

متحدون في وقت الأزمة

تدابير مواجهة جائحة كوفيد-19
في بنك الإسكندرية

ديسمبر ٢٠٢٠

Since 1957

الإسكندرية | ALEXBANK

بنك الإسكندرية | ALEXBANK

في يناير ٢٠٢٠، في بداية انتشار فيروس كورونا الجديد على مستوى العالم، كان بنك الإسكندرية من بين الكيانات الأولى في مصر التي شرعت في خطة للاستجابة لتفشي الوباء الدولي. تضمنت هذه الخطة تفعيل كافة أدوات المراقبة وجمع المعلومات عن الفيروس وكل آثاره المحتملة. في فبراير ٢٠٢٠، انتقل البنك من وضع «المراقبة» إلى وضع «التنبيه»، حيث قام بفحص مجموعة متنوعة من مقدمي خدمات التعقيم وبائعي معدات الحماية الشخصية لتزويد شبكة واسعة من الفروع وأكثر من ٤٠٠٠ موظف بجميع الأدوات والتدابير التي تمكن وعمليات سلسلة.

عندما أعلنت منظمة الصحة العالمية (WHO) أن COVID-19 جائحة عالمية، انتقل بنك الإسكندرية بسرعة إلى وضع «الطوارئ»، مما أدى إلى إطلاق «لجنة إدارة الأزمات» (CGC) للمتابعة في الوقت المناسب لآخر تطورات الأزمة الصحية وضمان اتخاذ التدابير اللازمة لضمان سلامة موظفي بنك الإسكندرية كأولوية، مع ضمان أقصى قدر ممكن من استمرارية الأعمال ورضا العملاء.

لقد كان دور CGC محوريًا في ضمان نهج بنك الإسكندرية الديناميكي تجاه الوضع المتطور بالاستمرار محليًا وعالميًا، بالإضافة إلى ضمان أن تظل معايير سلامة العملاء والموظفين متوافقة مع أفضل الممارسات العالمية ومواصلة دعمها بالكامل من قبل البنك الأم أنتزيا سان بولو لبنك الإسكندرية.

كما يستمر البنك بنشر إرشادات توعية سلوكية إرشادات سلوكية توعوية واضحة في جميع فروعها ويطلب من جميع عملائه وموظفيه الاستمرار في التعاون والالتزام بهذه التعليمات الوقائية من أجل سلامة سلامة الجميع وذلك تماشيًا مع الجهود الوطنية وكذلك تعليمات البنك المركزي المصري (CBE)، وفيما يلي الإجراءات الرئيسية المتخذة لحماية ودعم شعبنا والمجتمعات التي نعمل فيها وكذلك عملائنا.



إخلاء مسؤولية

على الرغم من حرص بنك الإسكندرية على ضمان دقة وصحة المعلومات الواردة في هذا التقرير، إلا أنه يجب التنويه على عدم مسؤولية البنك على أي أخطاء أو قرارات يتم اتخاذها بناءً على البيانات التي يحتوي عليها التقرير، حيث إن جميع المعلومات والخطوات المشار إليهما في هذا المنشور هي معلومات عن فترة سابقة؛ ولذا فإن المذكور اعلاه ليس ضمانًا للتأخر المستقبلي.

جميع حقوق الملكية الفكرية المرتبطة بهذا المنشور هي حقوق مسجلة الملكية

لمزيد من المعلومات:

زور الموقع الإلكتروني لبنك الإسكندرية

ارسل إيميل إلى CSR@alexbank.com

مئة الطاهر

موظف متخصص، وحدة تقارير الأداء
المجتمعي

Menna.eltaher@alexbank.com

أمينة خليل

رئيسة وحدة تقارير الاداء المجتمعي

Amina.khalil@alexbank.com

ليلى حسني

رئيسة مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية
المستدامة

Laila.hosny@alexbank.com

خطة استمرارية العمل لدينا

منذ منتصف مارس ٢٠٢٠، أطلق بنك الإسكندرية خطة استمرارية الأعمال على أساس ثلاثة مسارات عمل مع مهام وأدوار ومسؤوليات محددة. لقد مكنت هذه الخطة البنك من التعامل مع الوضع الناشئ بكفاءة، والتواصل مع أصحاب المصلحة بشفافية، والتنسيق مع جميع الوظائف الداخلية بفعالية، وإدارة جميع المتعهدين الخارجيين والهيئات التنظيمية بمهنية.

