

مصرفية الأفراد

سجّل قطاع مصرفية الأفراد مستويات نمو مرتفعة وربحية مستدامة خلال عام 2024 م مرسحًا بذلك دوره المحوري بوصفه مساهمًا بارزًا في تعزيز الأداء المالي للبنك. وتمكن القطاع أيضًا من تحقيق أداء قوي على صعيد الودائع والفروض والتحول الرقمي بفضل جهوده الاستراتيجية ومساهمته في الارتقاء بتجربة العميل، مما أثمر عن تعزيز المكانة الريادية لبنك الرياض في القطاع المصرفي في المملكة.

تمكن قطاع مصرفية الأفراد من الحفاظ على مسار ثابت في تحقيق الأرباح وتعزيز مساهمته الإيجابية في إجمالي ودائع البنك بالرغم من التحديات التي شهودتها السوق. وبينما ارتفع دخل العمليات بنسبة 18% خلال العام، سجل صافي الدخل من العمولات الخاصة زيادة بنسبة 15%، والتي توافقت مع زيادة دخل الأتعاب والعمولات الأخرى بنسبة 148%. كما نجح القطاع في خفض مصاريف العمليات بنسبة 10% نتيجة لمبادرات تحسين التكاليف التي ساهمت في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتعزيز كفاءة العمليات.

إضافةً إلى ذلك، سجل قطاع مصرفية الأفراد نموًا أحادي الرقم في إجمالي الودائع، بزيادة سنوية نسبتها 6%، إذ أدت العديد من البرامج المصرفية دورًا أساسيًا في تحقيق هذا النمو، أبرزها المصرفية الخاصة التي شهدت زيادة كبيرة في الودائع الجارية. كما سجلت محفظة القروض نموًا بنسبة 1%، بالتوازي مع زيادة فروض بطاقات الائتمان بنسبة 19%، وذلك نتيجة للعمليات التسويقية المؤثرة والتدابير الفعالة التي ساهمت في تعزيز أداء المحفظة. وبالمثل، شهد برنامج التمويل التأجيلي للسيارات نموًا ملحوظًا بزيادة نسبتها 50% بفضل المبادرات والجهود الاستراتيجية التي عززت القيمة التنافسية لبنك الرياض في السوق.

وتوّجت جهود قطاع مصرفية الأفراد في هذا العام بالعديد من الجوائز تكريمًا لتميزه في مجالي الابتكار وتجربة العميل، ومنها "جائزة أفضل مصرفية خاصة في المملكة" من مجلة "إيما فاينانس" (EMEA Finance)، إضافةً إلى جائزة "أفضل بطاقة ائتمان" من الفئة البرونزية في حفل جوائز "كوروس ري إنفينشن - الشرق الأوسط وأفريقيا 2024 م" (MEA - Qorus Reinvention Awards 2024)، عن منتجته المتميز من بطاقات "الهلل" الائتمانية.

حلول رقمية مُحَدّثة

أطلق البنك النسخة المُحدّثة من تطبيق "موبايل الرياض" خلال العام 2024 م، وتمثّل هذه الخطوة إنجازًا بارزًا في مسيرة البنك نحو التحول الرقمي، وتتماشى مع استراتيجيته الشاملة التي تهدف إلى تعزيز تجربة العميل وتبسيط إجراءات الحصول على منتجات البنك وخدماته عبر القنوات الرقمية. ويجري العمل حاليًا على نقل العملاء إلى التطبيق الجديد من خلال حملات تسويقية شاملة تضمن الانتقال السلس إلى النسخة الجديدة وتُشجّع العملاء على اعتماد هذه التجربة الرقمية المُحدّثة.

أطلق البنك النسخة المُحدّثة من تطبيق "موبايل الرياض" خلال العام 2024 م، وتمثّل هذه الخطوة إنجازًا بارزًا في مسيرة البنك نحو التحول الرقمي.

ارتفع دخل العمليات بنسبة

18%

وتتميز النسخة الجديدة من تطبيق "موبايل الرياض" برحلة رقمية متكاملة، تتيح للعملاء التقديم بسهولة على مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية والتمويلية، بما فيها بطاقات الائتمان والقروض الشخصية وخيارات إعادة التمويل، إضافةً إلى الاستفادة من مميزات برنامج "فَسْط" وحلول التأجير التمويلي للسيارات شبه الرقمية. وتؤكد هذه التحسينات على التزام البنك بالابتكار وتبسيط تجربة العميل وتقديم تجربة مصرفية رقمية أكثر سلاسة.

