

المراجعة التشغيلية

تعزيز أداء الأعمال

مصرفية الأفراد

لقد كان عام 2022م عاماً حافلاً حقق البنك كثيراً من الإنجازات، وركز جهوده نحو مواصلة النمو، وقد تجسد هذا النجاح في توجه القطاع نحو تعزيز مستويات الرقمنة لمنتجاته وتوسيع نطاق استخدام قنواته الرقمية. وشكل الابتكار ركيزة أساسية لجميع المبادرات الاستراتيجية لدعم القطاع في تحقيق ميزة تنافسية، وتحقيق أفضل قيمة ممكنة للعميل، ومواصلة نمو أنشطة القطاع.

كما واصل قطاع مصرفية الأفراد جهوده نحو تنفيذ استراتيجيته خلال عام 2022م، مُحرزاً تقدماً يتوافق مع أهدافه الاستراتيجية وتحقيق أفضل قيمة للبنك، وواصل مسيرة نموه على مستوى الموجودات والمطلوبات، في حين سجلت ودائع العملاء نمواً بنسبة 13.4% مقارنة بعام 2021م، ولا يزال التمويل العقاري هو المنتج الأساسي للقطاع مسجلاً نمواً بنسبة 21% لهذا العام.

شكّل القطاع نسبة 29.4% من إجمالي الدخل التشغيلي للبنك، وقفزت مساهمته في صافي القروض الإجمالية إلى 37% مقارنة بنسبة 36% في عام 2021م.

أثمرت جهود تحسين تجربة العميل عن نتائج ملحوظة هذا العام؛ حيث ارتفعت درجة التقييم على مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) بشكل عام. تحسنت درجة تقييم الفروع بنسبة 26% مقارنة بعام 2021م، وسجلت درجة تقييم أجهزة الصراف الآلي نسبة 14% أكثر من العام السابق. كما ارتفعت نتائج تقييمات كل من موبايل الرياض وأون لاين الرياض بنسبة 2%، ارتفعت درجة تقييم مركز الاتصال بنسبة 23% مقارنة بعام 2021م.

أطلق بنك الرياض هذا العام هوية جديدة لفروعه لتعزيز حضوره وتحسين صورته في أذهان العملاء. وقد تم التدشين الفعلي للهوية الجديدة في فروع مختارة اتسمت بأسلوب مبدع في التصميم، بما في ذلك شعار بنك الرياض الجديد الذي ينبض بالحياة والحدادة واللمسة العصرية. وتم الانتهاء بالفعل من وضع الخطط المتعلقة بمواصلة أعمال التجديد في الفروع الأخرى خلال عام 2023م.

الانتشار الرقمي

440

نقطة أساس

إنجازات وجوائز مرموقة

♦♦♦♦♦

أسهمت إنجازات مصرفية الأفراد في حصد البنك لعدد من الجوائز خلال عام 2022م. فقد حصد البنك جائزة "أفضل جهة تمويلية تطوراً" وجائزة "أفضل عرض تسويقي" من برنامج سكني. واختير البنك من قبل منظمة برايفت بانكر إنترناشيونال كأفضل استراتيجية نمو استثنائية للمصرفية الخاصة، بالإضافة إلى المركز الثاني كأفضل برنامج لتدريب وتطوير مديري علاقة المصرفية الخاصة. كما حصل على جائزتي أفضل مصرفية خاصة في المملكة لعام 2022م المقدمة من قبل ارابيان بزنس و بي دبليو ام ذا بانكر.

المصرفية الخاصة والمصرفية المميزة

♦♦♦♦♦

تدير المصرفية الخاصة ثلاثة مراكز مخصصة لخدمة كبار العملاء في الرياض وجدة والخبر. وقد زادت قاعدة عملاء المصرفية الخاصة بنسبة 13% في عام 2022م، مقارنة بالعام السابق. وارتفع إجمالي الودائع بنسبة 8%. كما ارتفع إجمالي قيمة العلاقة بنسبة 15%. ويعود الفضل في نمو المصرفية الخاصة بدرجة كبيرة إلى تقديم مجموعة منتجات استثمارية متنوعة لعملائنا، يقوم على خدمتها مديرو علاقات على درجة عالية من الكفاءة.

لمحة عن مصرفية الأفراد 2022

صافي الدخل

785 مليون ريال سعودي

إجمالي الودائع

8%

ارتفعت درجة التقييم على مؤشر نسبة توصية العميل (NPS)

26%

ارتفع إجمالي قيمة العلاقة

15%

زادت قاعدة عماء المصرفية الخاصة

13%

مساهمة القطاع في إجمالي الدخل التشغيلي

29.4%

سجلت درجة تقييم أجهزة الصراف الآلي نسبة أكثر من العام السابق

14%

واصل قطاع مصرفية الأفراد جهوده نحو تنفيذ استراتيجيته خلال عام 2022م، مُحرزاً تقدماً يتوافق مع أهدافه الاستراتيجية وتحقيق أفضل قيمة للبنك.

