

يرتكز نموذج أعمال بنك الرياض على أسس راسخة تهدف إلى تقديم قيمة مستدامة طويلة الأجل للمساهمين وكافة أصحاب المصلحة، وذلك من خلال الارتقاء المستمر بالأداء عبر تعزيز متانته المالية ومرونته التشغيلية وكفاءة رأس المال البشري والابتكار، وذلك ضمن إطار حوكمة منضبط يتسم بالشفافية والمسؤولية. ويعمل البنك، من خلال قطاعات أعماله المتكاملة وعلاقاته الوثيقة المبنية على الثقة، إلى جانب استثماره المتواصل في كواذره البشرية وبنيته التقنية وممارساته المسؤولة، على ترسيخ الثقة في النظام المالي، ودعم مسيرة التقدم الاقتصادي، وضمان تحقيق نمو مرن وشامل وقادر على الاستمرار ومواجهة التحديات.

نموذج أعمالنا
تفوق مستمر..
أثر مستدام

آليات خلق القيمة

يتبوأ بنك الرياض مكانة رائدة بصفته ثالث أكبر البنوك في المملكة العربية السعودية، ويتمتع بحضور عالمي بارز ودور مؤثر يُمكنه من خدمة عملائه بكفاءة عالية وخلق قيمة مضافة وأثر مستدام لجميع أصحاب المصلحة.

رؤيتنا

أن نكون البنك الأكثر ابتكارًا والأجدر بالثقة.

قيمنا

- نهتم
- نتفوق
- نعمل معًا

رسالتنا

مساعدة شركائنا ومجتمعنا في تحقيق تطلعاتهم كوننا الشريك المالي الأكثر موثوقية واهتمامًا.

قطاعاتنا

- مصرفية الأفراد
- مصرفية الشركات
- الخزنة والاستثمار
- الرياض المالية

جوانب تميزنا ومكامن قوتنا

2.527 مليار دولار أمريكي
قيمة العلامة التجارية

95% معدل رضا العملاء
عن منسوبي فروع بنك الرياض ومراكز الاتصال
AA+ تصنيف العلامة التجارية

5,583 موظفًا وموظفة
29.9% نسبة السيدات
96% نسبة التوطين
* موظفو المجموعة بنوام كامل

224 فرعًا عاملًا
1,670 جهاز صراف آلي
168,883 نقطة بيع

علامة تجارية عالية القيمة
(وفقًا لتقرير "براند فاينانس")

كواذره بشرية متنوعة

قدرات تشغيلية متميزة

ريادة في الابتكار

تصنيف ائتماني قوي

ملاءة مالية قوية

- نموذج عمليات رقمي موحد على مستوى المجموعة لتعزيز الكفاءة والتكامل
- إطلاق استراتيجية لتطبيقات وحوكمة الذكاء الاصطناعي لضمان الاستخدام الأمثل والأمن للتقنية
- تعزيز تأثير طول الذكاء الاصطناعي عبر توسيع نطاق "مركز الذكاء الاصطناعي"
- نقل مشاريع الذكاء الاصطناعي التوليدي التجريبية إلى مرحلة التطبيق الفعلي
- تحديث إطار النضج الرقمي لمواكبة أحدث التطورات التقنية

فيتش: **A-**
ستاندر آند بورز: **A**
موديز: **A1**

519 مليار إجمالي الموجودات
373 مليار إجمالي القروض
332 مليار إجمالي الودائع

نموذج أعمالنا تكملة

آليات خلق القيمة لأصحاب المصلحة

المساهمون

قنوات التواصل

- اجتماعات الجمعية العامة.
- القنوات الرقمية (التصويت الإلكتروني، والحضور عن بُعد، وتفعيل التنبيهات الرقمية للتذكير بالحضور والتصويت).

أبرز تطورات عام 2025م

- نمو الأرباح: ارتفاع صافي الدخل بعد الزكاة بنسبة 12% ليصل إلى 10.4 مليار ريال.
- تعزيز حقوق المساهمين: ارتفاع إجمالي حقوق المساهمين بنسبة 9% ليصل إلى 64 مليار ريال.
- المشاركة الفعالة: دعوة المساهمين لحضور اجتماع الجمعية العامة غير العادية المنعقد يوم 13 أبريل 2025م، الموافق 15 شوال 1446هـ، للمشاركة والتصويت، سواء عبر الحضور الشخصي أو وسائل التقنية الحديثة.
- التواصل المستمر: دعوة المساهمين لحضور اجتماع الجمعية العامة غير العادية المنعقد يوم 28 أكتوبر 2025م، الموافق 6 جمادى الأولى 1447هـ، للمشاركة والتصويت عبر وسائل التقنية الحديثة.
- توزيع الأرباح: توزيع أرباح نقدية على المساهمين عن النصف الثاني من عام 2024م والنصف الأول من عام 2025م.

