



بنك الإمارات دبي الوطني

# تقرير قياس أداء

الخدمات المصرفية الملائمة لوصول أصحاب الهمم

2021





## #معا\_بلا\_حدود

### خدمات مصرفية سهلة في متناول الجميع

تماشياً مع أهداف الوصول إلى التنمية المستدامة التي أطلقتها هيئة الأمم المتحدة، و"رؤية الإمارات 2021"، ومبادرة "مجتمعي"، يركّز بنك الإمارات دبي الوطني على الدمج الاجتماعي والمالي في المجتمع.

يلتزم البرنامج الرائد #معا\_بلا\_حدود ببناء مجتمع شامل ومتاح للجميع - لعالم خالٍ من الحواجز.

## نظرة عامة

نحن نسعى باستمرار إلى ابتكار طرق جديدة لجعل الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا أكثر شمولاً وسهولة بالنسبة لأصحاب الهمم.

### وفي هذا السياق، أطلقنا مؤخراً دراسة:

- لتحديد اتجاهات ونماذج أفضل لممارسات الخدمات المصرفية المتاحة للجميع؛
- مقارنة أدائنا بالأداء على المستوى الوطني، والإقليمي، وأداء المنافسين الدوليين في هذا المجال؛
- اكتساب رؤى لإرشاد المبادرات الجديدة المصممة لجعل بنك الإمارات دبي الوطني أكثر بنك متاح وسهل الوصول إليه

# أنواع مبادرات إمكانية وصول أصحاب الهمم

قمنا بدراسة وتحليل الأنواع التالية من مبادرات الخدمات المصرفية الملائمة لوصول أصحاب الهمم:



