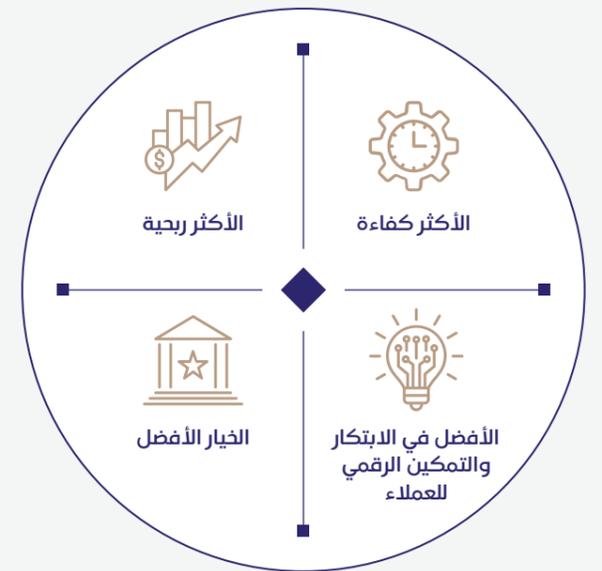


الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية

طموحاتنا الاستراتيجية تدفع النمو المستمر

حملت استراتيجية البنك، منذ إطلاقها في عام 2017م وتطويرها لاحقاً في عام 2022م، هدفاً واضحاً مفاده ترسيخ المكانة الرائدة لبنك الرياض بصفته **”البنك الأكثر ابتكاراً والأجدر بالثقة“**. من خلال تسريع وتيرة النمو والابتكار، إذ تقوم على أربعة ركائز استراتيجية أساسية، وهي كالتالي:



تجسد هذه الركائز الاستراتيجية الأربع تطلعات بنك الرياض لعام 2025م، والتي يتطلب تحقيقها النهوض بالقدرة الداخلية والخارجية للبنك بأعلى مستويات التميز. فمن جهة، يُكرس البنك جهوده لتعزيز قدراته الداخلية من خلال إدارته للمخاطر بكفاءة عالية، وتسريع وتيرة طرح المنتجات الجديدة، والارتقاء بالكفاءة التنظيمية على كل المستويات، وإدارته الفعالة للمواهب والطاقات البشرية. ومن جهة ثانية، يحرص البنك على دعم قدراته الخارجية عبر تقديم تجربة عملاء استثنائية، وتوسيع آفاق خدماته بما يتجاوز حدود المصرفية التقليدية تأكيداً لالتزامه بمبادئ الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، فضلاً عن توطيد علاقات التعاون مع شركائه الاستراتيجيين لدفع مسيرة الابتكار وتطوير قطاع التقنية المالية.

وتتوافق الاستراتيجية بشكل كامل مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 على نحو يعزز التزام البنك بتطبيق أفضل ممارسات الاستدامة، ويُمكنه من المضي قدماً نحو تحقيق طموحاته في مجال الأعمال والمساهمة في تحقيق المصالح العامة ودعم مسيرة النمو والازدهار في المملكة.

دوافعنا الاستراتيجية

يعتمد نجاح بنك الرياض في تحقيق تطلعاته على 3 دوافع استراتيجية أساسية:

خلق القيمة من خلال الابتكار

ستكون عملية خلق القيمة، بموجب استراتيجية البنك 2025م، مدفوعة بالابتكار الذي يغطي مساحات وقنوات تجربة العملاء بشكل كامل. وهو ما يستلزم تطوير عروض مخصصة لتلبية تطلعات مختلف شرائح العملاء في السوق السعودية، وطرح منتجات وخدمات تتجاوز نطاق الخدمات المصرفية، وتطوير علاقات شخصية مع العملاء، وتقديم أسعار مخصصة، وتوفير منصات رقمية حديثة تتيح للعملاء التواصل مع البنك بكل يسر وسلاسة.

تحقيق الكفاءة من خلال الرقمنة

يمثل تعزيز النضج الرقمي بشكل مستمر على كافة المستويات المؤسسية بالبنك أحد أبرز مجالات التركيز ضمن الاستراتيجية، وذلك بهدف تقليل الفترات الزمنية اللازمة لخدمة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين التكاليف. وجدير بالذكر أن عملية التحول الرقمي تغطي كافة الجوانب التشغيلية بالبنك، وعلى رأسها قنوات التواصل مع العملاء (مثل تطبيق الجوال)، ورحلة العميل، والعمليات الداخلية.