تم إطلاق الهوية الجديدة للمصرفية الخاصة في عام 2021م؛ حيث تم تدشينها في مركز المصرفية الخاصة في الرياض، وخلال عام 2023م سيتم استكمال أعمال التجديد في مركزي جدة والخبر. كما أطلق بنك الرياض برنامج الأئول للمصرفية الخاصة لمديري العلاقات بالشراكة مع "فيتش ليرنينج". ويهدف البرنامج إلى تحسين المهارات الفنية والسلوكية لمديري العلاقة.

ويواصل القطاع نموه في شريحة المصرفية المميزة من خلال تخصيص 32 مركزاً للخدمات المصرفية الماسية؛ و167 مركزاً للخدمات المصرفية الذهبية؛ لجذب كبار العملاء وودائعهم. وقد زادت قاعدة عملاء المصرفية المميزة بنسبة 2% في عام 2022م مقارنة بعام 2021م.

تسريع التحول الرقمي

تواكبت عملية التحول الرقمي مع تجربة العملاء خلال عام 2022م، حيث واصلت مصرفية الأفراد جهودها في الابتكار لتوسيع قاعدة عملائها وتلبية متطلباتهم. ارتفع الانتشار الرقمي بمقدار 440 نقطة أساس في عام 2022م مقارنة بعام 2021م. وزاد عدد الحسابات الجارية الجديدة التي تم استقطابها من خلال القنوات الرقمية بنسبة 15%.

نجحت مصرفية الأفراد في استقطاب العملاء من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات الرقمية الجديدة خلال عام 2022م، منها الإطلاق التجريبي لتطبيق "بوكي"، وهو أحد الحلول المصرفية؛ حيث يعمل كمحفظة رقمية للعملاء المهتمين بالتكنولوجيا. وأطلقنا بشكل تجريبي أيضاً أعمال التأمين المصرفي، والتي ستقدم حلولاً متنوعة للتخطيط المالي ومنتجات تأمينية متنوعة تغطي مجالات السفر والسيارات وتغطية الحوادث الشخصية والمنتجات التي تلي احتياجات الأعمال.

قام القطاع خلال هذا العام بتجربة حل رقمي للأفراد الراغبين بتملك المساكن يتضمن إضافة العملاء رقمياً لتسهيل عملية الحصول على منتجات التمويل العقاري. والبنك بصدد إطلاق المرحلة الأولى من تطبيق "إدارة"، وهو تطبيق جوال مستقل لإدارة العقارات، كجزء من المنظومة الرقمية المتطورة للتمويل العقاري.

أضفنا كذلك خيارات جديدة إلى منصة "توكن"، التي تُعد أول تطبيق جوال مصرفي مستقل للأطفال في المملكة. تضمنت التحديثات وضع مستهدفات للمستخدمين الأطفال وقدرة الأمهات على تسجيل أطفالهم. علاوة على ذلك، وقّعنا مذكرة تفاهم مع شركة تطوير التعليم القابضة لتسجيل المؤسسات التعليمية لاستخدام منصة "توكن".

كما قمنا بتطوير الحلول الرقمية لعملاء المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة مع التركيز بشكل أساسي على استقطاب رواد الأعمال وتوفير أدوات إدارة أعمال شاملة، كما تم إتاحة عملية فتح الحساب رقمياً للشركات الصغيرة في الربع الرابع من عام 2022م.

يوجد كذلك المزيد من التطورات الرقمية قيد التنفيذ، منها عملية بيع بطاقات الائتمان، فضلاً عن الحلول الرقمية للتمويل العقاري وتمويل السيارات وخدمات ما بعد البيع. كما تم تدشين إشعارات الرسائل التسويقية لمصرفية الأفراد.

عملية التحول الرقمي داخل الفروع ما تزال مستمرة بتركيب 100 جهاز للخدمة الذاتية للعملاء لطباعة بطاقات السحب والبطاقات الائتمانية، وطلب كشوفات الحسابات، وتحديث المعلومات، ونجحتنا خلال هذا العام في تحويل رحلة عملاء القروض الشخصية داخل الفرع لتصبح غير ورقية.

إضافة إلى ذلك، قمنا بتطبيق المصادقة الرقمية من خلال بصمات الأصابع لتنفيذ العديد من المعاملات المتعلقة بالمنتجات والخدمات داخل الفرع. كما تم تقديم جهاز إدارة علاقات العملاء لإجراء بعض العمليات من خلال جهاز متنقل.

المواءمة مع رؤية 2030

تهدف استراتيجية مصرفية الأفراد إلى دعم نمو المملكة تماشياً مع رؤية المملكة 2030. وتتزامن جهودنا لتقديم حلول رقمية شاملة للشركات الناشئة والشركات الجديدة مع التوجه بزيادة مساهمة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والقطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي.