تعزيز كفاءة شبكة الفروع

عمل بنك الرياض خلال العام 2024 م على تعزيز التعاون بين قطاعي مصرفية الأفراد ومصرفية الشركات بهدف تحفيز مشاركة العملاء وتزويدهم بخدمة استثنائية. وأسهمت مبادرات البيع المتقاطع في تحويل الفروع إلى مراكز لتقديم خدمات متكاملة، تتيح للعملاء الحصول على مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات عبر قنوات متعددة بكل يسر وسهولة. ولم يقتصر هذا التحول الاستراتيجي على تبسيط العمليات والإجراءات، بل عزّز أيضًا التزام البنك بتقديم تجربة شاملة تُلبي تطلعات العملاء وتضمن رضاهم.

علوةً على ذلك، نفّذ البنك تقييمًا شاملاً لشبكة فروعه وأجهزة الصراف الآلي بهدف رفع كفاءة التكاليف ومواءمة شبكة الفروع مع أولوياته الاستراتيجية والارتقاء بمستوى مشاركة العملاء. وبموازاة ذلك، أجرى قطاع مصرفية الأفراد تغييرات فعالة ساهمت في تبسيط العمليات والإجراءات وتعزيز رضا العملاء، واستندت التغييرات إلى تقييم الربحية وكفاءة العمل ومقاييس الخدمة وفرص النمو.

وبلغ إجمالي فروع مصرفية الأفراد 333 فرعًا مرخصًا كما في ديسمبر 2024 م، وذلك مقارنةً بـ 335 فرعًا في عام 2023 م. ويعكس هذا التغيير جهود بنك الرياض في تطوير شبكة الفروع ودعم المبادرات الرقمية للقطاع، إلى جانب طرح مجموعة متنوعة من المنتجات عبر تطبيق "موبايل الرياض" الجديد.

في المقابل، أغلق البنك مجموعةً من فروعهِ منخفضة الأداء، ونفّذ تصاميم جديدة لـ 15 فرع أخرى بما يعكس الهوية الجديدة لعلامته التجارية. وأسهمت عمليات التجديد في تعزيز دور الفروع بوصفها مراكز خدمة متكاملة تتيح للعملاء الحصول على مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات عبر قنوات متعددة. كما أثمرت هذه الجهود عن تعزيز كفاءة العمليات ورفع مستوى رضا العملاء بشكل عام. بالتوازي مع ذلك، وصل عدد أجهزة الصراف الآلي التي أغلقها البنك إلى 442 أجهزة في عام 2024 م، وتتسجم إجراءات الإغلاق هذه مع مبادرات مصرفية الأفراد التي تهدف من خلالها إلى تحسين التكاليف ورفع مستوى الكفاءة.

منتجات جديدة وتحسينات مبتكرة

أطلق بنك الرياض مجموعة من المنتجات المبتكرة المخصصة للأفراد في عام 2024 م، وأجرى تحديثات طالت مجموعة من الخدمات والمنتجات القائمة، بهدف تلبية الاحتياجات المتجددة للعملاء وتعزيز حضور البنك في السوق. وشملت أبرز الإنجازات إطلاق منتج بطاقة العملات المتعددة، والذي تم طرحه تجاريًا ولاقى استجابة استثنائية من جانب العملاء بفضل تلبيةه لمتطلباتهم في الحصول على حل مرّن موحد يتيح التعامل بعمولات متعددة.

سجل صافي الدخل من العمولات الخاصة زيادة بنسبة

15%

وقدّم البنك منتجات جديدة ومزايا مبتكرة في قطاع التمويل العقاري، كان من أبرزها مبادرة صندوق التنمية العقارية، التي أتاحت للعملاء فترة سماح لمشاريع الوحدات تحت الإنشاء والبناء الذاتي، مع إمكانية التسديد على أقساط متساوية تتضمن دعمًا ماليًا من صندوق التنمية العقارية، وتبدأ الأقساط من 400 ٳ وتصل فترة السداد إلى 36 شهرًا. كما أطلق البنك باقة دعم الدفعة المقدمة لمشاريع الوحدات تحت الإنشاء والبناء الذاتي، ووشع نطاق التمويل العقاري ليشمل المقيمين من حاملي الإقامة المميزة، مما أسهم في توسيع قاعدة عملائه. وفي السياق ذاته، عزّز البنك حلول التمويل التجاري من خلال رفع الحد الأقصى لمبلغ التمويل وتخصيص عروض خاصة لمشاريع البناء الذاتي.

