التحول الرقمي

كان الابتكار والتحول الرقمي من أبرز مجالات النجاح والإنجاز لبنك الرياض خلال عام 2021م. وبينما ساهمت جائحة كورونا في تسريع تلك التطورات، وفرضت توجهات جديدة، نجحنا في توسيع استثماراتنا في التقنيات والنماذج الرقمية. وشملت التطورات السريعة كل جانب من جوانب عمليات البنك وساهمت في تحقيق إمكانات هائلة لموظفينا وعملائنا. ويمكن اعتبار العام الماضي كأحد أهم المراحل في مسيرتنا لتنمية شبكتنا والاستفادة من تحقيق قيمة أكبر لعملائنا.

خلال عام 2021م، نفذنا في بنك الرياض تغييرات هيكلية مهمة عبر مختلف الأقسام وأصبحت التقنيات الرقمية الوسيلة الأساسية لمزاولة الأعمال. وتحول معظم معاملات العملاء وخدماتهم بشكل كامل إلى المنصات الرقمية عبر الإنترنت، وهي نقلة ملحوظة غيّرت بشكل جذري النهج التقليدي لتقديم الخدمات المصرفية والذي عرفناه منذ مئات السنين.

وكان كل هذا ممكنًا بفضل الجهود المستمرة داخل بنك الرياض لدمج الخدمات المهمة، وتوفير سبل الراحة الأفضل لعملائنا الحاليين والجدد وتمكينهم من التحكم في شؤونهم المالية رقميًا.

التركيز على أولوياتنا الرقمية

ركزت أهدافنا الرئيسية لعام 2021م على توسيع خدماتنا، وإطلاق طرق جديدة لتقديم تقنياتنا، إلى جانب بناء شراكات جديدة، وضمان استفادة عملائنا من أفضل المنتجات الرقمية وأكثرها كفاءة وشمولًا وفعالية. ولتحقيق هذه المهمة، كان علينا تسخير الخبرات اللازمة ودعم الموظفين الذين سيشاركون في تلك العمليات.

وكانت المهمة هائلة لناحية التخطيط والعمل، وتطلبت تقنيات تشمل جميع قطاعات العمل مثل مصرفية الأفراد والشركات، إلى جانب تحفيز الابتكار على نطاق واسع، وصولًا إلى دعم تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني، حيث انتهجنا في بنك الرياض استراتيجية رقمية شاملة لإدارة التغيير.

وكان للتعيينات الجديدة بما فيها تسلم الأستاذ مازن فرعون لمنصب رئيس أول للمصرفية الرقمية والأستاذة هنادي آل الشيخ لمنصب رئيس أول للتحول، دور محوري في إدارة المحفظة الرقمية وتسليم المشاريع. ومهدت مساهماتهما في إنجازاتنا الطريق لابتكارات أكبر لتعزيز كفاءتنا ومرونتنا.

وساهمت إعادة هيكلة استراتيجياتنا الرقمية في تحفيز حوار أكثر شمولًا بين الإدارات. وكان التعاون مع وحدات الأعمال الأخرى عنصرًا مهمًا لتعزيز الجاهزية ومواكبة التزامات أصحاب العلاقة، مما فتح الآفاق لمزيد من الابتكار والشراكات الداخلية الأساسية، تماشيًا مع الاستراتيجية الرقمية لعام 2025م.

وبعد وضع استراتيجياتنا، كان على البنك ضمان استمرار نجاحه عبر سلسلة من الابتكارات الرقمية أو المبادرات النوعية، مع العلم أن التحول نحو النماذج الرقمية المبتكرة لا يحدث مرة واحدة أو حتى على عدة مراحل، ولكنه رحلة مستمرة، يتخللها الكثير من سبل التحسين والتطوير، سواء على مستوى النظام أو الموظفين أو العمليات.

حلول مبتكرة

رسّخ بنك الرياض مكانته كأحد البنوك الأكثر ابتكارًا في المملكة، وقد أثبت ذلك بجدارة طيلة عام 2021م. وقدمنا حلولًا داخلية لم تنعكس بالفائدة على العملاء فحسب، بل أثرت إيجابًا على موظفينا وأثرت على جهود التنمية والتطوير عمومًا. وساعدنا ذلك على تحسين الإيرادات وتوسيع نطاق الخدمات، وربما الأهم أننا سنتمكن خلال السنوات المقبلة من وضع تصور جديد وإعادة هيكلة استراتيجيتنا وعملياتنا التقنية.

