

مصرف الراجحي
Al Rajhi Bank



مصرف المستقبل

التقرير السنوي

20
20



بسم الله الرحمن الرحيم



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود



صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن سلمان بن عبد العزيز آل سعود

مصرف المستقبل

بجدارة واستحقاق، يتبوأ مصرف الراجحي مكانته المرموقة، كواحد من أكثر المصارف تحقيقاً للإنجازات والنجاحات على مستوى المنطقة، مُنطلقاً إلى المستقبل بثقة وثبات، باستراتيجية واضحة، وبرصيد من الخبرات الممتدة، لأكثر من ثلاثين عاماً في عالم الخدمات المصرفية، بإدراك عميق لمتطلبات المستقبل محلياً وعالمياً، بحشد لكل الطاقات والإمكانات، استعداداً لمواجهة أي متغيرات ومواجهة أي تحديات مستقبلية.

هذه الإستراتيجية المتكاملة، سوف تُعزز كل عناصر القوة والتميز لدى المصرف، وتؤكد ريادة علامته التجارية، وتدعم برامج التطوير المتواصلة في بنيته التحتية، وفي مستويات الأداء والخدمات، من خلال الاستمرار في تقديم المبادرات الجديدة والمبتكرة، وتطبيق أحدث ما في العصر من تقنية، مع الحرص الدائم على أن تكون خدمة العملاء والمساهمين والشركاء على قمة الأولويات.

من هذه المرتكزات، ينطلق مصرف الراجحي إلى المستقبل، بينما يُعبر فريق المصرف بكل مستوياته، عن الفخر والاعتزاز، بخدمة الوطن الغالي، والمشاركة في تحقيق الرؤية المباركة، المملكة 2030.



مصرف المستقبل
التقرير السنوي 2020م

© 2020 مصرف الراجحي



امسح الكود للاطلاع على النسخة الإلكترونية من
التقرير السنوي



تنشر النسخ المخصصة من هذا التقرير للتصفح عبر الويب والأجهزة الذكية
على الإنترنت في نفس تاريخ إصداره على الرابط التالي

<https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/index.html>

امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي لعلاقات
المستثمرين



امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي للمنشآت الصغيرة
والمتوسطة



امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي للخدمات
المصرفية للأفراد



08	حول هذا التقرير
09	نبذة عن مصرف الراجحي
12	محررات القيمة: نظرة على 2020
15	ملخص خمس سنوات
16	كلمة رئيس مجلس الإدارة
20	كلمة الرئيس التنفيذي
24	نموذج تحقيق القيمة
27	سياق التشغيل
32	أصحاب المصلحة
37	الأهمية النسبية
40	التوجه الاستراتيجي
46	كلمة المدير المالي / ملامح الأداء في عام 2020 مراجعة محفظة الأعمال
53	● قطاع الخدمات المصرفية للأفراد
56	● قطاع الخدمات المصرفية للشركات
59	● قطاع الخزينة
61	● قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة
63	الشركات التابعة والفروع الدولية
69	الموارد البشرية
78	قيادة السوق
81	الخدمات المشتركة
83	البصمة الرقمية والتحول التكنولوجي
87	المجموعة الشرعية
106	مجلس الإدارة
110	الإدارة التنفيذية
112	الحوكمة
135	إدارة المخاطر
140	تقرير مراجعي الحسابات الخارجيين
142	القوائم المالية الموحدة
143	قائمة الدخل الموحدة
144	قائمة الدخل الشامل الموحدة
145	قائمة التغيرات في حقوق المساهمين الموحدة
146	قائمة التدفقات النقدية الموحدة
147	إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة
224	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
227	مسرد مصطلحات التمويل الإسلامي الرئيسية
229	معلومات عن الشركة

07 ————— نظره عامه

23 ————— سياق التقرير

45 ————— منظور الأعمال

89 ————— تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

105 ————— حوكمة الشركات

139 ————— التقارير المالية

223 ————— معلومات تكميلية

نظرة عامة

08	حول هذا التقرير
09	نبذة عن مصرف الراجحي
12	محركات القيمة: نظرة على 2020
15	ملخص خمس سنوات
16	كلمة رئيس مجلس الإدارة
20	كلمة الرئيس التنفيذي

أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير
GRI : الخيار الأساسي.

هيكل التقرير

يقدم هذا التقرير السنوي المتكامل صورة واضحة وموجزة عن أداء المصرف وعملياته واستراتيجيته (في نطاق ما يمكن الإفصاح به) والتي تهدف إلى تحقيق القيمة بمرور الوقت في ظل العوامل والمتغيرات المختلفة التي تشكل البيئة المحيطة والمؤثرة على سير الأعمال. يتوفر التقرير السنوي الشامل والمتكامل بصيغة HTML عبر الإنترنت، بالإضافة إلى التقرير السنوي المتكامل المختصر ويتوفر مطبوعاً أو بصيغة PDF.

نطاق التقرير

يشمل نطاق إعداد هذا التقرير مصرف الراجحي (المشار إليه باسم "المصرف" في هذا التقرير) والشركات التابعة له (والتي يشار إليها معاً باسم "المجموعة"). وعند مناقشة مساهمات كيانات المجموعة الأخرى، يشار إليها باسم "المجموعة" أو "الموحدة". وتركز تقارير المصرف على الجوانب التي قد تؤثر بشكل جوهري على قدرته على تقديم قيمة على المدى القصير والمتوسط والبعيد والتي تنطوي على احتمالية كبيرة للتحقق.

فترة التقرير

يتزامن هذا التقرير مع دورة إعداد التقارير السنوية المعتادة للمصرف بشأن التقارير المالية والاستدامة ويغطي فترة 12 شهراً من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2020. هذا، وقد تضمن التقرير السابق تغطية متكاملة للفترة الممتدة على مدى 12 شهراً والمنتهية في 31 ديسمبر 2019، علماً بأنه ليست هناك إعادة صياغة أو تعديلات كبيرة بالنسبة إلى المعلومات الواردة في التقارير السابقة، وذلك وفق حدود النطاق والسياق المتضمن في هذا التقرير.

الالتزام

يتوافق هذا التقرير مع جميع الأنظمة واللوائح والمعايير المعمول بها والإرشادات الخاصة بالإفصاحات الطوعية. هذا، ويتضمن الفصل الخاص بالحوكمة صفحات 105 وكذلك الفصل الخاص بالبيانات المالية صفحات 139 ومعلومات إضافية في هذا الصدد.

أعدت بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) وفقاً للمعايير والمبادئ والمفاهيم والإرشادات التالية:

- الإطار الدولي المتكامل لإعداد التقارير (www.theiirc.org)
- منهجية التقارير الذكية المتكاملة "The Smart Integrated Reporting Methodology"[™]
- إرشادات إعداد تقارير الاستدامة الخاصة بمبادرة إعداد التقارير العالمية - معايير (www.globalreporting.org)

ونظراً لأن المؤسسات التي تعد تقريراً متكاملاً ليست بالضرورة ملزمة بتبني تصنيف إطار <IR> لرؤوس الأموال (على النحو المنصوص عليه في الفقرات 2.10 و 2.17 - 2.19)، فقد قام المصرف بتصنيف رؤوس الأموال بشكل مختلف في مخطط نموذج تحقيق القيمة الخاص به بهدف وصف عملية تحقيق القيمة بشكل مناسب. وقد عززت عملية إعداد هذا التقرير وبقوة نهج التفكير المتكامل لدى مصرف الراجحي.

عند إطلاق مشاريع ومبادرات جديدة، تأخذ المجموعة دائماً في الاعتبار العواقب المالية والاقتصادية والاجتماعية وكذلك النتائج البيئية لأعمالها. وبفضل الأنظمة المتطورة وعمليات إدارة المخاطر التي تُعد الأفضل في فئتها، يلتزم المصرف تماماً بجميع المتطلبات التنظيمية المحلية.

تتوافق البيانات المالية المجمعة للعام المنتهي في 31 ديسمبر 2020 مع المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) والمعتمدة في المملكة العربية السعودية وكذلك المعايير والنشرات الصادرة عن الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين (SOCPA) حيث تتوافق البيانات المالية للمصرف مع أحكام نظام مراقبة البنوك، واللوائح المنظمة لعمل الشركات في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى النظام الأساسي للمصرف.

المبدأ الوقائي

يدرك المصرف تماماً التأثير الاجتماعي والبيئي المباشر وغير المباشر لأعماله، حيث يحدث التأثير غير المباشر على البيئة من أنشطة الأعمال الخاصة بالعملاء الذين يمولهم المصرف. هذا، ويحرص المصرف على تجنب مثل هذه الآثار السلبية من خلال سياساته الائتمانية، وفحص القضايا الاجتماعية والبيئية، والإشراف المتواصل بعد التمويل، وعمليات إدارة المخاطر.

على الرغم من أن نموذج أعمال المصرف وعملياته لا تُحدث تأثيراً سلبياً مباشراً على البيئة، إلا أنه يتم بذل كل جهد ممكن للحد من انبعاثات الكربون الخاصة به من خلال مبادرات مثل التوسع في استخدام الطاقة الشمسية وتكييف الهواء الموفر للطاقة، والحد من استخدام الورق في عملياته المختلفة.

استفسارات

نرحب بتعليقاتكم وملاحظاتكم وانطباعاتكم عن هذا التقرير عبر البريد الإلكتروني IR@alrajhibank.com.sa

مهمتنا



أن نكون أكثر المصارف نجاحاً محلياً وعالمياً من خلال خدمات متميزة ووسائل تقنية حديثة وموظفين أكفاء ومنتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

رؤيتنا



أن نكون مؤسسة مصرفية رائدة وموثوقة تُقدم حلولاً مالية مبتكرة لتحسين جودة الحياة للناس في كل مكان.

التاريخ



مصرف الراجحي - شركة مساهمة سعودية.



2006

تم تسميته مصرف الراجحي



1988

تحول إلى مصرف باسم شركة الراجحي المصرفية للاستثمار



1957

تأسس كمركزٍ للصرافة

تم تأسيس المصرف وترخيصه بموجب المرسوم الملكي رقم م/59 والمادة 6 من قرار مجلس الوزراء رقم 245، وكلاهما في يونيو 1987.

قيمنا



كل ما نقوم به يتمحور حول التزامنا بقيمنا الأساسية التي تضع العملاء في مقدمة أنشطتنا.

التواضع

المبادرة بتقديم الحلول والوفاء بكل الالتزامات بكل تواضع

النزاهة والشفافية

الانفتاح والالتزام بأعلى معايير الأخلاق المؤسسية والشخصية

الإبداع

إطلاق العنان للخيال ورعاية الإبداع

شغف بالخدمة

التزام قوي بتوقع احتياجات العملاء والعمل على تليبيتها

الجدارة

تحديد وتنمية جوانب التميز لدى الأفراد

خدمة المجتمع

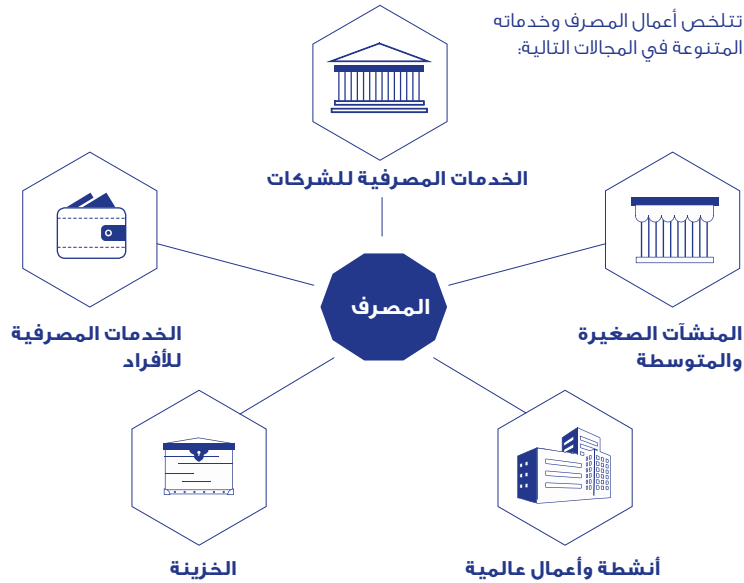
الوفاء لوطن العطاء والمساهمة في صنع غدٍ أفضل

تقديم الحلول المتكاملة

مساعدة العملاء على تحقيق أهدافهم

المصرف

يقع المقر الرئيس لمصرف الراجحي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويعمل بموجب السجل التجاري رقم 1010000096. وهو عضو في مجموعة مصرف الراجحي، ومدرج في السوق المالية السعودية (تداول) بالرمز المختصر RJHI.



مجموعة مصرف الراجحي

تقدم مجموعة مصرف الراجحي للعملاء منتجات وخدمات مبتكرة تجمع بين القيم الإسلامية والمتطلبات التجارية الحديثة. تتكون المجموعة من الشركات التابعة العاملة في المجالات التالية داخل المملكة وخارجها.



الشركات التابعة والفروع الدولية

- **شركة الراجحي المالية:**
شركة مساهمة مغلقة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتعمل كوكيل رئيسي و/ أو لتقديم خدمات الوساطة المالية، والتغطية والإدارة والاستشارات والترتيبات والحفظ.

القوة والوصول

- **شركة الراجحي للتطوير**
شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في المملكة العربية السعودية لدعم برامج التمويل العقاري للمصرف من خلال نقل والاحتفاظ بسندات ملكية العقارات تحت اسمها نيابة عن المصرف، وتحصيل إيرادات بيع بعض الممتلكات التي تباع من قبل المصرف، وتقديم خدمات الاستشارات العقارية والهندسية، وتقديم خدمة توثيق وتسجيل العقارات، والإشراف على تقييم العقارات.
- **شركة وكالة تكافل الراجحي**
شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتعمل كوكيل لتسيير أنشطة وساطة التأمين وفقاً لاتفاق الوكالة مع شركة الراجحي للتأمين التعاوني.
- **شركة إمكان للتمويل**
شركة مساهمة مغلقة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتعمل على تقديم التمويل الاستهلاكي الصغير، والتأجير التمويلي وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

- **شركة الراجحي المحدودة - ماليزيا**
مصرف إسلامي مرخص بموجب قانون الخدمات المالية الإسلامية لعام 2013، منشأ ويعمل في ماليزيا.
- **مصرف الراجحي - الكويت**
فرع أجنبي مسجل لدى بنك الكويت المركزي.
- **مصرف الراجحي - الأردن**
فرع أجنبي يعمل في المملكة الأردنية الهاشمية ويقدم جميع الخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية واستيراد وتجارة المعادن الثمينة والأحجار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية وبموجب القانون المصرفي المعمول به
- **الراجحي للأسواق المالية المحدودة**
شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر كايمان بهدف إدارة المعاملات المتعلقة بالخزينة نيابة عن المصرف.
- **شركة الراجحي للخدمات الإدارية**
شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتقديم خدمات التوظيف.

الالتزام بالمشاركة في تحقيق رؤية المملكة 2030

يتشرف المصرف بالمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 بمحاورها الثلاثة "مجتمع نابض بالحياة، واقتصاد مزدهر، وأمة طموحة". ومع وجود عدد كبير من أهداف رؤية 2030 المرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالتمويل، فإن المصرف يحظى بموقع مثالي للمشاركة في تعزيز وتحقيق تطلعات المملكة وسياساتها وخططها.

فتح حساب جاري شامل
عبر الإنترنت لعملاء الأفراد
والشركات الصغيرة
والمتوسطة

إضافة مستفيد من خلال رقم
الهاتف الجوال

إضافة مستفيد من خلال رمز
QR

سند أمر رقمي



عدد المستخدمين
النشطين للخدمات
الرقمية

2020

7.9 مليون

5.7 مليون – 2019
الزيادة: 39%

ربح السهم

2020

4.24 ريال

4.06 ريال – 2019
الزيادة: 4%



الحصة السوقية
لتمويل الأفراد

2020

38.7%

35.3% – 2019

نسبة المعاملات
الرقمية إلى التقليدية

2020

83:17

67:33 – 2019



الأول في السوق
لتقديم الخدمات
التالية:

توقيع عقود التمويل العقاري
عبر الإنترنت

تطبيق فوري على الإنترنت
للتأمين على السيارات



ودائع العملاء

2020

383 مليار ريال

312 مليار ريال – 2019
الزيادة: 22%



إجمالي التمويلات
العقارية

2020

104 مليار ريال

55 مليار ريال – 2019

الزيادة: 90%



مجموع الأصول

2020

469 مليار ريال

384 مليار ريال – 2019
الزيادة: 22%



الجوائز التقديرية .. يعتز المصرف بأنه:

الحائز على جائزة مجلة الأعمال الدولية لشهر يونيو 2020 لأفضل موفر لخدمات التحويل متعددة القنوات (Omni-Channel) في المملكة العربية السعودية.

الفائز بالجوائز المالية للتمويل الدولي لشهر أبريل 2020 عن خدمات التحويل متعددة القنوات (Omni-Channel) الأسرع نمواً في المملكة.

الحائز على جائزة Finnovex لعام 2020 للتميز في الخدمات المصرفية الرقمية.

الحائز على جائزة Paytech لأفضل مبادرة لمدفوعات المستهلك - تحويل الراجحي - التحويلات والمدفوعات الدولية والمحلية.

الحائز على جائزة Paytech لأفضل حلول المدفوعات عبر الحدود - تحويل الراجحي - الحوالات والمدفوعات عبر الحدود.

الفائز بجائزة توقعات الأعمال العالمية 2020 - تحويل الراجحي - مزود حلول تحويل الأموال الأسرع نمواً في المملكة.



الموارد البشرية

2020 - 9,380

2019 - 9,683

معدل ساعات التطوع

2020 - 13,125

2019 - 16,265

نسبة السعودة

2020 - 97.1%

2019 - 96.6%

المعايير الدولية

ISO 22301:2019 نظام إدارة استمرارية الأعمال المعتمد

ISO 9001:2015 نظام إدارة الجودة المعتمدة من "تحويل"

شهادة ISO 37301:2020 في الالتزام

نظام إدارة الجودة المعتمد ISO 9001:2015 في التحويلات المالية

إجمالي نسبة كفاية رأس المال

2020

19.1%

2019 - 19.9%



نسبة التمويل المستدام

2020

32%

صافي الدخل (بعد الزكاة)

2020

10,596

مليار ريال

2019 - 10,159 مليار ريال

ارتفاع 4% (مقابل انخفاض في إجمالي القطاع 23% على أساس سنوي)

رأس المال الفكري

إلى جانب أرصده وإجازاته، هناك رأس المال الفكري للمصرف، الذي يحتوي على الأصول غير الملموسة والرصيد غير المدون في السجلات والميزانية والذي يوفر للمصرف تلك الميزة التنافسية الكبيرة ويدعم قيمته السوقية الإجمالية، واستعداده للمستقبل وقدرته على تلبية توقعات المساهمين. يشمل رأس المال الفكري للمصرف أيضاً قيم النزاهة وأخلاقيات العمل، إلى جانب الثقافة المؤسسية الراسخة، والأنظمة والعمليات والملكية الفكرية والقدرة على الابتكار والمعرفة، مع الخبرات المتراكمة والعلامات التجارية القوية والعلاقات المميزة وغير ذلك من عناصر القوة والتميز.

وفق تصنيف BrandZ™ الافتتاحي لأفضل العلامات التجارية وأكثرها قيمة على مستوى المنطقة والذي يشمل أفضل 30 علامة تجارية سعودية وإماراتية لعام 2020، احتل مصرف الراجحي المرتبة الثالثة من بين ١٣ علامة تجارية مصرفية ضمن هذه القائمة. وحافظ المصرف على موقعه المتميز في قائمة تصنيفات YouGov NextGen لعام 2020 في المملكة العربية السعودية بشأن العلامة التجارية الأكثر إيجابية لدى الشباب في المملكة. ومنذ انطلاقاته الأولى إلى فضاء التواصل الاجتماعي في عام 2015، يحظى المصرف اليوم بواحدة من أكبر مجموعات المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي مقارنةً بغيره من البنوك في المملكة.

أكبر مصرف إسلامي على مستوى العالم
من حيث الموجودات والقيمة السوقية

أكبر مصرف لخدمات الأفراد في الشرق الأوسط
من حيث ودائع الأفراد والدخل

أكبر شبكة توزيع في الشرق الأوسط من
حيث عدد الفروع
ونقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي ومراكز
الحوالات المالية

أكبر مصرف من حيث عدد المعاملات المصرفية على
مستوى المملكة (4 من كل 10 معاملات)

العلامة التجارية رقم ١ بين بنوك المملكة
بنسبة 84.7% لمؤشر قوة العلامة التجارية
(Brand Finance)

أكبر قاعدة عملاء في المملكة
مع أكثر من عشرة ملايين عميل

مستوى مرتفع لمؤشر صوت العميل
في المملكة

مليون حساب جديد تم فتحه
عبر تطبيق الخدمات المصرفية للهاتف الجوال

أول تطبيق للخدمات المصرفية للمنشآت الصغيرة
والمتوسطة للهاتف الجوال

أفضل تطبيق مصرفي في المملكة العربية
السعودية في متجر تطبيقات iOS

المؤشرات الرئيسية من البيانات المالية الموحدة للسنوات المنتهية في 31 ديسمبر.

	2016	2017	2018	2019	2020	السنوات المنتهية في ٣١ ديسمبر
						نتائج التشغيل للسنة (الف ريال سعودي)
	11,223,087	12,029,417	14,486,985	16,427,723	16,913,017	صافي دخل التمويل والاستثمار
	15,341,380	15,904,854	17,319,518	19,484,464	20,721,260	إجمالي الدخل التشغيلي
	7,215,420	6,784,128	7,183,616	8,158,106	8,907,641	إجمالي تكاليف التشغيل
	8,125,960	9,120,726	3,767,953	10,158,527	10,595,548	صافي الدخل
	8,219,879	9,026,520	3,665,518	10,292,041	10,676,861	إجمالي الدخل
						الأصول والمطلوبات (الف ريال سعودي)
	224,994,124	233,535,573	231,758,206	249,682,805	315,712,101	صافي التمويل
	272,593,136	273,056,445	293,909,125	312,405,823	382,631,003	ودائع العملاء
	339,711,817	343,116,528	364,030,844	384,086,576	468,824,723	إجمالي الأصول
	287,764,945	287,365,610	315,724,978	332,894,919	410,706,205	إجمالي المطلوبات
	51,946,872	55,750,918	48,305,866	51,191,657	58,118,518	إجمالي حقوق المساهمين
						الربحية
	2.49	2.68	1.04	2.76	2.56	العائد على متوسط الأصول (%)
	16.65	17.24	7.01	20.49	19.94	العائد على متوسط الأسهم (%)
	5.00	5.61	1.51	4.06	4.24	ربحية السهم الأساسية والمخفضة (ريال سعودي)
	1.5	2.5	2.76	3	*1	توزيعات الأرباح لكل سهم (ريال سعودي)
						النسب التنظيمية
	20.86	22.20	18.98	18.80	17.99	نسبة كفاية رأس المال
	21.98	23.29	20.07	19.87	19.08	المستوى الأول (%)
						المستوى الأول والثاني (%)
						النمو
	10,320	10,263	9,628	9,683	9,380	عدد الموظفين
	539	554	551	544	543	عدد الفروع
	4,475	4,803	5,006	5,215	5,211	عدد أجهزة الصراف الآلي
	62,118	74,612	83,958	115,243	204,549	عدد محطات نقاط البيع

* توصية مجلس الإدارة بتوزيع ارباح نقدية على المساهمين عن السنة المالية 2020م و تاريخ الأحقية للمساهمين المالكين للأسهم بنهاية تداول يوم الجمعية العامة للمصرف.

إن التدايعات الخاصة بالجائحة وسبل
مواجهتها أوجبت التعاون والتضامن بين
جميع الدول، وتجاوز الاعتبارات الضيقة
للمصلحة الذاتية والمنافسة لمواجهة خطر
وشيك يهدد الحضارة الإنسانية بكل مقوماتها



في بداية عام 2020م، وُجِدَت البشرية نفسها في مواجهة جائحة عالمية سريعة الانتشار، عميقة الدلالة، شمولية التأثير، الذي لم يتوقف عند حدود الاقتصاد والتجارة والسفر، بل تعداها إلى مظاهر الحياة بكل أشكالها، الأمر الذي أوجب التعاون والتكاتف بين الدول جميعها، مُتجاوزين اعتبارات المصلحة والمنافسة، من أجل مواجهة خطر داهم، يُهدد الحضارة الإنسانية ويتربص بالجميع دون استثناء.

والاشك أن أي نجاح يتحقق وسط هذه الظروف الصعبة، يكتسب مذاقاً خاصاً، ورونقاً وقيمة مُضاعفة، لذلك، نسعد جميعاً في مصرف الراجحي، بأن نُقدم لمساهميننا وعملائنا وشركائنا الكرام، التقرير السنوي لعام 2020م، والذي يتضمن بالتفصيل، ملامح الأداء خلال ذلك العام الاستثنائي، مُعبرين جميعاً في أسرة مصرف الراجحي، عن اعتزازنا بمحطات مضيئة، تُؤكّد أن مملكة الإنسانية ستظل بإذن الله، على الدوام، قوة للخير والعطاء والسلام.

نعتز بالدور الرائد لمملكتنا الحبيبة، من خلال رئاستها لمجموعة العشرين، في قيادة الجهود الدولية لمواجهة تداعيات جائحة كورونا وتنشيط الاقتصاد العالمي، مع تقديم الدعم القوي لتكثيف عمليات إنتاج اللقاحات وسرعة توفيرها في جميع أنحاء العالم، بشكل متوازن ودون عوائق من المسافات أو الإمكانيات، فلقد تأكّد للجميع من خلال هذه الظروف الصعبة، أن الأمل واحد، وأن الأمل في تجاوز هذه المرحلة يُمثل الهاجس المشترك وطاقة النور التي تتطلع إليها جميعاً.

نعتز بما قدمته بلادنا الغالية، بتوجيهات القيادة الرشيدة رعاها الله، من باقة متكاملة لتحفيز الاقتصاد ودعم القطاع الخاص للحفاظ على الوظائف وتعويض الخسائر خلال فترة التوقف، إلى جانب الإجراءات الوقائية والاحترازية، و جهود التوعية والرقابة من كافة الجهات المعنية، في إطار منظومة شاملة، تُوجت ولله الحمد، بتوفير اللقاح للمواطنين والمقيمين في كل أرجاء المملكة، بهدف الوصول بمشيئة الله، إلى مرحلة التعافي الكامل من الوباء، ومن ثم العودة بقوة إلى زخم الحياة المُتدفقة بالنشاط والانطلاق والإنجاز.

نعتز بتشرفنا في مصرف الراجحي بالمشاركة في جهود مواجهة الجائحة، من خلال ترسيخ قاعدة التباعد الاجتماعي وتفادي الزحام والاختلاط، وتوفير كل أدوات التعقيم والوقاية، مع المتابعة الحازمة للتطبيق الفعلي بأعلى درجات الالتزام، مع التكيف ومتطلبات هذه المرحلة الاستثنائية، عبر التوسع في منظومة العمل والخدمات عن بُعد، وكذلك المشاركة في جميع مبادرات البنك المركزي السعودي بتخفيف الأعباء وتيسير الإجراءات، التي تضمنت إلغاء جميع رسوم التحويل عبر القنوات الإلكترونية والرقمية لجميع الحوالات المالية المحلية والدولية، وذلك تشجيعاً لعملائنا على قضاء مصالحهم والحصول على خدماتنا عبر الوسائط الإلكترونية، حيث فاق تجاوزهم الكريم في هذا المجال كُل التوقعات.

نعتز بما تم تحقيقه، بعون الله وتوفيقه، من إنجازات جديدة خلال عام 2020م، ساهمت في تأكيد زيادة مصرف الراجحي في عالم الخدمات المصرفية، وذلك رغم كل التحديات، حيث تتمثل هذه النتائج التي نتطرق إليها بشكل موجز، في تحقيق صافي الدخل - بعد الزكاة - بمبلغ (10.6) مليار ريال مقارنة مع (10.2) مليار ريال وبنسبة زيادة (4.3%) عن العام السابق، وبالتوازي مع هذه النتائج الإيجابية، ارتفعت حقوق المساهمين بنسبة (13.5%) لتصل إلى (58.2) مليار ريال، كما ارتفع إجمالي الأصول ليصل إلى (468.8) مليار ريال بنسبة زيادة بلغت (22.1%) مقارنة بالعام السابق.

نعتز بالالتزام المصرف بالمشاركة في تحقيق رؤية المملكة 2030، حيث تم زيادة تمكين المرأة وبلغت نسبة السيدات في المصرف 40% أعلى مقارنة بعام 2015 من إجمالي الموظفين، إضافة إلى زيادة دعم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث نمت محفظة التمويل الخاصة بهذا القطاع بنسبة 49.1%، كما استمر التوسع في التمويل العقاري لتحقيق هدف زيادة نسبة تملك المواطنين للمساكن لتحقيق محفظة التمويل العقاري ارتفاعاً بنسبة 90%، إلى غير ذلك من إنجازات لا يتسع لها المجال، والتي يتم استعراضها بالتفصيل في ثنايا هذا التقرير.

وفي الختام، نتشرف جميعاً في فريق مصرف الراجحي بأن نرفع أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير لقائد مسيرتنا المباركة خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين - أيدهم الله، لما تحقّقه بلادنا الغالية، في ظل قيادتهم الحكيمة، من تقدم ورفعة وازدهار، والشكر موصول لوزارة المالية ووزارة التجارة ووزارة الصحة والبنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية، كما نشكر كافة الجهات الحكومية وأعضاء الأطقم الطبية لجهودهم الكبيرة خلال هذه الظروف الاستثنائية، مع وافر الشكر والتقدير لمساهمينا وعملائنا الكرام وشركائنا الأفاضل، والشكر موصول لأصحاب الفضيلة رئيس وأعضاء الهيئة الشرعية بمصرف الراجحي لنصائحهم وإرشاداتهم القيّمة، كما أشكر زملائي الكرام أعضاء مجلس الإدارة، مُعبراً عن فائق الاعتزاز بثروتنا الحقيقية من كوادرننا البشرية التي تُساهم بالتفاني والإبداع في تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، مع دعواتٍ إلى المولى جلّ في علاه، أن يحفظ وطننا المعطاء، وأن يرفع هذا الوباء، عن بلادنا والإنسانية جمعاء، وأن يُغمر قلوبنا بالإشراق والضياء إنه سبحانه وتعالى، باسط الأرض ورافع السماء.

والله وليّ التوفيق

عبد الله بن سليمان الراجحي

رئيس مجلس الإدارة

نعتز، وفي سياق التطبيق العملي لرسالتنا الاجتماعية، بتقديم العديد من المبادرات شملت دعم صندوق الوقف الصحي بمبلغ 25 مليون ريال تعزيزاً لجهود القطاع الصحي وتشجيعاً للكوادر الطبية، التي تُقدم في كل يوم، نماذج رائعة في التفاني والعمل المتواصل على مدار الساعة، بالإضافة إلى دعم الصندوق المجتمعي الذي تم إطلاقه بواسطة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والذي يهدف إلى تعزيز الجهود الأهلية في مواجهة الجائحة وذلك بمبلغ 15 مليون ريال، إلى جانب دعم مبادرة وطن العطاء، الهادفة إلى رعاية المرضى وكبار السن بمبلغ 9 ملايين ريال، وبحمد الله، فقد ساهمت تلك المبادرات مع كافة المبادرات من المؤسسات والشركات، في تعزيز التكامل بين القطاعين العام والأهلي، وتقديم الصورة المشرفة عن تسابق الجميع لتقديم الخير في وطن الخير.

نعم هي نتائج إيجابية تحققت ولله الحمد، رغم كل الصعوبات والتحديات، نتأج نسعد بها ونعتبرها خير تقدير وتبويج لجهود متميزة وعمل متواصل، وفكر وإبداع من كامل فريق العمل بمصرف الراجحي وعلى كل المستويات، نتأج تسبقها ثقة عملائنا، وتعاون شركائنا، ووضوح الرؤية، ومتابعة تطورات الاقتصاد العالمي وما يمر به من تقلبات سريعة ومتلاحقة.

لقد حرصنا رغم تداعيات هذه الظروف الخارجة عن الإرادة، على أن يستمر التواصل مع العملاء على نفس الدرجة وربما إلى الأفضل، من خلال توظيف الأفكار المبتكرة بشكل عملي لخدمة أهدافنا



ولقد حرصنا رغم تداعيات هذه الظروف الخارجة عن الإرادة، على أن يستمر التواصل مع العملاء على نفس الدرجة وربما إلى الأفضل، من خلال توظيف الأفكار المبتكرة بشكل عملي لخدمة أهدافنا الاستراتيجية، في هذا السياق، تم التوسع في الخدمات التقنية عبر تطبيقات الهاتف النقال، وكذلك الفعاليات الافتراضية التي أمكن من خلالها إحاطة العملاء والمساهمين بكل المستجدات والتطورات الاقتصادية وكل ما واجهناه من تحديات، بالشفافية المطلقة التي اعتمدها المصرف نهجاً ثابتاً منذ انطلاقة الأولى قبل ما يزيد على ستين عاماً.

وباستعراض موجز للملامح والمؤشرات عن أداء مصرف الراجحي وإنجازاته خلال عام 2020م، والتي يسعدنا تقديمها وبشكل تفصيلي، لعملائنا ومساهميننا وشركائنا، من خلال هذا التقرير، نجد أن تلك المؤشرات كانت في معظمها ولله الحمد، في الاتجاه الإيجابي رغم تداعيات الجائحة، بما يعزز الدور الرائد للمصرف في خدمة الاقتصاد الوطني وتنفيذ توجيهات البنك المركزي السعودي مع الوفاء برسائله الاجتماعية وزيادة مشاركته في دعم جهود تخفيف تداعيات الجائحة، كما تعززت تلك المؤشرات مع نهاية العام مدفوعة بالأخبار الإيجابية عن توفر اللقاحات خلال العام الجديد، وهو ما تم تحقيقه بحمد الله وتوفيقه، ثم بتوجيهات قيادتنا الرشيدة، رعاها الله.

وقد تضمنت باقة الإنجازات لمصرف الراجحي خلال عام 2020 م في إيجاز، هذه المؤشرات الإيجابية والتي شملت زيادة في صافي الدخل - بعد الزكاة - بنسبة 4.3٪ وودائع العملاء بنسبة 22.5٪ مقارنة بالعام السابق، مع تحقيق نمو في إجمالي الأصول بنسبة تزيد على 22.1٪ على أساس سنوي. هذا، وقد شهد إجمالي المطلوبات نمواً بلغ 23.4٪ مقارنة بالعام السابق تماثياً مع التوسع في إجمالي التزامات المصرف، إلى جانب تسجيل زيادة في معدل إقبال العملاء على استخدام التقنية وخدماتنا الذاتية بنسبة 83٪، بما يؤكد الريادة الرقمية للمصرف.

رغم تفشي جائحة كورونا، وقسوة تداعياتها، تظل هناك دائماً العناصر الإيجابية التي تمثل قوة دفع ورصيد يُعزز انطلاقتنا نحو مزيد من النجاح. لقد حرصنا في مصرف الراجحي، وفي خضم المواجهة، على أن نستفيد إلى أقصى مدى من خبراتنا المتراكمة ومهاراتنا في التكيف مع المتغيرات، واضعين نصب أعيننا عدم تأثير هذه التحديات على مستوى خدماتنا لعملائنا الكرام، بأي حال من الأحوال.

في هذا السياق، وبدعم متواصل من مجلس الإدارة الموقر، ومع الالتزام التام بالإجراءات الوقائية والاحترازية، واصلنا في مصرف الراجحي وكفريق واحد، تنفيذ المراحل المتتابعة من خطتنا الاستراتيجية ABCDE وتحقيق المعدلات التشغيلية المستهدفة، بالإضافة إلى تعزيز البنية التحتية والعمليات المركزية، وذلك رغم التحديات والصعوبات الناتجة عن هذه الجائحة، التي لم تتوقف تأثيراتها السلبية عند حدود الخدمات المصرفية في المملكة والعالم، وإنما تجاوزتها إلى الاقتصاد العالمي بكل صورته وأشكاله.

وانطلاقاً من التزامنا التام، بأن يكون العملاء الكرام هم محور اهتمامنا والهدف من كل تطوير في مستويات الأداء والخدمة، باعتبارهم أهم مصادر رأس المال لمصرف الراجحي، فقد عملنا، على ترجمة هذا الالتزام وبشكل عملي، من خلال منظومة متكاملة من البرامج والمبادرات والمنتجات والحلول، التي تهدف إلى الاحتفاظ بثقتهم التي يعتز بها كل منتسب لهذا الصرح الرائد في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية على مستوى العالم.

وبالتوازي مع جهودنا في تنمية رأس المال الأساسي، نعمل في نفس الوقت وبكل قوة، على تنمية رصيدنا من رأس المال المتمثل في عملائنا، وكذلك رصيدنا من رأس المال الفكري، الذي يحتوي على الأصول غير الملموسة وغير المدونة بالسجلات، والتي تمثل رسالتنا ومجموعة القيم التي نحرص على تعزيزها وتتطابق مع الممارسة العملية في مختلف المجالات. هذه الأوجه المتعددة لرأس مال المصرف، هي التي تعزز ميزاته التنافسية وتدعم قيمته السوقية الإجمالية، وانطلاقة المتواصلة نحو المستقبل المشرق بعون الله.

وإلى جانب تعامل مصرف الراجحي في رأس المال والثروة ، تظل على الدوام، هناك تلك الثروة التي تتفوق على ما سواها، لأنها تمثل القلب النابض لهذا الصرح الاقتصادي الكبير، وعنصر الحسم للاجتياز كل التحديات في الحاضر والمستقبل. لهذا، نعمل جميعاً على تطبيق إستراتيجية متكاملة لتدريب وإعداد كوادرنا الوطنية وفق أحدث وأفضل البرامج في عالم الخدمات المصرفية ، سواءً كان ذلك من خلال البرامج والدورات التدريبية المتخصصة أو عبر التدريب الميداني على رأس العمل.

ومن خلال صفحات هذا التقرير ، وعبر الإنجازات التي نتحدث عن نفسها، نتقدم بوافر الشكر والتقدير للمساهمين والعملاء وشركاء النجاح، مع وافر الامتنان لدعم وتوجيهات البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية و لأصحاب السعادة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة ، وتحية تقدير لزملائي في الإدارات والفروع ومواقع الخدمات الميدانية، متمنياً للجميع الصحة والسلامة ودوام التوفيق والسداد.

والله الموفق

وليد بن عبد الله المقبل

الرئيس التنفيذي

وبالتوازي مع هذه النتائج التي نعتز بتحقيقها والله الحمد ، فقد حرصنا كذلك على تشجيع عملائنا على تجربة مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات، مما أثمر في زيادة حصة محفظة المصرف ، مع قيام قسم الخدمات المصرفية للشركات ، بقياس ومراقبة فترات التحول في منتجاته وخدماته في سبيل دعم تحسين تجربة العملاء، بما يُمكن المصرف على المدى البعيد، من تزويد العملاء بالخدمات المصرفية والمالية التي يحتاجون إليها وقتما وأينما يريدون ، كما واصل المصرف أيضاً ، رغم تداعيات الجائحة ، برامجه وخطه التطويرية لفروعه الخارجية في الكويت والأردن وماليزيا ، مع تعزيز علاقاته بقاعدة عملائه المتنامية حول العالم ، بما يساهم في خدمة الاقتصاد السعودي والعمل على جذب المزيد من الاستثمارات العالمية إلى المملكة.

وبعد الجهد والإنجاز والعطاء ، ورغم تداعيات الوباء، يأتي التقدير والثناء، في ثنايا لوحة مشرقة تتزين بجوائز محلية وعالمية، من بينها جائزة مجلة الأعمال الدولية لأفضل موفر لخدمات التحويل متعددة القنوات Omni channel، وجائزة Finnovex للتميز في الخدمات المصرفية الرقمية وجائزة Paytech لأفضل مبادرة مدفوعات المستهلك – تحويل الراجحي، ونفس الجائزة لأفضل حلول المدفوعات عبر الحدود، إلى جانب جائزة توقعات الأعمال العالمية لأفضل مزود حلول تحويل الأموال الأسرع نمواً في المملكة، وغير ذلك من الجوائز المضمنة تفصيلاً في هذا التقرير.

سياق التقرير

24
27
32
37
40

نموذج تحقيق القيمة
سياق التشغيل
أصحاب المصلحة
الأهمية النسبية
التوجه الاستراتيجي



يوضح نموذج الأعمال القوي للمصرف الأشكال المتعددة لرأس المال التي تمثل المدخلات لأنشطة المصرف وأعماله المختلفة، والتي بدورها تؤدي إلى تحقيق القيمة بمرور الوقت في ظل التغيرات السريعة لبيئته التشغيلية.



محركات القيمة

إن قيمة المصرف مدفوعة برؤيته ورسالته (راجع نبذة عن المصرف - صفحة 09)؛ المشاركة مع أصحاب المصلحة (راجع أصحاب المصلحة - صفحة 32)؛ والتفكير المتكامل والاستراتيجية (راجع التوجيه الاستراتيجي - صفحة 40). إن تبني عقلية رأس المال المتعدد يقود صياغة إستراتيجية المصرف ويدفعه أكثر في رحلة إعداد التقارير المتكاملة.

سلسلة النتائج

إن أرباح المصرف المستقبلية محددة بالقيمة المكتسبة من المساهمين والمقدمة إليهم، وبهذه الطريقة، يحقق المصرف القيمة بمرور الوقت بشكل مستدام حيث يواصل بناء وتعزيز العلاقات مع المجموعات الرئيسية من أصحاب المصلحة والتي يعتبرها المصرف أشكالاً من "رأس المال".

بالإضافة إلى رأس المال المالي ورأس المال الفكري، تشمل رؤوس الأموال الأخرى أيضاً، رأس مال المستثمر ورأس مال العملاء ورأس مال الشريك التجاري ورأس مال الموظفين ورأس المال الجهات الحكومية والتنظيمية ورأس المال الاجتماعي والبيئي.

إن نظام المصرف لتحويل رؤوس الأموال المدخلة من خلال أنشطة الأعمال إلى مخرجات ونتائج، نجده موضح في نموذج تحقيق القيمة [أعلاه]. كل جزء يتبع "المدخلات" هو جزء من سلسلة النتائج التي تمثل تحقيق القيمة في الوقت الحالي وكذلك على المدى القصير والمتوسط والطويل على التوالي.

استكمال الصورة

تُستكمل محركات الأعمال وسلسلة النتائج المذكورة سابقاً بالأحداث والاتجاهات في بيئة التشغيل الداخلية والخارجية (راجع سياق التشغيل في الصفحة 27)، والحوكمة الرشيدة (راجع الحوكمة في الصفحة 112) وممارسات إدارة المخاطر (راجع إدارة المخاطر في الصفحة 135) والمراقبة والتقييم المستمرين لأداء المصرف على المدى القصير والمتوسط والطويل.

وعلى الرغم من الطبيعة الحيوية لعملية تحقيق القيمة حيث ترتفع أو تنخفض رؤوس الأموال باستمرار أو يتم الحفاظ عليها، لا يزال المصرف يركز على زيادة المخزون الكلي لرأس المال (راجع منظور الأعمال في الصفحة 45)

عام استثنائي

وفيما يتعلق بواحد من أكبر المصارف الإسلامية في العالم، مصرف الراجحي، فقد كان للأحداث العالمية والمحلية والإقليمية والقطاعية تأثيرها الكبير خلال عام 2020. حيث واجهت المملكة العربية السعودية تداعيات مزدوجة تمثلت في اتساع تأثير جائحة كوفيد-19 وانهبان أسعار النفط. وقد أعلنت منظمة الصحة العالمية عن تحول فيروس كورونا المستجد إلى جائحة عالمية في فبراير 2020 كما أعلنت وزارة الصحة السعودية عن أول حالة إصابة بالفيروس في مارس 2020.

الاتجاهات العالمية

في مواجهة التحديات الفريدة وغير المسبوقة التي شكلتها الجائحة، اتسمت استجابة الحكومات في جميع أنحاء العالم بالقوة، حيث طبقت سياسات نقدية تيسيرية للحفاظ على تدفق عمليات الائتمان داخل اقتصاداتها، كما ساهمت السياسات النقدية التي اعتمدها البنوك المركزية حول العالم في التخفيف من التأثير السلبي لعمليات الإغلاق على النشاط الاقتصادي في أعقاب الموجة الأولى للجائحة. ومن بين الإجراءات الأخرى التي اتخذتها الحكومات، تخفيض أسعار الفائدة، وزيادة الإنفاق، والتضحية بجزء من الإيرادات الضريبية والتنازل عن بعض الرسوم، فضلاً عن دعم السيولة من خلال التمويل والضمانات وضخ رأس المال في القطاع الحكومي.

في هذا السياق، أصدر صندوق النقد الدولي (IMF) تحذيره من أن الجائحة في نهاية المطاف قد تكلف العالم 28 تريليون دولار أمريكي تتمثل في الناتج المفقود بسبب فقدان الوظائف وضعف الاستثمار وزيادة الفقر. كما توقع صندوق النقد الدولي أيضاً في تقرير المراقبة المالية (Fiscal Monitor) لشهر أكتوبر 2020 أن يرتفع العجز الحكومي بمعدل 9% من الناتج المحلي الإجمالي في عام 2020، وأن يقترب الدين العام العالمي من مستوى قياسي مرتفعاً بنسبة 100% من الناتج المحلي الإجمالي. ومن بين التوقعات كذلك انخفاض معدل التوظيف بدرجة كبيرة مقارنة بمستويات ما قبل الجائحة مع تأثر العمال ذوي الدخل المنخفض والشباب والنساء بشدة نتيجة لهذه التداعيات. وقد قدر صندوق النقد الدولي زيادة تتراوح بين 80 و90 مليون في عدد الأشخاص الذين يعانون من الفقر المدقع خلال عام 2020 مع ازدياد أعداد هؤلاء إلى 150 مليون خلال عام 2021.

ورغم الجهود المبذولة لتطوير عدد من اللقاحات بوتيرة قياسية، تظل الجهات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية حذرة بشأن الإشارة إلى تاريخ انتهاء هذه الجائحة. والتي من المتوقع استمرارها خلال عام 2021، مما يفاقم الضغوط على النظام المصرفي العالمي الذي قد يصبح منهكاً وعرضةً لأي صدمات أخرى بسبب التأثير المستمر على رأس المال والرصيد الاحتياطي من السيولة الوقائية.

وقد انتعشت أسواق الأسهم في الاقتصادات المتقدمة (وتجاوزت مستوياتها في معظم الحالات) منذ بداية عام 2020، كما انخفضت عائدات السندات السيادية منذ يونيو 2020 أو ظلت دون تغيير على نطاق واسع. وفي حين أن تقييمات الأصول قد تظل مرتفعة نتيجة لسياسات الدعم، فمن المرجح أن يؤدي تأخير الانتعاش الاقتصادي إلى حالة من التقلبات التي قد تتطلب تعديلات حادة في أسعار الأصول.

وعلى المدى القصير والمتوسط، ستواصل الحكومات في جميع أنحاء العالم السعي إلى تعزيز اقتصاداتها من أجل إعادة فتحها بشكل آمن ونجاح بمجرد أن تتوفر اللقاحات بأعداد كافية لمواجهة انتشار الفيروس بين السكان بشكل أكثر فاعلية. ووفقاً لتقدير صندوق النقد الدولي، فإن زيادة حجم الاستثمار الحكومي بنسبة 1% من الناتج المحلي الإجمالي في الاقتصادات المتقدمة والصاعدة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 2.7%، وزيادة الاستثمار الخاص بنسبة 10%، وتوفير ما بين 20 و33 مليون وظيفة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. وبناء عليه، يقترح الصندوق زيادة الاستثمار الحكومي حتى يكون بمثابة حافز لزيادة الاستثمار الخاص.

ويهدف إعادة الحيوية للنشاط الاقتصادي في عام 2021 وما بعده، ستواصل الحكومات تمويل المشاريع في مجالات الصحة والتعليم والبنية التحتية الرقمية والخضراء، مستفيدة من معدلات الفائدة المنخفضة. وذلك مع الأخذ بالاعتبار ضرورة تحقيق الفائدة القصوى من الاستثمارات الحكومية، من خلال تمويل المشاريع والسياسات التي تساعد في عودة الانتعاش الاقتصادي. هذا، وسوف يتعين على الحكومات أن تضمن بقاء الديون في مسار مستدام على المدى المتوسط، مع توخي الحذر بشكل خاص بشأن الطريقة التي يتم من خلالها زيادة الضرائب.

الإعانات الحكومية و غيرها من تدابير زيادة الإيرادات بوتيرة تدريجية. ومع قدرة الحكومة على الاقتراض بقدر أكبر، نظراً لانخفاض ديونها نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي مقارنة بالدول الأخرى، من المتوقع أن يصل إجمالي الدين العام إلى 854 مليار ريال، أو نسبة 34.3٪ من الناتج المحلي الإجمالي في السنة المالية 2020، ونحو 937 مليار ريال سعودي، أو 32.7٪ من الناتج المحلي الإجمالي في السنة المالية 2021، كما أنه من المتوقع أن يظل رصيد الاحتياطيات الحكومية بنهاية عام 2021 عند 346 مليار ريال.

التصنيفات السيادية	ستاندرد آند بورز	موديز	فيتش
تصنيف طويل الأمد النظرة المستقبلية	A-	A1	A
	مستقرة	سلبية	سلبية

سجل المؤشر الاقتصادي العالمي PMI لوكالة HIS Markit أدنى درجة له على الإطلاق عند 42.4 في مارس 2020. وقد تحسن بشكل ملحوظ بحلول شهر ديسمبر من نفس العام ليصل إلى 57.0 مما يدل على تحسن ظروف التشغيل في اقتصاد القطاع الخاص غير النفطي، حيث كانت هذه أعلى قراءة تم تسجيلها منذ يناير 2020. وفي ذات السياق، تتوقع وزارة المالية انخفاضاً في إجمالي الناتج المحلي الحقيقي بنسبة 3.7٪ في عام 2020، مدفوعاً بانخفاض في كل من القطاعين النفطي وغير النفطي. في غضون ذلك، بلغ معدل التضخم 3.4٪ في المتوسط وذلك لعدة أسباب من بينها زيادة ضريبة القيمة المضافة إلى 15٪.

وتتوقع وزارة المالية أن يصل نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي إلى 3.2٪ في عام 2021. وتستند في ذلك إلى توقع أن يتم تخفيف القيود والإجراءات الخاصة بالجائحة، إضافة إلى ذلك، سوف يكون للتحسن في الميزان التجاري للمملكة تأثيره الإيجابي على الاقتصاد المحلي. وقد عملت المملكة من خلال موقعها الريادي بمنظمة أوبك وبالتعاون مع الدول الأعضاء على أن تكون أسواق النفط أكثر استقراراً. كما عملت المملكة، ومن خلال رئاستها لمجموعة العشرين، على تعزيز السياسات التي تدعم النمو الاقتصادي العالمي وتخفيف تأثير الأزمة الراهنة على البلدان الأقل نمواً. وقد أدى تعافي أسواق النفط وحزمة تحفيز الاقتصاد التي قدمتها حكومة المملكة، وكذلك الإجراءات الفعالة لاحتواء الفيروس، إلى زيادة النشاط التجاري والإنفاق، لا سيما بعد تخفيف إجراءات الإغلاق والقيود المفروضة منذ يونيو 2020. وتتوقع وزارة المالية أن يظل التضخم عند معدل 2.9٪ خلال عام 2021، هذا، وتتمثل أبرز المخاطر في حدوث تباطؤ جديد للنشاط الاقتصادي العالمي حيث لا تزال مخزونات النفط الكبيرة مصدر قلق.

ومع تعرض التدفقات النقدية للضغوط نتيجة لإجراءات الإغلاق وضعف الطلب، فقد قامت العديد من الشركات بزيادة اقتراضها بما يتجاوز مستوى الديون المرتفع بالفعل، حيث يمكن لهذا الإجراء أن يسبب صعوبات بشأن خدمة الدين في المستقبل، كما أنه من المرجح أن تتسبب الصدمات الناتجة عن الموجات العالمية المتتالية من الفيروس في ضغوط إضافية على معدلات السيولة، مما يضطر العديد من الشركات إلى إعلان إفلاسها. وقد يؤدي التوسع في الدعم المالي إلى زيادة مواطن الضعف لدى بعض الدول وتأثر قدرتها على الوفاء بالتزاماتها الطارئة.

وفي إشارة لتحسن توقعاته للتعافي الاقتصادي في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى في تقريره عن التوقعات الإقليمية الصادر في يناير 2021، توقع صندوق النقد الدولي انكماشاً بنسبة 3.2٪ للمنطقة ككل. هذا التوقع أعلى بنسبة 0.9 نقطة مئوية من تقييم شهر أكتوبر 2020. ويتوقع الصندوق أيضاً ارتفاع أسعار النفط لتتعدى 50 دولاراً أمريكياً في عام 2021. وفي نفس الوقت، تشير التقديرات إلى أن الاقتصاد الأمريكي قد انكمش بنسبة 3.4٪ خلال عام 2020، كما أنه من المتوقع أن تصل نسبة الانكماش الاقتصادي في فرنسا وإيطاليا وإسبانيا والمملكة المتحدة إلى حوالي 10٪. بينما تظل الصين هي الاقتصاد الرئيسي الوحيد المتوقع نموه في عام 2020، حيث يرتفع الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 2.3٪ متأهباً لقفزة كبيرة بنسبة 8.1٪ في عام 2021.

ومن المقرر أن ترتفع مستويات الديون السيادية في كل من الاقتصادات المتقدمة والناشئة بشكل ملموس بحلول نهاية عام 2021 مع الانخفاض المتوقع في الناتج المحلي الإجمالي، وهو ما يؤدي إلى تقلص القاعدة الضريبية وزيادة الصعوبة في خدمة الدين.

الاتجاهات المحلية

لقد عزز الموقف المالي المستقر والاحتياطيات النقدية القوية من العملات الأجنبية والتزامات الديون المنخفضة نسبياً من قدرة المملكة على تحمل تأثيرات جائحة كوفيد-19 وأسعار النفط المنخفضة. وفي بيان الموازنة لعام 2021، قدرت حكومة المملكة الإنفاق للسنة المالية 2021 بمبلغ 990 مليار ريال سعودي، بانخفاض قدره 7.3٪ عن حجم الإنفاق للسنة المالية 2020. مع استمرار التزام الحكومة بتعزيز كفاءة الإنفاق على الرغم من تقلبات سوق النفط، وقد لاحظ صندوق النقد الدولي أن الدول المصدرة للنفط مثل المملكة العربية السعودية تقدم في المتوسط حزمًا مالية أقل، حيث تحظى الأولوية للإنفاق على الصحة.

وعلى الرغم من إظهار بعض المرونة، من المتوقع أن يستمر إجراء المزيد من التخفيضات في الميزانية (باستثناء الاحتياجات الأساسية) مع استمرار خفض

بالنسبة للمملكة، يعتمد الانتعاش الحقيقي على انتهاء إجراءات الإغلاق العالمية سريعاً، وكذلك على زيادة سريعة في الطلب على النفط. حيث تتمثل التحديات الأبرز التي تواجه الاقتصاد السعودي في اتساع عجز المالية العامة، وارتفاع معدلات البطالة، والركود في القطاع غير النفطي.

