

تجربة العميل

عملاؤنا هم جوهر كل عمل نقوم به في بنك الرياض، لذلك نسعى دائماً إلى بناء علاقة تركز على قيم الثقة والولاء ومدعومة بقدرتنا على الابتكار وتجاوز توقعات العملاء. وأتى هذا العام ليدعم فلسفتنا بقوة مع تقديمنا لمزيد من الميزات المتطورة والاستباقية في جميع نواحي خدماتنا، مما أسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز التجربة الشاملة المقدمة لهم، وعلى مدار عام 2021م، قدّمنا منتجات مصرفية أساسية جديدة ونجحنا في التصدي للتحديات التي فرضتها جائحة كورونا، بالإضافة إلى اعتماد أحدث التقنيات الجديدة وتقديم دعم مميز لعملائنا.

الأهداف والنتائج



نواظب في بنك الرياض على تقييم تجربة عملائنا الإجمالية باستخدام معايير تقييم متعددة تتوافق مع المعايير العالمية لتجربة العملاء، مثل مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) ونقاط جهد العميل (CES)، حيث نقيس باستمرار مستويات الولاء، وسهولة تفاعل العملاء، ومعدل المشاركة، ومعدلات الاستحواذ على عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

كما نقوم بتقييم أدائنا بشكل مستمر باستخدام المعايير العالمية المتبعة في القطاع المصرفي، ونجحنا دائماً في تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية أو تجاوزها، وتمكّننا هذا العام من تجاوز مؤشرات الأداء الرئيسية بنسبة 120%.

وتماشياً مع احتياجات السوق وتوجهنا نحو التحول الرقمي، فقد اعتمدنا نهجاً استباقياً لتشجيع أكبر عدد ممكن من عملائنا من الأفراد والشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. وفيما أتاح ذلك التحول خدمات مصرفية أسرع وأسهل للكثير من عملائنا، حرصنا على الحفاظ على أعلى معايير الاهتمام والعناية الفردية، مع الاستفادة من القدرات الكاملة لقنواتنا الرقمية لنذهب إلى ما هو أبعد من تقديم التعاملات المصرفية البسيطة وطرح المزيد من الخدمات والحلول المتخصصة.

شكّل العام الماضي تجربة استثنائية لكل من البنك والعملاء والموظفين على حد سواء، فعلى الرغم من تخفيف قيود الجائحة في العديد من نواحي الحياة في عام 2021م، إلا أنها ظلّت تلقي بأعبائها، مما دفعنا إلى تحسين خدماتنا المالية، ومواصلة الالتزام بصحة ورفاهية موظفينا وعملائنا والمجتمع السعودي عامة عبر انتهاج سياسة مرنة ومنتجات مبتكرة تمكّننا من خلالها من تقديم دعم مصرفي ومعنوي ومساعدة المجتمع بشكل كبير خلال تلك الأوقات الصعبة.

التوجه نحو الرقمنة



انصبّ تركيزنا المحوري خلال عام 2021م على العملاء بشكل كامل، إلى جانب حرصنا على تطوير وتنمية قدرات موظفينا ليتمكنوا من تقديم أفضل الخدمات، سواء كان ذلك عبر التقنيات الجديدة أو إدارة التغيير الداخلي أو عروض المنتجات. وفي هذا السياق، أطلقنا سلسلة من برامج تحسين تجربة العملاء، لنضمن امتثال موظفينا لاستراتيجياتنا وتقديم أداء يرقى إلى توقعاتنا. وساعدنا هذا النهج على تحقيق نتائج إيجابية، فضلاً عن تحديد مجالات التحسين الرئيسية وتطوير الحلول اللازمة لتقديم تجربة عملاء محسّنة.

زيادة عدد
العملاء الجدد

زيادة عدد العملاء
الأثرياء المحتملين

زيادة عدد جميع
العملاء المحتملين
للمنتجات

تحقيق عائد
على الاستثمار من
أنشطة الرعاية

الحفاظ على مكانة
العلامة التجارية

تعزيز قيمة
العلامة التجارية



الاستماع إلى عملائنا



الاستماع لعملائنا هو منهجية مستمرة في بنك الرياض، ساعدتنا على تحديد المجالات الرئيسية لتطوير المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد والشركات، ومن بينها فتح حسابات الشركات. كما قمنا بمراجعة تجربة المستخدم ونطاق استخدام 75 منتجًا لتسهيل الوصول إلى خدماتنا وضمان مواكبتها للاحتياجات العملاء. وتمكننا بفضل هذه الاستراتيجية الاستباقية من خدمة عملائنا على نحو أفضل ووضع سياسات داعمة لاحتياجاتهم.

كما أجرينا 3 جلسات اختبار مع أكثر من 30 عميلًا بهدف تعزيز كفاءة خدماتنا. وقد أبرزت هذه الخطوة حجم اهتمامنا بالعملاء وتركزت لديهم انطباعًا إيجابيًا، كما أسهمت النتائج المُستخلصة من تلك الجلسات في تطوير منتجاتنا وتقديم خدمة متميزة وتجربة سلسلة.

ومن خلال هذه المبادرات التي تصب في إطار جهودنا لرعاية وإسعاد العملاء، حققنا تحسنًا إجماليًا في مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) بنسبة 25% مقارنة بالعام الماضي.