يلتزم البنك بتعزيز التواصل مع عملائه وتحفيز مشاركتهم، مما دفعه إلى تحديث برنامج الولاء "حصاد للمكافآت" من خلال إعادة تصميم بطاقات بهدف تقديم تجربة مميزة، ولاقى هذا التحديث أصداء إيجابية كبيرة في السوق بفضل المزايا الجديدة التي عززت من جاذبية البرنامج وزادت من قيمته المضافة للعملاء. وتعكس هذه الجهود التزام البنك بتوفير حلول مالية مبتكرة تركز على تلبية متطلبات العملاء وترسيخ المكانة الرائدة للبنك في السوق.

تعزيز حلول المصرفية الخاصة والمصرفية المميزة

سجلت المصرفية الخاصة والمصرفية المميزة في بنك الرياض نموًا قويًا خلال العام 2024م، إضافةً إلى العديد من الإنجازات الرئيسية، مما يعكس مدى التزام بنك الرياض بتقديم حلول مالية مميزة وخدمات مخصصة تلبي مختلف احتياجات كبار العملاء.

وحققت المصرفية الخاصة مجموعة من الإنجازات البارزة على مدار العام 2024م، بما فيها أداء دور محوري في استقطاب الودائع لدعم احتياجات التمويل بالبنك، إذ سجلت الودائع الجارية نموًا ملحوظًا بنسبة 7.8% مقارنة بشهر ديسمبر 2023م. كما رفعت المصرفية الخاصة تصنيفها على مؤشر نسبة توصية العملاء، إلى جانب تعزيز مستوى رضا العملاء الذي كان بالفعل في مستويات مرتفعة، مما يعكس التزامها بتحسين تجربة العملاء وتقديم خدمات مصرفية ترتقي إلى تطلعاتهم. وتلتزم المصرفية الخاصة بتحقيق الرؤية الاستراتيجية للبنك، لذلك كشفت عن شعارها الجديد “ما بعد المصرفية”، وأطلقت فئة جديدة من الخدمات تحت اسم “برايفت بلس” (Private+)، التي حقق إطلاقها التجريبي نجاحًا لافتًا.

حققت المصرفية الخاصة نموًا في الودائع الجارية بنسبة 7.8%، وحسّن رضا العملاء، وأطلق شعار “ما بعد المصرفية”.

وأسهل التوسع نحو مناطق جغرافية جديدة بدور رئيسي في تعزيز نمو المصرفية الخاصة، والتي افتتحت مكاتب جديدة في المدن الكبرى مثل القصيم والأحساء والمدينة المنورة ومكة المكرمة وأبها. كما أطلقت المصرفية الخاصة باقة من المنتجات المبتكرة، من أبرزها برنامج القروض المضمونة بأوراق مالية “قروض لومبارد”، الذي يوفر تسهيلات ائتمانية معتمدة مسبقًا ومخصصة لعملاء المصرفية الخاصة، مما أسهم في تعزيز محفظة التمويل التجاري لبنك الرياض وتوسيع نطاق الحلول التمويلية المتاحة للعملاء. وتضمنت المنتجات الأخرى بطاقة وورد إيليت الائتمانية الحصرية، إضافةً إلى منتج مخصص لكبار العملاء من العائلات، بهدف تسريع نمو الثروات العائلية وإدارتها.

علاوةً على ذلك، سجّلت المصرفية المميزة أداءً قويًا بفضل الانتشار الواسع لعملياتها، والتي تقدمها من خلال 46 مركزًا للمصرفية الماسية و104 مكتبًا للمصرفية الذهبية. كما شهدت قاعدة العملاء نموًا بنسبة 8%، ترافق مع تسارع وتيرة استقطاب العملاء الجدد، إلى جانب نمو بنسبة 28% في إعادة تنشيط عملاء التميّز الماسي السابقين.

تطبيق بنك الرياض الجديد:

نقلة نوعية في الخدمات المصرفية الرقمية لتجربة عملاء متميزة

يشهد القطاع المصرفي تحولًا رقميًا متسارعًا مع تزايد متطلبات العملاء للحصول على خدمات مصرفية أكثر سلاسة ومرونة ومواءمة لاحتياجاتهم. وقد أدرك بنك الرياض ضرورة الارتقاء بخدماته المصرفية الرقمية لمستوى جديد، إذ كان تطبيقه السابق، رغم كفاءته الأساسية، يفتقر إلى المزايا المتقدمة والتصميم السلس اللازم لتلبية تطلعات العملاء المتنامية.