تمكين التنفيذ الفعال من خلال نموذج تشغيلي متطور

يجري العمل على تعزيز الآليات التي تكفل نجاح تنفيذ الاستراتيجية عبر تحسينات نوعية للارتقاء بقدرة الإدارات المساندة، تشمل ابتكار طرق جديدة ورائدة لتسيير العمل (على سبيل المثال، اعتماد النظام المرن)، وتحديث الأنظمة الحالية (كالبنية التحتية لتقنية المعلومات بالبنك)، وتحديث الثقافة المؤسسية.

مسارنا نحو النجاح

وضع بنك الرياض خطة محكمة ترسم ملامح رحلته الطموحة نحو تحقيق تطلعاته لعام 2025م، وتتجسد هذه الرحلة في تحقيق إنجازات استثنائية من خلال مجموعة من المبادرات الاستراتيجية الشاملة، التي تمتد عبر قطاعات أعماله الأساسية وإدارته المساندة. وبالفعل، أطلق البنك سلسلة مبادرات ومشاريع طموحة تهدف إلى توسيع خيارات أعماله ومنتجاته في جميع القطاعات، وتحديث البنية التحتية التقنية والرقمية، والارتقاء بتجربة العملاء عبر تخصيص منتجات وخدمات شخصية تلبي احتياجاتهم، فضلاً عن تزويد الإدارات المساندة بأحدث الأدوات والعمليات المتطورة لضمان تنفيذ هذه المبادرة بكفاءة عالية. وبينما أنجز البنك العديد من هذه المبادرات والمشاريع، فإنه يتابع بدقة مراحل تقدم ما تبقى منها لضمان إنجازها وفقاً لجدولها الزمني، بما يحقق الأهداف الاستراتيجية المحددة.

تستند تطلعاتنا الاستراتيجية إلى إجراءات مدروسة ترتقي بكفاءة النماذج التشغيلية الرئيسية لوحدات أعمالنا.

فئات العملاء مجموعات من عملاء بنك الرياض تحمل سمات وسلوكيات متشابهة، كعملاء المصرفية المميزة والمصرفية الخاصة.	النهج الاستراتيجي التركيز الشامل على احتياجات العملاء دون الاقتصار على الخدمات المصرفية لتقديم عروض مخصصة بدقة تلبي احتياجات كل فئة على حدة.
منتجاتنا ”ما“ يقدمه البنك للعملاء، من الحسابات، إلى البطاقات الائتمانية والتمويل.	النهج الاستراتيجي تطوير علاقات مخصصة مبنية على آليات التسعير على أساس المخاطر، وتبسيط سجلات المعاملات وعمليات صرف العملات الأجنبية والرسوم وغيرها لغرض تعظيم ثروة العملاء.
قنواتنا ”كيف“ يقدم البنك خدماته ومنتجاته ويخدم عملاءه والقنوات المخصصة لهذا الغرض، مثل الفروع ونظام الرد الصوتي التفاعلي والبوابة الرقمية والتطبيقات الذكية.	النهج الاستراتيجي الاعتماد على الهواتف والأجهزة الذكية والقنوات الرقمية كخيار أول للمبيعات والخدمات.

الركائز الاستراتيجية

حددت استراتيجية البنك عددًا من المستهدفات التي يلزم تحقيقها لكي يصبح بنك الرياض البنك الأفضل في المملكة، وذلك من خلال 4 ركائز أساسية نفضلها فيما يلي:

