

تصريح من بنك أبوظبي التجاري بشأن استعادة الخدمات المتأثرة بالخلل التقني

خلال الأسبوع الماضي، واصل بنك أبوظبي التجاري جهوده المكثفة لمعالجة تحدّي تقني أثر على بعض الخدمات المصرفية. وانطلاقاً من التزامنا بالشفافية، نود أن نستعرض ما تحقق من تقدم حتى الآن، والخطوات التي تم اتخاذها.

تمثّل أثر هذا التحدي في انقطاعات متقطعة لبعض الخدمات المصرفية على مدار عدة أيام، ما أدى إلى تعدّد وصول بعض العملاء إلى خدمات محددة عبر تطبيق البنك، ولا سيما التحويلات والمدفوعات. ومنذ اللحظة الأولى، عملت فرقنا المتخصصة على مدار الساعة، بالتعاون الوثيق مع شركائنا التقنيين وخبراء دوليين، لاستعادة الخدمات بأسرع وقت ممكن وضمان عودتها بشكل طبيعي ومستقر.

ونود أن نوّكد لعملائنا أن أرصدتهم وبياناتهم المصرفية بقيت آمنة ومحمية بالكامل طوال هذه الفترة، ولم يحدث أي خلل في المعلومات الخاصة بهم حيث أنها تخضع لأعلى معايير الحماية بشكل كامل.

يمكننا اليوم التأكيد على أن جميع أنظمتنا وخدماتنا المصرفية الأساسية تعمل بشكل طبيعي ومستقر، وقد حافظت على أدائها الكامل دون أي انقطاع خلال الأيام الأربعة الماضية، مع تسجيل مستويات استخدام مرتفعة وأعداد قياسية من المعاملات. ويشمل ذلك خدماتنا المصرفية الرئيسية، والفروع، وأجهزة الصراف الآلي والإيداع النقدي، وبطاقات الخصم المباشر وبطاقات الائتمان، وخدمات المدفوعات وغيرها من الخدمات المصرفية.

كما تم استئناف خدمات تطبيق بنك أبوظبي التجاري للهواتف الذكية بالكامل لنسبة كبيرة من العملاء، ويجري حالياً استكمال إعادة الخدمة لبقية العملاء. نشكركم على حسن تفهمهم، وندعوهم إلى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (www.adcb.com) في هذه الأثناء، والتي تتيح لهم الوصول إلى جميع الخدمات المصرفية.

كما نوّكد أن الخدمات المصرفية المقدمة لعملائنا من الشركات بقيت تعمل بشكل طبيعي ومستقر عبر جميع القنوات خلال الأيام الأربعة الماضية.

وخلال الفترة الماضية، تمثّلت أولويتنا باتخاذ العديد من الإجراءات اللازمة لضمان استمرار تقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات وتقليل أي تأثير على العملاء، بينما واصلت فروعنا استقبال العملاء خلال إجازة نهاية الأسبوع فضلاً عن تمديد ساعات عمل الفروع، كما ظلت الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر موقع البنك www.adcb.com متاحة بالكامل. وقد قمنا بتوفير تجربة مصرفية إلكترونية معززة لتكون ملائمة للاستخدام عبر الهواتف المتحركة، بما يتيح لعملائنا إجراء معاملاتهم والوصول إلى خدماتهم المصرفية بأمان وسهولة في أي وقت.

وبشكل عام، تعمل الخدمات المصرفية عبر كافة قطاعات المجموعة بصورة طبيعية. ويقتصر التأثير حالياً على شريحة محدودة من العملاء "أسباير" الذين يتم حالياً العمل على تمكينهم من استخدام تطبيق بنك أبوظبي التجاري للهواتف الذكية، مع استمرار إمكانية وصولهم الكامل إلى خدماتهم المصرفية عبر القنوات الرقمية والقنوات البديلة الأخرى.

وخلال مسيرته، حافظ بنك أبوظبي التجاري على بناء مكانة راسخة تركز على الثقة والتميز في تقديم الخدمات، ويفخر البنك بمكانته المتقدمة ضمن المؤسسات المصرفية الرائدة في المنطقة التي تعتمد أحدث الأنظمة التقنية المبتكرة، ويبقى الاستثمار في التكنولوجيا والكفاءات البشرية أحد أبرز العوامل التي تمكّننا اليوم من التعامل مع هذا التحدي بدقة وثبات، بينما نمضي قدماً بالتزامنا في تقديم أكثر الخدمات المصرفية ابتكاراً والتميز في خدمة العملاء.

وفي الختام، نود أن نوّكد اضطلاعنا بمسؤولياتنا الكاملة تجاه تجاوز هذا التحدي، والعمل بشكل مكثف على استعادة جميع الخدمات بدون استثناء وفي أسرع وقت.