واستجابة لذلك، أطلق بنك الرياض تطبيقه المصرفي بجلته الجديدة كليًا والذي يجمع بين التصميم العصري والأداء الذكي وواجهة المستخدم السلسة والقابلة للتخصيص وفقًا لاحتياجات العميل. ويقدم التطبيق مزايا مبتكرة تشمل تخصيص تجارب المستخدمين، وتقديم طلبات الحصول على البطاقات الائتمانية والتمويل الشخصي إلكترونيًا، بجانب توفير قناة اتصال مباشرة مع فريق خدمة العملاء. ويعزز التطبيق تجربة مستخدميه من خلال الإصدار المحدث من “برنامج حصاد المكافآت”، مع الحفاظ على أعلى معايير الأمان والخصوصية وحماية البيانات.

يمثل هذا التحديث الشامل نقطة تحول في التجربة المصرفية لعملاء البنك ورضاهم عن خدماته بفضل ما يوفره من مستوى غير مسبوق في الكفاءة وسهولة الاستخدام. ويتجاوز التطبيق الجديد مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية من خلال تمكين المستخدمين من إتمام معاملاتهم بسلاسة والوصول إلى العروض الحصرية، مقدمًا بذلك منظومة متكاملة من الحلول الرقمية الذكية، ومعززًا ريادة بنك الرياض في مجال التحول الرقمي. ويأتي هذا التحديث تماشيًا مع الاستراتيجية الرقمية للبنك ودعمًا لمسيرة التحول نحو مجتمع رقمي متطور واقتصاد مستدام انسجامًا مع توجهات رؤية المملكة 2030.

دعم مستهدفات رؤية المملكة 2030

قدم قطاع مصرفية الأفراد في بنك الرياض العديد من المساهمات البارزة لدعم أهداف الحكومة السعودية تحت مظلة رؤية المملكة 2030، وشملت مساهماته تنفيذ مبادرات شاملة لتعزيز الرفاه المالي للمواطنين ودفع عجلة تطوير القطاع المصرفي والمالي.

وعمل القطاع على تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل جميع فئات المجتمع، بما فيها الفئات التي تعاني من نقص الخدمات، مثل النساء والشباب، وكذلك أفراد المجتمع في المناطق النائية. وأثمرت جهود القطاع عن زيادة عدد العملاء من النساء بنسبة 4.5%، بالإضافة إلى نمو قاعدة العملاء في المناطق النائية بنسبة 1%. كما حقق البنك زيادة كبيرة بنسبة 18% في عدد العملاء من فئة الشباب (أقل من 18 عامًا).

١١

تجسد منصتنا الرقمية الجديدة حرصنا الدائم على تقديم تجربة مصرفية متكاملة لعملائنا تجمع بين السهولة ومواكبة احتياجاتهم الفردية، مؤكدين التزامنا بالابتكار لما فيه راحة عملائنا وسعينا الدؤوب للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية في المملكة.

وأسهل بنك الرياض في تسريع وتيرة التحول الرقمي عبر مختلف المنصات، مما شجع العملاء على إجراء المعاملات غير النقدية عبر المنتجات الرقمية مثل البطاقات المصرفية والتطبيقات الذكية. وشملت جهود البنك إطلاق العديد من المبادرات الرقمية الرئيسية بالشراكة مع الجهات الحكومية في المملكة، مثل دمج منصات التبرعات مع وزارة المالية، وتفعيل خدمتي الدفع (Samsung Pay) و(Google Pay)، إضافةً إلى تعزيز خصوصية البيانات عبر القنوات الرقمية. ونتيجة لهذه الجهود، شكّلت المعاملات المالية غير النقدية 95% من أنشطة مصرفية الأفراد في عام 2024م.

كما عزّز بنك الرياض التزامه بدعم مبادرات الإسكان في إطار رؤية المملكة 2030، حيث أبرم مذكرة تفاهم مع مؤسسة الإسكان التنموي الأهلية (سكن) خلال منتدى مستقبل العقار 2024م. وتهدف الشراكة إلى تحفيز العطاء السكني والمساهمة المجتمعية لدعم الأسر الأشد حاجة من خلال منصة جود الإسكان، ورفع مستوى الوعي ببرامج الإسكان التنموي.

ويلتزم بنك الرياض بتطوير حلول تمويل عقاري مبتكرة في السوق السعودية، لذلك أطلق مبادرة “قسطك هو دعمك” في إطار شراكته مع صندوق التنمية العقارية بهدف تمكين مستفيدي الصندوق من الحصول على تمويل عقاري مخصص لمشاريع الوحدات تحت الإنشاء والبناء الذاتي.

إضافةً إلى ذلك، وقع البنك مذكرة تفاهم مع شركة روشن العقارية لتقديم خدمات مصرفية متخصصة للمقاولين من الباطن والمطورين العقاريين لدى الشركة. وتؤكد هذه الشراكة التزام بنك الرياض بدفع عجلة نمو القطاع الخاص ودعم أهداف التنوع الاقتصادي في المملكة.