ومن خلال بناء آلية العمل بنموذج تشاركي مع جميع الإدارات المعنية، أنشأنا استراتيجية ابتكار داخلية للمرة الأولى في البنك. وتحقق ذلك من خلال التركيز على أولويات وحدات الأعمال وإيجاد الحالات المناسبة لزيادة المشاركة وتعزيز التدفق النقدي إلى بنك الرياض.

أما على صعيد ابتكاراتنا في السوق الخارجية، فقد تواصلنا مع المنظومة المتكاملة المحيطة بنا، بما في ذلك شركات التقنيات المالية وكذلك المنظمات المالية وغير المالية الأخرى. وقدمنا لها عدة خدمات توازيًا مع سعينا للعمل معًا على إطلاق منتجات أو خدمات جديدة للسوق من خلال نموذج مشاركة الإيرادات.

خدمات مصرفية الأفراد خلال عام 2021م

نسبة استقطاب العملاء من خلال القنوات الرقمية

٪73

نسبة المعاملات المنفذة رقمياً

٪89

الاستثمار في الابتكار

على مستوى أكثر تحديدًا، أطلقنا منصة "وصل"، المفهوم الابتكاري والإبداعي الأول من نوعه في المنطقة. "وصل" هي عبارة عن منصة وبرنامج تم تصميمه خصيصًا لرواد الأعمال والمبتكرين لمساعدتهم على تطوير حلول وخدمات مالية مبتكرة. وستواصل المنصة دورها الرائد في تسريع الابتكار وتحقيق مستهدفات برنامج تطوير القطاع المالي وفقًا لرؤية المملكة 2030م. وستحظى شركات التقنيات المالية المندرجة في منصة "وصل" بدعم فريد لتطوير البرامج والتطبيقات بالاستفادة من بيئة تحاكي بيانات وأدوات الربط المصرفية، لبناء نماذج أعمال مبتكرة بنهج إبداعي ومبتكر وتطوير القطاع المصرفي في المملكة.

وفي إطار التحول نفسه، أكمل قطاع المصرفية الرقمية مشروعه الرامي إلى "تجديد وتوسيع نطاق منصة بنك الرياض وآليته المخصصة للتحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي"، مما يدعم طموحنا بريادة استخدام خوارزميات الذكاء الاصطناعي الحديثة للمساعدة في تحديد الفرص الجديدة وتوليد القيمة.

ولتعزيز دراستنا للخوارزميات والإحصائيات، استكملنا تنفيذ منصة "البيانات الضخمة"، وهي منصة حيوية وأساسية لدعم جميع أنشطة البيانات في بنك الرياض. وسيواصل ذلك تحسين قدرة بنك الرياض على تسريع تبني الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي بنهج أكثر اتساقًا. ومن خلال إنشاء مسارات عمل شاملة جديدة لإعادة تصور وتطوير خدمات بنك الرياض للمشاريع الضخمة مثل نيوم ومشروع البحر الأحمر وغيرهما، شاركنا في أضخم المشاريع الاستراتيجية ضمن رؤية المملكة 2030م، مما أتاح لنا الفرصة لتسليط الضوء على القيمة التي نوفرها في السوق، وتعزيز مكانة خدماتنا المتميزة كمحفز أساسي وداعم ومسرع للأعمال، فضلًا عن تقديم نموذج شراكات فريد لمثل هذه المشاريع الضخمة من خلال اعتماد النماذج والبنية التحتية المناسبة، وخدمات الواجهة الخلفية كخدمة ("Backend As a Service") لقيادة المنظومة المتكاملة نحو المزيد من التقدم.

دعم شركات التقنيات المالية

من خلال بناء آلية للشراكة مع شركات التقنيات المالية وإنشاء وحدة متخصصة ذات خبرة عالية في البنك لإدارة تلك الآلية، وفق نموذج تعاوني لرعاية هذه الشراكات ودعمها، نجحنا في ترسيخ مكانتنا ضمن أبرز البنوك الداعمة للتقنيات المالية وفي الوقت نفسه إنشاء مساحة لتحقيق أقصى قدر من التحكم والقيمة لجميع مكونات منظومة التقنيات المالية.

