

# Guarding **Health and Safety** for our people.



Corporate Social Responsibility  
**Report 2010**

## Message from the Management

We are pleased to present our fourth annual Corporate Social Responsibility (CSR) report. ADCB produces this report as part of the ongoing programme of CSR activities and initiatives, highlighting our commitment to support the principles of CSR which provide our business with the vital components to operate, both responsibly and ethically.

ADCB is one of the UAE's foremost banking institutions, and as such, takes a leading role as a socially responsible corporate citizen, which is evident from the numerous community programmes we have been involved with throughout the year. We are dedicated to providing the very best services and products to our customers and a supportive, educational yet

challenging environment for our staff, while ensuring that we deliver excellent returns to our shareholders.

This report shows the different ways in which ADCB conducts responsible business, from raising awareness of environmental and health issues, to supporting regional topics such as Zakat and fire prevention. We put our local and regional community at the heart of everything we do and remain deeply committed to improving our CSR credentials.

I would personally like to thank everyone at ADCB for their CSR achievements this year, this report emphasizes ADCB's commitment to sustained CSR achievements, helping create a better environment for everyone we inspire.



**Ala'a Eraiqat**  
Chief Executive Officer

## Employee Career Enhancement & Welfare

### Emiratization

In 1999, as part of a policy of "Emiratization", the UAE Banks were instructed by the Government of Abu Dhabi to increase the number of UAE nationals on their payroll by at least 4 per cent per annum.

In line with the UAE government policy, ADCB has made a commitment to employing and training UAE nationals. ADCB has implemented a wide number of initiatives to recruit, train and retain qualified

UAE nationals across all business segments and positions in ADCB.

ADCB's recruitment and development drive now supports over 1,000 UAE nationals, which totals 36% of all employees (excluding the recent acquisition), working for the Bank at the end of 2010.

In furtherance of its efforts to attract and retain UAE talented employees, ADCB launched Mahara Emirati Academy - a specialized

banking learning programme for UAE nationals, whereby graduate trainees can receive job training in their preferred departments and branches and launch their own successful careers in banking. ADCB has always been proud of its steady strides in the implementation of its strategic plan to increase the percentage of the UAE national professionals and skillful employees among its personnel.

### HR Training

ADCB believes that its strongest competitive advantage is the knowledge of its people, and is keen to create avenues for enhancing and strengthening this knowledge to sustain a competitive edge.

During 2010, ADCB continued to provide the best opportunities for its people to grow and develop through launching many programmes and initiatives. The long-

term vision provides a clear career development path for every employee in ADCB, using both home-grown talent and best-in-class external providers. Below are the training programmes launched in 2010:

- **Leadership & Management Academy**
  1. ADCB is committed to fostering a positive environment for continuous learning with the primary objective of

maintaining and improving the knowledge, skills and abilities of its employees using the ADCB competency framework.

2. ADCB encourages employees to continually develop, not only in their current role, but also within a broader management perspective and meet their career aspirations.
3. A series of sessions throughout the year have been delivered both internally and externally on increasing the competence of talent across the Bank in their leadership and management activities.

- **Induction of 350 RBS staff into ADCB and Induction of 600 services staff into ADCB.**

All staff from the recently acquired RBS Operation (both core and services) have completed the ADCB Marhaba induction day, introducing them to the culture of ADCB and providing them with the relevant information they need to effectively come on board.

- **Training of UAE national trainees in Fujairah, Al Ain and Abu Dhabi.**

As part of ADCB's UAE National development initiatives, the Bank has trained 300 UAE nationals as part-time trainees in weekly sessions on the Basics of Banking. The top candidates of each batch receive priority for full-time recruitment.

- **Initiating Aspiring Managers Programme for Officer-level UAE nationals.**

The UAE national Aspiring Managers Programme is a 10-month long initiative that develops 16 top talent officer-grade nationals into future managers of ADCB. The programme includes both internal and external development workshops, in addition to practical business projects.

- **Bespoke training academies for Consumer Risk.**

A series of training modules, such as the successful Fundamentals of Consumer Credit programme were undertaken.



### Accommodation and Training of RBS Staff

In the last quarter of 2010, ADCB laid a historic milestone in UAE banking sector and for ADCB, when it officially acquired the Retail and SME Banking business of RBS in the UAE.

At the time of the transaction, ADCB's CEO encouraged staff to get to know their new colleagues at the earliest opportunity, and to create ADCB's expanded family through a seamless integration.

Following the successful acquisition of RBS Retail Operations, the Abu Dhabi Commercial Bank Services Company (ADCB SC), which was previously RBS Services Company, was fully registered with the free

zone authority, TECOM.

This move represents a major step in the process of bringing teams together under the same roof. The Bank's Dubai Outsource Zone facilities provide an excellent work environment within which employees doing similar work can be organized into even more effective teams.

In parallel, the next step to consolidate the integration, alignment and effectiveness of all ADCB SC staff is to provide an employment structure, which includes grades, benefits and other employment terms and conditions, which are fair, equitable and consistent.

### Work Environment and Safety

ADCB believes and considers employees its most important asset and accords high priority to their welfare. In order to ensure safety for all ADCB staff, the Bank carried out full fire safety training and fire drills in all ADCB branches and operational premises during 2010.

ADCB also introduced its new health and safety policy, and health and safety statement for the business. Through its prudent policy on highlighting risks in the workplace, and training staff in the management of those risks, ADCB had no incidents or accidents in 2010.

## Equal Opportunity

Each employee has the right to be respected and to receive fair and equitable treatment. Harassment of individual or group on the basis of race, sex or gender, disability, national or ethnic origin, colour, religion, marital status or any other category is prohibited at ADCB. Any allegations are handled in a timely and sensitive manner, with the rights of the complainant and the respondent respected at all times.

As of 31<sup>st</sup> December 2010, ADCB employed over 3,824 people, representing 48 nationalities, out of which 1703 were women.

## Employee Engagement

ADCB's fourth annual employee engagement survey was conducted in November 2010 and received a massive participation rate of 92.6% - the highest in the study's history. Employees responded to a range of engagement drivers, addressing a number of topics including working conditions, shared values with the company, economic security, and training opportunities.

Employee engagement is designed to heighten the connection that

employees have with their job, company, company leadership, co-workers and managers, and to influence them to apply additional effort and maintain a level of enthusiasm to further the Bank's interests.

In spite of the increasingly challenging economic and business circumstances, at ADCB, employee engagement has remained high throughout the past four years. This reflects the pro-active initiatives

of the executive management in addressing and supporting the remedial action plans built each year, based on employees' responses.

Employee engagement survey reports are used by the management to address the areas of concern and empower employees to become pro-active and accountable for shaping and improving their work experience at ADCB.

## Code of Conduct

The Code of Conduct of ADCB applies to all employees of the Bank. The principles and core values outlined are intended to:

- Establish a minimum standard of conduct by which all ADCB employees are expected to abide.
- Protect the business interests of ADCB, its employees and customers.
- Maintain ADCB's reputation of integrity.
- Ensure that ADCB, through its employees, complies with applicable legal and regulatory obligations.

ADCB has established a set of core values that are designed to provide the framework for employee behaviour and foster a new customer-centric culture within the Bank. There are seven core values: Integrity, Responsibility, Stability, Empowerment, Efficiency, Innovation and Consistency. The common denominator of the seven core values is, "Commitment is the key to success".

The principles in the Code and adherence to the core values are the individual and collective responsibility of all employees. According to ADCB's standards of internal control, management and all employees must maintain and demonstrate personal and professional integrity for prevention of fraud and for removing incentives or temptations for unethical behaviour.

## Non-financial Benefits

The Bank offers a range of benefits in order to meet a variety of employees needs. The non-financial benefits include:

- 1- End of Service Gratuity:** Paid to employees who have served the Bank with good conduct for at least one year.
- 2- Life Insurance:** A benefit provided to all employees through the Bank's life and accident policy.
- 3- Medical Insurance:** A benefit provided to all employees, their spouses and up to three children below the age of 18 years, who are residents of the UAE.
- 4- Loans and Advances:** Employees are eligible for personal loans, mortgage loans, and car loans as per the policy applicable to employees.
- 5- Retirement Pensions and Benefits:** The Bank is a member of Abu Dhabi Retirement Pensions and Benefits Fund and participates in the mandatory pension scheme for the UAE nationals.

## Customer Outreach

### Protection of Customer Confidentiality/Privacy

ADCB is aware that in the banking industry, confidentiality is fundamental and customers trust ADCB with their confidential information, as do counterparts and suppliers. To preserve and protect that trust, and to meet legal requirements, each employee has a duty to preserve and protect confidential information. An employee's duty regarding confidentiality continues even after they leave ADCB.

Employees must preserve the confidentiality of customers, employees, suppliers and ADCB information, and access information only when they have been authorized to do so and there is a valid business reason.

ADCB's privacy standards are a commitment to protect and preserve the privacy of its customers. To properly uphold these standards, employees must be familiar with and follow these requirements, which include, communicating the standards to customers and respecting customer's consent regarding use of their information, including use for marketing purposes.

Employees must not only be above reproach, but also seen by their customers and the community to be above reproach. Employee must conduct themselves at all times so as to meet this level of trust and reinforce our core values. In this context, account inquiries should only be performed in conjunction with normal business activities or with direct invitation or authorization of the customer. Unsolicited or unauthorized inquiries about a customer's account or information (including those of another employee) outside such normal business activities, including out of curiosity are considered to be an "invasion of privacy" and will not be tolerated. ADCB may monitor employee queries concerning customer accounts for compliance with these requirements.

