

واصل قطاع مصرفية الأفراد جهوده كمساهم قوي في أداء بنك الرياض هذا العام، حيث بلغت نسبة مساهمته في إجمالي صافي القروض والسلف 35%.

التحول الرقمي والابتكار

كان التحوّل الرقمي ركيزة أساسية لجميع المبادرات الاستراتيجية التي أطلقتها مصرفية الأفراد بهدف تعزيز ميزتها التنافسية وتقديم أفضل قيمة ممكنة للعملاء وزيادة حصتها السوقية من المطلوبات والموجودات، إذ أثمرت الجهود التي بذلها القطاع منذ إطلاق استراتيجية التحول 2025م في تعزيز معدل الانتشار الرقمي بنسبة 53% في ديسمبر 2023م.

على صعيد الخدمات المصرفية الرقمية، أطلقنا المرحلة الأولى من تطبيق موبايل الرياض الجديد داخلياً في ديسمبر، وسيتم إطلاقه للعملاء في عام 2024م، والذي سيقدم لعملائنا رحلة رقمية متكاملة لمبيعات منتجات مصرفية الأفراد، إلى جانب توفير سوق إلكترونية للمنتجات والخدمات المتنوعة، إضافة إلى أدوات إدارة مالية شاملة للأفراد، وتقديم خدمات ما بعد البيع لدعم عملائنا وتعزيز ولائهم. وستسهم هذه الحزمة المتكاملة والمعززة من الخدمات والمنتجات التي يوفرها التطبيق في دعم بنك الرياض في مسيرته نحو تحقيق طموحه المتمثل في تقديم أفضل تجربة مصرفية عبر الهاتف المحمول في المملكة.

هذا العام، أطلقنا منصة إلكترونية بهدف تمكين عملائنا الحاليين والجدد من تقديم طلباتهم رقمياً للحصول على بطاقات الهلال الائتمانية من بنك الرياض، كما شهد العام أيضاً إطلاق مجموعة أخرى من المنتجات المبتكرة من بينها بطاقات الفرسان الائتمانية التي تتيح لحاملها مجموعة مميزة من المزايا الحصرية بهدف تعزيز عروض وقيمة السفر التي يقدمها البنك للعملاء.

وفي مطلع عام 2023م، وفرت مصرفية الأفراد خدمة فتح الحساب إلكترونياً للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالتزامن مع عزمها على طرح مزيد من المنتجات والخدمات الرقمية المصممة لهذه الفئة من العملاء، علاوة على ذلك، قدمنا خدمة خزائن الأمانات الإلكترونية لعملاء المصرفية الخاصة والمميزة.

كما واصل القطاع تحقيق نمو على مستوى الموجودات والمطلوبات استجابةً للتحوّل الذي شهده السوق نحو الودائع الادخارية والودائع لأجل على حساب الودائع الجارية. ونتيجة لذلك، سجل إجمالي المطلوبات للقطاع نمواً سنوياً بنسبة 9% في ديسمبر 2023م، وشهدت القروض الشخصية نمواً بنسبة 5% مقارنة ديسمبر 2022م. في حين حافظ التمويل العقاري على صدارته بصفته المنتج الرئيسي للقطاع بنسبة نمو بلغت 11% في عام 2023م. كما عززت مصرفية الأفراد قاعدة عملائها بنسبة نمو بلغت 10% في ديسمبر 2023م.

من ناحية أخرى، شهدت خدمة العملاء تحسناً ملموساً مع زيادة ملحوظة في درجة التقييم على مؤشر نسبة توصية العميل "NPS"، حيث حقق مؤشر نسبة توصية العميل لمراكز الاتصال نسبة نمو 26% في 2023م. كما ارتفعت درجة تقييم الفروع بنسبة 1%، في حين ارتفعت درجة تقييم أجهزة الصراف الآلي بنسبة 32%. في المجمل، سجلت مصرفية الأفراد نمواً في مؤشر نسبة توصية العميل بنسبة 10% منذ عام 2022م.