المراقبة والتواصل

منذ ١٨ مارس، تم تنظيم اجتماعات CGC على أساس منتظم لمراجعة الوضع على المستوى الوطني، ومشاركة المعلومات، ومراجعة التدابير المطبقة، والاتفاق على القرارات اللازمة والخطوات التالية.

- المراقبة المستمرة لتفشي الفيروس العالمي والتطورات المحلية والأحداث الداخلية بالإضافة إلى الاتصالات الداخلية المنتظمة مع جميع موظفي البنك لتقديم تحديثات حول آخر المستجدات الصحية وإجراءات السلامة واجبة التطبيق والمحافظة عليها في مكان العمل وكذلك تفعيل إمكانية تعديل خطط الاستمرارية الداخلية بشكل مستمر.
- التطبيق الصارم لجميع اللوائح والتعليمات الواجبة من قبل البنك المركزي المصري والمتعلقة بـ COVID-19 لدعم العملاء خلال هذه المرحلة الحرجة، بما في ذلك تأجيل أقساط القروض وإلغاء رسوم التحويل ومصاريف السحب من ماكينات الصراف الآلي.
- وضع إستراتيجية واضحة تفرض إرشادات صارمة للحجر الصحي على جميع الموظفين الذين كانوا على اتصال كانت نتيجة فحصهم إيجابية. وذلك لضمان حماية الموظفين والعملاء من الأفراد المحتمل إصابتهم.
- مراقبة منهجية للعواقب الاجتماعية والسياسية للأنشطة بالنسبة للبنك وكذلك لجميع أصحاب المصالح لدينا.

الصحة والنظافة

يحافظ البنك على عمليات التطهير الموحدة لجميع فروعه يوميًا، وفقًا لمعايير وزارة الصحة بالإضافة إلى تطبيق تقنية النانو أيضًا، لضمان أعلى مستوى من إزالة التلوث.

- تمت تغطية جميع الفروع ومباني بنك الإسكندرية من خلال عملية تطهير باستخدام تقنية النانو، مما يمنع انتشار الفيروس عبر الهواء والأسطح لمدة عام واحد.

- تتوفر مواد التعقيم في جميع الفروع ليستخدمها الموظفين وكذلك العملاء قبل دخول الفرع، بالإضافة إلى توزيع آلاف الأقنعة على العملاء





في الأوقات التي كان من الصعب فيها العثور على أقنعة في السوق. ونواصل تقديم الأئقنعة على أساس استثنائي.

يرتدي جميع الموظفين أئقنعة الوجه أثناء تواجدهم في جميع مباني البنك. واستكمالاً للإجراءات الاحترازية الإضافية، يتم توزيع واقيات الوجه للموظفين في جميع الفروع والمراكز الرئيسية.

أجرت الوحدة الطبية في البنك مراجعة للتاريخ الطبي لجميع الموظفين لتحديد المصابين بأمراض مزمنة وحالات صحية خطيرة أخرى تجعلهم عرضة

بشكل خاص لـ COVID-19. وقد أدت المراجعة إلى السماح للموظفين المحددين بالعمل عن بُعد من منازلهم بأمان مع استحقاق راتب كامل.

حتى الآن، تم إجراء أكثر من ٦٠٠ اختبار لموظفي بنك الإسكندرية المخالطين / تم الاشتباه في حالتهم، مع ملاحظة أن جميع الحالات الإيجابية أجرت أكثر من اختبار PCR لضمان أنها سلبية قبل استئناف العمل من المكتب.

قام البنك بتغطية جميع المصاريف الطبية المتراكمة بسبب الحالات الإيجابية، كما تم توفير الاجازات المرضية مع صرف مستحقات الراتب الكامل. علاوة على ذلك، تم نشر استبيان بين الموظفين المصابين بفيروس كورونا لتقييم وجمع ملاحظاتهم حول الدعم المقدم من البنك أثناء عزلهم وعلاجهم وذلك من أجل ضمان تقديم أفضل دعم ممكن وبشكل دائم.

قام البنك بترتيب حافلة متنقلة مكيفة الهواء حيث يتم تحديد موعد للحالات المشتبه بها لإجراء تقرير PCR من أجل تقليل مخاطر العدوى في حالة الحالة السلبية.

