

أبرز أحداث العام

رأس المال

قام البنك بزيادة رأس المال إلى 15 مليار ٢٠٠٠، وإصدار صكوك رأس مال إضافي من الشريحة الأولى بقيمة 650 مليون دولار أمريكي ضمن برنامج بقيمة 2 مليار دولار أمريكي، وذلك لتنويع مصادر التمويل وتعزيز مستويات السيولة.

قطاع الأفراد وتجربة العملاء

- تحقيق أداء يفوق السوق، حيث نمت الودائع بوتيرة أسرع من السوق، وتجاوز نمو التمويل الشخصي متوسط أداء القطاع، فيما سجل التمويل العقاري نموًا بنسبة +9% مقارنة بالسوق.
- البطاقات والمدفوعات: إطلاق Samsung Pay، والبطاقات الإضافية، وبرنامج التقسيط، وبطاقة Travel Pass، والحصول على جائزة VISA «أفضل منتج مبتكر لعام 2025».
- تعزيز العروض: تطبيق التسعير المتدرج لودائع عائد الأعمال، وتطوير منتجات حساب الاستثمار بالوكالة (هيكل تسعير أساسي متدرج مع خيار توزيع الأرباح شهريًا)، وتمكين خدمة سداد لبرنامج التأجير التمويلي للسيارات.
- التركيز على الشريحة المميزة: إطلاق حلول التمويل الشخصي لأصحاب الأعمال الحرة، وبرنامج التمويل السريع، وخيار تأجيل الدفعات للتمويل الشخصي.
- جودة الخدمة: تحقيق نسبة رضا العملاء 93% في الشكاوى، ومعالجة 97% منها ضمن المدة المعتمدة لدى البنك المركزي السعودي، وانخفاض شكاوى وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة -15% على أساس سنوي بعد تطبيق نظام إدارة علاقات العملاء الجديد وتعزيز آليات المتابعة الاستباقية، إلى جانب اعتماد 100% من موظفي تجربة العملاء والجودة.

التحول الرقمي والتقنية

نمو مستخدمي القنوات الرقمية المصرفية عبر الهاتف المحمول بنسبة

+11%

وخدمات الإنترنت المصرفي للأعمال بنسبة

+13%

والخدمات المصرفية كخدمة (BaaS) بنسبة

+102%

والتمويل الشخصي الرقمي بنسبة

+73%

والخدمات المصرفية المفتوحة بنسبة

+59%

- تشغيل مركز البيانات من الفئة الرابعة (4 Tier) بشكل كامل، وتنفيذ التحول الناجح إلى مركز التعافي من الكوارث، وإتمام اختبار التعافي السنوي لـ 47 نظامًا، واختبار استمرارية الأعمال لـ 34 إدارة.
- توسيع نطاق الأتمتة من خلال تنفيذ أكثر من 30 عملية مؤتمتة بالكامل باستخدام تقنيات أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)، مما أسهم في توفير ما يقارب 10,000 ساعة عمل سنويًا.

قطاع الشركات والخزينة

- التحول في قطاع الشركات من خلال إطلاق المعاملات غير الورقية، وتطوير خدمات التمويل المشتركة، وتعزيز تحليلات الائتمان للشركات.
- دمج معايير الاستدامة في الائتمان عبر تطبيق تقييم المخاطر البيئية.
- تعزيز عمليات الخزينة من خلال تنويع مصادر التمويل (بما في ذلك صكوك رأس المال الإضافي من الشريحة الأولى)، ودعم نمو الاستثمارات القائمة على الصكوك، وتحسين العوائد من الأصول وعمليات الصرف الأجنبي، وتعزيز الحوكمة عبر إطار عمل مكتب التداول، وهيكل المحافظ، وتحديد حدود المخاطر، وتطوير حلول تحوط جديدة لعملاء البنك.

أمن المعلومات والحوكمة

- تطوير منظومة الأمن السيبراني إلى نهج استباقي قائم على المخاطر والاستفادة من تحليلات التهديدات السيبرانية، مع معالجة 100% من الحوادث ضمن اتفاقية مستوى الخدمة.
- الحصول على شهادة PCI DSS الإصدار 4,0، وتحقيق التوافق الكامل مع إطار الأمن السيبراني للبنك المركزي السعودي والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، إضافة إلى تحقيق 100% التزام بمتطلبات واجهات برمجة التطبيقات للخدمات المصرفية المفتوحة دون تسجيل أي ملاحظات جوهرية.
- خفض القضايا عالية المخاطر بنسبة 100% من خلال حوكمة معمارية أمنية محكمة، وإتمام برامج التوعية بالأمن السيبراني بنسبة 100% للموظفين والعملاء.

رأس المال البشري والثقافة المؤسسية

- تنفيذ أكثر من 5,480 فرصة تدريبية بنسبة تغطية بلغت 94%، إلى جانب كون أكثر من 60% من مرشحي المناصب القيادية الرئيسية من خريجي برامج القيادة ALP/AAP، وتحقيق معدل احتفاظ بالموظفين تجاوز 87%.
- تعزيز مشاركة الموظفين من خلال مبادرة «صوتك يهمنا» التي أسهمت في رفع مستوى الرضا بنسبة +17%، مع نسبة مشاركة تجاوزت 80%، وإطلاق تطبيق الموارد البشرية للبنك.
- تعزيز بيئة العمل والرفاهية عبر افتتاح صالة رياضية مخصصة للسيدات في برج البلاد، وعيادة طبية داخلية جديدة في مبنى الملز.

الاستدامة والأثر المجتمعي

- تطبيق عمليات التدوير من خلال إعادة تدوير أكثر من 8,265 كجم من البلاستيك و17,640 كجم من الورق، وتحقيق أثر بيئي شمل الحفاظ على 72 شجرة، وتوفير 29,715 جالونًا من المياه، وتجنب انبعاث ما يقارب 4,25 طن من ثاني أكسيد الكربون.
- خدمة المجتمع على نطاق واسع عبر مبادرة السلة الرمضانية التي استفاد منها أكثر من 29,000 شخص، والتبرع بمبلغ 1,000,000 ٢٠٠٠ عبر منصة إحسان لصالح 27 جهة خيرية وبنحو 6,000 مستفيد، إضافة إلى التبرع بأكثر من 250 لترًا من الدم.
- تنفيذ مبادرات بيئية شملت زراعة 5,000 شتلة مانغروف في أمّالج و1,500 شتلة محلية في حريملاء، وإضافة 5,000 شتلة ذكية ضمن مبادرة «لنرعها لتنمو»، وتشغيل تجربة الحافلات الداخلية التي خدمت أكثر من 1,000 مستخدم.
- تعزيز التنقيف المالي وتمكين الشباب من خلال وصول برامج مركز البلاد فيرس إلى أكثر من 5,000 طفل عبر 46 مدرسة و 5 جمعيات خيرية، وإطلاق تطبيق Albilad Verse، واستقطاب أكثر من 1,600 متقدم في هكاثون التقنية المالية من 12 جامعة، مع انتقال الفرق الفائزة إلى مرحلة الرعاية.
- تطوير تطبيق فاذكروني بإضافة القرآن الصوتي، ودعم لغات متعددة، وتنبيهات الأذان، وإعدادات الأذكار، وتحسينات مواقيت الصلاة، وإضافة واجهات جديدة.