وبفضل الدعم الاستثنائي من رأس المال البشري المتفاني، تمكّن قطاع مصرفية الأفراد من تحقيق العديد من الإنجازات المهمة على مدار العام، وحافظ على مكانته كأكبر قطاعات البنك من ناحية عدد الموظفين، محققاً نسبة 75% في مؤشر درجة ارتباط الموظفين بينما حقق نسبة 73% في مؤشر درجة رضا الموظفين من كينسينترك في عام 2023م.

تحول استراتيجي

واصل قطاع مصرفية الأفراد توجهه الاستراتيجي بما يتناسب مع استراتيجية التحول 2025م للبنك، وذلك من خلال التزامه بأهداف التحول الرقمي وتعزيز مكانة بنك الرياض بصفته الخيار البنكي الأفضل للأفراد على مستوى المملكة، مع الاستمرار في استقطاب عملاء جدد بأسلوب مستدام وتعزيز نمو المطلوبات. ومن الجدير بالذكر أن القطاع واصل تدشين الهوية الجديدة للبنك، وتعزيز صورته والارتقاء بها من خلال الشعار المميز لبنك الرياض، فضلاً عن تحديث التصميم الخارجي والداخلي للفروع.

ارتفع مؤشر نسبة توصية العميل "NPS" للخدمات المصرفية للأفراد بنسبة 10%

مصرفية الأفراد نعزز تجربة عملائنا.. دائماً معك..

سجّل قطاع مصرفية الأفراد أداءً قوياً في عام 2023م في ظل التحديات الكبيرة التي شهدتها بيئة الأعمال، وأبرزها ارتفاع أسعار الفائدة إلى مستويات قياسية، حيث اجتاز القطاع التباطؤ في النمو الائتماني وانخفاض هوامش الأرباح من خلال زيادة قاعدته من الودائع وتحقيق النمو في القروض الشخصية.

أبرز إنجازات مصرفية الأفراد

صافي الدخل

614 مليون ريال سعودي

ارتفعت قاعدة العملاء بنسبة

10%

ارتفعت درجة تقييم أجهزة الصراف الآلي بنسبة

32%

ارتفع إجمالي ودائع عملاء المصرفية المميزة بنسبة 5%

وسواصل في بنك الرياض رقمنة فروعنا، مع إبلاء الأولوية لخدمات وطلبات العملاء الأكبر حجماً، حيث سيشهد العام المقبل تطبيق نظام جديد أكثر كفاءة للانتظار في الفروع. وسنمضي قدماً في نقل المزيد من العملاء إلى القنوات الآلية وإدخال تحسينات رئيسية على العمليات، إضافة إلى زيادة عدد أجهزة الخدمة الذاتية وأجهزة الصراف الآلي التي تقبل الإيداعات النقدية من خلال تقديم العديد من الخدمات عبر قنوات بديلة، بما في ذلك إصدار البطاقات وطباعة كشوف الحسابات وتحديثات الحسابات وغيرها من الخدمات. كما سنوسع نطاق عمليات المصادقة الرقمية والمعاملات غير الورقية في عملياتنا وخدماتنا.

الرؤية المستقبلية لعام 2024م

من المتوقع أن يشهد قطاع مصرفية الأفراد عامًا آخر من التنافسية الشديدة، لاسيما على صعيد التحول الرقمي، بسبب دخول منافسين جدد إلى السوق بما فيهم شركات التقنية المالية، إلا أن القطاع سيواصل الاستثمار في تعزيز وتحديث بنيته التحتية التقنية ورفع نسبة مبيعاته الرقمية، وسيقدم خيارات دفع متنوعة تواكب توقعات العملاء المتزايدة وتتخطاها.

ومن شأن الإصدار الجديد من تطبيق موبايل الرياض أن يعزز خدماتنا ومنتجاتنا الرقمية ويجعلنا قريبين جدًا من تقديم أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في منطقة الخليج العربي. وبالتوازي مع ذلك، سنواصل تعزيز وتوسيع محفظة "بوكي" الرقمية لتشمل الحوالات المالية لتتنوع بذلك مصادر عائداتها. وسيشهد عام 2024م إعادة تنسيق كبيرة لقنواتنا الرقمية، بما فيها أون لاين الرياض والموقع الإلكتروني، حيث سندمج تقنيات متطورة ذات مرونة عالية وكفيلة بتقليص المدة التي يتطلبها إطلاق المنتجات والخدمات.

