# ملخص العمليات التشغيلية

## ارتكز أداء البنك خلال عام 2025م على التنسيق الوثيق بين قطاعات الأفراد والشركات والخزينة، ضمن منظومة تشغيلية واحدة تتكامل فيها ثلاثة أدوار محورية،

، إذ عمل قطاع مصرفية الأفراد على توسيع الوصول إلى العملاء وتعزيز تبنّي الحلول الرقمية، بينما طور قطاع مصرفية الشركات حلول العملاء وتحسين جودة التمويل، وتولت الخزينة إدارة السيولة وتنويع مصادر الدخل، ما أسهم في الحفاظ على وتيرة الأداء وتعزيز مرونة الأعمال.

واستند تنفيذ الأعمال إلى فرق عمل مؤهلة، وحوكمة منضبطة، وبنية رقمية قابلة للتوسع. وواصل البنك الارتقاء بمستويات جودة الخدمة وكفاءة العمليات وإدارة المخاطر، إلى جانب الاستثمار في الكفاءات والتحليلات والأتمتة، بما يواكب تطلعات العملاء والمتطلبات التنظيمية.

وظلت الشراكات عنصرًا محوريًا في تحقيق الأثر، حيث أسهم التعاون مع البرامج الوطنية وشركاء المنظومة الرقمية ومزودي التقنية في تحويل الاستراتيجية إلى قيمة ملموسة للعملاء، ما دعم الشمول المالي، ونمو المنشآت، وتقديم تجربة مصرفية أكثر سلاسة.

ومع التطلع إلى المرحلة المقبلة، سيواصل بنك البلاد تحويل التنفيذ المنضبط إلى فرص مستقبلية، من خلال الارتقاء بتجربة العميل، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وترسيخ متانة الميزانية العمومية، بما يدعم مسار النمو عبر مختلف قطاعات الأعمال.

# قطاع مصرفية الأفراد

## أبرز أحداث عام 2025

تجاوز نمو الودائع معدلات نمو السوق على مدار العام

نمو مبيعات التمويل العقاري بنسبة 9% مقارنة بالسوق (منذ بداية العام)

ارتفاع معدل انتشار المبيعات الرقمية المتكاملة للتمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية على أساس سنوي

إطلاق خدمة Samsung Pay وبطاقة ترافل باس، بالإضافة إلى البطاقات الإضافية وبرنامج التقسيط

توجت بطاقة ترافل باس بجائزة VISA كأفضل منتج مبتكر لعام 2025م

تطبيق التسعير المتدرج لودائع عوائد الأعمال

عزز البنك عروض الاستثمار بالوكالة بميزة التسعير الأساسي المتدرج وخيار توزيع الأرباح الشهري

تمكين خدمة سداد لعملاء التأجير التمويلي للسيارات

إطلاق التمويل الشخصي لأصحاب الأعمال الحرة، وإتاحة الوصول إلى المكاتب التنفيذية لشريحة العملاء ذوي الثروات العالية

إطلاق الدعم الإضافي من صندوق التنمية العقارية لمنسوبي وزارة الدفاع، مع استمرار الإقبال القوي على برامج الصندوق

تنفيذ مبادرات زيادة حدود البطاقات الائتمانية، وتفعيل الخصم المباشر، وأتمتة التحول من تمكين إلى تمكين بلس

إطلاق برنامج التمويل السريع لعملاء المصرفية الخاصة، وتقديم منتج تأجيل الأقساط للتمويل الشخصي

واصل قطاع مصرفية الأفراد في عام 2025 دوره كمحرّك رئيس لنمو الموجودات والمطلوبات وتعزيز التبني الرقمي في البنك. وقد جاء الأداء مدفوعًا بزخم واسع النطاق، حيث تجاوز نمو الودائع معدلات السوق، وتفوق التمويل الشخصي على نمو القطاع، فيما حقق التمويل العقاري أداءً أعلى من السوق (منذ بداية العام). وعلى الرغم من حداثة تجربة البنك نسبيًا في قطاع البطاقات، واصل البنك توسيع محفظته وتطوير مزاياها، بالاستناد إلى منصة تمكين بلس وبطاقة ترافل باس الحائزة على جوائز، إلى جانب تطوير قنوات بيع رقمية متكاملة لمنتجات التمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية.