Within ADCB, an employee must only communicate customer and other confidential information on a "need to know" basis.

Employees are required to assume that information about ADCB's customers and information received from them is confidential unless expressly told otherwise.

## Fair Competition

ADCB is committed to ensuring that it does not engage in tied selling. No customer should ever be refused a financial service or product which they qualify - in particular but not limited to a loan - because they do not want to transact other business with ADCB.

Employees may not sell or offer a product or service - including a loan - on the condition that a customer is required to bring other business to ADCB or refrain from using a competitor's product or services.

Employees may use cross-selling and relationship pricing when applicable, but only to the extent permitted in the jurisdiction in which they operate.

Marketplace and customer data are important. ADCB can and does gather this type of information that may include information about its competitors and how they do

business. This information is obtained through legal and ethical channels.

ADCB does not communicate, acquire or use trade secrets of others, unless it has acquired the legal rights to do so. Accordingly, employees may not engage in illegal or unethical activities to gain priority information, including an employee of a competitor to provide confidential information or including another employee of ADCB to engage in such activity.

An employee may not participate in internet chat rooms or newsgroups in discussions relating to ADCB, its customers or its securities. An employee may not utilize e-mail or the internet to disseminate rumours, particularly if they involve another company, a regulatory investigation or information that could have a detrimental affect on another business or which appears to be confidential in nature.

## Customer Complaints

InterAct is critical to ADCB's reputation as a financial and customer service organization. It is comprised of 18 professionals who handle an average of 4000 complaints a month across ADCB, received through different channels including the Contact Centre, branches, and walk-in customers as well as complaints received through the Central Bank and media. Part of these complaints are managed and closed directly by the team as per delegated authority, and the remainder are resolved through cooperation with all Bank groups and departments.

InterAct has maintained a very successful record in professional and timely resolution of customers' complaints. In 2010, the InterAct team managed to resolve 91% of complaints within three working days, while scoring service recovery (customer satisfaction) of 76% for Bank policy related complaints and 93% of all other types.

## E-Channel Awareness Campaigns

ADCB's Alternative Channels include ADCB@active Internet banking, ADCB Mobile - SMS banking, e-Statements, Websites, 24-hour Contact Centre with Automated Phone banking and ATMs.

ADCB has invested in various initiatives and enhancements to the above channels so as to provide timely information to customers about their relationship with the Bank. This includes alerts for various transactions, rates and pricing information displayed clearly prior to completing a transaction, and continuous customer education on how to ensure safety while banking in an electronic environment.

The Bank's Alternative Channels provide facilities to make donations to charitable organizations such as Red Crescent. These facilities assist customers in making donations directly to the respective charitable organisations accounts online. It also provides a free and secure e-Statement service, which automatically sends subscribers their account and credit card statements by

email instead of through the post. Customers are also given an incentive to subscribe to e-Statements. By enabling customers to make this simple switch, ADCB's Alternative Channels contribute towards saving trees and promote a cleaner and greener environment.

## Customer Satisfaction Surveys

Annually, ADCB adopts and runs customer satisfaction surveys covering the following sectors and fields of services:

1. Retail Banking - since 2004
2. SME Banking - since 2007
3. Excellency - since 2007
4. Corporate Banking - since 2008
5. Privilege - since 2009
6. Al Dhabi Brokerage Company, LLC, a subsidiary fully owned by ADCB - started in 2010
7. Abu Dhabi Commercial Engineering Services, LLC, a subsidiary fully owned by ADCB - started in 2010

## Community Investment

### ADCB - Sports Care Programme Partnership

Out of its keenness to build strategic partnerships with public sector entities, and as part of its endeavours to activate community service and partnership programmes, ADCB signed a Memorandum of Understanding (MOU) with Sports Care Programme to mutually support the sports events and services rendered by Sports Care Programme.

The MOU provides for the employment of a number of retired athletes registered with the Sports Care Programme by ADCB, to fill positions suitable to their academic qualifications and fields of specializations. The MOU also provides for the registration of a certain

number of retired athletes in various training courses throughout the year.

ADCB is proud to join forces with Sports Care Programme as this partnership presents the Bank with an opportunity to express its appreciation and gratitude to athletes for their national achievements, by opening doors for them to join a prosperous career with ADCB, and by providing them with the training and skills necessary to perform their duties. This initiative is not just an employment opportunity; it is a way of continuing their accomplishments and realizing their ambition in life.

### ADCB's Support of Emirates Woman Awards 2010

In line with the ADCB's brand message of "Long Live Ambition", ADCB sponsored the Emirates Woman Awards for the second year in 2010. The Award is one of the region's most exciting and inspiring annual events, and was held in November 2010 at the Park Hyatt Hotel, Dubai. For over four years, Emirates Woman has been honouring and celebrating women's achievements in the UAE. From

artists to visionaries, achievers to humanitarians, each are inspirational examples of empowered women who are forging ahead in their respective industries.

ADCB supported this exceptional event within the framework of the Bank's brand message of Ambition, as it recognizes strong, ambitious women in the UAE, upholding local



achievements and encouraging drive and aspiration.

ADCB prides itself in celebrating the incredible ambition and drive of women in the Emirates today. The Bank also honors the energy and significant contribution of these motivated women to enhance the progress of the UAE as a whole.

### ADCB's Al Ain Call Centre

Women are leading the way at ADCB's Al Ain call centre with operations being run entirely by women staff.

The outbound call centre has been operational since January 2008 and was part of the Bank's strategy to employ and empower UAE nationals in Al Ain.

Al Ain Telecommunications Call Centre accommodates all customer requests and enquires and deals with services

such as the activation of cards, updating customer records and maintaining records for "Know Your Customer" and cross-sell credit cards, Islamic segment products and deposits.

Being a local Bank, it is the Bank's strategy to strengthen the overall workforce of the nation, specifically by employing more UAE nationals.

As a special addition to this year's Emirates Woman Award, and in recognition of the UAE-based women who are breaking down barriers, shattering stereotypes and striding forward in business, art, philanthropy and visionary projects, ADCB offered a once-in-a-lifetime cash prize of US\$ 10,000 and personal

business investment advice from the professionals at ADCB, to help one lucky winner achieve her ambition. The winner was also offered a Key Management Challenge course courtesy of INSEAD, one of the world's leading graduate business schools.

### Sponsorship of Regional First for KTM-UAE Team

ADCB has become a household name in the sporting industry in the UAE. In 2010, ADCB sponsored and supported the KTM-UAE motor bike racing team, that participated in the Abu Dhabi Desert Challenge in March 2010 and followed this with equally impressive podium finishes in Tunisia and Sardinia.

World champion, Tim Trenker, who rides for the ADCB-sponsored KTM-UAE team, won the 2010 Championship Open Production Trophy after finishing second in his class, and fifth place overall, in the Pharaohs Rally of

Egypt, the final round of the 2010 FIM Cross-Country Rallies World Championship.

This result shows to the world that the UAE has the strength to compete at the highest levels of world rallying. Winning this title is a reward for the efforts of everyone involved with the KTM-UAE team.

ADCB's sponsorship of important and popular sports teams such as KTM-UAE is based on a commitment to the Bank's corporate social responsibility, and is part of the ADCB's pledge to serve the community.



### ADCB - Marriage Fund Tie-up

Within the framework of their commitment to the highest standards of corporate social responsibility, ADCB-Meethaq and the Marriage Fund signed an MOU on strategic partnership and cooperation, which is also part of the framework of the Bank's commitment towards the community which it serves. ADCB always endeavors to enhance its role to the best interest of the country. This initiative represents another milestone in the future cooperation with government social institutions; furthermore, it reflects



ADCB's active role in corporate social responsibility through the support provided to the Marriage Fund and its family activities, programmes and goals.

The MOU covers various aspects

of cooperation between ADCB and the Marriage Fund such as supporting the Fund's marketing and health campaigns, and extending sponsorships for various social programmes and group weddings initiated by the Fund.

## Chess Championship Sponsorship

Twenty-four chess players took part in the H.H. President Chess Championship in June 2010 at the Al Ain Culture and Chess Club. The event, which was held under the auspices of the Chess Union and sponsored by ADCB, attracted players representing clubs from all of the emirates: Abu Dhabi, Al Ain, Dubai, Sharjah, Ajman, Al Fujairah and Ras Al Khaimah.

ADCB's sponsorship of this significant sporting event complements the Bank's CSR initiative to support local sporting and social activities. In addition, it reflects its strong relationship with the Al Ain Culture and Chess Club. This partnership is yet another example of the commitment by key organizations in Abu Dhabi to support those in the sporting world by helping magnify their role and importance in the community.

## Armed Forces Officers Club Tournament Sponsorship

Local and international athletes represented their respective countries by taking part in the ADCB-sponsored Armed Forces Officers Club 14<sup>th</sup> Ramadan Championship 2010 during the holy month of Ramadan. The event attracted national sports teams, clubs and individuals from all over the world to compete in various sporting disciplines.

This tournament is considered to be one of the most important sporting events in the UAE. ADCB continues to support such events, reflecting the UAE's bright image, in different fields of sports, tourism, culture and society.

## ADCB - Zakat Fund Alliance

ADCB has affiliated with Zakat Fund to enable ADCB customers, for the first time, to contribute to zakat through electronic channels. In addition to financing the cost of all technical systems and support, ADCB will develop the new IT infrastructure necessary for collecting zakat on behalf of the fund by displaying a Zakat Fund icon on the Bank's customer service electronic channels identifying this unique service.

At ADCB, customers are actively encouraged to pay their alms, thus boosting compassion and sympathy as prominent communal values. This electronic service is yet another successful initiative to make ADCB's products and services more accessible and user-friendly.