سنواصل العمل في عام 2024م على تطوير نماذج أعمال رقمية جديدة ومبتكرة، وعلى صعيد المصرفية المميزة، سنطلق حلولاً رقمية متكاملة تدمج الخدمات المصرفية للعائلة مع الإدارة الرقمية للثروات، إضافة إلى مجموعة متنوعة من المنتجات المخصصة، إلى جانب ذلك، سنعزز الخدمات الموجهة للعائلة والشباب عبر منصة "توكن" من خلال تقديم منتجات وميزات إضافية جديدة، فضلاً عن تقديم برنامج ولاء خاص بهم. كما سنعزز منصتنا الرقمية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من خلال تقديم حلول إدارة الأعمال ودمج الجهات من مقدمي الخدمات في المنظومة.

كما سنرتقي بشراكتنا مع نادي الهلال إلى آفاق جديدة في عام 2024م، إذ سنقدم مجموعة من المنتجات المطوّرة، بما فيها برنامج العضوية والولاء، وسنوسع خيارات بطاقات الائتمان لتشمل البطاقة متعددة العملات وبطاقة الهلال وبطاقة الحلم، إلى جانب تقديم خيارات جديدة لبرنامج الولاء "حصاد بلس".

وسواصل استكمال أعمال تدشين هويتنا الجديدة للفروع، ولن ندخر جهداً في تحسين شبكة فروعنا وتحديثها، إذ سنتوسع عبر فروع جديدة بالتزامن مع نقل الفروع القائمة ذات الأداء المنخفض، فضلاً عن تعزيز حضور مراكز المصرفية الخاصة بافتتاح مراكز جديدة في المدن الكبرى، مثل القصيم والمدينة المنورة. كما سنعزز دور المصرفي الشامل من خلال دمج نظام وظائف الصرافين وموظفي خدمة العملاء لتحسين الكفاءة.

المواءمة مع رؤية 2030

صممتنا الركائز الاستراتيجية لمصرفية الأفراد بدقة لتتناسب مع الركائز الرئيسية العديدة لرؤية السعودية 2030. وبفضل مكانتنا كأحد أفضل البنوك في المملكة، فإننا نتصدر طليعة الابتكار والتحول الرقمي للمنتجات وحلول المدفوعات، بما فيها محفظة "بوكي" الرقمية من بنك الرياض. كما نساهم في رفع نسبة ادخار الأسر من خلال تقديم منتجات الادخار الإسلامية المتنوعة، ونعزز أيضاً الثقافة المالية من خلال منتجات التخطيط المالي والتأمين المتنوعة بما فيها منصة "توكن" وخدمات التأمين البنكي.

وتسهم شراكتنا مع صندوق التنمية العقارية بدور محوري في رفع نسبة ملكية المساكن بين المواطنين السعوديين بما ينسجم مع مستهدفات رؤية 2030. وإضافة إلى الحل الرقمي الجديد لشراء المنازل، فإننا نواصل تقديم خيارات متنوعة من المنتجات، بما فيها البناء الذاتي وشراء المديونية والبيع على الخارطة ومنتج أرض وقرض وإعادة التمويل لمنتج التمويل العقاري.

ونضع في قائمة أولوياتنا أيضاً تعزيز مساهمة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والقطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة، وبعد إطلاق خدمة فتح الحسابات رقمياً للشركات الناشئة، سنواصل التزامنا بتعزيز منتجاتنا وخدماتنا التي نوفرها لهذا القطاع، بالإضافة إلى تلبية متطلبات مختلف القطاعات الأخرى والجمع بين مختلف المشاركين ومقدمي الخدمات في المنظومة.