تضمن برنامج دعم تمويل القطاع الخاص تحويلات مباشرة، وتسهيلات تمويلية، وتأجيل بعض الضرائب والرسوم، إلى جانب ضخ السيولة والتغطية الجزئية لأجور العاملين في القطاع الخاص مما ساهم في تخفيف الضغط وسرعة العودة إلى الانتعاش الاقتصادي.

وقد ظهر التأثير الإيجابي لهذه الإجراءات من خلال تحسن مستوى مؤشر PMI، وتحقيق نمو اقتصادي بنسبة 1.2% في الربع الثالث مقارنة بالربع الثاني على الرغم من الانكماش بنسبة 4.2% على أساس سنوي. وظل مستوى ثقة المستهلكين ثابتاً خلال شهر ديسمبر 2020 وفقاً لمؤشر ثقة المستهلك الأساسي (PCSI) لمؤسسة IPSOS عن شهر يناير 2021. وفي هذا الإطار، احتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الثانية عالمياً، حيث يعتقد 82% من المستهلكين أن المملكة تسير في الاتجاه الصحيح حيث ساعدت التخفيضات في سعر الفائدة الأساسي على دعم الاقتصاد غير النفطي، كما يُتوقع أن يظل سعر صرف الريال السعودي مقابل الدولار عند وضعه الحالي على الرغم من ضغوط أسعار النفط. وقد تمثل الهدف من تلك الإجراءات في دعم أنشطة القطاع الخاص الأكثر تضرراً وتمكينه من الحفاظ على وظائف المواطنين السعوديين.

ونتيجة لهذه المبادرات وغيرها مثل دعم الحكومة للقطاع الصحي لمكافحة الفيروس، فإنه من المتوقع أن يرتفع عجز ميزانية المملكة للعام المالي 2020 إلى 298 مليار ريال. وتهدف الحكومة إلى خفض العجز ليصل إلى 141 مليار ريال سعودي وبما يعادل نسبة 4.9% من الناتج المحلي الإجمالي خلال عام 2021، مع توقع مزيد من الانخفاض التدريجي في العجز ليبلغ 0.4% من الناتج المحلي الإجمالي بحلول عام 2023.

وعلى صعيد آخر، من المتوقع أن يصل إجمالي الإيرادات لعام 2021 إلى 849 مليار ريال سعودي، بزيادة قدرها 10.3% عن تقديرات عام 2020، بينما يُتوقع أن يصل إجمالي النفقات إلى 990 مليار ريال سعودي وذلك على الرغم من زيادة الإنفاق المرتبط بالجائحة. كما تم رصد مخصصات إضافية في الميزانية تصل إلى 159 مليار ريال سعودي خلال عام 2020 تم توجيهها نحو القطاع الصحي وكذلك لتسريع دفع مستحقات القطاع الخاص. هذا، وقد أدت المبالغ الناتجة عن المصروفات التشغيلية والرأسمالية الملغاة أو المؤجلة في الميزانية إلى تعويض جزئي لبعض النفقات بمبلغ 111 مليار ريال سعودي.

موجز الميزانية والتوقعات متوسطة الأجل لعام 2021-2023

مليار ريال سعودي	فعلي 2018	فعلي 2019	ميزانية 2020	تقديرات 2020	ميزانية 2021	توقعات 2022	توقعات 2023
إجمالي الإيرادات	906	927	833	770	849	864	928
إجمالي النفقات	1,079	1,059	1,020	1,068	990	955	941
عجز الميزانية	174	133	187	298	141	91	13
النسبة من الناتج المحلي الإجمالي (%)	-5.9	-4.5	-6.4	-12.0	-4.9	-3.0	-0.4
الدين العام	560	678	754	854	937	1,013	1,026
النسبة من الناتج المحلي الإجمالي (%)	19.0	22.8	26.0	34.3	32.7	33.3	31.7
الاحتياطيات الحكومية لدى البنك المركزي السعودي	490	470	346	346	280	265	265

المصدر: بيان الميزانية العامة للمملكة العربية السعودية للسنة المالية 2021

ومع ذلك، تظل هناك مخاطر كبيرة تتمثل في ارتفاع مستوى عدم اليقين المتعلق بقدرة السلطات العالمية والمحلية على احتواء تفشي الفيروس خلال الأشهر المقبلة، وعلى الرغم من حصول عدد من اللقاحات على الموافقات اللازمة لبدء الإنتاج بحلول نهاية عام 2020، فإن توفيرها لم يكن على المستوى المتوقع من السرعة والكفاءة، كما تهدد التحورات والطفرات الجديدة للفيروس بتوسيع وإطالة تأثير الجائحة على الاقتصاد.

الاتجاهات الخاصة بالقطاع

ومع استمرار تعافي الاقتصاد بالمملكة، فإنه من المتوقع أن يتم التقليل من إجراءات التحفيز التي تم اعتمادها للتخفيف من تأثير الجائحة. وفي سبيل الحماية من أي صدمات اقتصادية محلية أو دولية أخرى غير متوقعة، ستعمل الحكومة على المحافظة على المرونة المالية.

ومن خلال احتواء التكاليف ومواصلة تعزيز الإيرادات غير النفطية، ستصبح الحكومة قادرة على دعم التزامها بالاستدامة المالية وكفاءة الإنفاق على المدى المتوسط. ومع ارتفاع الدين العام، سيتم التركيز أيضاً من قبل الحكومة على الخصخصة والشراكات بين القطاعين العام والخاص (PPP)، وسيظل التعليم والرعاية الصحية والتنمية الاجتماعية والدفاع والبنية التحتية من أكبر الجهات التي تستقبل الإنفاق العام.

يواجه قطاع البنوك على مستوى المملكة نظرة مستقبلية سلبية بسبب تأثير جائحة كورونا والصدمات النفطية وتقلبات السوق. ومع ذلك، من المتوقع أن تظل هذه البنوك تتمتع بربحية عالية وتمتلك السيولة ورأس المال الجيد. وقد حققت البنوك هذه المرونة على الرغم من الضغط الناجم عن تباطؤ تدفقات الودائع الحكومية والقطاع العام، وانخفاض أرباح الشركات، بالإضافة إلى انخفاض قدرة الادخار لدى الأفراد.

بالإضافة إلى ذلك، تتمثل المؤشرات الإيجابية بالنسبة لقطاع البنوك في المستويات العالية من الربحية مدعومة بالهوامش المرتفعة، وانخفاض تكلفة التمويل ومحدودية المنافسة، كما ساهمت قوة السيولة وموقف رأس المال لدى البنوك مع بداية الجائحة وكذلك تعزيز اللوائح المصرفية على مدار العقد الماضي في تحقيق القوة النسبية لهذا القطاع. هذا، ومن البيهفي أن تكون المنشآت الصغيرة والمتوسطة هي الأكثر تعرضاً للضرر من تأثيرات الجائحة، وعلى الرغم من أن الحكومة قد أدخلت العديد من التسهيلات التي تمكن هذه المنشآت من الوصول إلى مصادر التمويل، إلا أن نشاط النظام المصرفي في دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة على مدار العقود القليلة الماضية كان محدوداً.

ومع ذلك، من المتوقع أن تتأثر ربحية القطاع المصرفي سلباً مع ضعف الطلب على الائتمان وبيئة التشغيل الضعيفة وتأثيرها على محافظ التمويل المصرفية، إلى جانب توقع زيادة الديون المتعثرة، ومعظمها في قطاعات البناء والتجارة والنفط والغاز والسياحة والضيافة والاستهلاك المنزلي والترفيه. بالإضافة إلى ذلك، مع انخفاض أسعار النفط وما يمثله من ضغوط على الخزينة العامة، فإن ملف التمويل القوي لبنوك المملكة سيواجه بعض الصعوبات، حيث يظل تركيز التمويل الكبيرة لصالح المقترضين الأفراد أو القطاعات الفردية مصدر قلق رئيسي، لا سيما في حالة تعرض الاقتصاد لصدمة. هذا وبشكل عام، فإن البنوك السعودية تتمتع بالقدرة الجيدة على امتصاص الخسائر مع تعرض المقترضين للضغوط بفضل توفر نسب رأس المال القوية.

من جانب آخر، من المتوقع أن يؤدي تباطؤ النشاط الاقتصادي إلى زيادة الضغط على جودة الأصول والربحية لقطاع البنوك. وحسب تقدير وكالة موديز، سوف تطرأ زيادة طفيفة في تكاليف التمويل بسبب شروط التمويل الأكثر صرامة، ومع وجود كميات كبيرة من الودائع دون فوائد، فمن المتوقع أن تحافظ المملكة على تكاليف التمويل المنخفضة مقارنة بدول مجلس التعاون الخليجي الأخرى. وانتقال فائض السيولة من الإبداعات قصيرة الأجل ذات العائد المنخفض إلى الديون السيادية طويلة الأجل ذات العائد المرتفع، سيستمر احتواء التكاليف وسيتم تخفيف ضغط هامش الفائدة جزئياً عن طريق زيادة دخل الاستثمار. ومع ذلك، فإن صافي ربح القطاع المصرفي سيتأثر بانخفاض القيمة وتكاليف المخصصات.

حيث تُقدر الوكالة الدولية أن التمويل الإسلامي في المملكة سيصل إلى حوالي 80% من التمويلات على مستوى النظام البنكي، مما يُعزز مكانة المملكة العربية السعودية كأكبر سوق تمويل إسلامي في العالم.

لقد كانت الزيادة في إجمالي نمو الائتمان في عام 2020 مدعومة بارتفاع سوق التمويل العقاري، الذي قطع شوطاً كبيراً نحو مواجهة أي آثار سلبية على الأرباح الإجمالية ناتجة عن تقلص الهوامش وضعف نمو الائتمان في منتجات الإقراض الأخرى. وفي ظل مستويات الرسملة التي تفوق المتطلبات التنظيمية بقدر مريح، تظل إمكانية الإقراض قوية. ومن المرجح أن يستمر التمويل العقاري للأفراد السعوديين كمحرك رئيسي للائتمان الذي يساهم في نمو الأصول في القطاع المصرفي.

ومع توقع استمرار الودائع منخفضة التكلفة في تشكيل غالبية الودائع، فإن ملف التمويل لدى البنوك سيتعرض للضغط مع احتدام المنافسة على هذه الودائع. ومع ذلك، من المتوقع أن تظل احتياطات السيولة قوية، حيث تتجاوز بنوك المملكة متطلبات اتفاقية بازل 3 لتغطية السيولة بقدر كبير. إضافة إلى ذلك، وفي مارس 2020، وافقت هيئة الرقابة التابعة للجنة بازل ومجموعة المحافظين ورؤساء الإشراف (GHOS) على إجراءات لدعم القدرة التشغيلية الإضافية للبنوك حتى تصبح قادرة على مواجهة عدم الاستقرار المالي المحتمل بسبب تأثير تداعيات جائحة كورونا على النظام المصرفي العالمي.

في حين أن الاستجابة الحكومية الطارئة لتداعيات جائحة كورونا وانخفاض أسعار النفط يمكن اعتبارها العنوان الأبرز للنصف الأول من عام 2020، إلا أن الجهود تركزت أيضاً على التنوع الاقتصادي بعيداً عن قطاع النفط. كما تجدر الإشارة إلى أن ميزانية المملكة العربية السعودية لعام 2021 تكثف عن تركيز قوي على تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي المستدام طويل الأجل، حتى مع تأخر ظهور أي مؤشرات مؤكدة على تراجع تأثير الجائحة وعودة الاستقرار لأسواق النفط.

مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين

تؤثر الاتجاهات الناشئة في بيئة التشغيل (راجع سياق التشغيل في الصفحة 27 للحصول على التفاصيل) في قدرة المصرف على تقديم القيمة لأصحاب المصلحة. وفي المقابل أيضاً استخلاص القيمة منهم بطريقة مستدامة على المدى الطويل. لهذا السبب، يرى المصرف أنه من الضروري تحديد مجموعات أصحاب المصلحة التي تمثل بالنسبة له الأهمية الأكبر، وكذلك فهم وإدراك أهمية المصرف بالنسبة إليهم. هذه المعلومات الهامة من شأنها المساعدة في صياغة الإستراتيجية المناسبة للمستقبل واستمرار المصرف في تقديم أفضل قيمة لهم بمرور الوقت.

في هذا التقرير، يُعرّف أصحاب المصلحة بأنهم أفراد أو كيانات منفصلة عن المصرف ولكنهم يتأثرون بشكل جوهري بأنشطته وخدماته، كما يُمكنهم أيضاً التأثير على المصرف من خلال أفعالهم أو آرائهم، وذلك في سياق التأثير الإيجابي المتبادل بين الجانبين.



في حين أن نطاق أصحاب المصلحة القادرين على التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء المصرف يتسم بالاتساع، نجد في الوقت ذاته أنه من خلال تصنيف مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين على النحو المبين أعلاه، فإن المصرف قادر على إدارة تفاعلاته بشكل فعال مع أولئك الذين هم أكثر أهمية وعلى صلة أكبر بعملياته.

التواصل مع أصحاب المصلحة

تتبع عملية التواصل مع أصحاب المصلحة بالمصرف نمطاً دائرياً على النحو المبين أدناه، حيث تضمن هذه العملية المستمرة أن يظل المصرف وثيق الصلة بهم حريصاً على الاستجابة لأية مخاوف أو قلق من جانبهم.



طريقة التواصل مع أصحاب المصلحة

على الرغم من أن نقاط الاتصال مع أصحاب المصلحة تظل مسؤولية مشتركة لدى المصرف، إلا أن الآليات الرسمية لتفاعل أصحاب المصلحة لا تزال قائمة. ويوضح هذا القسم تلك الآليات وكذلك التأكيد على إدراك المصرف لتطلعات أصحاب المصلحة.

ونظراً لأن المصرف يستمد القيمة من مجموعات أصحاب المصلحة (يقدر ما يقدم لهم القيمة كذلك) في سياق المصلحة المشتركة، لذلك، تعتبر كل مجموعة من هذه المجموعات مورداً من موارد المصرف. نتيجة لذلك، يناقش هذا التقرير مجموعات أصحاب المصلحة هذه على أنها شكل من أشكال "رأس المال".

المستثمرون

يساهم رأس مال المستثمر في قدرة المصرف على استكشاف الفرص التجارية واستيعاب الخسائر غير المتوقعة. ذلك لأنه يتميز بدعم التمويل والولاء والتأثير والشبكات والعلاقات المرتبطة بها، في المقابل، يتعهد المصرف بتوفير عوائد معقولة للمخاطر المفترضة.

مواضيع المشاركة	التواصل
	الوسائل الرئيسية للتواصل
	التكرار
• الأداء المالي	اجتماع الجمعية العامة
• الاستراتيجية	اجتماعات الجمعية العامة غير العادية
• الحوكمة	التقرير السنوي
• عائدات المساهمين	البيانات المالية الأولية
• خطط توسيع الأعمال	عروض المستثمرين والعروض التقديمية
• إدارة المخاطر	إفصاحات المستثمرين
• النمو المستدام	المؤتمرات الصحفية والنشرات
	إعلانات سوق الأسهم السعودية
	الموقع الإلكتروني
	المناقشات المباشرة
	استطلاعات الرأي

العملاء

يُعتبر العملاء مصدر الإيرادات، والتنوع، والولاء، والثقة، وغير ذلك. كما أن العلاقات الوثيقة مع العملاء تُعد أحد أمثلة رأس المال الذي يساهم في الدعم المالي للمصرف وقدرته على النمو المستدام بمرور الوقت. وفي المقابل، يتعهد المصرف بأن يكون دائماً سباقاً ومبادراً وعلى صلة مباشرة ووثيقة بالعميل، متأهباً دائماً لأن يكون في خدمة العميل وقتما يحتاج إليه.

مواضيع المشاركة	التواصل
	الوسائل الرئيسية للتواصل
	التكرار
• ساعات العمل بالفروع	الفروع
• أمان وخصوصية العملاء	مراكز الخدمة
• جودة الخدمة	شبكات الصراف الآلي
• الشمول المالي	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
• سهولة الوصول للخدمات وملاءمة تكاليفها	الموقع الإلكتروني
• آلية معالجة التظلمات	الوسائل المطبوعة والإلكترونية
• التثقيف المالي والمعرفة المالية	وسائل التواصل الاجتماعي
• الدعم المالي لإحياء الأعمال	استطلاعات رضا العميل
• ذوي الاحتياجات الخاصة	زيارات العميل
	مؤشر صوت العميل

شركاء الأعمال

تتسم الشراكة بين المصرف وشركاء الأعمال بتدفق الإمدادات والخدمات الحيوية، والتسعير، والموثوقية، والممارسات الأخلاقية ومختلف جوانب العلاقات المرتبطة بها. يساهم رأس المال الخاص بشريك الأعمال في قدرة المصرف على تقديم منتجات وخدمات مستدامة والحفاظ على التميز التشغيلي في جميع الأوقات. وفي المقابل، يحرص المصرف على ضمان أن تكون شراكاته مع شركاء العمل ذات منفعة متبادلة وأن تتسم بالمهنية والشفافية والعدالة، وذلك في إطار سعيه للتأثير عليهم بصفة دائمة.

مواضيع المشاركة	التواصل
	الوسائل الرئيسية للتواصل
	التكرار
<ul style="list-style-type: none"> الأداء التعاقدى فرص العمل المستقبلية الحفاظ على علاقات صحية تسوية المستحقات في الوقت المناسب سهولة العمل إمكانية النمو التعاون من أجل التقدم التقني الجديد في القطاع المالي 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة العلاقة مع الموردين زيارات واجتماعات في الموقع
	حسب الاقتضاء
	حسب الاقتضاء

الموظفون

يعتز مصرف الراجحي بكوادره التي تمثل المعرفة والمهارات والقدرة على الابتكار والولاء والتنوع والمعنويات المرتفعة، وتعد قوة العلاقة بين المصرف والموظفين من أهم ركائز رأس المال المتمثل في الطاقات البشرية المتميزة، والتي تساهم في تعزيز قدرة المصرف على تزويد العملاء بالمستوى الراقى والتجربة الفريدة التي يتوقعونها من أحد أكبر المصارف الإسلامية في العالم. في المقابل، يضمن المصرف توفير بيئة آمنة ومحفزة لموظفيه تساعد على إظهار مهاراتهم وكفاءتهم، إلى جانب فتح المجال أمامهم للتقدم والارتقاء الوظيفي مع إتاحة فرص التوظيف المتنوعة وتحقيق التوازن الجيد بين العمل والحياة.

مواضيع المشاركة	التواصل
	الوسائل الرئيسية للتواصل
	التكرار
<ul style="list-style-type: none"> معايير الأداء التخطيط الوظيفي التدريب والتطوير القيم المؤسسية استراتيجيات وخطط الشركة الاتجاهات في العمل المصرفي السعودة المكافآت والمزايا برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات 	<ul style="list-style-type: none"> برنامج التعيين مؤشرات الأداء الرئيسية إرشادات التطوير الوظيفي الاتصالات الداخلية جمعيات الموظفين أعمال التطوع استطلاع رضا الموظفين
	مرة واحدة
	متواصل
	سنوي
	حسب الاقتضاء
	حسب الاقتضاء
	حسب الاقتضاء
	حسب الاقتضاء

الجهات الحكومية والتنظيمية

يتميز هذا الجانب المتعلق بالجهات الحكومية والتنظيمية، بعمليات تحديد وتطبيق الأنظمة المصرفية السليمة، والتحكم في المخاطر لمنع المشاكل الاجتماعية والاقتصادية، إلى جانب الإشراف على المنافسة في السوق مع توفير التراخيص المصرفية وما إلى ذلك، وتمثل العلاقات المتبادلة رأس المال الذي يساعد المصرف على تحقيق النمو المستدام، إلى الجانب تقديم منتجات وخدمات قوية. وفي المقابل، يلتزم المصرف بالمساهمة في استقرار القطاع المالي، والنمو الاقتصادي، والتثقيف المالي، والشمول المالي.

التواصل		مواضيع المشاركة
التكرار	الوسائل الرئيسية للتواصل	
حسب الاقتضاء	الاستشارات	• الأداء المالي
حسب الاقتضاء	اجتماعات بناء العلاقات	• الإستراتيجية
حسب الاقتضاء	الإحاطات والاتصالات غير الرسمية	• الحوكمة
سنوي	اجتماع الجمعية العامة	• عوائد المساهمين
حسب الاقتضاء	اجتماعات الجمعية العامة غير العادية	• خطط التوسع في الأعمال
سنوي	التقرير السنوي	• إدارة المخاطر
ربع سنوي	القوائم المالية الدورية	• النمو المستدام
حسب الاقتضاء	إعلانات سوق الأسهم السعودية	• السعودية
		• فرص توظيف
		• التمويل متناهي الصغر والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

المجتمع والبيئية



إن الإشراف الاجتماعي والبيئي السليم، والثقة العامة، والاستفادة من البنية التحتية العامة والموارد الطبيعية، والعلاقة الناتجة عن ذلك هي بعض خصائص رأس المال، حيث يوفر رأس المال الاجتماعي والبيئي للمصرف "ترخيصاً للعمل" والنمو بشكل مستدام بمرور الوقت. في المقابل، يلتزم المصرف برعاية المجتمعات التي يعمل فيها وحماية البيئة الطبيعية من أجل الأجيال القادمة.

التواصل		مواضيع المشاركة
التكرار	الوسائل الرئيسية للتواصل	
متواصل	قنوات التوصيل	• الشمول المالي
حسب الاقتضاء	النشرات الصحفية والإحاطات الإعلامية	• التمويل المناسب للقطاعات المهمشة
حسب الاقتضاء	الإحاطات والاتصالات غير الرسمية	• تمكين المجتمع
حسب الاقتضاء	المناسبات العامة	• مساعدة الفئات المهمشة والأولى بالدعم
متواصل	الموقع الإلكتروني	• السعودية
حسب الاقتضاء	مشاريع تعليمية	• فرص توظيف
حسب الاقتضاء	مشاريع الشباب والتوظيف	• التمويل متناهي الصغر والمنشآت الصغيرة والمتوسطة
حسب الاقتضاء	التمويل المحدود للنساء	• الأداء البيئي
حسب الاقتضاء	برامج للمنشآت الصغيرة والمتوسطة	
حسب الاقتضاء	مساعدة الفقراء والمحتاجين	

(راجع محركات القيمة - صفحة 14 للاطلاع على وصف لرأس المال الفكري)

يجرى تقييم الأهمية النسبية في سياق عملية تحقيق القيمة للمصرف (راجع نموذج تحقيق القيمة في الصفحة 24). (راجع الاتجاه الاستراتيجي في الصفحة 40). والاتجاهات العالمية والمحلية الناشئة (راجع سياق التشغيل في الصفحة 27). و ردود الفعل من آليات مشاركة أصحاب المصلحة المختلفة (راجع أصحاب المصلحة في الصفحة 32)

يتكون الجزء الأولي من العملية من تحليل PESTEL للقضايا الجوهرية المحتملة. تم تصنيف هذه القضايا ضمن مجموعة أصحاب المصلحة التي تؤثر بشكل أكبر. هذا التصنيف مبين في الجدول التالي.

أصحاب المصلحة	السياسة	الاقتصاد	المجتمع	التقنية	البيئة	الجهات الحكومية والتنظيمية
	أ	ب	ج	د	هـ	و
 المستثمرون والمساهمون		التباطؤ الاقتصادي	التأثير المتزايد لوسائل التواصل الاجتماعي	منافسة غير تقليدية		معيار IFRS9
		الحذر بين المستثمرين الأجانب المباشرين	تأثير جائحة كوفيد-19			إطار عمل اتفاق Basel III 3
		تخفيضات الإنفاق والتراجع				رأس مال تنظيمي أعلى
						الحوكمة والمساءلة
 العملاء		انخفاض تدفقات الدوائع	زيادة توقعات العملاء	حوسبة سحابية		الالتزام بمبادئ الصيرفة الإسلامية
		انخفاض أرباح الشركات	ثقة العملاء وحمايتهم	الدمج والتكامل الإلكتروني		
		زيادة التمويلات المتعثرة وانخفاض الجدارة الائتمانية	جودة الخدمة ورضا العملاء	الرقمنة والأتمتة		
		معدلات فائدة أقل	التعامل مع العملاء	الابتكار وتطوير المنتجات		
		نمو التمويلات العقارية السكنية		الذكاء الاصطناعي والروبوتات		
		حزمة الدعم الحكومي للشركات الخاصة		تقنية بلوك تشين Blockchain		
		الإغلاق الكامل		تهديدات الأمن السيبراني		
		انخفاض أسعار النفط		البنية التحتية وإمكانية الوصول		

أصحاب المصلحة	السياسة	الاقتصاد	المجتمع	التقنية	البيئة	الجهات الحكومية والتنظيمية
أ	ب	ج	د	هـ	و	
				أمن البيانات		
			إنتاجية الموظف	أثر التقنية في تطوير مهارات العمل		حقوق الإنسان والعمل
			الموظفون	كفاءة العمليات		
			الاحتفاظ بالموظفين			
			السعودة			
			تفاعل الموظفين			
			التطور المهني			
			تكافؤ الفرص ومكافحة التمييز			
	الصراعات الجيوسياسية		ملتزم بأهداف التنمية المستدامة	انخفاض التأثير البيئي للعمليات	مخاطر الحوكمة الثلاثية في الإقراض والاستثمار	
	المجتمع والبيئة		انخفاض القوة الشرائية لدى السكان المحليين	زيادة الطلب على الخدمات المصرفية والمستدامة و التمويل المستدام	الالتزام باللوائح	
			الاستثمار والمشاركة المجتمعية			
			المشتريات المستدامة			
			شركاء الأعمال			
			تقوية العلاقات			
	نمو قطاع المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (أحد أهداف رؤية 2030)	انخفاض متوقع في الإيرادات غير النفطية				الممارسات التجارية الأخلاقية ومنع الجرائم المالية
	الجهات الحكومية والتنظيمية					
	تنويع الاقتصاد (أحد أهداف رؤية 2030)					

بعد هذه العملية، تم تحديد الموضوعات وفقاً لتلك التي لها أكبر تأثير على أصحاب المصلحة أو المصرف أو كليهما. كما تم تصنيف الموضوعات على أنها مخاطر أو فرص أو كليهما.



تعتبر الفرص والمخاطر التي تم تصنيفها على أنها متوسطة إلى عالية جداً من حيث الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولأصحاب المصلحة موضوعات جوهرية. تم تصوير جميع الموضوعات في مصفوفة الأهمية النسبية.

نهج الإدارة

تماشياً مع دراسة الأهمية النسبية، يواصل المصرف تطوير وتطبيق السياسات حسب الاقتضاء لتوجيه موظفيه للتنفيذ السلس والفعال لواجباتهم.

تحظى الأهمية النسبية باهتمام الإدارة، خاصة فيما يتعلق باستراتيجية عمل المصرف وتخصيص الموارد والأنشطة، حيث يتم تعيين رؤساء الأعمال أو الوحدات الوظيفية ذات الصلة. ويعتمد تخصيص الموارد على درجة الأهمية النسبية لأي خطر أو فرصة معينة.

لقد أثبتت هذه الإستراتيجية خلال السنوات التي سبقت عام 2020 نجاحها وتوافقها التام مع متطلبات العصر.

استراتيجية العودة إلى الأساسيات "ABCDE" (2016 – 2020)

لقد جاءت النتائج القوية لمصرف الراجحي في عام 2020 نتيجة للاستناد إلى أساس قوي، تمثل في استراتيجية العودة إلى الأساسيات "ABCDE"، والتي تم إطلاقها في عام 2016، وقد صممت لتعزيز ثقة الجهات التنظيمية، وتحسين الضوابط، وتحقيق النمو المتوازن، إلى جانب الاستحواذ على حصة قوية في سوق الخدمات المصرفية الرقمية، وتقديم قيمة أفضل لأصحاب المصلحة. ولقد أثبتت هذه الإستراتيجية خلال السنوات التي سبقت عام 2020 نجاحها وتوافقها التام مع متطلبات العصر. وقد حقق المصرف نمواً قوياً في مجال امتيازته الأساسي وهو الخدمات المصرفية للأفراد، مع مضاعفة سعر سهمه على مدى السنوات الخمس الماضية، وتقديم أداء مالي رائد في السوق بالمملكة، فضلاً عن تميزه بميزانية عمومية قوية ومخصصة، بالإضافة إلى علامة تجارية قوية مدعومة بشبكة توزيع واسعة وقدرات تقنية محسنة في مجالي المبيعات والخدمات. هذا، وقد ارتفع صافي مؤشر صوت العميل (NPS) في عام 2020 إلى ما يقرب من 66%، في حين ارتفع مؤشر مستوى رضى الموظفين من 66% في عام 2019 إلى 70% في عام 2020. بالإضافة إلى ارتفاع المعدل الوصول النشط إلى العملاء من خلال التطبيقات الرقمية إلى ما يقارب نسبة 86%.

البيئة المتغيرة في المملكة العربية السعودية

لقد تمثلت الخلفية لهذه الإنجازات، في بيئة سريعة التغير حيث واجه المصرف خلال عام 2020، العديد من التحديات الرئيسية من بينها التعليمات التنظيمية الجديدة التي رغب بها المصرف وكان مستعداً لها بشكل جيد، والتي تضمنت التخفيضات المستمرة في سعر الفائدة بين البنوك السعودية (SAIBOR) وكذلك تطور المنافسة وتداعيات جائحة كوفيد-19، حيث بدأت المملكة في تطبيق القيود المتعلقة بالجائحة اعتباراً من أوائل مارس 2020، بما في ذلك حظر التجوال ومتطلبات العمل من المنزل. في هذا الأطار، اتخذ المصرف جميع التدابير اللازمة لحماية العملاء والموظفين، مع العمل في نفس الوقت على الحفاظ على العمليات التجارية والمستويات العالية من خدمة العملاء. وقد تمكن المصرف من تحقيق ذلك بفضل امتلاكه للبنية التحتية اللازمة، والتي ساعدت على الانتقال بسلاسة إلى نظام العمل عن بُعد للعديد من الموظفين، وذلك جنباً إلى جنب مع الإمكانيات الواسعة للمبيعات والخدمات عبر الإنترنت والتي تم توفيرها للعملاء.

وفي حين أن عمليات الدمج والاستحواذ لم تكن شائعة في السوق المصرفية بالمملكة، إلا أن هناك حالياً زيادة في نشاط الاندماج والاستحواذ داخل المملكة العربية السعودية ومنطقة مجلس التعاون الخليجي. هذا، وتقوم الجهات غير المصرفية والبنوك الأجنبية التي تتطلع إلى إنشاء فروع لها داخل المملكة بتزويد المملكة بالفعل بمجموعة متزايدة من العروض الرقمية. ومن جانبه، يحرص البنك المركزي السعودي على تشجيع الابتكار الرقمي والانتقال إلى مجتمع غير تقدي. هذه التطورات توفر العديد من الفرص لمصرف الراجحي الذي يساهم بالفعل في الشمول المالي بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030. وخلال فترة القيود الاجتماعية المفروضة في عام 2020، تم اختبار البنية التحتية الرقمية للمصرف والتي ثبت أنها على مستوى التحدي، بمعدل من المستخدمين النشطين للخدمات الرقمية للمصرف بلغ 7.9 مليون في عام 2020 ونسبة استخدامات رقمية إلى يدوية تبلغ 17:83.

توفر رؤية المملكة 2030 فرصاً كبيرة للنمو في جميع أنحاء البلاد، مع تسارع وتيرة التحول من القطاع العام إلى القطاع الخاص وزيادة فرص النمو في الخدمات المالية. في هذا السياق، أوضحت الحكومة أن صندوق الاستثمارات العامة سوف يزيد الاستثمار الرأسمالي في الاقتصاد السعودي من خلال المشاريع الضخمة وإصدار الصكوك وتسريع وتيرة خصخصة الشركات الحكومية، كما تم تصميم برنامج تطوير القطاع المالي الحكومي (FSDP)، والذي يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030، من خلال السماح للمؤسسات المالية بدعم نمو القطاع الخاص دون أن يؤثر ذلك على الاستقرار المالي. من هذا المنطلق، سوف تعمل مجموعات الأعمال في جميع قطاعات المصرف على تحقيق أقصى استفادة من هذا التركيز المتزايد على القطاع الخاص، من خلال توسيع نطاق الحلول المقدمة بما يتجاوز معاملات الخدمات المصرفية التقليدية. إن الانتشار المتزايد للبنوك وزيادة الطلب على المساكن وتحسين التقارير الائتمانية داخل المملكة من شأنه أن يساهم في تحقيق نمو ائتماني قوي لكل من قطاعي الخدمات المصرفية للأفراد والمنشآت المتوسطة والصغيرة. وفي الوقت نفسه، توفر الاستثمارات الحكومية الفرص لقطاع الخدمات المصرفية للشركات، كما يوفر سوق الصكوك المتنامي فرصاً أكبر لخدمات الخزينة.

إن نجاح مصرف الراجحي في تنفيذ استراتيجية "العودة إلى الأساسيات" على مدى السنوات الخمس الماضية يُعد دليلاً على قدرة المصرف على تبني وتنفيذ الخطط الاستراتيجية الطموحة بنجاح وعلى مدى فترة ممتدة بغض النظر عن أي صعوبات أو تحديات في بيئة التشغيل. هذا النجاح يمنح المصرف الثقة المتزايدة لمواجهة التحديات والاستفادة من الفرص مستقبلاً.

تم تصميم إستراتيجيته الجديدة "مصرف المستقبل" بحيث تضمن أن يظل المصرف جاهزاً للمستقبل، فيما يتعلق بأعماله ومجموعات أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى مواصلة التركيز على توفير تجربة العملاء الرائدة في السوق.

استراتيجية "مصرف المستقبل" الجديدة (2021 – 2023)

في مواجهة التغيرات في السوق، يعتمد المصرف استراتيجية جديدة يتم تطبيقها خلال فترة التخطيط الممتدة لثلاث سنوات، من 2021 وحتى 2023. وقد تم تصميم هذه الاستراتيجية لمساعدة المصرف على تحقيق رؤيته المعلنة بأن يُصبح "مصرف المستقبل".

ومن خلال التنفيذ الناجح لاستراتيجية مصرف المستقبل (BOTF)، يرى المصرف أفاقاً قوية لاستمرار النمو المريح، من خلال الحفاظ على ريادة المصرف في مجال الخدمات المصرفية للأفراد، وكذلك الانتقال من القطاع العام إلى القطاع الخاص، مع الاستمرار في البناء على قدراته الرقمية الرائدة في السوق واستمراره في التحول من التسليم المادي إلى التسليم الرقمي.

سوف يعمل المصرف على الاستفادة من كافة الفرص المتاحة للنمو والتوسع في القطاعات التي يتواجد فيها بشكل محدود وحصص سوقية أصغر، ومن بينها الخدمات المصرفية الخاصة، والتأمين المصرفي، والخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية للأعمال الصغيرة، بالإضافة إلى شركة "إمكان" الجديدة للتمويل. هذا، ويحقق المصرف تقدماً جيداً في هذا الشأن من خلال بناء قدرات جديدة بهدف تعزيز تواجده وحصته في تلك القطاعات التي تنمو بشكل ملحوظ.

وبينما تمضي المملكة قدماً نحو تحقيق رؤية 2030، يمتلك مصرف الراجحي أساسيات النمو المستقبلي، حيث تم تصميم إستراتيجيته الجديدة "مصرف المستقبل" بحيث تضمن أن يظل المصرف جاهزاً للمستقبل، فيما يتعلق بأعماله ومجموعات أصحاب المصلحة، بالإضافة إلى مواصلة التركيز على توفير تجربة العملاء الرائدة في السوق. لذلك، فإن المصرف في وضع مثالي للاستفادة من هذه الفرص، بفضل قوته وريادته الحالية من حيث مستويات السيولة وشبكة التوزيع والكوادر المتميزة.

خطة النمو والأولويات للفترة من 2021 إلى 2023

مصرف المستقبل



تلبية المزيد من احتياجات العملاء

- تحقيق الريادة بين مؤسسات التمويل
- تطوير حلول المدفوعات الأفضل في السوق
- تنمية المصرفية الخاصة من خلال إدارة الثروات
- توسيع تغطية خدمات التجارة الإلكترونية
- تعميق علاقات العملاء من خلال البيع المتبادل



التحول التقني

- تطبيق منصة الخدمات المصرفية الرقمية
- الريادة في استخدام البيانات للحصول على آراء العملاء
- تحديث التقنية
- الاستفادة من البنية التحتية لاغتنام الفرص الجديدة
- اعتماد التسليم السريع



التفوق على مستوى السوق

- تعزيز مكانة المصرف كعلامة تجارية رائدة في تجربة العملاء
- أن يكون المصرف جهة العمل المفضلة
- تنمية حصة السوق "المربحة" في مختلف القطاعات
- برنامج الولاء المفضل في المملكة
- الريادة في السلوك المالي



البناء على الأساسيات

- تنمية الخدمات المصرفية للأفراد
- توسيع الخدمات المصرفية للشركات
- المصرف المفضل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
- تنمية شريحة كبار العملاء
- تحسين مزيج الإيرادات

البناء على الأساسيات

يهدف المصرف إلى قيادة السوق في مجالات تجربة العملاء وارتباط الموظفين والسلوك التنظيمي، مع إعطاء الأولوية لتحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الجهات التنظيمية والمساهمين والعملاء والموظفين والشركاء التجاريين. وسوف يهدف المصرف إلى قيادة السوق عبر مختلف خطوط العمل وفي المجال الذي يتم اختياره، وذلك من خلال استراتيجية تم توضيحها لجميع الموظفين مع استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية الفردية لضمان مستوى الأداء الذي يتماشى مع أهداف القسم.

في مجال الخدمات المصرفية للأفراد، يحتل المصرف حالياً المرتبة الأولى من حيث حصته في التمويل الشخصي وتمويل شراء السيارات والتمويل العقاري. كما حقق المصرف أيضاً المركز الأول في مجال الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال، كما يواصل المصرف الاستثمار في هذه القدرات والبناء على قوة علامته التجارية وتعزيز ارتباط العملاء.

ويحتل المصرف حالياً، المرتبة الثامنة في مجال الخدمات المصرفية للشركات، وسوف يتم التركيز مستقبلاً على تعميق العلاقات مع العملاء المختارين في القطاعات المستهدفة بأسماء محددة. ومع ضخامة سوق الخدمات المصرفية للشركات في المملكة، فقد حافظ المصرف على مستويات ربحية جيدة بفضل انخفاض تكلفة التمويل والمخاطر والتشغيل. كما سيعمل المصرف على تنمية استثمارات الخزينة لتحسين العائد والاستحقاق.

إن تعميق وجود المصرف في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة والاستفادة من النمو في هذا القطاع سيكون أحد الأهداف المهمة لأعمال المصرف، حيث أن هذه الشركات عادة ما تجد صعوبة في توفير التمويل المصرفي. لذلك، يتطلع مصرف الراجحي إلى الاستفادة من قوة شبكة التوزيع لديه، والقدرة على تقديم أفضل العروض لهذا القطاع، من خلال تقديم خدمات مصرفية أكثر ملاءمة وكفاءة لهذه الشريحة من العملاء، وذلك عبر الأتمتة وتسريع اتخاذ القرار وتنظيم الجداول الزمنية للتسليم.

من جانب آخر، يعمل المصرف على توسيع نطاق تمويل المستهلكين، من خلال زيادة التركيز على موظفي القطاع الخاص وخدمات التمويل العقاري، والعمل على زيادة حصة المصرف في تمويل غير المتعلق بصندوق التنمية العقارية (REDF)، بالإضافة إلى ذلك، سيعمل مصرف الراجحي أيضاً على تلبية المزيد من احتياجات التأمين المصرفي لكبار العملاء بالتزامن مع تطور السوق السعودي. وفي ذات الوقت، يواصل المصرف توسيع قدراته الرقمية في كل من المبيعات والخدمات مع توفير الخدمات عبر الإنترنت لفتح الحساب الجاري والاستفادة من المجموعة الكاملة من منتجات "الوطني للتمويل الشخصي" وتطبيقات التمويل العقاري.

التفوق على مستوى السوق

يهدف المصرف إلى قيادة السوق في مجالات تجربة العملاء وارتباط الموظفين والسلوك التنظيمي، مع

إعطاء الأولوية لتحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الجهات التنظيمية والمساهمين والعملاء والموظفين والشركاء التجاريين. وسوف يهدف المصرف إلى قيادة السوق عبر مختلف خطوط العمل وفي المجال الذي يتم اختياره، وذلك من خلال استراتيجية تم توضيحها لجميع الموظفين مع استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية الفردية لضمان مستوى الأداء الذي يتماشى مع أهداف القسم.

كما سيواصل المصرف أيضاً، إعطاء الأولوية لتعيين الموظفين وتدريبهم وتطويرهم وإدماجهم واستبقائهم، وذلك بهدف لضمان الاستعداد الدائم من قبل موظفي المصرف وجاهزيتهم لمواجهة تحديات بيئة التشغيل المتغيرة. ولتنفيذ هذه الاستراتيجية، يواصل مصرف الراجحي الاستثمار في موارده البشرية مع التركيز على بناء القدرات المناسبة وتعزيز وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتبسيط الإجراءات والعمليات.

هذا، وسوف يستمر المصرف في ضمان حصول موظفيه على التوعية والتدريب اللازمين ليكونوا متوافقين دائماً مع جميع المتطلبات التنظيمية.

التحول التقني

سيعمل مصرف الراجحي على تبني نهج يتسم بالمرونة ودعم للابتكار، من خلال التركيز المستمر على تحديث التقنيات المختلفة، وتحقيق الريادة في الرؤى القائمة على البيانات والعمل المرن. وسوف يعمل المصرف كذلك على دعم نمو عروضه المصرفية الرقمية من خلال الاستمرار في تطوير وتحديث بنيته التحتية الحيوية، حيث يتجه العملاء وبشكل متزايد إلى الخيارات الرقمية في جميع مجالات حياتهم اليومية، من التسوق إلى العمل والتواصل مع العائلة والأصدقاء، متطلعين لوجود نفس المستوى من السهولة والراحة خلال التعامل مع مصرفهم المفضل، مصرف الراجحي، الذي يؤكد دائماً، استعداده لتوفير ذلك وتقديم التسهيلات ومستوى الخدمات التي يتطلعون إليها.

تركز استراتيجية المصرف على تقديم أفضل عرض للقيمة على صعيد الخدمات المصرفية الرقمية في السوق، والاستفادة من قدراته المصرفية الرقمية على أوسع نطاق وغير مجموعات واسعة من العملاء، مع توفير أفضل تجربة للعملاء، واتباع نهج تسويقي موجه ومركز عبر جميع القطاعات التي يقوم بخدمتها. وسيتم ذلك بدعم من منصات رقمية جاهزة وسريعة الاستجابة وقابلة للتطوير، بحيث تتماشى مع استراتيجية العمل ومتطلبات واتجاهات السوق.

تلبية المزيد من احتياجات العملاء

ولخدمة المزيد من العملاء وتعزيز العلاقات القائمة، سوف يتوسع المصرف في مجالات النمو الرئيسية مثل إدارة الثروات والمدفوعات. هذا، وتجدر الإشارة إلى قصة نمو مصرف الراجحي بما يتجاوز امتيازته الأساسي والتقليدي في الخدمات المصرفية للأفراد، حيث أنه يتميز بانخفاض مخاطر التوسع، وذلك بفضل أصوله الطبيعية القوية من الميزانية العمومية وشبكة التوزيع والعلامة التجارية المرموقة وموهبة القيادة.

إن تعميق وجود المصرف في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة والاستفادة من النمو في هذا القطاع سيكون أحد الأهداف المهمة لأعمال المصرف.

يشهد سوق المدفوعات تغيراً سريعاً مع دخول شركات التقنية المالية والوافدين الجدد الذين يشكلون تحدياً للاعبين الأساسيين. وكمزود رائد لحلول المدفوعات، فقد تكيف مصرف الراجحي مع هذه التغييرات من خلال تقديم حلول مدفوعات رقمية شاملة للعملاء، وسوف يعمل مصرف الراجحي من خلال الخدمات المبتكرة وعروض المنتجات والقدرات المتقدمة على تعميق وتوثيق علاقته مع العملاء، ووضعهم على رأس الأولويات وفي صميم كل ما يفعله.

ويظل توفير تجربة عملاء رائدة، هدفاً أساسياً لمصرف الراجحي، حيث يتواصل العمل على دعم ثقافة مركزية العملاء والبناء عليها ومواصلة تحسين تجربة العملاء في كل نقاط الاتصال معهم، من الفروع ومراكز الاتصال إلى الخدمات المصرفية الرقمية. ومن خلال تحسين وتطوير الأنظمة والإجراءات والعمليات المتعلقة بالعملاء، سوف تلعب الرقمنة أيضاً دوراً رئيسياً في تحسين قدرة وإمكانات ومهارات الموظفين في إرضاء العملاء وتقديم مستوى الخدمات الذي يتجاوز توقعاتهم.

ومن خلال البناء على الرصيد الحالي لمصرف الراجحي من الأعمال المصرفية الخاصة، سينصب التركيز على التحول من مصرف يختص بالمعاملات لهذا القطاع، إلى مصرف يقدم خدمات إدارة الثروة على نطاق أوسع لتلبية احتياجات العملاء الحاليين واستقطاب أعمال جديدة، ذلك لأن توفير حلول إدارة الثروات، سوف يُعزز خدمات خزانة المصرف والشركات التابعة مثل "الراجحي المالية" حيث ستركز مجموعة الخزانة أيضاً على بناء دفتر استثمارات الخزانة لتحسين العوائد والاستحقاق.

لتلبية الاحتياجات المتغيرة لسوق التمويل الاستهلاكي ودعم التحول نحو قطاع خاص أكبر وأكثر ازدهاراً في المملكة، أطلق مصرف الراجحي شركة تمويل جديدة - "إمكان"، والتي تواصل دورها بنجاح في توفير المزيد من الإمكانيات المادية للنمو.

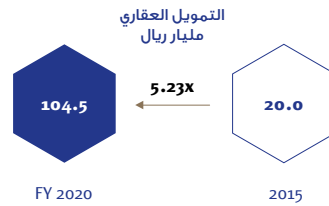
استراتيجية "العودة إلى الأساسيات (ABCDE)" - أبرز الإنجازات لعام 2020

أبرز إنجازات عام 2020

تسريع النمو

- نمو في الدخل التشغيلي على أساس سنوي +6%
- نمو في التمويل العقاري على أساس سنوي +90%
- نمو في الحسابات الجارية على أساس سنوي +15%
- تطوير عملية الموافقة على التمويل العقاري
- تدشين شركة "إمكان" لتغطية المنشآت الصغيرة والمتوسطة والعملاء من خارج القطاع المصرفي

تنمية قطاعات التمويل العقاري والقطاع الخاص وكبار العملاء والسيدات والتحويل
تعزيز قدرات المنشآت الصغيرة والمتوسطة
تعزيز الحضور الدولي
تحسين الإيرادات
التفوق على مستوى القطاع

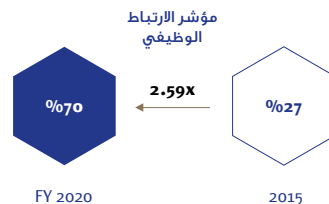


أبرز إنجازات عام 2020

أن يكون مصرف الراجحي جهة العمل المفضلة

- الحفاظ على مواصلة العمليات دون انقطاع
- فريق سلامة خاص في الموقع لمساعدة الموظفين خلال العمل في المواقع المختلفة
- تعقيم المكاتب يوميا وتطبيق صارم للتباعد الاجتماعي
- التحول بكفاءة إلى العمل عن بعد باستخدام البنية التحتية الحالية لتقنية المعلومات
- إتمام 48,259 يوم تدريب
- إطلاق منصة التعلم الإلكتروني المتكاملة للموظفين

تعزيز الارتباط الوظيفي
توسيع برامج التطوير والتدريب
تعزيز التنوع
تحسين عرض قيمة للموظف
ارتباط أقوى

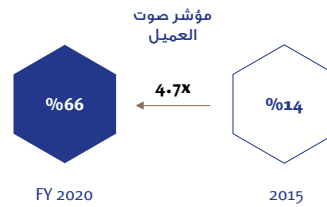


مركزية العملاء

أبرز إنجازات عام 2020

- إطلاق 25 منتجاً جديداً لتلبية احتياجات العملاء
- تعزيز شبكة التوزيع
- تقديم حلول الواجهة الأمامية الموحدة (UFE) لتوفير تجربة عملاء فريدة
- الحفاظ على مؤشر صوت العميل في المملكة - حيث وصلت إلى ما يقرب من 66%
- تطبيق الهاتف الجوال المصرفي الأعلى تصنيفاً

تحديث عروض القيمة
تمكين الخطوط الأمامية
المواءمة مع نهج مناصرة العملاء
تثبيت وتضمين مؤشر صوت العميل (NPS) عبر المصرف
الأكثر توصية

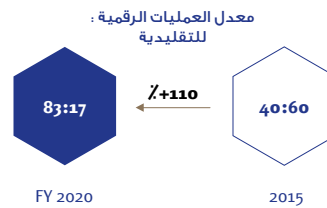


الريادة الرقمية

أبرز إنجازات عام 2020

- تعزيز قدرات المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات من خلال منصة الأعمال الإلكترونية الأولى من نوعها
- تجديد منصة الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال لتعزيز تجربة عملاء الخدمات المصرفية للأفراد
- تمكين فتح الحسابات رقمياً، وإمكانات eCard، لعدد 7.9 مليون من المستخدمين الرقميين النشطين
- إطلاق سوق إلكتروني هو الأول من نوعه لشراء البطاقات الإلكترونية والقوائم الإلكترونية
- 204,549 نقطة بيع
- 5,211 جهاز صراف آلي
- 33 جهاز صراف تفاعلي
- 358 كشك خدمة ذاتية

توسيع القنوات والمنصات بذكاء
رقمنة تجربة العملاء
توجيه العملاء إلى قنوات الخدمة الذاتية
الابتكار في حلول المدفوعات
الأفضل من نوعه

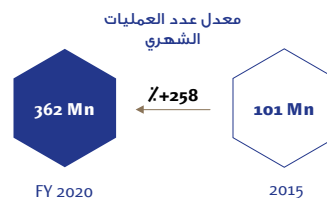


التميز في التنفيذ

أبرز إنجازات عام 2020

- 310 روبوتات بعدد 27,000 معاملة في اليوم
- انتقال مركز بيانات المستوى 4 إلى مركز تكنولوجيا المعلومات الجديد لتعزيز إمكانية الوصول
- إطلاق نظام الخزينة الجديد لتعزيز العمليات وتنوع المنتجات
- تقديم 30 عملية رئيسية لتقليل الوقت المستغرق وتحسين التكاليف
- إطلاق "توثيق" - شركة تابعة جديدة تركز على تسجيل عقود الإيجار

امتثال على مستوى عالمي
تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
مركزية وأتمتة العمليات
تعزيز البنية التحتية للمخاطر التسليم



منظور الأعمال

46	كلمة المدير المالي/ملاح الأداء في عام 2020 مراجعة محفظة الأعمال
53	- قطاع الخدمات المصرفية للأفراد
56	- قطاع الخدمات المصرفية للشركات
59	- قطاع الخزينة
61	- قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة
63	الشركات التابعة والفروع الدولية
69	الموارد البشرية
78	قيادة السوق
81	الخدمات المشتركة
83	البصمة الرقمية والتحول التكنولوجي
87	المجموعة الشرعية

على الرغم من كل التحديات الناتجة عن هذه التطورات، فقد تمكن المصرف - ولله الحمد - من تسجيل أداء قوي في جميع جوانب الأعمال التشغيلية والمالية، مما يعكس قوة امتياز عملنا الأساسي بالإضافة إلى الوساطة المالية القوية.



وقد ساهمت إستراتيجية العودة إلى الأساسيات ABCDE بشكل كبير في تحقيق هذه النتائج، حيث مهدت هذه الاستراتيجية الطريق لاستراتيجية "مصرف المستقبل" (BOTF) الجديدة لمدة ثلاث سنوات والتي أعدت لتمكين المصرف من التخفيف من المخاطر والاستفادة من الفرص خلال مواجهته لتحديات بيئة التشغيل العادية خلال الفترة القادمة.

وخلال عام 2020، حقق المصرف 10.596 مليار ريال سعودي صافي الدخل بعد الزكاة، بزيادة قدرها 4.3٪ عن عام 2019، كما تحقق نمو في إجمالي الأصول بنهاية ديسمبر 2020، بلغ 468.8 مليار ريال سعودي بنسبة نمو سنوي 22.1٪، حيث تمثلت العوامل الرئيسية التي ساهمت في تحقيق هذه النتائج، في نمو محفظة التمويل بنسبة 26.4٪ ومحافظ الاستثمار بنسبة 28.7٪، بالإضافة إلى زيادة ودائع العملاء بنسبة 22.5٪ لتصل إلى 382.6 مليار ريال سعودي وتمويل ما يقرب من 82٪ من قاعدة الأصول.

فيما يلي استعراض تفصيلي لنتائج عمليات المصرف ومركزه المالي.

قائمة الدخل

وقد سجل المصرف صافي دخل بعد الزكاة بلغ 10.596 مليار ريال سعودي لعام 2020، مما يعكس زخماً قوياً في تنفيذ الاستراتيجية، وأسفر عن تحسن المؤشرات المالية.

نظرة عامة

لا شك أن عام 2020 كان عاماً استثنائياً وغير مسبوق في التاريخ الحديث، بما شهده من أحداث وتحديات كبرى ألقت بظلالها الصعبة على القطاع المصرفي، حيث كان في مقدمة هذه التحديات الانتشار السريع لجائحة كوفيد-19 بالإضافة إلى انخفاض أسعار النفط وكذلك معدلات سايبور SAIBOR، فلقد اجتمعت كل هذه العوامل لتزيد من صعوبة الأداء في مجال الخدمات المصرفية بشكل عام، وتنفيذاً للتوجيهات الحكومية الخاصة بالإجراءات الوقائية والاحترازية، فقد عملنا بنسبة 50٪ من طاقتنا أثناء الإغلاق، كما كان للتيسيرات التي أعلنتها الحكومة مثل تأجيل سداد أقساط الشركات المتوسطة والصغيرة وكذلك الإعفاءات من الرسوم الهادفة لدعم الصناعات وتحفيز النمو الاقتصادي، تأثيرها على أداء المصرف. من هذا المنطلق، يتعين أن تؤخذ كل هذه العوامل والأجواء وبيئة التشغيل في الاعتبار عند النظر إلى أداء مصرف الراجحي خلال عام 2020، وذلك على النحو المبين في الصفحة 27. وعلى الرغم من كل التحديات الناتجة عن هذه التطورات، فقد تمكن المصرف - ولله الحمد - من تسجيل أداء قوي في جميع جوانب الأعمال التشغيلية والمالية، مما يعكس قوة امتياز عملنا الأساسي بالإضافة إلى الوساطة المالية القوية.