Zakat Fund chose to partner with ADCB as the Bank that has proven itself as a pioneering financial institution that provides a unique set of banking products and services through its widespread network of branches and alternative channels.



## Responsible Banking

### Ambition Loan for Education

In line with the Bank's strategy to support and develop the talent resources in the UAE, ADCB has entered the education loan market in the UAE with its offer of Education Loans for working professionals looking to pursue higher education, and for parents wishing to finance their child's education. ADCB has entered this new market since the domestic higher education in the Arabian Gulf has been identified as a prime driver for economic development.

ADCB's "Ambition Loan for Education" offers exceptional educational opportunities with most internationally recognized and leading business schools and universities in the UAE and across the world, to advance knowledge and learning in different disciplines.

ADCB Education Loan has been designed to ensure that finance, or rather the lack of it, does not get in the way of the higher education aspirations of any meritorious student. ADCB constantly endeavors to help progress the educational development in the UAE, to embody the Government's plan to build the new generation of students, enabling them to take part in the evolutionary process of the UAE.

ADCB has introduced a unique feature where a parent or professional seeking educational finance can apply for a pre-approval from the Bank. This process is advantageous to the customer as it enables him or her to determine the amount of money that will be approved to receive as an educational loan before declaring a final educational institution, which can help to decide on the education institute as per his financial capability.



### Meethaq Credit Card

The ADCB Meethaq Credit Card is the first card introduced in the UAE with a CSR theme. The core ideals of the card are reflected in its partnerships with the Red Crescent Authority and Environment Agency - Abu Dhabi.

Red Crescent, a humanitarian organization, benefits from the partnership as donations are made by ADCB to Red Crescent every time an Islamic Credit Card is issued to a client, as well as each time a client uses the card for a transaction. These donations are made on behalf of the client by ADCB, with funds from ADCB and not from the client's account.

ADCB's alliance with the Environment Agency, Abu Dhabi focuses on promoting environmental awareness by assisting the Agency in educating customers as well as providing opportunities for customers to participate in environmental campaigns.

### Unified Credit Culture launch

The Unified Credit Culture programme is well under way, and the first series of seminars under the banner of Academy of Ambition rolled out in 2010.

Created to bring best practices to ADCB on corporate client analyses, relationship needs assessment, risk identification reviews and credit fundamentals, the 18-month programme will run as a series of internally conducted seminars.

Launched in October 2010 with two pilot programmes to 40 critical stakeholders and decision makers in the Corporate Credit process, and then with a half-day workshop for the ADCB Board of Directors in November, the project is now being rolled out to all staff in the credit sector.

## ◀ Health and Safety

### Heart Disease Awareness Day

ADCB in collaboration with Sheikh Khalifa Medical City held a Heart Disease Awareness Day for its staff at ADCB's head office in Abu Dhabi. Over 350 ADCB employees received complimentary check-ups which included blood pressure, cholesterol and glucose levels. Employees also received information on their Body Mass Index (BMI) and Framingham risk score, all calculated by the staff from Sheikh Khalifa Medical City.



The session provided staff with the opportunity to ask questions on any aspect of healthy living with answers being provided by a leading consultant in cardiology. The question and answer session covered important topics such as quitting smoking, the importance of physical exercise and overall advice on healthy living.

ADCB is committed to ensuring that its employees take the necessary steps towards living healthily. Through hosting events, such as the Heart Disease Awareness Day, the Bank is taking the necessary measures to assure its staff has the foundations on which to achieve their life ambitions.



### Breast Cancer Awareness Drive

Under the patronage of H.H Sheikh Falah Bin Zayed Al Nahyan, Chairman of Ghantoot Racing & Polo Club, Pink Polo was launched in October 2010, when the exclusive, royal grounds of Ghantoot Racing & Polo Club threw open its doors to support breast cancer awareness in the UAE.

Organised in association with Health Authority - Abu Dhabi, and presented by ADCB, the "edutainment" Polo exhibition match was the first of its kind as it included a day-long entertainment and educational programme.

Women and their families visited the Pink Majlis, an information point



where visitors spoke to medical experts, met breast cancer survivors, learnt self-examination techniques and had free screenings in the mobile mammography unit. The event also witnessed the first ever ladies-only polo hospitality, the Pink Terrace, where women enjoyed a private VIP experience whilst watching the polo.

Pink Polo is a creative event that ADCB is delighted to have become involved with as it provides an excellent opportunity to show the Bank's support for an important cause that affects the very heart of the UAE community.

### New Fire Prevention Strategy by ADCP

Abu Dhabi Commercial Properties LLC (ADCP), a wholly owned subsidiary of ADCB, has launched a new initiative across its managed portfolio in which it has commissioned a comprehensive study to define a new fire prevention strategy. The objective of the project is to define an agreed forward looking strategy that will assist and support Civil Defence with their critical activities across the Emirate of Abu Dhabi.

ADCP has also launched a new initiative across its managed

portfolio in which it issues fire blankets to all its tenants upon renewal of individual rental contracts at all the six branches across the Emirates: ADCP Head Office in Tourist Club Area, Khalifa A branch, Al Ain branch, Al Hili Al Ain branch, Al Gharbia branch and Dubai branch.

The Fire Audit Assessment on more than 2,500 buildings in Abu Dhabi is the largest of its type in the UAE and has been initiated as a pro-active step by the property managers to establish a basis to improve and enhance the

overall fire safety provisions in their managed buildings across Abu Dhabi.

The opening of a dedicated contact centre that is equipped with an integrated database of customer contacts falls in line with ADCP's consistent goals and objectives of maintaining clear communication channels. Staffed by dedicated English and Arabic speaking customer service personnel, ADCP is able to respond swiftly and efficiently to client queries, and receive and manage complaints.

## Environment

### ADCB partners with Enviroserve to Go Green

ADCB tied up with Enviroserve to provide environmentally responsible e-waste disposal. ADCB is dedicated to continuing the promotion of environmentally friendly and sustainable businesses, and this partnership is one of many initiatives to be implemented by the Bank in its efforts to encourage further green awareness.

Enviroserve is a technology asset management company specialising in end-of-life electronic management, and assisting clients in developing and implementing effective technology end-of-life asset management

practices. ADCB had an initial volume of e-waste of 11.5 tons that was collected and has been processed by the Enviroserve team. The procedure for disposal is based on international standards of environmental safety. Once collected the e-waste is segregated and hazardous parts are shipped to accredited refineries overseas.

Through implementing this initiative ADCB reaffirms its role as a pioneer in the national banking industry, being one of the first Banks to put into action an effective and environmentally responsible waste management system.



### Recycling Initiatives

In the Bank portfolio, including the Head Office on Salam Street, through a number of exercises including installing units on all taps, having a lights-off policy, and down time on the air-conditioning system, utility use has been reduced by 10% each year in 2009 and 2010.

ADCB has also established a new paper supply contract with UPC, which helps the Bank utilize recycled paper, as well as the continued use

of a double-sided printing practice.

Moreover, ADCB operates a zero bottled water policy, in order to reduce water usage and use of plastic in the business.

In partnership with the Abu Dhabi Executive Affairs, ADCP, the property management subsidiary of ADCB, carried out a study on a number of properties, in order to establish a new air-conditioning maintenance

regime which will see utility use in properties reduce by 15-20%. In addition, ADCP has signed up for the MASDAR START initiative, and is currently reviewing the planned and phased implementation of recycling across the entire portfolio of over 2,500 buildings.

ADCB is proud to state that, in the past 3 years, no significant environmental incidents were recorded.

## الحفاظ على البيئة

### إطلاق مبادرة صديقة للبيئة بالشراكة مع إنفايروسيرف

قام بنك أبوظبي التجاري بعقد شراكة إستراتيجية مع شركة إنفايروسيرف لتقديم خدمات للتخلص من النفايات الإلكترونية، وهي خدمات تهدف للمساهمة في الحفاظ على البيئة. ويأتي ذلك ضمن مساعي بنك أبوظبي التجاري لمواصلة دعم الأنشطة المستدامة والصديقة للبيئة، حيث تعتبر هذه المبادرة واحدة من العديد من المبادرات التي تجري في إطار جهود البنك الحثيثة لتشجيع التوعية في مجال الحفاظ على البيئة.

ويسعى بنك أبوظبي التجاري من خلال هذه المبادرة إلى التأكيد على دوره البارز والفعال، باعتباره أحد المصارف الرائدة في مجال الأعمال المالية والمصرفية المحلية، والتي تقوم بتطبيق نظام إدارة النفايات سعياً للمحافظة على البيئة.

إنفايروسيرف هي إحدى شركات إدارة الأصول المتخصصة في مجال إدارة الأجهزة الإلكترونية المستهلكة، حيث تقوم بمساعدة العملاء على تطوير وتطبيق ممارسات إدارة الأجهزة الإلكترونية المستهلكة ذات التقنية الفعالة. وكان لدى بنك أبوظبي التجاري



### مبادرات إعادة التدوير

كما دخل بنك أبوظبي التجاري في عقد جديد لتوريد أورا فمعاد تدويرها مع شركة «يو بي سي»، وذلك مع متابعة ممارساته الخاصة بالطباعة على الورق من الجهتين.