الخدمات المصرفية عبر الإنترنت



مزايا أجهزة الصراف الآلي



الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك



مبادرات أخرى



الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

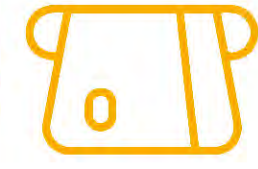


الخدمات المصرفية عبر الهاتف

# نتائج الدراسة: البنوك الوطنية



مبادرات أخرى



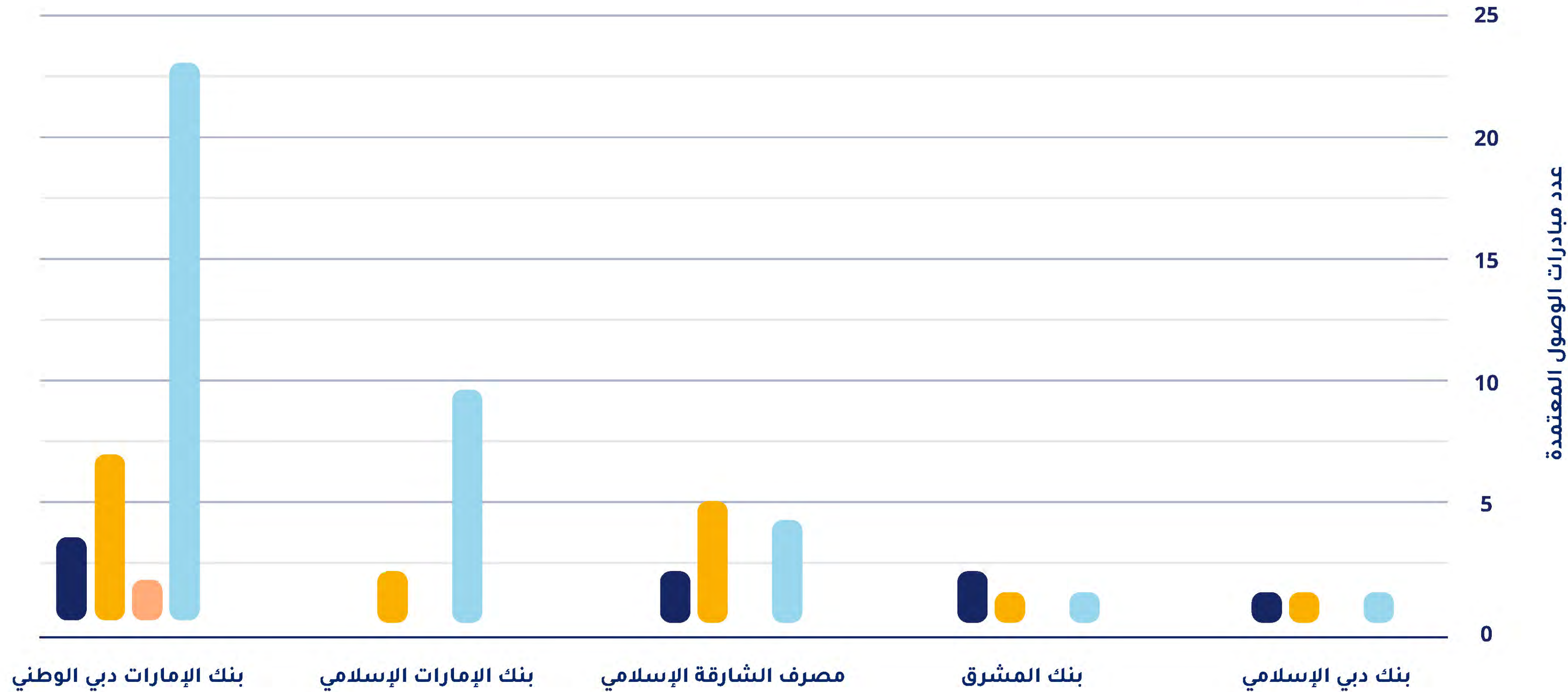
مزايا أجهزة الصراف الآلي



الخدمات المصرفية عبر الإنترنت



الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك



21

من البنوك التجارية الوطنية دخلت الدراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فقط