واصل بنك الرياض خلال عام 2025م ترسيخ علاقاته وتواصله مع مختلف فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين بهدف إحداث أثر ملموس وخلق قيمة مستدامة لهم في الحاضر والمستقبل.



العملاء

قنوات التواصل

- استبيانات مؤشر نسبة توصية العميل (NPS).
- التواصل المباشر مع العملاء غير الراضين عن خدمات البنك.
- الزيارات الميدانية لمواقع العمل والصفوف الأمامية.

أبرز تطورات عام 2025م

- قياس رضا العملاء: إرسال أكثر من 7.8 مليون استبيان حول مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) للوقوف بدقة على توقعات العملاء والعمل على تجاوزها، إلى جانب تنفيذ العديد من الاستبيانات الموجهة لفريق العمل بهدف الارتقاء بتجربتهم المهنية.
- معالجة الملاحظات: التواصل الشخصي المباشر مع كافة العملاء "غير الراضين" عن خدمات البنك للوقوف على مسببات عدم رضاهم ومعالجة شكاواهم بشكل جذري وفعال وإغلاق ملف الملاحظات.
- الجوائز والتقدير: حصد الجائزة الذهبية عن فئة "أفضل قياس لتجربة العميل" والجائزة الفضية عن فئة "أفضل استخدام لآراء العملاء وملاحظاتهم" ضمن جوائز تجربة العميل الدولية (ICXA)، بالإضافة إلى نيل الجائزة الذهبية عن "أفضل تجربة عميل في الخدمات المالية" والجائزة الفضية عن "الاستفادة المثلى من معلومات العملاء وملاحظاتهم" في مؤتمر تجربة العميل السعودي.
- مكاسب سريعة: تفعيل مبادرات "المكاسب السريعة" الجديدة عبر القنوات الرقمية، استناداً إلى النتائج المستخلصة من اختبارات قابلية الاستخدام، مما أسهم في تحسين تجربة العميل الشاملة بشكل ملموس.
- التحسينات الرقمية: إنجاز وتنفيذ أكثر من 90 عملية تحسين رقمي عبر مختلف القنوات، شملت تطوير تجارب المستخدم الحالية، وطرح مزايا ووظائف جديدة، وإجراء إعادة تصميم شاملة للواجهات البصرية والوظيفية للارتقاء بتجربة المستخدم.

- بوابة الموظفين: إطلاق النسخة المطورة من بوابة الموظفين الداخلية "هلا" (Hala)، التي تميزت بتصميم عصري وتجربة مستخدم مُعاد صياغتها بالكامل لتعزيز سهولة الاستخدام والتفاعل الداخلي.
- جودة التجربة: ضمان أعلى معايير الجودة والاتساق في واجهة وتجربة المستخدم (UI/UX) عبر كافة المشاريع، من خلال التحقق الدقيق من توافق التصميم وتطبيق تقارير ضمان الجودة والتقييم التجريبي بناءً على نطاق كل مشروع وآراء العملاء.
- الموقع الإلكتروني: تحديث الموقع الإلكتروني العام الجديد لبنك الرياض بواجهة عصرية وهيكلية معلوماتية محدثة بالكامل لتحسين تنظيم المحتوى وسهولة التصفح والوصول إلى المعلومات.
- سرعة الإنجاز: تحسين "معدل الوقت المستغرق" (TAT) لإنجاز المعاملات على مستوى تجارب العملاء الرئيسية من خلال تبسيط الإجراءات التشغيلية ومعالجة المعوقات.
- هندسة الإجراءات: تطوير وتنقيح أكثر من 200 خريطة إجراءات لتعميق الفهم باحتياجات العملاء وتبليتها بدقة وكفاءة.
- خفض الشكاوى: خفض معدل شكاوى العملاء بنسبة 27% من خلال التحليل الدقيق للأسباب الجذرية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.
- التواصل الميداني: تنظيم زيارات ميدانية للصفوف الأمامية بهدف التواصل المباشر مع العملاء وفهم احتياجاتهم عن قرب ورصد فرص التحسين المتاحة.

نموذج أعمالنا تكملة

آليات خلق القيمة لأصحاب المصلحة تكملة

الموظفون



قنوات التواصل

- رسائل شكر وتقدير شخصية من الرئيس التنفيذي للأداء المتميز، ومآدب غداء نصف شهرية مع الرئيس التنفيذي.
- اللقاءات الشهرية الدورية بقيادة النواب الأوائل للرئيس لقطاع رأس المال البشري.
- اللقاءات والفعاليات الخارجية الخاصة بقطاعات البنك.