وبالمشاركة مع جهاز الشؤون التنفيذية في أبوظبي، قامت شركة أبوظبي التجاري للعقارات ذ.م.م. بإجراء دراسة على عدد من العقارات بغرض وضع نظام جديد لصيانة أجهزة تكييف الهواء يؤدي إلى تخفيض استهلاك العقارات للطاقة بما يتراوح ما بين 10-20%. بالإضافة إلى ذلك،

وقعت شركة أبوظبي التجاري للعقارات ذ.م.م. على مبادرة «MASDAR START»، وهي تعكف حالياً على مراجعة التخطيط والتطبيق التدريجي لعمليات إعادة التدوير في أكثر من 2,500 بناية في جميع أنحاء المدينة.

ويفخر بنك أبوظبي التجاري بالإعلان عن عدم وقوع أي حوادث أو وقائع ذات تأثير سلبي يذكر على البيئة طوال السنوات الثلاث الماضية.

استطاع بنك أبوظبي التجاري التقليل من استهلاك الطاقة والماء بنسبة 10% خلال عام 2010، بعد أن كان قد حقق نسبة مماثلة خلال عام 2009. حقق البنك هذا الإنجاز من خلال مبادرات تم تطبيقها في جميع منشآت ومباني البنك، بما فيها مبنى المركز الرئيسي في شارع السلام، تضمنت تركيب وحدات للإقتصاد في استهلاك الماء على جميع الصنابير، واتباع سياسة إطفاء الأضواء في ساعة معينة، وإيقاف أجهزة تكييف الهواء وغيرها من الإجراءات الرامية لترشيد الاستهلاك.

## الصحة والسلامة

### بنك أبوظبي التجاري ينظم يوم التوعية بأمراض القلب بالتعاون مع مستشفى الشيخ خليفة



قام بنك أبوظبي التجاري في أبريل ٢٠١٠ بالتعاون مع مستشفى الشيخ خليفة، بتنظيم حملة للتوعية بأمراض القلب بالمبنى الرئيسي للبنك، حيث تم إجراء الفحوص الطبية اللازمة مجاناً على أيدي الفريق الطبي المتخصص الذي حضر من مستشفى الشيخ خليفة لما يقارب ٣٥٠ من موظفي البنك. وقد اشتملت الفحوصات على قياس ضغط الدم ومستوى الكوليستيرول والجلوكوز بالدم، وقياس كمية الدهون في الجسم، وقياس فرامغهام لمخاطر الإصابة بأمراض القلب والشرايين.

وقد اشتملت فعاليات يوم التوعية بأمراض القلب على حلقة نقاشية منحت الفرصة أمام موظفي البنك ل طرح كافة استفساراتهم وأسئلتهم على أطباء متخصصين في أمراض القلب حول مختلف القضايا الصحية المؤثرة على صحة القلب، ومنها الإقلاع عن التدخين، ومدى ضرورة القيام بالتمارين الرياضية اليومية، بالإضافة إلى مختلف المواضيع المتعلقة بالصحة عموماً.

إن بنك أبوظبي التجاري ملتزم تماماً بحماية صحة وسلامة موظفيه، ويعمل على الدوام على توعية وتثقيف الموظفين في هذا المجال الحيوي، وتعريفهم بأساليب الحياة الصحية السليمة وأنظمة التغذية المناسبة، بما يساعدهم على تحقيق طموحاتهم في الحياة.



## رعاية بطولة البولو للهواة للأعمال الخيرية دعماً لحملة التوعية بخطورة سرطان الثدي

برعاية كريمة من سمو الشيخ فلاح بن زايد آل نهيان، رئيس مجلس إدارة نادي غنتوت للسباقات والبولو، وبالتعاون مع هيئة الرعاية الصحية في أبوظبي وبدعم من بنك أبوظبي التجاري، استضاف نادي غنتوت للسباقات والبولو في أكتوبر ٢٠١٠ فعاليات أحدث المبادرات الخيرية والإنسانية لدعم الجهود الرامية إلى نشر الوعي بخطورة سرطان الثدي وأهمية الكشف المبكر عنه، حيث أقيم هذا الحدث في جو احتفالي يتضمن الكثير من الأنشطة الترفيهية والمرح على هامش الحدث الخيري الرئيسي المتمثل في استعراض الخيول والبولو.



تأتي مشاركة بنك أبوظبي التجاري في هذا الحدث الهام انطلاقاً من حرص البنك على دعم كافة المبادرات المجتمعية على مختلف الأصعدة، ومن أهمها الحملات والمبادرات التي تُعنى بالصحة. وقد أثبتت هذه الحملة بصفة خاصة قدرتها على دعم الجهود الرامية إلى نشر الوعي بخطورة سرطان الثدي، وأهمية الكشف المبكر عنه في دولة الإمارات العربية المتحدة.

يفتخر بنك أبوظبي التجاري بدعمه ومساندته اللامحدودة لهذه الحملة، حيث جاءت هذه المشاركة كتعبير عن أهمية الدور الحيوي الذي يقوم به البنك ضمن العديد من المبادرات الناجحة التي تصحح الكثير من المفاهيم، وتصب في خدمة المجتمع الذي نعمل فيه.



## شركة أبوظبي التجاري للعقارات تشترع في إجراء دراسة لوضع إستراتيجية جديدة للوقاية من الحرائق

تتولاه شركة أبوظبي التجاري للعقارات بهدف دراسة وتطوير أسس العمل لوضع إحتياطات شاملة ضد الحرائق المنزلية في المباني التي تديرها الشركة في إمارة أبوظبي، بما يدعم جهود الإدارة العامة للدفاع المدني بأبوظبي.

وتماشياً مع تحقيق أهداف الشركة الرامية إلى الإحتفاظ بقاعدة بيانات شاملة لتسهيل التواصل مع كافة عملائها، من خلال قنوات إتصال سهلة ومريحة تمكن الشركة من تلقي شكاوى عملائها والإستجابة لمتطلباتهم بسرعة وكفاءة عالية، قامت الشركة بافتتاح مركز إتصالات شركة أبوظبي التجاري للعقارات، وتزويده بأحدث وسائل الإتصالات، بالإضافة إلى موظفين أكفاء يجيدون اللغتين العربية والإنجليزية للتواصل مع الجمهور، والإستجابة إلى ملاحظاتهم، والإستماع إلى مقترحاتهم.

من الحرائق المنزلية على مستوى الدولة ككل، حيث يتم توزيع البطانيات لدى جميع فروع الشركة الستة في مدينة خليفة (أ) ومدينة العين، ومنطقة هيلي، والمنطقة الغربية وإمارة دبي والمركز الرئيس للشركة بمنطقة النادي السياحي في أبوظبي.

ومن اللافت أن هذه البطانيات المقاومة للحرارة يتم توزيعها على المستأجرين مجاناً من دون أي مقابل، باعتبارها جزء من حملة التوعية التي ترعاها شركة أبوظبي التجاري للعقارات.

أما الفحص التقييمي الذي تضطلع به الشركة في أكثر من ٢,٥٠٠ بناية في إمارة أبوظبي، فهو الفحص الأضخم من نوعه في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويشكل أحد المبادرات المميزة التي

أطلقت شركة أبوظبي التجاري للعقارات ذ.م.م، شركة فرعية مملوكة بالكامل لبنك أبوظبي التجاري، التي تتولى إدارة أكبر محافظة عقارية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مبادرة جديدة تنطوي على إدارة تطبيق خطة دراسة على البنايات التي تتولى إدارتها ضمن محافظتها العقارية المنتشرة في جميع أنحاء إمارة أبوظبي، ووضع وصياغة إستراتيجية مستقبلية لتطوير كافة المجالات التي تُعنى بالمحافظة على السلامة العامة، والحد من إندلاع الحرائق تعزيراً للجهود المبذولة في هذا الإطار من قِبَل الإدارة العامة للدفاع المدني في أبوظبي.

كما أطلقت الشركة مبادرة أخرى تنطوي على توزيع بطانيات مقاومة للحرارة على سكان البنايات التي تقوم الشركة بإدارتها، وذلك بهدف الحد من أسباب إندلاع الكثير



## دعم بطولة كأس رئيس الدولة للشطرنج

قام بنك أبوظبي التجاري برعاية بطولة صاحب السمو رئيس الدولة للشطرنج التي أقيمت في يونيو ٢٠١٠ بنادي العين للثقافة والشطرنج تحت إشراف اتحاد اللعبة، بمشاركة ٢٤ لاعباً ولاعبة يمثلون أندية أبوظبي والعين ودبي والشارقة وعجمان والفجيرة ورأس الخيمة ونادي دبي للرياضات الخاصة.

جاءت رعاية بنك أبوظبي التجاري لهذا الحدث الرياضي المهم لتكمل سلسلة الدعم والرعاية للعديد من الفعاليات الرياضية والاجتماعية، حيث يسعى البنك دوماً لإبراز أهمية دور الرياضة وانعكاسها على المجتمع، من خلال المشاركة في رعاية الأنشطة والفعاليات الرياضية والاجتماعية المتنوعة.

## رعاية بطولة نادي ضباط القوات المسلحة لعام ٢٠١٠

بادر بنك أبوظبي التجاري برعاية بطولة نادي ضباط القوات المسلحة الرياضية الرمضانية الرابعة عشرة لعام ٢٠١٠ التي إنطلقت خلال شهر رمضان المبارك بمشاركة عدد كبير من الرياضيين من داخل الإمارات وخارجها.

ويأتي هذا التعاون بين بنك أبوظبي التجاري ونادي ضباط القوات المسلحة ضمن إطار حرص البنك الدائم على الالتزام بدعم مختلف الأنشطة الرياضية الهادفة إلى خدمة المجتمع الذي يعمل فيه، حيث تُعتبر هذه الدورة واحدة من أهم الفعاليات الرياضية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتي تعكس الوجه المشترك للدولة في مختلف المجالات الرياضية والسياحية والثقافية والاجتماعية.