ملخص لقائمة الدخل لفترة 5 سنوات

البيان	2020 آلاف الريالات السعودية	2019 آلاف الريالات السعودية	2018 آلاف الريالات السعودية	2017 آلاف الريالات السعودية	2016 آلاف الريالات السعودية
الإيرادات					
إجمالي دخل التمويل والاستثمار	17,377,963	16,962,583	14,993,709	12,581,004	11,751,445
العائد على استثمارات العملاء والبنوك والمؤسسات المالية لأجل	464,946	534,860	506,724	551,587	528,358
صافي دخل التمويل والاستثمار	16,913,017	16,427,723	14,486,985	12,029,417	11,223,087
صافي رسوم الخدمات المصرفية	2,659,680	1,987,367	1,867,034	2,697,208	2,949,963
صافي دخل صرف العملات الأجنبية	783,894	774,096	755,804	841,839	925,286
صافي الدخل من العمليات الأخرى	364,669	295,278	209,695	336,390	243,044
إجمالي الدخل التشغيلي	20,721,260	19,484,464	17,319,518	15,904,854	15,341,380
النفقات					
الرواتب والمزايا المتعلقة بالموظفين	2,977,344	2,794,046	2,809,449	2,813,918	2,873,687
الإيجار والمصاريف المتعلقة بالمباني	-	-	314,567	311,025	277,179
الاستهلاك وإطفاء الدين	1,118,148	1,059,582	603,136	440,566	415,595
مصاريف عمومية وإدارية أخرى	2,646,409	2,532,213	1,925,518	1,671,052	1,440,794
إجمالي مصاريف التشغيل قبل مخصص انخفاض قيمة الائتمان	6,741,901	6,385,841	5,652,670	5,236,551	5,007,255
صافي مخصص انخفاض قيمة التمويل والأصول المالية الأخرى	2,165,740	1,772,265	1,530,946	1,547,577	2,208,165
إجمالي تكاليف التشغيل	8,907,641	8,158,106	7,183,616	6,784,128	7,215,420
دخل السنة قبل الزكاة	11,813,619	11,326,358	10,135,902	9,120,726	8,125,960
زكاة السنة	1,218,071	1,167,831	6,367,949	-	-
الدخل الصافي للسنة	10,595,548	10,158,527	3,767,953	9,120,726	8,125,960

العمليات المعتمدة على العائد

وتمثل 82% من إجمالي الدخل التشغيلي. وقد نما صافي دخل التمويل والاستثمار للعام بنسبة 3% ليصل إلى 16.913 مليار ريال سعودي بفضل النمو في إجمالي دخل التمويل والاستثمار بنسبة 2.45% على أساس سنوي إلى 17.378 مليار ريال سعودي. ويرجع ذلك أساساً إلى النمو في محفظة التمويل، وخاصة التمويل العقاري، إلى جانب انخفاض العائد على استثمارات العملاء والبنوك والمؤسسات المالية بنسبة 10% خلال عام 2019.

وانكمش صافي هامش الربح للعام بمقدار 51 نقطة أساس إلى 4.71% في عام 2020 مقابل 5.22% في عام 2019. ويرجع ذلك إلى تأثير انخفاض معدل الربح بين البنوك وخسارة التعديل الناتجة عن تأجيل الأقساط التي يتم تعويضها جزئياً من خلال إجراءات الإدارة. مع الحسابات الجارية التي تمثل حوالي 90% من ودائع العملاء، يواصل المصرف دعم نمو الأصول من خلال الودائع التي لا تدر أرباحاً.

العمليات غير المعتمدة على العائد

ارتفع دخل غير العائد الذي يمثل الرسوم من الخدمات المصرفية وإيرادات صرف العملات الأجنبية والعمليات التشغيلية الأخرى بنسبة 24.6% على أساس سنوي ليصل إلى 3.808 مليار ريال سعودي. وشكل 18.4% من إجمالي الدخل التشغيلي (15.7% في عام 2019). ويرجع هذا النمو بشكل أساسي إلى المدفوعات ورسوم الخدمات المصرفية الرقمية بالإضافة إلى مساهمات شركة الراجحي المالية، التي سجلت نمواً قوياً في إيرادات رسوم الوساطة للعام 2020.

إجمالي الدخل التشغيلي

تجاوز إجمالي الدخل التشغيلي 20 مليار ريال سعودي، ليبلغ لأول مرة 20.721 مليار ريال سعودي لعام 2020 مسجلاً نمواً بنسبة 6.3% مقارنة بعام 2019، مما يعكس القوة الشاملة في أنشطة الأعمال الأساسية والنزخم القوي في تنفيذ الاستراتيجية.

مصاريف التشغيل

ارتفع إجمالي المصاريف التشغيلية بنحو 5.6% ليلبلغ 6.742 مليار ريال سعودي. مما يعكس إلى حد كبير الاستثمارات الجارية في قدراتنا الرقمية. كما ساهمت الجهود المختلفة لتحسين العمليات والانتقال إلى القنوات الرقمية والأنشطة المركزية في تحسين الكفاءة التشغيلية. وقد اقترن ذلك بالنمو المرتفع في إجمالي الدخل التشغيلي مما ساهم في تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل التي انخفضت بشكل هامشي من 32.8% في عام 2019 إلى 32.5% في عام 2020.

المخصصات

في ظل بيئة التشغيل الصعبة وانعكاساً لسياسة المخصصات الحكيمة لدى المصرف، ارتفع صافي مخصصات الانخفاض للعام بنسبة 22% إلى 2.166 مليار ريال سعودي. مقابل 1.772 مليار ريال سعودي. في عام 2019. وبناءً عليه، بلغت تكلفة المخاطر 0.75% مقابل 0.71% العام الماضي. ويواصل المصرف مراقبة محافظ التمويل الخاصة به عن كثب بحثاً عن أي زيادة كبيرة في مخاطر الائتمان (SICR)، وخسائر الائتمان المتوقعة (ECL)، وإعادة تقييم مستويات المخصصات مع تطور الوضع حول جائحة كوفيد-19. ومع ذلك، فقد استخدمت الإدارة 608 مليون ريال سعودي من غطاء جائحة كوفيد-19 في عام 2020، والتي تم تضمينها في مخصصات الانخفاض، لمواجهة أي احتمال لمزيد من التدهور الائتماني.

صافي الدخل

على الرغم من ارتفاع دخل ما قبل مخصصات الانخفاض بنحو 6.7%، إلا أن الزيادة في مخصصات الانخفاض قللت من نمو صافي الدخل (قبل الزكاة) للعام إلى 4.3%. حيث بلغ صافي دخل المصرف بعد الزكاة 10.596 مليار ريال سعودي. مقارنة بـ 10.159 مليار ريال سعودي. في عام 2019.

الربحية

تماشياً مع الزيادة في صافي الدخل، ارتفعت ربحية السهم إلى 4.24 ريال سعودي في عام 2020 مقارنة بـ 4.06 ريال سعودي لعام 2019. وبلغ العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين لعام 2020 2.56% و 19.94% للعام مقابل 2.76% و 20.49% على التوالي في 2019.

قائمة المركز المالي

سجل مصرف الراجحي نمواً قوياً في الأصول والمطلوبات خلال عام 2020. مع تحسن كبير في معدلات الديون المتعثرة والتغطية، يتمتع المصرف بميزانية قوية ومخصصة بشكل جيد ورأس المال غير مرتبط به. وبتحويل رأسمالي بنسبة 12.4% من إجمالي الأصول، تظل نسبة المديونية في الميزانية العامة جيدة عند مستوى يبلغ ثماني مرات.

ملخص خمس سنوات لقائمة المركز المالي

2016 آلاف الريالات السعودية	2017 آلاف الريالات السعودية	2018 آلاف الريالات السعودية	2019 آلاف الريالات السعودية	2020 آلاف الريالات السعودية	البيان
42,149,905	48,282,471	43,246,043	39,294,099	47,362,522	النقد لدى البنك المركزي السعودي والبنوك المركزية الأخرى
26,578,525	10,709,795	32,387,760	32,058,182	28,654,842	مطلوبات من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى
34,032,879	36,401,092	43,062,565	46,842,630	60,285,272	الاستثمارات - صافي
224,994,124	233,535,573	231,758,206	249,682,805	315,712,101	التمويل - صافي
6,485,162	7,858,127	8,649,435	10,407,247	10,234,785	الممتلكات والمعدات - صافي
1,330,868	1,314,006	1,297,590	1,383,849	1,541,211	عقارات استثمارية - صافي
4,140,354	5,015,464	3,629,245	4,417,764	5,033,990	موجودات أخرى - صافي
339,711,817	343,116,528	364,030,844	384,086,576	468,824,723	إجمالي الموجودات
8,916,970	5,522,567	7,289,624	2,219,604	10,764,061	مطلوبات للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى
272,593,136	273,056,445	293,909,125	312,405,823	382,631,003	ودائع العملاء
6,254,839	8,786,598	14,526,229	18,269,492	17,311,141	مطلوبات أخرى
287,764,945	287,365,610	315,724,978	332,894,919	410,706,205	اجمالي المطلوبات
16,250,000	16,250,000	16,250,000	25,000,000	25,000,000	حقوق المساهمين
16,250,000	16,250,000	16,250,000	21,789,632	25,000,000	رأس مال الأسهم
4,773,362	5,281,682	(349,555)	(216,041)	(134,728)	الاحتياطي النظامي
12,236,010	13,906,736	12,499,171	868,066	8,253,246	احتياطيات أخرى
2,437,500	4,062,500	3,656,250	3,750,000	-	الأرباح المبقاه
51,946,872	55,750,918	48,305,866	51,191,657	58,118,518	الأرباح الإجمالية المقترحة
339,711,817	343,116,528	364,030,844	384,086,576	468,824,723	إجمالي حقوق المساهمين
					مجموع المطلوبات وحقوق المساهمين

كان النمو مدعوماً بالأداء القوي لعمليات التمويل بقيادة التمويل العقاري، إلى جانب مزيد من التحسين والنمو في محفظة استثمارات الخزينة.

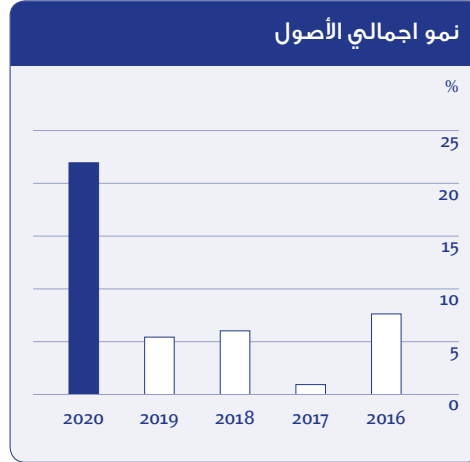
الأصول

ساعد النمو القوي في حجم الأعمال قاعدة الأصول على تجاوز 400 مليار ريال سعودي خلال العام، وبناءً عليه، سجل إجمالي الأصول نمواً قوياً بنسبة 22.1٪ بنهاية العام ليبلغ 468.8 مليار ريال سعودي في 31 ديسمبر 2020 مقارنة بـ 384.1 مليار ريال سعودي قبل عام.

جودة الأصول

يتبع مصرف الراجحي نهجاً حكيماً للنمو ونهجاً متحفظاً في توفير مخصصات الديون المتعثرة. وعلى الرغم من التحديات، استمرت جودة الأصول في التحسن خلال العام مع انخفاض معدل الديون المتعثرة إلى 0.76٪ مقارنة بـ 0.90٪ في عام 2019، مما يجعل هذه السنة الثانية على التوالي التي يسجل فيها المصرف تحسناً في مؤشر الأداء الرئيسي الخاص بجودة الأصول. وقد كانت نسبة الديون المتعثرة في محفظة المصرف للأفراد منخفضة للغاية بنسبة 0.30٪ و 2.5٪ لمحفظة الشركات. وارتفع صافي مخصصات الانخفاض بنسبة 22٪ تقريباً، مما أدى إلى تحسين نسبة التغطية إلى 306٪، وهي نسبة أعلى بكثير من متوسط القطاع. وانعكاساً لجودة التقييم الائتماني الصارم وعمليات مراقبة ما بعد الصرف، فقد مثلت المرحلة الأولى 96٪ من إجمالي محفظة التمويل في نهاية العام.

نمو إجمالي الأصول



تغطية التمويلات المتعثرة



التمويل والاستثمارات

بالمقارنة مع معدل نمو يقدر بنحو 14.2٪ في المتوسط بالنسبة للقطاع، ارتفع صافي تمويل المصرف بنسبة 26٪ إلى 315.7 مليار ريال سعودي، حيث عوض النمو المستمر في تمويل الأفراد فرص تمويل الشركات المحدودة وسداد التمويل. ولا يزال تمويل الأفراد هو الأفضل أداءً، مع 79٪ من صافي التعرض. وقد حقق التمويل العقاري أكبر مساهمة حيث نما بمقدار 49.5 مليار ريال سعودي على أساس سنوي، بنسبة نمو بلغت حوالي 90٪. وبلغت قيمة التمويل العقاري القائمة 104.5 مليار ريال سعودي في نهاية العام والتي مثلت 41٪ من محفظة الأفراد وحوالي 32٪ من إجمالي محفظة التمويل. كما ارتفع صافي الاستثمارات بنسبة 29٪ ليصل إلى 60.3 مليار ريال سعودي. كما زادت الودائع قصيرة الأجل لدى البنك المركزي السعودي بمبلغ 8.1 مليار ريال سعودي على أساس سنوي.

الودائع والمطلوبات الأخرى

ارتفع إجمالي وديائع العملاء الممولة بنسبة 82٪ من إجمالي الأصول بمقدار 70 مليار ريال سعودي، بنمو نسبته 22.5٪ خلال العام ليصل إلى 382.6 مليار ريال سعودي. كما في 31 ديسمبر 2020، ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى الحسابات الجارية التي نمت بنسبة 15٪ وهي نسبة تفوق متوسط نمو السوق لعام 2020 البالغ 8.2٪، مما أدى إلى ارتفاع إجمالي المطلوبات بنسبة 23.4٪.

الأداء حسب القطاع

التحليل الجغرافي لإجمالي دخل المصرف والشركات التابعة له	2020 آلاف الريالات السعودية
المملكة العربية السعودية	20,572,768
شرق آسيا	148,493
الإجمالي	20,721,261

الإيرادات حسب النشاط	2020 آلاف الريالات السعودية
الراجحي المالية - المملكة العربية السعودية	805,369
شركة الراجحي للتطوير - المملكة العربية السعودية	88,746
شركة وكالة تكافل الراجحي - المملكة العربية السعودية	11,015
شركة الراجحي للخدمات الإدارية - المملكة العربية السعودية	391,260
شركة إيمان للتمويل - المملكة العربية السعودية	98,990
شركة توثيق - المملكة العربية السعودية	3,163
مصرف الراجحي - الأردن	143,760
مصرف الراجحي - الكويت	32,951
شركة الراجحي المحدودة - ماليزيا	148,493
الإجمالي	1,723,746

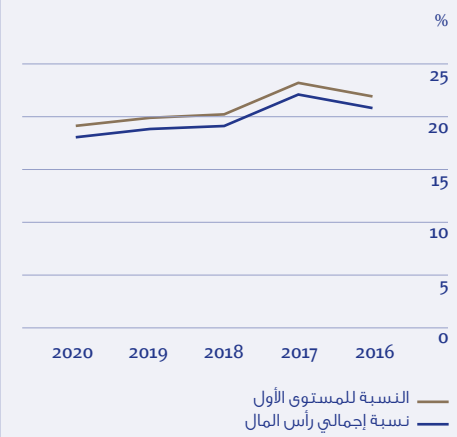
الاستقرار

إن قوة الميزانية العمومية من حيث الجودة الفائقة للأصول، ومستويات السيولة المثلى، وكذلك المستويات المريحة لنسب رأس المال، مقرونة بدعم من قاعدة المساهمين الواسعة والتي تتسم بالولاء والنظرة المستقبلية طويلة الأجل للأعمال التجارية؛ كل تلك العوامل تشهد على استقرار المصرف.

رأس المال

لقد حافظ مصرف الراجحي على معدل رسملة قوي بشكل يفوق الحد الأدنى للمتطلبات التنظيمية بقدر مريح، وبلغت نسبة حقوق المساهمين من الشريحة الأولى ونسبة كفاية رأس المال 18.0% و 19.1% على التوالي حتى 31 ديسمبر 2020. وكانت هذه النسب أقل بشكل هامشي من تلك التي كانت في عام 2019 التي بلغت 18.8% و 19.9% وذلك بسبب الزيادة بنسبة 19% في الأصول المرجحة بالمخاطر الناتجة بشكل أساسي عن النمو في محفظة التمويل.

حقوق المساهمين ونسبة كفاية رأس المال



السيولة

ظل مستوى السيولة للمصرف في حالة جيدة، حيث بلغت نسبة التمويل إلى الودائع 79%، ومعدل تغطية السيولة 155%، وصافي التمويل المستقر 123%، وبلغت الأصول السائلة عالية الجودة 81.4 مليار ريال سعودي في 31 ديسمبر 2020، وتعتبر تلك المستويات أعلى بقدر كبير من الحد الأدنى للمتطلبات التنظيمية.

النظرة المستقبلية

سوف يكون للمنافسة من البنوك في المنطقة وكذلك شركات التقنية المالية والتطورات التنظيمية مثل سياسة البنوك المفتوحة وهوامش الربح المنخفضة فضلاً عن تداعيات جائحة كوفيد-19 تأثيراً مباشراً على أداء المصرف في السنوات التالية. ومع ذلك، فقد وضعنا استراتيجيات للبناء على أساس قوي من خلال توسيع نطاق الوصول عبر جميع القطاعات لأعمالنا الأساسية، والتفوق على السوق من حيث تجربة العملاء وحصص السوق المربحة، والتحول التقني من خلال الاستثمار بشكل أكبر في تقنية المعلومات والبنية التحتية الرقمية لدى المصرف، وتلبية المزيد من احتياجات العملاء من خلال توفير الحلول والعروض المصرفية المبتكرة. مما يمثل خارطة طريق للمصرف ليكون "مصرف المستقبل".

مراجعة محفظة الأعمال

قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

السياق البيئي

في إطار تداعيات جائحة كوفيد-19، أدى الإغلاق الشامل على مستوى المملكة والذي تم تطبيقه خلال شهري أبريل ومايو 2020، إلى تقليص العمليات في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد وحصصها في عدد محدود من الفروع. ونظراً لأن فروع المصرف تمثل مواقع الخدمة المباشرة للعملاء والمصدر الرئيسي لتعاملاتهم المصرفية [خلال الربع الثاني]، فقد شهدت الخدمات المصرفية للأفراد انخفاضاً في المبيعات.

ومن أجل مصلحة العملاء، أصدر البنك المركزي السعودي (ساما) توجيهات للبنوك تقضي بإعفاء العملاء من جميع رسوم التحويل والتسويات المبكرة والوساطة لمدة ستة أشهر تبدأ في أبريل 2020. مما كان له التأثير المباشر على أداء المصرف نظراً للتركيز الكبير على مجال الخدمات المصرفية للأفراد. كما تم تعديل أعمال الخدمات المصرفية للأفراد بما يتوافق مع التغييرات المتعددة التي أدخلت على لوائح ضريبة القيمة المضافة خلال عام 2020.

ونتيجةً للتأثيرات السلبية العديدة لهذه الجائحة، فقد انخفض انفاق المستهلك في عام 2020 بنسبة 4% مقارنةً بالعام السابق، وعلى الرغم من التحديات غير المسبوقة خلال عام 2020، فإن إجمالي حصة المصرف من التمويل العقاري على مستوى المملكة في نفس العام بلغت 37.1%، وبالنسبة لتمويل شراء السيارات، يمتلك المصرف حصة سوقية تبلغ 47.6% و 60% من إجمالي المبيعات الجديدة وذلك على مستوى المملكة.

يخدم قطاع الخدمات المصرفية للأفراد أكثر من 10 مليون عميل، وينفذ أكثر من 10 مليون عملية كل يوم، مما ساهم إلى حد كبير في التقدم الاجتماعي والاقتصادي لجميع شرائح المجتمع السعودي، وتشمل الأنشطة الأساسية تزويد العملاء بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية ودعم تكوين الثروة من خلال مجموعة متنوعة من المنتجات المقدمة عبر مزيج من القنوات المتميزة بشمولها وتنوعها، لتحقيق تجربة فريدة ورائدة للعملاء.

في الربع الثاني من عام 2020، أطلق المصرف البطاقة الرقمية الجديدة مسبقة الدفع والتي تم بيع أكثر من 200 ألف بطاقة منها للعملاء بحلول ديسمبر 2020. كما أطلق المصرف أيضاً بطاقة رقمية مبتكرة ذات حد ائتماني منخفض والتي تصدر بشكل فوري من خلال تطبيق الراجحي للهاتف المحمول ويتم تحميلها في محفظة رقمية حيث يمكن للعملاء البدء في استخدامها على الفور عبر الإنترنت أو في أي نقطة بيع. ولقد أدى الإقبال الكبير على هذا المنتج الجديد إلى زيادة المبيعات من بداية الربع الثاني من عام 2020 وحتى ديسمبر من العام ذاته، كما توفر هذه البطاقة الافتراضية الجديدة للعملاء سهولة الاستخدام إلى جانب أقصى درجات الأمان أثناء التسوق.

وخلال عام 2020 كذلك، أطلق قطاع الخدمات المصرفية للأفراد حملات تحفيزية متعددة ومخصصة لتشجيع العملاء على الإنفاق واستخدام بطاقات الائتمان وبطاقات مدى. كما أطلق قطاع الخدمات المصرفية للأفراد أيضاً العديد من حملات الاستحواذ والعروض الترويجية التي ساعدت على اكتساب المزيد من العملاء الجدد خلال العام. وقد أدت الحملات الخاصة باستقطاب عملاء جدد والترويج للمنتج الجديد إلى نمو في إجمالي عدد بطاقات الائتمان الجديدة المباعة بأكثر من 90% مقارنةً بالعام السابق. كما ساهم تطبيق العديد من استراتيجيات التسعير وتقديم بطاقات ائتمانية مجانية ضمن باقة المنتجات لمصرف الراجحي في زيادة حجم الأعمال ونمو الإنفاق.

التمويل العقاري لزيادة ملكية السعوديين للمنازل

خلال العام 2020، واصل المصرف المساهمة في تحقيق "رؤية المملكة 2030" من خلال العمل عن كثب مع صندوق التنمية العقاري ووزارة الإسكان في جهودهما لزيادة ملكية المنازل للمواطنين السعوديين حيث تهدف حكومتنا الرشيدة إلى زيادة ملكية المنازل من 62% وهو الرقم الرسمي المحدد في عام 2019 إلى نسبة 70% بحلول عام 2030، كما أطلق صندوق الاستثمارات العامة (PIF) في عام 2019 شركة "روشن العقارية" المملوكة بالكامل للصندوق، للمساعدة في تلبية الطلب المحلي المتزايد على الإسكان. وخلال النصف الأول من عام 2020 كان نمو التمويل العقاري في المملكة قوياً حيث تم تحقيق أكثر من 50% من مدفوعات 2019 خلال الأشهر الأربعة الأولى وكذلك خلال شهري الإغلاق في أبريل ومايو. كما بلغ إجمالي نمو التمويل العقاري لعام 2020 نسبة 90% على أساس سنوي.

التطورات الرئيسية لبطاقات الائتمان

خلال عام 2020، ووفق التخطيط المسبق، أطلق المصرف عدداً من المنتجات الجديدة والتي تشمل بطاقة "Travel Plus"، وهي بطاقة ائتمان متعددة العملات والتي تُعد الأفضل في فئتها والأولى من نوعها. هذه البطاقة المتكاملة المقدمة لعملاء مصرف الراجحي تتميز بحد ائتماني منخفض يبلغ 10 دولارات أمريكية، بينما تحتوي على خمس محافظ من العملات الرئيسية تشمل الدولار الأمريكي واليورو والجنه الاسترليني والدرهم الإماراتي والريال السعودي. ويمكن لحاملي بطاقات Travel Plus الاستفادة من مزايا غير مسبوق، بما في ذلك الدخول المجاني إلى صالات الدرجة الأولى ودرجة الأعمال بالمطارات العالمية، وخدمات الاستقبال والإرشاد، وأسعار الصرف التنافسية، والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، ومشترقيات نقاط البيع المطورة بتقنية الدفع غير التلامسية التي تتم بأمان من خلال تقنية الاتصال قريب المدى (NFC) وذلك وفق الضوابط التي يحددها المصرف.

وفي هذا الصدد، أطلق قطاع الخدمات المصرفية للأفراد عددًا من منتجات وميزات التمويل العقاري الجديدة بالإضافة إلى تطوير السياسات والإجراءات ذات الصلة، بهدف تحقيق قدر أكبر من التواصل والراحة للعملاء في مواجهة القيود والإجراءات المفروضة بسبب الجائحة. كما واصل المصرف جهوده لضمان استفادة المواطنين من ذوي الدخل المحدود من برنامج ضمان التمويل العقاري كجزء من سعيه لتعزيز الشمول المالي. ومع دخول المزيد من المساكن ذات الأسعار المعقولة إلى السوق، أدت جهود المصرف لتعزيز عمليات التمويل العقاري إلى التقدير والاعتزاز المتزايد للعملاء بالعلامة التجارية، خاصة بين مشتري المنازل لأول مرة، مما أدى إلى ترسيخ مكانة المصرف كأحد أقوى العلامات التجارية في المملكة العربية السعودية. الأمر الذي أهله وبجدارة للحصول على 84.7 درجة من 100 درجة في مؤشر قوة العلامة التجارية من الشركة العالمية المتخصصة في مجال تقييم العلامات التجارية "Brand Finance" وذلك في شهر إبريل 2020.

منتجات وخدمات "وطني" الجديدة

من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة، قام المصرف بتعزيز حل التمويل المتوافق بالكامل مع الشريعة الإسلامية والذي يساعد العملاء على تلبية النفقات غير المتوقعة.

وفي فبراير 2020، أطلق المصرف منتجاً جديداً وهو برنامج تمويل العطلات "وطني 3"، والذي تأثر سلباً بجائحة كوفيد-19 والقيود ذات الصلة، حيث استفاد من هذا البرنامج عدد 19000 عميل بنهاية 2020، كما قدمت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد أيضاً برنامج التمويل الشخصي للعملاء الذين لا يحولون راتبهم على حساب بالمصرف NST في أبريل 2020.

وفيما يتعلق بالخدمات الجديدة، وباستخدام برنامج الخدمات المصرفية الإسلامية من شركة "Temenos" السويسرية للبرمجيات، والاستفادة من النموذج البنكي السعودي الملتزم بأفضل الممارسات العالمية والمهام والضوابط المحلية المخططة بدقة، تمكن مصرف

الراجحي وفي فترة وجيزة للغاية من تلبية المتطلبات التنظيمية السعودية في هذا الشأن. وخلال عام 2020، قدم المصرف منصة متكاملة للمبيعات عبر الهاتف تشمل عقود تنفيذ رقمية وسندات إلكترونية، كما تم في يوليو 2020 تفعيل قناة التسويق الموحدة Omni-channel مع توفير جميع منتجات التمويل الشخصي للعملاء على تطبيق الخدمات المصرفية الرقمية للمصرف بحلول نهاية العام.

وفي إطار حرصه على تقديم أفضل الخدمات لعملاء التمويل الشخصي، قام مصرف الراجحي بمراجعة تصنيف المركبات لهذا الغرض، بما في ذلك مراجعة المدفوعات الأولية والنهائية (دفعات البالون). وبالإضافة إلى المنتجات الجديدة التي تم إطلاقها لهذه الشريحة من العملاء، طور المصرف أيضاً أنظمتها وعملياته لتحديد المخالفات بكفاءة، مثل الزيادة غير المصرح بها في الدفعات النهائية وانخفاض الدفعات الأولية وزيادة حد الائتمان من قبل المستخدمين، كما يساعد النظام الذي تم تطويره على التعرف بسرعة على أي عملاء مدرجين على القوائم السوداء. من جانب آخر، واصل المصرف حملات المبيعات المتنوعة التي تستهدف كبار المتعاملين في سوق السيارات بالملكة بالإضافة إلى مراجعة أسعار التأمين.

التوسع في مواقع تقديم الخدمة

خلال عام 2020 تم افتتاح فرعين جديدين وصالة عرض واحدة، إلى جانب سبعة أقسام جديدة للسيدات.

واصل المصرف في عام 2020 إضافة المزيد من أحدث أجهزة الصراف الآلي في فروع جديدة والفروع التي تم تجديدها، ليصل إجمالي عدد أجهزة الصراف الآلي إلى 5,211 في عام 2020، كما يمتلك المصرف أكبر شبكة أجهزة صراف آلي لصراف المبالغ الصغيرة من فئة 5 و 10 ريال سعودي، كما تم وضع عملات البوليمر البلاستيكية الجديدة من فئة 5 ريال سعودي لأول مرة في أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف.

النظرة المستقبلية

سيواصل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد تقديم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات والميزات والابتكارات للحفاظ على المكانة الرائدة لمصرف الراجحي في مجالات مثل التمويل العقاري والتمويل الشخصي، بالإضافة إلى زيادة حصته في السوق وسط منافسة شديدة في هذا القطاع. وفي حالة استمرار تداعيات الجائحة وتعذر السيطرة على الوباء أو حدوث إنفراجة وتحسن في مجال السفر، فمن غير المرجح أن يتحسن تمويل بطاقات الائتمان في المستقبل القريب. ومع ذلك، فقد تم بالفعل تحديد مبادرات التخفيف ووضعها موضع التنفيذ لمحاولة تعزيز تمويل بطاقات الائتمان خلال السنة المالية 2021، حيث تشمل هذه المبادرات حملات الإنفاق المخصصة للعملاء، وحملات البيع المتقاطع لبطاقات الائتمان، وحملات زيادة أرصدة العملاء، (التمويل عبر الهاتف، وتحويل الرصيد، وخطط الأقساط)، بالإضافة إلى حملات إشراك العملاء وتنشيطهم. كما تبنت مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد عرضاً متميزاً لتسويق بطاقات الائتمان للعملاء مع التركيز بشكل خاص على الشباب والشركات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات الغير معتمدة على الرواتب.

ومع توقع استمرار تأثير تداعيات جائحة كورونا خلال عام 2021، سيواصل مصرف الراجحي التركيز على إيجاد وتعزيز ثقافة الرقمنة وذلك من خلال أعمال وأنشطة المصرف المختلفة بهدف زيادة المشاركة الرقمية في الخدمات المصرفية. كما أن توجه المصرف لتحويل المزيد من العملاء نحو القنوات الرقمية سوف يعود بالفائدة على الأعمال التجارية من خلال تعزيز وصول العملاء إليها بما يسهل الحصول على المنتجات بطريقة تضع تجربة العملاء على رأس الأولويات. وبينما يحرص المصرف على تعزيز قنوات الاستحواذ الرقمية، سيقدم أيضاً قناة مباشرة للمبيعات في المستقبل القريب. ومن خلال الحرص على الاستفادة القصوى من التقنية، سيستخدم المصرف كذلك، برنامجاً لاستهداف العملاء قائم على التحليلات، وذلك لتحسين البيع المتقاطع. كما سيتم التركيز أيضاً على تحسين خطط الولاء والمكافآت للعملاء والشركات التجارية.

تماشياً مع إستراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41)، سيواصل مصرف الراجحي الاستثمار في قدراته الحالية في الخدمات المصرفية للأفراد مع البناء على علامته التجارية القوية وتعزيز ارتباط العملاء.

وفي عام 2020 أيضاً، أطلق المصرف أول جهاز صراف آلي من نوعه في المنطقة لخدمة مجموعة من العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك أولئك الذين يعانون من إعاقة بصرية وضعاف السمع والذين يعانون من صعوبات في الحركة علماً بأن هذا الصراف الآلي متاح لعملاء مصرف الراجحي وكذلك عملاء البنوك الأخرى، ما يؤكد التزام المصرف بخدمة المجتمع وتحقيق هدفه المتمثل في توفير تسهيلات أكبر للعملاء للاستفادة من الخدمات المصرفية، وبالتالي فإن هذه الخدمة المتميزة تساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030 من خلال تزويد ذوي القدرات المختلفة بجميع الأدوات والتسهيلات لمساعدتهم على أن يصبحوا أكثر استقلالية واندماجاً في المجتمع.

واصل "تحويل" الذراع الخاص بالتحويلات المالية لدى مصرف الراجحي، والذي يقدم خدمات تحويل الأموال الدولية والمحلية، توسيع نطاقه خلال عام 2020، حيث تم في أغسطس من نفس العام تدشين خمسة مراكز تحويل متنقلة بالإضافة إلى توفير 35 جاهز خدمة ذاتية للتحويل على مدار العام، مع إغلاق أربعة مراكز تحويل ودمج مركز واحد مع فرع مصرف الراجحي، وبذلك يبلغ عدد مراكز التحويل التابعة للمصرف حالياً 226 مركزاً.

الخدمات المصرفية للشركات

السياق البيئي

خلال عام 2020 تأثر حجم أعمال مجموعة الخدمات المصرفية للشركات بالجائحة العالمية، تماماً مثل الكثير من المجتمعات والشركات والأعمال في مختلف أنحاء المملكة. حيث تعرضت الإيرادات لضغوطٍ بسبب تزايد التحديات التي تمثلها بيئة المخاطر وتدهور الطلب وذلك تزامناً مع تقلص أسعار الفائدة بين البنوك السعودية (SAIBOR) خلال نفس العام.

لقد أثرت الجائحة بشكلٍ سلبي على مستويات المخاطر الخاصة بعملاء مصرفية الشركات وعلى التحويلات المتعثرة لدى المصرف والتي زادت بنسبة بلغت 10 نقاط اساس من حيث القيمة وذلك بسبب الزيادة في مخاطر الائتمان في عدد قليل من المديونيات، وتبعاً لذلك، ارتفعت تكلفة انخفاض قيمة أصول المصرف القابلة للاسترداد خلال عام 2020 بنسبة 22 مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي. ونظراً لأن جائحة كوفيد-19 من المرجح أن تؤثر على الأعمال التجارية خلال عام 2021، فقد واصل المصرف اتباع نهجه الاستباقي وقام بزيادة الاعتماد المخصص للاحتياطات في سبيل تغطية الخسائر المتوقعة.

إن زيادة تواجد مدراء العلاقات عند الطلب، وإدارة القنوات عبر الإنترنت بكفاءة، فضلاً عن استمرار عمل الفروع المختارة، تُعد من بين أبرز الإجراءات المتخذة من قبل قطاع الخدمات المصرفية للشركات بمصرف الراجحي لمساعدة العملاء في الحفاظ على استثمارية أعمالهم خلال هذه المرحلة الحرجة، حيث شارك القطاع في برامج ضمان التحويلات والتمويل لدعم العملاء الذين كانوا بحاجة إليها خلال هذه الأوقات العصيبة، وذلك تماشياً مع توجيهات البنك المركزي السعودي، كما قام قطاع الخدمات المصرفية للشركات أيضاً بزيادة تسهيلات رأس المال للعملاء في سبيل تلبية احتياجاتهم القصيرة الأجل من السيولة، بالإضافة إلى تنازله عن رسوم الخدمات المصرفية الرقمية خلال هذه الفترة.

ولقد تم اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة في عدد محدود من الفروع التي ظلت مفتوحة أثناء فترة الإغلاق، ومن أبرز هذه الإجراءات عمليات تطهير الأسطح بشكلٍ منتظم، والحد من عدد العملاء في الفرع في وقتٍ معين، فضلاً عن توفير الأقنعة الواقية ومطهرات الأيدي للعملاء والموظفين.

تحسين تجربة العملاء

لقد شهد قطاع الخدمات المصرفية للشركات منذ بداية عام 2020 زيادة في عدد اتصالات العملاء من أجل فهم ومعرفة تأثير استمرار الجائحة على الأعمال والقضايا التي واجهتهم، وبفضل العدد المتزايد من الاجتماعات الافتراضية، تمكن المصرف من توفير الوقت والموارد مع تلبية الاحتياجات الملحة لعملائه بشكلٍ مباشر. وقد ساعد هذا النهج الاستباقي على اكتساب رؤى قيمة مع الاكتشاف المبكر للمؤشرات التحذيرية وفي الوقت المناسب، وذلك بهدف الحد من المخاطر قدر الإمكان.

وخلال عام 2020، قام قطاع الخدمات المصرفية للشركات أيضاً بتنفيذ خطته للتحويل بهدف إعادة تنشيط نموذج أعماله بالإضافة لتعزيز تجربة العملاء. كما ركزت عملية إعادة التنظيم على تحسين كفاءة تخصيص الموارد، فعلى سبيل المثال، تمكن القطاع من تحسين إدارة المهارات وتوزيعها بين قطاعات الأعمال المستهدفة من خلال تقديم نموذج تغطية فعال.

وامتداداً لهذا المشروع، يجري فصل جميع الأنشطة التشغيلية عن الخطوط الأمامية، وإدماجها في صورة "مجمع خدمات متكامل" وذلك بهدف زيادة التركيز على تطوير الأعمال والامتياز التشغيلي. حيث يتيح ذلك إعادة توزيع موارد قطاع الخدمات المصرفية للشركات وتوجيهها إلى مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في سبيل إنشاء نموذج أكثر فعالية للمبيعات والخدمات.

وفي ظل التصاعد الكبير لوتيرة الجائحة، وبهدف تعزيز المبيعات، وزيادة التغلغل والتواجد الفعال في السوق، وتحسين عمليات البيع المتقاطع، قام قطاع الخدمات المصرفية للشركات بعقد أول فعالية افتراضية للعملاء والتي ساعدت في توفير وتعزيز الوعي بمنتجات وخدمات المصرف عبر وحدات الأعمال مثل: خدمات التجارة والإدارة النقدية والخزينة وتكافل، إضافة إلى الخدمات المصرفية للأفراد.

ومن أجل تحسين جودة الائتمان، قامت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات بتطبيق نظم وإجراءات لرقابة ومتابعة الالتزامات المستحقة بالإضافة إلى ترسيخ ثقافة حوكمة قوية تتمحور حول الوعي بالمخاطر.

ولتوسيع قاعدة العملاء بدرجة أكبر، قامت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات بالتركيز على توسيع نطاق حصتها السوقية في الأصول من خلال زيادة المطلوبات والدخل المعتمد على رسوم الخدمات وعمليات البيع المتقاطع بوتيرة متزايدة مع الحفاظ على معدل من تكلفة المخاطر يقل عن معدل السوق.

من خلال تعزيز الشراكة مع المؤسسات والشركات لتحقيق تطلعاتهم للنمو، يسعى مصرف الراجحي ليكون أكثر البنوك تركيزاً على العميل وجعله محور اهتماماته ونشاطه، مدعوماً بأفضل الأنظمة التقنية، بهدف تحقيق النمو المستدام، واستناداً إلى خبراته الواسعة ومكانته المحلية والإقليمية والدولية، وتعمقه في عالم الخدمات المصرفية، فضلاً عن منصفته الرقمية القوية، يقدم المصرف حلولاً مصممة خصيصاً لقاعدة عملائه المتنامية والمتسمة بالولاء القوي لمصرف الراجحي.

التقدم في مجال التمويل العقاري

خلال عام 2020، قام قطاع الخدمات المصرفية للشركات باستكمال البرامج المتعلقة بالملكية العقارية، والتي تركز بالمساهمة في تمويل المشاريع السكنية والتجارية والضيافة والرعاية الصحية والتعليم والمشاريع اللوجستية فضلاً عن مشاريع العقارات متعددة الاستخدامات، وذلك بالاعتماد على أنظمة التمويل التي تشمل حق الرجوع أو غيرها.

وفي ذات السياق، تم وضع وتفعيل نماذج المخاطر كإطار عمل يساعد في تقييم حد المخاطرة للعملاء والمشاريع بناء على مزيج من العوامل النوعية والكمية. إضافة إلى ذلك، تمكن قطاع الخدمات المصرفية للشركات من الحصول على الموافقة على إعادة تمويل الأصول ذات الجودة العالية في إطار البرنامج العقاري الذي تم تطويره حديثاً.

المساهمة في برنامج الإسكان

صُمم برنامج الإسكان لتمكين الأسر السعودية من امتلاك السكن أو الاستفادة منه بأسعار معقولة في محاولة لتحسين الظروف المعيشية للأجيال الحالية والمقبلة، حيث تهدف هذه الإجراءات إلى زيادة جاذبية قطاع الإسكان للقطاع الخاص وزيادة المكون المحلي وتوفير المزيد من فرص الأعمال بما يساهم في تعزيز أسس الاقتصاد الوطني بالمملكة. وبالتعاون مع وزارة الإسكان، سوف يواصل قطاع الخدمات المصرفية للشركات تقييم قدرات المطورين الجدد في السوق وتوفير حلول التمويل التي تتناسب مع احتياجاتهم.

وقد تمكن قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال عام 2020 من الحصول على الموافقات اللازمة للمشاريع غير المكتملة لمطوري مشاريع وزارة الإسكان من الدرجة الأولى. حيث يتعاون المصرف مع وزارة الإسكان لتطوير برنامج تمويلي في هذا الشأن.

كما يواصل قطاع الخدمات المصرفية للشركات تمويل بيوت التقسيط وكذلك الشركات المالية غير الممولة مصرفياً، مع التركيز على التمويل الأصغر والمنشآت الصغيرة في سبيل تعزيز الشمول المالي ودعم فئات المجتمع من محدودي الإمكانيات، مثل الأفراد ذوي الدخل المنخفض أو الأقل تعليماً أو ذوي الاحتياجات الخاصة (انظر "الاستدامة" في الصفحة 89). ويتم تقييم ومعالجة تأثير المصرف على الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة عند تقديم التمويل، وذلك من خلال فريقه التمويلي المتخصص، الذي يحرص بشكل خاص على دعم وتمويل المشاريع التي تدعمها الحكومة.

تحسين إدارة المعلومات

لتحسين آلية اتخاذ القرار على صعيد الإدارة والخطوط الأمامية، استحدث قطاع الخدمات المصرفية للشركات عدداً من الأنظمة والإجراءات الجديدة والمبتكرة خلال عام 2020، فعلى سبيل المثال، تم تحسين مستوى الدعم الذي يتلقاه الموظفون عند اتخاذ قرارات مهمة قد تنطوي على إمكانية التأثير على العمل، وذلك من خلال تبني أدوات تخطيط الحساب وقوالب طلبات الائتمان إضافة إلى أنظمة إدارة علاقات العملاء. كما قامت مجموعة الأعمال أيضاً بتجديد وتنقيح الأنظمة والعمليات القائمة من أجل تسريع عملية الموافقة على الائتمان ودعم تطوير الأعمال. وقد أثمر ذلك عن تحسين ملحوظ في الإنتاجية ومستوى التحكم.

كما جرى أيضاً تطوير نظام المعلومات الإدارية (MIS) خلال عام 2020 بهدف دعم الاستراتيجية المتوسطة والطويلة الأجل لقطاع الخدمات المصرفية للشركات لتحقيق النمو، وسوف يتم استخدام هذا النظام المتكامل لتنسيق المعلومات داخل المصرف والتحكم فيها آلياً وتحليلها بحيث يمكن اتخاذ قرارات أكثر استنارة من قبل الموظفين في المناصب الرئيسية، وذلك في سبيل تحسين مشاركة وولاء العملاء وتعزيز جهود الاحتفاظ بهم.

ويوفر نموذج التغطية الشاملة للعملاء معلومات استطلاعية قيمة للمصرف من مختلف الزوايا والأوجه بدءاً من آليات الوصول الفعال للعملاء، ومؤشرات أداء القطاعات المختلفة في السوق، وصولاً إلى المعلومات المتعلقة باستخدام المنتجات والخدمات المصرفية، وهذا بدوره يساعد على إدارة المحافظ المالية والتخطيط التجاري بشكل فعال.

لقد قام قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال عام 2020 بالتركيز على تشجيع العملاء الحاليين على الاستفادة من مجموعة أوسع من المنتجات والخدمات، الأمر الذي أدى إلى زيادة حصة محفظة المصرف. كما بدأ القطاع أيضاً في قياس ومراقبة زمن الإنجاز لمختلف المنتجات والخدمات بهدف دعم وتحسين تجربة العملاء، وعلى المدى البعيد، سوف يساعد التقييم المتواصل المصرف في تزويد العملاء بالخدمات المصرفية والمالية التي يحتاجون إليها في الوقت المناسب.

في الربع الأخير من عام 2020، تم إطلاق عدد من المنتجات والخدمات الجديدة من بين قائمة قيد الإعداد تمتد إلى عام 2021، والتي تشمل: الضمان العقاري للمطورين، حيث يحتفظ طرف ثالث بمعايير الأموال أثناء المعاملة لحماية كل من المشتري والبائع على حد سواء أثناء عملية شراء المنازل.

تعزير الشراكات

تماشياً مع الأهداف الـ 96 للرؤية المباركة، المملكة 2030، أنشأ مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية السعودي 13 برنامجاً لدعم تحقيق تلك الرؤية، حيث يتألف كل برنامج من سلسلة من المبادرات وخطط التسليم المستندة إلى أهداف محددة مسبقاً ومؤشرات الأداء الرئيسية للمراحل المتتالية والتي يمتد كل منها لخمس سنوات.

كما أقام قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال 2020 عدداً من الشراكات بهدف المساهمة في برامج دعم رؤية المملكة 2030 بالتوازي مع برامج حكومية أخرى. وفي إطار دعم برنامج الإسكان في المملكة، أقيمت شراكات مع صندوق التنمية الزراعية، وصندوق التنمية الصناعية السعودي، وصندوق التنمية السياحية، وكذلك صندوق التنمية العقارية.

هذا، وقد شارك المصرف خلال عام 2020 في تمويل المشاريع الحكومية الرئيسة المتعلقة بالخدمات العامة، والطاقة المتجددة والمياه، ومحطات معالجة مياه الصرف الصحي. ومما لا شك فيه أن مواصلة المشاركة في المشاريع المرتبطة بالحكومة والمساهمة في دعم رؤية المملكة 2030 لا تزال جزءاً مهماً من استراتيجية المصرف الشاملة. (راجع الاستدامة في الصفحة 89)

التقدم صوب عالم رقمي

لقد لجأ معظم الناس في المناطق الحضرية في مختلف أنحاء العالم إلى الخدمات الرقمية لتلبية احتياجاتهم اليومية أثناء فترات الإغلاق. وقد تمكن المصرف من الاستفادة من الخطط المَعَدَّة جيداً من أجل المضي قدماً نحو رقمنة منتجاته وخدماته خلال عام 2020.

وسوف يعمل قطاع الخدمات المصرفية للشركات على تنفيذ خطته لرقمنة أنشطة تطوير الأعمال، ومن بينها على سبيل المثال: الاتصال بالعملاء، وإدارة الفرص والوصول إلى العملاء المحتملين من أجل تحسين الكفاءة والتركيز على العملاء باعتبارهم الهدف من وراء كل تطوير. كما سيتم قريباً إضافة أداة لإدارة علاقات العملاء إلى قائمة الأدوات والأنظمة والعمليات التي يستخدمها المصرف لتعزيز تجربة العملاء وفهم ومواكبة توقعاتهم وتطلعاتهم.

لقد تم وفقاً للخطة الموضوعية إكمال المرحلة الأولية من أتمتة عملية الائتمان في قطاع الخدمات المصرفية للشركات. أما المرحلة التالية فهي في طور الانجاز، وكذلك الحال مع عملية التجديد والتحصين المصممة من أجل تحسين تدفق العمليات من خلال إدراج وتفعيل وظيفة إدارة الحدود والضمانات.

في عام 2020، أطلق المصرف تطبيقاً جديداً للهاتف المحمول يستهدف عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة مع ميزات تشمل عملية رقمية شاملة لفتح حساب عن بُعد، كما تم أيضاً تجديد بوابة الموقع الإلكتروني التي تستهدف خدمة هذه الشريحة من العملاء بهدف تقديم مجموعة من الخدمات، مثل القدرة على إجراء مدفوعات مجمعة عبر الإنترنت.



النظرة المستقبلية

على الرغم من البيئة التي تتسم بعدم اليقين وعدم الاستقرار والمتوقع استمرارها في عام 2021، سوف يقوم المصرف بالتركيز على بناء محفظة استثمارية متوازنة عبر شرائح العملاء، لتجديد نمودجه للتغطية الشاملة.

كما سيواصل قطاع الخدمات المصرفية للشركات النظر في السبل الكفيلة بسد الفجوة في المنتجات والخدمات. إن مجموعات العملاء في هذه الشريحة تتوقع أيضاً من المصرف أن يكون أكثر استباقاً وانتباهاً لاحتياجاتهم في مجال الخدمات المصرفية والمالية خصوصاً مع تعاملهم وبشكل متزايد مع الخدمات الإلكترونية ذات الطراز العالمي. بالإضافة إلى ذلك، سينصب التركيز على زيادة وتوسيع قاعدة العملاء بما في ذلك دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في جميع أنحاء المملكة.

سوف تستمر عملية التوافق والمواءمة للقيمة المتصورة التي يقدمها قطاع الخدمات المصرفية للشركات مع تلك التي تتعلق برؤية المملكة 2030، لكونها محط اهتمام رئيسي ولا سيما في المجالات المتعلقة بالإسكان وتشجيع أعداد متزايدة من المواطنين السعوديين على امتلاك منازلهم الخاصة.

ونظراً لطول المدة المتوقعة للجائحة، سوف يستكمل قطاع الخدمات المصرفية للشركات تنفيذ خطته المتعلقة بالرقمنة، مع زيادة عدد الاجتماعات والمناسبات الافتراضية التي يعقدها للعملاء. كما سيستمر تجديد وتنويع نقاط التواصل الفعلية مع العملاء كما هو مخطط لضمان القدرة على الترحيب بعودتهم وبأعداد كبيرة عندما تصبح هذه العودة ممكنة وآمنة. كما سيتم توسيع مبادرة "مكان واحد لكل الأعمال" لتغطية الأنشطة التشغيلية مع تقديم حلول الأعمال لعملاء الشركات.

بينما يحتل المصرف حالياً المرتبة الثامنة في سوق الخدمات المصرفية للشركات، وتماشياً مع إستراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41)، ستركز مجموعة الأعمال ذات الصلة على تعميق علاقات العملاء المختارة في القطاعات المستهدفة.

يشمل دور الخزينة إدارة السيولة ومخاطر السوق للمصرف والتي تشمل مخاطر معدل الربح ومخاطر أسعار الصرف الأجنبية ومخاطر أسعار السلع، وتلعب دوراً بالغ الأهمية في إدارة الميزانية العمومية للمصرف. مع استمرار النمو المصرفي بوتيرة متسارعة، يجب أن تنمو الأنظمة التقنية والأدوات المالية المستخدمة داخل السوق بدورها بسرعة، وسيواصل المصرف في التركيز بقوة على هذا المجال.

السياق البيئي

في أوائل عام 2020، تغيرت ظروف تداول العملات الأجنبية (FX) والتحويلات المالية والأنشطة عبر الحدود بسرعة حيث كافح العالم ضد تأثير جائحة كوفيد-19، كما واجهت المنطقة بشكل خاص التحدي المتمثل في انخفاض أسعار النفط. ومن المتوقع أن يفيد الانضباط المالي الصارم الاقتصاد على الأمد البعيد، على الرغم من احتمالية بطء عملية التعافي مع زيادة في معدلات البطالة. ومع ذلك سوف يستند التعافي المنتظر على زيادة أسعار النفط خلال عام 2021، كما أن حزمة الحوافز الحكومية سوف تساهم أيضاً في تقوية الاقتصاد.

وعلى ضوء هذه الخلفية، واجه المصرف أيضاً المنافسة والعرقلة الناجمة عن دخول جهات جديدة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية. وقد أدى هذا التطور لمزيد من التحدي والصعوبات فيما يتعلق بحصة السوق وربحية أعمال التحويلات المالية.

على الرغم من هذه العقبات، استمرت خدمات الخزينة التي يقدمها المصرف في الاستناد على استراتيجياتها الديناميكية على مدار العام بهدف زيادة المبيعات وتعزيز حصة السوق. كما أثر هبوط مستوى الثقة على الصعيد الاقتصادي العالمي على تدفقات وحدات العملات الأجنبية وتراجع الطلب بشكل أكبر. مع ذلك، فقد ساعد تزامن حملة أسعار صرف العملات الأجنبية مع توسيع نطاق شبكة "تحويل" في تعزيز حصة المصرف في سوق تحويل العملات الأجنبية داخل المملكة. وفي سبيل البحث عن الفرص وسط تلك الحالة من التقلب والاضطراب في السوق، ولتقديم أصول ذات مردود عالٍ، استمرت خدمات الخزينة في تحسين عائد محفظتها الاستثمارية، كما قدم المصرف أداءً جيداً على صعيد تحويلات العملات الأجنبية بفضل قوة الحصة السوقية. وذلك بالرغم من تأثير خروج العمالة الوافدة واستمرار خفض الوظائف والأجور على تدفقات العملات الأجنبية.

على الرغم من الانخفاض الكبير في أسعار الفائدة ونزول العوائد، نمت المحفظة الاستثمارية بمقدار 13 مليار ريال سعودي (28.7٪ زيادة على أساس سنوي) وتحسن الأداء مقارنة بالمعيار مقابل السنة الماضية. بالإضافة إلى ذلك، تستمر المحفظة الاستثمارية في التركيز بشكل أكبر على الاستثمارات في الأدوات السيادية والشركات الكبرى مع تعزيز تنوع المحفظة والعائد وفتترات الاستحقاق. وهذا يسلط الضوء على الجهود المستمرة التي تبذلها مجموعة الخزينة لتحسين إدارة الميزانية العمومية للمصرف وتحسين الدخل.

تنوع مصادر التمويل

خلال عام 2020، وبهدف تنوع مصادر التمويل لدى المصرف وتقوية أداء الخزينة، تم إطلاق عدد من المنتجات والخدمات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، من بينها على سبيل المثال، الحساب الجديد المدر للأرباح (حصاد) الذي يُعد حساباً إجبارياً مبتكراً ومتوافقاً مع الشريعة الإسلامية، كما يتسم بالمرونة ويوفر عوائد مجزية للعملاء.

كما أطلق المصرف منتجاً جديداً وهو نظام "جولد-آي" للاستثمار في الذهب، لخدمة شريحة واسعة من العملاء، حيث يوفر هذا المنتج للعملاء وسيلة مفيدة للحفاظ على ثروتهم مع مرور الوقت، وهو المطلب الذي يتزايد باستمرار وخاصة في ظل أوقات الاضطراب وعدم اليقين في الأسواق، واللجوء بشكل أكبر إلى المعادن النفيسة لتنويع الأصول. وعندما يكون من السهل شراء الذهب وبيعها، فإنه يحظى بشعبية كبيرة باعتباره مستودعاً طويل الأجل للقيمة، ويقدم المصرف هذه الميزة لعملائه، حيث يمنحهم القدرة على شراء الذهب أو تحويله إلى أموال نقدية على الفور.

ولقد تمكن فريق مجموعة الخزينة من الدخول إلى سوق التحوط من تقلبات أسعار الصرف، وعزز مكائنته كمنافس جديد في السوق المحلية، حيث تتيح منتجات التحوط للعملاء تفادي مخاطر تذبذب أسعار الصرف على عمليات التمويل وكذلك لإدارة التقلبات في أسعار الفائدة بشكل أفضل. كما أدى إطلاق البطاقة متعددة العملات إلى إيجاد حلول بديلة للأوراق النقدية الأجنبية.

