

# الاستراتيجية ومؤشرات الأداء الرئيسية خلق قيمة مستدامة.. دائمًا معك..

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



## تمكين التنفيذ الفعال من خلال نموذج تشغيلي متطور

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

## تحقيق الكفاءة من خلال الرقمنة

يمثل تعزيز النضج الرقمي 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.

## خلق القيمة من خلال الابتكار

ستكون عملية خلق القيمة، بموجب الاستراتيجية الجديدة، 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.

خضعت استراتيجية البنك لعملية تنقيح شاملة خلال العام 2022م لضمان انسجامها مع المستجدات والتطورات المتلاحقة التي تشهدها بيئة الاقتصاد الكلي، ولاسيما ارتفاع أسعار الفائدة. تقوم استراتيجية 2025م المنقحة على 4 ركائز تتضافر معًا لتسريع النمو والابتكار:



الأفضل في الابتكار  
والتمكن الرقمي للعملاء.



الخيار الأفضل



الأكثر كفاءة



الأكثر ربحية

وتتماشى الاستراتيجية في ثوبها الجديد مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، على نحو يعزز التزام البنك تجاه الاستدامة المؤسسية، وبمكثته من تحقيق طموحاته في مجال الأعمال والمساهمة في تحقيق المصالح العامة ودعم مسيرة النمو والازدهار بالمملكة.

يستلزم تحقيق هذه التطلعات بحلول عام 2025م التزام البنك بتحقيق التميز في مجموعة من المؤشرات الداخلية الرئيسية، وعلى رأسها تجربة العملاء، وسرعة طرح المنتجات الجديدة، والكفاءة التنظيمية، وإدارة المواهب.

## تستند تطلعاتنا الاستراتيجية إلى تحولات نوعية ترتقي بكفاءة النماذج التشغيلية لوحدات أعمالنا

### فئات العملاء

مجموعات من عملاء بنك الرياض تتمتع بسمات وسلوكيات متشابهة، كعملاء المصرفية المميزة والمصرفية الخاصة.

### منتجاتنا

”ما“ يقدمه البنك للعملاء، من الحسابات، إلى البطاقات الائتمانية والتمويل.

### قنواتنا

”كيف“ يقدم البنك خدماته ومنتجاته ويخدم عملاءه والقنوات المخصصة لهذا الغرض، مثل الفروع ونظام الرد الصوتي التفاعلي والبوابة الرقمية والتطبيقات الذكية.

### النهج المحدث

التركيز الشامل على احتياجات العملاء وعدم الاقتصار على الخدمات المصرفية لتقديم عروض مخصصة بدقة تلبي احتياجات كل فئة على حدة.

### النهج المحدث

تطوير علاقات مخصصة مبنية على آليات التسعير على أساس المخاطر، وتحليل سجلات المعاملات وعمليات صرف العملات الأجنبية والرسوم وغيرها لغرض تعظيم ثروة العملاء.

### النهج المحدث

الاعتماد على الهواتف والأجهزة الذكية والقنوات الرقمية كخيار أول للمبيعات والخدمات.

### النهج السابق

التركيز على الاحتياجات المصرفية فقط من خلال صياغة عروض تلبي احتياجات السوق.

### النهج السابق

تحديد أسعار موحدة تتناسب مع معدلات السوق والتركيز على نمو الميزانية العمومية وقيمة الودائع.

### النهج السابق

الاعتماد على الفروع التقليدية كخيار أول للمبيعات والخدمات.

## الركائز الاستراتيجية

حددت استراتيجيتنا الجديدة عددًا من المستهدفات التي يتوجب تحقيقها لكي يصبح بنك الرياض أفضل بنك في المملكة، وذلك من خلال محاور أساسية نفضلها فيما يلي:

الوصف	الأكثر ربحية	الأكثر كفاءة	الخيار الأفضل	الأفضل في الابتكار والتمكين الرقمي للعملاء
<b>معايير قياس النجاح</b> أعلى معدلات مستدامة لخلق القيمة لصالح المساهمين.	العائد على حقوق المساهمين. إجمالي حقوق المساهمين. نمو الأرباح.	أعلى عائد على النفقات والتميز التشغيلي. نسبة التكلفة إلى الدخل.	البنك الأفضل للعملاء وفرق العمل والمجتمع.	البنك الأفضل في مجالي الابتكار والتمكين الرقمي.
<b>إنجازات عام 2023م</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 المصروفات التشغيلية بسبب تواصل استثمارات البنك لاستقطاب الكفاءات والتطوير التقني.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أثمر النمو الإيجابي الملموس في الدخل التشغيلي مقارنة بانخفاض النمو في المصاريف التشغيلية إلى التحسن العام في نسبة التكلفة إلى الدخل. وتأثر صافي الدخل الإجمالي بالمخصصات الإضافية، والتي شهدت نموًا كبيراً على أساس سنوي بفضل المبادرات الرامية إلى تحسين نسب جودة أصولنا.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسّنت نتائج مؤشر نسبة توصية العميل "NPS" لقياس رضا العملاء بنسبة 10% بحلول نهاية العام.</li> <li>ارتفعت قيمة العلامة التجارية لبنك الرياض بشكل ملحوظ حسب تصنيف Brand Finance للعلامات التجارية لتصل إلى 7.73 مليار ريال سعودي بحلول نهاية العام.</li> <li>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 2023م. وقد تم تحقيق جميع مستهدفاتنا للعام 2023م.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 لبنك الرياض.</li> </ul>
<b>أهداف عام 2024م</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين العائد على حقوق المساهمين ونمو الأرباح لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م.</li> <li>البقاء ضمن المراكز الثلاثة الأولى من حيث إجمالي حقوق المساهمين على مستوى القطاع المصرفي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل لتحقيق تطلعاتنا للعام 2025م.</li> <li>تحسين كفاءة الوقت المطلوب لتحقيق مستهدفاتنا للعام 2025م بالنسبة لعدد من المنتجات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين نتائج مؤشر نسبة توصية العميل "NPS" لعملاء مصرفية الأفراد والشركات للوصول إلى مستهدفات العام 2025م.</li> <li>تعزيز قيمة العلامة التجارية للوصول إلى مستهدفات العام 2025م.</li> <li>تحقيق أهداف مؤشر منسوبي البنك للوصول إلى مستهدفات العام 2025م وتحقيق ركيزة "الخيار الأفضل".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحقيق مستويات أعلى من النضج الرقمي والمبيعات الرقمية وإطلاق مجموعة متنوعة من المنصات الرقمية.</li> </ul>
<b>المخاطر الرئيسية</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ارتفاع أسعار الفائدة مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة التمويل.</li> <li>المزيد من التباطؤ في معدلات نمو الائتمان.</li> <li>المزيد من التحول إلى الحسابات الاستثمارية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>انخفاض مشاركة العملاء بسبب الإفراط في الاعتماد على العمليات الموحدة والتي تفتقر إلى التفاعلات الشخصية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التأخير في تنفيذ أو إطلاق المنصات الرقمية.</li> <li>الموافقات التنظيمية على المنتجات والقنوات الجديدة.</li> </ul>