# أداء يتجاوز السوق

نمو الودائع بوتيرة أسرع من السوق

تجاوز نمو التمويل الشخصي لمعدلات القطاع

تحقيق أداء متميز في التمويل العقاري مقارنة بالسوق

## إثراء المنتجات ومواءمة التوجهات الوطنية

وازنت الخطة التشغيلية لقطاع مصرفية الأفراد بين دفع عجلة النمو والانسجام مع المستهدفات الوطنية، حيث شكّلت برامج صندوق التنمية العقارية حصةً ملموسة من مبيعات التمويل العقاري، شملت الدعم الموجّه لمنسوبي وزارة الدفاع الذي أطلق هذا العام، مما ساهم مباشرةً في دعم مستهدفات تملّك المساكن في المملكة.
كما أطلق قطاع مصرفية الأفراد منتج تأجيل الأقساط للتمويل الشخصي وبرنامج التمويل السريع لعملاء المصرفية الخاصة، استجابةً للاحتياجات التمويلية الملحّة، ورفعت كفاءتها التشغيلية بتفعيل خدمة السداد الإلكتروني لعملاء تمويل تأجير السيارات.

## عروض الودائع والادخار

عزّز البنك جاذبية منتجات الودائع من خلال اعتماد نموذج تسعير تدريجي لمنتج عوائد الأعمال، إلى جانب تطوير عروض الاستثمار بالوكالة عبر تسعير أساسي متدرّج وخيار توزيع الأرباح الشهري. كما واصلت منتجات الودائع الموجهة للأفراد، بما في ذلك عوائد البلاد وحساب زود للادخار، توسيع قاعدة عملائها خلال العام، بما يدعم نشر ثقافة الادخار ويعزز الاستقرار المالي للأسر.

## البطاقات والمدفوعات: الإطلاق والنمو

شهد العام إطلاق خدمات سامسونج باي وبطاقة ترافل باس والبطاقات الإضافية وبرنامج التقسيط، واقترنت هذه الإطلاقات بتحديثات جوهرية للمزايا شملت زيادة الحد الائتماني ومرونة السداد.

## بطاقة «ترافل باس»

# توجت البطاقة بجائزة «أفضل منتج مبتكر لعام 2025م» من شركة (VISA)

ارتفعت معدلات المبيعات الرقمية المتكاملة لمنتجات التمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية على أساس سنوي، مما يعكس التوسّع الملموس في القنوات الرقمية وتقديم رحلة عميل أكثر سلاسة تبدأ من تقديم الطلب وتمتد حتى إتمام العملية، مع الالتزام الكامل بجميع متطلبات الالتزام ورقابة العمليات.

## المبيعات والتجربة الرقمية

## عملاء التميز

وسّع قطاع مصرفية الأفراد نطاق الحلول المخصصة لعملاء التميز، حيث أطلق منتج التمويل الشخصي الموجّه لأصحاب المهن الحرة، ووفّرت لكبار العملاء ميزة الوصول الحصري إلى الصالات التنفيذية في المطارات، مما عزّز الروابط مع هذه الشريحة المميزة ورفع مستوى الخدمات المقدمة لهم ضمن إطار المصرفية الخاصة.

## قطاع مصرفية الشركات

واصل قطاع مصرفية الشركات تعزيز مكانته كجسرٍ استراتيجي يربط البنك بقاعدة متنوّعة من عملاء الشركات خلال عام 2025، حيث عزّزت حضورها عبر قطاعات واسعة تضم الشركات الكبرى والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والصناديق الاستثمارية والعقارية المتداولة والجهات الحكومية، ملتزمةً تمامًا بمبادئ الشريعة الإسلامية ومواكبةً في الوقت ذاته تطوير الحلول المالية المبتكرة التي يقدّمها البنك.

