الأفراد:

تقسيم العملاء إلى شرائح: يتم تقسيم عملاء القروض إلى أربع فئات استناداً إلى سلوكهم عندما يحين موعد تسديد القروض وهي: بلاتينوم وغولد وسيلفر وبرونز، ويتبع موظفو البنك نهجاً مختلفاً في التوجه للعملاء لطلب السداد وفقاً لكل شريحة. فعلى سبيل المثال، يميل عملاء الفئة البلاتينوم إلى الدفع تلقائياً من دون الحاجة إلى إرسال تذكيرات إليهم، بينما يتطلب الأمر إرسال عدة تذكيرات لعملاء الفئة البرونزية لسداد ما هو مستحق عليهم.



تذكير بتاريخ محدد قبل التخلف عن السداد: يتلقى العملاء الذين يتوقع تخلفهم عن الدفع تذكيراً بواسطة رسالة نصية قصيرة أو مكالمات هاتفية.



احترام الوقت: يتم الاتصال بالعملاء خلال ساعات العمل الرسمية فقط، ما لم يكن قد أشار عميل ما عن توافره بعد ساعات العمل. لا يتم إجراء مكالمات في أيام العطلات أو نهار الجمعة أو أثناء الإفطار في شهر رمضان المبارك.



بعد تاريخ التخلف عن الدفع: يتم إبلاغ العملاء أن تصنيفاتهم الائتمانية ستتأثر سلباً في مكتب الائتمان؛ كما يتم تذكيرهم مجدداً بالدفعات المعقولة. وقد يتلقى العملاء أيضاً كتاباً رسمياً يذكرهم باستحقاق الدفع.



مراقبة الجودة: تتم مراقبة كل مكالمات التحصيلات المالية بهدف ضمان الجودة والتدريب، وللتأكد من أن عملية التحصيلات المصرفية تم تنفيذها بشكل أخلاقي ووفقاً للمبادئ التوجيهية الخاصة بالبنك.



تمكين فريق التحصيلات المصرفية: إن أهداف التحصيلات التي يتعين على الموظفين تحقيقها منطقية وقابلة للتحقيق. ويضمن ذلك شعور أعضاء فريقنا بقدرتهم على تحقيق تلك الأهداف بكل سهولة، وبالتالي لا يشعرون بحاجة للضغط على العميل أو تصعيد الأمر بما يتجاوز مبادئ البنك التوجيهية.



سجل بنك الإمارات دبي الوطني للخدمات المصرفية للأفراد أدنى معدلات للتخلف عن السداد في الإمارات العربية المتحدة خلال الأزمة المالية العالمية التي شهدتها البلاد خلال الأعوام ما بين 2007 و2009.

وتقوم وحدة التحصيلات المصرفية بالتحقق من سلامة الوضع المالي على الدوام، وتعد هذه عملية أساسية في كل بنك، كما تحرص على تمكين العملاء من خلال توفير أدوات سهلة الاستخدام للتحصيل المصرفي والإقراض.

يتم تدريب جميع موظفي البنك تدريباً كاملاً حول سياسة التحصيل المصرفي الأخلاقي، وهم يتبعون في ذلك أسلوباً مدروساً يضمن معاملة العميل بطريقة أخلاقية وأكثر فعالية على الدوام.

التدريب والتطوير

< تعزز قدرات وحدة التحصيلات المصرفية عبر دورة تدريبية تمهيدية مدتها ثلاثة أسابيع حول تحصيل الأموال بطريقة فعالة وأخلاقية. ويغطي التدريب التمهيدي رؤية البنك ومهمته وقيمه والمهارات الشخصية اللازمة، كما يركز على أهمية الاستماع إلى عملائنا والتعامل معهم. فضلاً عن ذلك، قمنا بوضع 24 منهاج تعليمي تغطي مختلف الحالات المهمة وتسلط الضوء على مهارات التحصيل المرتكزة على الجودة اللازمة لمنتجاتنا المختلفة.

التسهيلات

< في حال وفاة عميل، يجمد البنك كل مبالغ الفائدة المستقبلية المتوجبة على القرض، ثم يتواصل بعد ذلك مع أفراد الأسرة لتقديم المستندات من أجل مطالبات التأمين، بهدف إيقاف المسؤولية، وتزويد الأسرة بمستحقات التأمين عند الاقتضاء.

< إن بنك الإمارات دبي الوطني سباق في تقديم الحلول للزبائن الذين يواجهون ضغوطات مالية، وتشمل هذه الحلول إعادة هيكلة المطلوبات وتقديم مبالغ تسوية مقدمة ومساعدة العميل على تسديد المطلوبات على أقساط أو دفعة واحدة.

إرشادات التصعيد

< نوظف جميع أدوات التحصيل المصرفي قبل اللجوء مضطربين إلى التصعيد أو إلى طلب تدخل السلطات لإنفاذ القانون. إذ يعتبر البنك هذه الخطوة بأنها الأخيرة التي قد يلجأ إليها بعد استنفاد كافة الخيارات الأخرى، ولا يتم إقامة دعاوى إلا بعد عدد مرور معين من الأيام على تجاوز تاريخ التوقف عن الدفع دون أن يتلقى البنك أي دفعات.

< إذا تم رفع شكوى إلى الشرطة وبدأ العميل عملية السداد، نقوم بتحديث سجلاتنا على الفور بحيث لا يضطر العميل إلى التعاطي مع الشرطة أكثر مما هو ضروري، أو إلى تلقي تذكيرات جديدة من البنك لدفع المبالغ المتوجبة عليه.

www.emiratesnbd.com