## التعاون مع صندوق الزكاة

دخل بنك أبوظبي التجاري وصندوق الزكاة في شراكة لتحصيل أموال الزكاة عن طريق القنوات الإلكترونية الخاصة ببنك أبوظبي التجاري. وبموجب هذه المذكرة التي تأتي ضمن إطار حرص بنك أبوظبي التجاري على تكثيف دوره الفاعل في مجال خدمة المجتمع، سيتمكن عملاء البنك من تأدية فريضة الزكاة عن طريق دفع زكاة أموالهم من خلال القنوات الإلكترونية التابعة لبنك أبوظبي التجاري. علاوة على تحمل كافة تكاليف التجهيزات الفنية المتعلقة بعملية خدمة تحصيل الزكاة، قام البنك بإنشاء وتطوير نظام آلي لتحصيل الزكاة لصالح صندوق الزكاة، وعرض أيقونة خاصة للتعريف بخدمة تحصيل الزكاة عبر القنوات الإلكترونية الخاصة بالبنك.

تأتي هذه الشراكة تنفيذاً لإستراتيجية القيادة الحكيمة الرامية إلى تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية في مجال دعم المجتمع، من خلال تيسير الخدمات المجتمعية عبر قنوات البنك الإلكترونية المختلفة، حيث يفخر بنك أبوظبي التجاري بهذه الشراكة التي ستيسر لعملاء البنك أداء فريضة الزكاة، مما يعزز الترابط الاجتماعي وبنّ روح التراحم والمودة

بين أفراد المجتمع، من خلال رؤية عصرية لفريضة شرعية، وذلك عبر استخدام الخدمات الإلكترونية بمختلف أشكالها، وبخاصة أجهزة الصراف الآلي على مستوى الدولة.



## أعمال مصرفية تخدم المجتمع

### طرح القرض التعليمي «طموح»

في إطار السعي المتواصل لبنك أبوظبي التجاري للمساهمة في كل ما يخدم الاقتصاد الوطني، قام البنك بطرح القرض التعليمي «طموح»، وهو عبارة عن باقة من التسهيلات المالية لمواكبة متطلبات قطاع التعليم العالي الذي يشهد توسعاً مضطرباً، ليشكل أحد الركائز الأساسية للازدهار الاقتصادي في دولة الإمارات ومنطقة الخليج العربي.

ويأتي هذا القرض التعليمي الطموح من بنك أبوظبي التجاري ليضمن إمكانية الاستفادة من فرص تعليمية متميزة في مختلف المجالات والتخصصات لدى أشهر الجامعات والمؤسسات التعليمية الدولية في جميع أنحاء العالم. وبإضافة نظام الموافقة المسبقة، يهدف بنك أبوظبي التجاري إلى تسهيل الإجراءات على أولياء الأمور والراغبين في متابعة دراساتهم العليا، من خلال الموافقة المسبقة على مبلغ القرض، مما يتيح لهم الفرصة الكاملة لاختيار الجامعات والمعاهد التعليمية الأنسب لإمكانياتهم المادية، بعد تعرّفهم على المبلغ المتاح لهم من خلال القرض التعليمي «طموح»، الأمر الذي يوفر الكثير من الجهد والوقت بالنسبة لكل من الدارسين والجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى على حدّ سواء.

يفتخر بنك أبوظبي التجاري بطرح هذا المنتج المتميز الذي يمكن من مساندة الطلاب المتفوقين، ومساعدتهم على تحقيق خططهم الدراسية لمتابعة ليس فقط تعليمهم الجامعي، بل ودراساتهم العليا أيضاً. عن طريق ضمان عدم وقوف نقص التمويل أو الموارد المالية عائقاً في طريقهم لبدء حياة عملية مفعمة بالأمل والطموح.



### بطاقة ائتمان «ميثاق»

بطاقة ائتمان «ميثاق» الصادرة عن دائرة الصيرفة الإسلامية في بنك أبوظبي التجاري، هي أول بطاقة ائتمان يتم طرحها في دولة الإمارات العربية المتحدة لتتمحور حول المسؤولية الاجتماعية، حيث تظهر جلياً المبادئ المثالية التي ترتكز عليها تلك البطاقة في الشراكات بينها وبين هيئة الهلال الأحمر في دولة الإمارات وهيئة البيئة في أبوظبي.

تدور الشراكة مع هيئة الهلال الأحمر حول دفع بنك أبوظبي التجاري لتبرعات للمساهمة في الأعمال الخيرية والإنسانية لهيئة الهلال الأحمر عند إصدار البطاقة إلى العميل لأول مرة، وأيضاً في كل مرة يستخدم أحد العملاء بطاقة ائتمان «ميثاق» الخاصة به، حيث يتم دفع تلك التبرعات بالنيابة عن العميل بواسطة دائرة الصيرفة الإسلامية من أموال بنك أبوظبي التجاري وليس من حساب العميل.

أما التحالف بين بنك أبوظبي التجاري وهيئة البيئة في أبوظبي، فيركّز على نشر الوعي بالقضايا البيئية من خلال تثقيف العملاء ومنحهم فرص للمشاركة في حملات الحفاظ على البيئة.

### الثقافة الائتمانية الموحدة

أطلق بنك أبوظبي التجاري البرنامج الجديد الذي يحمل اسم «الثقافة الائتمانية الموحدة»، ضمن سلسلة المحاضرات التي عقدها أكاديمية الطموح خلال عام ٢٠١٠.

يهدف البرنامج إلى تثقيف موظفي البنك وإرشادهم إلى تنفيذ أفضل الممارسات فيما يتعلق بعمليات تحليل الأداء المؤسسي، وتقييم العلاقة التجارية بين البنك والعميل، وتحديد المخاطر الائتمانية، والتعرّف على أساسيات الائتمان. ومن المقرر إجراء هذا البرنامج عبر سلسلة من الندوات التي تنظمها الأكاديمية لموظفي البنك على مدار ١٨ شهراً.

والجدير بالذكر أن البرنامج انطلق لأول مرة في شهر أكتوبر من عام ٢٠١٠، من خلال ندوتين استطلاعيّتين شارك فيهما أربعون شخصاً من الشخصيات البارزة وصنّاع القرار في إدارة عمليات الائتمان. وفيما شهد شهر نوفمبر ٢٠١٠ تنظيم ورشة عمل لمدة نصف يوم تضمّنت أعضاء مجلس إدارة البنك، سيشترك في البرنامج في العام ٢٠١١ كافة العاملين في دائرة الائتمان.

## الحملة التوعوية من خلال القنوات الإلكترونية

تشتمل القنوات المصرفية البديلة في بنك أبوظبي التجاري على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأفراد، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، والرسائل النصية القصيرة، وكشوفات الحساب الإلكترونية، والمواقع الإلكترونية على الإنترنت، ومركز اتصال يعمل على مدار الساعة، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الهاتفية وأجهزة الصراف الآلي.

لقد استثمر بنك أبوظبي التجاري الكثير من الوقت والجهد للقيام بمبادرات لتحسين أداء القنوات البديلة وزيادة إقبال العملاء على استخدامها، من خلال موافاة العملاء بمعلومات دقيقة وفورية عن المعاملات التي تتم في حساباتهم. وقد اشتملت هذه المبادرات على تنيهات بمختلف المعاملات، وعرض المعلومات المتعلقة بالأسعار والرسوم بوضوح قبل إنجاز أي معاملة، بالإضافة إلى توعية العملاء بصفة مستمرة حول كيفية الحفاظ على سلامتهم الشخصية وسلامة معاملاتهم أثناء الاستفادة من الخدمات المصرفية في بيئة إلكترونية.

وتوفّر القنوات البديلة في بنك أبوظبي التجاري للعملاء إمكانية التبرّع إلى مؤسسات خيرية مثل الهلال الأحمر مباشرةً من خلال حساباتهم عبر الإنترنت، كما تقدّم القنوات

البديلة خدمة إرسال كشوفات حساب إلكترونية آمنة لمختلف أنواع الحسابات وبطاقات الائتمان بالبريد الإلكتروني مجاناً بدلاً من النسخ الورقية بالبريد. وبذلك، تساعد العملاء من خلال هذا التحوّل البسيط، على المساهمة في حماية الأشجار والحفاظ على البيئة.

## استبيانات رضا العملاء

دأب بنك أبوظبي التجاري سنوياً على طرح الاستبيانات التالية على عملائه لقياس مدى رضاهم عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها في مختلف القطاعات والمحالات:

- 1- استبيان رضا العملاء في مجال الخدمات المصرفية للأفراد منذ عام ٢٠٠٤
- ٢- استبيان رضا العملاء في مجال الخدمات المصرفية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة منذ عام ٢٠٠٧
- ٣- استبيان رضا عملاء النخبة المميزة من فئة إكسيلنسي لإدارة الثروات منذ عام ٢٠٠٧
- ٤- استبيان رضا العملاء في مجال الخدمات المصرفية للشركات منذ عام ٢٠٠٨
- ٥- استبيان رضا العملاء من أعضاء منتدى عملاء التميز من فئة «بريفيلج» منذ عام ٢٠٠٩
- ٦- استبيان رضا عملاء شركة الطبي للوساطة د.م.م، شركة فرعية تابعة ومملوكة بالكامل لبنك أبوظبي التجاري منذ عام ٢٠١٠
- ٧- استبيان رضا عملاء شركة أبوظبي التجاري للخدمات الهندسية، شركة فرعية تابعة ومملوكة بالكامل لبنك أبوظبي التجاري منذ عام ٢٠١٠

## الاستثمار في المجتمع

### توقيع مذكرة تفاهم مع برنامج الرعاية الرياضية

كجزء من المسؤولية عن تطوير المجتمع. وتشمل هذه البنود توظيف عدد من الرياضيين المعتزلين والمسجّلين في برنامج الرعاية الرياضية سنوياً في وظائف تتلاءم مع تخصصاتهم الأكاديمية ومؤهلاتهم، كما تتضمن إشراك عدد من الرياضيين المعتزلين في دورات تدريبية على مدار العام. وفي الواقع، فإن هذه المبادرة لا تقتصر على كونها فرصة عمل، بل إنها طريقة لإتاحة الفرصة لهؤلاء الرياضيين لمواصلة إنجازاتهم وتحقيق طموحاتهم في الحياة.