أبرز تطورات عام 2025م

- تمكين المرأة: الحفاظ على حضور قوي للمرأة بنسبة 29.9% من إجمالي القوى العاملة، كما شكّلت الكفاءات النسائية ما نسبته 30% من إجمالي التعيينات الجديدة.
- رعاية المواهب الشابة: مواصلة التعاون المثمر مع الجهات الحكومية عبر برنامج "تمهير" التدريبي، وإطلاق برنامج "فرسان الرياض" لحيثي التخرج، بالإضافة إلى برنامج التدريب الصيفي، بهدف استقطاب ورعاية قادة المستقبل في بنك الرياض وتوفير فرص التدريب والنمو الوظيفي للمواهب السعودية الشابة.
- التوطين والتوظيف: استقطاب 676 موظفًا وموظفة من الكفاءات الوطنية السعودية، مع توفير فرص مهنية واعدة وآفاق للنمو المستقبلي.
- التطوير المستمر: عقد 100 دورة تدريبية استفاد منها 3,461 موظفًا، مما يعكس التزام البنك الراسخ بصقل مهارات منسوبيه وترسيخ ثقافة التعلم والتطوير المستمر.
- إعداد القادة: تنفيذ برنامج "قادة النخبة 2025" بمشاركة 172 موظفًا، لضمان مواءمة الكفاءات القيادية مع الأهداف الاستراتيجية ودعم مسيرة التطوير القيادي داخل البنك.

- تعزيز المزايا: تحسين حزمة مزايا الموظفين، بما في ذلك برنامج "ترابط" (القروض الحسنة)، وتنظيم جلسات توعية شاملة للتعريف بالمزايا المتاحة مثل برنامج دعم الأسرة، وتحسين التغطية التأمينية الصحية، وبدل التعليم، وغيرها من المزايا التي تهدف إلى توفير رعاية أفضل لمنسوبي البنك وعائلاتهم.
- تحسين الحوافز: تطوير خطط الحوافز عبر مختلف قطاعات البنك لضمان فعاليتها في دعم تطلعات نموه الطموحة.
- الرفاه والتقدير: التركيز على رفاه فريق العمل وتقديرهم وتعزيز ارتباطهم الوظيفي عبر مبادرات نوعية استهدفت خلق بيئة عمل داعمة. شملت هذه المبادرات إرسال رسائل تقدير شخصية من الرئيس التنفيذي للأداء المتميز، وتقديم خصم بنسبة 50% على تذكار "مترو الرياض" لجميع منسوبي البنك لتسهيل التنقل وتعزيز التوازن بين العمل والحياة، بالإضافة إلى تنظيم 21 لقاءً خارجيًا لقطاعات البنك لتعزيز روح الفريق وتكريم المتميزين وأصحاب الخدمة الطويلة.
- عرض القيمة للموظفين: إطلاق "عرض القيمة للموظفين" (EVP) الشامل، والذي يقوم على ركائز ومبادرات رئيسية تهدف إلى رفع معدلات الرضا الوظيفي، وتعزيز استبقاء الكفاءات، والارتقاء بتجربة الموظف بوجه عام.
- التواصل الفعال: تعزيز بيئة التواصل المفتوح والشفاف من خلال مآدب الغداء نصف الشهرية مع الرئيس التنفيذي عبر مختلف القطاعات، وعقد لقاءات شهرية بقيادة النواب الأوائل للرئيس لقطاع رأس المال البشري لمناقشة اهتمامات الموظفين وتبادل الرؤى ورفع الوعي حول مواضيع محددة.
- سفراء القيم: التكريم الشهري لـ "سفراء القيم"، تسليطًا للضوء على الموظفين الذين يجسدون قيم البنك الجوهرية، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة.

الموردون والشركاء



قنوات التواصل

- برامج التميز الوظيفي المشترك.
- الشراكة والتفاعل مع إدارة المشتريات.
- عمليات الحوكمة والرقابة التنظيمية والمراجعة.

أبرز تطورات عام 2025م

- تفوق استثنائي في كفاءة التكاليف: تحقيق قيمة عالية من خلال التركيز على كفاءة الانفاق. وجاء هذا الإنجاز مدفوعًا ببرامج التميز التشغيلي المشترك، وتطبيق منهجية العمل المرن، والتوسع في تقنيات "العمليات الروبوتية المؤتمتة" (RPA)، وتحسين معدلات "المعالجة المباشرة" (STP)، وكفاءة المشتريات، وتحسين شبكة الصراف الآلي.
- تفادي التكاليف بمنهجية استراتيجية: تحقيق نجاحات كبيرة في تفادي التكاليف من خلال التخطيط الذكي للبنية التحتية، وتبني استراتيجية توريد تعتمد على القيمة، مما حقق التوازن بين معايير الجودة العالية والإنفاق المنضبط على رأس المال وعمليات التجديد.
- أداء قوي في التحصيل والاسترداد: نجاح البنك في زيادة التحصيل والاسترداد عبر تطبيق استراتيجية تحصيل واسترداد صارمة تعتمد على البيانات، مما أسهم في تعزيز جودة الأصول ومتانة الميزانية العمومية.
- الريادة الرقمية عبر الأتمتة: تنفيذ أكبر عملية توسع في تاريخ البنك في مجال "العمليات الروبوتية المؤتمتة" (RPA)، حيث تم أتمتة أكثر من 316 عملية، مما حقق إنتاجية تعادل عمل 384 موظفًا بدوام كامل، ومعالجة أكثر من 35 مليون عملية خالية من الأخطاء، مما عزز الكفاءة والرقابة وسرعة الإنجاز بشكل كبير وساهم في الحصول على جائزة (فئة التحول والتميز) وهو دليل على الدور المحوري لأتمتة العمليات الروبوتية في تحولنا الرقمي.