انعكاساً لشركتنا الأم ولتوفير أقصى حماية ممكنة لصحة الموظفين وسلامتهم، في نوفمبر ٢٠٢٠ أطلقنا حملة مجانية للتطعيم ضد الإنفلونزا لجميع الموظفين مصحوبة بخطة اتصال منظمة لمراكز التوزيع المتاحة للقاح عبر المحافظات.

تخفيف الأثر على النشاط

تم تطبيق حلول متنوعة على كل وظيفة حسب طبيعة عملها ومتطلبات عملها. تشمل هذه الحلول العمل الذكي واستراتيجيات النقل وتقسيم الفرق وخطط التناوب بالإضافة إلى تحسينات الخدمات المصرفية الرقمية لبنك الإسكندرية لضمان التباعد الاجتماعي واستمرارية الأعمال في جميع الأوقات.

تم عقد جميع الاجتماعات عن بعد باستخدام تقنية الفيديو الاجتماعات الافتراضية، كلما أمكن ذلك.



- استفاد أكثر من ٧٢٪ موظفي بنك الإسكندرية من إجراءات العمل الذكية من موظفي المركز الرئيسي لضمان سلامتهم واستمرارية الأعمال.
- تم تخفيض عدد الموظفين في الموقع تدريجيًا ليصل إلى ٢٠٪ في المكاتب الرئيسية. في بداية سبتمبر ٢٠٢٠، ارتفعت هذه النسبة لتصل إلى ٥٠٪ بينما تم تخفيضها إلى ٣٥٪ مرة أخرى في منتصف نوفمبر ٢٠٢٠.
- تم إعداد خطط استمرارية الأعمال وتطبيقها على جميع الفروع. في حالة إغلاق الفرع، سيكون أقرب فرع جغرافيًا بمثابة الفرع بديل له. يتم اتخاذ القرارات ومراجعتها من قبل CGC بشكل مستمر.
- تم تطبيق جميع إجراءات السلامة في الفروع، بما في ذلك توفير منطقة جلوس خارج الفروع، والتباعد الاجتماعي داخل الفروع، والتأكد من ارتداء جميع العملاء الأقنعة في الفروع في جميع الأوقات.
- تم تشجيع استخدام القنوات الرقمية لتقليل عدد العملاء في الفروع طوال العام الماضي، بما في ذلك إجراء تحسينات على الخدمات المصرفية الرقمية لبنك الإسكندرية وضمان الخدمات المرضية التي تقدمها القنوات التالية.



استمتع بتجربه بنكية اسهل مع التحديثات الجديدة لتطبيق الموبايل البنكي الجديد



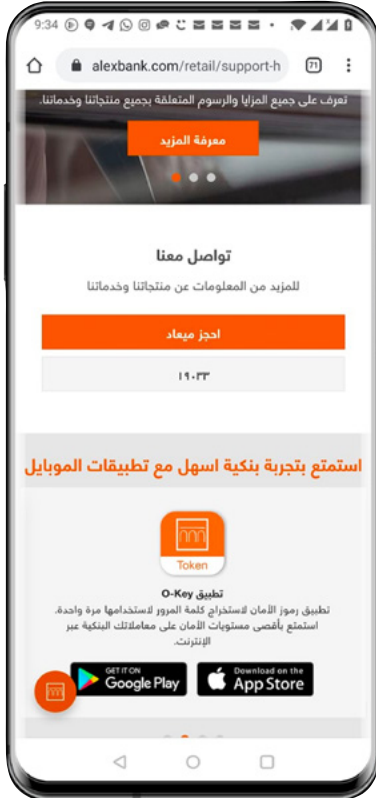
عُملائنا



استجابة فورية لتعليمات البنك المركزي المصري بتأجيل أقساط القروض لمدة ستة أشهر، المبلغ عنها لجميع البنوك العاملة في مصر، وفي محاولة لحماية جودة محفظة البنك بعد انتهاء فترة التجميد دون المساس بمسؤوليتنا عن حماية العملاء خلال الانتشار العالمي لفيروس COVID-19، تم تشكيل مجموعات عمل بشكل مشترك من قبل قسم المخاطر قطاع الأعمال لمراقبة الوضع وتقديم الحلول للعملاء الذين واجهوا صعوبات مالية. يتم توزيع هذه الحلول بين القنوات المختلفة ليتم تطبيقها بشكل مناسب للعملاء المعنيين.

