

المراجعة التشغيلية

تسريع وتيرة تحسُّن الأداء

مصرفية الأفراد

كان قطاع مصرفية الأفراد أحد الممكّنات الأساسية للنجاح الذي حققه البنك خلال عام 2021م، بفضل الاتجاهات الجديدة على مستوى القطاع والاستجابة للمتطلبات التي فرضتها تداعيات جائحة كورونا، والتي مثلت الضغوط الناجمة عنها حافزاً قوياً لمواصلة التزامنا الطموح بالرقمنة. وكانت المحصلة خطوة استثنائية إلى الأمام على صعيد جودة وتطور المنتجات والخدمات التي نقدمها.

أبرز ملامح الأداء المالي في 2021م

صافي الدخل

1.2 مليار ريال سعودي

إجمالي الودائع

91 مليار ريال سعودي

زيادة في القروض الاستهلاكية

19%

المساهمة في إجمالي صافي الدخل
للبنك في عام 2021م



نمو مالي يقوم على أسس متينة



على الرغم من تحديات البيئة التشغيلية، لم نتمكن فقط من التخفيف من آثار جائحة كورونا، بل سجلنا أيضاً نمواً قوياً في صافي الدخل والموجودات والمطلوبات، ولم يأت النمو الكبير في معدلات الإقراض بأي شكل على حساب الجودة الائتمانية، وقد حققنا نجاحاً بفضل استراتيجية مدروسة، وبالنسبة للخدمات المصرفية للأفراد، فقد ساهمت التحديات التي فرضتها الجائحة في تسريع وتيرة تحولنا الرقمي، وأكدت نتائجنا المالية المتميزة للغاية أننا على المسار الصحيح نحو تحقيق المزيد من النمو الإيجابي.

لم نتخلّ عن التزامنا بزيادة مبيعاتنا عبر جميع القنوات التقليدية والبديلة، لضمان رفع حصتنا السوقية من الموجودات والمطلوبات.

طوال عام 2021م، أثبت قطاع مصرفية الأفراد أنه أحد أكثر قطاعات الأعمال ديناميكية ومرونة وقدرة على التكيف والابتكار في ظل بيئة حافلة بالتحديات والممارسات المصرفية التقليدية. حيث تأتي منتجاتنا وخدماتنا المتميزة مدعومةً ببنية تحتية تقنية مرنة، وسجل من الإنجازات على صعيد تقديم خدمات تتجاوز توقعات عملائنا. وقد مكنت نتائجنا لهذا العام على جميع المستويات - من نمو في الأداء المالي وارتفاع رضا العملاء حول الخدمات والمنتجات والتحول.

ساهمت التحديات التي فرضتها الجائحة في تسريع وتيرة تحولنا الرقمي، وأكدت نتائجنا المالية المتميزة للغاية أننا على المسار الصحيح نحو تحقيق المزيد من النمو الإيجابي.

المصرفية الخاصة في بنك الرياض

جائزة أفضل مصرفية خاصة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

- جوائز إيميا فاينانس للعام الثاني
على التوالي



محطات رقمية بارزة لقطاع
مصرفية الأفراد في عام 2021م

زيادة قاعدة العملاء

6%+

استقطاب عملاء جدد

8%+

الانتشار الرقمي

900+ نقطة أساس

إنتاجية المبيعات

16%+

حلول تقنية مبتكرة لخدمات
مصرفية أفضل



أسرعنا في وتيرة تحولنا الرقمي من أجل تلبية توقعات واحتياجات قاعدة عملائنا المتنوعة بشكل أفضل خلال العام 2021م. واسترشدت قراراتنا المتعلقة بالاستثمارات الموجهة نحو الرقمنة برؤيا وفرت أساسا معرفيا قويا لتحديث منتجاتنا وخدماتنا لتلبي متطلبات العملاء على نحو أفضل.

قمنا بتوسيع نطاق محفظة خدماتنا المصرفية الرقمية لتكون أكثر سهولة وشمولية، مما يوفر لعملائنا مزيدا من الخيارات والقنوات للوصول إلى خدماتنا ومنتجاتنا، وحققتنا نتائج ممتازة في هذا الصدد كما يؤكد ذلك الإقبال الكبير من جانب عملائنا على خدماتنا الرقمية، حيث ارتفعت النسبة الحالية للعملاء الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر القنوات الرقمية، إلى جانب استقطاب عملاء جدد ضمن قطاع مصرفية الأفراد.

