

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

مساهمة مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في نتائج السنة المالية 2019



القروض والسلفيات



الإيرادات



ودائع العملاء



الأرباح بعد الضريبة

من خلال التركيز على الاحتياجات المتنوعة لمختلف فئات العملاء، بما في ذلك الأفراد والخدمات المصرفية الشخصية لأصحاب الثروات والشركات الصغيرة والمتوسطة، تقدم مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد مجموعة واسعة من المنتجات الجذابة، تشمل الحسابات الجارية، والودائع، وبطاقات الائتمان، والقروض التي تلبي الاحتياجات المصرفية اليومية، وصولاً إلى توفير حلول استثمارية أكثر تعقيداً ومنتجات مصرفية خاصة للأعمال.



إنجازاتنا

والمنتجات، والشراكات الجديدة، وتواصل العمل على تحسين العمليات.

وحققت القروض والسلفيات نمواً سنوياً بلغ 3%، في حين ارتفعت ودائع العملاء بنسبة 13% مع تسجيل زيادة في ودائع الحسابات الجارية وحسابات التوفير، ما يعكس المنتجات التنافسية التي يقدمها البنك، كما واصل البنك استراتيجية تطوير وتنمية الأعمال الدولية، مع افتتاح ثلاثة فروع جديدة في المملكة العربية السعودية.

حققت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد أداءً قوياً خلال عام 2019، مع صافي أرباح بقيمة 3.5 مليار درهم، وساهمت زيادة زخم المبيعات في تعزيز الإيرادات على مدار السنة، مع نمو ملحوظ في الودائع وأرصدة القروض.

سجلت الإيرادات التشغيلية نمواً بنسبة 1% مقارنة بالعام السابق، ما يعكس الزيادة في زخم المبيعات خلال العام، والاستفادة من منصة الأنظمة التقنية الموحدة، بالإضافة إلى تحسين العروض

الجوائز

واصل بنك أبوظبي الأول حصد أرقى جوائز القطاع تقديراً لابتكاراته وخدماته المميزة. وحصد حساب "توفيري" جائزة أفضل حساب للتوفير لعام 2019 من جوائز "ذا بانكر الشرق الأوسط

للمنتجات المصرفية"، وأفضل بنك خاص من جوائز "ذا بانكر الشرق الأوسط". كما حصد البنك جائزة "أفضل مسيرة تحول في العالم"، خلال حفل توزيع جوائز يورو موني للتميز 2019.

تحسين تجربة العملاء تحسين تجربة العملاء

أدخلت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد تحسينات ملموسة على تجربة العملاء، استناداً إلى مجموعة من المبادرات التي تغطي المجالات التقنية والثقافة المؤسسية والعمليات وجودة الخدمات.

واستمر تحول العملاء إلى استخدام القنوات الرقمية بالنمو، وهو ما تجسد في إطلاق خصائص محسنة لاستخدامات الهواتف المحمولة، والحملات التسويقية السباقية، والتحويلات الرقمية المحددة لبعض الخدمات. وقمنا برقمنة عدد من العمليات، بما في ذلك التحول الرقمي في عملياتنا المتخصصة بإقرض الشركات الصغيرة والمتوسطة باستخدام الروبوتات والبلوك تشين وتقنية التعرف الضوئي على الأحرف (OCR).

بالإضافة إلى ذلك، ولجعل تجربة الخدمة الذاتية أكثر سهولة، تم إطلاق نظام الخدمة الصوتية التفاعلية لمركز خدمة العملاء

منتجات جديدة وشراكات استراتيجية

قدمت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد عدداً من الحلول المبتكرة خلال عام 2019 لتعزيز النمو في الخدمات وإثراء تجربة العمليات المصرفية للعملاء على امتداد جميع الفئات وقنوات التوزيع والمناطق الجغرافية.

وقمنا بتعزيز عروضنا لعملاء الخدمات المصرفية الخاصة والحسابات الجارية للنخبة مع مجموعة من الصناديق الجديدة والمنتجات الأخرى، بالتزامن مع تحسين العمليات وأنظمة إدارة علاقات العملاء.

وبالنسبة لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال، تضمنت قائمة المنتجات الجديدة سلسلة بطاقات "مارستركارد وورلد" الائتمانية

وحافظ قطاع المدفوعات على أهميته الاستراتيجية. وحققنا نمواً في العملاء التجاريين، وعقدنا تحالفات استراتيجية مع رواد السوق، بالتزامن مع تحسين حلول الدفع الرقمية الخاصة بنا لتوفير تسهيلات أكبر للعملاء وتوفير خدمات السداد عبر Samsung Pay وApple Pay وGoogle Pay بنجاح خلال عام 2019.

وارتفع عدد مستخدمي Payit، أول محفظة رقمية متكاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى أكثر من 100 ألف مستخدم في 2019، وواصلت المحفظة تعزيز القيمة التي توفرها من خلال إضافة خصائص جديدة وعقد شراكات مبتكرة، نذكر منها الشراكة مع سوق أبوظبي للأوراق المالية لإتاحة استلام توزيعات

الأرباح النقدية عبر المحفظة الرقمية، ومع شركة أبوظبي الوطنية لتأمين لتوفير خيارات جديدة للسداد عبر Payit.

كما عقد بنك أبوظبي الأول شراكة مع "هيئة أبوظبي للدعم الاجتماعي" لإطلاق برنامج دعم مالي مبتكر للعائلات الإماراتية ذات الدخل المنخفض. ويتيح هذا الحل التقني المتقدم للمستفيدين من برنامج الدعم الوصول إلى المساعدات المالية بسرعة وكفاءة، ويساهم في الوقت ذاته في التخفيف من الأعباء التشغيلية والإدارية المترتبة على أبوظبي للدعم الاجتماعي.



النظرة المستقبلية

استناداً إلى مكانته الرائدة في السوق ومنصته التقنية الموحدة، سيطلق بنك أبوظبي الأول منتجات جديدة ومبتكرة هي الأفضل من نوعها خلال عام 2020، بالتزامن مع التطبيق الكامل لبرنامج "العميل أولاً" الهادف إلى الارتقاء بتجربة العملاء نحو آفاق جديدة.

كما سيواصل البنك في نقل المزيد من خدمات العملاء إلى القنوات الرقمية، وخلق فرص جديدة للنمو في دولة الإمارات العربية المتحدة وعلى المستوى العالمي.