وبالتوازي مع ذلك، قمنا بتنفيذ العديد من الخطوات لتغطية محفظة البنك بشكل استباقي والاستعداد لأي تغييرات غير متوقعة في السوق والتي قد تؤثر على استثمارات العملاء والمساهمين داخل البنك. نفذ بنك الإسكندرية بشكل استباقي إرشادات وعلامات التباعد المادي الإلزامي في فروعه، بالإضافة إلى تعيين مناطق جلوس مؤهلة وتزويد العملاء بصفحة مخصصة على www.alexbank.com، لتوثيق جميع تدابير السلامة اللازمة للعملاء.

العملاء من الأفراد



وفقًا لتعليمات البنك المركزي المصري، فتم تقديم خيار تأجيل الأقساط لجميع أنواع القروض التي تسمح بتعديلات الأقساط والمدة بسبب الأحداث ذات الصلة بـ COVID-19 لمدة تصل إلى ستة أشهر، بينما تم التنازل عن الرسوم على بعض الخدمات المقدمة.

فيما يتعلق بالمنتجات المتعلقة بالتأمين، قمنا بتسهيل إجراءات إصدار الوثائق ذات الصلة بمنتج التأمين على الحياة «حصاد»، مما يتيح للعملاء الاستفادة من حزمة خدمات معجلة.

تنفيذا لتعليمات البنك المركزي المصري، قمنا بإدخال سلسلة من التحسينات للترويج لخدماتنا المصرفية الرقمية، والتي تم بلورتها في البداية من خلال التنازل عن الرسوم المرتبطة بالخدمات المصرفية الرقمية، وأبرزها التنازل عن جميع رسوم الاشتراك والتحويل.

لقد جعلنا عملية التسجيل المصرفي الرقمي أسهل وأسرع وأكثر أمانًا من خلال مركز الاتصال الخاص بنا. وحاليًا نعمل أيضًا على جعل ذلك ممكنًا عبر موقعنا على الإنترنت، مما ادي الي الحد من زيارة العملاء للفروع. وقد امتد الأمر نفسه ليشمل تفعيل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتطبيقات O-Key على التوالي.

■ بجانب ذلك، قمنا بتكثيف حملات التوعوية للترويج عن خدماتنا المصرفية الرقمية المتاحة لعملائنا وذلك من خلال نشر أدلة المستخدم لتوجيه العملاء حول كيفية تنفيذ المعاملات المطلوبة إلكترونياً و يتم تداول هذه الحملات بشكل مستمر من خلال الرسائل النصية القصيرة ومنصات التواصل الاجتماعي الخاصة ببنك الإسكندرية.

المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشركات

■ تم تطبيق مبادرة البنك المركزي المصري لتأجيل الأقساط لمدة تصل إلى ٦ أشهر لجميع أنواع القروض باستثناء العملاء الذين رفضوا صراحة مبادرة التأجيل. وبمجرد إدراج البنك المركزي للقطاع متناهي الصغر أيضاً، تم تمديد الإعفاء ليشمل القروض الصغيرة عند الطلب.

■ وتماشياً مع تعليمات البنك المركزي المصري بشأن التعليمات ذات الصلة بنهاية فترة الستة أشهر، نقوم حالياً بتقييم قدرة العملاء على الوفاء بالتزاماتهم وعند الحاجة نقوم بتمديد / توزيع المدفوعات المستحقة لتلبية التدفقات النقدية المتوقعة وتجنب المخاطر في هذا الخصوص.

■ بالنسبة الى قطاع المتناهي الصغر، وبجانب مبادرة البنك المركزي المصري، قمنا بتصميم مخطط خاص لتأجيل أقساط القرض بناءً على معدل أقل مطبق أثناء التأجيل، والذي يتم دفعه اثناء فترة التأجيل، مما أتاح للعملاء الاحتفاظ بمبلغ القسط الأصلي بعد فترة التأجيل ويهدف هذا الحل بشكل خاص إلى تخفيف عبء الفائدة الرأسمالية على العملاء.

■ حوالي ٤٢٪ من عملاء التمويل متناهي الصغر استفادوا من خيار التأجيل في إطار كل من مبادرات البنك المركزي المصري، والاختيار بحرية من بين الخيارين المتاحين.