الوصف	الأكثر ربحية	الأكثر كفاءة	الخيار الأفضل	الأفضل في الابتكار والتمكين الرقمي للعملاء
معايير قياس النجاح	<ul style="list-style-type: none"> العائد على حقوق المساهمين. إجمالي العوائد للمساهمين. نمو الأرباح. 	<ul style="list-style-type: none"> نسبة التكلفة إلى الدخل. 	<ul style="list-style-type: none"> البنك الأفضل للعملاء والموظفين والمجتمع. 	<ul style="list-style-type: none"> البنك الأفضل في الابتكار والتمكين الرقمي.
إنجازات عام 2024م	<ul style="list-style-type: none"> ارتفع العائد على حقوق المساهمين بشكل ملحوظ بسبب التحسن في صافي الدخل، الذي يعزى في المقام الأول إلى النمو في صافي دخل العمولات، والذي كان مدفوعًا بتأثير إعادة التسعير والنمو في حجم محفظة القروض. وفي المقابل ارتفعت أيضًا مصاريف العمليات بسبب الاستثمار المستمر للبنك في استقطاب الكفاءات وتطوير الطول التقنية. 	<ul style="list-style-type: none"> أثمر النمو الإيجابي الملموس في دخل العمليات مقارنة بانخفاض النمو في مصاريف العمليات عن تحسن عام في نسبة التكلفة إلى الدخل. 	<ul style="list-style-type: none"> تحسنت نتائج مؤشر نسبة توصية العميل "NPS" لقياس رضا العملاء بنسبة 4% بحلول نهاية العام مقارنة بالنصف الأول. ارتفعت قيمة العلامة التجارية لبنك الرياض بشكل ملحوظ حسب تصنيف Brand Finance للعلامات التجارية لتصل إلى 9.48 مليار (2.53 مليار دولار أمريكي) بحلول نهاية العام. يضم "مؤشر منسوبي البنك" العديد من مؤشرات الأداء الرئيسية المؤثرة بشكل كبير على نسب مشاركتهم ورضاهم ومعدلات الاحتفاظ بهم خلال مسيرتهم المهنية والوظيفية. ولكل مؤشر من تلك المؤشرات هدف محدد ينبغي تحقيقه بحلول نهاية عام 2024م. وقد تم تحقيق جميع مستهدفاتنا للعام 2024م. 	<ul style="list-style-type: none"> إطلاق العديد من المبادرات لتعزيز النضج الرقمي وتطوير خدماتنا المصرفية المقدمة عبر الجوال والأجهزة الذكية لعملاء مصرفية الأفراد والشركات، بهدف تعزيز الكفاءة والأمن عبر كافة وحدات الأعمال بينك الرياض.
أهداف عام 2025م	<ul style="list-style-type: none"> تحسين العائد على حقوق المساهمين ونمو الأرباح لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م. تحقيق نمو مستدام في الأرباح لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م. البقاء ضمن المراكز الثلاثة الأولى من حيث إجمالي العوائد على للمساهمين على مستوى القطاع المصرفي. 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م. تحسين كفاءة الوقت المطلوب لتحقيق مستهدفاتنا للعام 2025م بالنسبة لعدد من المنتجات. 	<ul style="list-style-type: none"> تحسين نتائج مؤشر نسبة توصية العميل "NPS" لجميع فئات عملاء مصرفية الأفراد والشركات عبر جميع القنوات لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م. تعزيز قيمة العلامة التجارية بما يتجاوز تطلعاتنا للعام 2025م. تحقيق أهداف مؤشر منسوبي البنك لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م وتحقيق ركيزة "الخيار الأفضل". 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق مستويات أعلى من النضج الرقمي والمبيعات الرقمية باستخدام مجموعة متنوعة من المنصات الرقمية.
المخاطر الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> ارتفاع أسعار الفائدة مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة التمويل. المزيد من التباطؤ في معدلات نمو الائتمان. المزيد من التحول إلى الودائع الاستثمارية. 	<ul style="list-style-type: none"> انخفاض مشاركة العملاء بسبب الإفراط في الاعتماد على العمليات الموحدة والتي تفتقر إلى التفاعلات الشخصية. 	<ul style="list-style-type: none"> قد يؤدي التنافس مع البنوك الأخرى على استقطاب الكفاءات إلى صعوبات في الاحتفاظ بفرق العمل الأكفاء، مما يؤثر على قدرة البنك على الحفاظ على قوة عاملة ملتزمة وموهوبة. 	<ul style="list-style-type: none"> التأخير في تنفيذ أو إطلاق المنصات الرقمية. الموافقات التنظيمية على المنتجات والقنوات الجديدة.