

تركز الاهتمام على مسارين رئيسيين:



تحقيق كفاءة ملموسة على مستوى البنك من خلال الأتمتة وتحسين العمليات. بناء الأسس والمرافق والمنصات والحوكمة اللازمة لدعم النمو بموثوقية ورقابة تامة.

أتمتة تقصر المسافة من الطلب إلى التنفيذ

وساهم هذا التحول في التركيز على مهام ذات أولوية أعلى، وتحسين تدفق العمل بين الإدارات، وانعكس إيجاباً على تجربة السفراء والعملاء عبر تسريع الإنجاز وتوحيد المخرجات، حيث تراجعت أوقات تنفيذ الطلبات والتقارير من ساعات إلى دقائق معدودة.

تم توسعة نطاق أتمتة العمليات لتشمل المهام كثيفة التكرار والقائمة على قواعد محددة في العمليات المساندة، مما أثمر عن أتمتة 31 عملية بالكامل وتوفير ما يقارب 10 آلاف ساعة عمل سنوياً من أتمتة 29 عملية، بينما تخضع ثمان عمليات إضافية حالياً لتقييم الجاهزية للتنفيذ.



الخدمات المشتركة

أبرز إنجازات 2025م

تفعيل الفروع المستقلة لزيادة القدرة الاستيعابية وتسهيل الوصول للخدمات.

نشر تقنية أتمتة العمليات الآلية في إجراءات العمل، مما ساهم في توفير 10,000 ساعة عمل سنوياً تقريباً.

الارتقاء بمستوى استمرارية الأعمال والوعي القانوني لدى الموظفين عبر إجراء اختبار التعافي من الكوارث لـ 47 نظاماً واختبار استمرارية الأعمال لـ 34 إدارة بنجاح.

تشغيل مركز بيانات جديد لتعزيز المرونة وقابلية التوسع.

تحسين تجربة بيئة العمل من خلال مرافق وبرامج مستهدفة، شملت إنشاء عيادة طبية جديدة في مبنى الملز، لتكون منظومة مستقرة تدفع البنك نحو أداء أسرع.

تعزيز كفاءة التكلفة عبر التفاوض على العقود وتحسين استغلال موارد الورق والبلاستيك والمرافق، مما أدى إلى إعادة تدوير 8,265 كجم من البلاستيك و17,640 كجم من الورق.

استمرت مجموعة الخدمات المشتركة خلال عام 2025م في القيام بدورها كعمود فقري للعمليات التشغيلية في البنك، حيث عملت على تحديث البنية التحتية الأساسية، وأتمتة المهام الروتينية، وترسيخ استمرارية الأعمال في صلب العمليات اليومية.

جهاز سحب وإيداع نقدي ATM

سحب نقدي

Cash withdraw

إيداع نقدي

Cash Depo

خدمات إلكترونية

Electronic Serv

أموال

Trans

خدمات

Pay

بطاقات

Card

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

خدمات

Services

بنية تحتية مرنة

وأجرى البنك اختبارات التعافي من الكوارث السنوية (DRT) لـ 47 نظامًا، واختبارات استمرارية الأعمال لـ 34 إدارة بنجاح، بما يضمن الالتزام التام لمتطلبات البنك المركزي السعودي. وعُقدت أربع جلسات تدريبية شملت 82 منسقًا في إدارة استمرارية الأعمال، مما أسهم في ترسيخ ثقافة تجعل من الاستمرارية والالتزام منهجًا يوميًا يضمن ثبات العمليات حتى مع تزايد حجمها وتعقيدها.

منحت آلية تشغيل الفروع بالكامل عبر القنوات الرقمية البنك مرونةً وفعاليةً أكبر في تقديم خدماته، وفي المقابل، أضاف مركز البيانات الجديد طبقةً متينةً من المرونة وقابلية التوسع لدعم النمو الرقمي وتعزيز استمرارية التشغيل والتأهب للأعباء العمل المستقبلية. وقد تأكد استقرار المركز الجديد من خلال تنفيذ ناجح لاختبار التعافي من الكوارث السنوي، شمل نقل جميع الأنظمة من المركز السابق إلى الجديد دون انقطاع.

كما تم ترسيخ ممارسات رصينة لاستمرارية الأعمال، تضمنت رفع الوعي وتأهيل الفرق ومواءمة العمليات مع المتطلبات القانونية والتنظيمية.

الكفاءة من منظور الاستدامة

استمرارية الأعمال، لتمكين البنك من العمل بسرعة وجاهزية أكبر، وبتحكم أفضل مع تزايد الطلب. وستستهدف الموجة القادمة من الأتمتة العمليات الأساسية عبر الوحدات التشغيلية ووظائف الخدمات المشتركة ووحدات خارجية مختارة، بهدف دفع كفاءة التكلفة عبر خفض الجهد اليدوي والأعباء التشغيلية، مع تكرار الفوائد المحققة سابقًا كتسريع أوقات الإنجاز وتحسين الدقة وتطوير تجربة العملاء. ويظل الهدف الجوهري ثابتًا: تبسيط سير العمل، وضمان استمرارية توفر خدمات البنك، والارتقاء الدائم بتجربة السفراء والعملاء على حد سواء.

تم الدفع بمبادرات رائدة لتقليل الهدر وترشيد استخدام الموارد، أسفرت عن خفض ملحوظ في استهلاك الورق والبلاستيك والمرافق، إلى جانب تعزيز كفاءة الإنفاق من خلال إعادة التفاوض على العقود. وبلغت كميات المواد المُعاد تدويرها 8,265 كجم من البلاستيك و 17,640 كجم من الورق. كما ساهمت تحسينات بيئة العمل، ومنها تطوير المرافق وتنفيذ برامج مخصصة، في توفير محيط أكثر صحة وتفاعلاً للموظفين، مما انعكس إيجابًا على الإنتاجية والشمولية والروح المعنوية، شمل ذلك افتتاح عيادة طبية جديدة في برج الملز. وستواصل الخدمات المشتركة توسيع نطاق الأتمتة، وزيادة تكامل الأنظمة، وتعزيز حوكمة