المصرفية الخاصة والمصرفية المميزة

قدمت المصرفية الخاصة ومدراء العلاقة ذوو الكفاءات العالية في عام 2023م الخدمات إلى كبار عملاء البنك عبر مراكز مخصصة في كل من الرياض وجدة والخبر، مما ساهم بزيادة عدد عملاء هذه الفئة بنسبة 23% بالمقارنة مع عام 2022م، وارتفع إجمالي ودائع عملاء المصرفية الخاصة بنسبة 16% في ديسمبر 2023م، في حين ارتفع إجمالي قيمة العلاقة مع العملاء بنسبة 1% في ديسمبر 2023م.

تقدم المصرفية المميزة خدماتها عبر 39 مركزاً للخدمات المصرفية الماسية و144 مكتباً للخدمات المصرفية الذهبية منتشرة في جميع أنحاء المملكة، وتهدف بشكل خاص إلى جذب العملاء وزيادة الودائع الجارية. وسجل إجمالي ودائع عملاء المصرفية المميزة ارتفاعاً بنسبة 5%.

قبل عام 2023م، أطلق بنك الرياض منصة "توكن" وهي أول تطبيق جوال مصرفي مستقل للأطفال في المملكة. وفي مطلع 2023م، استكمل بنك الرياض الإطلاق الرسمي للمحفظة الرقمية "بوكي" والتي تقدم خدمات التحويلات المالية. وشهد هذا العام أيضاً الإطلاق الرسمي لخدمات التأمين البنكي، والتي تتيح للبنك تقديم منتجات التأمين عبر قنواته.

وشارفت مصرفية الأفراد على إنجاز العديد من المشاريع الرائدة ومنها المرحلة الأولى من الحل الرقمي المبتكر الذي يقدمه بنك الرياض لعملائه الراغبين بتملك المساكن. كما قمنا بالتعاون مع صندوق التنمية العقارية لتقديم أنواع جديدة من منتجات التمويل العقاري لتعزيز برنامج الدعم الجديد الخاص بالصندوق.

إضافة إلى ذلك، لعبت مصرفية الأفراد دوراً محورياً في تسريع وتيرة التحول الرقمي داخل فروع البنك من خلال 100 جهاز للخدمة الذاتية متاحة لتمكين العملاء من طباعة بطاقات السحب والبطاقات الائتمانية وطلب كشوف الحسابات وتحديث معلوماتهم الشخصية.

خلال عام 2023م قمنا بإطلاق جهاز خدمة علاقات العملاء المصمم لمدراء العلاقة، فضلاً عن مسؤولي الخدمة السريعة ووكلاء تأجير السيارات والبيع المباشر. علاوة على ذلك، قمنا بتنفيذ مشروع الفروع اللاورقية الذي يغطي منتجات القروض الشخصية وتأجير السيارات وفتح الحسابات وتعديل معلومات العملاء وكشف الحساب وخدمات بطاقة السحب. ووصلنا في نهاية عام 2023م إلى المرحلة التجريبية لمنتجات بطاقات الائتمان والتمويل العقاري لتصبح غير ورقية.

شركات التحول

أبرم قطاع مصرفية الأفراد مجموعة متنوعة من الشراكات الاستراتيجية على مدار العام، واستهلها بالتعاون مع برنامج "سكني" الوطني لتملك المساكن وشركة "روشن العقارية" بهدف تقديم حلول متنوعة لشراء المساكن، كما قمنا بالتعاون مع أكثر من 200 جهة تطوير عقاري بهدف بناء وحدات سكنية في مشاريع مختلفة في جميع أنحاء المملكة، ومنها مشروع "روشن" و"سدره". كما وقعنا شراكة استراتيجية مع نادي الهلال السعودي لكرة القدم لإطلاق بطاقة أئتمان تحمل العلامتين التجاريتين للبنك والنادي، إلى جانب إنشاء فرع في مقر نادي الهلال. علاوة على ذلك، وقع بنك الرياض مذكرة تفاهم مع مجموعة سافي للألعاب الإلكترونية للاستفادة بشكل أكبر من الشراكة المبرمة مع نادي الهلال.