42%

اعتمدت بعض عناصر الملاءمة لوصول أصحاب الهمم.

# مبادرات إمكانية وصول أصحاب الهمم: البنوك الوطنية

تشمل أهم نقاط دراستنا الوطنية ما يلي:



## مصرف الشارقة الإسلامي

مزايا رائدة عند استخدام أجهزة الصراف الآلي في الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك التوجيه الصوتي، ولغة برايل، وسماعة الرأس المتوافقة، والأرضيات ذات النتوءات للحفاظ على استقرار الكراسي المتحركة



## بنك المشرق

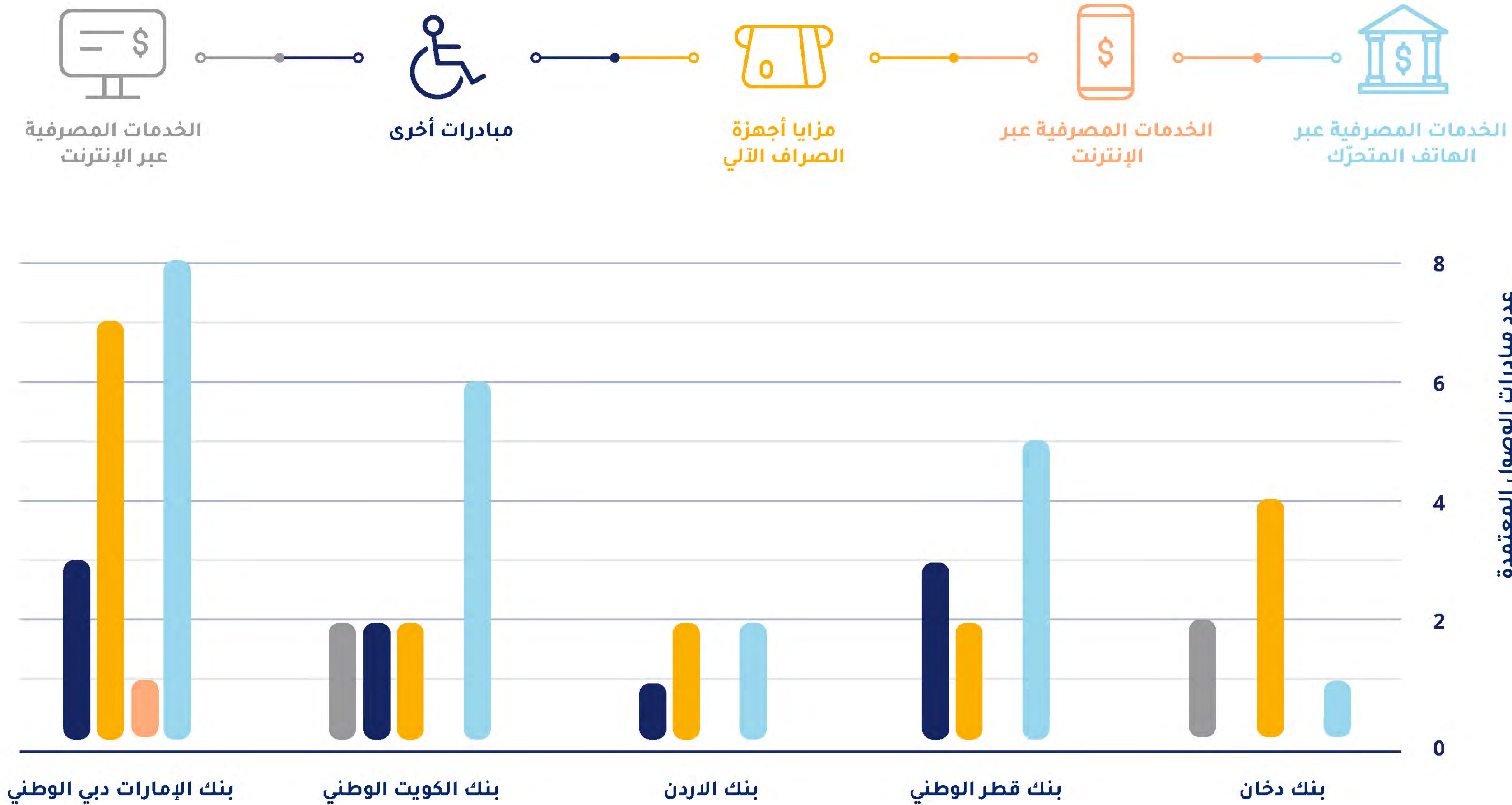
تمّ تصميم المكاتب لتلائم وصول أصحاب الهمم; تنظيم وترتيب أماكن العمل بمرونة