الاستثمار في رأس المال البشري



يمثل رأس المال البشري الدعامه الأساسية لنجاح بنك الرياض. ولتمكينهم من تقديم أفضل الخدمات لعملائنا، فإننا ندرك أهمية إتاحة الوصول إلى الأدوات والقنوات الداعمة لهم لتقديم أعلى مستوى من الإنتاجية وتحقيق التقدم في مسيرتهم المهنية. وللاوصول إلى هذه الغاية، أطلقنا برنامج "تجربة الموظف" ووضعنا خارطة طريق للموظفين خلال عام 2021م تشمل التوظيف وعملية الانضمام إلى البنك والمكافآت والأداء والترقية والتوجيه والتدريب.

وكان لهذه الجهود أثر بالغ في تمكيننا من تحديد الجوانب القابلة للتحسين وتنفيذ الحلول، وتخطيط مراحل تطور الموظفين، وتحفيز تقدمهم، ورسم مسارات مهنية محددة أكثر لهم. وشمل ذلك استخدام نموذج تقييم أداء مدبري العلاقات في مجالي الأعمال المصرفية الماسية والخدمات المصرفية الخاصة.

25%

نمو مؤشر نسبة
توصية العميل

بناء قيمة علامتنا التجارية



كجزء من جهودنا لقياس تقدم بنك الرياض وريادته في السوق، عمدنا إلى تطوير وإطلاق برنامج لتتبع قوة العلامة التجارية وقياس أدائها مقارنة بأداء منافسينا. وجاءت النتائج مشجعة للغاية حيث استطعنا زيادة قيمة علامتنا التجارية بنسبة 18% وحافظنا على مكانتنا كأعلى علامة تجارية من حيث القيمة في المملكة.

وشكّلت مجموعة الجوائز التي حصدها خلال عام 2021م شهادة تؤكد على نجاح علامتنا التجارية، وتفوقنا في تقديم خدمات متميزة.

التوقعات للعام 2022م



في خضم استمرار تداعيات جائحة كورونا، لم تقتصر جهودنا في عام 2021م على تلبية نداء الواجب وحسب، بل امتدت لتؤكد بأن بنك الرياض يدعم ويساند مجتمعه بكافة شرائحه. لقد شكّلت الخدمات والمنتجات التي وفرناها بالاعتماد على الابتكار والتقنيات الجديدة طوق النجاة للكثير من العملاء من القطاع الخاص والشركات الصغيرة والمتوسطة. ومع استمرارنا في مسيرة التحول الرقمي، نتوقع أن نشهد زيادة في عمليات التحسين والتطوير.

نتطلع خلال العام 2022م إلى تطوير ممارسات أكثر سهولة ويسراً للعملاء وتنطوي على أقل عدد ممكن من الإجراءات. وسوف تسهم منظومة الخدمة الشاملة التي أطلقناها لقروض التمويل العقاري والقروض الشخصية ومنتجات تأجير السيارات في اختصار الكثير من الوقت والجهد.

أما فيما يتعلق بالعملاء من الشركات، فإننا نعتزم تجديد منصة البنك الرقمية الموجهة للشركات وطول الأعمال عبر الهاتف المحمول لتحسين التجربة الكليّة وتقديم خدمة أكثر كفاءة وشمولاً وسهولة.

كما سنطلق برنامج "حصاد للمكافآت" الموجه للعملاء من قطاع الشركات لمكافأتهم على ولائهم المستمر واستقطاب عملاء جدد للاستفادة من منتجات وخدمات البنك التنافسية.

وفي نهاية المطاف، فإن كل فرد من أسرة بنك الرياض يسطع بدور مهم في تقديم خدماتنا المتميزة للعملاء. ونحن فخورون بعملهم وتفانيهم وتعاونهم مع زملائهم لترسيخ مكانة بنك الرياض في أعلى مراتب التميز بالنسبة إلى عملائنا والقطاع المصرفي. لكم منا فائق الشكر والتقدير على دعمكم الثابت وعملكم الدؤوب.



1

جائزة محمد بن راشد للتميز في خدمة العملاء، مقدمة من جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال



2

جائزة محمد بن راشد لأفضل أداء في خدمة العملاء، مقدمة من جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للأعمال



3

المرتبة الأولى بين الجهات التمويلية لعام 2020م، من قبل برنامج كفاءة



4

جائزة أفضل بنك للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط لعام 2021م، مقدمة من أسياموني



5

جائزة أفضل بنك للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة لعام 2021م، مقدمة من أسياموني



6

جائزة أفضل برنامج تعليمي أو توعوي مستدام، مقدمة من جوائز الاستدامة الخليجية



زيادة قيمة علامتنا التجارية

25%



9



جائزة أفضل إدراج للصكوك والسندات،
مقدمة من مجموعة جيه إف سي

8



جائزة أفضل بيئة عمل للمرأة في
المملكة العربية السعودية لعام 2021م،
مقدمة من منظمة أفضل أماكن العمل

7



جائزة أفضل بنك للمنشآت الصغيرة
والمتوسطة في الشرق الأوسط لعام
2021م، مقدمة من يوروموني

12



جائزة البنك الأكثر ابتكارًا في التمويل
التجاري على مستوى المملكة لعام
2021م، مقدمة من تريند فاينانس

11



جائزة القادة الرقميين لعام 2021م،
مقدمة من ريد هات الشرق الأوسط.

10



جائزة أفضل خدمات مصرفية للشركات في
المملكة العربية السعودية لعام 2021م،
مقدمة من مجلة الأعمال الدولية.