- تقدير عالمي للتميز التشغيلي: نيل تكريم دولي لتحقيق البنك معدلات امتياز في "المعالجة المباشرة" (STP) لمدفوعات الشركات والخزانة، حاصدًا جائزة الجودة (MT 202 Quality) بمعدل (98% STP) وجائزة النخبة (MT 202 Elite Quality) بمعدل (99.70% STP)، مما يرسخ مكانة البنك ضمن نخبة المؤسسات المالية العالمية في عمليات المدفوعات والخزانة.
- تقدير للتميز في معالجة البيانات: الحصول على جائزة STP لعام 2025م من بنك نيويورك ميلون تقديرًا لأدائها القوي في معالجة البيانات.
- التزام تام بالحوكمة والامتثال: المحافظة على معدل إغلاق 100% في الوقت المحدد لكافة الملاحظات الرقابية وملاحظات المراجعة الداخلية وخط الدفاع الثاني، دون أي بنود متأخرة أو معلقة، مما يعكس ثقافة راسخة في الإدارة الاستباقية للمخاطر والانضباط التنظيمي.
- بنية تحتية تواكب احتياجات المستقبل: إتمام عملية الانتقال السلس إلى برج بنك الرياض الفريد في مركز الملك عبد الله المالي، بالتزامن مع تدشين أبراج إقليمية جديدة في الخبر وجدة، وتجهيز مبنى مخصص لتمويل التجارة لدعم النمو والتميز في الخدمة.
- المرونة التشغيلية والجاهزية للأزمات: تعزيز إجراءات استمرارية الأعمال بما يتماشى مع معايير البنك المركزي السعودي (ساما) ومعايير المخاطر الوطنية.

يواصل بنك الرياض خلق قيمة مستدامة عبر تحسين مؤشرات الأداء ضمن المحاور المالية والتشغيلية، وتطوير رأس المال البشري، وتحفيز الابتكار، ضمن منظومة حوكمة منضبطة.



نموذج أعمالنا تكملة

آليات خلق القيمة لأصحاب المصلحة تكملة



مجتمعاتنا

قنوات التواصل

- الشراكات الاستراتيجية.
- العمل التطوعي للموظفين.

أبرز تطورات عام 2025م

- دعم المنشآت: تقديم التوجيه والإرشاد لـ 41,546 منشأة متناهية الصغر وصغيرة ومتوسطة ورواد أعمال، مما يعزز نمو هذا القطاع الحيوي.
- الوعي المالي: نشر الثقافة المالية والوصول إلى 509,703 مستفيد عبر برامج البنك المتخصصة.
- العطاء التطوعي: إنجاز منسوبي البنك والمجتمع 24,866 ساعة تطوعية، تجسيداً لقيم العطاء والمشاركة المجتمعية.
- شراكة مسك: توسيع شراكة البنك الاستراتيجية مع "مؤسسة مسك"، ليصل عدد المستفيدين إلى 41,546 مستفيداً، والمساهمة في خلق 5,400 فرصة عمل.

- رطلتي البنكية: مواصلة جولة "رطلتي البنكية"، المبادرة الرائدة لتعزيز الوعي المالي، تحقيق نجاحات ملموسة بالوصول إلى قرابة 509,703 مستفيد في ثماني مدن سعودية.
- تمكين المرأة: تنفيذ برامج نوعية لتمكين المرأة في مكة المكرمة، شملت انضمام 242 مشاركة في البرامج التعليمية، وتوفير التدريب على رأس العمل لـ 150 سيدة.
- خدمة ضيوف الرحمن: مشاركة أكثر من 500 متطوع من منسوبي بنك الرياض وأفراد المجتمع في "مبادرة الحج"، حيث قدموا الدعم لضمان راحة وسلامة الحجاج وتوزيع المستلزمات الأساسية، مما عاد بالنفع والأثر الطيب على آلاف الحجاج.