## بنك الإمارات الإسلامي

أكبر مجموعة من الميزات المصرفية سهلة الوصول ضمن الفروع

# نتائج الدراسة: البنوك الإقليمية



46

من البنوك الرائدة في الشرق الأوسط ومنطقة شمال أفريقيا تم اختيارها للدراسة، فقط...

13%

تقدّم حالياً مزايا الخدمات المصرفية الملائمة لوصول أصحاب الهمم

# مبادرات الوصول: البنوك الإقليمية

تشمل النقاط الرئيسية من دراستنا الإقليمية ما يلي:

بنك الأردن  
Bank of Jordan



بنك الأردن

”تطبيق البصيرة“ يحوّل حروف لغة برايل إلى لغة عربية مسموعة، ويحلّ مشاكل التواصل



بنك قطر الوطني

التعرف على المقاييس الحيوية (مسح العين) لتبسيط تسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرّك



بنك دخان

خدمة المعاملات بدون بطاقة عبر الهاتف المتحرّك



# نتائج الدراسة: البنوك الدولية



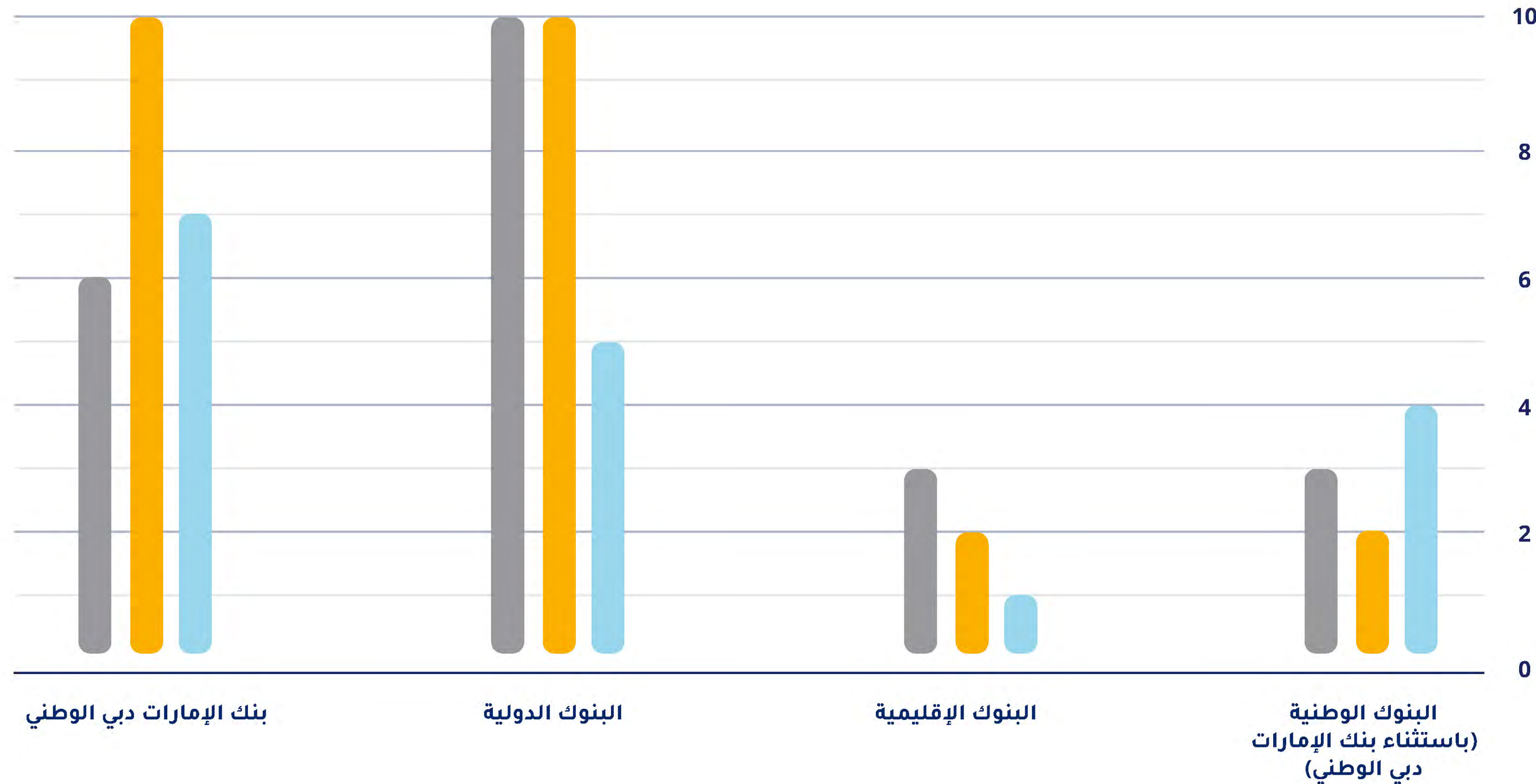
خدمة عملاء مخصصة  
لأصحاب الهمم



المنتجات الملائمة لإمكانية  
وصول أصحاب الهمم



مزايا إمكانية وصول  
أصحاب الهمم



قمنا بقياس أداء  
بنك الإمارات دبي  
الوطني مقابل

28

من البنوك الدولية  
التي تمّ تكريمها  
لجهودها في جعل  
الخدمات المصرفية  
أسهل لوصول  
أصحاب الهمم

# مبادرات الوصول: البنوك الدولية

تشمل النقاط الرئيسية من دراستنا الدولية ما يلي:



بنك شينهان

باركود لتحويل النص إلى كلام



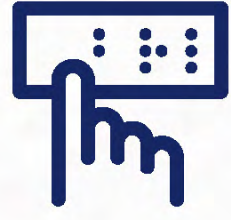
بنك النمسا

يقدم خدمة نقل للعملاء  
محدودي الحركة



رويال بنك أوف كندا

الريادة في أجهزة الصراف  
الآلي "الناطقة"



3

توفير مستندات مطبوعة  
بصيغ الصوت وبرايل مع  
سهولة الوصول إليها



2

إضافة باركود "تحويل  
النص إلى كلام"



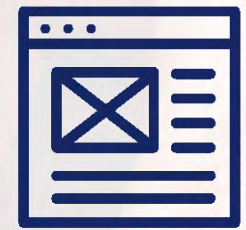
1

تقديم خدمات نقل  
لأصحاب الهمم



6

التعاون والمساهمة  
في دليل المساواة  
لأصحاب الهمم



5

تعزيز مزايا الوصول  
إلى الموقع الإلكتروني



4

إنشاء قناة خدمة عملاء  
مخصصة لأصحاب الهمم



#معا\_بلا\_حدود