

الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية

أولوياتنا الاستراتيجية تدفع التقدم المستدام

حملت استراتيجية البنك لعام 2025م، منذ إطلاقها في عام 2017م وتطورها لاحقاً في عام 2022م، هدفاً واضحاً مفاده ترسيخ المكانة الرائدة لبنك الرياض بصفته "البنك الأكثر ابتكاراً والأجدر بالثقة". وقد صيغت هذه الاستراتيجية لتسريع وتيرة النمو والابتكار من خلال 4 ركائز استراتيجية أساسية:



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

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

استندت تطلعاتنا الاستراتيجية لعام 2025م 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، وتحليل 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.

دوافعنا الاستراتيجية

يعود نجاح بنك الرياض في تحقيق تطلعاته إلى 3 دوافع استراتيجية أساسية:

خلق القيمة من خلال الابتكار

شكل الابتكار الذي غطى مساحات وقنوات تجربة العملاء بشكل كامل الداعم الأبرز لعملية خلق القيمة ضمن استراتيجية البنك لعام 2025م. وهو ما استلزم 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

شكّل 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. وجدّير بالذكر أن عملية التحول الرقمي غطت 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

جرى العمل على تعزيز الآليات التي تكفل نجاح تنفيذ الاستراتيجية عبر تحسينات نوعية للارتقاء بقدرات الإدارات المساندة، شملت ابتكار طرق جديدة ورائدة لتسيير العمل (على سبيل المثال، اعتماد نظام "أجايل" عالي المرونة)، وتحديث الأنظمة الحالية (كالبنية التحتية لتقنية المعلومات بالبنك)، وتحديث الثقافة المؤسسية.

مسارنا نحو النجاح

وضع بنك الرياض خطة محكمة لرسم ملامح رحلته الطموحة نحو تحقيق تطلعاته لعام 2025م، وتجسدت هذه الرحلة في تحقيق إنجازات استثنائية من خلال مجموعة من المبادرات الاستراتيجية الشاملة، التي تمتد عبر قطاعات أعماله الأساسية وإداراته 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.

الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية تكملة

الركائز الاستراتيجية

حددت استراتيجية البنك لعام 2025م عددًا من المستهدفات الطموحة ليصبح بنك الرياض البنك الأفضل في المملكة، وذلك من خلال 4 ركائز أساسية نفضلها فيما يلي:



الأكثر ربحية



1

أعلى معدلات مستدامة لخلق القيمة لصالح المساهمين.

معايير قياس النجاح

- العائد على حقوق المساهمين.
- إجمالي العوائد للمساهمين.
- نمو الأرباح.

إنجازات عام 2025م

- خلال فترة تنفيذ الاستراتيجية، تحسّن العائد على متوسط حقوق المساهمين ليصل إلى 16.9% في عام 2025م، وهو ما يعزى في المقام الأول إلى النمو المستدام في الميزانية العمومية، وقرارات التسعير المدروسة، والكفاءة في إدارة التكاليف.

أبرز المخاطر التي واجهها البنك خلال عام 2025م والتي من المتوقع استمرار تأثيرها

- استمرار التوترات التجارية وتقلب السياسات الاقتصادية، مما يربح تواصل الضغوط السلبية على معدلات النمو.
- تسجيل المزيد من التباطؤ في وتيرة نمو المحفظة الائتمانية.
- تأثير هوامش الربحية نتيجة خفض أسعار الفائدة، مما يحد من وتيرة نمو إيرادات القطاع المصرفي.

الأكثر كفاءة



2

أعلى عائد على النفقات والتميز التشغيلي.

معايير قياس النجاح

- نسبة التكلفة إلى الدخل.

إنجازات عام 2025م

- فاق النمو في إجمالي دخل العمليات النمو في مصاريف العمليات، مما أثمر عن تحقيق فارق إيجابي وتحسن عام في نسبة التكلفة إلى الدخل.

أبرز المخاطر التي واجهها البنك خلال عام 2025م والتي من المتوقع استمرار تأثيرها

- استمرار التحولات التقنية المؤثرة في إعادة صياغة توقعات العملاء وفرض متطلبات استثمارية جديدة لمواكبة التطور.

الخيار الأفضل



3

البنك الأفضل للعملاء والموظفين والمجتمع.

معايير قياس النجاح

- مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) لقياس معدلات رضا العملاء.
- قيمة العلامة التجارية.
- مؤشر منسوبي البنك:
- مشاركة المنسوبيين.
- رضا المنسوبيين.
- مقاييس تقييم الكفاءات.

إنجازات عام 2025م

- تصنّت نتائج مؤشر نسبة توصية العميل (NPS) عبر مختلف قطاعات الأعمال والقنوات خلال عام 2025م على خلفية التطبيقات التي أدخلت على التطبيقات والتطوير الملحوظ لجودة الخدمة.
- ارتفعت قيمة العلامة التجارية للبنك بشكل ملحوظ حسب تصنيف Brand Finance للعلامات التجارية لتصل إلى 2.527 مليار دولار أمريكي.

أبرز المخاطر التي واجهها البنك خلال عام 2025م والتي من المتوقع استمرار تأثيرها

- اشتداد حدة المنافسة مع البنوك الأخرى لاستقطاب الكفاءات، مما قد يولد تحديات أمام البنك في الحفاظ على الموظفين المهرة ويؤثر على قدرته في ضمان استدامة قوة عمل ملتزمة وموهوبة.

الأفضل في الابتكار والتمكين الرقمي



4

البنك الأفضل في مجالي الابتكار والتمكين الرقمي.

معايير قياس النجاح

- مؤشر النضج الرقمي.

إنجازات عام 2025م

- تم تنفيذ العديد من المبادرات لتعزيز تجربة المستخدم الرقمية والتفاعل الرقمي بشكل عام. وواصل مؤشر القدرات الداخلية والخارجية للبنك تسجيل أداء إيجابي مطرد خلال عام 2025م، محققًا تحسّنًا ملموسًا منذ انطلاق الاستراتيجية.
- تصدّر تطبيق بنك الرياض للهاتف الجوال المركز الأول في تقييمات مستقلة، متفوقًا في تجربة المستخدم، وجودة التصميم، وكفاءة الخدمات الرقمية.

أبرز المخاطر التي واجهها البنك خلال عام 2025م والتي من المتوقع استمرار تأثيرها

- احتمالية حدوث تأخير في الجداول الزمنية لتنفيذ أو إطلاق المنصات الرقمية التابعة للبنك
- المتطلبات الإجرائية والزمنية اللازمة للحصول على الموافقات التنظيمية ل طرح المنتجات والقنوات الجديدة.