النمو الحكيم والحذر في مواجهة التحديات

نتيجةً للقيود التي فرضت بسبب تداعيات جائحة كوفيد-19، عكست الإيرادات التشغيلية في دائرة الخزينة معدل نمو أقل خلال عام 2020 متأثراً بانخفاض أسعار النفط إضافةً إلى انخفاض النشاط التجاري. حيث شهد كلاً من إجمالي الإيرادات التشغيلية ارتفاعاً بنسبة 36٪ كما ارتفع صافي الإيرادات بنسبة 53٪ على أساس سنوي بحلول نهاية عام 2020، بينما شهد إجمالي أصول الخزينة نمواً بنسبة 15٪ على أساس سنوي بما يتماشى مع التوسع الإجمالي في الموجودات لدى المصرف.

هذا، وقد شهد إجمالي مطلوبات الخزينة نمواً بلغ 49٪ مقارنةً بالعام السابق مدعوماً بالتوسع في إجمالي مطلوبات المصرف. وبشكل عام، سجلت تجارة العملات الأجنبية نمواً بنسبة 1.3٪ مقارنةً بالعام السابق أيضاً. وعلى جانب آخر، تمكن المصرف من زيادة حصته الإجمالية في السوق من أعمال التحويلات المالية في عام 2020.

لقد نجح مصرف الراجحي في إطلاق نظام جديد لإدارة الخزينة خلال الربع الأول من عام 2020، والذي يعتبر من أفضل الأنظمة في هذا المجال. وجاء الاستثمار في هذا النظام في إطار استراتيجية الرقمنة التي يتبناها المصرف، ولتحقيق هدفه المتمثل في تعزيز الأنظمة للارتقاء بمستوى منتجاته وخدماته. وفي الوقت نفسه، تعميق وتعزيز تجربة العملاء. وقد أدى التشغيل الكامل لمحرك تسعير العملات الأجنبية إلى تحسين قدرات التسعير المتعلقة بالخزينة، الأمر الذي أدى إلى تحسين القدرة على خدمة قاعدة العملاء باختلاف مستوياتهم من خلال الأعمال والقنوات المتنوعة إضافةً إلى المنصات الإلكترونية المتميزة.

النظرة المستقبلية



وفي ضوء التأثيرات المتواصلة لجائحة فيروس كوفيد-19، فإن الهدف الرئيسي لخدمات الخزينة سوف يتركز في إدارة الوضع العام للسيولة المصرفية مع المثابرة والبناء على العائد الحالي، فضلاً عن زيادة كفاءة عمليات التمويل، والاحتفاظ بمزيج قوي من مصادر التمويل.

ومن خلال طرح منتجات جديدة، سيواصل المصرف المضي قدماً بالخطط التي تستهدف تعزيز قاعدة عملائه في الخدمات المصرفية التجارية، وزيادة حصته السوقية، بالإضافة إلى زيادة فرص البيع المتقاطع إلى أقصى حد عبر مختلف الأنشطة ومجالات الأعمال.

وتماشياً مع إستراتيجية "مصرف المستقبل (BOTF)" الخاصة به (راجع الصفحة 41)، سيواصل المصرف بناء المحفظة الاستثمارية لتحسين معدل العائد والاستحقاق. بالإضافة إلى ذلك، فإن خطط المصرف لتوفير حلول إدارة الثروات ستعزز خدمات الخزينة.

قطاع الأعمال الصغيرة والمتوسطة

استمراراً لتقليده المتمثل في تطوير حلول مالية مبتكرة مصممة خصيصاً للعملاء، سعى المصرف إلى دعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة خلال عام 2020.

لقد حرص مصرف الراجحي ومنذ فترة طويلة، على التأكيد والإقرار بأهمية قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، والمعروفة جيداً في جميع أنحاء العالم لدورها الهام في النمو الاقتصادي العالمي. ولا يختلف قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة النابض بالحياة في المملكة عن هذه المكانة والأهمية، حيث يلعب دوراً محورياً في توفير فرص العمل ودفع النمو الاقتصادي وزيادة التجارة عبر الحدود وتعزيز روح ريادة الأعمال. في عام 2020، بلغ إجمالي محفظة أعمال المنشآت الصغيرة والمتوسطة 6.5 مليار ريال سعودي مقارنة بـ 4.4 مليار ريال سعودي في عام 2019، مسجلة نمو بنسبة 49٪ على أساس سنوي.

سياق التشغيل

تقديرًا للأهمية الاستراتيجية التي يمثلها قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في صحة وحيوية اقتصاد المملكة، أطلقت حكومتنا الرشيدة برامج متعددة لدعم هذا القطاع الهام والاستفادة القصوى من إمكاناته لتحقيق النمو. ومثال على ذلك، تهدف الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت)، التي أنشئت مؤخراً، إلى تعزيز دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الأخرى التي تقدم مستويات مختلفة من الدعم لتطوير هذا القطاع. يقدم الصندوق السعودي للتنمية الصناعية (SIDF) الدعم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في القطاع الصناعي حيث طور مركزاً لموارد الأعمال ومركزاً للتحديث، بالإضافة إلى تقديم التسهيلات والتمويل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. في ذات السياق، أطلقت وزارة المالية برنامج "كفالة"، وهو برنامج ضمان تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة والذي يُسهل التمويل المصرفي لهذه المنشآت.

وتجدر الإشارة إلى أن غالبية عملاء المصرف ضمن هذا القطاع يُمثلون صناعات مثل الضيافة والترفيه والسفر. وقد تأثرت هذه الشريحة من عملاء المصرف بشدة نتيجة للجائحة العالمية.

تقديم الدعم

وامتثالاً لتوجيهات البنك المركزي السعودي، تنازل مصرف الراجحي عن جميع رسوم التحويلات والتسوية المبكرة والوساطة لجميع العملاء، بما في ذلك المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وذلك للفترة من أبريل وحتى أكتوبر 2020.

وخلال عام 2020، واستمراراً لتقليده المتمثل في تطوير حلول مالية مبتكرة مصممة خصيصاً للعملاء، فقد حرص مصرف الراجحي على دعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، في تأكيد عملي على أهميتها وبهدف تعزيز القدرة التنافسية لهذه المنشآت في بيئة العولمة. وقد قام المصرف بتحسين قدرته على العمل عبر خطوط الأعمال وإعادة هيكلة الفرق الداخلية لتلبية المتطلبات المالية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في مختلف قطاعات الاقتصاد.

وخلال نفس العام 2020، ظل فريق من مديري العلاقات المحترفين بالمصرف موجوداً في المواقع الرئيسية في جميع أنحاء المملكة لمعرفة وفهم المشاكل المالية الأساسية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وتقديم الحلول المناسبة لها.

خلال عام 2020، تم تقديم تطبيق جديد للهاتف الجوال لصالح عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث تتضمن ميزات هذا التطبيق فتح حساب رقمي شامل للشركات الفردية. كما تم تحسين بوابة الموقع الإلكتروني المخصص لخدمة شريحة العملاء هذه بهدف تقديم مجموعة من الخدمات مثل المدفوعات الرقمية المجمعة.

النظرة المستقبلية

ومع تداعيات الجائحة التي ستؤثر على قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة على المدى القريب والمتوسط، سيركز المصرف طاقاته لدعم هذه المجموعة من العملاء من خلال التواصل معهم والمشاركة في تقديم المنتجات والخدمات التي تدعمهم على أفضل وجه للعودة إلى الأعمال التجارية بأكثر قوة.

في هذا السياق وعلى وجه الخصوص، سيعمل المصرف على تبني نهج مخصص ومتنوع لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتحديد القطاعات عالية النمو ومن ثمّ السعي لتحقيق الريادة في السوق من خلال دعم تلك المنشآت.

كجزء من إستراتيجية "مصرف المستقبل (BOTF)" (راجع الصفحة 41)، سيركز المصرف على تعميق وجوده في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة والاستفادة من النمو في هذا القطاع.

الشركات التابعة والفروع الدولية

اسم الشركة التابعة	رأس المال (آلاف الريالات السعودية)	نسبة الملكية (%)	الدولة محل العمليات	الدولة محل التأسيس
شركة الراجحي المحدودة - ماليزيا	1,051,714	100	ماليزيا	ماليزيا
شركة الراجحي المالية - السعودية	500,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة وكالة تكافل الراجحي - السعودية	2,000	99	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة الراجحي للتطوير - السعودية	1,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة الراجحي للخدمات الإدارية - السعودية	500	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة إيمان للتمويل - السعودية	500,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة توثيق - السعودية	10,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
الراجحي للأسواق المالية المحدودة	188	100	جزر كايمان	جزر كايمان

التقرير السنوي 2020

63

اسم الفرع الدولي	رأس المال (آلاف الريالات السعودية)	نسبة الملكية (%)	الدولة محل العمليات	الدولة محل التأسيس
مصرف الراجحي - الكويت	389,888	100	الكويت	الكويت
مصرف الراجحي - الأردن	264,843	100	الأردن	الأردن

تسليط الضوء على مجموعة الأعمال الدولية 2020

ألاف الريالات السعودية	الإيرادات	التنفقات	صافي الربح
الكويت	32,951	53,259	-20,308
الأردن	143,760	105,544	38,217
ماليزيا	148,493	204,548	-56,055

مصرف الراجحي Al Rajhi Bank

خدمات الاستثمار والوساطة (الراجحي المالية)

تبني التغيير

لقد تأثرت شركة الراجحي المالية بتداعيات جائحة كورونا كغيرها من الشركات بالمملكة، وذلك نتيجة لإجراءات الإغلاق الكامل في كافة أنحاء البلاد وعدم اليقين فيما يتعلق بالسوق المالية. هذا، وقد تم في هذا الصدد إتخاذ الإجراءات العاجلة لمواجهة هذه المخاطر بتوجيهات الرئيس التنفيذي والتي تضمنت تزويد الموظفين بالأجهزة اللازمة للعمل تفادياً لأي تأخير ولمواصلة الأداء والإنتاجية.

ومن منظور الأعمال، فقد كان لأحداث عام 2020 بعض الآثار الإيجابية على أعمال الوساطة نتيجة لزيادة القيمة المتداولة في السوق السعودي، ومع ذلك، فقد أثر الانخفاض في أسعار الفائدة على دخل الإدارة من صناديق سوق المال في الوقت الذي أدى فيه هذا الإغلاق إلى حدوث تقلبات في إيرادات الإيجار العقاري، ولأن معظم العقارات المملوكة ذات طبيعة صناعية، مثل المستودعات الموجودة في مواقع رئيسية، فقد كان التأثير محدوداً.

وخلال نفس العام، أطلقت شركة الراجحي المالية "استراتيجية الشركة 2023" التي تجمع بين أفضل الاستشارات الاستثمارية للشركة ومحافظ المنتجات والأبحاث المتعمقة التي تهدف إلى تقديم الحلول المتكاملة والمبسطة، مدعومة بقوة موارد المصرف وتواجده القوي على الساحة الدولية، حيث تهدف هذه الاستراتيجية إلى ضمان أن تستمر شركة الراجحي المالية بموقعها الريادي في السوق في تقديم الحلول المالية والاستثمارية المخصصة مع تلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء من الأفراد وكذلك العملاء من المؤسسات والأفراد الذين يملكون أرصدة كبيرة من الأموال السائلة.

التطورات الرئيسية

بلغ أداء صندوق الراجحي للأسهم السعودية لعام 2020 ما نسبته 19.41٪، متجاوزاً أداءه القياسي بنسبة 7.47٪، في حين بلغ أداء صندوق الراجحي للأسهم الخليجية وصندوق الراجحي للنمو متعدد الأصول بالشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام 2020 16.81٪ و14.99٪ على التوالي، متجاوزاً أداءهما القياسي بنسبة 7.81٪ و6.73٪ على التوالي. كما بلغ أداء صندوق الراجحي للسلع بالريال السعودي بنهاية 2020 1.65٪ (سنوياً)، بينما أغلق أداء صندوق الراجحي للسلع الأساسية بالدولار الأمريكي عند 1.40٪ (سنوياً) بنهاية عام 2020. من جانب آخر، بلغ أداء صندوق الصكوك بنهاية عام 2020 3.88٪ (مطلق).

واصلت شركة الراجحي المالية نمو أعمالها المؤسسية وكذلك إدارة الموجودات خلال عام 2020، مع الاستثمار أيضاً في ترقية أنظمة الوساطة لديها لتحسين الكفاءة والفعالية.

تم تعيين شركة الراجحي المالية مستشاراً مالياً مشتركاً ومتعهد اكتتاب في شركة الاتصالات المتنقلة السعودية "زين السعودية" في اكتتاب الأسهم والحقوق الجديدة، وقد تم بنجاح في نوفمبر 2020 إتمام صفقة حق الاكتتاب للمساهمين الحاليين لشركة زين السعودية بقيمة 4,500 مليون ريال سعودي في نوفمبر 2020.

واصلت شركة الراجحي المالية في عام 2020 تحقيق النمو في أعمالها المؤسسية وكذلك إدارة الأصول، وذلك بالتوازي مع الاستثمار في الارتقاء بأنظمة الوساطة لديها لتحسين الكفاءة والفعالية.

توجت شركة الراجحي المالية بجائزة "ليبر" للصناديق السعودية لعام 2020 عن صندوق الراجحي للمحافظ متعددة الأصول، وذلك كأفضل صندوق في فئة الأصول المختلطة لأكثر من 5 سنوات، وتمنح هذه الجوائز المرموقة تقديرًا لصناديق وشركات إدارة الصناديق التي تميزت في تقديم أداء قوي ومعدّل وفقاً للمخاطر مقارنة بأقرانها في الصناعة، حيث تستند معايير منح الجائزة على نوعية هذه الأصول المتعددة وكميتها.

النظرة المستقبلية



تماشياً مع استراتيجية "مصرف المستقبل (BOTF)"، ستواصل شركة الراجحي المالية البناء على أساسياتها القوية من خلال تقديم أفضل الحلول في فئتها وتعزيز عروض المنتجات رقمياً لعملاء الخدمات المصرفية للأفراد للحفاظ على حصتها في السوق. بالإضافة إلى ذلك، سوف تحرص شركة الراجحي المالية على بذل المزيد من الجهود لتوفير حلول وخدمات واستشارات استثمارية، وأبحاث ثابتة للأفراد من ذوي الملاءة المالية العالية والعملاء من الشركات.

توسيع نطاق الأعمال

بعد أن حاز على الامتياز الخاص بكونه أحد أوائل البنوك الأجنبية في ماليزيا، والمؤسس بموجب قانون الخدمات المالية الإسلامية لعام 2013، يُعد مصرف الراجحي في ماليزيا المحطة الأولى في رحلة التوسع في جنوب شرق آسيا. وعلى مدار 14 عاماً، وبعد تطبيق برنامج تحول الأعمال في 2017، يقدم مصرف الراجحي في ماليزيا الآن خدماته عبر 16 فرعاً بأصول تصل إلى 7 مليارات رينغيت ماليزي. مع تطبيق معيار قوي لمخاطر الائتمان، حيث ظلت مخصصات خسائر الائتمان عند مستوى مناسب. وتماشياً مع القيم المؤسسية لمصرف الراجحي حيث تُعطى الأولوية القصوى للعملاء والموظفين، ظلت شكاوى العملاء عند مستوى أقل من 0.5٪.

مع تأثير الجائحة على الاقتصاد الماليزي بشكل سيء للغاية، تم تقديم العديد من مبادرات التحفيز بما في ذلك تأجيل الأقساط للأفراد والشركات المتضررين من الجائحة.

وتماشياً مع تطلعاته للتوسع في دول جنوب شرق آسيا الأخرى، وقع مصرف الراجحي في ماليزيا في فبراير 2020 اتفاقية تعاون مع شركة "Artajasa" للخدمات الإلكترونية، حيث تأكد من خلال هذا التعاون الأول من نوعه التزام المصرف بتقديم الحلول المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية للعملاء بشكل عام والحجاج على وجه الخصوص. وانطلاقاً من كون "Artajasa" هي أكبر مزود لخدمات بوابة الدفع الإلكترونية الوطنية في إندونيسيا، والمتصلة بجميع البنوك البالغ عددها 120 بنكاً بالإضافة إلى 4,000 مكتب بريد، وعدد من الجهات الرقمية الرئيسية، فسوف يوفر ذلك فرضاً كبيرة لمجموعة الراجحي المصرفية. هذا، وسوف تساعد هذه الشراكة على توسيع نطاق شبكة أجهزة الصراف الآلي عبر الحدود لخدمة عملاء البنوك الأعضاء في "Artajasa" وبالتالي الوصول إلى أكثر من 5,200 جهاز صراف آلي لمصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية.

مواجهة تحديات عام 2020

وخلال عام 2020، تعامل مصرف الراجحي في ماليزيا مع التحديات الناجمة عن الجائحة العالمية لفيروس كوفيد-19، إلى جانب انخفاض أسعار النفط، وتدني معدلات الربح، وزيادة تكاليف الائتمان، وعدم اليقين فيما يتعلق بالبيئة السياسية. هذه التحديات حالت دون تمكن المصرف من تحقيق صافي أرباح من رقمين. وهو التأثير الذي كان واضحاً بشكل خاص في الربعين الثاني والثالث من العام حيث فرضت الحكومة الماليزية قيوداً على حركة الأفراد والأعمال.

بصفته مؤسسة مالية ماليزية مرموقة، شارك مصرف الراجحي في ماليزيا في مبادرات التحفيز هذه من خلال مساعدة العملاء في تخفيف أعبائهم المالية.

لقد أتاح الربع الأخير من عام 2020 مساحة نسبية للتنفس والتعافي بعد أن خففت الحكومة القيود المفروضة على الحركة. وبالتوازي مع الأنشطة الاقتصادية الأكثر قوة، ازدادت الحاجة إلى التمويل بينما تحسنت السيولة في الحسابات الجارية وحسابات التوفير، كما ازداد الطلب على حلول الخزينة خاصة في سوق الصرف الأجنبي والصكوك.

تعزيز الرقمنة

لقد أصبح بإمكان عملاء مصرف الراجحي في ماليزيا اليوم متابعة تفاصيل حساباتهم وتحويل الأموال ودفع الفواتير والقيام بذلك على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع ومن أي مكان.

وقد ثبت أن هذا التركيز على الرقمنة قد تم في الوقت المناسب مع ارتفاع المعاملات عبر الإنترنت خلال عام 2020 إلى ما يقارب 40٪ من إجمالي معاملات العملاء.

سيعمل مصرف الراجحي في ماليزيا بكل جدية على تعزيز ثقافة الابتكار وضمان أن يتمتع موظفوه بالعقلية والفكر المستعدين لقبول التغيير بكل سعادة ومواكبة التطورات التقنية المتلاحقة.

سيواصل مصرف الراجحي في ماليزيا التركيز على تقديم خدمات مصرفية ملائمة ومصممة خصيصاً لتلبية توقعات الجيل الجديد من عملاء البنوك. وتماشياً مع هذه التغييرات، سيواصل المصرف بكل جدية على تعزيز ثقافة الابتكار وضمان أن يتمتع موظفوه بالعقلية والفكر المستعدين لقبول التغيير بكل سعادة ومواكبة التطورات التقنية المتلاحقة.

تقديم منتجات وخدمات جديدة

ومن بين المنتجات والخدمات الجديدة الأخرى التي تم طرحها خلال العام نظام "مسافر" والذي أتاح الاتصال المباشر بشبكة مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية. ولقد أثبتت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف الجوال أنها جاءت في الوقت المناسب نظراً للإجراءات والقيود المرتبطة بالجائحة.

كما انضم مصرف الراجحي في ماليزيا إلى المشروع الخاص ببنك ماليزيا الوطني لتقديم الدعم النقدي الفوري للمنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تأثرت سلباً بسبب قيود جائحة كورونا مما ساعد في الحفاظ على العمليات التجارية لشريحة هامة من العملاء.

ومن بين المنتجات والخدمات الأخرى التي تم إطلاقها خلال العام، برنامج "تكافل" لتمويل الأعمال التجارية (BFTT)، وبرنامج إجابة المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى نظام Platinum-1، بالإضافة إلى برنامج "تكافل" للمساعدة في حالات التمويل العقاري (MRTT) من منصة Banca.

النظرة المستقبلية

خلال عام 2021، سيواصل مصرف الراجحي في ماليزيا التركيز على خمس ركائز رئيسية تتضمن:

- زيادة الأصول ونمو التمويل.
- زيادة نمو الدخل غير المرتبط بالعائد.
- زيادة الكفاءة التشغيلية عن طريق ترشيده التكاليف.
- تنمية الحساب الجاري وحساب التوفير (CASA)
- تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل.

في إطار استراتيجية "مصرف المستقبل" الخاصة بمصرف الراجحي، (راجع الصفحة 41)، ستعمل هذه الشركة التابعة الدولية على توسيع قدراتها الرقمية في كل من المبيعات والخدمات. ومع تحول عملاتها بشكل متزايد إلى الخيارات الرقمية في جميع تعاملاتهم مع المصرف، يسعى مصرف الراجحي في ماليزيا إلى تقديم أفضل عروض القيمة المصرفية الرقمية في السوق.

مصرف الراجحي - الأردن

من المتوقع أن تؤدي
الأسس القوية للبنوك
الأردنية وقدرتها على
تحقيق ربحية كافية
لاستيعاب تكاليف المخاطر
إلى الانطلاق نحو نظرة
مستقرة للقطاع المصرفي.

الحفاظ على النمو الحكيم

على الرغم من الظروف الصعبة خلال عام 2020، تمكن مصرف الراجحي في الأردن من الحفاظ على قاعدة عملائه، وزيادة عدد العملاء الجدد بمقدار 2000 عميل.

وبهدف المساعدة في تخفيف تأثير القيود المتعلقة بالجائحة، أطلق مصرف الراجحي في الأردن برنامج حوافز للإيداع للموظفين حيث ساعد هذا البرنامج على زيادة المطلوبات بنسبة 7% تقريباً خلال 30 يوماً. كما تم إطلاق حملة تستهدف عملاء الخدمات المصرفية للأفراد للترويج لمنتجات عديدة مثل السيارات والتمويل الشخصي وتمويل العقار، وقد ساهمت هذه الحملة بنجاح في تحسين جودة الأصول.

إدارة الأزمة

قام مصرف الراجحي في الأردن، وبعد فترة الإغلاق الأولي، بتنفيذ خطط استمرارية الأعمال، وذلك بالتركيز على توعية الموظفين وتزويدهم بكافة المعلومات المتعلقة بالجائحة، مع تقييم وتحديث هذه المعلومات بشكل دائم. كما أعيد تقسيم الفرق بين المواقع المختلفة مع توفير الحد الأدنى من الموارد البشرية وتطبيق الترتيبات الخاصة بالعمل من المنزل بشكل فعال. من جانب آخر، اعتمد المصرف عدداً من الإجراءات الرقمية لتسهيل العمل من المنزل لضمان سلامة الموظفين واستمرار إنتاجيتهم خلال فترات الإغلاق، كما استمرت برامج تدريب الموظفين عبر الإنترنت وفق التخطيط المسبق وذلك في مجالات الخدمات المصرفية للأفراد. بالإضافة إلى برنامج تطوير الخريجين والمخصص للخريجين الشباب من الموهوبين.

ولمساعدة العملاء خلال هذه الأوقات الصعبة، قام مصرف الراجحي في الأردن بتأجيل أقساط التمويل للعملاء والتنازل عن رسوم معينة فيما يتعلق بالسحب النقدي والخدمات الإلكترونية على النحو المنصوص عليه من قبل الجهات التنظيمية. وتعزيزاً لمكانته كعلامة تجارية وكيان فاعل يحرص على دعم المجتمعات المحلية، قام مصرف الراجحي في الأردن أيضاً بالتبرع بمبلغ 2.6 مليون ريال سعودي لوزارة الصحة الأردنية و صندوق "همة وطن" من أجل سلامة وصحة المواطنين وحمايتهم من انتشار فيروس كوفيد-19.

النظرة المستقبلية

لقد وجهت هذه الجائحة ضربة قوية للاقتصاد الأردني، وبرغم ذلك، فإن هناك مؤشرات إيجابية لانتعاش منتظر في عام 2021. ومن المتوقع أن يتسبب الركود الاقتصادي الناجم عن الجائحة في عرقلة النمو في جميع قطاعات السوق، مما يحد من نمو التمويل في القطاع المصرفي وي طرح تحديات ائتمانية. ومع ذلك، من المتوقع أن تؤدي الأسس القوية للبنوك الأردنية وقدرتها على تحقيق ربحية كافية لاستيعاب تكاليف المخاطر إلى الانطلاق نحو نظرة مستقرة للقطاع المصرفي.

وخلال السنوات الثلاث المقبلة، سيقوم مصرف الراجحي في الأردن بتوسيع شبكة فروعها بإضافة خمسة فروع جديدة من بينها فرعان جديدين في 2021 ليصل إجمالي عدد الفروع إلى 15، كما سيقوم المصرف أيضاً بتنويع منتجاته على المدى القصير من خلال طرح منتج تمويلي للأسهم المحلية.

ويهدف مشروع التطوير الشامل للخدمات المصرفية الأساسية، والذي يجري تنفيذه حالياً، إلى تمهيد الطريق لتطبيق الخدمات الرقمية بالكامل في غضون الثلاث سنوات القادمة، كما أن التحسينات التي طال انتظارها في مجالات تطبيق نظام تقسيم العملاء حسب الشرائح، ونظام المعلومات الإدارية (MIS)، وكذلك إعادة تصميم العمليات التشغيلية، ومن شأن هذه الإجراءات أن تمكن مصرف الراجحي في الأردن من تقديم أفضل الخدمات المصممة لتلبية كافة تطلعات العملاء المستهدفين.

ستواصل هذه الشركة الدولية التابعة، الاستفادة من استراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41)، وتماشياً مع هذه الاستراتيجية، سيركز مصرف الراجحي في الأردن على تقديم أفضل تجربة للعملاء من خلال نهج تسويق رقمي مميز ومركز، ومدعوماً بمنصات رقمية قوية.

سوف يركز مصرف الراجحي في الكويت على جودة الأصول والعائدات وليس الحجم، مع تقديم العقود الآجلة للعملاء الأجنبية لجذب بعض أكبر الشركات في الكويت. كما سيركز المصرف أيضاً على تعظيم الودائع غير العائدة للربح لتحسين هوامش الربح واستكشاف الإضافات الممكنة لتدفق الإيرادات من خلال توفير منصات افتراضية للعملاء عبر الإنترنت.

التغلب على التحديات

في حين تأثر أداءها الاقتصادي بالصدمات المزوجة لجائحة كوفيد-19 وتراجع أسعار النفط، كانت دولة الكويت أقل تعرضاً للأضرار التي أصابت الاقتصاد العالمي مقارنةً بجيرانها في دول مجلس التعاون الخليجي. وعلى الرغم من هذه التحديات، من المتوقع أن يؤدي التراجع التدريجي للخسائر التقديرية إلى تعزيز الربحية في نهاية المطاف اعتباراً من عام 2021 فصاعداً. وقد وصل الدخل المحقق من صفقات الصرف الأجنبي إلى مستويات قياسية خلال العام، كما لم يسجل مصرف الراجحي بالكويت وجود أي ديون متعثرة لعملاء الخدمات المصرفية للشركات.

تعزيز الرقمنة

خلال العام 2020، طبق مصرف الراجحي بالكويت نظاماً جديداً لإدارة علاقات العملاء (CRM) لإدارة معلومات حسابات العملاء بشكل أفضل.

كما تم الانتهاء من المرحلة الأولى من خطة التطوير المخصصة لتطبيقات الهاتف الذكي، حيث تم تطوير المظهر العام وجودة التصميم للتطبيق لتحسين تجربة العملاء، وكذلك تحسين سرعة وسهولة الدخول والاستخدام. وكذلك مراجعة وتحسين خدمة الرسائل النصية القصيرة لمعلومات الحساب للعملاء لتعكس الحرفية والكفاءة في الممارسات السوقية.

وخلال العام 2020، التزم مصرف الراجحي بالكويت بالمتطلبات التنظيمية الخاصة بتحديث أرقام الهواتف المحمولة عبر أجهزة الصراف الآلي. مع التأكد من أن العملاء الذين يقومون بإجراء هذه التغييرات يتلقون كلمة مرور لمرة واحدة والتأكد أيضاً من أن حد الإيداع عبر أجهزة الصراف الآلي ضمن المعدل المسموح به. كما التزم المصرف كذلك بالتوصيات المتعلقة برقم التعريف الشخصي لبطاقات فيزا، لتمكين عملاء البنوك الأخرى من تغيير أرقام التعريف الشخصية لبطاقتهم من خلال أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالمصرف.

ومن جانب آخر، أكمل مصرف الراجحي في الكويت بنجاح الاستعدادات لمشروع نظام الدفع الوطني الكويتي (KNPS) الذي أطلقه البنك المركزي وهو جاهز للإطلاق عند صدور التوجيهات في هذا الشأن.

ووفق المخطط المعتمد، استمرت عمليات تطوير إطار الأمن السيبراني الذي يتضمن تحديد ملامح المخاطر والتقييم الذاتي الأساسي، كما تم الانتهاء من مشاريع مثل ترحيل وإدماج بطاقات الخصم من نوع "Sinnad" مع أنظمة مصرف الراجحي بالكويت في الوقت المحدد. مما يؤكد عدم تأثير الجائحة على استمرارية العمل.

تعزيز الأمن

أطلق مصرف الراجحي في الكويت نظام الحماية ثلاثي الأبعاد (3D Secure) لحماية معاملات بطاقات الخصم والائتمان عبر الإنترنت. وقد صُممت خدمة التسوق عبر الإنترنت لحماية بطاقات الائتمان من الاحتيال وسوء الاستخدام عند استخدامها في عمليات الشراء عبر الإنترنت دون خوف من الاستخدام غير المصرح به لمعلومات بطاقة الائتمان في المعاملات غير القانونية. وقد وفر المصرف هذه الخدمة المجانية بالتعاون مع كل من شركتي فيزا وماستركارد العالمية حيث يوفر النظام رمزاً آمناً إضافياً يتم إرساله عبر رسالة نصية

النظرة المستقبلية

يهدف مصرف الراجحي بالكويت إلى زيادة تواجده الفاعل في السوق الكويتي من خلال افتتاح فروع جديدة وتوفير منصة رقمية بهدف اكتساب عملاء جدد، مع التوسع في قطاعات جديدة للوصول إلى مجموعات غير مستقطبة من عملاء الخدمات المصرفية للشركات، كما سيقوم المصرف كذلك بتشجيع التمويل العقاري والضمانات سواء من خلال الأصول الملموسة أو العائدات غير المباشرة للمشاريع الحكومية.

بالإضافة إلى ذلك، سوف يعمل المصرف على استكشاف الفرص الاستثمارية الجديدة لتحقيق عائد أعلى وتصنيف ائتماني مكافئ مع الحفاظ على الضوابط القوية لإدارة المخاطر.

وتماشياً مع خطته الإستراتيجية، سيركز مصرف الراجحي في الكويت على تعزيز الوصول إلى العملاء وتطوير المنتجات والخدمات والارتقاء بمعايير الخدمة والعمليات الداخلية على المدى القريب. ولخدمة العملاء بشكل أفضل، قام المصرف بتطبيق نظام إدارة علاقات العملاء الداخلي (CRM) في عملية طلب الخدمات المصرفية بهدف تسهيل إتمام وتنفيذ طلبات العملاء بشكل أكثر كفاءة وتنظيماً. وفي الوقت نفسه، فإن هذا النظام يساعد الموظفين على استقطاب الأعمال والعملاء المحتملين.

هذا، وتتضمن الأنشطة الأخرى قيد التنفيذ تحسينات على القنوات الإلكترونية ومراكز خدمة العملاء، بالإضافة إلى مراجعة سياسة المبيعات الخاصة بالمصرف والعروض المقدمة وكوادر المبيعات. إضافة إلى ذلك، سوف يركز المصرف على جودة الأصول والعائدات وليس الحجم، مع تقديم العقود الآجلة للعملاء الأجنبية لجذب بعض أكبر الشركات في الكويت. كما سيركز المصرف أيضاً على تعظيم الودائع غير العائدة للربح لتحسين هوامش الربح واستكشاف الإضافات الممكنة لتدفق الإيرادات من خلال توفير منصات افتراضية للعملاء عبر الإنترنت.

تماشياً مع استراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41) لتقديم أفضل عروض القيمة المصرفية الرقمية، سيستفيد مصرف الراجحي في الكويت من نجاحه في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، كما سيواصل تركيزه على تحديث بنيتها التحتية الحيوية مع تقديم أفضل تجربة مصرفية رقمية للعملاء.

رعاية رأس المال البشري للمصرف

تقع مسؤولية قيادة نموذج تحقيق القيمة للمصرف على عاتق الموارد البشرية أو رأس المال البشري، حيث يلخص مصطلح "رأس المال البشري" حقيقة أن المصرف يعتبر موظفيه مورداً يحتاج إلى الرعاية والتطوير. إن هدف المصرف المتمثل في رعاية الموظفين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم هو في الحقيقة يُعد إقراراً بأن فريق المصرف المؤلف من 9,380 فرداً يحقق قيمة للمصرف ولأصحاب المصلحة بنفس الطريقة التي يظل المصرف من خلالها حريصاً على تقديم القيمة لهم.

تحليل القوى العاملة

2016	2017	2018	2019	2020	
10,320	10,263	9,628	9,683	9,380	العدد الإجمالي للموظفين
11.27	12.36	13.71	15.25	15.22	النسبة المئوية للموظفات
90.90	91.76	95.92	96.64	97.09	النسبة المئوية من الموظفين السعوديين
712	729	1,033	910	732	عدد الموظفين المغادرين
6.90	7.10	10.73	9.49	7	معدل التغير
476,388	386,772	391,086	428,394	289,566	إجمالي ساعات التدريب

الموظفون الذين يعملون من المنزل حسب الدرجة/الجنس (على الأقل خلال فترة الإغلاق)

%	الإجمالي	إناث	ذكور	
4.76	137	1	136	مستوى المدير وما فوق (الدرجة 13، 14، 15، 16، 18)
18.05	520	21	499	المستوى الإداري (الدرجة 10 و 11 و 12)
26.76	771	159	612	الموظفون (الصف 9 وما دون)
50.43	1,453	176	1,277	المصادر الخارجية

لقد عمل شركاء الموارد البشرية بالمصرف عن كثب مع إدارته العليا لتطوير أجندة فعالة للموارد البشرية والتي من شأنها أن تدعم وبشكل فعال استراتيجية "مصرف المستقبل". بالإضافة إلى ذلك، ترتبط مؤشرات الأداء الرئيسية الواضحة والمحددة لكل موظف منذ بداية العام بالأهداف العامة للإدارة والمصرف بهدف التأكد من أن كل موظف يعمل بما يتماشى مع أهداف المصرف، تماماً مثلما تتماشى مهام الموارد البشرية مع استراتيجية المصرف.

لقد عززت جائحة كوفيد-19 من نهج التفكير المتكامل للمصرف، حيث تواصلت الموارد البشرية، وبصورة غير مسبقة، مع العديد من الفرق داخل المصرف، حيث عملت الموارد البشرية في مركز القيادة ومع فريق استمرارية الأعمال والفريق الرقمي وخطوط الأعمال وخدمات الدعم، من أجل ضمان أعلى مستويات الإنتاجية والإيجابية من قبل الموظفين خلال التحديات غير

كما تعد رعاية رأس المال البشري للمصرف أمراً ضرورياً، لا سيما في ظل بيئة سريعة التطور تفرض مطالب جديدة على الموظفين، مثل ظروف جائحة كوفيد-19، والاتجاهات والتغيرات المتمثلة في المنافسين الجدد إلى السوق (مثل مؤسسات التقنية المالية) وتأثيراتها العميقة في تغيير نمط الأداء المصرفي. وفي حالة عدم قدرة الموظفين على مواكبة متغيرات وتحديات العصر، فإن المصرف يخاطر بأن يصبح خارج هذا التطور، لذلك، فإن قدرة المصرف على جذب واستقطاب المواهب ورعايتها والاحتفاظ بها من شأنها أن تساعد في تخطيط الإحلال الوظيفي وتمكين المصرف من التوسع في مجالات جديدة، ذلك لأن على موظفي المصرف مسؤولية تحقيق رؤيته وال الحفاظ على تركيزهم الدائم والقوي على العملاء، ودائماً يظل رأس المال البشري للمصرف هو المحور الأساسي لنجاح استراتيجيته المستقبلية.

إن قدرة المصرف على جذب واستقطاب المواهب ورعايتها والاحتفاظ بها من شأنها أن تساعد في تخطيط التعاقب الوظيفي وتمكين المصرف من التوسع في مجالات جديدة، ذلك لأن على موظفي المصرف مسؤولية تحقيق رؤيته وال الحفاظ على تركيزهم الدائم والقوي على العملاء.

المسبوقة لعام 2020. وعلى الرغم من التحديات التي واجهتها عملية التوظيف، تمكن المصرف من الحفاظ على مستوى متقدم في مجال السعادة بنسبة 97٪.

الموارد البشرية في زمن الجائحة

في مواجهة تحديات عام 2020، تمكن قسم الموارد البشرية بالمصرف من التعاون بفاعلية وسلاسة مع الزملاء في فريق تقنية المعلومات لسرعة توجيه الموظفين للعمل عن بُعد. كما واصل قسم الموارد البشرية أداء مهامه من خلال قياس معدلات أداء الموظفين بدقة وكفاءة، وتعديل آليات دفع الحوافز، وتعيين موظفين جدد، وذلك على الرغم من القيود المتعلقة بالإغلاق، حيث كانت تلك من بين التحديات التي تمكن المصرف من التغلب عليها خلال عام 2020.

لقد كانت الاتصالات الداخلية الفعالة، إلى جانب المتابعة المنتظمة مع الموظفين الذين تقطعت بهم السبل خارج المملكة، من بين الأساليب التي استخدمها المصرف للحفاظ على الإنتاجية والمعنويات المرتفعة للموظفين، كما تم إلغاء جميع رحلات العمل حفاظاً على سلامة موظفي المصرف.

وقد أولى المصرف موظفيه الذين يعانون من ظروف صحية خاصة، اهتماماً فائقاً للحفاظ على سلامتهم، حيث تم أثناء الإغلاق منح جزء كبير منهم أيام إجازة مدفوعة الأجر مع الإبقاء في منازلهم، بالإضافة إلى ذلك، تم منح الموظفين المشتبه في إصابتهم بفيروس كورونا إجازة مدفوعة الأجر مع كل المزايا ذات الصلة، حيث كانت لهؤلاء الأولوية في المتابعة والرعاية والاهتمام، مع قيام المصرف بإجراء فحوصات منتظمة للاطمئنان عليهم.

ظلت الإجازة الوالدية "إجازة رعاية الطفل" وغيرها من الإجازات دون تغيير، فمن بين العدد الإجمالي للموظفين، حصل 9٪ من الموظفين و 7٪ من الموظفين، على إجازة والدية خلال عام 2020.

إجازة الوالدية حسب الجنس

كان استخدام فحوصات درجة الحرارة والمعقّمات واختبارات التوعية من الأساليب الأخرى المستخدمة لتقليل مخاطر انتشار فيروس كوفيد-19، كما تم إيقاف الاجتماعات وبرامج التدريب الحضورية و تحويلها إلى طرق بديلة مثل المكالمات الجماعية وغيرها من أشكال الاجتماعات الافتراضية. إضافة إلى ذلك، تم توفير الأطباء بمقر وفروع المصرف للاستجابة السريعة فور شعور أي موظف بأي عارض صحي، كما أطلقت إدارة الموارد البشرية حملة "العودة إلى العمل" لتشجيع الموظفين على اتخاذ جميع التدابير الصحية الوقائية بعد رفع حظر التجوال.

المشاركة والرفاه الوظيفي

بينما يدعم المصرف المعايير والمبادئ المعترف بها لممارسات العمل والرفاه الوظيفي والصحة والسلامة المهنية، فإنه يسعى أيضاً لضمان ظروف وممارسات عمل آمنة ومناسبة مع توفير بيئة تسمح للموظفين بالتقدم والارتقاء.

في هذا الصدد، يعتبر المصرف أن جميع الجهود المبذولة لتعزيز الإنتاجية والربحية متوافقة تماماً مع رفاهية وسلامة الموظفين، حيث يمكن للمصرف من خلال تعزيز المركزية والأتمتة والرقمنة أن يصبح أكثر فاعلية من حيث خفض التكاليف وتسهيل النمو المتوازن. في ذات السياق، تساعد أساليب العمل الحديثة في تقليل الضغط على موظفي المصرف، من خلال تمكينهم من أداء العمل بكفاءة وإنتاجية أفضل ودون عناء كبير، بينما تساعد هذه الأساليب الحديثة كذلك في الإبقاء على الروح المعنوية والدوافع للإنجاز والتميز عند مستويات مرتفعة.

يحرص مصرف الراجحي دائماً على إعطاء الأولوية لتحسين تمثيل المرأة في مختلف القطاعات بالمصرف، من خلال السعي إلى زيادة نسبة الموظفات اللائي يتلقين التدريب والترقية والتواجد في مستويات الإدارة العليا. بالإضافة إلى ذلك، يواصل المصرف العمل على ضمان أن تظل نسبة الراتب الأساسي والمكافآت للنساء والرجال في جميع مواقع العمليات وجميع فئات الموظفين متساوية.

ذكور	إناث	
698	108	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة والدية
698	108	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة والدية
698	108	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدية والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهراً من العودة

سياسات الموظفين والتواصل

في إطار جهود المصرف لتحسين بيئة العمل واستمرار العلاقات الودية والإيجابية بين جميع الموظفين، اعتمد المصرف وبقوة عدداً من الإجراءات الخاصة بالمبلغين عن المخالفات والتظلم، وذلك من أجل توفير بيئة عمل عادلة وأمنة للجميع. وهي إجراءات سهلة ومتاحة لموظفي المصرف في أي مكان حيث يمكنهم رفع الشكاوى والتظلمات بشأن مكان العمل. ويؤكد المصرف من خلال آلية التظلم الرسمية حرصه على الاستماع لكل شكوى من خلال عملية تتسم بالشفافية المطلقة وحماية حقوق الموظفين والوصول إلى الحلول العادلة.

وفي وقت سابق، وقبل القيود المصاحبة لجائحة كوفيد-19، قام المصرف بإطلاق عدد من الجولات الترويجية لتقديم استراتيجية المصرف للموظفين، حيث قام رئيس الموارد البشرية بمرافقة الرئيس التنفيذي والمدير العام للخدمات المصرفية للأفراد، في جولات بكافة مناطق المملكة للقاء موظفي المصرف. بعد ذلك، عقد المصرف العديد من المناقشات الجماعية الافتراضية مع ممثلي مجموعات الموظفين من جميع المناطق الجغرافية، وذلك بهدف تجميع الأفكار حول مساعي التحول إلى "مصرف المستقبل"، وزيادة مشاركة الموظفين، بالإضافة إلى الأفكار المتعلقة بتجاوز التحديات الناتجة عن الجائحة.

قنوات اتصال الموظف

- العروض الترويجية
- مجموعات التركيز الافتراضية
- استبيانات الموظفين
- رسائل الإدارة العليا
- تحديات البريد الإلكتروني للموظفين
- التعاميم
- الرسائل الإخبارية المنتظمة للموارد البشرية
- نشرات إخبارية دورية
- كتيب التوعية بالجائحة
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة التظلم

الإبلاغ عن المخالفات

في ترجمة عملية لحرص المصرف على بناء إطار التزام على مستوى عالمي، يقوم المصرف أيضاً - وبكل حزم - بفرض سياسة الإبلاغ عن المخالفات، وذلك عن طريق تشجيع الموظفين على التحدث والإبلاغ عن أي نشاط يخالف سياسة قواعد السلوك أو أي من السياسات والإجراءات والتعليمات المتعلقة بالموظفين، حيث يضمن المصرف وصول جميع الموظفين إلى قنوات الإبلاغ عن المخالفات، التي يمكنهم من خلالها الإبلاغ عن المخالفات دون الكشف عن هويتهم ودون خوف من أي تداعيات.

استبيانات الموظفين

كشف استبيان الموظفين الذي تم إطلاقه في نوفمبر 2020، أنه على الرغم من بيئة التشغيل الصعبة والاضطرابات المصاحبة لظروف العمل والمعيشة، فقد أظهرت مشاركة الموظفين زيادة بنسبة 74% لتصل إلى 70%، مع تقدير غالبية الموظفين لجهود المصرف في دعمهم خلال تلك الأوقات والظروف الصعبة. وسيتم وضع خطة عمل للاستجابة لكافة ملاحظات الموظفين في هذا الشأن خلال الربع الأول من عام 2021.

تعتبر ردود الفعل المنتظمة والمتواصلة على الأداء التي يتلقاها جميع الموظفين من مدراءهم المباشرين طريقة أخرى وهامة للحفاظ على العلاقات الجيدة مع الموظفين، حيث يتم دمج هذه التعليقات في آلية منهجية قوية لتقييم الأداء تشمل المعايير والتقييم النسبي.

التعويضات والمكافآت

يقدم المصرف للموظفين مكافآت إجمالية ترتبط بأوضاع السوق ومستوى الأداء، والتي تشمل الأطر الثابتة والمتغيرة والمزايا. ومن خلال برامج التقدير، يتم شهرياً وبشكل مستمر تقدير الأداء العالي والمتميز.

الرواتب والمزايا

2016	2017	2018	2019	2020	مليون ريال سعودي
1,042.5	1,059.9	1,047.2	1,061.8	1,110.7	رواتب مدفوعة
759.1	689.9	744.7	680.2	694.9	المزايا المدفوعة
134.9	138.3	135.0	137.7	148.3	اشتراكات الضمان الاجتماعي
1,801.6	1,749.8	1,791.9	1,742.0	1,805.6	مجموع الرواتب والمزايا المدفوعة

خلال عام 2020، وأصل المصرف كالمعتاد تقديم المدفوعات الاحتفالية للموظفين في المناسبات المختلفة .

المدفوعات الاحتفالية

الإجمالي	العودة إلى المدرسة	ترقية التأمين	مولود جديد	زواج	نوع المبادرة
4,793	3,227	459	902	205	عدد الموظفين

كما أطلق المصرف خلال عام 2020 نظام إدارة التعلم الجديد سهل الاستخدام، "تعليم"، والذي يُعد نظاماً مثالياً لظروف العمل عن بعد، حيث تمكن الموظفون من الدخول إلى النظام بسهولة ويسر من خلال نظام أوراكل للموارد البشرية. وقد تأكدت فعالية النظام حيث يوفر للموظفين إمكانية المتابعة والتحكم في عملية التعليم والتطوير الخاصة بهم، مع إخطار المديرين والموظفين تلقائياً عبر الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني عند اجتياز المراحل الهامة في رحلة التعلم. كما يتيح نظام "تعليم" للموظفين حرية مراجعة وطباعة الشهادات عند إكمالهم لكل برنامج.

التوظيف واستقدام المواهب

من بين التحديات السلبية لانتشار جائحة كوفيد-19 كانت الصعوبة في عمليات التوظيف في مختلف القطاعات، وللتكيف مع هذه الظروف التي يكون فيها التفاعل الاجتماعي المباشر محدوداً، استخدمت الموارد البشرية بالمصرف القنوات والأساليب الرقمية لإجراء المقابلات. كما قام المصرف بتغيير إجراءاته بهدف منح الموظفين الجدد من الدرجة العاشرة فأعلى ومن اليوم الأول أجهزة الكمبيوتر المحمولة. بينما واجه الموظفون الجدد ضوابط أكثر صرامة، ركز المصرف على التوظيف للمناصب الهامة فقط خلال عام 2020، وقد قطعت هذه الخطوات شوطاً كبيراً نحو توفير بيئة آمنة للموظفين المحتملين وتعزيز العلامة التجارية لمصرف الراجحي الذي يُولي منسوبه جُل الاهتمام..

وتمت زيادة بدل النقل لموظفي الدرجة الرابعة وما دونها من 350 ريال سعودي شهرياً إلى 500 ريال سعودي، وقد قام المصرف بسداد جميع مدفوعات الموظفين هذه دون الاعتماد على برامج الدعم الحكومي.

التحول الرقمي لعمليات الموارد البشرية

وعدماً لاستراتيجية المصرف المتمثلة في أن يكون مصرف المستقبل، بدأت الموارد البشرية في تبسيط إجراءاتها المختلفة باستخدام الأتمتة لتحسين كفاءة الأنظمة والعمليات وتعزيز القيمة لدى الموظفين. على سبيل المثال، قام المصرف بأتمتة عملية دفع بدل موقع العمل ضمن نظام الموارد البشرية لزيادة الكفاءة والدقة.

وتماشياً مع استراتيجية "طرق العمل" الخاصة بالموارد البشرية والتي تهدف إلى تقديم الإدارة لخدماتها المرنة والرقمية، أطلق المصرف نظام توظيف رقمي جديد أدى إلى تحسين تجربة المتقدمين بشكل كبير، مع تعزيز كفاءة عمليات التوظيف نفسها وإلغاء الأعمال الورقية.

وتم أيضاً خلال عام 2020 تحسين نظام معلومات إدارة الموارد البشرية، حيث أصبح بإمكان المديرين التنفيذيين الآن الموافقة على معاملات الموارد البشرية عبر بريدهم الإلكتروني، بدلاً من الاضطرار إلى تسجيل الدخول إلى نظام الموارد البشرية، حيث ساهم هذا التطور في جعل عملية إتمام الموافقات أكثر كفاءة وسهولة.

إجمالي التعيينات الجديدة حسب الفئة العمرية والجنس

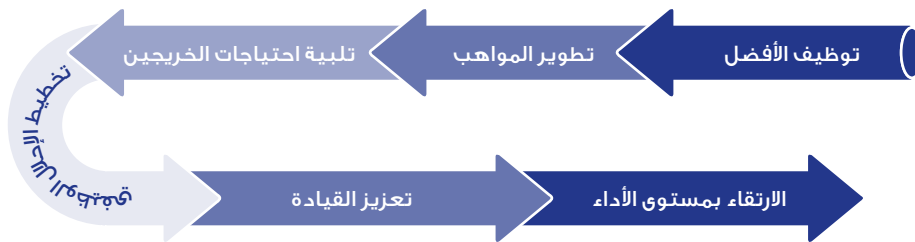
	أكثر من 30 عاماً			من 18 إلى 30 عاماً			العام
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
2020	164	12	152	346	70	276	
2019	218	27	191	740	341	399	
2018	148	18	130	559	161	398	
2017	117	11	106	555	202	353	
2016	136	15	121	924	293	631	

البشرية، يقوم المصرف الآن بتنفيذ أفضل نظام لإدارة المواهب البشرية وإدارة الأداء، والذي سيُمكن مسؤولي الموارد البشرية والمدبرين والموظفين من تتبع وقياس مستوى الأداء والإبلاغ عنه بشكل أكثر فعالية عبر خطوط الأعمال والأقسام المساندة.

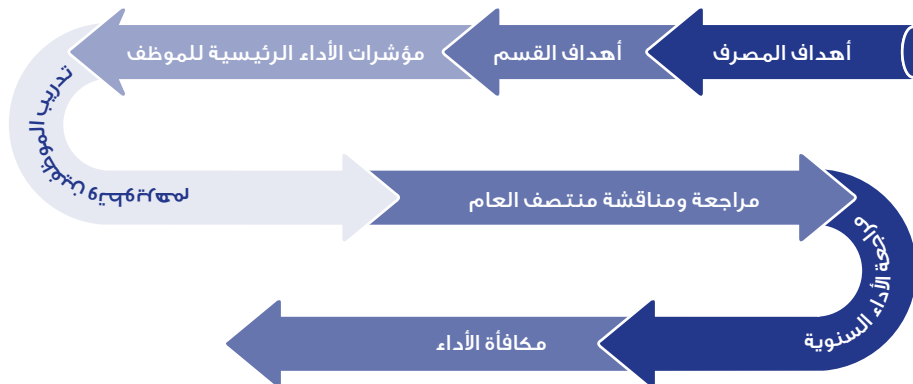
ويواصل المصرف ضمان التنوع في القوى العاملة لديه، تماماً مثل عملائه الذين يقوم بخدمتهم، مع العمل في نفس الوقت على زيادة كادره النسائي مع ضمان حصول جميع الموظفين على مكافآت عادلة وفرص متكافئة للتقدم في حياتهم المهنية.

وتماشياً مع الهدف الاستراتيجي للمصرف، المتمثل في تحسين القيمة لدى الموظفين وخط أعمال الموارد

خط أعمال الموارد البشرية



إدارة الأداء والحوكمة والرقابة



الأوقات. ويتم أيضاً تضمين مؤشرات الأداء الرئيسية للرقابة الموحدة وحوكمة المخاطر في جميع بطاقات أداء الموظفين ذات الصلة.

ومن خلال تقديم مكافآت تنافسية ومزايا هامة، يلتزم المصرف بجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بهم ومكافأتهم بإنصاف. ولضمان الاتساق والقابلية للمقارنة، طور المصرف عرض القيمة للموظف وسياسات وممارسات المكافآت على نموذج خاص "الدفع مقابل الأداء" والذي يرتبط بأداء المصرف والفرد ووضع الأجور في السوق. كما تتوافق عروض وممارسات المصرف الخاصة بالتعويضات بشكل كامل مع أنظمة الجهات الرقابية حيث يتم تدقيقها سنوياً من أجل الالتزام الصارم.

يساعد نظام إدارة الأداء بالمصرف في توجيه ومراقبة تقدم كل موظف نحو تحقيق أهدافه على كل المستويات، سواء الفردية منها أو على مستوى الإدارة، وكذلك على مستوى المصرف. بالإضافة إلى ذلك، وضعت الموارد البشرية مسارات تطوير وظيفي مخصصة لكل فئة وظيفية، مما أتاح النقاش حول المسار الوظيفي، حيث تتوفر لجميع الموظفين فرصة مناقشة خطط التقدم الوظيفي مع مديرهم المباشر خلال مراجعة الأداء في منتصف ونهاية العام.

بالإضافة إلى ذلك، تم إنشاء وحدة حوكمة داخل قسم الموارد البشرية تختص بمهام التدقيق والمخاطر والالتزام والموضوعات المتعلقة بالبنك المركزي السعودي، وذلك لضمان الرقابة الصارمة والالتزام بجميع السياسات والإجراءات والتوجيهات التنظيمية في جميع

الموظفين حسب الدرجة والجنس

الدرجة	ذكور		إناث	
	2019	2020	2019	2020
الإدارة العليا	171	181	2	2
الادارة الوسطى	2,136	2,084	228	228
أخرى	5,733	5,941	1,247	1,215

الموظفين حسب العمر والجنس

الفئة العمرية	ذكور			إناث			المجموع		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
30-18	3,670	3,212	2,640	825	922	819	4,495	4,134	3,459
40-31	3,306	3,609	3,902	357	423	465	3,663	4,032	4,367
50-41	1,103	1,163	1,223	120	119	128	1,223	1,282	1,351
فوق 51	229	222	187	18	13	16	247	235	203

ولأن ما يقارب ثلث الموظفين قد عملوا مع المصرف لأكثر من 10 سنوات، وثلث آخر أو أكثر قضاوا من 6 إلى 10 سنوات من الخدمة، فإن رعاية المواهب وإدارتها بشكل فعال أمر بالغ الأهمية لاستراتيجية المصرف في أن يكون "مصرف المستقبل".