أبرم بنك أبوظبي التجاري مذكرة تفاهم مع برنامج الرعاية الرياضية في أبوظبي في إطار جهود البنك الرامية لبناء شراكات إستراتيجية مع هيئات القطاع العام وتفعيل المشاركة المجتمعية.

وتتضمن مذكرة التفاهم بنود التعاون المشترك بين بنك أبوظبي التجاري وبرنامج الرعاية الرياضية التي تعزز الجهود والمبادرات الحثيثة التي يقوم بها الطرفان لدعم الفعاليات الرياضية والخدمات التي يقدمها برنامج الرعاية الرياضية

### رعاية حفل جائزة العام للمرأة في الإمارات ٢٠١٠

تحت شعار «يحيا الطموح»، دعماً منه لطموح المرأة في دولة الإمارات وتشجيعاً لها على تحقيق المزيد من الإنجازات والابتكارات.

يفتخر بنك أبوظبي التجاري بمشاركته الفعالة في هذه الإحتفالية التكريمية السنوية التي تأتي تنويجاً لجهود المرأة في دولة الإمارات وطموحها اللامحدود، حيث يسعى البنك دوماً إلى دعم وتعزيز دور المرأة في المجتمع بما يصبّ في المصلحة العامة وتحقيق المزيد من التقدّم والتطور في دولة الإمارات ككل.



ويشارك بنك أبوظبي التجاري في هذا الحدث السنوي المهم من خلال تقديم جائزة مميزة للفائزة التي يحالفها الحظ. وهي عبارة عن جائزة نقدية بقيمة ١٠,٠٠٠ دولار أميركي،

إضافة إلى استشارة مالية خاصة من قبل المستشارين المتخصصين في البنك للمساهمة في تحقيق أحلام وطموحات المرأة في الإمارات في مختلف مناحي الحياة، علاوة على

حصول الفائزة على فرصة الاستفادة من دورة تدريبية مجانية في إدارة الأعمال مقدّمة من مؤسسة إنسياد، المؤسسة الرائدة عالمياً في دراسات إدارة الأعمال.

## تأسيس مركز إتصال يديره طاقم عمل نسائي إماراتي بالكامل

وتتمثل مهمّة الكادر العامل في مركز الإتصال بتقديم باقة من الخدمات المصرفية، وفي مقدّمها الرّد على كافة إستفسارات العملاء الكرام المتعلقة بخدمات ومنتجات البنك، إضافة إلى تفعيل البطاقات، وتحديث بيانات العملاء، والمحافظة على السجّلات تطبيقاً لمبدأ «تعزّف على عميلك» الذي يتطلّب من البنوك المعرفة الوثيقة بعملائها، وتشجيعهم على الاستفادة من المزايا والمكافآت التي يمنحها البنك، وغيرها من الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية المتميّزة.

نظراً لنجاح التجربة، يخطّط البنك في عام ٢٠١١ إلى التوسّع في هذا النوع من مراكز الإتصال لتحقّق المرأة الإماراتية الاستفادة القصوى من طاقاتها العملية، بالإضافة إلى منحها الفرصة لتنمية ثقافتها المصرفية وتطوير مستقبلها المهني.

## رعاية فريق «كاي تي إم» الإمارات ضمن رالي أبوظبي الصحراوي

الدولي للدراجات النارية (فيم) لرابيات عبور الدولة ٢٠١٠.

أصبح إسم بنك أبوظبي التجاري بارزاً في معظم المجالات الرياضية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وترتكز الرعاية التي يقدمها البنك لابرز وأهم المناسبات والفعاليات الرياضية على الالتزام العميق من قبل بنك أبوظبي التجاري بالمسؤوليات الاجتماعية، في إطار الأنشطة المتمحورة حول خدمة المجتمع الذي يعمل فيه.

شارك فريق «كاي تي إم» الإمارات العربية المتحدة برعاية بنك أبوظبي التجاري في رالي أبوظبي الصحراوي لعام ٢٠١٠، حيث فاز مؤخراً الدراج تيم تريبنر نجم فريق «كاي تي إم» الإمارات المقيم في دولة الإمارات العربية المتحدة ببطولة راليات الدراجات النارية ٢٠١٠ لفئة الإنتاج المفتوحة، وذلك بعد أن حل في المركز الثاني ضمن فئته وفي المركز الخامس ضمن الترتيب العام لرالي الفراعنة في مصر الذي يعّد الجولة الأخيرة من بطولة العالم للاتحاد

## توقيع مذكرة تفاهم مع صندوق الزواج

قامت دائرة الصيرفة الإسلامية في بنك أبوظبي التجاري - «ميناف»، وصندوق الزواج، بتوقيع مذكرة تفاهم وتعاون يدخل الطرفان بمقتضاها في شراكة فاعلة بين المؤسستين العريقتين تسعى نحو تقديم الدعم في مجال التنمية الاجتماعية والبناء الأسري.

تأتي هذه الشراكة الإستراتيجية ضمن إطار حرص البنك على تكثيف دوره الفاعل في مجال خدمة المجتمع، حيث تمثّل هذه المبادرة خطوة بارزة في مسيرة بنك أبوظبي التجاري نحو المزيد من التعاون المشترك مع مختلف المؤسسات الحكومية

الاجتماعية. كما تعكس هذه الشراكة الدور الحيوي الذي يؤديه البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، من خلال تعزيز الفعاليات والأنشطة الخاصة بصندوق الزواج.

وتغطي مذكرة التفاهم بين بنك أبوظبي التجاري وصندوق الزواج



عدداً من مجالات التعاون، منها توفير الدعم اللازم للحملة الإعلامية والصحية التي يطلقها الصندوق، ورعاية الأنشطة والبرامج التي تُعنى بالإرشاد الأسري والأعراس الجماعية التي ينظّمها صندوق الزواج.

## تكافؤ الفرص

من حق كل موظف في بنك أبوظبي التجاري أن يحصل على معاملة عادلة ومنصفة تقوم على أساس الإحترام الكامل لشخصه وعمله. كما أن أنظمة وقوانين البنك تمنع منعاً باتاً مضايقة أو التحرش بأي أفراد أو مجموعات على أساس عرقي، أو على أساس التمييز ضد أحد الجنسين، أو بسبب لون البشرة، أو الحالة الاجتماعية، أو الإعاقة، أو الجنسية، أو المعتقدات الدينية أو الأخلاقية، أو لأي سبب آخر. ويتعامل بنك أبوظبي التجاري بمنتهى الدقة والحساسية والحسم كذلك مع كافة الإدعاءات بالتعرض لمثل هذه التحرشات أو المضايقات، حيث يتم دائماً احترام حقوق كل من مقدّم الشكوى والمشكو ضده.

بتاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠١٠، كان إجمالي عدد موظفي البنك يبلغ ٣,٨٢٤ موظفاً يمثلون ٤٨ جنسية، من بينهم ١٧.٣ من الإناث.

## ولاء الموظفين

للعام الرابع على التوالي، طرح بنك أبوظبي التجاري في شهر نوفمبر من عام ٢٠١٠ «استبيان ولاء الموظفين» الذي حظي بنسبة مشاركة كبيرة وصلت إلى ٩٢,٦%، وهي أعلى نسبة للمشاركة في هذا الاستبيان منذ طرحه لأول مرة. وهو ينطوي على استطلاع آراء الموظفين بخصوص مجموعة من موجبات الولاء، وعدد من المواضيع المتعلقة بظروف العمل والقيم المشتركة بالبنك، والإحساس بالأمان الاقتصادي، ومدى توافر فرص التدريب.

يعكس تعبير «ولاء الموظفين» مدى ارتباط الموظف بوظيفته وشركته، وقيادة تلك الشركة وزملائه من العاملين، ومدرائه الذين يؤثرون عليه لبذل جهد إضافي والحفاظ على مستوى عالٍ من الحماسة التي تحقق أفضل مصالح الشركة.

وبالرغم من التحديات الاقتصادية والمنافسة المتزايدة التي يواجهها البنك، حافظ موظفو بنك أبوظبي التجاري على مستويات ولاء عالية بصفة مستمرة على مر السنوات

## ميثاق العمل

ينطبق ميثاق العمل لبنك أبوظبي التجاري على كافة موظفي البنك، وتهدف المبادئ والقيم الجوهرية المذكورة في ميثاق العمل إلى:

- وضع الحد الأدنى من المعايير الأخلاقية المتوقع من موظفي بنك أبوظبي التجاري الالتزام بها.
- حماية مصالح أعمال بنك أبوظبي التجاري ومصالح موظفيه وعملائه.
- الحفاظ على سمعة البنك واشتهاره بالنزاهة.
- التأكد من التزام بنك أبوظبي التجاري من خلال موظفيه بكافة القواعد القانونية والتنظيمية.