من العملاء الجدد تم استقطابهم
من خلال القنوات الرقمية

70%+

2021م..نجاحات وإنجازات



إلى جانب التوجه القوي نحو الرقمنة، ركز قطاع مصرفية الأفراد في بنك الرياض على نهج شامل يركز على نوعية خدماته واحتياجات الشرائح المستهدفة من العملاء.

وقد ساهم إطلاق مجموعة واسعة من المنتجات الجديدة بدور أساسي في النجاح الذي حققناه على كافة الأصعدة. على سبيل المثال، قدمنا منتجات جديدة للتمويل العقاري إلى جانب منتجات موجهة للأسرة، بما في ذلك أول منصة مصرفية عبر الهاتف المحمول في المملكة للأطفال، والتي تمكنهم من إثراء ثقافتهم المالية واكتساب ثقافة الادخار. بالإضافة إلى ذلك، ولضمان توفير كافة سبل الراحة لعملائنا، دشنا مركزًا جديدًا للمصرفية الخاصة في مدينة الرياض وأضفنا 80 جهازًا للخدمة الذاتية.

تعزيز ملكية المساكن

كان الاهتمام بملكية المساكن على رأس جدول أعمالنا هذا العام، حيث أعدنا تصميم عروض التمويل العقاري وأطلقنا منتجات جديدة. وفي هذا السياق، تم اعتماد استراتيجية واضحة للتمويل العقاري وإدخال منتجات جديدة شملت البيع على الخارطة والبناء الذاتي ومنتجات إعادة التمويل لضمان توسيع حصتنا السوقية.

وقد ساهم الترويج الإعلامي المستمر لمنتجاتنا في قطاع التمويل العقاري إلى قيام العديد من المطورين العقاريين بالتواصل معنا للتوقيع على صفقات واتفاقيات حصرية لدعم ربحية عملائنا والبنك بشكل أكبر.

حلول التمويل العقاري الجديدة خلال العام 2021م

- منتج البناء الذاتي الجديد.
- منتج شراء مديونية التمويل العقاري (سواء قروض صندوق التنمية العقارية أو قروض أخرى)
- منتج البيع على الخارطة المحدث
- منتج أرض وقرض مع خاصية شراء الأرض
- إعادة التمويل لمنتج التمويل العقاري. (سواء قروض صندوق التنمية العقارية أو قروض أخرى)

خبرة فريدة وخدمة عملاء استثنائية

تقدم قطاع مصرفية الأفراد تقدمًا كبيرًا خلال عام 2021م على صعيد تحسين تجربة العملاء عبر القنوات التقليدية والرقمية على حد سواء، وحقق أداءً رائعًا على مؤشر نسبة توصية العميل - الذي يقيس رضا العملاء واحتمالية توصية الآخرين بالتعامل مع البنك، بفضل عمليات التطوير الواسعة عبر كافة القنوات.

وحصلت الخدمة في الفروع على تقييمات ممتازة، وكذلك كانت نتائج تقييمات أون لاين الرياض وموبايل الرياض، وارتفعت درجاتهما بنسبة 14% و26% سنويًا على التوالي. وبالنسبة لمركز الاتصال، فقد ارتفعت درجة التقييم على مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) بنسبة 457% مقارنة بعام 2020م، حيث تم الرد على 94% من المكالمات في غضون سبع ثوانٍ فقط.

وبالمثل، كانت نتائج خدماتنا المصرفية والرقمية المقدمة للعملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي متميزة. حيث انخفض وقت الاستجابة لاستفسارات العملاء وطلبات الدعم عبر تويتر بنسبة 99% منذ مايو 2020م لتصل إلى 13 دقيقة فقط في المتوسط.

ويبرهن نجاحنا في إحداث هذا التحول النوعي في الخدمات بتلك السرعة والجودة على مدى الالتزام والتفاني من جانب موظفينا في خطوط خدمة العملاء، فضلًا عن التقدم الكبير الذي أحرزناه على صعيد رقمنة وأتمتة خدمات العملاء.

نمو مؤشر "نسبة توصية العميل" لرياض موبايل

26%

نمو مؤشر "نسبة توصية العميل" لمركز الاتصال

+457%

نمو مؤشر "نسبة توصية العميل" لقناة أون لاين الرياض

+14%

تقدم قطاع مصرفية الأفراد تقدمًا كبيرًا خلال عام 2021م على صعيد تحسين تجربة العملاء عبر القنوات التقليدية والرقمية على حد سواء، وحقق أداءً رائعًا على مؤشر نسبة توصية العميل.