تحليل الخدمة للقوى العاملة

عدد سنوات الخدمة	إناث			ذكور		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
5 - 0	861	978	867	3,651	3,170	2,753
10 - 6	218	280	338	1,895	2,324	2,612
15 - 11	110	102	102	1,591	1,615	1,445
20 - 16	93	77	64	649	601	643
أكثر من 20	38	40	57	522	496	499

الموظفون حسب الفئة

الفئة	2016	2017	2018	2019	2020
دائم	10,320	10,263	9,628	9,683	9,380
متعاقد	26	35	35	113	118
جهة خارجية	2,247	1,986	2,052	2,250	2,844
مجموع	12,593	12,284	11,715	12,046	12,342

إدارة المواهب وتطويرها

تعد مواءمة استراتيجية إدارة المواهب مع التوجهات الاستراتيجية للمصرف عاملاً أساسياً لتحقيق أولويات الأعمال والموظفين الاستراتيجية. من هذا المنطلق، كان تركيز إدارة المواهب هذا العام في المقام الأول على التحولات النموذجية الرئيسية التالية:

- الابتعاد عن اتخاذ القرار بشكل ذاتي إلى عملية صنع قرار أكثر موضوعية ومدعومة بالبيانات فيما يتعلق بعمليات المواهب.
- خطوط أعمال جذابة لتعزيز مبدأ المسؤولية والمشاركة بشكل أكبر في عمليات إدارة المواهب.
- تعزيز تكامل ومواءمة ممارسات إدارة المواهب الرئيسية لتحقيق أولويات المصرف بشكل فعال.

في ضوء ذلك، تم تنفيذ ممارسات إدارة المواهب التالية خلال عام 2020

• الكفاءات المؤهلة لبناء "مصرف المستقبل"

مع نهاية استراتيجية العودة إلى الأساسيات ABCDE في عام 2020، قامت إدارة المصرف في ضوء استراتيجيته الجديدة بمراجعة إطار الكفاءات الحالي للمصرف. وتم تأكيد ما مجموعه 11 كفاءة سلوكية خلال المراجعة. وهي تشمل ثمانية "كفاءات أساسية" تنطبق على جميع موظفي المصرف، وثلاث "كفاءات قيادية" تنطبق على جميع مديري الأفراد والقادة في جميع أنحاء المصرف. يتم الآن دمج الكفاءات الجديدة في جميع سياسات الموارد البشرية وممارسات

الموظفين، بما في ذلك توصيف الوظائف، والمقابلات التي تستند على الكفاءة التي يقودها التوظيف، وفي أجنحة إعداد القيادات الناشئة.

• الأدوار الحيوية التي تؤثر على أداء المصرف

تمت مراجعة وتحديث الإطار الخاص بتحديد الأدوار الحيوية الحالية لدى المصرف، بهدف زيادة الموضوعية في عملية التحديد. ومن خلال الارتكاز على عاملين، هما التأثير على الأعمال والمخاطر التي يتعرض لها المصرف، تم تعزيز إطار الأدوار الحيوية بشكل أكبر من خلال مستويات محددة بوضوح على أساس معايير التقييم. بالإضافة إلى ذلك، تم تحسين كفاءة العملية بشكل أكبر من خلال الاستفادة من التقنية للمساعدة في تحسين عملية جمع المدخلات، والتي تساهم بشكل كبير في عملية تخطيط التعاقب.

• خطط الإحلال للأدوار الحيوية

قام المصرف بمراجعة وتعزيز إطار وعملية خطة الإحلال خلال عام 2020، والانتقال إلى نهج يعتمد على البيانات بشكل أكبر، من خلال استخدام تقييمات تستند إلى ملفات النجاح على مستوى القيادة. ووفقاً لذلك، تم إجراء تقييمات لعدد 129 قائداً على مستوى مدير إدارة وما فوق. وقد ساعد ذلك في تعزيز الموضوعية في عملية تحديد البديل ووضع خطط الإحلال.

• تطوير القيادة والإحلال

لقد ساهمت تقارير تقييم القيادة ونتائجها في تقديم رؤى مهمة وأولويات تطوير واضحة على المستوى الفردي، ومستوى القيادة المعني، وكذلك حسب مستوى الأداء. وستكون هذه الرؤى بمثابة المدخلات اللازمة لتطوير برنامج العمل الخاص بإعداد القيادات والذي يستهدف المستويات الإدارية الثلاثة. وسوف يكون البدلاء المحتملون الذين تم تحديدهم للأدوار الهامة جزءاً من برنامج تطوير أكثر قوة وتركيزاً، مع الاهتمام بالجانب الفردي.

• قناة لرعاية الموهوبين

يتميز المصرف بامتلاك برامج رائدة لتطوير الخريجين تهدف إلى المساعدة في بناء مجموعة من المواهب وتأهيلهم ليصبحوا قادة المستقبل، حيث قام المصرف هذا العام باستقطاب المزيد من المواهب من الخريجين، وذلك بترتيب انضمام 89 خريجاً للمصرف من خلال ثلاث برامج، إثنان منها تتضمن دراسات عليا في موضوعات متخصصة تركز على بناء قاعدة من المواهب في مجال تقنية المعلومات، ومن ضمن هذه البرامج أيضاً برنامج التطوير عن طريق التعلم المدمج، والتناوب الوظيفي، ومهام التقييم، بالإضافة إلى مجموعة مواهب الخريجين. كما أجرى المصرف عملية تقييم المواهب السنوية وتم اعتبار 15٪ من المستهدفين من مستوى الموظفين والمدبرين كمواهب أساسية.

نوع البرنامج	برنامج تطوير تقنية المعلومات	برنامج تطوير الخريجين
المشاركون	59	23

تدريب الموظفين

• منتدى لتعزيز الارتباط

خلال هذا العام أنشأ المصرف منتدى يختص بتشجيع وزيادة المشاركة والمسؤولية من فرق القيادة من خلال ممارسات الموظفين والمواهب. كما يعمل هذا المنتدى على تسهيل أعمال التحسينات في كفاءة العملية وفعالية سياسات وممارسات الموظفين المشاركين.

أكاديمية مصرف الراجحي

لقد كان الاستخدام المثالي للتعلم المدمج لموظفي المصرف هو الإنجاز الأهم لأكاديمية مصرف الراجحي. لقد تمت إدارة هذا التحول من قناة التعلم التي تعتمد على الفصول الدراسية إلى قناة التعلم الإلكترونية بسرعة وسلاسة خلال العام الاستثنائي 2020. ومع إتاحة النظام الأساسي الجديد لنظام إدارة التعلم (LMS) منصته لجمهور أوسع، أتاحت الأكاديمية أيضاً البرامج التي تمنح شهادتها حسب الوظيفة أو مجال الدراسة والتي تُقدم من خلال المحتوى عبر الإنترنت، حيث تم تحويل برامج التعلم الحالية إلى الحلول الافتراضية للتعلم الإلكتروني.

ساعات التدريب حسب الدرجة

الدرجة	مجموع ساعات التدريب	النسبة المئوية (%)
الإدارة العليا	667	0.2
الإدارة الوسطى	32,321	11.2
أخرى	256,578	88.6

2018	2019	2020
744	622	420
11,935	11,191	9,737
65,181	71,399	48,259
391,086	428,394	289,566
11,935	11,191	9,737

عدد البرامج التدريبية

عدد المشاركين

أيام التدريب

عدد ساعات التدريب

عدد الكوادر المدربة

تدريب الموظفين حسب الجنس والفئة

نوع التدريب	عدد الموظفين			عدد ساعات التدريب		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
إلزامي	3,551	1,239	4,790	17,778.75	5,628	23,406.75
غير إلزامي	3,291	720	4,011	210,200.25	55,959	266,159.25
تعليم إلكتروني (جزئياً)	595	95	690	17,819	6,227.50	24,046.50

الفئة	عدد الموظفين			عدد ساعات التدريب		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
الإدارة العليا	19	2	21	507	160	667
الإدارة الوسطى	1,748	414	2,162	24,274	8,047	32,321
أخرى	5,075	1,543	6,618	203,248	53,330	256,578

ساعات التدريب حسب نوع المهارة

نوع التدريب	عدد المتدربين	عدد ساعات التدريب
مهارات تقنية	5,019	110,804
مهارات شخصية	3,782	178,762

ولدعم التعلم عبر الإنترنت، قدمت الموارد البشرية

لقد كان تحدياً آخر، تم تجاوزه والتغلب عليه خلال عام 2020، تحدي كسب القلوب والعقول - لكل من المعلمين والمتعلمين - وتشجيعهم على التكيف مع الواقع الجديد وقبول نموذج التعلم الافتراضي الذي استثمر فيه المصرف بالفعل.

النظرة المستقبلية

مع بدء إنتاج اللقاحات ووضع الخطط لتوزيعها على مستوى العالم على مدار عام 2021 ومعظم عام 2022، يستعد المصرف من خلال الموارد البشرية لتطبيق سياسة أكثر قوة وفاعلية للعمل من المنزل، والتي تتضمن ساعات عمل مرنة وإرشادات للموظفين الجدد للدخول إلى أنظمة المصرف عبر الإنترنت عن بعد وبطريقة آمنة. ويتوقع المزيد من التحول العالمي نحو العمل من المنزل، بدأ المصرف بالفعل استكشاف الطرق المختلفة لتحسين مثل هذه الخطوة، وذلك من خلال تحسين الأنظمة التي تم تصميمها خصيصاً للموظفين الذين يعملون من المنزل، مع استمرار المصرف في ضمان الحفاظ على صحة الموظفين ورفاهيتهم خلال العمل عن بُعد.



سيستمر المصرف في التركيز مستقبلاً على إدارة المواهب وتنوع القوى العاملة، كما سيعمل المصرف على ترسيخ ممارسات إدارة المواهب والتعلم ضمن أطر محددة بشكل جيد. وسيكون الهدف هو مساعدة فرق الإدارة على اتخاذ قرارات موضوعية ووضع حلول بطريقة أكثر فعالية. هذا، وسوف يعمل المصرف على تعزيز المشاركة الافتراضية لجميع أصحاب المصلحة.

تهدف استراتيجية "مصرف المستقبل" الخاصة بمصرف الراجحي (راجع الصفحة 41) إلى ضمان السير على الطريق الصحيح نحو تحقيق الريادة على مستوى السوق فيما يتعلق بالارتباط الوظيفي. بالإضافة إلى تجربة العملاء والسلوك التنظيمي. ولتنفيذ هذه الاستراتيجية، سيواصل المصرف الاستثمار في موظفيه مع التركيز على بناء القدرات المناسبة، وتوفير الوعي والتدريب المطلوبين لضمان أمثاله لجميع المتطلبات التنظيمية، مع تحديث البنية التحتية لتقنية المعلومات لديه وتبسيط العمليات.

من خلال سعيه لتحقيق التميز والريادة على مستوى السوق، وعبر منح الأولوية في ذلك إلى تطوير وتحسين تجربة العملاء، تمكن المصرف من التخفيف من المخاطر والاستفادة من الفرص المتاحة في السوق، التي تعرضت لصدمة مزدوجة تمثلت في انخفاض أسعار النفط وتداعيات الجائحة العالمية.

السياق البيئي

من خلال سعيه لتحقيق التميز والريادة على مستوى السوق، وعبر منح الأولوية في ذلك إلى تطوير وتحسين تجربة العملاء، تمكن المصرف من التخفيف من المخاطر والاستفادة من الفرص المتاحة في السوق، التي تعرضت لصدمة مزدوجة تمثلت في انخفاض أسعار النفط وتداعيات الجائحة العالمية.

لقد استطاع فريق التسويق في مصرف الراجحي أن يسهم في الارتقاء بالقيمة المقدمة برغم الصعوبات الكبيرة أثناء فترة الجائحة، وذلك من خلال فهم وتحليل آراء العملاء ومكانة العلامة التجارية، إلى جانب أدوات التجارة الإلكترونية، والتواصل الفعال خلال الأزمات، على سبيل المثال، تم التعبير عن المشاركة والتضامن مع العملاء عبر الاتصالات التي أجراها المصرف في محاولة للإبقاء على قنوات الاتصال مفتوحة. في هذا السياق، اتخذ المصرف خطوات مثل توفير خيارات تأجيل الأقساط ورقمنة تجربة العملاء من أجل بناء وتعزيز الثقة، في رسالة دعم يحرص المصرف على توصيلها للعملاء باستمرار.

لقد تسببت الجائحة في تغيير وجه خطة التسويق لعام 2020، حيث نتجت عنها تحديات غير مرئية، ليس فقط على مستوى المسؤولية الاجتماعية للمصرف، وإنما امتد تأثيرها لكافة عمليات المصرف، وذلك نتيجة للقيود المتعلقة بالإغلاق والتي أدت إلى تغيير سلوك العملاء بشكل كبير، وبالتالي، زاد المصرف من تركيزه على العروض والقنوات الرقمية. كما أعيدت صياغة خطة التسويق أيضاً للتركيز على الآتي:

- نشر وترسيخ الوعي بشأن أفضل الممارسات الوقائية أثناء الجائحة.
- تعزيز الوعي بين العملاء حول العروض الرقمية ومزاياها.
- توعية العملاء بكيفية استخدام القنوات الرقمية والاشتراك في الخدمات والحصول على المنتجات رقمياً.
- توعية العملاء بقضايا الأمن وسرقة الهوية.

بالإضافة إلى ذلك، فقد حرص المصرف على الحفاظ على استمرارية العمليات من خلال تنفيذ الإجراءات التالية والحرص عليها:

- قواعد التباعد الاجتماعي في الفروع ومراكز التحويل.
- الإجراءات الاحترازية للعملاء والموظفين.
- إغلاق الفروع بناءً على وضع وتطورات الجائحة.
- تعديل ساعات العمل وفق ساعات حظر التجوال الرسمية.

التحول الرقمي

رغم التأثيرات السلبية وغير المسبوقة للجائحة، فقد جلبت معها العديد من الفرص المهمة، من بينها المرونة والتكيف الرقمي السريع، والذي حرص المصرف على الاستفادة منها. ومن خلال استيعاب الصعوبات التي يواجهها العملاء نتيجة لتداعيات الجائحة وأخذها في الاعتبار من أجل تفهم احتياجاتهم، تمكن المصرف من تطوير تجربة العميل وتوصيلها بطريقة تساعد على التواصل، وتعزز ثقة العملاء في بيئة رقمية متطورة.

وتماشياً مع استراتيجية العودة إلى الأساسيات ABCDE، فقد شهد العام 2020 قيام المصرف بتقديم عدد من التسهيلات الرقمية الأولى من نوعها، والتي أثرت بشكل إيجابي على تجربة العملاء خلال فترة تفشي جائحة كورونا والقيود المفروضة خلالها. (راجع البصمة الرقمية والتحول التقني - الصفحة 83). وقد سمحت الابتكارات التي قدمت للعملاء حديثاً بتنفيذ المعاملات المصرفية اليومية عبر الإنترنت، مما ساهم بشكل كبير في الارتقاء بمكانة العلامة التجارية للمصرف ورأس المال المؤسسي. (راجع محركات القيمة - نظرة سريعة على 2020 - الصفحة 12) وتم تفعيل هذه الابتكارات وتوفيرها في الوقت المناسب وعلى نحو شامل لضمان تقديم التجربة المثلى للعملاء.

هذا، إلى جانب نقاط القوة الأخرى، خاصة في مجال التمويل العقاري والذي يساهم في تحقيق أحد أهداف رؤية المملكة 2030 المتمثل في زيادة ملكية المنازل للمواطنين السعوديين، حيث يتمتع المصرف بالموقع الريادي في هذا القطاع. (راجع الخدمات المصرفية للأفراد - الصفحة 53). كما ارتفع مؤشر صوت العميل (NPS) بشكل مطرد من 14 في عام 2015 إلى 66 في الربع الأخير من عام 2020.

مكانة العلامة التجارية

ويعتبر محو الأمية المالية وكذلك محو الأمية الرقمية عنصرين رئيسيين في اتصالات المصرف. كما يواصل المصرف تركيزه على تحسين ثقة العملاء وولائهم من خلال تقديم المشورة والدعم العاجل حول الممارسات المصرفية الآمنة عبر الإنترنت، وذلك عن طريق جميع نقاط الاتصال بالعملاء.

نحو الإبداع المشترك

يحرص مصرف الراجحي على أن تكون ملاحظات العملاء الداخلية والخارجية في صميم حملاته التسويقية، حيث يتم إطلاق هذه الحملات بعد البحث والدراسة من أجل فهم احتياجات واتجاهات ومواقف الشرائح المختلفة من العملاء. وبفضل التوسع المتزايد في نهج التفكير المتكامل داخل المصرف، يمكن دمج الملاحظات الداخلية للعملاء وكذلك الملاحظات والأفكار لدى الفرق المختلفة داخل المصرف من أجل توحيد الجهود والتركيز على تحسين تجربة العملاء. وعلى وجه الخصوص، فإن القدرة على تجاوز الحدود والسماح لخطوط الأعمال المختلفة بالعمل والتفاعل والتطوير بشكل جماعي قد سمحت للمصرف بتزويد عملائه برحلة رقمية سلسلة ومتميزة على الرغم من بيئة السوق المضطربة. (راجع سياق التشغيل - الصفحة 27).

وقد تضمنت الحملات التسويقية للمصرف لمستوحاه من دراسة وتحليل آراء واحتياجات العملاء المختلفة خلال عام 2020 ما يلي:

1. إطلاق بطاقة السفر متعددة العملات Travel Plus.
2. إطلاق التأمين المصرفي.
3. حملات موجهة من تحويل الراجحي للجاليات.
4. الوعي الداخلي حول مركز الابتكار بالمصرف.
5. سلسلة من الفعاليات لتبادل المعرفة.

[رقم 1]

حسب تصنيفات YouGov NextGen لعام 2020

[رقم 3]

من بين أهم 30 علامة تجارية إماراتية وسعودية في عام 2020 من BrandZ

نسبة 84.7% في مؤشر قوة العلامة التجارية من Brand Finance

مؤشر صوت العميل (NPS) -

66

(راجع رأس المال المؤسسي - محركات القيمة: نظرة على 2020 في الصفحة 14)

محتوى تسويقي يستهدف أصحاب المصلحة

من خلال إستراتيجية محكمة ودقيقة للاتصالات التسويقية التي تخدم احتياجات خطوط أعمال المصرف ووظائف الدعم، تمكن المصرف من الوصول إلى أصحاب المصلحة الخارجيين بما في ذلك شرائح العملاء المتنوعة والمساهمين والمجموعات الإعلامية والموردين. هذه الاستراتيجية التي تبدأ من ترسيخ الوعي، مروراً بتعزيز المكانة والتنافسية، وصولاً إلى المبيعات في نهاية المطاف، تم تطويرها من خلال الاتصال الوثيق بين المصرف وجميع أصحاب المصلحة. (راجع أصحاب المصلحة - الصفحة 32).

وتماشياً مع أفضل الممارسات الدولية، والالتزام بنهج الحوكمة الثلاثية (ESG)، كانت الاتصالات التسويقية للمصرف تتسم بالاتساع والشفافية وبذل كل الجهود لضمان عدم الإخلال بمستوى المنتجات والخدمات المالية للعملاء.

المسؤولية الاجتماعية للمصرف

في تعبير عملي على الوفاء ورد الجميل للمجتمعات التي يعمل بها، قام مصرف الراجحي بإطلاق العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية التي تضمنت مشاركة موظفي المصرف. (راجع تقرير الحوكمة الثلاثية - الصفحة 89)

كما أعد ونفذ المصرف أيضاً سياسة المسؤولية الاجتماعية بهدف تعزيز الدور الاجتماعي للمصرف.

وتعد إدارة تجربة العملاء جزءاً من اختصاص قسم التسويق حيث تضمن إعداد إطار عمل لتقييم تجربة العملاء، وتعزيز الوعي بشأنها، إلى جانب العمل مع مختلف أصحاب المصلحة لمعرفة الأسباب الجذرية لملاحظات العملاء، والمشاركة في تحديد التحسينات المطلوبة والمساعدة في التنفيذ.

تتضمن بعض الخطوات المتخذة لتحسين تجربة العميل ما يلي:

- إطلاق مسابقة شهرية للفروع الأفضل أداءً ومكافأة الفائزين وتقديرهم من قبل فريق الإدارة التنفيذية.
- تقييم أداء قنوات الخدمة التقليدية والرقمية للمصرف من حيث جودة الخدمة المقدمة وزمن الإنجاز.
- تقييم مكانة المصرف في قطاع الخدمات المصرفية محلياً.
- إحاطة إدارة المصرف بما يُنشر من انطباعات عن أدائه وخدماته عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- التعاون مع وحدات الأعمال الداخلية بشأن الصعوبات التي قد تواجه العملاء واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها.
- عقد اجتماع شهري للجنة تجربة العملاء مع الإدارة التنفيذية لعرض نتائج التقييم.
- إجراء تجارب المتسوق السري لضمان مركزية العملاء وكفاءة موظفي الخطوط الأمامية.
- برنامج تمكين مكاتب الاستقبال.
- إعداد مواد وبرامج تدريبية لموظفي الخطوط الأمامية.

وفي إطار النشاط الواسع لاستخدام والتكيف مع وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المنطقة، فقد بدأ المصرف رحلة التسويق الرقمي في عام 2015، مع استخدام مؤشرات قياس الأداء الرئيسية لمعرفة حجم وطبيعة استخدام العملاء لتلك الوسائط. وقد جلب التحول الناتج عن ظهور المحتوى الخاص بالعملاء مجموعة من التحديات وأدى إلى تنفيذ المصرف لاستراتيجية داخلية حققت حتى الآن نتائج إيجابية، حيث يمتلك مصرف الراجحي اليوم واحدة من أكبر مجموعات المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي، ليس فقط داخل المملكة ولكن على مستوى العالم.

النظرة المستقبلية



نظراً لاحتمال استمرار الوضع الراهن غير المستقر، سوف تكتسب الاتصالات التسويقية الفعالة أهمية أكبر من أي وقت مضى، الأمر الذي سوف يساعد المصرف على تعزيز التواصل مع العملاء خلال عام 2021، مستفيداً من التفاعل المتزايد مع خدمات المصرف الرقمية، كما يُخطط المصرف لتحسين استخدام البيانات من خلال عملية التسويق لإضفاء المزيد من الملاءمة والفائدة في الرسائل التسويقية مما يساهم في تعزيز ثقة العملاء وولائهم.

إن هدف توفير تجربة عملاء رائدة يمثل أولوية بالنسبة للمصرف، حيث يواصل دعم ثقافة مركزية العملاء والبناء عليها، مع الاستمرار في تحسين تجربة العملاء في كل نقطة اتصال للعملاء من الفروع ومراكز الاتصال إلى الخدمات المصرفية الرقمية بما يتماشى مع استراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41). هذا، وسوف يهدف كل خط من خطوط الأعمال إلى قيادة السوق في المجالات المستهدفة، وذلك من خلال استراتيجية تم وضعها وتوضيحها لجميع موظفي المصرف، مع المؤشرات الرئيسية لقياس الأداء الفردي بما يتماشى مع أهداف القسم.

إن التقنية بالنسبة للمصرف، تأتي في صميم تجربة العملاء حيث نواصل خدمتهم في سلامة وأمان.

السياق البيئي

لقد تطلبت التغييرات في بيئة التشغيل الناجمة عن جائحة كوفيد-19 من مجموعة الخدمات المشتركة زيادة سرعة الحركة التشغيلية وتبني نهج التغيير. وبينما كان عام 2020 مليئاً بالتحديات، تمكنت مجموعة الخدمات المشتركة من مواجهة هذه التحديات وتخفيف المخاطر والاستمرار في تنفيذ جدول أعمال لعملية تغيير كبيرة.

لقد أدى الوباء إلى تغيير سلوك العملاء مع تحول تعاملاتهم بدرجة كبيرة من القنوات التقليدية إلى تطبيقات الهاتف الجوال ونقاط البيع. بالإضافة إلى ذلك، تمكن المصرف من اعتماد سياسة عمل مرنة للموظفين لضمان الحفاظ على مستويات الخدمة أثناء الإغلاق.

تقنية المعلومات

تماشياً مع استراتيجية المصرف، واصلت أقسام تقنية المعلومات رحلة التحول الرقمي وإضافة تحسينات كبيرة لتجربة العملاء من خلال تطبيق الهاتف الجوال مع الحفاظ على مستوى عالٍ من خدمة العملاء. (راجع البصمة الرقمية والتحول التقني في الصفحة 83).

نجح المصرف في تطبيق عدد من المشاريع الاستراتيجية في تقنية المعلومات، بما في ذلك الانتقال إلى أحدث مركز بيانات من المستوى الرابع، وكذلك تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع استبدال برنامج المصرفية الأساسية، وبذلك يمكن للمصرف أن يكون أكثر سرعة في الوصول للأسواق، بالإضافة إلى تعزيز المرونة من خلال خدماتنا لتقنية المعلومات.

إن التقنية بالنسبة للمصرف، تأتي في صميم تجربة العملاء حيث نواصل خدمتهم في سلامة وأمان.

إدارة عمليات الأعمال والدعم

على الرغم من التحديات الناتجة عن تداعيات جائحة كوفيد-19، فقد تمكنت إدارة العمليات من الحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمة للعملاء، من خلال الحفاظ على أفضل جودة للخدمة عبر أجهزة الصراف الآلي وشبكة نقاط البيع التابعة للمصرف.

ومن أجل تحسين الخدمات، فقد دخل المصرف في شراكة مع القطاع الحكومي، لا سيما فيما يتعلق بالمدفوعات السعودية من خلال بطاقات مدى (راجع الخدمات المصرفية للأفراد في الصفحة 53). مما أدى إلى نمو بنسبة 35% في إجمالي الإنفاق على البطاقات حيث اعتمد العملاء خلال الجائحة بشكل أكبر على طرق

الدفع غير النقدي. كما ساهمت خدمات التوثيق التي يقدمها المصرف في تسهيل النقل السلس لسندات الملكية للعملاء (راجع البصمة الرقمية والتحول التقني في الصفحة 83).

وتشمل المبادرات الأخرى التي تم تقديمها خلال عام 2020 ما يلي:

- تعزيز عملية نقل ملكية العقارات.
- تطبيق نظام الروبوتات لتعزيز الكفاءة التشغيلية.
- مبادرات تحسين تكلفة الخدمة النقدية مما أدى إلى تقديم خدمات بمستوى أعلى وبتكلفة أقل.
- تحسين أداء أجهزة الخدمة الذاتية بميزات إضافية وإجراءات أكثر موثوقية.

إدارة التميز في العمليات والحوكمة

لقد واصل فريق التميز التشغيلي التركيز على فرص رفع الكفاءة التشغيلية لتعزيز تجربة العملاء، وقد شمل ذلك الاعتماد المستمر على التقنيات المتقدمة التي تشمل استخدام الروبوتات والذكاء الاصطناعي والتعرف البصري، وذلك لتزويد العميل بتجربة أسرع وأكثر كفاءة من خلال المصرف. بالإضافة إلى ذلك، واصل الفريق العمل على تطوير بيئة الرقابة لضمان فهم المخاطر ذات الصلة والتخفيف من حدتها.

المشتريات

على الرغم من تحديات جائحة كوفيد-19، تمكن فريق المشتريات من مواصلة تقديم الخدمات الرئيسية لجميع قطاعات المصرف وفروعه.

وبهدف دعم سلسلة التوريد الخاصة بالمصرف، أطلق فريق المشتريات بوابة إلكترونية لمقدمي الخدمات تسمح لهم بتقديم منتجاتهم وخدماتهم أثناء قيود الإغلاق دون الحاجة إلى الزيارة الفعلية للمصرف. كما نتج عن إطلاق هذه البوابة تسجيل موردين بدلاء، مما ساهم في تعزيز المنافسة وتنويع المنتجات والخدمات المقدمة للمصرف.

تقوم شركة الراجحي للتطوير أيضاً بإعادة تصميم جميع الفروع الجديدة لخدمة الأفراد لتمكينها من تقديم خدمات التحويلات، وبالتالي توفير تكاليف إنشاء فروع مستقلة للتحويل. ومن المتوقع أن يؤدي ذلك إلى خفض تكاليف إنشاء فروع التحويلات المستقلة بما لا يقل عن 750.000 ريال لكل فرع.

تواصل شركة الراجحي للتطوير الاستجابة لاحتياجات الأعمال المختلفة، وتنفيذ المشاريع بالمستوى المطلوب، مع تطبيق سياسات لخفض التكاليف، بالإضافة إلى زيادة القدرة على التعامل مع الوباء عبر شبكتها الممتدة.



النظرة المستقبلية

تماشياً مع استراتيجية "مصرف المستقبل"، ستواصل الخدمات المشتركة تركيزها على المبادرات التي من شأنها تحسين تجربة العملاء الإجمالية ودعم النمو في عروض المنتجات والمبيعات الجديدة. حيث يشمل ذلك المزيد من الاعتماد على أحدث التقنيات والروبوتات لتحسين الأداء والكفاءة التشغيلية، مع ضمان تلبية المتطلبات الرقابية المحددة وتخفيف المخاطر ذات الصلة.

كما تجدر الإشارة أن أكثر من 94% من الموردين للمصرف هم من المواطنين السعوديين، حيث يواصل المصرف جهوده للمساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

الراجحي للتطوير

كمسؤول عن احتياجات مرافق وخدمات المصرف، بدأت شركة الراجحي للتطوير في تطبيق مبادرات خفض التكاليف من خلال مشاريع توفير الطاقة، حيث تمكنت من توفير مبلغ 9.6 مليون ريال سعودي، منذ عام 2018، وقد أطلقت مبادرات تهدف إلى خفض استهلاك الكهرباء، في عدد 303 فرعاً مع مواصلة تطبيق هذه المبادرات في الفروع الجديدة المخطط لها في المستقبل القريب.

لقد أثرت القيود المرتبطة بالوباء سلباً على سوق العقارات والتأجير التجاري، وبالنسبة لشركة الراجحي للتطوير، فقد أثرت هذه القيود أيضاً على حركة الأشخاص والمواد، مما أدى إلى تأخير جداول تسليم المشروع.

يعمل الفريق حالياً على توسيع مبادرات استخدام الطاقة المتجددة من خلال الاستخدام الأوسع للطاقة الشمسية بعد أول تنفيذ ناجح لهذا الاستخدام في فرع السليمانية.

مع تأثير جائحة كوفيد-19 على مناحي الحياة الخاصة والعام في المملكة، عملت فرق التقنية الرقمي وتقنية المعلومات التي تشكل ركيزة أساسية لعمليات المصرف على تسريع الخطط الموضوعية مسبقاً.

التغلب على تحديات عام الجائحة

مع تأثير جائحة كوفيد-19 على مناحي الحياة الخاصة والعام في المملكة، عملت فرق التقنية الرقمية وتقنية المعلومات التي تشكل ركيزة أساسية لعمليات المصرف على تسريع الخطط الموضوعية مسبقاً، حيث تم اعتماد وتيرة أسرع لتنفيذ هذه الخطط بالتزامن مع توفير الحلول الرقمية المختلفة والمطلوبة بشكل عاجل لضمان استمرار الأعمال بسلاسة في مواجهة القيود والإجراءات الخاصة بفترات الإغلاق المطوّلة. وتم توجيه الدعم الفني والتقني لمواجهة أي تحديات متعلقة بالبرمجيات والأجهزة، بالإضافة إلى توفير مجموعة من الخوادم وأجهزة شبكات المعلومات الجديدة.

وعلى الرغم من التحديات التي شهدتها عام 2020، قام فريق التقنية الرقمية وفريق تقنية المعلومات بتغييرات تحويلية لدعم الأعمال الأساسية والرقمنة حيث تشمل هذه الإنجازات:

- الانتقال إلى مركز البيانات الجديد.
- اكتمال تطوير تقنية واجهة برمجة التطبيقات (API)، حيث تم تصميم ونشر أكثر من 100 واجهة برمجة للتطبيقات.
- تجديد ورفع قدرة الأنظمة المتنقلة بشكل كامل وعلى مستويات مختلفة، لتلبية المتطلبات المتزايدة للعملاء والشركات.
- تسليم وتطبيق نظام أساسي جديد للخزينة.
- تجهيز وتسليم عدد من منتجات التمويل العقاري.
- الانتهاء من 98 من أصل 256 مبادرة مخطط لها على الرغم من قيود جائحة كوفيد-19.

مع ثبات عدد الموظفين، ركز فريق التقنية والعمليات على تعزيز المعرفة المؤسسية للمصرف حيث تم ترتيب عدد من البرامج التدريبية للمساعدة في تعريف ما يقارب 150 من الموظفين الأساسيين بالبرامج الجديدة اللازمة لتحسين الكفاءة التشغيلية للمصرف. وبدعم من الإدارة، ومن خلال التعاون بين الأقسام المختلفة، وبرغم الظروف الصعبة على مدار العام، أمكن الوفاء باحتياجات وتطلعات العملاء في الداخل والخارج.

وبالتزامن مع تنفيذ التدابير اللازمة للسماح للموظفين بالعمل والتعلم عن بُعد، التزم فريق التقنية الرقمية وفريق تقنية المعلومات بجميع العمليات والإجراءات التي وضعها مركز القيادة والتحكم المركزي حيث عمل معظم فريق التقنية الرقمية عن بُعد، بينما واصل الفريق التنفيذي عمله بالموقع مع الالتزام بتطبيق الإجراءات الاحترازية والتباعد الاجتماعي.

وخلال العام 2020، شهد المصرف تحولاً كبيراً من العملاء إلى المنصات الرقمية نتيجة لتداعيات الجائحة، حيث تم تجهيز وتسليم خارطة الطريق الرقمية بشكل أسرع مما كان متوقعاً، مع توفير إمكانيات أكبر مما كان مخططاً في الأصل وذلك استجابةً للتعليقات الواردة من العملاء والموظفين. ولتلبية متطلبات زيادة الحركة، وضمان تقديم تجربة مثالية للعملاء، قام فريق التقنية الرقمية أيضاً بترقية أنظمة التشغيل الرئيسية لتوفير أكبر سعة وأفضل أداء.

رغم التأثير السلبي للجائحة على معاملات البطاقات الدولية، وزيادة حالات التعثر في التمويل الشخصي، كانت هناك وفي نفس الوقت العديد من الإيجابيات، ومن بينها تحول العملاء المتزايد من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات الرقمية، ومن أمثلة ذلك الزيادة في فتح الحسابات الجارية رقمياً بأكثر من 100,000 حساب جاري منذ يوليو 2020، بينما أظهرت معاملات نقاط البيع وبطاقات الائتمان زيادة متواصلة في التحول إلى القنوات الرقمية حيث سجل المزيد من العملاء في خدمة "مباشر" أكثر من أي وقت مضى وبمعدل قياسي بلغ في شهر مايو 183,000 عميل.

توسيع البصمة الرقمية للمصرف

على الرغم من نهجه المتسم بالحكمة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية، فقد حقق المصرف شهرة كبيرة وأصبح معروفاً بريادته وبما يقدمه للسوق من منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة. وقد ساعدت هذه المبادرات المصرف على تعزيز ريادته من خلال تحسين العلاقات مع العملاء والموردين وشركاء الأعمال والمجتمع، كما أن التوسع في البصمة الرقمية للمصرف يؤثر بشكل إيجابي على رأس ماله الفكري (بما في ذلك المعرفة والأنظمة والعمليات التي يستخدمها الموظفون).

واستمراراً لمبادراته الشاملة للتحول الرقمي، التي تم إطلاقها في عام 2018 طبقاً لنهج "الحوال أولاً"، ركز المصرف على المحاور الأربعة الأساسية لاستراتيجيته الرقمية من أجل:

1. توسيع القنوات والنماذج الذكية.
2. تعزيز تجربة العملاء.
3. توجيه العملاء إلى قنوات الخدمة الذاتية.
4. تقديم الابتكارات المتعلقة بأنظمة الدفع الرقمية.

وخلال عام 2020، قام المصرف بتوسيع بصمته الرقمية بشكل كبير، ليصبح أول من يدخل العديد من الخدمات الرقمية الجديدة والمبتكرة إلى السوق، وذلك بهدف تمكين العملاء من الاستمتاع بالعمليات الرقمية الشاملة لكافة المعاملات المصرفية الاعتيادية.

المنتجات والخدمات – السبق والريادة

• السند لأمر الرقمي (سند)

مع بداية جائحة كوفيد-19، قدم المصرف منتج جديد يمكن تفعيله رقمياً، حيث أضيف السند لأمر الرقمي إلى مجموعة المنتجات والخدمات الرقمية ذات الصلة، بدءاً من التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان إلى التمويل العقاري، مما يزيد من سهولة الحصول على الخدمة، في وقت يحرص فيه الكثيرون على الحد من تحركاتهم بسبب ظروف الجائحة.

• توقيع عقود التمويل العقاري عبر الإنترنت

طبق المصرف بنجاح خدمة توقيع عقود التمويل العقاري عبر الإنترنت، حيث يمكن للعملاء حالياً قبول عقد التمويل العقاري عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفرع لمراجعتها والتحقق منه.

• تطبيق تأمين السيارة الرقمي

يمكن للعملاء الآن التقدم بطلب للحصول على التأمين التكافلي على السيارات باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية للأفراد عبر الهاتف الجوال، حيث لم تعد هناك حاجة لوقوف العملاء في طوابير مُلتزمين بقواعد التباعد الاجتماعي، فقد أصبح التقدم للحصول على تأمين سياراتهم في متناول أيديهم.

• إضافة المستفيد عن طريق رقم الجوال

وللد من قيام العملاء بزيارة المصرف لإنهاء مهام عادية ولكنها ضرورية، قام المصرف بتبسيط عملية إضافة مستفيد. حيث يمكن للعميل الآن إجراء مدفوعات للأصدقاء والعائلة والمعارف بسهولة عن طريق إضافة مستفيد عبر رقم هاتفه الجوال بدلاً من الاضطرار إلى إدخال رقم الحساب المصرفي المحلي أو الدولي المطلوب.

• إضافة المستفيد عن طريق رمز الاستجابة السريعة

كما أتاح المصرف للعملاء أيضاً إمكانية إضافة الأصدقاء والعائلة والمعارف بسهولة كمستفيدين عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة (QR Code). إن توفير الراحة والمرونة للعملاء مع عدم التقيد بالوقت يتيح لهم إتمام المعاملات بكفاءة وسهولة، في أي وقت ومن أي مكان، كما تتيح هذه العملية التقنية لعملاء المصرف خيار القيام بعمليات الدفع غير النقدية رقمياً بضغطة واحدة على شاشة الهاتف.

• فتح الحسابات الجارية عبر الإنترنت للعملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 18 عاماً

ومن بين الخدمات المبتكرة الجديدة التي طرحها المصرف في السوق ولأول مرة، هي إمكانية قيام الوصي بفتح حسابات جارية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 18 عاماً، دون الحاجة إلى الحضور إلى الفرع.

وخلال عام 2020، تواصلت الابتكارات الرقمية الأخرى لمصرف الراجحي لتشمل:

- طلب الحصول على بطاقات مُسبقة الدفع والبطاقات الرقمية مسبقة الدفع وبطاقات الائتمان وبطاقات السفر.
- تجديد أو إعادة فتح الحسابات الجارية عبر الهاتف الجوال.

الشبكة والوصول – توسيع الأفاق

وفي نفس العام 2020، أطلق المصرف منصتين رقميتين جديدتين للشريحة الأكثر تضرراً من تداعيات الجائحة العالمية، وهي المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

وتتيح منصة الأعمال الإلكترونية الموحدة الجديدة للشركات الناشئة والعملاء من الشركات على حد سواء، إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت من خلال جهاز الكمبيوتر. كما تمكن هذه المنصة العملاء، بكل يسر وسهولة، القيام بالمعاملات المصرفية على الفور وفي أي وقت، ومع تزايد عدد المعاملات اليومية، قد يصعب على العملاء ملاحظة أي نشاط غير عادي في حساباتهم، ولكن مع الوصول الفوري الذي توفره المنصة، يمكنهم مراجعة المعاملات اليومية بسهولة، وفي إطار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يستغي عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات، والمصرف أيضاً، عن الكثير من المعاملات الورقية المعتادة، وبالتالي يقل استخدام الورق بشكل كبير عما كان عليه في السابق، الأمر الذي يجعل من منصة الخدمات الإلكترونية وفي العديد من الاستخدامات، أكثر الخيارات المصرفية صداقة للبيئة.

وخلال عام 2020 كذلك، طُرحت مبادرة جديدة أخرى، تتمثل في الخدمات الإلكترونية عبر الهاتف الجوال eBusiness mobile لعملاء المصرف من المنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات، حيث يُمكنهم الآن من خلال هذه المبادرة الجديدة أداء معظم المهام أينما كانوا وخلال تنقلاتهم، من الموافقات والمدفوعات والتحويلات وحتى طلبات نقاط البيع.

عدد عملاء الخدمات المصرفية الرقمية

المنصة	يناير 2020	ديسمبر 2020
المباشر	5.1 مليون	6.8 مليون
تحويل الأعمال الإلكترونية	0.5 مليون	1.00 مليون
	43,000	78,500
		(يشمل عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة)
الإجمالي	5.7 مليون	7.9 مليون

تعزيز وتطوير العمليات التجارية

ولأن العملاء هم الثروة الحقيقية ومحور الاهتمام بالنسبة إلى المصرف، فقد تطلب ذلك تقديم الأفكار المبتكرة التي تصب في صالح العملاء والموظفين، وذلك من خلال تبسيط وأتمتة الأنظمة والعمليات الداخلية، وبذلك يضمن المصرف قدرة موظفيه على خدمة العملاء بأعلى مستويات الدقة والكفاءة.

بالاستفادة من التقنيات المتقدمة مثل أتمتة عمليات التجميع الذكي للبيانات، قام المصرف ببناء محرك داخلي يعمل بالذكاء الاصطناعي لمعالجة البيانات غير المهيكلة (باللغتين العربية والإنجليزية)، وذلك للمساعدة في توفير الحلول المثلى لدعم الأعمال وتحقيق التميز في تنفيذ كافة عمليات المصرف. وتشمل التحسينات الأخرى التي تم إجراؤها خلال عام 2020 تطوير العمليات ومركز الاتصال، وقد ساهمت الإمكانيات الواسعة المتاحة للعملاء عبر الإنترنت في خفض معدلات زيارة الفروع وتحرير أعداد من موظفي الخطوط الأمامية ليكونوا قادرين على الاستجابة السريعة لإيجاد الحلول وتلبية احتياجات العملاء من الخدمات المصرفية والمالية.

تشمل المبادرات الأخرى التي تم تطبيقها في عام 2020 لدعم وتحسين العمليات التجارية إنشاء خدمات "الموثق" في جميع المدن مع إجراءات صارمة للرقابة لضمان موثوقية طلبات نقل الملكية. كما استخدم المصرف تقنية الروبوتات لإتمام عمليات الدفع، وشراء السلع من منصات الوسطاء، وكذلك لإجراء الموافقات على التمويل الشخصي وتأجير السيارات. ومن المبادرات الجديدة في عام 2020 كذلك، أتمتة الاتصالات والإخطارات لمجموعة مصرفية الشركات والعملاء، والاستعانة بمصادر خارجية للوظائف المتعلقة بعمليات التجارة والتجار.

معايير الخدمة - تحسين الخدمة الذاتية

أدخل المصرف تحسينات متعددة على الخدمة الذاتية لتمكين العملاء من التحكم في أموالهم ومعاملاتهم بقدر أكبر.

ومع الكشوفات الإلكترونية للحسابات، والمتوفرة حالياً على تطبيق الهاتف الجوال، يمكن للعملاء وبسهولة أكبر، مراقبة حساباتهم، وقد مثل ذلك ميزة كبيرة وبالغة الأهمية للعملاء الذين لم يكن باستطاعتهم زيارة فروع المصرف أثناء الإغلاق، ولكنها ستظل أيضاً وبنفس القدر، ميزة هامة عند عودة الحياة إلى طبيعتها وعند التحرك بحرية أكبر في المجتمعات المفتوحة.

على جانب آخر، وفي حين أن المهمة الأساسية لنظام "سداد" هي تسهيل وتبسيط معاملات دفع الفواتير للمستهلكين من خلال قنوات متعددة، عزز المصرف هذا النظام بتقديم خدمة مدفوعات الفواتير المجدولة بحيث لا يشعر العملاء بالقلق بشأن نسيان أي مدفوعات، كما تتضمن التحسينات الأخرى في مستوى الخدمة تمكين العملاء من إلغاء طلبات المنتجات بواسطة هواتفهم الجوال دون الحاجة إلى الاتصال بالفرع أو مركز الاتصال، وكذلك إضافة الحسابات الجارية.

ولزيادة عدد نقاط الاتصال مع العملاء، قدم المصرف أيضاً خدمة الواتس أب WhatsApp كقناة اتصال إضافية حيث أطلق برنامج محادثة جديد للخدمة الذاتية للاستفسارات المتكررة والتي يمكن الرد عليها على الفور.

زيادة عملاء الخدمات المصرفية الرقمية

قدم المصرف خلال عام 2020 العديد من المبادرات في الوقت الذي لم يكن بإمكان العملاء زيارة المصرف أو أي من الفروع نتيجة القيود والإجراءات المطبقة لمواجهة الجائحة، حيث شهد المصرف طوال العام زيادة في عدد عملاء الخدمات المصرفية الرقمية وذلك نتيجة للابتكارات الجديدة التي تم تطبيقها بناءً على آراء أصحاب المصلحة من العملاء والموظفين.

ونتيجةً لإجراء عدد من التحسينات الهادفة لتعزيز قدرة المصرف على خفض نفقات المواد الاستهلاكية، فقد ارتفع أداء أجهزة الخدمة الذاتية بنسبة 2.3% في عام 2020 مقارنةً بعام 2019.

من جانبٍ آخر، حظيت المبادرات التي قام بها المصرف في 2020 باعتراف إقليمي تمثل في حصول المصرف على جائزة "التميز في الخدمات المصرفية الرقمية" من 2020 Finnovex Middle East وهي جائزة مخصصة لتكريم الرواد وأصحاب الرؤى الذين قادوا عمليات التطوير والتحول في صناعة الخدمات المالية.

النظرة المستقبلية



تجدر الإشارة إلى أن لدى المصرف أيضاً خطة شاملة لزيادة تعزيز الأمن السيبراني، حيث تتضمن الخطة رفع مستوى الالتزام بمعايير إطار البنك المركزي السعودي للأمن السيبراني (SAMA CSF) إلى المستوى الرابع، وكذلك الالتزام بمعايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني ECC و CSO، واعتماد نظام eGRC لتعزيز العمليات والأتمتة.

وفقاً لاستراتيجية "مصرف المستقبل" (راجع الصفحة 41)، سيقوم المصرف ببناء منصة لدعم الابتكار مع تحقيق المرونة، وذلك من خلال التركيز المستمر على تحديث التقنيات وتحقيق الريادة في الرؤى القائمة على البيانات والعمل المنسق، كما يتطلع المصرف إلى تقديم أفضل عرض للقيمة المصرفية الرقمية في السوق، إلى جانب الاستفادة من قدراته المصرفية الرقمية عبر مختلف مجموعات العملاء، مع توفير أفضل تجربة للعملاء، حيث يقوم المصرف بتطبيق نهج تسويق رقمي متميز ومركز عبر جميع القطاعات التي يقوم بخدمتها، مدعوماً بالمنصات الرقمية القوية والجاهزة والقابلة للتطوير، والتي تتماشى مع استراتيجية العمل ومتطلبات واتجاهات السوق.

رغم التحديات الناتجة عن تفشي جائحة كورونا في جميع أنحاء العالم، إلا أن هذه الظروف الصعبة وفرت في نفس الوقت العديد من فرص النمو لمنظومة الخدمات التي تساعد العملاء في معاملاتهم المصرفية اليومية. وفي ظل صعوبة وصول عملاء مصرفية الأفراد إلى فروع المصرف، فقد وجدنا أن هذا القطاع من العملاء لديهم الاستعداد لفهم ومتابعة مواردهم المالية بشكل أفضل. من هذا المنطلق، اكتشف المصرف أنه من الأهمية بمكان، استخدام الحلول الرقمية لمساعدة هؤلاء على تجاوز أوقات عدم اليقين، كما يمكن للخدمات مثل مدير التمويل الشخصي أن تكون أداة فعالة ومفيدة للغاية لتلك الشريحة من العملاء، حيث تساعد على التخطيط لميزانياتهم ومعرفة فرص "الإفناق الآمن". من جانب آخر، يرى عملاء مصرفية الشركات في الخدمة الذاتية الرقمية فرصاً جيدة، حيث تتيح لهم منصة الأعمال الإلكترونية "eBusiness" مزيداً من التحكم في أموالهم دون الحاجة إلى زيارة أحد فروع المصرف. هذا وسيقوم المصرف أيضاً باستكشاف طرقاً لتوسيع خدمات نقاط البيع في ظل التناقص الملحوظ في الاعتماد على الدفع النقدي.

في عام 2021 وما بعده، سيواصل المصرف - بمشيئة الله - جهوده لتزويد جميع أصحاب المصلحة بالأنظمة والعمليات الرقمية الشاملة.

يكن التحدي الرئيسي مستقبلاً في المنافسة المتزايدة من قبل شركات التقنية المالية، وكذلك في تهديدات الأمن السيبراني. ويقدم المنافسون الجدد في سوق التقنية المالية تجربة عملاء مميزة وأسعاراً جذابة. لذا يتوجب على مصرف الراجحي الاستمرار في تقديم أفضل تجربة للعملاء في السوق، من أجل المحافظة على قدرته ومكانته التنافسية.

تماشياً مع التوجيهات الحكومية بشأن الإجراءات الوقائية والاحترازية المتعلقة بجائحة كوفيد-19، وفي إطار التطبيق الصارم لهذه التوجيهات بجميع قطاعات وإدارات وفروع مصرف الراجحي، فقد حرصنا في المجموعة الشرعية على الالتزام التام بكل الإجراءات الاحترازية والوقائية في كافة الفعاليات والاجتماعات، مع استخدام تقنيات التواصل عن بُعد في العديد من أنشطة المجموعة.

وسط جهود المواجهة والتكيف مع تداعيات جائحة عالمية غير مسبوقة كوفيد-19، وفي إطار التطبيق الصارم للإجراءات الوقائية والاحترازية بجميع قطاعات وإدارات وفروع مصرف الراجحي، فقد حرصنا في المجموعة الشرعية على الالتزام التام بهذه الإجراءات في كافة الفعاليات والاجتماعات، مع استخدام تقنيات التواصل عن بُعد في العديد من أنشطة المجموعة، مع الاستمرار في تقديم الدعم الكامل لجميع الجهات المعنية في مصرف أثناء جائحة كورونا وخلال حظر التجوال، بالإضافة إلى حضور ممثل المجموعة لكافة الاجتماعات وورش العمل الخاصة بإدارة الأزمة

الالتزام بالأحكام الشرعية

وفي تطبيق عملي على التزام مصرف الراجحي منذ تأسيسه قبل ما يزيد على ستين عاماً، بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية في كافة عملياته وخدماته المصرفية في مختلف أنحاء المملكة وحول العالم، فقد أوكل المصرف مسؤولية التحقق من تطبيق هذا الالتزام إلى هيئة شرعية مستقلة تشمل في عضويتها العديد من أصحاب الفضيلة العلماء، حيث وافقت الجمعية العمومية على تشكيل هذه الهيئة الموقرة وعلى أن تكون قراراتها ملزمة لكافة القطاعات والإدارات.

ومن خلال الاجتماعات الدورية لمجلس الهيئة الشرعية بمصرف الراجحي، تتم مراجعة جميع المنتجات والعقود والاستثمارات واتفاقيات التمويل وكافة العروض المصرفية والمعاملات المختلفة.

وقد تم في عام 2020م عقد ما يزيد على (30) اجتماعاً لهذا الغرض عن بُعد تم خلالها دراسة وفحص وتدقيق أكثر من (220) موضوعاً تراوحت من العقود والاتفاقيات والخدمات والمنتجات إلى التساؤلات والاستفسارات وكذلك بخلاف الموضوعات المتعلقة بالإعلانات للمنتجات، والتخفيضات، والبروشورات، حيث أصدر المجلس في كل من هذه الحالات، القرارات اللازمة حيث بلغ إجمالي القرارات الشرعية الصادرة عن الهيئة الشرعية (1,198) قراراً، إلى جانب الإرشادات والتوصيات الملزمة لاعتمادها والعمل بموجبها.

الهيكل التنظيمي للمجموعة الشرعية

في إطار الكيان الأساسي للمصرف، تم تشكيل المجموعة الشرعية على النحو التالي:

1. إدارة أمانة الهيئة الشرعية:

تضم عدداً من المستشارين لدراسة وتحليل كافة العقود والاتفاقيات والمنتجات المرسلة إليهم من المجموعات والإدارات والأقسام المختلفة بالمصرف، ومن ثم إعداد التقارير بشأنها للرفع إلى مجلس الهيئة الشرعية. يتبع ذلك، التواصل مع المجموعات والأقسام المختلفة لإبلاغهم بقرارات المجلس، كما تُشارك الإدارة أيضاً في جهود المصرف لتعزيز التزامه بأحكام الشريعة الإسلامية بالإضافة إلى تقديم الإرشادات والتوصيات بما يتوافق وقرارات المجلس.

وقد بلغ إجمالي ما تناولته إدارة أمانة الهيئة الشرعية في هذا الصدد خلال 2020م (215) موضوعاً متنوعاً.

2. إدارة الرقابة الشرعية:

تختص بالإشراف على كامل معاملات المصرف لضمان الالتزام التام بقرارات وتوصيات مجلس الهيئة الشرعية فيما يتعلق بالعقود والاتفاقيات والمنتجات، إلى جانب التأكد من استيعاب الموظفين لقرارات المجلس عبر فريق متكامل من المراقبين المختصين، وكذلك من خلال النظم والبرامج الآلية والجولات الميدانية، كما يختص الفريق بوضع ومراجعة معايير التدقيق الشرعي المستفادة من قرارات مجلس الهيئة الشرعية، وقد بلغ عدد معايير التدقيق (1,246) معياراً خلال عام 2020م.

إنجازات المجموعة الشرعية لعام 2020م

في إطار التزام المجموعة الشرعية بتعميق وتوسيع المستوى المعرفي لدى منسوبي مصرف الراجحي في مختلف القطاعات والأقسام ، فقد عقدت المجموعة عدد (11) دورة للموظفين خلال عام 2020م في مختلف مجالات المصرفية الإسلامية.

هذا، وقد قامت المجموعة أيضاً بعقد (12) ورشة عمل مشتركة حول الجوانب الشرعية للمنتجات المصرفية، مع عدد من إدارات المصرف المختلفة في الأفراد والشركات والخزينة تم خلالها مناقشة أحكام الشريعة الإسلامية ومقاصدها فيما يتعلق بكافة المعاملات المالية.