اعتمد بنك أبوظبي التجاري مجموعة من القيم الجوهرية الموضوعية لتوفير إطار عمل لسلوك الموظفين، وتبني ثقافة جديدة داخل البنك تتمحور حول العملاء، وتتكوّن من سبع قيم جوهرية هي النزاهة، والمسؤولية، والاستقرار، والتحفيز، والكفاءة، والابتكار، والشفافية. والقاسم المشترك بين القيم الجوهرية السبع هو «الالتزام أساس النجاح».

يُعتبر تطبيق المبادئ المنصوص عليها في ميثاق العمل والالتزام بالقيم الجوهرية، مسؤولية فردية وجماعية مترتبة على جميع الموظفين. وطبقاً لمعايير الرقابة الداخلية المطبقة في بنك أبوظبي التجاري، يجب على الإدارة وجميع الموظفين إظهار وإثبات النزاهة التامة على الصعيد الشخصي والمهني، بغرض الحيولة دون وقوع حالات احتيال، والقضاء على كافة الحوافز أو المغريات للإتيان بسلوك غير أخلاقي.

## التواصل مع العملاء

### حماية معلومات / خصوصية العملاء

يدرك بنك أبوظبي التجاري أن السرية تشكل عنصراً أساسياً من عناصر الصناعة المصرفية، حيث ياتمننا عملائنا وكذلك نظرائنا وموردونا على معلوماتهم السرية. ولحماية وإدامة هذه الثقة، يكون كل موظف مسؤولاً عن حماية والحفاظ على المعلومات السرية. ويستمر التزام الموظف بالسرية في السريان بعد تركه الخدمة لدى بنك أبوظبي التجاري.

ويجب على الموظفين الحفاظ على سرية معلومات العملاء والموظفين والموردين وبنك أبوظبي التجاري نفسه، ويتعيّن عليهم عدم الاطلاع على معلومات إلا إذا كانوا مخوّلين الوصول إليها، وإذا كان هناك سبب وجيه يدعو إلى ذلك.

تمثّل معايير الخصوصية لدى بنك أبوظبي التجاري التزاماً بحماية والحفاظ على خصوصية عملائنا. وحتى يمكن تحقيق هذه المعايير والحفاظ عليها، يجب أن يكون الموظفون على علم تام بكافة هذه المتطلبات التي تتضمن إعلام العملاء بتلك المعايير، واحترام موافقة العملاء بخصوص استخدام المعلومات الخاصة بهم، بما في ذلك الاستخدام لأغراض التسويق.

## المنافسة العادلة

بنك أبوظبي التجاري ملتزم بعدم الاضطلاع بأي أعمال بيع مشروط، ويجب دائماً عدم رفض تقديم أي خدمات مالية إلى أي عميل مؤهل للحصول على تلك الخدمات وبصفة خاصة، على سبيل المثال لا الحصر، الحصول على القروض بسبب عزوفه عن الدخول في أي معاملات أخرى مع بنك أبوظبي التجاري.

لا يجوز للموظفين بيع أو عرض أي منتج أو خدمة - بما في ذلك القروض - بشرط أن يكون العميل مطالباً بطلب أعمال أخرى إلى بنك أبوظبي التجاري، أو بالإمتناع عن استخدام منتجات أو خدمات مقدّمة بواسطة منافسين.

يجوز للموظفين استخدام عمليات بيع متقابلة والتسعير النسبي عندما ينطبق، ولكن فقط بذلك القدر المسموح به قانوناً.

تشكّل السوق وبيانات العملاء عنصرين مهمّين في أعمالنا. ويستطيع بنك أبوظبي التجاري تجميع هذا النوع من المعلومات التي قد تتضمن بيانات عن منافسيه وكيفية ممارستهم لأعمالهم، على أن يتم الحصول على

هذه المعلومات عبر قنوات قانونية وأخلاقية.

ولا يقوم بنك أبوظبي التجاري بإفشاء أو الحصول على أو استخدام الأسرار التجارية الخاصة بالآخرين، ما لم يكن قد حصل على حق قانوني للقيام بذلك، وبناءً عليه، لا يجوز للموظفين الاضطلاع بأي أنشطة غير قانونية أو غير أخلاقية للحصول على معلومات ملكية خاصة، مثل إغراء موظف لدى أحد المنافسين بالإفصاح عن معلومات سرية، أو إغراء موظف آخر لدى بنك أبوظبي التجاري للقيام بعمل مماثل.

ولا يجوز لأي موظف الاشتراك في غرف المحادثة على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، أو في مجموعات الأخبار لمناقشة أي أمور خاصة بينك أبوظبي التجاري أو عملائه أو أوراقه المالية، أو استخدام البريد الإلكتروني أو شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) لنشر الشائعات وبصفة خاصة إذا كانت تلك الشائعات تخصّ شركات أخرى، أو أي تحقيق نظامي أو معلومات يمكن أن يكون لها أثر سلبي على أعمال أخرى أو قد تبدو سرية بطبيعتها.

يجب أن لا يكون الموظفون فقط فوق مستوى الشبهات، بل يجب أيضاً أن ينظر إليهم عملاًؤهم ومجتمعهم على أنهم فعلاً فوق مستوى الشبهات، ويجب عليهم التصرف في جميع الأوقات بطريقة تحقّق هذا المستوى من الثقة وتدعم قيمنا الجوهرية. وضمن هذا السياق، يتعيّن الاستفسار عن الحسابات فقط فيما يتعلق بأنشطة الأعمال العادية أو بدعوة أو تفويض مباشر من العميل. وتعتبر الاستفسارات غير المطلوبة أو المصرّح بها عن حساب العميل أو المعلومات الخاصة به (شاملة تلك الخاصة بموظف آخر) خارج نطاق أنشطة الأعمال العادية وبما فيها تلك الاستفسارات الناشئة عن حب الاستطلاع بمثابة انتهاك للخصوصية، ولا يُسمح بها. ويجوز لبنك أبوظبي التجاري مراقبة استفسارات الموظفين عن حسابات العملاء للتأكد من التزام الموظفين بهذه المتطلبات.

لا يجوز لأي من موظفي بنك أبوظبي التجاري الإفصاح عن أي معلومات عن العملاء أو أي معلومات سرية أخرى، إلا على أساس «الحاجة إلى المعرفة».

ما لم يصرّح العملاء بخلاف ذلك، يتعيّن على الموظفين افتراض أن المعلومات عن عملاء بنك أبوظبي التجاري والمعلومات المستلمة من هؤلاء العملاء سرية.

### التعامل مع شكاوى العملاء

يحتفظ بنك أبوظبي التجاري بقسم خاص يتلقى شكاوى العملاء والردّ عليها. ويلعب هذا القسم الذي يمارس أعماله تحت مسمى «تواصل» (إنترأكت) دوراً حيوياً في الحفاظ على سمعة بنك أبوظبي التجاري كمؤسسة مالية تهدف إلى تقديم خدمات مصرفية متميّزة. ويتكوّن فريق هذا القسم الحيوي من ١٨ متخصصاً يتلقون في المتوسط ٤٠٠ شكوى شهرياً من عملاء في جميع قطاعات الخدمات. ويستلم هؤلاء الموظفون الشكاوى من خلال عدة قنوات، بما فيها مركز الاتصال الخاص بالبنك والفروع، والعملاء الذين يقومون بزيارة البنك، بالإضافة إلى الشكاوى المستلمة من خلال المصرف المركزي ووسائل الإعلام، حيث يقومون بالرد على جزء كبير من الشكاوى والتوصل إلى حلول للمشاكل بصفة مباشرة طبقاً للإجراءات الممنوحة لهم. أما الجزء المتبقي من تلك الشكاوى، فيتم التعامل معه وتسويته بالتعاون مع الإدارات الأخرى.

يحتفظ «تواصل» بسجل مثبت من النجاحات المتتالية في حل مشاكل وتسوية شكاوى العملاء بطريقة مهنية متخصصة وخلال فترات زمنية قياسية، حيث استطاع «تواصل» خلال عام ٢٠١٠ حل ما يصل إلى ٩١% من المشاكل خلال ٣ أيام عمل، والتوصل إلى رضا ٧٦% من العملاء المتقدّمين بشكاوى بخصوص أمور تتعلق بسياسة البنك، و٩٣% فيما يتعلق بكافة الأمور الأخرى.

## كلمة الإدارة

يسرنا أن نقدّم لكم تقرير بنك أبوظبي التجاري السنوي الرابع عن أنشطة ومبادرات وإنجازات البنك خلال عام ٢٠١٠ في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات. يأتي هذا التقرير كجزء من برامجنا ومبادراتنا المستمرة في مجال خدمة المجتمع الذي نعمل فيه، ولإلقاء الضوء على مدى التزامنا بدعم وترسيخ مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات بغرض الوصول إلى أعلى درجات المسؤولية والالتزام بالمبادئ الأخلاقية في كل ما نقوم به من أعمال.

يحتل بنك أبوظبي التجاري مكانة مرموقة بين البنوك والمؤسسات المالية العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة. ولتدعيم هذه المكانة المتميّزة والحفاظ عليها، يظطلع البنك بدور ريادي في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات كما يتّضح من الأنشطة والبرامج والمبادرات الاجتماعية والثقافية والرياضية والصحية والتعليمية وغيرها التي شاركنها فيها على مدار العام. وتنتظف هذه المبادرات من حرصنا على تقديم أفضل الخدمات المصرفية والمنتجات المالية لتلبية متطلبات عملائنا، ومساعدتهم على

تحقيق طموحاتهم في مختلف مناحي الحياة، بالإضافة إلى حرصنا على تحقيق أفضل مصالح مساهميننا.