وضع القطاع شريحة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في صلب استراتيجيته لعام 2025، إذ يعدها البنك حجر أساس لتوسيع قاعدة العملاء ودعم مسيرتهم التنموية حتى بلوغهم مصاف الشركات الكبرى، مما يولّد قيمة مضافة مستدامة تنعكس إيجابًا على نمو قاعدة العملاء في كلا القطاعين.

كما ساهمت أنشطة القطاع إسهامًا مباشرًا في دعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 من خلال تعزيز الإيرادات، وتمويل المشاريع التنموية الكبرى، مع الحفاظ على دورها المحوري في دعم وتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة كركيزةٍ لاقتصادٍ وطنيٍّ حيوي وشامل.



### التحول الرقمي والابتكار

كرّس قطاع مصرفية الشركات خلال عام 2025 جهودًا كبيرة لتعزيز التحسينات المنهجية وتسريع تطوير المنتجات الرقمية، اتساقًا مع شعار العام.

## المبادرات التي تم إطلاقها:

**أتمتة العمليات (دون ورق):** أتمتة إصدار عدد من المنتجات والعمليات

**أتمتة تمويل سلاسل الإمداد:** العمل على إطلاق منتج تمويل سلاسل الإمداد مؤتمتًا بالكامل

**تعزيز نظام التمويل المشترك:** تطوير نظام التمويل المشترك لتمكين دور الوكيل المصرفي واتاحته

**جودة ائتمان الشركات:** استحداث مهام جديدة لوحدة التحليل الائتماني لقطاع الشركات لتعزيز جودة التوصيات الائتمانية

## تعزيز البيانات والجودة

عزّز البنك خلال عام 2025 عملياته الداخلية عبر تطوير نظام التمويل المشترك لتمكين دور الوكيل المصرفي، واستكمال تطبيق الأدوار الجديدة ضمن وحدة التحليل الائتماني لقطاع الشركات بما يعزّز جودة التوصيات الائتمانية.

### المخاطر والحوكمة والاستدامة

يعمل البنك على نحوٍ مستمر لتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة وإدارة المخاطر ضمن نموذجه التشغيلي، وشهد عام 2025 تعزيزًا محوريًا لتضمين مؤشرات الاستدامة خلال العملية الائتمانية:

**تقييم المخاطر البيئية:**

تحديث نظام منح التمويل لدى البنك عبر إدراج تقييم المخاطر البيئية ضمن إجراءات الموافقة.

### تطوير الموظفين والمواهب

حافظ قطاع مصرفية الشركات على التزامٍ راسخ بتعزيز مهارات كوادرها وتنمية سفرائه، إذ شارك فريقه المكوّن من 140 موظفًا في برامج تطوير مهني شاملة خلال عام 2025.





## تدريب وتطوير قطاع مصرفية الشركات 2025

**140**
إجمالي عدد السفراء

**425**
إجمالي أيام التدريب

**3.1**
متوسط أيام التدريب لكل سفير

**2.550**
إجمالي ساعات التدريب

**18.21**
متوسط ساعات التدريب لكل سفير

### مجالات التركيز الرئيسة للتطوير المهني:

شملت برامج التدريب موضوعاتٍ متخصصة تناولت التحليل المتقدم للتدفقات النقدية والائتمان، وآليات الإنذار المبكر للتمويلات المتعثرة، وهياكل الشركات الخاصة في تمويل العقار، ومنهجية SIX SIGMA، وشهادة إدارة المشاريع الاحترافية (PMP)، ومؤتمر سيبوس العالمي، إضافةً إلى برامج تدريبية في أكاديميات تدريب بنكية رائدة، مما عزّز الكفاءة الفنية والانضباط لدى أفراد الفريق.

# الخزينة

## عزّز قطاع الخزينة خلال عام 2025 مكانتها كركيزةٍ أساسية لمرونة البنك المالية ونموه الاستراتيجي، حيث حافظت على مستوىً قوي من السيولة، وأدارت مخاطر السوق بفعالية، وحقّقت عوائد متميزة من خلال إدارة متكاملة للميزانية العمومية والاستثمار وأنشطة التداول.