وبالإضافة لتلك الفعاليات، تولت المجموعة خلال 2020م الإجابة على أكثر من (250) استفساراً هاتفياً وأكثر من (45) استفساراً عبر الرسائل البريدية بإجمالي عدد (295) استفساراً

كما أصدرت المجموعة عدد (10) رسائل توعوية وتثقيفية لموظفي المصرف عن منتجات المصرف وضوابطها الشرعية وذلك عبر البريد الداخلي. من جانب آخر، قامت المجموعة بإعداد وطباعة وتوزيع عدد من المؤلفات المتميزة في المصرفية الإسلامية والمعاملات المالية، والتي تتمثل في رسائل علمية للدكتوراه والماجستير المتخصصة في هذا المجال، حيث بلغت إصدارات المجموعة الشرعية من هذه المؤلفات (18) إصداراً يتم توزيعها على المختصين والباحثين بالإضافة إلى تداولها في المكتبات التجارية

وقد تضمنت أنشطة المجموعة كذلك، تمثيل المصرف في اجتماعات اللجنة المصرفية في البنك المركزي السعودي كما شارك المختصون بالمجموعة في العديد من الندوات والملتقيات الفقهية المتخصصة كالندوة المصرفية التي نظمها البنك الأهلي، واللقاء الذي نظمه مجمع الفقه الإسلامي الدولي، وغير ذلك من الفعاليات والندوات.

في ذات السياق، قدمت المجموعة الدعم العلمي لعدد من الباحثين الشرعيين في مجال المصرفية الإسلامية، كما قامت بتدريب عدد من طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، سواءً في مرحلة البكالوريوس أو ما بعدها، بالإضافة إلى المشاركة في تقديم دورة نظرية تطبيقية لعدد من المتدربين في المعهد المالي، وكذلك عدد من المتدربين في الجمعية الفقهية السعودية "قضاء".

إنجازات المجموعة الشرعية في 2020م

- (11) دورة تدريبية للموظفين
- (12) ورشة عمل مشتركة
- الإجابة على (295) من التساؤلات والاستفسارات
- (10) رسائل توعوية وتثقيفية لموظفي المصرف
- (18) إصداراً توزع على المختصين والباحثين

النظرة المستقبلية



تماشياً مع استراتيجية "مصرف المستقبل"، ستواصل المجموعة الشرعية ضمان أن خدمة المصرف لأصحاب المصلحة تتم في امتثال تام مع أحكام الشريعة الإسلامية.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

يسلط الضوء

<p>الحوكمة</p> <p>المواصفة القياسية آيزو: 22301 2019 إدارة استمرارية الأعمال</p> <hr/> <p>1,198 قرازا لمجلس الهيئة الشرعية</p> <hr/> <p>134 سياسة وإطار عمل</p> <hr/> <p>8/11 أعضاء مجلس الإدارة المستقلون</p>	<p>الجوانب الاجتماعية</p> <p>التبرع بقيمة 49 مليون ريال سعودي في عام 2020</p> <hr/> <p>1.2 مليار ريال سعودي إجمالي الزكاة المدفوعة</p> <hr/> <p>3.0 مليار ريال سعودي للرواتب والمزايا المدفوعة</p> <hr/> <p>6.5 مليار ريال سعودي لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة</p>	<p>الاستدامة المالية</p> <p>469 مليار ريال سعودي إجمالي الموجودات</p> <hr/> <p>10.6 مليار ريال سعودي صافي الربح بعد الزكاة</p> <hr/> <p>70% التعرض للتمويل في مجال التبغ والكحول والقمار</p>
<p>التنوع بين الجنسين</p> <p>تم التعاقد مع 94 جهة توريد مملوكة لنساء</p> <hr/> <p>زيادة بنسبة 740% في عدد الموظفين منذ عام 2015</p> <hr/> <p>716% نسبة الموظفين</p> <hr/> <p>زيادة بنسبة 767% في عدد العملاء من النساء منذ عام 2015</p>	<p>7 دفعات دفعات لبرنامج تطوير الخريجين منذ عام 2015</p> <hr/> <p>94 برنامجاً للمسؤولية الاجتماعية في 29 مدينة</p> <hr/> <p>تسجيل 13,125 ساعة للأعمال التطوعية</p> <hr/> <p>أكثر من 48 ألف إجمالي أيام التدريب</p>	<p>الجوانب البيئية</p> <p>تقليل النوافذ في الفروع للحد من استخدام الطاقة</p> <hr/> <p>732% من التمويلات وتمويل المشاريع تدمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية</p> <hr/> <p>شهادة الأيزو للمباني الخضراء لمبنى المقر الرئيسي الجديد</p> <hr/> <p>17:83 نسبة العمليات الرقمية إلى اليدوية</p>

المالية وتحويل الاستحقاق، وهما نشاطان أساسيان مطلوبان للتنمية الاقتصادية للمملكة. يسعى المصرف جاهداً للوفاء بواجباته المجتمعية لتعزيز الازدهار الاقتصادي والاجتماعي.

وتُملي هذه المسؤوليات على المصرف التزامه بممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

نهج المصرف في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (الحوكمة الثلاثية)

يأخذ المصرف مسؤولياته المالية والاجتماعية على محمل الجد، وهو ملتزم باستمراره كمؤسسة منضبطة حسنة الإدارة. وفي الوقت الذي يلتزم فيه المصرف بممارسات الحوكمة السليمة التي تركز على الوساطة

إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والإفصاح عنها

حتى قبل تأثير الجائحة العالمية، دفعت الاتجاهات الضخمة الناشئة مثل التطورات التقنية والتغيرات الديموغرافية والتطورات التنظيمية وتوقعات العملاء وأصحاب المصلحة المتغيرة المصرف إلى اتخاذ رؤية شاملة ومبتكرة للاستدامة، مما منح الأولوية لتحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة مع مرور الوقت.

وبهذه الطريقة، دائمًا ما كان يقوم المصرف بدمج مجموعة من المسائل المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملية صنع القرار، بما في ذلك كيفية تقييم المخاطر والفرص. وفي الوقت نفسه، لا يزال مصرف الراجحي ملتزمًا بتحسين طريقة تعبيره عن منهجياته الإدارية ومستهدفاته وأدائه والتقدم المحرز بشأن المسائل الجوهرية المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (يرجى الاطلاع على أصحاب المصلحة في الصفحة 32).

قام المصرف بتطوير أهداف ومعايير مقارنة في العديد من المجالات لدفع وتقييم تقدم المصرف من خلال لجنة مخصصة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية تشرف على جدول أعمال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمصرف. ويمثل هذا الفريق موردًا مركزيًا ويعمل مع الزملاء في جميع أنحاء المؤسسة للمساعدة في تحديد قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وترتيبها حسب الأولوية، ودراسة فرص التحسين، والتحقق من صحة البيانات لإعداد التقارير.

في حين أن هناك العديد من القضايا والمخاطر والفرص المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي تتطلب الاهتمام، يركز المصرف على القضايا الأكثر أهمية بالنسبة للجهات المعنية والأعمال (يرجى الاطلاع على الأهمية النسبية في صفحة 37). وفي ظل استمرار تطور المسائل والتوقعات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، يجري المصرف تقييمًا منتظمًا للأهمية النسبية، وهو ما يساعده في مراقبة ومتابعة وتحليل قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومصالح أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين على حد سواء.

تقييم الأهمية النسبية للمصرف يشمل:

- تمرين التخطيط المؤسسي
- تحليل الاتجاهات العالمية والمحلية الناشئة
- استعراض قضايا القطاع وتطوراتها
- الاجتماعات مع أصحاب المصلحة والملاحظات الواردة من قنوات التواصل المتعددة

ظل المصرف ملتزمًا بتقديم الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية على مدى العقود الثلاثة الماضية. وبتوجيه من هيئة شرعية مستقلة، تضم علماء بارزين متخصصين في هذا المجال، تمكن المصرف من ضمان الامتثال التام لأحكام الشريعة الإسلامية داخل المملكة وخارجها. وتقع مسؤولية تشكيل مجلس الهيئة الشرعية واعتماد نظامه على عاتق الجمعية العمومية. كما يتوجب على جميع إدارات المصرف الامتثال لقرارات الهيئة الشرعية (يرجى الاطلاع على المجموعة الشرعية في الصفحة 87).

وفقًا لما أشارت إليه منظمة ستاندرد آند بورز وغيرها، فإن التمويل المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية يتمتع بالكثير من القواسم المشتركة مع اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والهدف الأوسع المتمثل في التمويل المستدام. فعلى سبيل المثال، تفيد الزكاة الرعاية الاجتماعية من خلال دعم الأشخاص المحتاجين أو الذين فقدوا دخلهم بشكل جزئي. كما يُقدم هذا الدعم دون أي توقعات بالسداد أو التعويض. وفي الوقت الذي تخسر فيه الأسر دخلها بسبب فيروس كورونا، تتوقع ستاندرد آند بورز أن تساهم الزكاة في تعويض هذه الخسائر.

على الرغم من أن التكامل في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وهو الإدماج المنهجي والصريح لعوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التحليل المالي يكتسب رواجًا في جميع أنحاء العالم، إلا أن استراتيجية الاستثمار المستدام الأكثر تطبيقًا على الصعيد العالمي هي الفحص السلبي (أي استبعاد الشركات التي لا تمثل للمعايير البيئية والاجتماعية المحددة). وتقدر شركة الاستشارات الإدارية العالمية ماكنزي آند كومباني أن الفحص السلبي يستخدم لثلثي الاستثمارات المستدامة. ويتضمن الفحص السلبي استبعاد القطاعات أو الشركات أو الممارسات من المحافظ الاستثمارية بناءً على معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ولا تشارك البنوك الإسلامية في أي استثمارات لا تلتزم بالمبادئ التوجيهية الشرعية. بما في ذلك الكحول والقمار ومنتجات التبغ. ومع عدم التعرض لمثل هذه الصناعات، يظل المصرف محميًا من القطاعات المعرضة لـ "مخاطر عالية" متمثلة في عدم تلبية معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ومن خلال مبادئ الشريعة الإسلامية، تؤدي البنوك الإسلامية شكلًا ثقافيًا متميزًا من أشكال الاستثمار الأخلاقي.

شهد عام 2020 معالجة الجوانب الاجتماعية من خلال النقاش حول إمكانية استخدام الأدوات الاجتماعية للتمويل الإسلامي للمساعدة في التعامل مع تأثير فيروس كورونا على المؤسسات والبنوك من خلال السيولة غير المدفوعة أو المدعومة. ومن شأن هذه الخطوات أن تساهم في تحسين قدرة المصارف الإسلامية على إدارة الخسائر في الإيرادات على المدى القصير والحفاظ على الموظفين. كما ستستفيد الأسر من الأدوات الاجتماعية المستخدمة مباشرة لدعمها من خلال التعويض عن الدخل المفقود والحصول على الرعاية الصحية والتعليم بأسعار معقولة.

الشفافية

يعد تقديم نتائج الأداء والتحديات الاستراتيجية في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة أولوية رئيسية للمصرف الذي يفخر بسمعته الطيبة في التواصل مع المستثمرين بطريقة منتظمة وشاملة ودقيقة. مع تحمله لهذه المسؤولية بمستويات تفوق المتطلبات التنظيمية. إذ يقدم المصرف معلومات إلى المستثمرين والجهات المعنية الأخرى بالكشف والإفصاح عن البيانات المختلفة المتعلقة بالامتثال من خلال أقسام علاقات المستثمرين والحوكمة في موقعه الإلكتروني (يرجى الاطلاع أيضًا على الجهات المعنية في الصفحة 32).

تحسين إفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

سيشمل التحسين المستمر لعمليات الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمصرف ما يلي:

- زيادة الشفافية حول كيفية إدارة المصرف لقضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
- الكشف عن مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة مع تبني معايير التقارير غير المالية مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- تحديد الأهداف والأولويات ذات الصلة للمساعدة في تحقيق القيمة وتوضيح كيف يخطط المصرف لتحقيقها من خلال هذا التقرير السنوي

يشرف فريق متخصص على جدول أعمال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للمصرف ويمثل المورد المركزي الذي يعمل مع الموظفين في جميع أنحاء المؤسسة للمساعدة في تحديد قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وترتيبها حسب الأولوية. ودراسة فرص التحسين، والتحقق من صحة البيانات لإعداد التقارير.

تكمل سياسة المصرف بشأن المسؤولية الاجتماعية القيم الأساسية في هذا المجال. وتوضح هذه السياسة كيف يساهم المصرف في تحقيق التنمية المستدامة ورفاهية الموظفين وعائلاتهم والمجتمعات المحلية والمجتمع الأوسع الذي يعمل فيه.

وعلى وجه التحديد، توضح السياسة التزام المصرف بما يلي:

1. البيئة الداخلية (مكان العمل)
2. الموظفين
3. العملاء والمساهمين
4. المجتمعات المحلية والمجتمع ككل

وعلى الرغم من أنه قد سبق تناول موضوع البيئة الداخلية والموظفين (يرجى الاطلاع على الموارد البشرية في الصفحة 69) والعملاء والمساهمين (يرجى الاطلاع على الأداء في عام 2020 ومراجعة محفظة الأعمال بدءًا من الصفحة 53)، إلا أن هذا الفصل من التقرير يتناول التزام المصرف تجاه المجتمعات المحلية والمجتمع ككل.

ارتباط ركائز الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بمساهمة المصرف في أهداف التنمية المستدامة

مساهمة المصرف	أهداف التنمية المستدامة	ركائز الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة الأثر البيئي • تمويل مشاريع الطاقة المتجددة 	<p>الهدف 7 – توفير الطاقة النظيفة بأسعار معقولة</p> <p>الهدف 12 – الاستهلاك والإنتاج المسؤول</p>	البيئة
<ul style="list-style-type: none"> • التمويل المستدام • علاقات العملاء المسؤولة • القيادة الرقمية • الشمول المالي • المشاريع المجتمعية والرعاية • تطوع الموظفين • جهة العمل المسؤولة • المشتريات المسؤولة 	<p>الهدف 1 – القضاء على الفقر</p> <p>الهدف 2 – القضاء التام على الجوع</p> <p>الهدف 5 – المساواة بين الجنسين</p> <p>الهدف 8 – العمل اللائق والنمو الاقتصادي</p> <p>الهدف 9 – الصناعة والابتكار والبنية التحتية</p> <p>الهدف 10 – الحد من أوجه عدم المساواة</p> <p>الهدف 11 – المدن والمجتمعات المستدامة</p>	الجوانب الاجتماعية
<ul style="list-style-type: none"> • حوكمة الشركات • إدارة المخاطر • إطار امتثال عالمي المستوى 	<p>الهدف 8 – العمل اللائق والنمو الاقتصادي</p> <p>الهدف 16 – السلام والعدالة والمؤسسات القوية</p>	الحوكمة

مساهمة المصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

إدارة الأثر البيئي

لا يزال المصرف ملتزمًا بتحسين إدارته وممارساته بهدف تقليل التأثير البيئي لعملياته التشغيلية. لتحقيق ذلك، يبذل المصرف قصارى جهده للحد من بصمته البيئية مع التحلي بالشفافية بشأن الأداء – وخاصة أنشطة الإقراض والاستثمار. ويقدم المصرف الفحص الأخلاقي مع وجود إجراءات لتقييم المخاطر البيئية. وتضمن هذه العمليات عدم تأثير المشاريع الممولة من قبل المصرف سلبيًا على البيئة.

كما يحرص المصرف على الحد من تأثيره على البيئة قدر الإمكان. فعلى سبيل المثال، حصل مبنى المقر الرئيسي للمصرف على شهادة أيزو الخضراء. وقد وضعت تدابير للحد من هدر المياه والكهرباء والورق في مختلف مباني المصرف، حيث تمت توعية الموظفين بأهمية الحفاظ على الموارد البيئية للأجيال القادمة. كما أدت القيود المفروضة وإجراءات الإغلاق إلى انخفاض استخدام هذه الموارد في جميع مباني المصرف بشكل كبير خلال عام 2020. إن استخدام تظليل النوافذ في الفروع، مثل تلك الموجودة في الرياض، يسمح بدخول الضوء الطبيعي – مما يلغي الحاجة إلى الأضواء الكهربائية خلال النهار مع حماية المكان من الحرارة الزائدة فلا تكون هناك حاجة إلى زيادة الطاقة المستخدمة للتبريد الداخلي.

كما يحرص المصرف على تقليل تأثيره على البيئة قدر الإمكان. ومن أمثلة ذلك، حصول مبنى المقر الرئيسي على شهادة ISO الخضراء

تراقب إدارة تنمية الراجحي عن كثب بيانات الطاقة الخاصة بالمصرف لتحديد الاتجاهات، ومقارنتها بالنماذج المعيارية، ودعم عمليات تحديث رأس المال على المدى البعيد في مرافق المصرف.

من خلال ممارسة تأثيره على العملاء وإدارة بصمته البيئية الخاصة، يساهم المصرف في تحقيق هدف التنمية المستدامة 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤول.

تمويل مشاريع الطاقة المتجددة

في إطار رؤية المملكة 2030 ومبادرة خادم الحرمين الشريفين الخاصة بالطاقة المتجددة، أنشأت الحكومة البرنامج الوطني للطاقة المتجددة بهدف تعظيم إمكانات الطاقة المتجددة في المملكة العربية السعودية. ويحدد البرنامج خارطة طريق منظمة لتنويع مصادر الطاقة المحلية، وتوفير الاستقرار الاقتصادي المستدام، والوفاء بالتزامات المملكة بخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

وقد منحت وزارة الطاقة حتى الآن من خلال البرنامج الوطني للطاقة المتجددة 2,170 ميجاوات من الطاقة المتجددة على مستوى المملكة، منها 700 ميجاوات في عام 2019 و1,470 ميجاوات أخرى في عام 2020.

وتماشياً مع التزام المصرف بدعم المشاريع البارزة التي توفر فوائد بيئية واجتماعية كبيرة وتحقق أهداف رؤية 2030، قدم المصرف الدعم المالي لخمس مشاريع من أصل ستة مشاريع للطاقة المتجددة تمت ترسيته في عام 2020 بقيمة إجمالية تتجاوز مليار دولار أمريكي.

وفي إطار دعم هذه المشاريع، أصبح المصرف أكبر ممول لمشاريع الطاقة المتجددة في المملكة في عام 2020، وقد نجح في إقامة شراكات مع بعض من أبرز شركات التطوير الدولية في مجال الطاقة المتجددة على مستوى العالم، بالإضافة إلى شركات التطوير المحلية ومزودي التقنية.

خلال عام 2020، قام مصرف الراجحي أيضاً بدور المنظم الرئيسي المفوض للاتحاد الذي تقوده أكوأ باور بقيمة 494 مليون دولار أمريكي حيث تم تمويل محطة الجبيل 3A المستقلة للمياه، والتي من المتوقع أن تولد 600000 متر مكعب من مياه الشرب يوميًا – مما يساهم بشكل كبير في جهود المملكة لضمان الأمن المائي. يعتبر مشروع تحلية المياه بالتناضح العكسي ثاني أكبر مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص الذي تم إتمامه من قبل المصرف في الربع الأخير من عام 2020.

تساهم استراتيجية التمويل المستدام للمصرف في مكافحة تغير المناخ وتحقيق هدف التنمية المستدامة 7: توفير الطاقة النظيفة بأسعار معقولة.

التمويل المستدام

يوفر المصرف حلولاً مالية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، لذا فهو يتجنب تمويل المشاريع التي تشكل مخاطر بيئية أو اجتماعية سلبية، وتشمل تقييمات المخاطر الائتمانية نماذج المخاطر الإحصائية وغيرها من أدوات التقييم، في حين يتم تدريب الموظفين العاملين في الإقراض لضمان امتثال محفظة التمويل المصرف. وفي حين يعيد المصرف التفاوض على التمويلات مع العملاء الذين يواجهون صعوبات مالية من خلال سياسة الإمهال، فإنه يظل ملتزمًا بدمج التقييمات الأوسع نطاقاً للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملية الإقراض. وبفضل تدابير المخاطر الحصيفة للمصرف وانخفاض المخاطر بشكل كبير، أصبح لدى المصرف أعلى نسبة تغطية للتمويل المتعثرة وانخفاض كبير في التمويلات المتعثرة مقارنة بنظرائه من البنوك.

من خلال الحرص الدائم على التمويل المستدام، يساهم المصرف في تحقيق هدف التنمية المستدامة 11: المدن والمجتمعات المستدامة.

علاقات العملاء المسؤولة

تحدد السياسات المصرفية مثل مدونة قواعد سلوك الموظفين، وميثاق العملاء، ومبادئ حماية المستهلك المصرفي، التزام المصرف بتنفيذ الأعمال بمسؤولية مع الحفاظ على مصالح العملاء (يرجى الاطلاع على الموارد البشرية في صفحة 69) وتعميق الشمول المالي داخل المملكة. كما يلتزم المصرف بأن يكون مهنيًا ومنصفًا وشفافًا في تعاملاته حيث يسعى إلى تحسين الثقافة المالية داخل المملكة، وخاصة بين الفئات ذات الدخل المنخفض. ويُقرب التقييم المستمر لملاحظات العملاء من خلال قنوات مثل صافي نقاط الترويج وبرنامج صوت العملاء المصرف من المشاركة في ابتكار المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجات العملاء على أفضل وجه.

خلال عام 2020، حقق المصرف هدفه المتمثل في أن يكون المصرف الأكثر توصية (انظر محركات القيمة: 2020 في لمحة في صفحة 12)، وقد زاد صافي نقاط الترويج للمصرف ليصل إلى حوالي 66٪ خلال عام 2020.

كما يعمل كل من مجلس تجربة العملاء وإدارة تجربة العملاء وفريق تحسين الخدمات على تعزيز التركيز على العملاء في المصرف.

التركيز على العملاء يساعد المصرف على المساهمة في تحقيق هدف التنمية المستدامة 10: الحد من أوجه عدم المساواة، وذلك في سعيه لتعزيز الإدماج الاقتصادي للجميع.

القيادة الرقمية

إن التزام المصرف بتعزيز الخدمات المصرفية الرقمية، ورقمنة وأتمتة النظم والعمليات لتحقيق كفاءة أكبر، وتقديم ابتكارات مفيدة للسوق (يرجى الاطلاع على البصمة الرقمية والتحول الرقمي في صفحة 83) يرسخ مكانته كمصرف رائد في مجال الخدمات المصرفية الرقمية. 83٪ من جميع المعاملات المصرفية خلال عام 2020 كانت رقمية. بلغ إجمالي معاملات التمويل التي تمت عبر القنوات الرقمية 11.8 مليار ريال سعودي في عام 2020.

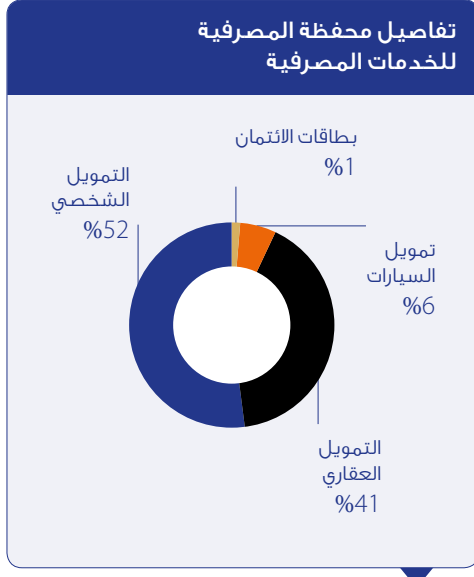
لا يزال المصرف هو المزود الرائد لخدمات التحويلات المالية بفضل امتلاكه لـ 226 مركزًا من مراكز "تحويل" وخمس مراكز متنقلة - مما يعزز بشكل كبير العروض الرقمية المقدمة لعملاء "تحويل"، وبإتمامه لأكثر من مليون تحويل شهريًا وفوزه بعدد من الجوائز في هذا القطاع خلال عام 2020 (يرجى الاطلاع على محركات القيمة في صفحة 12، والخدمات المصرفية للأفراد في صفحة 53)، والخزينة في صفحة 59) تساهم خدمات المصرف الرقمية في الحفاظ على حصته السوقية في أعمال التحويلات المالية.

تم تصميم الخدمات الرقمية التي يقدمها المصرف خلال جائحة فيروس كورونا لتيسير الإجراءات والعمليات لصالح مجموعات الجهات المعنية، مثل الموظفين والعملاء، دون حدوث أي تعطيل كبير. وتكمل هذه الجهود التدابير التي يتخذها المصرف لضمان سلامة أصحاب المصلحة، بمن فيهم أفراد المجتمع المحلي، والمواءمة مع المبادرات الحكومية للسيطرة على انتشار الفيروس. وخلال عام 2020، رتب المصرف طلبًا إلكترونيًا من البداية إلى النهاية لتأمين السيارات وفتح الحساب الجاري لمن هم أقل من 15 عامًا من بين عدد من المنتجات الغير مسبوقه في السوق في مجال الخدمات المصرفية الرقمية (يرجى الرجوع إلى البصمة الرقمية والتحول التكنولوجي في صفحة 83). كما سجل المصرف 7.9 مليون مستخدم رقمي نشط، و كانت نسبة رقمية إلى يدوية تبلغ 17:83 ساهمت نتيجة لذلك في نمو الدخل الإجمالي للرسوم المصرفية.

يعتبر أمن المعلومات والجريمة الإلكترونية من أهم المخاطر التي يواجهها المصرف مع اتخاذ عدد من الإجراءات خلال عام 2020 للتخفيف من حدتها. على سبيل المثال، امتثل المصرف بنجاح لعدد من المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية بما في ذلك المستوى 3 من إطار عمل الأمن السيبراني الصادر عن البنك المركزي السعودي، ومعايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وأنظمة بطاقات الدفع، ومعايير أمن البيانات (PCI-DSS) ومعايير أيزو 27001.

بالإضافة إلى ذلك، يضمن المصرف إجراء تقييمات الأمن السيبراني بشكل دوري، بما في ذلك تقييم الثغرات واختبار الاختراق.

المصرف لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد يمكنه من المساهمة القوية والفعالة في دعم تحقيق الشمول المالي في المملكة. فيما يلي تفاصيل محفظة المصرف للخدمات المصرفية للأفراد:



مركز العمليات الأمنية في المصرف هو موطن لفريق أمن المعلومات المسؤول عن مراقبة وتحليل الوضع الأمني للمصرف بشكل مستمر. وتهدف إلى الكشف عن حوادث الأمن السيبراني وتحليلها والاستجابة لها باستخدام مزيج من الحلول التقنية والعمليات القوية. يتألف الفريق من أعضاء من "أكاديمية ماكنزي" و"بي دبليو سي" و"بارتنرز إن بيرفورمنس".

كما يستخدم المصرف ضوابط وحلول أمنية متقدمة، بما في ذلك إدارة الهوية المركزية، لضمان الحماية الفعالة للبنية التحتية ومعلومات العملاء. كما تم نقل البنية التحتية وتقنيات أمن المعلومات بنجاح إلى مركز البيانات الجديد خلال العام.

من خلال تركيزه على أن يكون قائدا رقميا في المجال المصرفي، يساهم المصرف في تحقيق هدف التنمية المستدامة 9 - الصناعة والابتكار والبنية التحتية من خلال فتح طرق جديدة ومبتكرة للعملاء للوصول إلى الأموال ونقلها والتعامل معها وإدارتها.

الشمول المالي

يقدم المصرف مجموعة من المنتجات والخدمات التي توفر منافع اجتماعية واقتصادية للمستهلكين - وخاصة أولئك الذين يعانون من نقص الخدمات والفئات الأولى بالرعاية. كما تعمل القيادة الرقمية للمصرف على فتح الأبواب أمام هذه الشريحة للوصول إلى نظام الخدمات المصرفية والمالية بشكل أفضل. وتدعم لجنة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المصرف متطلبات البنك المركزي السعودي مع استمرار المصرف في استكشاف سبل تزويد رواد الأعمال - وخاصة رائدات الأعمال والشباب - بدعم أكبر في توسيع أعمالهم.

تدير مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في المصرف 10 ملايين من المعاملات المالية في اليوم وتخدم حوالي 10 ملايين من العملاء في المجمل، مما يدعم تعزيز الشمول المالي لمختلف الشرائح داخل المملكة العربية السعودية. وبصفته المصرف الأكبر في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد على مستوى المملكة، فإن مصرف الراجحي يقدم تمويلاً غير مضمون لعملائه بحصة سوقية تبلغ 40.6% في سوق التمويل الشخصي من عام 2020، وهو ما يمثل 51% من إجمالي محفظة التجزئة التي تبلغ 133 مليار ريال سعودي في عام 2020. إن زيادة

تقوم مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد بمعالجة 10 ملايين معاملة مالية في اليوم وتخدم حوالي 10 مليون عميل بشكل إجمالي. مما يدعم الشمول المالي لشرائح متنوعة داخل المملكة العربية السعودية.

كما عززت التسهيلات المصرفية الرقمية للمصرف من جهود دعم الشمول المالي خلال عام 2020، وذلك من خلال توفير وصول أسهل للعملاء من مختلف المهن والبيئات إلى التمويل بالرغم من ظروف القيود التي فرضتها الجائحة. كما أن الشبكة الواسعة من فروع المصرف والتي تمتد إلى المناطق النائية، تعد مساهمةً آخراً في الشمول المالي للمجتمعات التي تعاني عادة من نقص البنوك فيها. بالإضافة إلى ذلك، فإن شبكة المصرف الواسعة من فروع "تحويل الراجحي" بالإضافة إلى خدماته المصرفية الرقمية، قد أثبتت فائدتهما بالنسبة لشرائح الموظفين من ذوي الدخل المنخفض في تمكينهم من الوصول إلى الأموال وتحويلها، مما يضمن تلقي عائلاتهم ومجتمعاتهم في مختلف أنحاء العالم الأموال خلال هذه الأوقات الحرجة.

بعد طرح المصرف لعدد من بطاقات الائتمان المبتكرة في السوق كما هو مخطط في عام 2020، فقد قام أيضاً بإطلاق العديد من منتجات التمويل العقاري الجديدة، مما يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030 وذلك من خلال جهوده التي يبذلها في سبيل زيادة ملكية المواطنين السعوديين للعقارات السكنية. وبفضل الحصة السوقية الكبيرة للمصرف في مجال التمويل العقاري، فإنه يعتبر من الأطراف الفاعلة التي تلعب دوراً مهماً في تحقيق للشمول المالي في المملكة العربية السعودية. كما ساعدت أنشطة التمويل العقاري التي يقدمها المصرف في ضمان قدرة الأسر ذات الدخل المنخفض في المملكة على الاستفادة من برامج التمويل بضمان العقار.

ارتفع صافي التمويل العقاري لعام 2020 إلى 104.5 مليار ريال سعودي، من 55.0 مليار ريال سعودي في نهاية عام 2019، بمعدل نمو سنوي بلغ 90٪. كما ارتفعت الحصة السوقية من 32.3٪ في عام 2019 إلى 37.1 في عام 2020.

ومن خلال جهوده لتوسيع نطاق فروعها الحالية سعياً لخدمة جميع شرائح العملاء، فقد تم إضافة أجهزة الصراف الآلي في الفروع الجديدة والتي تم تجديدها إلى شبكة المصرف البالغ عددها 5,211 جهاز. كما كان المصرف أول من يقوم في المملكة بإطلاق جهاز صراف آلي قادر على تلبية احتياجات العملاء من ذوي الاحتياجات المختلفة على نحو شامل (راجع الخدمات المصرفية للأفراد في الصفحة 53).

كما يعدّ المصرف مشاركاً فعالاً في برنامج "كفالة" في ظل عدم قدرة المنشآت الصغيرة والمتوسطة بشكل عام على توفير الضمانات الكافية التي تطلبها البنوك للحصول على التمويل الذي تحتاجه. تم إنشاء برنامج كفالة يدعم من وزارة المالية والبنوك العاملة في المملكة. إذ يضمن البرنامج للبنوك نسبة من التمويل الممنوح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة مما يسمح للمصرف بتقديم التمويل بعد إجراء دراسة للجدوى الاقتصادية. وفي إطار جهوده لدعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة خلال الجائحة، فقد قام المصرف بالتنازل عن عدد من الرسوم المفروضة على العملاء في الفترة الممتدة ما بين أبريل وأكتوبر 2020. وذلك بما يتماشى مع توجيهات البنك المركزي السعودي (برجى الرجوع إلى قسم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الصفحة 61).

تساهم أعمال المصرف في هذا المجال في تحقيق الهدفين الخامس والعاشر من أهداف التنمية المستدامة (وهما على التوالي): المساواة بين الجنسين والحد من أوجه عدم المساواة. وذلك في سعيه لتعزيز الإدماج الاقتصادي دون تحيز.

المشاريع المجتمعية والرعاية

تُلزم الزكاة وهي من الأركان الخمسة للإسلام. الأفراد والشركات الذين يحققون مكاسب تزيد عن نسبة محددة، بالتبرع بجزء من ثروتهم كل عام للأعمال الخيرية. ويتم احتساب قيمة الزكاة استناداً على الدخل وقيمة الممتلكات، وبهذا فإن مؤسسة مالية بحجم مصرف الراجحي تُسهم بمبلغ كبير في تحسين مستوى المجتمعات المحلية التي تعمل فيها. وبالمقارنة مع المؤسسات العاملة في نفس المجال، فإن مصرف الراجحي يعد واحداً من أهم المساهمين في موارد الزكاة التي يتم تحصيلها من القطاع المصرفي سنوياً.

أثرت القيود التي فرضتها جائحة كورونا سلباً على الخطط التي وضعتها إدارة المسؤولية الاجتماعية التابعة للمصرف، ولكن بالرغم من العقبات الناجمة عن هذه الجائحة فقد تم تنفيذ عدد من المبادرات المخطط لها.

وتشمل أنشطة الرعاية التي تم الاضطلاع بها خلال عام 2020: إنشاء مركز للعلاج الطبيعي والفيزيائي في مستشفى طريف، وصندوق الهبات المخصص لقطاع الرعاية الصحية والذي أطلقته وزارة الصحة للتخفيف من أثر جائحة فيروس كورونا المستجد، ومبادرة وطن العطاء وصندوق المجتمع المحلي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للذيان يهدفان إلى التخفيف من تبعات الجائحة على الفقراء، والحملة الخليجية للتوعية بالسرطان، وجمعية مودة التي تستهدف النساء المطلقات، بالإضافة إلى البرامج التي تدعم جمعية الأطفال ذوي الإعاقة.

كما قام المصرف بتوزيع 2,000 طرد غذائي على المحتاجين في جميع أنحاء المملكة خلال شهر رمضان إلى جانب 2000 من طرود الشتاء التي وُزعت على الفقراء.

بالإضافة إلى ذلك، فقد شارك ما مجموعه 1,395 موظفاً في مبادرة "جود الموظفين" التي أطلقتها وزارة الإسكان وتسهم في تملك المنازل للمحتاجين داخل المملكة.

يعمل المصرف من خلال "أكاديمية مصرف الراجحي" (راجع الموارد البشرية في الصفحة 76) على تزويد الموظفين بفرص لتنمية مهاراتهم وآفاق حياتهم المهنية. يتضمن البرنامج الذي أطلقه المصرف عام 2015 بهدف تطوير الخريجين، من سبع مجموعات تدريبية بالإضافة إلى مجموعتين للإناث فقط ومجموعتين في مجال تقنية المعلومات. وقد بلغ عدد الخريجين الذي تلقوا التدريب اللازم بحلول نهاية عام 2020 ما مجموعه 82 خريج. وقد كان للجهود التي يبذلها المصرف في هذا المجال دوراً هاماً في إعداد مهنيين من ذوي الخبرة في المجتمعات التي يعمل فيها، مما يؤدي بدوره إلى تحسين آفاق وفرص توظيف المواطنين السعوديين بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

ولهذه الأنشطة المجتمعية الذي يطلع بها المصرف دورًا في جعله من المساهمين في تحقيق الهدف الأول والثاني والثالث من أهداف التنمية المستدامة وهي على التوالي: القضاء على الفقر والقضاء والجوع وتحقيق الصحة الجيدة والرفاه.

تطوع الموظفين

يقوم المصرف بتنظيم مجموعة من الاستثمارات والمساهمة فيها بما يعود بالنفع على المجتمعات التي يعمل فيها. فبالإضافة إلى رعاية مجموعة من المشاريع والبرامج مختلفة، يتلقى المصرف دعمًا في هذه المساعي من العمل التطوعي الذي يقوم به موظفوه. في حين أن خطة المسؤولية الاجتماعية السنوية للمصرف يتم اعتمادها من قبل رئيس الاتصالات المؤسسية ورئيس التسويق والرئيس التنفيذي، فإنه يتم تقييم فعالية الاستثمارات المجتمعية المختلفة بشكل مستمر، ويتم ذلك على سبيل المثال من خلال الملاحظات التي يتم تلقيها من العملاء والموظفين والمؤسسات المجتمعية، بالإضافة إلى التغطية الإعلامية.

وقد وصلت ساعات العمل التطوعي للموظفين إلى الهدف الذي حدده المصرف للفترة الممتدة من 2016-2020 والذي يبلغ 50,000 ساعة، كما وصل عدد الموظفين المتطوعين خلال العام 2020 ما مجموعه 2,625 موظف من 29 مدينة. في حين بلغ عدد ساعات التطوع للموظفين في العام ذاته 13,125 ساعة، وهو إنجاز مهم بالنظر إلى القيود المفروضة نتيجة للجائحة. وعلى الرغم من المشاكل التي يواجهونها، فقد كان الموظفون على استعداد للمساهمة بوقتهم وجهدهم لدعم المجتمعات التي يعمل فيها المصرف.

ومن أجل توجيه حماس الموظفين للعمل التطوعي، يتابع منسقو المصرف في مختلف مناطق المملكة المشاريع المعتمدة إلى جانب إرسال الإعلانات ورسائل التذكير في الوقت المناسب إلى جميع الموظفين. وبفضل المجموعة المتنوعة من المشاريع التي يمكن الاختيار من بينها والسماح بنصف يوم للتطوع، يضمن المصرف استمرار مساهمة الموظفين في هذه المساعي الداعمة للمجتمع المحلي.

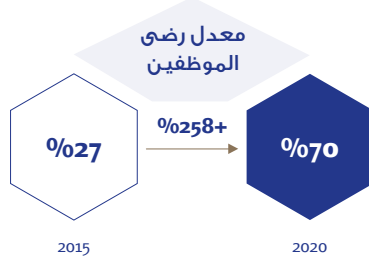
وتساعد هذه الأنشطة المجتمعية الذي يؤديها الموظفون في إسهام المصرف في تحقيق الهدف الأول والثاني والثالث من أهداف التنمية المستدامة وهي على التوالي: القضاء على الفقر والجوع وتحقيق الصحة الجيدة والرفاه.

جهة العمل المسؤولة

ويسعى المصرف إلى تعزيز الارتباط الوظيفي من خلال تبنيه لمجموعة من المبادرات المتمثلة في منح جوائز التقدير والترقيات وفرص العمل التطوعي التي تتيح لهم إحداث فرق في المجتمع. وقد تم اعتماد عدد من السياسات الوظيفية الاستراتيجية لحماية صحة

الموظفين وسلامتهم ورفاههم وذلك من خلال اتخاذ إجراءات خاصة خلال العام سعيًا من المصرف للحفاظ على سلامة موظفيه وتجنّبهم خطر الإصابة بفيروس كورونا. كما يعزز المصرف ثقافة التواصل المفتوح مع جميع الموظفين لتقييم مستويات المشاركة وتحديد المجالات التي تتطلب مزيدًا من الاهتمام. بالإضافة إلى ذلك، فقد عمل المصرف على تقليل ساعات العمل خلال فترة الإغلاق التي تسببت بها الجائحة، وتزويد الموظفين بالأدوات والتوجيهات اللازمة للانتقال بسلاسة إلى العمل من المنزل، الأمر الذي يضمن استمرارية الأعمال والحفاظ على سلامة موظفي المصرف أيضًا (يرجى الرجوع إلى قسم الموارد البشرية في صفحة 70).

وفي الوقت ذاته، بلغ مؤشر الارتباط الوظيفي لدى المصرف أعلى مستوى له (يرجى الرجوع إلى قسم الموارد البشرية في الصفحة 71).



في حين أن قاعدة موظفي المصرف تعدّ الأكبر في المملكة مقارنة بالمصارف والبنوك الأخرى، فقد بلغ مؤشر الارتباط الوظيفي فيه نسبة 70٪ بزيادة 4٪ عن استبيان الموظفين السابق. وهذا ما يعكس التزام المصرف القوي بالحفاظ على المعايير والمبادئ المعترف بها في ما يتعلق بممارسات العمالة ورفاه الموظفين والصحة والسلامة المهنية. وفي الوقت الذي يوفر فيه المصرف للموظفين سببًا لتحسين مهاراتهم ومستويات خبرتهم ومواصلة التقدم في حياتهم المهنية، فإنه يلتزم أيضًا بتحقيق المساواة بين الجنسين. وبالرغم أن النسبة الأكبر من الموظفات داخل في المصرف تنتمي إلى الفئة العمرية التي تتراوح بين 18 و 30 عامًا، إلا أن المصرف يعمل جاهدًا لتوظيف المزيد من النساء في الفئات العمرية الأخرى وخصوصًا في المستويات العليا.

كما يبذل المصرف ما بوسعه للاضطلاع بمهام التوظيف والقيادة وتطوير المواهب ومنح المرتبات والبدلات المنصفة في مختلف مجالات الأعمال و وحدات الخدمات التابعة له (يرجى الرجوع إلى الموارد البشرية في الصفحة 72). وقد كان لاستمرار المصرف في توفير فرص العمل خلال التحديات الناتجة عن تفشي الجائحة أثرًا إيجابيًا على الاقتصاد السعودي بشكل عام كما ساهم كذلك في نمو الناتج المحلي الإجمالي.

لا تزال السياسات المتعلقة بالموظفين مثل سياسة الإبلاغ عن المخالفات وتواصل الموظفين (راجع قسم الموارد البشرية في الصفحة 71)، تعتبر من الأولويات الرئيسية التي يركز المصرف عليها، والتي تسهم جميعها في تهيئة ثقافة منفتحة وتمكينية داخل المصرف والحفاظ عليها، وهو ما يساعده على الوفاء بالتزامه بوضع إطار عالمي المستوى للامتثال.

وبصفته جهة عمل تتصف بالمسؤولية، يساهم المصرف في تحقيق أهداف التنمية المستدامة رقم 3 و 5 و 8 و 10 وهي على التوالي: الصحة الجيدة والرفاه، والمساواة بين الجنسين، والعمل اللائق ونمو الاقتصاد، والحد من أوجه عدم المساواة وذلك في إطار سعيه إلى تهيئة بيئة منصفة وعادلة لجميع موظفيه.

ممارسات الشراء المسؤولة

يوصل المصرف جهوداً في إقامة شراكات فاعلة مع العديد من المنظمات المحلية والدولية، بدءاً من شراء التقنيات عالمية المستوى وصولاً إلى تعزيز قدرات النظام وتبادل المعارف في مختلف المجالات، كما واصل المصرف من خلال علاقاته التعاونية سعيه لإقامة شراكات في القطاعين العام والخاص ذات صلة بالمجالات والجوانب التي تحظى بأهمية على الصعيد الوطني، مما أدى إلى جعله شركة مواطنة تتسم بالمسؤولية المجتمعية.

لا يزال دعم الموردين المحليين يمثل أولوية بالنسبة للمصرف حيث تشكل نسبة المشتريات من الشركات السعودية 93% من إجمالي مصاريف الشراء. كما يلتزم المصرف بالتعامل مع أكثر من جهة موردة، بما في ذلك المؤسسات والمشاريع المملوكة للنساء والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وضمان بذل العناية الواجبة في الاضطلاع بأنشطة سلسلة التوريد. وتتولى إدارة العمليات التجارية والدعم المسؤولة الإدارية تجاه جميع الموردين ومقدمي الخدمات للمصرف وذلك فيما يتعلق بالعقود وأوامر الشراء وعمليات الفوترة.

كما أن لشراكات المصرف مع الموردين وقدرته على التأثير عليهم بفضل أطر وسياسات الشراء الفاعلة التي يتبناها، دور في جعله مساهماً في جهود تحقيق الهدفين الثامن والعاشر من أهداف التنمية المستدامة (وهما على التوالي): العمل اللائق ونمو الاقتصاد، والحد من أوجه عدم المساواة.

الحوكمة المؤسسية

تعد النزاهة والشفافية قيمتان أساسيتان بالنسبة للمصرف، حيث يلتزم الموظفون على جميع المستويات بالتحلي بالصدق والأمانة مع الحفاظ على أعلى معايير الأخلاقيات المؤسسية والشخصية، والتزاماً منه بتعزيز المعايير السامية من خلال وضع سياسات وإجراءات سليمة، فإن إطار الحوكمة المؤسسية لدى المصرف

يستند إلى خمس لجان تابعة لمجلس الإدارة كما يحظى بدعم لجان إدارية من المستويين الأول والثاني. ويستند هذا النهج إلى مجموعة من عوامل تمكين الحوكمة التي تعتبر في غاية الأهمية لضمان اعتماد ضوابط رشيدة وفعالة.

وقد أطلق المصرف استراتيجيته مدتها ثلاث سنوات هدفها تحقيق استمرارية الأعمال كما قام أيضاً بتشكيل لجنة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات. وخلال عام 2020، قادت اللجنة مركز إدارة الأزمات الذي قدم بدوره الدعم للإدارة العليا للمصرف في اتخاذها للقرارات التجارية الهامة. حصل المصرف على شهادة ISO22301:2019 لنظام إدارة استمرارية الأعمال، مما يؤكد توافق نظام الإدارة مع معايير التدقيق.

ولضمان الامتثال للمعايير واللوائح المحلية والدولية المتعلقة باستمرارية الأعمال، يوجد في مصرف الراجحي لجنة إدارة مجتمع الأعمال يترأسها الرئيس التنفيذي وتتألف من جميع المديرين العامين. وخلال عام 2020، عقدت اللجنة تسعة اجتماعات في المجلد منها خمسة اجتماعات عقدتها اللجنة الرئيسية وأربعة اجتماعات عقدتها لجنة فرعية تُعرف باللجنة التوجيهية لإجراء التجارب الحية ذات الصلة بالتعافي من الكوارث، وذلك للإشراف على جميع المواضيع المتعلقة بالاختبارات والتجارب التقنية. بالإضافة إلى ذلك، وتماشياً مع برنامج إدارة استمرارية الأعمال المعتمد فقد تم إجراء ثمانية اختبارات بنجاح خلال العام 2020 للتحقق من الجاهزية والاستقرار الشاملين للتكنولوجيا المستخدمة في المصرف. حيث اختبر اثنين من هذه الاختبارات أداء الوظائف الأساسية في مقرات العمل البديلة خلال ساعات العمل، في حين استهدفت الاختبارات الستة المتبقية كل من الشبكة وتطبيقات وخدمات الأعمال الهامة مثل أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال، وأنظمة إدارة الخزينة وأنظمة العمليات الخلفية لخدمات الأفراد.

خلال عام 2020، قامت لجنة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات بالمهام التالية:

- قيادة مركز إدارة الأزمات لدعم الإدارة العليا التي تقدم تحديثات وتوصيات يومية أسهمت إلى اعتماد أكثر من 120 إجراء خلال أزمة جائحة كورونا
- إعداد وترتيب توزيع تصاريح السماح بالتجول للموظفين الرئيسيين خلال فترة الإغلاق
- تمكين التشغيل السلس لاستراتيجية العمل من المنزل لغالبية موظفي المصرف من خلال توفير عدد كاف من أجهزة الكمبيوتر المحمولة وتمكين الشبكة الافتراضية الخاصة بدعم كامل من إدارات تقنية المعلومات وأمن المعلومات

يقوم المصرف بتقييم مخاطر مكافحة غسل الأموال التي يتعرض لها عملاؤه خلال مرحلة التهيئة، وذلك بشكل دوري بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات المتبعة في القطاع. يشتمل برنامج العناية الواجبة المخصص للعملاء على المبادئ المتعلقة بمنهجية "اعرف عميلك" (KYC)، وتحديد هوية العميل والتحقق منها، وتحديد "المالكين المستفيدين". ويستهدف المصرف بإجراءات العناية الواجبة المعززة العملاء الذين تم تصنيفهم ضمن الفئة الأكثر عرضة للمخاطر، بما في ذلك الشخصيات السياسية، كما يقوم كذلك بمراقبة المعاملات التي يجريها العملاء على أساس مستمر لرصد أي عمليات مشبوهة.

يتلقى جميع الموظفين بما فيهم الإدارة العليا ومجلس الإدارة، تدريباً على مكافحة غسل الأموال وتمويل العمليات الإرهابية، وعلى مدى السنوات القليلة الماضية، بذل المصرف جهوداً كبيرة لتنفيذ برامج تدريب وتوعية الموظفين المتعلقة بهذه المجالات، حيث أن 31٪ من مجموع التدريبات المقدمة كانت مرتبطة بمكافحة غسل الأموال أو الامتثال.

تماشياً مع المتطلبات التنظيمية، فقد تم إدراج وظيفة المصرف المتمثلة في مكافحة الاحتيال كجزء من مجموعة الإجراءات التي يعتمدها لمكافحة الجرائم المالية وذلك اعتباراً من أكتوبر 2020. كما وضع المصرف سياسة فعالة لمكافحة الاحتيال إلى جانب إطار عمل لمكافحة الاحتيال يغطي جميع وظائف المصرف وعملياته ومنتجاته. وتوضح السياسة المتطلبات الرئيسية لضمان تحديد مخاطر الاحتيال المالي وتقييمها والحد منها بشكل فعال.

يتم التحقيق في كل حادثة احتيال يتم الإبلاغ عنها وتُرفع للإدارة العليا مع معلومات مفصلة عن الأسباب الرئيسية والتهافت والأخطاء التشغيلية وتوجهات أنشطة الاحتيال. وتجر الإشارة في هذا السياق إلى أن المصرف يقوم باستثمارات كبيرة في أنظمة مراقبة الاحتيال التي تتضمن تقنيات التعلم الآلي.

وبالرغم من ضرورة مواصلة المصرف تحقيق الأرباح ليتمكن من الحفاظ على استدامة أعماله وأدائه كمنشأة قائمة، فإنه يقر بأهمية موازنة العائدات المباشرة للمساهمين مع المسؤوليات الأوسع نطاقاً تجاه المجتمع والبيئة. ويتطلب مثل هذا التوازن من المصرف المقارنة بين الاعتبارات والمفاضلات المختلفة في الاستثمارات والنفقات المرتبطة بمختلف رؤوس الأموال التي يمتلكها.

يؤكد المصرف على إدراكه بأن علاقاته مع الجهات المعنية على المدى القصير والمتوسط والبعيد (يرجى الرجوع إلى نموذج تحقيق القيمة في الصفحة 24)، هي علاقات تكافلية. وعند النظر من منظور الاستدامة، نجد بأن ضمان تحقيق نتائج مثمرة للمجتمع والبيئة يتوافق تماماً مع مصالح المساهمين على المدى الطويل. ولهذا

السبب فقد تم دمج استراتيجية الاستدامة الخاصة بالمصرف بشكل كامل مع أنشطة الأعمال الأساسية فضلاً عن العمل على ترسيخها كجزء من المبادئ والقيم التي يؤمن بها موظفو المصرف.

وقد شهد العام 2020 اكتمال استراتيجية مصرف الراجحي للعودة إلى الأساسيات "ABCDE – Back to Basics" (2016-2020)، كما تم كذلك وضع الصيغة النهائية لاستراتيجية "مصرف المستقبل" الجديدة (2021-2023) وذلك خلال عام 2020. وفي حين أن المصرف كان يمتلك القدرة على مواجهة التحديات التي شهدها العام 2020 وذلك بفضل استراتيجية العودة إلى الأساسيات، فإن الاستراتيجية الجديدة تركز على تطوير القدرات من خلال أربع ركائز جديدة تتمثل في بناء الهيكل الأساسي والتميز في الأداء السوقي والتحول التقني وتلبية المزيد من احتياجات العملاء (يرجى الاطلاع على التوجه الاستراتيجي في الصفحة 40).

ويتبنى المصرف نظاماً قوياً للحوكمة المؤسسية مصمم لضمان ما يلي:

- توزيع الأدوار والمسؤوليات ما بين الإدارة التنفيذية وأعضاء مجلس الإدارة واللجان
- تحديد خطوط إبلاغ واضحة بالإضافة إلى وتيرة إعداد التقارير
- مراعاة الاحتياجات والمصالح والتوقعات المشروعة لجميع أصحاب المصلحة
- الالتزام بأعلى درجة من العدالة والشفافية والمساءلة
- يتم تحقيق القيمة بشكل مستدام لجميع الجهات المعنية على المدى القصير والمتوسط والطويل
- تقليل الأثر السلبي على المجتمع والبيئة
- التركيز على جعل المصرف أكثر استقراراً ومرونة ومستعداً للمستقبل
- التزام الموظفين بالقيم المؤسسية

وبالتزام دام ثلاثين عاماً بتقديم الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، يواصل المصرف التركيز على الحوكمة الرشيدة، والمساهمة في تحقيق الهدفين 8 و16 من أهداف التنمية المستدامة: العمل اللائق والنمو الاقتصادي، والسلام والعدالة والمؤسسات القوية على التوالي.

إدارة المخاطر

إن أنشطة المصرف تعرضه لمجموعة متنوعة من المخاطر المالية وتشمل تلك الأنشطة تحليل وتقييم وقبول وإدارة درجة معينة من المخاطر أو مجموعة من المخاطر. إن تحمل المخاطر أمر أساسي للأعمال المصرفية، وهذه المخاطر نتيجة حتمية للمشاركة في الأسواق المالية. لذلك، يهدف المصرف إلى تحقيق التوازن المناسب بين المخاطر والعائدات وتقليل الأثر السلبية المحتملة على الأداء المالي للمصرف.

إطار الالتزام ذو المستوى العالمي

أصبحت مخاطر الالتزام والجرائم المالية من أكبر هواجس المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية، حيث تم ترسيخ التدقيق والعقوبات التنظيمية بشكل كبير منذ عام 2016 وما يزال نطاق عمل الجهات التنظيمية والرقابية أخذًا في التوسع.

تقديرًا للاستثمار الذي وضعه المصرف في إطار الالتزام على مدى السنوات الست الماضية أو أكثر، فقد حصل على شهادة ISO/DIS:2020 37301 الصادرة عن الشبكة العالمية للجودة (GQNET) في المملكة المتحدة وذلك عن قيامه بتصميم وتنفيذ نظام إدارة امتثال فعال وسريع الاستجابة. وفي الوقت نفسه، حصلت مجموعة المراجعة الداخلية على أعلى تصنيف للمطابقة العامة الصادر عن معهد المراجعين الداخليين.

وباعتبارها خط الدفاع الثالث بعد إدارتي المخاطر والالتزام (اللتان تشكلان خط الدفاع الثاني) وعمليات المراجعة الداخلية التي وضعتها الإدارة التنفيذية (خط الدفاع الأول)، توفر إدارة المراجعة الداخلية ضمانات معقولة بشأن كفاءة وفعالية الوظائف الرقابية الأخرى.