يلقي هذا التقرير الضوء على مختلف الطرق التي يمارس بها البنك أعمال الصيرفة المسؤولة، من خلال زيادة ونشر التوعية البيئية والتوعية الصحية، ودعم التكافل الاجتماعي عبر العديد من المبادرات لتسهيل دفع الزكاة والتبذعات، واتخاذ خطوات عملية لحماية الأرواح والممتلكات من خلال المساهمة الجادة في جهود الحيلولة دون اندلاع الحرائق.

إننا نضع دائماً مسؤولياتنا الاجتماعية وخدمة مجتمعنا المحلي والإقليمي نصب أعيننا في كل ما نقوم به من الأعمال، ونتطلّع دائماً إلى تحسين مساهماتنا في هذا المجال الحيوي.

وأخيراً وليس آخراً، أود أن أتوجّه بالشكر إلى الجميع في بنك أبوظبي التجاري على ما بذلوه من جهد في إنجازات المسؤولية المجتمعية خلال هذا العام، حيث يؤكّد هذا التقرير أن المسؤولية الاجتماعية للشركات ليست سلوكاً مستقلاً أو منفصلاً، بل إنها تشكل جزءاً أصيلاً من عملياتنا، وتساعدنا



علاء عريقات  
الرئيس التنفيذي

مستوى. ونورد في ما يلي نماذج من برامج التدريب التي تم تنفيذها خلال عام ٢٠١٠:

• أكاديمية القيادة والإدارة

١- بنك أبوظبي التجاري ملتزم بتوفير بيئة إيجابية تحضّ على التعلّم المستمر بهدف تنمية وتحسين المعلومات والمهارات والقدرات التي يتمتّع بها موظفوه، وذلك من خلال تبني ثقافة الكفاءة والامتياز في كل ما نقوم به من أعمال.

٢- يشجّع بنك أبوظبي التجاري موظفيه على التطور المستمر ليس فقط في مجال مهامهم الحالية، ولكن أيضاً من منظور إداري أوسع. كما يشجّعهم دائماً على تحقيق طموحاتهم وتطلّعاتهم العلمية والمهنية.

٣- تم عقد سلسلة من الدورات التدريبية خلال العام داخل البنك وخارجه، وذلك بغرض رفع كفاءة الموظفين وتنمية مواهبهم القيادية ومهاراتهم الإدارية.

• تقديم الدورة التعريفية لموظفي رويال بنك أوف سكوتلاند الذين انضموا إلى قطاع الأعمال المصرفية في بنك أبوظبي التجاري، بالإضافة إلى تقديم دورات تعريفية مماثلة لآخرين التحقوا بشركة أبوظبي التجاري للخدمات ش.م.ح.

• دورات تدريبية للإماراتيين في الفجيرة والعين وأبوظبي: في إطار المبادرات الرامية إلى تزويد أبناء دولة الإمارات بالمعلومات والمهارات التي تمكنهم من بناء مستقبل مهني في القطاع المصرفي، حيث قام البنك بتدريب ٣٠ إماراتي من خلال دورات تدريبية بدوام جزئي في مجال مبادئ وأسس العمل المصرفي. وبنهاية هذه الدورات، حصل المتدربون على شهادات بإتمام التدريب، كما كان للمتدربين من بين كل مجموعة الأولوية في التعيين بدوام كامل في البنك.

• برنامج المدير الطموح للموظفين الإماراتيين بدرجة «مسؤول»: وهو عبارة عن برنامج لمدة عشرة أشهر، يتم من خلاله تطوير مهارات وتنمية معلومات ١٦ موظفاً إماراتياً من هؤلاء الذين يشغلون درجة «مسؤول» ليصبحوا مدراء المستقبل في بنك أبوظبي التجاري. ويشتمل هذا البرنامج على ورش عمل داخلية وخارجية، بالإضافة إلى مشاريع عملية لتنفيذ الأعمال.

• دورات تدريبية متقدّمة في مجال مخاطر العملاء: وهي عبارة عن سلسلة من المناهج التدريبية مثل برنامج مبادئ إئتمان الأفراد، وغيره من المواضيع ذات الصلة.



## تطوير وتدريب الموظفين

### سياسة التوطين

في جميع قطاعات أعمال البنك وعلى مختلف المستويات الإدارية.

وخلال عام ٢٠١٠، استمر بنك أبوظبي التجاري في تطبيق سياسة توظيف الوظائف على مختلف المستويات من خلال تعيين وتنمية مهارات الكفاءات المواطنية، حيث بلغ إجمالي عدد الموظفين من مواطني الدولة ما يزيد على ١٠٠ موظف بنسبة تبلغ حوالي ٣٦% من مجموع الموظفين كما بنهاية عام ٢٠١٠ (باستثناء تأثير عملية الاستحواذ).

ودعماً لجهوده الرامية إلى تعزيز التزامه بسياسة توظيف الوظائف، قام بنك أبوظبي التجاري بتأسيس

«أكاديمية إماراتي»، وهو برنامج متخصص يحمل اسم «مهرة» لتعليم المهارات المصرفية لمواطني دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يمكن منح المتدربين بعد تحزّجهم الفرصة للتدريب أثناء العمل في الإدارات والفروع التي يفضّلونها، ومن ثمّ الإنطلاق نحو حياة مهنية ناجحة في مجال الأعمال المصرفية.

إن بنك أبوظبي التجاري يفخر دائماً بخطواته الثابتة في مجال تطبيق خطته الإستراتيجية الرامية إلى رفع نسبة العاملين فيه من مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة من أصحاب المواهب المتميّزة.

### التدريب بواسطة دائرة الموارد البشرية

يؤمن بنك أبوظبي التجاري بأن المعرفة التي يتمتّع بها موظفوه ومنتمسبوه هي أهم المزايا التنافسية التي تميّزه عن غيره من المؤسسات المالية. وانطلاقاً من هذا الاعتقاد الراسخ بأهمية المعرفة والتدريب المستمر، يحرص البنك دائماً على التعرّف على أفضل الطرق لتنمية تلك المعارف والمعلومات وتطوير المهارات للحفاظ على هذه الميزة التنافسية الأساسية.

خلال عام ٢٠١٠، استمر البنك في طرح الكثير من البرامج والمبادرات لتوفير أفضل الفرص للموظفين للإستفادة من كافة الإمكانيات المتاحة لتنمية وتطوير مهاراتهم، والانتقال إلى درجات أعلى في مسيرتهم المهنية، تتمثل الرؤية طويلة الأمد في توفير مسار واضح للتطور المهني لكل فرد من موظفي بنك أبوظبي التجاري، وذلك من خلال استخدام أفضل المصادر الداخلية ومزوّد خدمات تدريب خارجيين على أعلى

### إستيعاب وتدريب موظفي رويال بنك أوف سكوتلاند

وبعد الاستحواذ الناجح على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد لدى رويال بنك أوف سكوتلاند في دولة الإمارات العربية المتحدة، تم تسجيل شركة أبوظبي التجاري للخدمات التي كانت تعزّف في السابق بإسم «شركة رويال بنك أوف سكوتلاند للخدمات»، بإسم بنك أبوظبي التجاري، كشركة منطقة حرة ذات مسؤولية محدودة مسجّلة لدى سلطة منطقة دبي الحرة للتكنولوجيا والإعلام وبأتي هذا الإجراء ليمثّل خطوة كبيرة باتجاه جمع ودمج الفريقين تحت مظلة واحدة، حيث تساعد التسهيلات الممنوحة من قبل البنك طبقاً لقوانين منطقة دبي للتعهيد على إيجاد بيئة عمل ممتازة يمكن من خلالها إعادة هيكلة وتنظيم الموظفين الذين يظطلعون بالمهام نفسها إلى فرق أكثر كفاءة وفعالية.

وبالتوازي، تتمثّل الخطوة التالية لدعم عملية الدمج والتكامل والمحاذاة بين جميع موظفي شركة أبوظبي التجاري للخدمات ورفع مستويات كفاءتهم وفعاليتهم، في وضع هيكل وظيفي جديد يتضمّن درجات ومزايا وأحكام وشروط توظيف أخرى موحدة وعادلة ومنصفة.

### بيئة العمل والسلامة

ينظر بنك أبوظبي التجاري إلى موظفيه ويعاملهم على أنهم أهم وأعلى موجوداته على الإطلاق. لذا، تأتي مصلحة ورفاهة هؤلاء الموظفين على قمة سلم أولويات البنك. وللتأكّد من تأمين أقصى درجات السلامة لجميع الموظفين، قام بنك أبوظبي التجاري خلال عام ٢٠١٠ بتنفيذ تدريبات على أعمال السلامة، وإجراء تجارب عملية في جميع فروع البنك ومقار أعماله بخصوص الإجراءات المتوجب اتباعها في حالات اندلاع الحرائق.

كما قام البنك بطرح سياسة للصحة والسلامة انطبوت على بيان لإجراءات الصحة والسلامة المتوجب اتباعها في مجال العمل. وبالإضافة إلى ذلك، استطاع البنك منع وقوع أي حوادث أو حتى وقائع منطوية على مخاطر طوال عام ٢٠١٠، من خلال سياسته الرشيدة التي تسلط الضوء على المخاطر المحتملة الحدوث في مكان العمل، علاوةً على التدريبات المستمرة للموظفين على كيفية إدارة والتعامل مع هذه المخاطر.

# نحمي صحة وسلامة عملائنا وموظفينا.



تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات  
لعام ٢٠١٠