■ استفاد حوالي ٧٠٪ من إجمالي عملاء المؤسسات المتوسطة من مبادرة تأجيل القرض التي أطلقها البنك المركزي المصري.



المجتمعات التي نعمل فيها

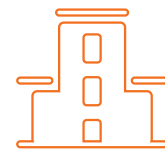
- تماشيًا مع المبادئ المصرفية المسؤولة وكما هو منصوص عليه في ميثاق قيم ومبادئ العمل ببنك الإسكندرية، يظل البنك ملتزمًا، إن لم يكن أكثر من ذي قبل، بدعم التقدم الاجتماعي والتقدم الاقتصادي للدولة التي يعمل بها خلال أزمة COVID-19. وبناءً على ذلك، وتماشياً مع جهود الحكومة المصرية والتوجيهات التنظيمية، تدخلنا وتضامننا لتقديم حزمة إعانة شاملة من COVID-19 لأكبر عدد ممكن من الأشخاص حتى الآن تمكنا من التأثير على حياة ٨٦,٤٦٨ فردًا تأثروا بشكل مباشر وغير مباشر بتفشي COVID-19.
- لتوجيه الأشخاص الذين يخدمهم البنك والمجتمعات التي ينشط فيها بأمان في حقبة ما بعد الجائحة، أعاد مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة توجيه حوالي ١١ مليون جنيه مصري من ميزانيته نحو حزمة إعانة شاملة للفئات الأكثر ضعفاً والمعرضة للخطر. عواقب أزمة COVID-19.
- نجح البنك في التأثير على حياة آلاف الأشخاص كجزء من الاستجابة للطوارئ في جميع المحافظات السبع والعشرين بفضل شراكتنا العميقة مع ثمانية شركاء منفذين ومنظمات غير حكومية.
- كان الدعم المقدم في شكل ٢٠,٠٠٠ صندوق طعام، وستة أجهزة تنفس طبية، وخلق وعي حيوي، وفرص مبيعات وتسويق لعشرات المنظمات غير الحكومية وآلاف الحرفيين والنساء من خلال تأمين الوصول إلى السوق الرقمية لشبكتنا من الحرفيين في شكل «إطلاق شركة إبداع من مصر على متجر «Jumia» الإلكتروني.
- فرصة دعم مباشر مقدمة لجميع الموظفين في شكل إصدار الموظف لتحدي «فعل الخير» مع بنك الطعام المصري. على الرغم من الأزمات، فإن التزامنا بالحفاظ على الامتثال «لقواعد التبرعات في بنك الإسكندرية» يظل ساريًا، مما يضمن إدارة التبرعات بشكل مناسب وشفاف وفعال.
- كما ساهم البنك بمبلغ ملائم في حملة جمع الأموال التي يقودها اتحاد بنوك مصر بالتنسيق مع البنك المركزي المصري.



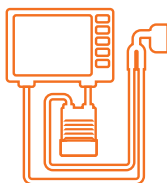
٨٦,٤٦٨
شخص



١١ مليون
جنيه مصري لتخفيف الأعباء



شركاء منفذين
ومنظمات غير حكومية



٦
أجهزة تنفس صناعي



٢٠,٠٠٠
صندوق مواد الغذائية



٢٧
محافظة

الشركة الأم

تعتبر مجموعة انتيزا سان باولو بمثابة المثال الذي نقتدي به فيما يتعلق بمواجهة الأوضاع الصحية الطارئة وتقديم الدعم اللازم للأسر والشركات ولا تزال المجموعة حريصة على الالتزام بمسئولياتها تجاه المجتمع والاقتصاد الحقيقي اللذين تأثرا بأزمة COVID-19.

كانت استجابة المجموعة سريعة لجائحة فيروس كورونا، كما كانت أول بنك في إيطاليا يؤجل سداد أقساط للقروض العقارية والقروض الأخرى الممنوحة للأسر والشركات.

وبذلك نكون قد ألقينا الضوء على كافة المبادرات التي أطلقتها مجموعة انتيزا سان باولو - سواء الكبيرة أو الصغيرة- من أجل التصدي لأزمة COVID-19، وذلك إيماناً منها بدورها في مساندة العاملين والعملاء، ودعم المجتمع والاقتصاد الحقيقي، وضمان استمرارية النشاط:

<https://group.intesasanpaolo.com/en/editorial-section/COVID-19-initiatives>