وشهد العام تطورات اقتصادية تحولية داخل المملكة وسط تقلبات عالمية متزايدة، ومع تقدم مبادرات التنمية الوطنية اتّسعت احتياجات التمويل في القطاعات غير النفطية، مما أدى إلى نمو التمويل بوتيرة تفوق توليد الودائع. وفي هذا الإطار، حرص قطاع الخزينة على ضمان سيولة البنك عبر اللجوء الاستباقي إلى أسواق تمويل متنوّعة. وشكّل إصدار صكوك رأس المال الإضافية من الشريحة الأولى المقومة بالدولار الأمريكي علامةً فارقة، مكّنت البنك من الوصول إلى شريحة جديدة من المستثمرين العالميين بتكاليف تمويل تنافسية، إلى جانب إطلاق برنامج شهادات الإيداع الذي وسّع آفاق التمويل قصير ومتوسط الأجل، مما عزّز هيكل رأس المال، ورفع مرونة إدارة السيولة، ودعم مستهدفات النمو المتوازن للمركز المالي.

### المساهمة الاستراتيجية وتعزيز الدخل

حقق قطاع الخزينة أداءً ملحوظًا خلال العام، مدعومًا بتنفيذ وفق مستهدفات دخل محدّدة بوضوح، فيما واصلت محفظة الاستثمار في الصكوك كونها المساهم الأكبر في نمو أصول الخزينة وبقيت عنصرًا رئيسًا في تحقيق دخل مستقر، كما بدأ نمو محفظة المشتقات في الإسهام في صافي النتائج.

وجّهت مستهدفات الأداء القرارات الاستراتيجية عبر جميع فئات الدخل:

**+16%**
استثمار الصكوك

**+3%**
العائد من الأصول





### تعزيز الحوكمة وانضباط المخاطر

واصلت عمليات وتطبيقات إدارة المخاطر والحوكمة تعزيز مكانتهما كأولويتين استراتيجيتين، حيث ظل إطار عمل أنشطة التداول، الذي أُطلق في عام 2024، ركيزةً محورية خلال عام 2025 لرفع مستوى الشفافية التشغيلية وتطوير البنية التحتية لإدارة المخاطر والالتزام التنظيمي. وحافظت مرونة إدارة السيولة وسهولة الوصول إلى أسواق التمويل على مكانتهما ضمن مجالات التركيز الجوهرية. كما ساهم اعتماد حلول تحوّط مبتكرة في توسيع قدرة البنك على تلبية الاحتياجات المتغيرة لعملاء الشركات الراغبين في تقليل مخاطر تقلبات الأسواق.

### بناء القدرات وتمكين المواهب

ارتكز أداء الخزينة على الاستثمار المستمر في الكفاءات وتطوير المهارات. وخلال العام، عزّزت الخزينة قوة فريقها باستقطاب مختصين في أسواق أدوات الدين (DCM) وإدارة الأصول والخصوم (ALM)، بما رفع قدرة البنك على التعامل مع بيئة مالية أكثر تعقيدًا.

وشكّل التطوير المهني ركيزةً أساسية في بناء مهارات فريق الخزينة وقدراته:

رشّحت الخزينة جميع موظفيها لبرامج تدريب وظيفية لتعزيز الخبرات الأساسية

شارك القياديون ومديرو الإدارة الوسطى في برامج تستكشف تطبيقات الذكاء الاصطناعي الناشئة في الأسواق المالية

شجّعت قيادة الخزينة المشاركة في المؤتمرات وورش العمل التي تتناول موضوعات الاقتصاد الكلي العالمي ودورات الأسواق وابتكار التقنيات المالية

أظهرت الخزينة في عام 2025 مرونةً عالية ووضوحًا في الرؤية الاستراتيجية وانضباطًا في التنفيذ،

حيث عزّزت أسس السيولة، ووسّعت أدوات التمويل، وطوّرت ممارسات الحوكمة، واستثمرت في رأس المال البشري، مما رسّخ مكانتها المحورية داخل البنك وعزّز قدرتها على دعم طموحات البنك طويلة الأجل.