لقد أثّرت جائحة كورونا على الأوضاع المالية لعملائنا، وساعدتهم التحسينات التي نفذناها على الصمود في وجه تلك التحديات إلى حد كبير، فتمكنوا من إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت من خلال خدمات مطورة أسرع وأسهل.

وفي أعقاب ذلك، اكتسب البنك مكانة رائدة في المملكة في مجال الابتكار في التقنيات المالية بطرق عديدة. حيث تم تطوير دليل خدمات فريد يحتوي على المنتجات والخدمات الأساسية لشركات التقنيات المالية والتي تستخدمها بغرض توفير عروضها وحلولها مع الاستفادة من أصولنا المصرفية القوية كأساس لخدماتها.

كما أتحنا الفرصة لشركات التقنيات المالية المؤهلة لتقديم منتجاتها المبتكرة من خلال قنواتنا لقاعدة عملائنا، وتحقيق قيمة ثلاثية (تشمل العميل والتقنيات المالية والبنك). علاوة على ذلك، واصلنا تشغيل وإدارة صندوقاً استثماريًّا، لاكتشاف فرص استثمارية كبيرة في شركات التقنيات المالية الواعدة التي تستفيد من هذه التمويلات، لتسريع خططها وتحقيق نمو في القيمة التي تقدمها من خلال الخدمات المبتكرة المطروحة في السوق.

تقنية متطورة تواكب متطلبات المستقبل

سيتم تحديد الأهداف والمبادرات الرقمية لعام 2022م بناءً على استراتيجياتنا التي نعمل باستمرار على تحديثها وتطويرها، بينما نسعى إلى زيادة التدفق النقدي وتوفير المزيد من رأس المال الاستثماري ومراكز الابتكار الرقمي لنتمكن من تأسيس أعمال جديدة وتوليد تدفقات جديدة للدخل.

وفي ضوء كافة الجوانب المذكورة أعلاه، وإلى جانب المزيد من الأعمال المحددة والتي نعمل على تنفيذها، سنواصل تحسين نموذج التشغيل لمواكبة التحول الرقمي، وفي الوقت نفسه، سنحرص على جذب مواهب ذات كفاءة لتعزيز الابتكار والمساهمة في تحقيق طموحاتنا الرقمية من أجل إحداث تأثير إيجابي على بنك الرياض، وشركائنا والأهم عملائنا.

شكلت إنجازاتنا خلال عام 2021م دليلًا واضحا على امتلاكنا للموارد والخبرات اللازمة لمواصلة تقدمنا القوي. وتساهم التقنية الحديثة اليوم في تسريع وتيرة التغيير وتعزيز الابتكار. وفي بنك الرياض، نفذنا عدة تغييرات جذرية في استراتيجيتنا ونموذج عملنا وخدماتنا، وفي خدمات العملاء وعملياتنا الداخلية، مما ساهم في تحسين رحلتهم المالية وتعزيز كفاءتها لناحية توفير الوقت والتكلفة والسهولة والانسيابية.

لقد أثّرت جائحة كورونا على الأوضاع المالية لعملائنا، وساعدتهم التحسينات التي نفذناها على الصمود في وجه تلك التحديات إلى حد كبير، فتمكنوا من إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت من خلال خدمات مطورة أسرع وأسهل.

وتركز رؤيتنا لعام 2022م على مواصلة تسخير الابتكارات الرقمية ونماذج التشغيل لدعم أعمالنا وأسواقنا ليس فقط في مواجهة مثل هذه التحديات مستقبلًا، ولكن أيضًا للمضي قدمًا في تنمية قاعدة العملاء وتحقيق المزيد من القيمة. أهدافنا وتطلعاتنا طموحة، لكننا على ثقة بالأسس التي وضعناها والنتائج المبكرة خلال العام الماضي، وبالتالي نحن على يقين بقدرتنا على تحقيقها.

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

مشاركة بنك الرياض في أضخم المشاريع الاستراتيجية ضمن رؤية المملكة 2030م مثل نيوم ومشروع البحر الأحمر وغيرهما.