تمكن قطاع مصرفية الأفراد من الحفاظ على مسار ثابت في تحقيق الأرباح وتعزيز مساهمته الإيجابية في إجمالي ودائع البنك بالرغم من التحديات التي شهدتها السوق.

تطلعاتنا للعام 2025م

نرسم في بنك الرياض رؤية طموحة لمستقبل مصرفية الأفراد بحلول عام 2025م، والذي يركز على تعزيز المشاركة الرقمية بصورة، وتوسيع نطاق الشمول المالي، والاستخدام الأمثل لبيانات العملاء بهدف تقديم عروض مخصصة تلبي تطلعاتهم. وسيواصل قطاع مصرفية الأفراد تركيزه على توسيع محفظة منتجات وخدماته، مما يرسخ مكانته ويُمكنه من تحقيق نمو مستدام يدعم الأهداف الاستراتيجية طويلة الأجل للبنك.

ونتطلع في هذا العام إلى تطوير مجموعة منتجات المطلوبة المالية ودعمها بمزايا مبتكرة تهدف إلى زيادة ودائع العملاء، وترسخ مكانة البنك في السوق، فضلاً عن إرساء ثقافة تشجع على الادخار بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030. وسيتيح دمج منتجات التأمين البنكي في منصاتنا الرقمية تجارب سلسلة للعملاء، ويوفر للبنك تدفقات إيرادات إضافية.

كما نطمح إلى استثمار الفرص المتاحة في سوق التمويل العقاري، بالاستفادة من الانخفاض المتوقع في أسعار الفائدة القياسية، وذلك بهدف تهيئة بيئة جاذبة للمشتريين وتعزيز قدرتهم على امتلاك المنازل. كما يعتزم قطاع مصرفية الأفراد طرح منتج تمويل العقارات الاستثمارية، مستهدفًا الأفراد، لا سيما عملاء المصرفية الخاصة، من خلال عروض تمويلية مبتكرة.

وسيواصل القطاع جهوده في تطوير البطاقات الائتمانية عبر إطلاق حملات موجهة واستراتيجيات معززة لإدارة دورة حياة المنتجات، بهدف زيادة تفاعل العملاء ودعم نمو المبيعات. وسيعمل القطاع على تطوير بطاقات ائتمانية جديدة من خلال إبرام شراكات استراتيجية بهدف تلبية احتياجات العملاء في معاملاتهم اليومية ومتطلبات أسلوب حياتهم.

وسنطرح خدمة "برايفت بلس" (Private+)، وهي خدمة حصرية مبتكرة ستلبي احتياجات كبار عملاء المصرفية الخاصة، وتقدم قيمة مضافة استثنائية، مما سيدعم تحقيق طموحات البنك فيما يتعلق بتعزيز نمو موجوداته. علاوةً على ذلك، نخطط إلى توسيع نطاق التمويل التجاري ضمن قطاع المصرفية الخاصة، مما يدعم استراتيجية نمو التجزئة مصرفية الأفراد.

ومن جهة أخرى، يهدف بنك الرياض إلى تعزيز حضوره الرقمي عبر تعزيز منصة خدماته المصرفية المقدمة عبر الجوال والأجهزة الذكية، بهدف استقطاب عملاء جدد وتعزيز اعتماد المنصة على نطاق أوسع. وستضع المنصة لمرحلة أخرى من الترقّيات المهمة، بعد إطلاق تطبيق "موبايل الرياض" الجديد، بما يتماشى مع طموحاتنا في أن نصبح البنك الرائد عالميًا في مجال الخدمات المصرفية المقدمة عبر الجوال والأجهزة الذكية.

إضافة إلى ذلك، سنعمل على تحديث منصة "أون لاين الرياض"، إذ سنركز على تطوير تقنيات المنصة وتحسين واجهة المستخدم وتعزيز تجربة المستخدم، بهدف تقديم منصة أكثر قوة ومرونة وسهولة في الاستخدام. كما سنطوّر منصة متقدمة لإدارة الحملات التسويقية، إلى جانب تعزيز قدراتنا في مجال التحليلات المتقدمة، مما يتيح تخصيص التجارب المصرفية وتطوير استراتيجيات التواصل مع العملاء.

وختامًا، سيعزز بنك الرياض حضوره في سوق التمويل التأجيرى للسيارات، من خلال تنفيذ مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى تبسيط إجراءات تقديم طلبات التمويل التأجيرى وإدارتها، بما يشمل تطوير حل آلي متقدم يضمن تحسين كفاءة العمليات والارتقاء بتجربة العميل.