وتشمل أهداف فريق المراجعة الداخلية تزويد مجلس الإدارة بضمانات معقولة وموضوعية ومستقلة بشأن كفاءة وفعالية أنظمة المراجعة الداخلية وإدارة المخاطر وحوكمة المصرف. وتشمل المواضيع التي تغطيها هذه الإدارة:

- سلامة المعلومات ودقتها
- إعداد التقارير التنظيمية
- الحفاظ على المستوى المطلوب للامتثال للسياسات
- استيفاء المتطلبات التنظيمية
- تنفيذ إجراءات حماية الموجودات
- الاستغلال الأمثل للموارد لتحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للمصرف

تم تصميم سياسات وإجراءات وأنظمة إدارة المخاطر في المصرف لتحديد وتحليل هذه المخاطر ووضع التدابير والضوابط المناسبة للتخفيف من المخاطر. ويستعرض المصرف باستمرار سياسات ونظم إدارة المخاطر ليعكس التغييرات في الأسواق والمنتجات وأفضل الممارسات الناشئة.

تتولى مجموعة إدارة المخاطر والائتمان إدارة المخاطر بموجب السياسات المعتمدة من قبل مجلس الإدارة. كما تقوم بتحديد وتقييم المخاطر المالية بالتعاون الوثيق مع وحدات المصرف التشغيلية.

بالإضافة إلى ذلك، يواصل المصرف اتباع أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر إلى جانب الامتثال للمبادئ التوجيهية للبنك المركزي السعودي، باعتباره الجهة التنظيمية للمؤسسات المالية في المملكة، ومعايير ومبادئ بازل 2 ومجلس الاستقرار المالي.

وعلاوة على ذلك، فإن المستجدات على الساحة العالمية، مثل دخول شركات تكنولوجيا المعلومات إلى الساحة المصرفية، أصبحت تشكل تهديدًا لنماذج الأعمال التقليدية. وللمحد من مخاطر انتهاكات البيانات والأمن السيبراني وغيرها من المخاطر (يرجى الاطلاع على المادة على الصفحة 37)، قام المصرف بوضع الإطار الصحيح لإدارة المخاطر الخاضع للإشراف اللازم من قبل مجلس الإدارة (يرجى الرجوع إلى إدارة المخاطر في صفحة 135).

يقوم فريق الأمن في مركز العمليات الأمنية التابع للمصرف بمراقبة وتحليل الوضع الأمني للمصرف بشكل مستمر. حيث يتألف هذا الفريق من محللين أمنيين ومهندسين يتولون الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني باستخدام مزيج من الحلول التقنية والعمليات الرادعة (يرجى الرجوع إلى البصمة الرقمية والتحول التكنولوجي في الصفحة رقم 83). وجدير بالذكر أن الإدارة لم تتلقى أي غرامات رسمية خلال عام 2020 (يرجى الرجوع إلى الحوكمة في الصفحة 112).

ومن خلال إرساء إطار قوي لإدارة المخاطر، يساهم المصرف في تحقيق هدفه في التنمية المستدامة 8 و 16: العمل اللائق والنمو الاقتصادي، والسلام والعدالة والمؤسسات القوية على التوالي.

المصرف في هذا المجال. وتستند هذه البرامج إلى الأسس الراسخة للقيم والمعايير الجوهرية للمصرف، التي توفر منبرًا لتحقيق الأهداف الحالية وطويلة المدى للحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

وقد أدى اهتمام المصرف بالحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية إلى نشوء عدد من المبادرات المذكورة في جزء آخر من هذا التقرير. من أبرز هذه المبادرات هو جهاز الصراف الآلي الأول من نوعه، والذي يخدم العملاء من ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والحركية. كما يقدم المصرف عروض قيمة متميزة لعملاء بطاقات الائتمان من فئة الشباب، والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والجهات المؤسسية، وغير ذوي الرواتب (يرجى الاطلاع على الخدمات المصرفية للأفراد على الصفحة 53).

ومن أهم التطورات التي شهدتها مجموعة التدقيق الداخلي خلال عام 2020 هي إعادة الهيكلة الإدارية التي تم اعتمادها مؤخرًا، حيث تم تعيين المزيد من الموظفين ذوي المهارات التكميلية اللازمة مستقبلاً. كما سيتم إخضاع الموظفين الحاليين لدورات تدريبية إضافية لضمان تمكنهم من التعامل مع التحديات المستجدة.

الاستمرار في التركيز على الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

وتعبرًا عن التزام المصرف بممارسات الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، فقد تم وضع عدد من المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحقيق طموحات

جداول أداء الحكومة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

البيئة

التمويل المستدام

2016 آلاف الريالات السعودية	2017 آلاف الريالات السعودية	2018 آلاف الريالات السعودية	2019 آلاف الريالات السعودية	2020 آلاف الريالات السعودية	إجمالي التمويلات المقدمة للشركات في القطاعات التالية (بالريال السعودي)
16,212,769	15,973,600	16,037,315	13,922,372	12,462,929	قطاع التصنيع
6,029,572	8,444,947	10,340,081	11,656,463	13,440,883	المرافق والطاقة
3,887,218	6,045,044	6,530,785	5,071,427	5,305,329	تجارة التجزئة
5,683,083	6,460,980	5,992,123	7,933,755	6,687,797	تجارة الجملة
3,534,314	4,755,116	6,213,064	6,656,589	8,791,550	قطاع العقارات
8,876,239	6,138,897	3,618,177	2,170,976	2,711,053	مجموعة الاستثمار
3,062,647	4,826,861	3,108,889	2,031,147	1,393,025	قطاع التشييد والبناء
4,036,218	3,198,540	2,927,003	1,994,905	1,123,361	قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات
1,562,273	241,500	884,418	5,748,391	7,832,485	القطاعات الأخرى
1,227,809	1,236,055	1,624,693	1,196,943	1,929,066	قطاعات التعدين واستغلال المحاجر واستخراج النفط والغاز
666,714	1,493,753	419,588	340,974	538,339	قطاع الزراعة والغابات والصيد البحري والبري
1,188,984	939,460	1,153,956	75,115	212,818	خدمات أخرى (باستثناء الإدارة العامة)
811,054	923,181	827,438	883,026	1,500,949	قطاع النقل والمستودعات
310,717	929,062	374,930	213,595	391,842	قطاع الخدمات الإدارية وخدمات الدعم وإدارة النفايات ومعالجتها
753,982	654,222	592,319	569,350	522,677	قطاع الخدمات الغذائية
207,244	344,850	286,093	252,926	197,111	قطاع الخدمات التعليمية
129,089	302,943	213,401	242,497	260,741	قطاع الإسكان
238,610	218,997	642,271	302,347	306,077	قطاع الرعاية الصحية والمساعدات الاجتماعية
93,707	86,880	204,618	175,593	156,890	الإدارة العامة
-	3,399	3,264	17,489	35,244	قطاع الخدمات المهنية والعلمية والتقنية
-	10	10	3,550	3,604	قطاع الفنون والترفيه والاستجمام

قطاع الشؤون الاجتماعية

لمحة عامة عن القوى العاملة

تحليل القوى العاملة – راجع الصفحة 69

التدريب

ساعات التدريب حسب المستوى الوظيفي – راجع الصفحة 76

تدريب الموظفين – راجع الصفحة 75

تدريب الموظفين حسب الجنس والفئة – راجع الصفحة 77

ساعات التدريب حسب نوع المهارة – راجع الصفحة 77

تنوع الموظفين

الموظفون حسب العمر والجنس – راجع الصفحة 74

تحليل خدمات الموارد البشرية – راجع الصفحة 75

الموظفون حسب الفئة – راجع الصفحة 75

الموظفون الجدد

مجموع الموظفين الجدد حسب العمر والجنس –

راجع صفحة 73

إشراك الموظفين ورفاهيتهم

إجازة رعاية الطفل حسب الجنس – راجع الصفحة 70

الرواتب والمزايا – راجع الصفحة 72

المدفوعات الاحتفالية – راجع الصفحة 72

الاستثمار المجتمعي

2016	2017	2018	2019	2020	
600	1,634	2,904	3,191	2,625	إجمالي عدد الموظفين المتطوعين
1,650	5,735	14,115	16,265	13,125	إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين

سلسلة التوريد

2017	2018	2019	2020	
432	358	332	335	إجمالي عدد الموردين المشاركين
3.042	2.451	3.149	3.134	إجمالي نفقات المشتريات (مليار ريال)
344	300	261	263	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
2.866	2.282	2.889	2.913	قيمة النفقات على المشتريات من الموردين المحليين (مليار ريال)
94	93	92	93	النسبة المئوية للنفقات على الموردين المحليين
27	30	94	94	إجمالي الموردين المشاركين من النساء

الحوكمة

أبرز النقاط المتعلقة بالامتثال لعام 2020

أولويات الامتثال لعام 2021

حصل المصرف على شهادة ISO/DIS 37301:2020 الصادرة عن شبكة الجودة العالمية (GQNET) في المملكة المتحدة لتصميمه وتنفيذه لنظام إدارة امتثال فعال وسريع الاستجابة	تطبيق حلول الكشف عن الجرائم المالية (الصورة الشاملة للعميل 360 Customer) التي ستفاعل مع حلول الامتثال والاحتيايل الرئيسية لتوفير صورة متكاملة عن مخاطر العملاء
ومن الجدير بالذكر أن عدد موظفي فريق الامتثال قد ارتفع إلى 202 موظفًا (مقارنة ب 61 في عام 2014)، مما سيجتich تعزيز حملات التدريب والتوعية حول مواضيع الامتثال والجرائم المالية وتوسيع نطاقها في جميع أنحاء المصرف، بما في ذلك مجلس إدارة المصرف ومدرائه التنفيذيين وكافة موظفيه.	تحديث نظام إدارة الاحتيايل ووضع سيناريوهات إضافية تساعد على تحديد مخاطر الاحتيايل المحتملة
اتخاذ تدابير استباقية للوقوف على التهديدات والثغرات الناشئة عن عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب الناجمة عن أزمة جائحة فيروس كورونا المستجد، مع استرشاد فريق العمل المعني بالإجراءات المالية بتقييم المخاطر السنوي الخاص بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	تنفيذ سيناريوهات تهدف إلى الكشف عن جرائم الرشوة والفساد المحتملة
في إطار الاستراتيجية "الرقمية" الراسخة التي ينتهجها المصرف، تم إنشاء وحدة مخصصة "للامتثال الرقمي" متخصصة في تقديم المشورة حول المسائل التنظيمية التي تؤثر على الأجندة الرقمية للمصرف	التوسع في أتمتة عمليات إعداد التقارير التنظيمية والقدرات التحليلية للبيانات الضخمة
تعزيز نظام مراقبة معاملات مكافحة غسل الأموال بسيناريوهات جديدة تساعد على الكشف عن الأنشطة المشبوهة والتحسينات التي أدخلت على أتمتة العمليات عن طريق الروبوتات لتحسين كفاءة عمليات الإبلاغ عن أنشطة التنبيه والأنشطة المشبوهة	الاستثمار في قدرات وحدة "الامتثال الرقمي" لتعزيز قدرتها على تقديم المشورة للمصرف في ظل النمو المتسارع الذي تشهده منتجاته وخدماته الرقمية
الاستمرار في الاستثمار في أطر وبرامج العقوبات ومكافحة الرشوة والإبلاغ عن المخالفات والفساد	الاستمرار في الاستثمار في أتمتة عمليات الروبوتات وحلول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتعزيز كفاءة وفعالية أنظمة الامتثال
الاستثمار بشكل كبير في أتمتة عمليات إعداد التقارير التنظيمية	
بعد دمج مهام مكافحة الاحتيايل مع فريق الامتثال للجرائم المالية، تم وضع استراتيجية وإطار عمل قويين لإدارة مخاطر الاحتيايل من أجل وصولها إلى حالة النضج الكاملة	
الاستمرار في دعم المملكة في جهودها الرامية إلى مكافحة الرشوة والفساد والمسائل المتعلقة بالأمن الوطني	
في إطار رؤية المملكة 2030، تم اختيار المصرف للتعاون مع البنك المركزي السعودي للعمل معًا على برنامج طموح لتطبيق الأتمتة يحمل اسم "تنفيذ" مع إجراء المزيد من التحسينات على بوابة "تنفيذ" المخصصة لتنفيذ إجراءات إنفاذ متزامنة	

مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير

تم إعداد هذا التقرير وفقا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي (راجع مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير في الصفحة 224).

حوكمة الشركات

106
110
112
135

مجلس الإدارة
الادارة التنفيذية
الحوكمة
إدارة المخاطر



ابراهيم بن محمد الريمح

عضوية اللجان

- اللجنة التنفيذية
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة الحوكمة

المناصب الحالية

- نائب رئيس مجلس الإدارة وعضو اللجنة التنفيذية ورئيس لجنة الحوكمة ورئيس لجنة الترشيحات والمكافآت - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - الشركة العربية السعودية للاستثمار

المناصب السابقة

- الرئيس التنفيذي للشركة العربية للاستثمار
- نائب رئيس هيئة السوق المالية
- مساعد أمين عام صندوق الاستثمارات العامة
- عضو مجلس الإدارة - البنك الاهلي التجاري
- عضو مجلس الإدارة - شركة أعمال الطاقة والمياه

المؤهلات

- بكالوريوس إقتصاد - جامعة ولاية بورتلاند - أمريكا
- ماجستير إقتصاد - جامعة سنترال ميتشيغن - أمريكا
- دورة بنك تشيس منحاتن - أمريكا

الخبرة

يملك خبرة تزيد عن ٣٠ عاماً في المجال البنكي والمالي والإستثماري



عبدالله بن سليمان الراجحي

عضوية اللجان

- اللجنة التنفيذية

المناصب الحالية

- رئيس مجلس إدارة العديد من الشركات داخل المملكة، ومنها:
- شركة الراجحي المصرفية للاستثمار (مصرف الراجحي)
- شركة الراجحي للتأمين التعاوني (تكافل الراجحي)
- شركة الراجحي المالية
- شركة مجموعة الراجحي القابضة
- شركة الفارابي للبتروكيماويات
- شركة حلول أنسجة الأرزيات الداخلية والخارجية القابضة
- شركة الاجيال القابضة
- شركة فرسان للسفر و السياحة

المناصب السابقة

- منذ عام 1979 م إلى 2012/3/31 م في مصرف الراجحي، تدرج في المناصب وكان اخرها الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب
- المدير العام
- النائب الأول للمدير العام
- نائب المدير العام للشؤون المالية
- نائب المدير العام للاستثمار والعلاقات الخارجية

المؤهلات

- بكالوريوس إدارة الأعمال - جامعة الملك عبدالعزيز - عام 1979م

الخبرة

ساهم في تحويل شركة الراجحي للصرافة والتجارة إلى شركة مساهمة عامة، وتدرج في المناصب القيادية في مصرف الراجحي بخبرة تزيد عن 35 عاماً.



بدر بن محمد الراجحي

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة - مصرف الراجحي
- العضو المنتدب ونائب رئيس مجلس الإدارة - شركة محمد عبدالعزيز الراجحي وأولاده للاستثمار
- رئيس مجلس الإدارة - شركة الراجحي للصناعات الحديدية
- رئيس مجلس الإدارة - شركة بيزرين
- رئيس مجلس الإدارة - الشركة السعودية للتطوير السياحي
- رئيس مجلس الإدارة - شركة دعم للاستثمار العقاري
- رئيس مجلس الإدارة - شركة مايو استيو باثي الطبي
- رئيس مجلس الإدارة - شركة منتجج الفروسية العالمي
- رئيس مجلس الإدارة - شركة البدر الزاهر للاستثمار
- نائب رئيس مجلس الإدارة - شركة الجزيرة للأجهزة المنزلية

المناصب السابقة

- شغل العديد من المناصب القيادية في المجال الإداري والصناعي والاستثماري والعقاري. وشغل عضوية مجالس إدارات شركات مساهمة.

المؤهلات

- ثانوية عامة

الخبرة

يملك خبرة تصل الي ثلاثين عاماً في المجال الإداري والصناعي والاستثماري والعقاري. وشغل عضوية مجالس إدارة شركات مساهمة.



عبدالعزیز بن خالد الغفيلي

عضوية اللجان

- اللجنة التنفيذية
- لجنة الترشيحات والمكافآت

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو اللجنة التنفيذية
- وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة الراجحي المالية
- عضو مجلس الإدارة - شركة صافولا للأغذية
- عضو مجلس الإدارة - مجموعة صافولا
- عضو مجلس الإدارة - الشركة الوطنية للصناعات البتروكيمياوية (ناتبت)

المناصب السابقة

- عمل كمدير عام الاستثمارات المالية بالتأمينات كما عمل بشركة حصانة
- عضو مجلس الإدارة - شركة التصنيع وخدمات الطاقة
- عضو مجلس الإدارة - شركة الرياض للفنادق والترفيه
- عضو مجلس الإدارة - شركة تطوير الصناعات السعودية
- عضو مجلس الإدارة - شركة تبوك للتنمية الزراعية
- عضو مجلس الإدارة - الشركة الوطنية للرعاية الطبية
- عضو مجلس الإدارة - شركة هرفي للأغذية
- عضو مجلس الإدارة - شركة بنده للتجزئة

المؤهلات

- بكالوريوس الاقتصاد - جامعة الملك سعود
- ماجستير الاقتصاد - جامعة غرب إلينوي بأمريكا - عام 1990 م

الخبرة

مارس العمل في مجال الاستثمار المالي منذ أكثر من 25 عاماً.



علاء بن شكيب الجابري

عضوية اللجان

- لجنة المخاطر

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة ورئيس لجنة المخاطر - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة الخدمات الطبية والصيدلانية

المناصب السابقة

- عضو مجلس الإدارة - بيمه
- عضو مجلس الإدارة - صندوق التعليم العالي
- عضو مجلس الإدارة - شركة شبكات المسافرين السعوديون
- عضو مجلس الإدارة - البنك العربي الدولي - تونس
- عضو مجلس الإدارة - شركة مواد الإعمار القابضة
- عضو مجلس الإدارة - مجموعة رولاكو

المؤهلات

- بكالوريوس إدارة أعمال الجامعة الأمريكية - بيروت
- ماجستير إدارة الأعمال إنسياد - فرنسا

الخبرة

يملك خبرة عملية تزيد عن 30 عاماً في المجال البنكي والمالي.



خالد بن عبدالرحمن القويبي

عضوية اللجان

- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة المخاطر

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت وعضو لجنة المخاطر - مصرف الراجحي
- رئيس مجلس الإدارة ورئيس اللجنة التنفيذية وعضو لجنة الترشيحات - مجموعة كابلان الرياض
- عضو مجلس الإدارة - شركة إمكور لإدارة المنشآت
- عضو مجلس الإدارة - الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية (الدوائية)
- عضو مجلس الإدارة - شركة تصنيع الكيماويات المميزة
- عضو مجلس الإدارة - شركة بوان
- عضو مجلس الإدارة - شركة سينرجي للاستشارات الادارية
- المدير التنفيذي لمجموعة بن لادن العالمية القابضة

المناصب السابقة

- العضو المنتدب - مجموعة أخوا القابضة
- عضو مجلس الإدارة ورئيس لجنة الترشيحات والتعويضات - شركة التبريد السعودية
- عضو مجلس الإدارة ولجنة المراجعة ورئيس لجنة الترشيحات والتعويضات - شركة سويكوب
- عضو مجلس الإدارة - شركة محاليل المميزة للصناعات الكيماوية

المؤهلات

- بكالوريوس تخطيط عمراني - جامعة واشنطن بأمريكا

الخبرة

يملك خبرة عملية تزيد عن 30 عاماً في المجال البنكي والمالي والصناعي



إبراهيم بن فهد الغفيلي

عضوية اللجان

- لجنة الحوكمة

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الحوكمة - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة جوار للتطوير والتسويق العقاري
- رئيس مركز الريادة للاستشارات المالية

المناصب السابقة

- عضو مجلس الإدارة - مصرف الإنماء
- المستشار المالي لمشروع وقف الملك عبد العزيز بمكة المكرمة (أبراج البيت)
- نائب المدير العام للمصرفية والتطوير - مصرف الراجحي
- وكيل كلية الاقتصاد والإدارة في جامعة الملك عبد العزيز

المؤهلات

- بكالوريوس الإدارة العامة من جامعة الملك عبد العزيز
- ماجستير الإدارة العامة من جامعة ولاية كاليفورنيا - عام 1978م
- دكتوراه في التطوير التنظيمي من جامعة ولاية فلوريدا - عام 1981م

الخبرة

- مارس العمل الأكاديمي لمدة 10 أعوام وله خبرة في العمل المصرفي الإسلامي لمدة 10 أعوام
- منذ عام 2002م، أسس مركز الريادة للاستشارات المالية وقدم عدداً من الاستشارات والدراسات في هيكلية التمويل الإسلامي للمشاريع أهمها مشروع "أبراج البيت بمكة المكرمة".

حمزة بن عثمان خشيم

عضوية اللجان

- اللجنة التنفيذية
- لجنة المخاطر

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو اللجنة التنفيذية وعضو لجنة المخاطر - مصرف الراجحي
- رئيس الاستثمار - الأسواق المالية - شركة حضانة الاستثمارية
- عضو جمعية مستثمر السعودية
- عضو معتمد في جمعية المحللين الماليين - أمريكا

المناصب السابقة

- مدير محفظة صناديق التحوط - وقف جامعة الملك عبد الله للعلوم والتكنولوجيا
- مدير محفظة صناديق التحوط - إدارة الاستثمار - الخزينة - أرامكو السعودية
- محلل مالي - إدارة الاستثمار - الخزينة - أرامكو السعودية
- عضو مجلس الإدارة ولجنة المكافآت والترشيحات - شركة دله للخدمات الصحية

المؤهلات

- بكالوريوس مالية جامعة ولاية ميشيغان
- ماجستير إدارة الأعمال من جامعة ميشيغان بمدينة آن آربر
- يحمل شهادة محلل مالي مُعتمد (CFA) المهنية

الخبرة

لديه 16 عام خبرة في قطاع الاستثمار.



ستيفانو بولو بيرتاميني

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - مصرف الراجحي (ماليزيا)
- عضو مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي - شركة تشاينا المالية للتطوير
- عضو مجلس الإدارة - شركة تشاينا لايف إنشورانس

المناصب السابقة

- الرئيس التنفيذي - مصرف الراجحي
- عضو مجلس إدارة والرئيس التنفيذي - مجموعة ستاندرد تشارترد
- عضو مجلس إدارة والرئيس التنفيذي - مجموعة جنرال إلكتريك شمال شرق آسيا

المؤهلات

- بكالوريوس المالية وإدارة الأعمال، جامعة تكساس - أوستن
- ماجستير المالية وإدارة الأعمال، جامعة شمال تكساس

الخبرة

يملك خبرة عملية تزيد عن ثلاثين عاماً في المجال البنكي والمالي والصناعي.



عبد اللطيف بن علي السيف

عضوية اللجان

- اللجنة التنفيذية

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو اللجنة التنفيذية - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة الاسمنت العربية
- الرئيس التنفيذي لشركة الإستثمارات الرائدة
- عضو مجلس الإدارة - شركة الاستثمارات الرائدة
- عضو مجلس الإدارة - الشركة الوطنية للبتروكيماويات (بتروكيم)
- عضو مجلس الإدارة - شركة وصاية العالمية للإستثمار

المناصب السابقة

- نائب الرئيس ورئيس الاستثمار - مؤسسة الملك عبدالله الإنسانية
- مدير إدارة المحافظ - ماسيك
- رئيس إدارة المحافظ، شعبة إدارة الاستثمارات - شركة أرامكو
- عضو مجلس الإدارة - اتش إس بي سي السعودية
- مدير تنفيذي - شركة الرؤية المشتركة المحدودة

المؤهلات

- بكالوريوس وماجستير إدارة أعمال - جامعة بوسطن
- ماجستير اقتصاد جامعة بوسطن
- يحمل شهادات مهنية دولية تشمل محاسب قانوني معتمد (CPA) ومحلل مالي مُعتمد (CFA)

الخبرة

لديه 19 عام خبرة في القطاع المالي والاستثمار، كما يشارك في مجالس إدارة ولجان عدد من الشركات.



رائد بن عبدالله التميمي

عضوية اللجان

- لجنة الحوكمة
- لجنة الترشيحات والمكافآت

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الحوكمة وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت - الشركة السعودية للنقل الجماعي
- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة المراجعة وعضو لجنة المخاطر - شركة الغاز والتصنيع الأهلية

المناصب السابقة

- الرئيس التنفيذي - التعاونية للتأمين
- الرئيس التنفيذي - الشركة الوطنية للرعاية الطبية
- عضو مجلس الإدارة - التعاونية للتأمين
- عضو مجلس الإدارة - الشركة الوطنية للرعاية الطبية
- عضو مجلس الإدارة - وصيل لنقل المعلومات الإلكترونية
- عضو مجلس الإدارة - شركة نجم لخدمات التأمين

المؤهلات

- بكالوريوس علوم طبية، جامعة ويلز ببريطانيا

الخبرة

لديه خبرة إدارية لمدة تتجاوز 20 عاماً، كما يشغل حالياً عضوية مجالس إدارات ولجان عدد من الشركات المدرجة.



عبدالعزیز سعد الرصيص

المنصب الحالي
رئيس المخاطر

المناصب السابقة

مدير عام مخاطر الشركات المكلف (مصرف الراجحي)

المؤهلات
ماجستير - إدارة الأعمال

الخبرات
20 عام



روبن دوغلاس جونز

المنصب الحالي
رئيس العمليات

المناصب السابقة

رئيس العمليات (إتش إس بي سي)

المؤهلات
زمالة جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين

الخبرات
33 عام



عبدالرحمن عبدالله الفدي

المنصب الحالي
المدير المالي

المناصب السابقة

مدير عام الخزينة (مصرف الراجحي)

المؤهلات
بكالوريوس - الهندسة الكهربائية

الخبرات
24 عام



وليد عبدالله المقبل

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي

المناصب السابقة

نائب الرئيس التنفيذي (مصرف الراجحي)
رئيس العمليات (مصرف الراجحي)

المؤهلات
دكتوراة - المحاسبة والمراجعة

الخبرات
23 عام



عمر محمد المدرع

المنصب الحالي
رئيس الحوكمة والقانونية

المناصب السابقة

المدير العام - رئيس قسم الشؤون القانونية (مجموعة سامبا المالية)

المؤهلات
ماجستير - القانون

الخبرات
21 عام



عبدالله سليمان النامي

المنصب الحالي
رئيس الالتزام

المناصب السابقة

نائب رئيس إدارة المخاطر التشغيلية (بنك الرياض)

المؤهلات
ماجستير - إدارة الأعمال

الخبرات
26 عام



صالح عبدالله اللحيدان

المنصب الحالي
مدير عام المجموعة الشرعية

المناصب السابقة

أستاذ مساعد بالمعهد العالي للقضاء (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)

المؤهلات
دكتوراة - الفقه المقارن (الشرعية الإسلامية)

الخبرات
35 عام



حسام عصام البصراوي

المنصب الحالي
مدير عام المجموعة المصرفية للشركات

المناصب السابقة

رئيس مجموعة مصرفية الشركات (البنك السعودي الفرنسي)

المؤهلات
بكالوريوس - القانون

الخبرات
24 عام



ماجد صالح الراجحي

المنصب الحالي
مدير عام المجموعة المصرفية للأفراد

المناصب السابقة
مدير عام المصرفية الخاصة والتميز
المكلف

المؤهلات
ماجستير إدارة الأعمال – كلية لندن
للأعمال

الخبرات
14 عام



صالح عبدالله الزميع

المنصب الحالي
مدير عام الرقمية والمدفوعات

المناصب السابقة
مدير عام المجموعة المصرفية للأفراد
(مصرف الراجحي)

المؤهلات
بكالوريوس – اللغة الإنجليزية

الخبرات
30 عام



جايمس شيبستر جالوي

المنصب الحالي
رئيس الاستراتيجية والتحول

المناصب السابقة
رئيس المبيعات والتوزيع
(إتش إس بي سي)

المؤهلات
ماجستير – الأعمال

الخبرات
33 عام



أحمد صالح السديس

المنصب الحالي
رئيس مجموعة الموارد البشرية

المناصب السابقة
نائب رئيس قسم الموارد البشرية
(أكوا باور في المملكة العربية
السعودية)

المؤهلات
بكالوريوس – المحاسبة

الخبرات
29 عام



عمرو محمد صقر

المنصب الحالي
كبير الإداريين

المناصب السابقة
المدير المالي
(مجموعة الحسن شاكر)

المؤهلات
ماجستير تنفيذي – جامعة جاك ويلش

الخبرات
16 عام



تركحي محمد الضيفان

المنصب الحالي
رئيس التسويق وتجربة العميل

المناصب السابقة
رئيس التجربة الرقمية
(مصرف الراجحي)

المؤهلات
دبلوم عالي – كلية الاتصالات
والمعلومات

الخبرات
13 عام



مشعل مصطفى الفضل

المنصب الحالي
مدير عام مجموعة المصرفية الخاصة

المناصب السابقة
رئيس المصرفية الخاصة – المنطقة
الغربية
(البنك الأهلي التجاري)

المؤهلات
بكالوريوس إدارة الأعمال

الخبرات
25 عام



عبدالرحمن م العجاجي

المنصب الحالي
مدير عام مجموعة الخزينة

المناصب السابقة
رئيس الأسواق العالمية –
المبيعات
(البنك السعودي البريطاني)

المؤهلات
بكالوريوس العلوم – علوم
الحاسب الآلي

الخبرات
17 عام

ويعتمد المصرف على سياسات مكتوبة وأنظمة تضمن أساليب إفصاح ملائمة تمكن المساهمين وأصحاب المصالح من الاطلاع على جميع المعلومات والتطورات الجوهرية دون تمييز وفي الوقت المناسب. بما في ذلك المعلومات المطلوب الإفصاح عنها بموجب تعليمات البنك المركزي السعودي والمعلومات المطلوبة بموجب لوائح هيئة السوق المالية.

ويولي المصرف الاهتمام الكافي بتدريب وتأهيل أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ووضع البرامج التنفيذية لذلك. وقد أعدّ المصرف دليلاً تعريفياً لمساعدة أعضاء مجلس الإدارة الجدد، لتزويدهم بالمعلومات الضرورية حول استراتيجية المصرف والجوانب المالية والتشغيلية إضافة إلى التزامات أعضاء المجلس ومهامهم.

كما يطبق المصرف إجراءات لتسوية شكاوى العملاء والمساهمين والتي تخضع لرقابة البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية. كما طبق المصرف سياسة للمسؤولية الاجتماعية تهدف إلى تعزيز الدور الاجتماعي للمصرف.

لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية

اطلع المصرف وأحيط علماء بلانحة حوكمة الشركات المعمول بها حالياً والتي أصدرتها هيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية. وفيما يلي تقرير عن ممارسات حوكمة الشركات في المصرف ومدى التزامه بلانحة هيئة السوق المالية.

يقوم إطار الحوكمة في مصرف الراجحي على خمس لجان تابعة لمجلس إدارة المصرف ومجموعة من لجان الإدارة التنفيذية الداعمة من المستوى الأول والثاني. ويعتمد هيكل الحوكمة هذا على مجموعة من الركائز الهامة التي تضمن وضوح وانضباط الحوكمة الرشيدة وهذه الركائز هي: قيم المصرف، وتصميم الهيكل التنظيمي، والسياسات والإجراءات، وجدول تفويض الصلاحيات، والتواصل الفعال بين مختلف الجهات داخل المصرف وكذلك مع الجهات الأخرى خارجه.

السياسات المتعلقة بدليل الحوكمة

يطبق المصرف المبادئ الرئيسية للحوكمة في البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادر عن البنك المركزي السعودي كما يطبق لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية. ووضع المصرف دليل الحوكمة للمصرف واللوائح الخاصة بلجان المجلس واللجان الإدارية حيث تخضع هذه الوثائق جميعها للمراجعة الدورية من المجلس ولجانه.

ويعتمد المصرف على سياسات وأدلة إجراءات شاملة تغطي كافة الأنشطة لتعزيز إطار الحوكمة بالمصرف تحت مظلة مصفوفة تفويض الصلاحيات المعتمدة من المجلس لتعكس الممارسات الداخلية على النحو المطلوب. ويأتي في مقدمة هذه السياسات، سياسة التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة وحالات تعارض المصالح لتوفير أدوات فعالة للتعامل مع حالات تعارض المصالح تحقيقاً للشفافية والنزاهة، واستيفاء للمتطلبات التنظيمية بموجب نظام الشركات، ولائحة الحوكمة الصادرة عن هيئة السوق المالية، والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي.

ما طُبِقَ من أحكام لائحة حوكمة الشركات وما لم يطَبَق وأسباب ذلك.

يطبق المصرف جميع الأحكام الواردة في لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية، باستثناء المواد الاسترشادية التالية:

رقم المادة/الفقرة	نص المادة/الفقرة	أسباب عدم التطبيق
المادة الحادية والأربعون الفقرة "هـ"	يتخذ مجلس الإدارة الترتيبات اللازمة للحصول على تقييم جهة خارجية مختصة لأدائه كل ثلاث سنوات. (فقرة إسترشادية)	يتم التقييم بشكل داخلي وبصورة سنوية.
المادة السابعة والثمانون	تضع الجمعية العامة العادية - بناءً على اقتراح من مجلس الإدارة - سياسة تكفل إقامة التوازن بين أهدافها والأهداف التي يصبو المجتمع إلى تحقيقها؛ بغير تطوير الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع. (مادة إسترشادية)	يوجد سياسة للمسؤولية الاجتماعية لمصرف الراجحي وهي معتمدة من مجلس الإدارة.

هيكل المجلس

يتولى إدارة المصرف مجلس إدارة مكون من أحد عشر عضواً، تنتخبهم الجمعية العامة العادية كل ثلاث سنوات. ويجوز في كل مرة إعادة انتخاب الأعضاء الذين انتهت مدة عضويتهم وفقاً للوائح المصرف.

أسماء الشركات داخل المملكة أو خارجها التي يكون عضو مجلس إدارة المصرف عضواً في مجالس إدارتها الحالية والسابقة أو من مديريها

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
عبدالله بن سليمان الراجحي	<ul style="list-style-type: none"> شركة الراجحي للتأمين التعاوني (تكافل الراجحي) شركة الراجحي المالية شركة مجموعة الراجحي القابضة شركة الفارابي للبتروكيماويات شركة الفارابي للاستثمار شركة الفارابي ينبع للبتروكيماويات شركة الفارابي للصناعات التحويلية شركة حلول أنسجة الأرضيات الداخلية والخارجية القابضة الشركة السعودية لصناعة مستلزمات السجاد شركة جبيل السعودية لحلول أنسجة الأرضيات شركة الرؤية الخضراء للانجيله الصناعي شركة الاجيال القابضة شركة فرسان للسفر و السياحه 	داخل المملكة	مصرف الراجحي (الرئيس التنفيذي)	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة مدرجة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة مساهمة مقفلة ذات مسئولية محدودة ذات مسئولية محدودة ذات مسئولية محدودة مساهمة مقفلة ذات مسئولية محدودة 	داخل المملكة	مساهمة مدرجة
ابراهيم بن محمد الرميح	<ul style="list-style-type: none"> الشركة العربية السعودية للاستثمار 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> الشركة العربية السعودية للاستثمار (الرئيس التنفيذي) البنك الأهلي التجاري شركة أعمال الطاقة والمياه 	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة
عبدالعزیز بن خالد الغفيلي	<ul style="list-style-type: none"> شركة الراجحي المالية مجموعة صافولا شركة صافولا للأغذية الشركة الوطنية للصناعات البتروكيماوية (ناتبت) 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> شركة التصنيع وخدمات الطاقة شركة الرياض للفنادق والترفيه شركة تطوير الصناعات السعودية شركة تبوك للتنمية الزراعية الشركة الوطنية للرعاية الطبية شركة هرفي للأغذية شركة بنده للتجزئة 	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها الحالية أو من مديريها	الكيان القانوني / داخل / خارج المملكة	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها السابقة أو من مديريها	الكيان القانوني / داخل / خارج المملكة
بدر بن محمد الراجحي	<ul style="list-style-type: none"> شركة محمد عبدالعزيز الراجحي وأولاده للاستثمار شركة الراجحي للصناعات الحديدية شركة بيرين شركة الجزيرة للأجهزة المنزلية شركة البدر الزاهر للاستثمار الشركة السعودية للتطوير السياحي شركة دعم للاستثمار العقاري شركة مايو استيوباثي الطبي شركة منتجج الفروسية العالمي 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> شركة فالكون للمنتجات البلاستيكية شركة منافع للاستثمار 	داخل المملكة
خالد بن عبدالرحمن القويز	<ul style="list-style-type: none"> مجموعة كابلات الرياض شركة امكود لإدارة المنشآت شركة تصنيع الكيماويات المميزة شركة بوان الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية (الدوائية) شركة سينرجي للاستشارات الادارية مجموعة بن لادن العالمية القابضة (المدير التنفيذي) 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> مجموعة أكوا القابضة مجموعة أسترا الصناعية مجموعة سامبا المالية البنك العربي الوطني شركة سويكوب شركة محاليل المميزة للصناعات الكيماوية 	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة مساهمة غير مدرجة
علاء بن شكيب الجابري	<ul style="list-style-type: none"> شركة الخدمات الطبية والصيدلانية 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> البنك السعودي البريطاني بنك الخليج الدولي شركة مواد الإعمار القابضة مجموعة رولاكو 	<ul style="list-style-type: none"> ذات مسؤولية محدودة
ابراهيم بن فهد الغفيلي	<ul style="list-style-type: none"> شركة جوار للتطوير والتسويق العقاري 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> مصرف الإنماء مصرف الراجحي 	<ul style="list-style-type: none"> مساهمة غير مدرجة

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها الحالية أو من مديريها	داخل / خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارتها السابقة أو من مديريها	داخل / خارج المملكة	الكيان القانوني
ستيفانو باولو بيرتاميني	<ul style="list-style-type: none"> • مصرف الراجحي (ماليزيا) • شركة تشاينا المالية للتطوير (عضو مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي) • شركة تشاينا لايف إنشورانس 	خارج المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • ذات مسؤولية محدودة 	<ul style="list-style-type: none"> • مصرف الراجحي (الرئيس التنفيذي) • مجموعة ستاندرد تشارترد • مجموعة جنرال إلكتريك شمال شرق آسيا 	داخل المملكة / خارج المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة
حمزه بن عثمان خشيم	<ul style="list-style-type: none"> • شركة حسانة الاستثمارية 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة غير مدرجة 	<ul style="list-style-type: none"> • شركة دله للخدمات الصحية 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة مدرجة
رائد بن عبدالله التميمي	<ul style="list-style-type: none"> • الشركة السعودية للنقل الجماعي • شركة الغاز والتصنيع الأهلية 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة 	<ul style="list-style-type: none"> • التعاونية للتأمين • الشركة الوطنية للرعاية الطبية • وصيل لنقل المعلومات الإلكترونية • الشركة التعاونية للعقار • شركة نجم لخدمات التأمين 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة
عبداللطيف بن علي السيف	<ul style="list-style-type: none"> • اسمنت العربية • شركة الاستثمارات الرائدة • الشركة الوطنية للبتروكيماويات (بتروكيم) • شركة وصاية العالمية للاستثمار 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • ذات مسؤولية محدودة 	<ul style="list-style-type: none"> • اتش اس بي سي السعودية • شركة الرؤية المشتركة المحدودة 	داخل المملكة	<ul style="list-style-type: none"> • مساهمة غير مدرجة • ذات مسؤولية محدودة

تكوين مجلس الإدارة وتصنيف أعضائه على النحو الآتي: عضو مجلس إدارة تنفيذي – عضو مجلس إدارة غير تنفيذي – عضو مجلس إدارة مستقل

اسم العضو	تصنيف العضوية (تنفيذي/غير تنفيذي/مستقل)
عبدالله بن سليمان الراجحي	غير تنفيذي
ابراهيم بن محمد الريمح	مستقل
عبدالعزیز بن خالد الغفيلي	غير تنفيذي
بدر بن محمد الراجحي	غير تنفيذي
خالد بن عبدالرحمن القويز	غير تنفيذي
علاء بن شكيب الجابري	مستقل
ابراهيم بن فهد الغفيلي	مستقل
ستيفانو باولو بيرتاميني	غير تنفيذي
حمزه بن عثمان خشيم	غير تنفيذي
رائد بن عبدالله التميمي	غير تنفيذي
عبداللطيف بن علي السيف	مستقل

لجان مجلس الإدارة

تحدد وظائف ومسؤوليات اللجان في بنود اللوائح الداخلية والمتطلبات التنظيمية. كما حددت مدة العضوية بثلاثة أعوام تنتهي بانتها مدة مجلس الإدارة. ولمجلس الإدارة صلاحية تعيين أو إعادة تعيين أو إنهاء عضوية أي عضو من أعضاء اللجان. وتتقدم اللجان بتوصياتها ومحاضر اجتماعاتها إلى مجلس الإدارة.

وفيما يلي وصف مختصر للجان المصرف وأعمالها.

١ - اللجنة التنفيذية:

يتمثل الغرض الرئيس من اللجنة التنفيذية في تحملها المسؤولية عن عمليات أعمال مصرف الراجحي واتخاذ القرارات السريعة فيما يخص القضايا والأمور العاجلة المتعلقة بأعمال المصرف. وتكون اللجنة التنفيذية مسؤولة عن مراجعة ومتابعة واعتماد القرارات المالية وغير المالية والتجارية والاستثمارية والتشغيلية الأساسية المتعلقة بالمصرف وذلك في حدود الصلاحيات التي يحددها مجلس إدارة المصرف.

وقد عقدت اللجنة سبع جلسات خلال عام 2020 حسب التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	عبد الله بن سليمان الراجحي رئيس	عبد العزيز بن خالد الغفيلي عضو	حمزة بن عثمان خشيم عضو	علاء بن شكيب الجابري عضو	صلاح بن علي أبا الخيل عضو	ابراهيم بن محمد الرميح عضو	عبد اللطيف بن علي السيف عضو
1.	2020/2/17	✓	✓	✓	✓	✗		
2.	2020/3/3	✓	✓	✓	✓	✓		
3.	2020/6/22	✓	✓	✓	✓	✓		
4.	2020/8/10	✓	✓	✓	✓	✗		
5.	2020/9/14	✓	✓	✓	✓	✓		
6.	2020/12/3	✓	✓	✓		انتهت عضويتهم بنهاية الدورة العاشرة بتاريخ 13 نوفمبر 2020		
7.	2020/12/15	✓	✓	✓			✓	✓

ب - لجنة الترشيحات والمكافآت

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة الترشيحات والمكافآت في رفع التوصيات بشأن ترشيح أعضاء مجلس الإدارة واللجان وكبار التنفيذيين إلى مجلس الإدارة، وإعداد وصف للقدرات والمؤهلات المطلوبة لعضوية المجلس وتقييم فاعلية وكفاءة أداء المجلس والإدارة العليا والتأكد من التزام المصرف بسياسات الحوافز الداخلية، ويقوِّم ممارسات الحوافز الصادرة من البنك المركزي السعودي وبمبادئ ومعايير المكافآت، وبما يحقق مصالح المودعين والمساهمين وأهداف المصرف الاستراتيجية. وقد عقدت اللجنة أربع جلسات خلال عام 2020 حسب التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	علاء بن شكيب الجابري رئيس	خالد بن عبد الرحمن القويز عضو	رائد بن عبد الله التميمي عضو	عبد العزيز بن خالد الغفيلي عضو	ابراهيم بن محمد الرميح رئيس
1.	2020/3/30	✓	✓	✓	✓	
2.	2020/6/3	✓	✓	✓	✓	
3.	2020/9/17	✓	✓	✓	✓	
4.	2020/12/8		✓	✓	✓	✓

ج - لجنة الحكومة:

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة الحكومة في تدعيم والحفاظ على تطبيق أعلى معايير الحكومة المؤسسية وذلك من خلال قيام اللجنة، بالنيابة عن مجلس الإدارة، بالتأكد من اتباع ممارسات الحكومة الرشيدة في جميع الأنشطة التي يقوم بها المصرف من خلال إجراء مراجعة سنوية لإطار الحكومة العام والأليات ذات الصلة به، ومراقبة حالات تعارض المصالح والتأكد من استمرارية تحديث سجل تعارض المصالح، ومراجعة طلبات الاستثناء من متطلبات الحكومة المعمول بها في المصرف، والتنسيق مع الكيانات التابعة للمصرف من أجل تدعيم معايير حكومة مؤسسية رشيدة متناسقة لجميع أنشطة مجموعة مصرف الراجحي، وزيادة الوعي بأهمية الحكومة وأنشطتها داخل المصرف بين جميع موظفي المصرف والمساهمين والأطراف المعنية الخارجية، وإجراء تقييم سنوي لأداء مجلس الإدارة وأعضاء المجلس وجميع لجان المجلس ولجان الإدارة، ومراجعة وتحديث السياسات المتعلقة بمجلس الإدارة وأعضائه وبحكومة المصرف وتعارض المصالح، بالإضافة إلى متابعة تطبيق دليل الحكومة وملحقاته ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بالمصرف، وقد عقدت اللجنة جلسة واحده خلال عام 2020 حسب التالي:

اسم العضو	رقم الاجتماع	التاريخ
ابراهيم بن محمد الربيع رئيس	رائد بن عبدالله التميمي عضو	ابراهيم بن فهد الغفيلي عضو
صلاح بن علي أبا الخيل رئيس	2020/11/1	.1
بدأت عضويته مع الدورة الحادية عشر بتاريخ 14 نوفمبر 2020	انتهت عضويته بنهاية الدورة العاشرة بتاريخ 13 نوفمبر 2020	

د - لجنة المراجعة والالتزام:

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة المراجعة والالتزام في الإشراف على عملية رفع التقارير المالية، والإشراف على المدققين الداخليين والخارجيين، ورفع التوصيات إلى مجلس الإدارة والمساهمين باعتماد وتعيين وتحديد مكافآت وعزل المراجعيين الخارجيين، ومراجعة واعتماد نطاق عمليات المراجعة ومعدل تنفيذها، واستلام تقارير التدقيق الأساسية، وضمان اتخاذ الإدارة العليا للإجراءات التصحيحية اللازمة في الوقت المناسب لمعالجة ضعف الرقابة أو عدم الالتزام بالسياسات والقوانين واللوائح أو أية مشكلات أخرى يحددها المراجعون، وقد عقدت لجنة المراجعة والالتزام ست جلسات خلال عام 2020 حسب التالي:

اسم العضو	رقم الاجتماع	تاريخ الانعقاد
وليد بن عبدالله تميرك عضو	فراج بن منصور ابوتنين عضو	عبدالله بن علي المنيف عضو
عبدالله بن علي السيف عضو	أمين بن فهد الشدي (رئيس)	2020/2/6
2020/4/30	.2	
2020/6/7	.3	
2020/7/18	.4	
2020/10/20	.5	
2020/11/5	.6	

انتهت عضويتهم بنهاية الدورة العاشرة بتاريخ
13 نوفمبر 2020

أعضاء لجنة المراجعة والالتزام (من غير أعضاء مجلس الإدارة)

م	الاسم	العضوية في اللجان	الوظائف الحالية	الوظائف السابقة	المؤهلات	الخبرات
1.	عبدالله بن علي المنيف	لجنة المراجعة والالتزام	<ul style="list-style-type: none"> عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي عضو مجلس الشورى عضو البرلمان العربي 	<ul style="list-style-type: none"> الرئيس التنفيذي - مكتب المنيف للاستشارات المالية والادارية مستشار - الحرس الوطني مدير عام الشؤون المالية والادارية - الحرس الوطني رئيس قسم المحاسبة - جامعة الملك سعود استاذ مشارك بقسم المحاسبة - جامعة الملك سعود مدير تنفيذي للشؤون المالية والادارية - مستشفى الملك فيصل التخصصي رئيس جمعية المحاسبة بجامعة الملك سعود استاذ مساعد بقسم المحاسبة بجامعة الملك سعود معيد بقسم المحاسبة بجامعة الملك سعود 	<ul style="list-style-type: none"> بكالوريوس محاسبة جامعة الملك سعود ماجستير محاسبة جامعة جنوب كاليفورنيا بأمريكا دكتوراه محاسبة جامعة كارولينا الجنوبية بأمريكا 	شغل العديد من المناصب الأكاديمية والقيادية والإستشارية في المجالات المالية والإدارية
2.	فراج بن منصور ابوثنين	لجنة المراجعة والالتزام	<ul style="list-style-type: none"> عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي عضو مجلس الإدارة - مجموعة استرا الصناعية عضو مجلس الإدارة شركة المعمر لأنظمه المعلومات عضو مجلس الإدارة - الجزيرة كابيتال 	<ul style="list-style-type: none"> مدير قسم اقراض - صندوق التنمية الصناعية عضو لجنة اقراض المشاريع - صندوق التنمية الصناعية عضو لجنة متابعة أداء المشاريع الصناعية - صندوق التنمية الصناعية نائب الرئيس الأعلى للمالية والاستثمار - شركة التصنيع الوطنية عضو مجلس منطقة الرياض عضو مجلس الإدارة - بتروكيم عضو لجنة المراجعة - شركة المراعي 	<ul style="list-style-type: none"> بكالوريوس إدارة صناعية جامعة ملواكي للهندسة بأمريكا 	شغل العديد من المناصب القيادية في صندوق التنمية الصناعية و شركة التصنيع الوطنية

م	الاسم	العضوية في اللجان	الوظائف الحالية	الوظائف السابقة	المؤهلات	الخبرات
3.	وليد بن عبدالله تميرك	لجنة المراجعة والالتزام	<ul style="list-style-type: none"> عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي عضو لجنة المراجعة - صندوق التنمية العقاري عضو مجلس إدارة - مجموعة التكامل الدولية عضو لجنة المراجعة - شركة تأجير التمويلي تميرك محاسبون قانونيون 	<ul style="list-style-type: none"> آرثر اندرسن وشركاءهم ارنست ويونغ عضو اللجنة الاستشارية لكلية الادارة والاقتصاد - جامعة الملك عبدالعزيز 	<ul style="list-style-type: none"> بكالوريوس محاسبة جامعة الملك عبدالعزيز زمالة الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين 	يمتلك خبرة لأكثر من 25 عاماً في مجال المحاسبة والمراجعة والاقتصاد

لجنة إدارة المخاطر

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة المخاطر في تقديم المشورة إلى مجلس الإدارة فيما يخص مدى تحمل/ تقبل المخاطر، واستراتيجية المخاطر، والإشراف على تنفيذ الإدارة لهذه الاستراتيجية. ويندرج تحت ذلك استراتيجيات إدارة رأس المال والسيولة وإدارة مخاطر الائتمان والسوق والمخاطر التشغيلية ومخاطر الالتزام ومخاطر السمعة وأي مخاطر أخرى تهدد المصرف. وقد عقدت اللجنة خمس جلسات خلال عام 2020، على النحو التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	خالد بن عبدالرحمن القويز رئيس/عضو	علاء بن شكيب الجابري عضو/رئيس	حمزة بن عثمان خشيم عضو
1.	2020/2/16	✓	✓	✓
2.	2020/4/26	✓	✓	✓
3.	2020/6/21	✓	✓	✓
4.	2020/9/15	✓	✓	✓
5.	2020/12/17	✓	✓	✓

الوسائل التي اعتمدها مجلس الإدارة في تقييم أدائه وأداء لجانته وأعضائه

تقوم لجنة الحوكمة في المصرف بتقييم أداء المجلس ولجانه وأعضاءه عن طريق استبيانات خاصة وذلك على ثلاثة مستويات وهي تقييم عمل المجلس استناداً لقواعد عمله المحددة ضمن دليل الحوكمة الخاص بالمصرف، وتقييم عمل لجان المجلس ولجنة المراجعة والالتزام استناداً إلى لوائح عملها المعتمدة، والتقييم الذاتي لعضو مجلس الإدارة واللجان، ومن ثم تقوم لجنة الحوكمة بإعداد تقرير التقييم السنوي ورفعها إلى مجلس الإدارة لاعتماده، ومن ثم يتم تزويد لجنة الترشيحات والمكافآت بنسخة من التقرير النهائي.

الإجراءات التي اتخذها مجلس الإدارة لإحاطة أعضائه علماً بمقترحات المساهمين وملحوظاتهم حيال المصرف وأدائه

يقوم المصرف بإثبات ما يرد من مقترحات المساهمين خلال الجمعية العامة، كما يقوم المصرف بإحاطة رئيس المجلس في حال ورود أية مقترحات أخرى تخص المصرف وذلك ليتم عرضها على أقرب اجتماع لمجلس الإدارة، وكذلك يوجد بريد إلكتروني خاص باستقبال ملاحظات واقتراحات المساهمين وهذا البريد معلن على الموقع الرسمي للمصرف وفي موقع تداول وهو مرتبط مباشرة بأمانة سر المجلس حتى يتمكن المجلس من الاطلاع على اقتراحات وملاحظات المساهمين.

مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان والإدارة التنفيذية

(أ) ملخص لأهم بنود سياسة مكافآت أعضاء المجلس ولجانه والإدارة التنفيذية:

١- مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة:

- يتقاضى أعضاء مجلس إدارة المصرف مبلغاً مقطوعاً مقدراً بـ (400.000) ريال سعودي بصفة سنوية نظير عضويتهم في مجلس إدارة المصرف ومشاركتهم في أعماله.
- يحصل عضو مجلس الإدارة على مبلغ وقدره (5.000) ريال سعودي نظير حضور كل جلسة من جلسات المجلس سواء كان الحضور بصفة مباشرة أو من خلال أي من خواص التواصل عن بعد.
- يقوم المصرف بدفع كافة النفقات الفعلية التي يتحملها عضو مجلس الإدارة في سبيل حضور اجتماعات المجلس بما في ذلك مصروفات السفر والإقامة والإيواء.

٢- مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس إدارة المصرف عن عضويتهم في اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة:

- لا يتقاضى أعضاء مجلس إدارة المصرف مكافأة إضافية لمشاركتهم في أعمال اللجان الفرعية المنبثقة عن مجلس الإدارة حيث تكون المكافأة السنوية شاملة للمكافآت الإضافية في حال مشاركة العضو في أي لجنة من اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة.
- يحصل عضو مجلس الإدارة على مبلغ وقدره (5.000) ريال سعودي نظير حضور كل جلسة من جلسات اللجان المنبثقة عن المجلس سواء كان الحضور بصفة مباشرة أو من خلال أي من خواص التواصل عن بعد.
- يقوم المصرف بدفع كافة النفقات الفعلية التي يتحملها عضو مجلس الإدارة في سبيل حضور اجتماعات اللجنة بما في ذلك مصروفات السفر والإقامة والإيواء.