رؤية مستقبلية



من المتوقع أن يشهد قطاع مصرفية الأفراد تنافسية شديدة، وتحديدًا على صعيد طول الرقمنة، خاصة في ظل دخول العديد من اللاعبين الجدد وشركات التقنية المالية. ولكن تاريخنا الحافل بالابتكار والقدرة على استباق التطورات الجديدة يطمئنا على قدرة البنك على تعزيز مكانته السوقية الرائدة.

حدث قطاع مصرفية الأفراد استراتيجيته في ضوء المتغيرات التي يشهدها السوق، معتمدًا على بنية تحتية تقنية مرنة شكلت حجر الزاوية في تمكين القطاع من تنفيذ استراتيجيته على أرض الواقع. وسنواصل تسريع تحولنا الرقمي لرفع مستوى الكفاءة والاستجابة والإنتاجية، جنبًا إلى جنب مع استكمال جهودنا في مجال تطوير منتجاتنا وخدماتنا والارتقاء بتجربة العملاء.

نسعى بكل طاقنا إلى تقديم تجربة مصرفية متميزة تسهم في رفع حصتنا السوقية واستقطاب عملاء جدد، من أجل مواصلة رسالتنا في خلق قيمة مضافة لعملائنا. وسينصب تركيزنا الأساسي خلال العام 2022م على تطوير المزيد من الحلول التي تيسر وصول العملاء لخدماتنا ومنتجاتنا، وأن نكون مبتكرين في رؤيتنا وسباقين في طموحنا.

ونعمل أيضًا على خدمات التأمين المصرفي بهدف تعزيز الثقافة المالية وتسهيل خيارات الادخار طويلة الأجل وذلك من خلال طول متكاملة للتخطيط المالي ومنتجات تأمينية متنوعة تغطي مجالات السفر والسيارات وتغطية الحوادث الشخصية والمنتجات التي تلبى احتياجات الأعمال. وفي هذا السياق، أطلق قطاع مصرفية الأفراد أول تطبيق جوال مستقل ومنصة مصرفية رقمية للأطفال في المملكة تحت اسم "توكن" لتمكين النشء من الممارسة المالية المصرفية وتشجيعهم على الادخار والتخطيط المالي تحت إشراف أولياء أمورهم.

ويعتبر قطاع مصرفية الأفراد أحد أبرز الشركاء لصندوق التنمية العقارية منذ إنشائه، وقد أدى دورًا محوريًا في رفع نسبة ملكية المساكن بين المواطنين السعوديين تماشيًا مع مستهدفات رؤية المملكة 2030م، وخلال عام 2021م، وقعنا اتفاقيات مع العديد من المطورين من خلال منصة وافي لتكون أول بنك في المملكة يقدم منتجات للبيع على الخارطة غير تابعة لصندوق التنمية العقارية، إلى جانب مذكرة تفاهم مع شركة روشن العقارية لتمويل وحدات التمويل العقاري لعملاء الشركة.

بشكل عام، حقق بنك الرياض نتائج رائعة على مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) عبر جميع القنوات، وتوجت سنوات العمل الجاد في هذا الصدد بجائزتين مرموقتين حصدهما البنك ضمن جوائز جائزة محمد بن راشد للأعمال في عام 2021م وهي:



المساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030م



صيغت الركائز والمبادرات الإستراتيجية لقطاع مصرفية الأفراد بعناية تامة لضمان توافقها مع العديد من محاور رؤية المملكة 2030م، وتقليل الاعتماد على النقد والتحول إلى مجتمع غير نقدي وهو توجه يتوقع أن يصبح ثقافة دائمة. واضطلعنا كذلك بدور مهم في تعزيز مسيرة المجتمع الرقمي، وسنواصل المضي قدمًا في تحقيق هذا الهدف بما يتماشى مع الأهداف الوطنية ذات الصلة.

ساهم القطاع أيضًا في رفع نسبة ادخار الأسر، وهو أحد أهداف رؤية المملكة 2030م، حيث أدت جهود التوعية المالية إلى توجيه العملاء نحو خدمات أكثر ملاءمة لهم وتلبية لاحتياجاتهم، كما قدمنا منتجات ادخارية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية باسم "ادخار" و "وازن"، ولدينا خطط مستقبلية ل طرح العديد من المنتجات الأخرى.

زيادة الربحية و إثراء قيمة العميل



الخيار البنكي الأول للعائلة و رواد الأعمال



ابتكار تجربة بنكية استثنائية



نمو الحصة السوقية للأصول



نمو الحصة السوقية للمطلوبات

الابتكار والتحول الرقمي