نحن ملتزمون تحت مظلة هذه الرؤية برفع نسبة ادخار الأسر وتعزيز الثقافة المالية. فنحن نعمل على تقديم منتجات وخطط ادخارية جديدة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية لإضافتها إلى خدمات "ادخار" و"وازن" الحالية. إضافة إلى ذلك، سيسهل برنامج التأمين المصرفي توفير مدخرات طويلة الأجل للعملاء بما يتماشى مع رؤية 2030.

تشارك مصرفية الأفراد في أولوية رؤية 2030 برفع نسبة ملكية المساكن بين المواطنين السعوديين في إطار سعيها لتتوسع خطوط منتجاتنا الاستهلاكية. وقمنا بتوسيع نطاق خيارات التمويل لدينا لتشمل البناء الذاتي، وشراء المديونية، والبيع على الخارطة، ومنتج أرض وقرض وإعادة التمويل لمنتج التمويل العقاري. كما ستدعم حلول التمويل العقاري الرقمية الجديدة وتطبيق الجوال المستقل "إدارة" لإدارة العقارات طموح ملكية المساكن في المملكة. وتحقيقاً لنفس الغاية؛ وقّعنا هذا العام اتفاقيات شراكة عقارية مع كبار المطورين،

الرؤية المستقبلية لعام 2023م

من المتوقع أن يشهد قطاع مصرفية الأفراد تنافسية شديدة خلال العام القادم، لا سيما على صعيد حلول الرقمنة، خاصة في ظل وجود العديد من المنافسين الجدد وشركات التقنية المالية، إلا أننا نعتزم البقاء في صدارة السوق من خلال تحسين الكفاءات وتسريع الابتكار، إلى جانب عدد من المبادرات الاستراتيجية الجارية.

سنعمل - خلال عام 2023م - على تسريع تدشين الهوية الجديدة للفروع، وكذلك توسيع نطاق شبكة فروعنا وتحسينها. سنحدد المساحات المناسبة لتوسيع شبكتنا وسننقل الفروع ذات الأداء المنخفض، وسيتم تعديل بنية بعض الفروع. سنعمل أيضاً على تحسين كفاءة الفروع من خلال دمج نظام وظائف الصرافين وموظفي خدمة العملاء وتوحيد دور المصرفي الشامل الذي يتعامل مع العملاء. علاوة على ذلك، سنعمل على تفعيل الخدمات المصرفية عن طريق الوكلاء البنكيين مع شركائنا الاستراتيجيين المختارين.

سنواصل المضي قدماً في زيادة الرقمنة داخل الفروع من خلال نقل المزيد من العملاء إلى القنوات الآلية وأتمتة العمليات الرئيسية؛ لمواصلة الحلول الرقمية المبتكرة. وجارٍ العمل على وضع خطة لتنفيذ نظام جديد للانتظار يتوافق مع الهوية الجديدة للفروع. كما نواصل جهودنا لتقديم خدمات غير ورقية وتوسيع نطاق المصادقة الرقمية لزيادة تمكين مبيعاتنا وخدماتنا.

سيكون عام 2023م حافلاً بالتطورات التي سيشهدها قطاع مصرفية الأفراد؛ إذ سنواصل تقديم المبيعات الرقمية للبطاقات وتعزيز الخدمات الرقمية للقروض الشخصية. بالنسبة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، سنركز على استقطاب رواد الأعمال، وتوفير أدوات شاملة لإدارة الأعمال. كما سنطلق حلولاً رقمية متكاملة لعملاء المصرفية المميزة تدمج الخدمات المصرفية للعائلة مع تخطيط الثروات والاستثمارات، وغيرها من المنتجات التي تناسب احتياجاتهم.

وفيما يتعلق بالتمويل العقاري؛ نهدف إلى تعزيز المنظومة الرقمية للتمويل العقاري من خلال عقد مزيد من الشراكات التي ستحقق قيمة لعملائنا. ونستهدف أيضاً تطوير تمويل السيارات من خلال إعداد نظام رقمي شامل لشراء السيارات من خلال الشركاء.

سيشهد عام 2023م إعادة تنسيق كبيرة لقنواتنا الرقمية، وتحديد موبايل الرياض؛ حيث ستتم ترقية المنصة لإضافة تقنيات متطورة ومرنة للغاية من شأنها تحسين الوقت المستغرق في إطلاق المنتجات والخدمات.

وجارٍ التخطيط لزيادة الاستفادة من تطبيق "بوكي"، من خلال إضافة مزيد من الخدمات والميزات وعروض المنتجات المخصصة إلى المحفظة الرقمية. وسنعمل كذلك على تحسين برنامج "نقاط حصاد" لمواصلة تحسين ولاء العملاء.