٣- مكافآت وتعويضات أعضاء لجنة المراجعة والالتزام:

- يتقاضى كل عضو من أعضاء لجنة المراجعة والالتزام من داخل أو خارج المجلس مبلغ مقطوع لمشاركته في أعمال اللجنة مقدراً بـ (150.000) ريال سعودي سنوياً، ولا يتم احتساب المكافآت والتعويضات الواردة ضمن مكافآت وتعويضات أعضاء لجنة المراجعة والالتزام ضمن سقف المكافآت والبدلات السنوية الممنوحة لعضو مجلس الإدارة.
- يحصل عضو لجنة المراجعة والالتزام على مبلغ وقدره (5.000) ريال سعودي نظير حضور كل جلسة من جلسات اللجنة سواء كان حضوره بصفة مباشرة أو من خلال التواصل عن بعد.
- يقوم المصرف بدفع كافة النفقات الفعلية التي يتحملها عضو اللجنة في سبيل حضور اجتماعات اللجنة بما في ذلك مصروفات السفر والإقامة.

٤- منح الأسهم:

- لا يقوم المصرف بمنح أسهم عينية كمكافأة لأي من أعضاء المجلس أو اللجان التابعة للمجلس أو لجنة المراجعة والالتزام.

٥- آليات تحديد ودفع المكافآت والتعويضات:

- يتم احتساب التعويضات والمكافآت المستحقة لأعضاء مجلس الإدارة والأعضاء من خارج المجلس بصفة سنوية وذلك بتوصية من لجنة الترشيحات والمكافآت وباستناد مجلس الإدارة، ومن ثم تعرض كافة المبالغ على الجمعية العامة للمصادقة عليها في أقرب اجتماع لها.
- يجوز أن تكون المكافآت متفاوتة المقدار بحيث تعكس مدى خبرة العضو واختصاصاته والمهام المنوطة به واستقلاله وعدد الجلسات التي يحضرها وغيرها من الاعتبارات.
- يتم دفع بدل الحضور بشكل سنوي إلى المستحقين بناءً على سجلات حضورهم لاجتماعات مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة عنه أو لجنة المراجعة والالتزام.
- يتم دفع المقابل المالي عن طريق التحويل إلى الحسابات أو الشيكات المصرفية أو أي وسيلة أخرى يقرها المصرف، ويتم إشعار السادة الأعضاء بتفاصيلها من خلال الإدارة المعنية بالمصرف.
- ينبغي أن لا يتجاوز سقف المكافآت والبدلات السنوية الممنوحة لعضو مجلس الإدارة مبلغ (500.000) ريال سعودي، ويوقف صرف أي مبالغ تتجاوز هذا الحد ويستثنى من ذلك أعضاء لجنة المراجعة والالتزام من داخل المجلس، كما يجب أن لا يزيد مجموع ما يصرف لأعضاء مجلس الإدارة 5% من صافي الأرباح.

٦ - مكافآت وتعويضات كبار التنفيذيين:

- يشمل دور مجلس الإدارة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
- يتولى مجلس الإدارة مسؤولية الموافقة على الهيكل العام للتعويضات والإشراف على جميع جوانب نظام التعويضات.
- بالرغم من وجود لجنة للترشيحات والمكافآت تابعة لمجلس الإدارة، فإن مجلس الإدارة يتحمل المسؤولية النهائية عن تعزيز فعالية الحوكمة وممارسات المكافآت الصحيحة.
- يراجع مجلس الإدارة سياسة المكافآت وأي تحديث لها ويوافق عليها، إذا ارتضى ذلك، بناءً على توصيات لجنة الترشيحات والمكافآت، مع مراعاة جملة أمور منها قواعد ممارسات منح المكافآت المعتمدة في مايو 2010 وأي تحديثات أو مراجعات مستقبلية صادرة عن البنك المركزي السعودي.
- يراجع مجلس الإدارة توصيات لجنة الترشيحات والمكافآت ويوافق عليها، إذا ارتضى ذلك، فيما يتعلق بأجور كبار التنفيذيين ومكافآتهم، كبار التنفيذيين هم مدراء العموم والذين يتطلب تعيينهم أخذ عدم ممانعة البنك المركزي السعودي أو الهيئات التنظيمية الأخرى على تعيينهم.
- يتأكد مجلس الإدارة من أن الإدارة وضعت أنظمة وإجراءات مفصلة وآلية رقابة فعالة لضمان الالتزام بقواعد البنك المركزي السعودي بشأن ممارسات منح المكافآت ومبادئ ومعايير مجلس الاستقرار المالي.

٧ - هيكل المكافآت والتعويضات الممنوحة لكبار التنفيذيين:

- تصمم هيكل المكافآت لمختلف مستويات الموظفين بصورة تعزز من فعالية إدارة المخاطر وتحقق أهداف المكافآت والتعويضات وفقاً لأعلى معايير قواعد ممارسات منح المكافآت.
- تختلف أشكال المكافآت وفقاً للوظيفة التي يشغلها الموظف و الدور الذي يؤديه ويمكن أن تشمل المدفوعات النقدية وأسهم وغيرها من أشكال المكافآت والتعويضات.

- يتم تحديد نسبة مكونات المكافآت الثابتة و المتغيرة لمختلف قطاعات الأعمال بناءً على طبيعة ومستوى مسؤوليات الموظف ومجال الأعمال الذي يعمل فيه ومستواها والفلسفة العامة لسياسة المكافآت في المصرف. وينبغي للمصرف أن يتأكد من أن إجمالي مخصصات المكافآت والتعويضات المتغيرة لا يحد من قدرته على تعزيز قاعدة رأس المال.
- يُصمم هيكل المكافآت للموظفين العاملين في وظائف رقابية مثل إدارة المخاطر والالتزام والرقابة الداخلية.. إلخ بهدف ضمان موضوعية واستقلالية هذه الوظائف. وفي هذا الصدد، ينبغي التأكد من أن إدارة الأداء وتحديد المكافآت والتعويضات لهؤلاء الموظفين لا يتم إسنادها إلى أي شخص يعمل أو يرتبط بأي علاقة مع قطاع الأعمال الذي يقوم هؤلاء الموظفين برقابته أو الإشراف عليه.
- عند تحديد مخصصات المكافآت يجب الأخذ في الاعتبار الأداء الكلي للمصرف في حين يستند توزيعها على الموظفين بناءً على أداء الموظفين بالإضافة إلى أداء وحدة الأعمال أو القسم الذي يعمل فيه الموظف. إلا أنه لا يوجد حد أدنى مضمون للمكافآت والمدفوعات الأخرى المماثلة بخلاف راتب الموظف الذي لا يستند على الأداء.
- يجوز للمصرف كجزء من سياسة المكافآت تأجيل نسبة معقولة من مكافأة الأداء لفترة لا تقل عن ثلاثة (3) سنوات، وتحدد نسبة المكافأة المؤجلة وفترة الاستحقاق بناءً على طبيعة الأعمال ومخاطرها والأنشطة التي يقوم بها الموظف.
- حيثما تنص سياسة المكافآت على دفع جزء من المكافآت والتعويضات على شكل أسهم، يجب وضع المعايير التي ستستخدم لتحديد قيمة تخصيص السهم، علاوة على ذلك، ينبغي أن يخضع تخصيص الأسهم إلى سياسة مناسبة للاحتفاظ بالأسهم.

- لا يُسمح بإعطاء مكافأة الالتحاق بالعمل، ما لم تتماشى بوضوح مع تكوين قيمة طويلة الأجل وتحمل مخاطر معقولة، ترتبط هذه المدفوعات بالأداء المحقق مع مرور الوقت والمصمم بطريقة لا تكافئ على الفشل في تقديم الأداء المتوقع كما ترتبط مكافأة الالتحاق بالعمل على الأقل بنجاح اكتمال الفترة التجريبية بعد الانضمام، حيثما كان ذلك ممكناً، يتم تأجيل مكافأة الالتحاق بالعمل بشروط مماثلة للمكافآت المؤجلة في الشركة التي كان يعمل بها الموظف سابقاً والتي كانت تطبق في تلك الشركة.
 - يطلب المصرف من موظفيه التزامهم بعدم استخدام استراتيجيات التمويل الشخصية أو المكافآت أو التأمين المقدم والذي قد ينتج عن التزامات لتفويض آثار مواءمة المخاطر المتضمنة في ترتيبات المكافآت والتعويضات الخاصة بهم
- ويؤكد المصرف بأنه لا توجد أي انحرافات جوهرية بين قيمة المكافآت الممنوحة وسياسة المكافآت المعمول بها.

(ب) المكافآت والتعويضات المدفوعة لأعضاء المجلس ولجانته ولجنة المراجعة والالتزام خلال العام 2020:

م	الاسم	جلسات مجلس الإدارة		جلسات لجنة المراجعة والالتزام		جلسات اللجنة التنفيذية		جلسات لجنة الترشيحات والمكافآت		جلسات لجنة الحوكمة	
		العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	6	30,000	-	-	7	35,000	-	-	-	-
2.	صلاح بن علي عبدالله ابا الخيل (منتهيته عضويته)	2	10,000	-	-	3	15,000	-	-	1	5,000
3.	عبدالعزیز بن خالد الغفيلي	6	30,000	-	-	7	35,000	4	20,000	-	-
4.	خالد بن عبدالرحمن القويز	6	30,000	-	-	-	-	4	20,000	-	-
5.	بدر بن محمد الراجحي	6	30,000	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	علاء بن شكيب الجابري	6	30,000	-	-	5	25,000	3	15,000	-	-
7.	ابراهيم بن فهد الغفيلي	6	30,000	-	-	-	-	-	-	1	5,000
8.	رائد بن عبدالله التميمي	6	30,000	-	-	-	-	4	20,000	1	5,000
9.	حمزة بن عثمان خشيم	6	30,000	-	-	7	35,000	-	-	-	-
10.	أمين بن فهد الشدي (منتهيته عضويته)	3	15,000	6	30,000	-	-	-	-	-	-
11.	عبد اللطيف بن علي السيف	6	30,000	6	30,000	2	10,000	-	-	-	-
12.	عبدالله بن علي المنيف	-	-	6	30,000	-	-	-	-	-	-
13.	وليد بن عبدالله تميرك	-	-	6	30,000	-	-	-	-	-	-
14.	فراج بن منصور أبوأثنين	-	-	6	30,000	-	-	-	-	-	-
15.	ابراهيم بن محمد الرميح (عضو جديد)	3	15,000	-	-	2	10,000	1	5,000	-	-
16.	ستيفانو باولو بيرتاميني (عضو جديد)	3	15,000	-	-	-	-	-	-	-	-
	الاجمالي	65	325,000	30	150,000	33	165,000	16	80,000	3	15,000

(ج) المكافآت والتعويضات المدفوعة لخمسة من كبار التنفيذيين ممن تلقوا أعلى المكافآت من المصرف و من ضمنهم الرئيس التنفيذي والمدير المالي خلال عام 2020.

البيان	خمسة من كبار التنفيذيين (الرئيس التنفيذي والمدير المالي من ضمنهم)
الرواتب والتعويضات	9,060,000
البدلات	4,835,984
المكافآت الدورية والسنوية	11,600,815
الخطط التحفيزية	-
أي تعويضات أو مزايا عينية أخرى تدفع بشكل شهري أو سنوي	-
الإجمالي	25,469,799

مزاي وبرامج الموظفين

يقدم المصرف لموظفيه عدد من المزايا والمكافآت خلال مدة الخدمة أو في نهايتها، طبقاً لنظام العمل السعودي وسياسات المصرف. ويحتسب مخصص مكافأة نهاية الخدمة للموظفين باستخدام نموذج تقييم الاستحقاق طبقاً لنظام العمل السعودي والمتطلبات التنظيمية المحلية. وقد بلغ رصيد مخصص مكافأة نهاية الخدمة مبلغ 1,176 مليون ريال سعودي.

كما يمنح المصرف أسهماً مجانية لكبار موظفي المصرف والشركات التابعة له، والذين يرى المصرف أنهم من الأصول البشرية التي يجب الاحتفاظ بها. ويؤدي ذلك إلى تعزيز العلاقات الوظيفية طويلة الأمد مع هؤلاء الموظفين. ولا يتم المنح إلا بموافقة مجلس الإدارة بناءً على توصية من لجنة الترشيحات والمكافآت.

أي عقوبة أو جزاء أو تدبير احترازي أو قيد احتياطي مفروض على المصرف من الهيئة أو من أي جهة إشرافية أو تنظيمية أو قضائية لا توجد غرامات موقعة من قبل هيئة السوق المالية

جلسات لجنة المخاطر	المكافأة السنوية	مكافأة الأعمال الفنية والإدارية والاستشارية	الإجمالي	الإجمالي المدفوع للعضو طبقاً للسياسة	المبلغ	
					العدد	المبلغ
-	400,000	-	465,000	465,000	-	-
-	347,541	-	377,541	377,541	-	-
-	400,000	-	485,000	485,000	-	-
5	400,000	-	475,000	475,000	25,000	5
-	400,000	-	430,000	430,000	-	-
5	400,000	-	495,000	495,000	25,000	5
-	400,000	-	435,000	435,000	-	-
-	400,000	-	455,000	455,000	-	-
5	400,000	-	490,000	490,000	25,000	5
-	477,869	-	522,869	522,869	-	-
-	530,328	-	600,328	600,328	-	-
-	150,000	-	180,000	180,000	-	-
-	150,000	-	180,000	180,000	-	-
-	150,000	-	180,000	180,000	-	-
-	52,459	-	82,459	82,459	-	-
-	52,459	88,125	155,584	155,584	-	-
15	5,110,656	88,125	6,008,781	6,008,781	75,000	15

قرارات البنك المركزي السعودي الجزائية

السنة المالية 2020		السنة المالية 2019		موضوع المخالفة
إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	عدد القرارات الجزائية	إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	عدد القرارات الجزائية	
5,819,000	36	30,403,500	41	مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الإشرافية
7,171,110	8	170,000	14	مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة بحماية العملاء
273,000	4	262,500	3	مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة ببذل العناية الواجبة
0	0			مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة بمستوى أداء أجهزة الصرف الآلي وأجهزة نقاط البيع
250,000	1			مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة ببذل العناية الواجبة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

الغرامات الموقعة من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية:

السنة المالية 2020	السنة المالية 2019	موضوع المخالفة
إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	
2,156,600	1,717,000	زيادة نسبة البناء للصراف الآلية وعدم وجود ارتدادات ووجود ملصقات دعائية على واجهات الفروع والصراف الآلية وعدم وجود رخصة لبعض مواقع المصرف.

التنفيذية في المصرف نظام رقابة داخلي متكامل وملائم يتماشى مع متطلبات البنك المركزي السعودي. فيما يلي أبرز مكونات نظام الرقابة الداخلي للمصرف:

- قيام المصرف بإتمام واعتماد والتطوير المستمر للإطار العام للحوكمة يتم من خلاله إعداد وتحديث الأدوات الرقابية المناسبة على مستوى المصرف وتوضيح الأدوار والمسؤوليات لمختلف مستويات المصرف بما في ذلك مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه واللجان الإدارية الأخرى.
- مراقبة أعمال المصرف بشكل عام واتخاذ القرارات الهامة من خلال لجان تم تشكيلها بهدف ضمان سير أعمال المصرف بشكل ملائم من أجل حماية وجود أصول المصرف.
- قيام إدارة المراجعة بمراقبة مدى كفاية الإجراءات الرقابية بالمصرف والالتزام بها و إعداد عرض يوضح جوانب التركيز و التطوير.

نتائج المراجعة السنوية لفعالية إجراءات الرقابة الداخلية بالمصرف، إضافة إلى رأي لجنة المراجعة والالتزام في مدى كفاية نظام الرقابة الداخلية في المصرف

إن الإدارة التنفيذية للمصرف مسؤولة عن تصميم نظام رقابة داخلية ملائم والمحافظة عليه من خلال إشراف مجلس إدارة المصرف المباشر حيث تم تصميم النظام للتعامل بشكل ملائم مع المخاطر التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للمصرف. حيث تبنت الإدارة

المراجعة السنوية لملاءمة إجراءات الرقابة الداخلية

قام مصرف الراجحي خلال العام 2020م ببذل كافة الجهود الممكنة لضمان ملائمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية، وذلك بما يتماشى مع المتطلبات الصادرة عن البنك المركزي السعودي. كما ان الأنشطة المنفذة خلال العام 2020م، والتي تضمنت مراجعة لكفاءة النظام الرقابي الداخلي، قد أسهمت في تقديم تأكيدات معقولة لملائمة الضوابط الرقابية الداخلية المتبعة، بالإضافة لتأكيد وجود الأنظمة والإجراءات اللازمة لتحديد وتقييم المخاطر العالية التي قد يواجهها المصرف وطريقة التعامل معها وكذلك سلامة تطبيقها، هذا ولم يتبين وجود نقاط ضعف جوهرية تؤثر على ملائمة نظام الرقابة الداخلية. وعليه وبناءً على نتائج أعمال تقييم نظام الرقابة الداخلية، فان مصرف الراجحي لديه نظام رقابي داخلي كاف ويعمل بصورة ملائمة وتتم مراقبته وتعزيزه بشكل مستمر، علماً بأن أي نظام رقابة داخلية مهما بلغ مستوى تصميمه وفاعليته لا يمكن أن يوفر تأكيدات مطلقة.

الجمعية العمومية

يلتزم المصرف بالمتطلبات التنظيمية في جميع الأمور المتعلقة بالجمعيات العامة العادية وغير العادية، كما يلتزم المصرف بتوفير المعلومات الكافية لتمكين المساهمين من اتخاذ قراراتهم.

- تم تشكيل لجنة داخلية مختصة بأعمال الرقابة الداخلية (ICC) في المصرف خلال عام 2020 لأغراض المتابعة لملاحظات وعمليات الإدارات الرقابية مثل المراجعة الداخلية والالتزام والمخاطر وفروقات الحسابات وغيرهم من الإدارات.
- لدى المصرف مجموعة من السياسات والإجراءات التي تحكم عمل مختلف أنشطة المصرف، كما يعمل المصرف على مراجعة هذه السياسات والإجراءات بشكل دوري للتحقق من كفاءتها وكفاءتها وملاءمتها للأنشطة المصرف.
- تنفذ معظم العمليات التشغيلية في المصرف بشكل آلي من خلال العديد من الأنظمة الآلية مما يساعد في الحد من الأخطاء اليدوية وتقليل فرص الاحتيال.
- يتواجد لدى المصرف إدارات متخصصة في تقييم/مراقبة نظم الرقابة الداخلية والتي من ضمنها المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام وإدارة مكافحة الاحتيال وإدارات المخاطر المختلفة.
- وجود لجنة مراجعة والالتزام ملائمة تشرف على أعمال المراجعين الداخليين والخارجيين مما يعزز من استقلاليتهم، وترفع لهذه اللجنة وبصفة دورية ومنتظمة تقارير عن مخرجات مراجعة أعمال الإدارات والأنشطة التي تقوم بها.
- إضافة لملاحظات وتقارير مجموعة الشرعية إلى مهام لجنة المراجعة لتعزيز استقلالية المجموعة الشرعية.
- يتم مراجعة مدى كفاية وملاءمة نظام الرقابة الداخلية بشكل مستمر من قبل مجموعة المراجعة الداخلية وفقاً لخطة سنوية معتمدة من قبل لجنة المراجعة والالتزام كما يتم مراجعة بعض جوانب الرقابة الداخلية بشكل دوري من خلال المراجعين الخارجيين للمصرف، وكذلك من خلال أعمال الفحص التي تتم من قبل البنك المركزي السعودي

البيانات التاريخية للجمعيات العامة للمساهمين خلال السنة المالية:

سجل الحضور

م	الاسم	اجتماع الجمعية العامة العادية الثلاثين	اجتماع الجمعية العامة العادية الواحد والثلاثين
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	✓	✓
2.	صلاح بن علي أبا الخيل	✓	✗
3.	علاء بن شكيب الجابري	✓	✓
4.	خالد بن عبدالرحمن القويز	✓	✓
5.	امين بن فهد الشدي	✓	✓
6.	بدر بن محمد الراجحي (ممثّل شركة محمد عبدالعزيز الراجحي واولاده للاستثمار)	✓	✓
7.	عبداللطيف بن علي السيف (ممثّل المؤسسة العامة للتقاعد)	✓	✓
8.	حمزه بن عثمان خشيم (ممثّل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية)	✓	✓
9.	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	✓	✓
10.	رائد بن عبدالله التميمي	✓	✓
11.	ابراهيم بن فهد الغفيلي	✗	✓

ب - يرخّل ما لا يقلّ عن 25% من المتبقي من الأرباح الصافية بعد خصم الزكاة للاحتياطي النظامي إلى أن يصبح الاحتياطي المذكور مساوياً . على الأقل . لرأس المال المدفوع.

ج - يخصص من المتبقي من الأرباح مبلغ لا يقل عن 5% من رأس المال المدفوع، بعد خصم الاحتياطي النظامي والزكاة وذلك للتوزيع على المساهمين طبقاً لما يقترحه مجلس الإدارة وتقرره الجمعية العامة، وإذا كانت النسبة المتبقية من الأرباح المستحقة للمساهمين لا تكفي لدفع هذه النسبة فلا يجوز للمساهمين المطالبة بدفعها في السنة أو السنوات التالية ولا يجوز للجمعية العامة أن تقرر توزيع نسبة من الأرباح تزيد عما اقترحه مجلس الإدارة.

د - يستخدم الباقي بعد تخصيص المبالغ المذكورة في الفقرات (أ) و (ب) و (ج) أعلاه على النحو الذي يقترحه مجلس الإدارة وتقرره الجمعية العامة.

الخطط والقرارات المهمة والتوقعات المستقبلية للمصرف

واصل مصرف الراجحي ريادته لسوق الخدمات المصرفية للأفراد، ويعتزم المصرف تعزيز ريادته لهذا القطاع من خلال زيادة محفظة التمويلات بشكل عام والتمويل العقاري بشكل خاص. كما يعتزم المصرف الاستثمار في أحدث التقنيات لضمان تقديم أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء، إضافة إلى توسيع قاعدة العملاء

وصف لسياسة المصرف في توزيع أرباح الأسهم

توزع أرباح المصرف السنوية الصافية التي تحدد بعد خصم كل المصروفات العامة والتكاليف الأخرى وتكوين الاحتياطيات اللازمة لمواجهة الديون المشكوك فيها وخسائر الاستثمارات والالتزامات الطارئة التي يرى مجلس الإدارة ضرورتها بما يتفق وأحكام نظام مراقبة البنوك وتوجيهات البنك المركزي السعودي على النحو الآتي:

أ - تحتسب المبالغ اللازمة لدفع الزكاة المقررة على المساهمين ويقوم المصرف بدفع هذه المبالغ للجهات المختصة.

وصف لأي مصلحة تعود لأعضاء مجلس إدارة المصرف وكبار التنفيذيين وزوجاتهم وأولادهم القصر في الأوراق المالية للمصرف أو أي من شركاته التابعة.

أ - كبار المساهمين:

م	اسم من تعود له المصلحة أو الأوراق التعاقدية أو حقوق الاكتتاب	عدد الأسهم بداية العام 2020	عدد الأسهم نهاية العام 2020	صافي التغيير	نسبة التغيير %	نسبة الملكية %
1.	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	146,623,115	146,623,115	-	-	5.86

ب - أعضاء مجلس الإدارة:

م	اسم من تعود له المصلحة أو الأوراق التعاقدية أو حقوق الاكتتاب	عدد الأسهم بداية العام 2020	عدد الأسهم نهاية العام 2020	صافي التغيير	نسبة التغيير %
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	54,186,896	54,186,896	-	-
2.	صلاح بن علي ابا الخيل	2,300,000	انتهاء التمثيل بالمجلس بتاريخ 13 نوفمبر 2020	-	-
3.	عبدالعزیز بن خالد بن علي الغفيلي	34,460	32,307	(2,153)	-6.25
4.	بدر بن محمد الراجحي	175,233	265,004	89,771	51.23
5.	خالد بن عبدالرحمن القوير	14,615	-	(14,615)	-100.00
6.	علاء بن شكيب الجابري	3,846	4,000	154	4.00
7.	ابراهيم بن فهد الغفيلي	725,842	742,742	16,900	2.33
8.	رائد بن عبدالله التميمي	1,538	1,538	-	-
9.	عبداللطيف بن علي السيف	61,538	1,000	(60,538)	-98.37
10.	حمزه بن عثمان خشيم	-	-	-	-
11.	أمين بن فهد الشدي	-	انتهاء التمثيل بالمجلس بتاريخ 13 نوفمبر 2020	-	-
12.	ستيفانو باولو بيرتاميني	بداية التمثيل بالمجلس بتاريخ 14 نوفمبر 2020	-	-	-
13.	ابراهيم بن محمد الرميح	بداية التمثيل بالمجلس بتاريخ 14 نوفمبر 2020	20,924	-	-

ج - كبار التنفيذيين:

م	اسم من تعود له المصلحة أو الأوراق التعاقدية أو حقوق الاكتتاب	عدد الأسهم بداية العام 2020	عدد الأسهم نهاية العام 2020	صافي التغيير	نسبة التغيير %
1.	صالح عبدالله اللحيدان	25,000	40,004	15,004	60.02
2.	عبدالرحمن عبدالله الفدي	3,000	30,352	27,352	911.73
3.	عبدالعزیز سعد الریص	10,000	20,000	10,000	100.00
4.	عبدالله سليمان النامي	100,000	-	(100,000)	-100.00
5.	مشعل مصطفى الفضل	تم التعيين بتاريخ 1 ديسمبر 2020	2,870	-	-
6.	ماجد صالح الراجحي	تم التعيين بتاريخ 1 ديسمبر 2020	76,025	-	-

اجتماعات مجلس الإدارة.

عدد الاجتماعات (6)

م	اسم العضو	الاجتماع الأول 2020/2/17	الاجتماع الثاني 2020/6/22	الاجتماع الثالث 2020/9/14	الاجتماع الرابع 2020/11/15	الاجتماع الخامس 2020/12/15	الاجتماع السادس 2020/12/16
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	علاء بن شكيب الجابري	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	عبدالعزیز بن خالد الغفيلي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.	بدر بن محمد الراجحي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.	خالد بن عبدالرحمن القويز	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.	ابراهيم بن فهد الغفيلي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.	حمزه بن عثمان خشيم	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.	رائد بن عبدالله التميمي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9.	عبداللطيف بن علي السيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10.	صلاح بن علي أبا الخيل	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11.	امين بن فهد الشدي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12.	ابراهيم بن محمد الرميح	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13.	ستييفانو بولو بيرتاميني	✓	✓	✓	✓	✓	✓
							انتهت عضويتهم بنهاية الدورة العاشرة بتاريخ 13 نوفمبر 2020
							بدأت عضويتهم مع الدورة الحادية عشر بتاريخ 14 نوفمبر 2020

التعاملات مع الأطراف ذوي العلاقة

يتعامل المصرف خلال دورة أعماله العادية مع أطراف ذوي علاقة، وتخضع تلك المعاملات مع أطراف ذوي علاقة للضوابط المنصوص عليها من قبل الجهات التشريعية المنظمة في المملكة العربية السعودية وقد قام المصرف بالأفصاح عن هذه التعاملات ضمن الإفصاح (30) من قوائم المالية الختامية عن عام 2020، وفيما يلي ملخصاً بطبيعة وأرصدة تلك المعاملات للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 (جميع المبالغ بالآلاف الريالات السعودية):

طلبات المصرف لسجل المساهمين.

التسلسل	تاريخ الطلب	اسباب الطلب
.1	2020/1/5	إجراءات الشركة
.2	2020/1/30	إجراءات الشركة
.3	2020/2/27	إجراءات الشركة
.4	2020/3/28	الجمعية العامة
.5	2020/3/25	ملف الأرباح
.6	2020/4/29	إجراءات الشركة
.7	2020/5/31	إجراءات الشركة
.8	2020/7/1	إجراءات الشركة
.9	2020/9/8	إجراءات الشركة
.10	2020/9/1	إجراءات الشركة
.11	2020/9/29	إجراءات الشركة
.12	2020/11/1	إجراءات الشركة
.13	2020/12/2	إجراءات الشركة

نوع التعامل	الأرصدة الناتجة عن التعاملات
تمويلات وسلف	10,282,195
التزامات محتملة	3,664,052
حسابات جارية	242,323
مدينو المساهمات	321,512
دائنون مقابل المطالبات	169,437
أرصدة البنوك	188,276
دخل من التمويل ودخل آخر	32,141
أتعاب المضاربة	72,689
رواتب ومزايا الموظفين (تذاكر طيران)	795
إيجارات ومصاريف المباني	6,826
المساهمات - السياسات المكتوبة	721,077
المطالبات المتكبدة والمبلغ عنها خلال السنة	440,395
المطالبات المدفوعة	465,270
مكافآت أعضاء مجلس الإدارة	6,009
مزايا قصيرة الأجل	107,097
مخصص مكافأة نهاية الخدمة	10,687

فيما يلي المعلومات المتعلقة بالأعمال والعقود التي كان المصرف طرفاً فيها وكانت فيها مصلحة لأحد أعضاء مجلس الإدارة أو لكبار التنفيذيين أو لأي شخص ذي علاقة بأي مهنتهم والتي تمت خلال عام 2020:

أ - العقود التجارية وعقود الخدمات (جميع المبالغ بالريال السعودي)

م	الطرف ذو العلاقة	الطرف المرتبط بالطرف ذو العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذو العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2020
1.	شركة فرسان للسفر والسياحة	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	شركة مملوكة للعضو	عقد تقديم خدمات السفر والسياحة	عقد سعري لمدة سنة واحدة يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	شروط الأعمال الاعتيادية بدون تفضيلات	978,821
2.	شركة بيرين	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب رئيس مجلس إدارة فيها	خدمات توريد المياه المعدنية المعبئة	عقد سعري لمدة سنة واحدة يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	شروط الأعمال الاعتيادية بدون تفضيلات	356,850

ب - عقود الإيجار (جميع المبالغ بالريال السعودي)

م	الطرف ذو العلاقة	الطرف المرتبط بالطرف ذو العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذو العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2020
1.	شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للاستثمار	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	عقد إيجار مبني الإدارة الإقليمية الجنوبية	سبع سنوات يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	عقد تأجيري	282,373
2.	شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للاستثمار	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	عقد إيجار مكتب المبيعات المباشرة في أبها	سبع سنوات يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	عقد تأجيري	46,000
3.	شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للاستثمار	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	عقد إيجار موقع صراف	خمس سنوات يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	عقد تأجيري	40,250
4.	عبد الله بن سليمان الراجحي	-	-	عضو مجلس الإدارة في المصرف	عقد إيجار مركز البطحاء للصرافة والتحويل	سنة واحدة يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	عقد تأجيري	632,500
5.	شركة الغاز والتصنيع الأهلية	رائد بن عبد الله التميمي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	عقد إيجار موقع صراف	سنة واحدة يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	عقد تأجيري	126,500

٣ - عقود التأمين

م	الطرف ذو العلاقة	طرف المرتبط بالطرف ذو العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذو العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2020
1.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي صالح بن عبدالل الزميع	عضو مجلس الإدارة كبار التنفيذيين	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها يشغل كبير التنفيذيين منصب عضو مجلس الإدارة	وثائق التأمين الشامل للبنوك والممتلكات وانقطاع الأعمال وتغطية المدراء والتنفيذيين	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	99,466,000
2.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي صالح بن عبدالل الزميع	عضو مجلس الإدارة كبار التنفيذيين	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها يشغل كبير التنفيذيين منصب عضو مجلس الإدارة	وثائق التأمين الشامل للسيارات	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	621,144,000

المدفوعات النظامية

تتكون المدفوعات النظامية المستحقة على المصرف خلال السنة من الزكاة المستحقة على المساهمين والضرائب والمبالغ المدفوعة للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وتكاليف إصدار التأشيريات وجوازات السفر، إلخ.

يوضح الجدول التالي تفاصيل المدفوعات النظامية التي تمت خلال السنة:

البيان	2020	وصف مختصر	الأسباب
	مدفوعة	مستحقة للسداد حتى نهاية الفترة المالية (غير مدفوعة)	
الزكاة	2,032,674,042	-	-
الضرائب	52,089,182.65	-	-
ضريبة القيمة المضافة	134,017,182.59	-	-
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	270,871,737	-	-
تكاليف التأشيريات وجوازات السفر	270,950	-	-
رسوم وزارة العمل	2,323,743	-	-

دفاتر الحسابات

يقوم المصرف بإعداد القوائم المالية الموحدة طبقاً لمعايير المحاسبة للمؤسسات المالية الصادرة عن البنك المركزي السعودي والمعايير الدولية الخاصة بالتقارير المالية. كما يعد المصرف قوائمه المالية الموحدة لتتماشى مع متطلبات نظام مراقبة البنوك ونظام الشركات بالمملكة العربية السعودية والنظام الأساس للمصرف.

بازل ٣

ينشر المصرف بيانات الإفصاح الكمي والنوعي لديه على أساس سنوي. ويمكن الاطلاع على هذه الإفصاحات من التقرير السنوي للمصرف لإفصاح بازل، كما أنها متوفرة في الموقع الإلكتروني للمصرف www.alrajhibank.com.sa

مراجعو الحسابات

خلال الجمعية العامة العادية للمساهمين، تم تعيين السادة مكتب ايرنست اند يونج ومكتب كي بي ام جي الفوزان وشركاه كمراجعين لحسابات المصرف للعام المالي 2020 م، وستعين الجمعية العامة القادمة بإذن الله مراجعي الحسابات الخارجيين للعام المالي 2021 م، وذلك بناءً على توصية لجنة المراجعة والالتزام في هذا الشأن.

المجلس لم يوص باستبدال مراجعي الحسابات الخارجيين قبل نهاية مدة التعاقد معهم.

إقرارات مجلس الإدارة:

يؤكد مجلس الإدارة على أنه وفقاً للمعلومات المتوفرة له، وبناءً على ما ورد ضمن تقرير مراجع حسابات الشركة ومعطيات السوق الحالية فإنه:

- تم إعداد سجلات الحسابات بالشكل الصحيح.
- أن نظام الرقابة الداخلية أُعدّ على أسس سليمة وتم تنفيذه بفعالية.
- أنه لا يوجد أي شك يذكر بشأن قدرة المصرف على مواصلة نشاطه.

الخاتمة:

يعبّر مجلس الإدارة عن سروره واعتزازه بما حققه المصرف من نتائج إيجابية خلال العام 2020، ويرفع بهذه المناسبة أسمى آيات شكره وامتنانه لخادم الحرمين الشريفين حفظه الله ورعا، وولي عهده حفظه الله، ولحكومتنا الرشيدة.

كما يقدم المصرف شكره الجزيل لمقام وزارة المالية ووزارة التجارة والبنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية على مساندتهم ودعمهم المتواصل لتطوير القطاع المالي مما كان له الأثر والدور الكبير في دعم الاقتصاد الوطني ونموه.

وينتهز المجلس هذه الفرصة أيضاً ليعبر عن شكره وتقديره للإخوة المساهمين وعملاء المصرف الكرام ومراسليه الأعزاء على دعمهم وثقتهم وتعاونهم الذي كان له أثره في تحقيق مزيد من التقدم والأزدهار للمصرف، كما ينقل خالص شكره وتقديره لجميع العاملين في المصرف، على جهودهم المخلصة وتفانيهم في تأدية واجبهم ومهام عملهم، و الشكر موصول للسادة أعضاء الهيئة الشرعية على جهودهم المخلصة ومساهماتهم البناءة في أعمال المصرف.

نهج إدارة المخاطر

مع انخفاض العائد على الأصول بشكل كبير بسبب طبيعة أعمال الوساطة المالية وعمليات تحول آجال الاستحقاق، تعمل البنوك على مستويات أعلى من المديونية لتكون قادرة على تحقيق مستوى مقبول من العوائد للمستثمرين بالإضافة إلى جذب المزيد من الاستثمارات عن طريق تعظيم العائد على الأسهم. ومع ذلك، فإن هذه العملية تعرّض البنوك للعديد من المخاطر الخاصة بهذا القطاع بدرجة أكبر من تلك التي تواجهها المؤسسات الأخرى، وللتخفيف من هذه المخاطر وتحسين المقايضة بين المخاطر والعائد، من الضروري أن يكون لدى البنوك بنية تحتية فعالة ومتكاملة لإدارة المخاطر المؤسسية.

وبغض النظر عن المخاطر الكامنة في الوساطة المالية وتحول آجال الاستحقاق، فإن التطورات العالمية المتلاحقة من شأنها تعطيل نماذج الأعمال التقليدية للبنوك. فبينما أضافت جائحة كوفيد-19 مزيداً من المخاطر على قطاع الخدمات المصرفية والمالية، في نفس الوقت، توجد العديد من المخاطر الأخرى المؤثرة في هذا القطاع، ومن بينها الرقمنة والمنافسة القوية من شركات التقنية المالية، بالإضافة إلى التغييرات الديموغرافية والإجراءات المتزايدة الخاصة بمكافحة غسل الأموال وحماية المستهلك والخصوصية، والتهديدات المتعلقة بالأمن السيبراني، وكذلك المخاوف المتزايدة بشأن الاستدامة. راجع سياق التشغيل في الصفحة (27) والأهمية النسبية للصفحة (37).

يُعتبر مصرف الراجحي أن أهم أولوياته تتمثل في الالتزام بقواعد البنك المركزي السعودي الذي يختص بالتنفيذ القوي والسليم للأنظمة والمعايير الاحترازية في سبيل تعزيز بيئة إدارة المخاطر ذات المستوى العالمي داخل المملكة. وقد تم مؤخراً تكريم البنك المركزي السعودي من قبل لجنة جوائز البنوك المركزية كأفضل مدير مخاطر على مستوى البنوك المركزية في جميع أنحاء العالم. وبصفته عضواً كامل العضوية في مجموعة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF) التابعة للأمم المتحدة، وهي الجهة الرقابية العالمية المختصة بمراقبة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب، يركز البنك المركزي السعودي على تعزيز المعايير وتحسين الرقابة على المؤسسات المصرفية. كما قام بتطبيق إصلاحات تنظيمية تعالج التغييرات السريعة في نماذج الأعمال الناتجة عن التقدم التقني في القطاع المصرفي.

وتماشياً مع لوائح البنك المركزي السعودي، واسترشاداً بمجموعة السياسات الخاصة بإدارة المخاطر والمعتمدة من مجلس الإدارة، يمتلك مصرف الراجحي إطاراً سليماً لإدارة المخاطر (RMF) تحت الإشراف الدقيق والمباشر من

قبل مجلس الإدارة، ويهدف إلى تحديد وتقييم وقياس مستويات المخاطر، ومن ثم تحديد إجراءات تخفيف المخاطر وسبل المتابعة وإعداد التقارير ذات الصلة. مما يمكّن من إدارة هذه المخاطر بدرجة عالية من الحكمة. كما يقوم المصرف باستمرار بتقييم هذا الإطار للتأكد من ملاءمته وفاعليته على ضوء التكتيف المتزايد للضوابط التنظيمية والتطورات الناشئة ذات الصلة.

أهداف إدارة المخاطر

تتمثل الأهداف الرئيسية لمهام إدارة المخاطر بالمصرف في الآتي:

- تفعيل سياسات إدارة المخاطر بالمصرف من خلال وضع الأنظمة والعمليات والإجراءات المطلوبة.
- المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة بقبول وتحويل وتخفيف المخاطر والتوصية بالأساليب اللازمة لتحقيق ذلك.
- تقييم مستوى المخاطر مقابل حدود قابلية المخاطر المعتمدة من قبل المصرف والتي يمكن تحملها بشكل مستمر.
- تقدير الخسائر المحتملة التي يمكن أن تنشأ من التعرض للمخاطر المفترضة.
- إجراء اختبارات القدرة على تحمل الضغوط بشكل دوري وفقاً لمتطلبات التنظيمية.
- التأكد من أن المصرف لديه احتياطات كافية من رأس المال والسيولة لمواجهة الخسائر غير المتوقعة والوفاء بالالتزامات التعاقدية.
- دمج ممارسات إدارة المخاطر بالمصرف مع خطط تطوير وتنفيذ استراتيجية المصرف.
- إضفاء الطابع المؤسسي على ثقافة المخاطر القوية داخل المصرف بما في ذلك تطبيق إجراءات إدارة المخاطر.

أنواع المخاطر

يتعرض المصرف بشكل مستمر لعدد من المخاطر التقليدية التي يديرها من خلال منظومته القوية لإدارة المخاطر. وفي الوقت نفسه، فإن العديد من العوامل الخارجية والداخلية تؤثر على طبيعة ومستوى المخاطر بالمصرف بشكل مستمر، حيث يتم تحديد وتقييم بعض المخاطر المستجدة وحالات عدم اليقين والتأثيرات المحتملة المرتبطة بها. ومن شأن مثل هذه المخاطر أن تُضعف القدرة على توقع بيئة التشغيل للمؤسسات المالية بشكل عام، كما تؤدي إلى تغيير بعض القواعد والمفاهيم الراسخة بشأن الأسواق والمنافسة وحتى أساسيات الأعمال. ونتيجة لذلك، هناك دافع قوي لدى المصرف لفهم ومواكبة تطورات العملاء بشكل أفضل من خلال اعتماد نهج يركز على العملاء ويعمل على تحقيق توقعاتهم. ومن خلال الاستغلال الأمثل لهذا

مخاطر السوق

تُصنف المخاطر المتعلقة بمعدلات الربحية وسعر الصرف وأسعار الأسهم وأسعار السلع على أنها مخاطر السوق، والتي عادةً ما تحدث عند تذبذب القيمة العادلة أو القيمة الحقيقية للتدفقات النقدية المستقبلية لأداة مالية ما بسبب التغيرات في أسعار السوق. ويمكن لمخاطر السوق المتمثلة في تقلبات معدلات الربحية وأسعار الصرف الأجنبي ومنتجات الصناديق المشتركة أن تؤثر على أداء المصرف.

بالنسبة لمصرف الراجحي، المتوافق مع الشريعة الإسلامية، فإنه لا يتعرض لمخاطر السوق الناجمة عن عمليات المضاربة مثل عقود التحوط والخيارات والعقود المستقبلية والمنتجات المشتقة، بينما تتعرض المجموعة على الجانب الآخر لمخاطر السوق المتمثلة في مخاطر معدلات الربحية، ومخاطر الصرف الأجنبي، ومخاطر أسعار السوق، والمخاطر التشغيلية.

المخاطر التشغيلية

ترجع المخاطر التشغيلية في الأساس وبشكل عام إلى فشل أو قصور في الأنظمة والعمليات الداخلية، أو السلوك البشري الخاطئ، بالإضافة إلى الأحداث الخارجية المؤثرة.

تُدار المخاطر التشغيلية للمصرف بشكل فعال من خلال سياسة المخاطر التشغيلية للمؤسسات التي تشمل تنفيذ أدوات المخاطر التشغيلية المصممة للتقليل أو التخفيف من الأخطاء على مستوى الأفراد والعمليات والأنظمة، وما ينجم عنها من الحوادث والخسائر التشغيلية.

وخلال عام 2020، أشارت النتائج المجمعة لمثل هذه الضغوط إلى مستوياتٍ من المخاطر يمكن التحكم فيها، بما يؤكد ما يتميز به المصرف من المرونة الشاملة فضلاً عن نجاح نهجه المتكامل في تحديد وقياس ومراقبة المخاطر التشغيلية.

مخاطر التركيز

يتميز عمل المصرف بالتنوع حيث لا يقتصر على موقع واحد أو فئة واحدة من العملاء. هذا التنوع يوفر للمصرف حاجزاً ضد عدد من الصدمات لبيئته التشغيلية، ونتيجة لذلك، فإن التنوع الجغرافي للمصرف وثقة وولاء قاعدته المتنوعة من العملاء التي تمتد عبر بلدان عديدة وقطاعات مختلفة، وبمحاظف مختلفة الأحجام؛ قد ساهم في التخفيف من مخاطر التركيز من خلال توفير قدر أكبر من الاستقرار في مواجهة التأثيرات الخارجية.

الزخم والقوة الدافعة، يكون المصرف قادراً على تعزيز قوة وقيمة عروضه للنمو المستقبلي، مع التعامل في نفس الوقت مع هذه التطورات من خلال الاستجابات الاستراتيجية المناسبة.

مخاطر الائتمان

تعتبر مخاطر الائتمان من أكبر المخاطر التي يتعرض لها المصرف والمجموعة وأكثرها شيوعاً، وتتمثل في عدم قدرة الطرف المقابل على الوفاء بالتزاماته تجاه معاملاته المالية. وتنشأ مخاطر الائتمان بصورة أساسية عن التسهيلات الائتمانية والنقدية المقدمة للعملاء، والودائع لدى المصارف الأخرى، وبعض الأدوات المالية الخارجة عن الميزانية مثل الضمانات المتعلقة بشراء وبيع العملات الأجنبية وخطابات الاعتماد. كما يقوم المصرف وبشكل منهجي بدراسة الملاءة الائتمانية الكلية للعميل بناءً على عوامل كمية ونوعية، مما يساعد في الحفاظ على محفظة تمويل قوية. ومن خلال المراجعات الدورية للتمويل، يمكن للمصرف اتخاذ التدابير التصحيحية من أجل كشف نقاط الضعف في جودة المحفظة والعمل على تقويتها.

مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في عدم مقدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية عند استحقاقها واستبدال الأموال التي يتم سحبها دون تكبد خسائر غير مقبولة، مما يضر بسمعة المصرف وقدرته على الاستمرار في تطوير أعماله وخدماته، ونظراً لأن دقة التوقعات بمستوى التدفقات النقدية وما يعادلها يُعدّ أمراً حيوياً لقدرة المصرف على إدارة مثل هذه المخاطر، لذلك، يقوم المصرف بتنفيذها من خلال الممارسة وحركة الودائع التاريخية ووفقاً للحدود التي وضعتها المجموعة.

ولأن اضطرابات السوق وخفض التصنيف الائتماني قد يؤثران سلباً على السيولة، فقد قام المصرف بإدارة أصوله بدرجة عالية من الحكمة، إلى جانب الحفاظ على مستويات من السيولة أعلى من تلك المحددة من قبل الجهة التنظيمية في جميع الأوقات، سواءً من حيث تغطية السيولة أو صافي التمويل المستقر. وتستند المجموعة في جهودها لإدارة السيولة على التحليل السلوكي للتحركات التاريخية في مصادر التمويل. ويتم مراقبة تفاوت آجال الاستحقاق ما بين الموجودات والمطلوبات بشكل مستمر، كما يركز المصرف باستمرار على تنويع مصادر تمويله لتقليل هذه المخاطر بقدر أكبر. ولمعالجة أي مخاطر في السيولة قد تنشأ مستقبلاً، يقوم المصرف بشكل استباقي بإجراء خطة تقييم كفاية السيولة الداخلية (ILAAP) بهدف تقدير التمويل المتاح تحت أي ظروف ضاغطة والمساعدة على التوقع المسبق لأي تطورات.

ممارسات إدارة المخاطر

تدعم لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRMC) المجلس في جهوده ودوره في الإشراف على أداء المصرف بما يتماشى مع قابليته للمخاطر، كما تأتي مهام إدارة المخاطر بالمصرف ضمن الإطار التنظيمي الذي حدده البنك المركزي السعودي.

يتم تغطية إطار عمل إدارة المخاطر بالمصرف من خلال عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال (ICAAP)، وتفاصيل قابلية المصرف للمخاطر، ونهج إدارة المخاطر، بالإضافة إلى ضوابط المخاطر الأولية. كما يتم تقديم عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال إلى البنك المركزي السعودي على أساس سنوي بعد مراجعتها من قبل لجنة إدارة المخاطر (BRMC) واعتمادها من مجلس الإدارة. كما تقوم لجنة إدارة المخاطر بمراجعة وتقديم التوصيات إلى المجلس بشأن خطة التقييم الداخلية لكفاية السيولة (ILAAP)، والتي يتم تقديمها أيضاً إلى البنك المركزي السعودي على أساس سنوي.

ولكي يستمر مصرف الراجحي في تحقيق الربحية، يجب أن تتم إدارة المخاطر بقدر كبير من الحكمة والواقعية من خلال التحديد الدقيق للمخاطر المحتملة وتأثيرها على عملية تحقيق القيمة للمصرف. وتتضمن هذه العملية وضع الحدود لتلك المخاطر، والتي يتم تحديدها من خلال تقييم مدى تقبل المصرف للمخاطر. لقد وضع المصرف سياسات وإجراءات تساعد على تحديد وتحليل المخاطر ذات الصلة، مع إدارة رأس ماله بفعالية وتزويد المساهمين بعوائد مستدامة.

يُعد دور مجموعة الائتمان والمخاطر التي يرأسها رئيس إدارة المخاطر أمر بالغ الأهمية لإدارة المصرف للمخاطر عبر عملياته المختلفة. ويعمل هذا الفريق ضمن أطر وسياسات المخاطر المعتمدة من قبل مجلس الإدارة وتشمل صلاحياته إدارة مخاطر الائتمان وإدارة المخاطر التشغيلية وإدارة المخاطر المؤسسية. هذا، وتتضمن تقارير المجموعة إلى مجلس الإدارة واللجان ذات الصلة كل ما يتعلق بمخاطر الائتمان وجودة أصول المحفظة، والمخاطر التشغيلية، ومخاطر السيولة، ومخاطر السوق، ومخاطر السمعة، ومخاطر التقنية والأمن السيبراني، بالإضافة إلى مهام أخرى عديدة.

تُراجع سياسة الائتمان والمخصصات، وسياسات المخاطر التشغيلية، وبيانات قابلية المخاطر، وسياسات مخاطر السوق والسيولة، وسياسة أمن المعلومات الخاصة بالمصرف، من قبل لجنة إدارة المخاطر (BRMC)، والتي تقوم من جانبها بتقديم توصياتها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

تُراقب لجنة الموجودات والمطلوبات (ALCO) مخاطر السيولة لدى المصرف، حيث تشمل صلاحياتها الإدارة اليومية للموارد المالية لضمان توفرها عند الضرورة والوفاء بكافة الالتزامات، ومراقبة مؤشرات السيولة مقابل المستهدفات، وإدارة التركزات وموقف استحقاقات الديون.

تراقب إدارة مخاطر الائتمان مخاطر السوق بشكلٍ منتظم، وترسل التقارير إلى لجنة الموجودات والمطلوبات شهرياً من أجل تقييمها. وضمان فعالية التدابير المتخذة من قبل إدارة المخاطر، وكذلك الشروع في اتخاذ إجراءات تقليل المخاطر إن لم تكن ضمن حدود قابلية المصرف للمخاطر.

تساهم قاعدة عملاء المصرف المتنوعة في تعزيز قوته ضد عدد من المخاطر، فمن خلال الفهم العميق لمتطلبات العملاء المختلفة، قام المصرف بتقسيم مجموعة أصحاب المصلحة إلى ثلاثة قطاعات رئيسية:

- الخدمات المصرفية للأفراد
- المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر (MSME)
- الخدمات المصرفية للشركات

ومن خلال تصنيف العملاء بهذه الطريقة، يصبح المصرف قادراً على مواءمة عرض القيمة الخاص به من حيث المنتجات والخدمات وفنوات التوزيع لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. ويؤدي نموذج الأعمال الموجه لصالح عملاء خدمات الأفراد إلى مخاطر ذات مستوى طبيعي ومتنوع، والذي يدعمه قطاع الخدمات المصرفية للشركات بقاعدة عملائه القوية. هذا، وتساهم شبكة الفروع واسعة الانتشار في استقطاب المصرف لقاعدة من العملاء الأوفياء، مما يوفر مستوى عالٍ من الودائع المستقرة والمتنامية، والتي لها التأثير الإيجابي على سيولة المصرف.

تدعم ممارسات إدارة المخاطر بالمصرف خطته لتحقيق القيمة على المدى البعيد من خلال تنظيم وتطوير تجربة العميل في كافة مراحلها لدى المصرف، بدءاً من مرحلة استقبال العملاء الجدد وحتى إصدار المعاملة المالية وتقديم أفضل المنتجات والخدمات الموثوقة وذات صلة.



النظرة المستقبلية

إن بيئة التشغيل غير المسبوقة الناتجة عن تداعيات جائحة كوفيد-19، بالإضافة إلى تأثير التحديات الاجتماعية والاقتصادية المصاحبة للقطاع المصرفي، من المرجح أن تستمر خلال عام 2021 وما بعده. إلى جانب هذه الصدمات الاقتصادية الكبيرة، سوف تشهد البنوك مزيداً من توسيع وتعميق اللوائح والأنظمة المصرفية، وذلك بالتوازي مع التقدم التقني الشامل. ويدرك المصرف الأهمية المضافة لمهام إدارة المخاطر والحاجة المحتملة إلى إعادة ضبط سياساته وأطره وأدواته الأساسية في سياق جهوده المتواصلة لإدارة توقعات المساهمين وتعزيز تجربة العملاء. وفي ظل هذه الظروف، سيواصل المصرف تحسين استراتيجيات المخاطر الخاصة به للحفاظ على قاعدة رأسمالية قوية ومكانة متميزة من حيث التمويل والسيولة، مع تعزيز المرونة والضوابط السيبرانية.

تماشياً مع إستراتيجية "مصرف المستقبل"، سيعمل المصرف على تعزيز إطار إدارة المخاطر بشكل أكبر من خلال التغييرات الضرورية على التفويض والهيكلة والموارد والكفاءات والتقنيات ونظم المعلومات الإدارية وتحليلات البيانات وما إلى ذلك، مما يزيد من مواءمة استراتيجيات الأعمال مع ممارسات إدارة المخاطر السليمة و جعل دور إدارة المخاطر أكثر استشرافاً واستباقية. كما أن توسيع قطاعات العملاء الأساسية من الأفراد والشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة بما يتماشى مع ممارسات إدارة المخاطر ذات المستوى العالمي والمعايير التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية سيظل أيضاً محور تركيز أساسي للمصرف.

التصنيف الائتماني

وكالة التصنيف	طويل المدى	قصير المدى
ستاندرد آند بورز	BBB+	A-2
فيتش	A-	F1
موديز	A1	P-1
كابيتال انتلجنس	A+	A1

لقد ساهم الحصول على تصنيفات ائتمانية إيجابية من وكالات التصنيف الدولية على مدى سنوات متتالية في تعزيز سمعة المصرف إلى حد كبير. وخلال عام 2020، لم يطرأ أي تغيير على هذه التصنيفات الائتمانية للمصرف على الرغم من البيئة الاقتصادية والجيوسياسية الصعبة.



هذا التقرير السنوي لا يساهم في ارتفاع انبعاثات الكربون

تم إنتاجه من قبل شركة سمات ميديا المحدودة (شركة خاصة)، وهي شركة تعمل على تحديد انبعاثات الكربون من خلال تعويض الأبحاث بأزمات الدفينة المباشرة وغير المباشرة عبر مصادر تم التحقق من فعاليتها.



Global Standard Annual Report Number®
SAU8355ARBIC0200000A107



www.carbonfund.org



www.SmartAnnualReport.com



امسح الكود للاطلاع على النسخة الإلكترونية من التقرير السنوي

يتم نشر الإصدار الإلكتروني وإصدار الهاتف الجوال على في نفس تاريخ إصدار هذا المنشور عبر الرابط التالي

<https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/index.html>

امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي لعلاقات
المستثمرين



امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي للمنشآت الصغيرة
والمتوسطة



امسح الكود لتحميل تطبيق
مصرف الراجحي للخدمات
المصرفية للأفراد

