

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

مساهمة مجموعة الخدمات المصرفية في نتائج السنة المالية 2018



مع التركيز على الاحتياجات المتنوعة للعملاء الأفراد، وعملاء النخبة، والخدمات المصرفية الخاصة، والعملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة، توفر مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد مجموعة متنوعة من المنتجات بدايةً من الحسابات الجارية، والودائع، وبطاقات الائتمان والقروض التي تلبي الاحتياجات المصرفية اليومية وصولاً إلى الحلول الاستثمارية الأكثر تطوراً والخدمات والمنتجات المصرفية الصغيرة.

إنجازاتها

حققت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد أداءً جيداً في عام 2018، حيث تحسنت الأرباح نتيجة لانخفاض التكاليف التشغيلية، والانخفاض الملحوظ في مخصصات انخفاض القيمة. وانخفضت الإيرادات التشغيلية مقارنة مع الفترة نفسها من عام 2017، نتيجة مراجعة محفظة القروض لمصادر الإيرادات المولدة للفوائد والغير مولدة للفوائد.

وخلال الربع الثاني من عام 2018، أعلن بنك أبوظبي الأول عن خطته لدمج أعمال وحدة التمويل الاستهلاكي "دبي فيرست" التابعة له ضمن مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، وذلك كجزء من مسيرة الاندماج وجهود البنك الرامية إلى تحسين العمليات والمنتجات والخدمات. كما نظم بنك أبوظبي الأول معرض قروض الإسكان للمواطنين في شهر سبتمبر، والذي حضره أكثر من 7,000 عميل محتمل.

وارتفعت محفظة القروض لمجموعة الخدمات المصرفية للأفراد مقارنة مع الربع الأخير من عام 2017 بفضل الحملات التسويقية الرقمية للمنتجات، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الطلب على الإقراض الشخصي وبطاقات الائتمان. كما شهدت وداائع العملاء نمواً جيداً خلال عام 2018 نتيجة لارتفاع أرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير.

واعتباراً من نهاية شهر ديسمبر 2018، بلغ عدد الفروع والمكاتب النقدية لبنك أبوظبي الأول 79، مقارنة مع 103 فرع في السنة السابقة، نظراً لمواصلة البنك مسيرة تحسين الكفاءة التشغيلية، والاستفادة من الحلول الرقمية من خلال القنوات المتعددة، واعتماد نموذج التوزيع "الذكي".



أكثر من 2.5 مليون عميل

79 فرع ومكتب خدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة مع تواجد في كافة الإمارات السبع

تجربة عملاء محسنة

واصلت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد تركيزها خلال عام 2018 على توفير المنتجات ذات القيمة العالية، وتحسين تجربة العملاء، وزيادة حصتها في السوق التي تشهد تنافسية عالية، إلى جانب زيادة الاعتماد على القنوات الرقمية لتعزيز المبيعات والإنتاجية. وعقب الاتمام الناجح لعملية توحيد الأنظمة خلال الربع الماضي، أطلق بنك أبوظبي الأول منصة جديدة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحرك، فيما يعكس التزامنا بمسيرة التحول الرقمي لتوفير أعلى مستوى من خدمة العملاء. كما واصلت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد العمل على تعزيز عروضها الخاصة بالخدمات المصرفية الخاصة، وعملاء النخبة، والخدمات المصرفية للأعمال.

العروض الجديدة

خلال عام 2018، أطلقت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد المحفظة الرقمية المتكاملة "payit" والتي تمكن مستخدميها من إرسال واستقبال الأموال بشكل فوري وعلى مدار الساعة، والدفع عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول الخاصة بالشركاء التجاريين، أو عبر المواقع الإلكترونية، أو من خلال عملية المسح الضوئي باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR)، بالإضافة إلى المزايا الأخرى كتمكين الأصدقاء من

اقتسام الفواتير فيما بينهم ومتابعة مدفوعاتهم. كما واصلت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد تعزيز محفظتها التجارية مطلقة بوابة الدفع للمحلات التجارية مطلع هذا عام، في حين قام فريق الخدمات المصرفية للأعمال بالعمل على تنمية الودائع، وكذلك أطلقت المجموعة خدماتها في المملكة العربية السعودية.

الجوائز

تقديرًا لجهودهم وأدائهم المتميز؛ حصل مدراء الاستثمار في بنك أبوظبي الأول على جائزة "أفضل مدير أصول في دولة الإمارات" وجائزة "أفضل مدير صكوك لعام 2018" من جلوبال إنفستور.

الرؤية المستقبلية

مع مضينا نحو المستقبل، سنواصل التركيز بشكل أساسي على تعزيز مكانتنا الرائدة في مجال الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات العربية المتحدة، إلى جانب العمل على تأسيس حضور قوي لنا في عدد من الأسواق الدولية كالمملكة العربية السعودية ومصر. كما ستنصب جهودنا على تطوير إمكانياتنا الرقمية، ومواصلة العمل للاستفادة من الخبرات والتجارب لتوفير أفضل الخدمات والعروض التنافسية لمختلف فئات العملاء.

