مصرف الراجحي
alrajhi bank

ما بعد المصرفية

التقرير السنوي 2022

ما بعد المصرفية
التقرير السنوي

© مصرف الراجحي 2022

بسم الله الرحمن الرحيم

خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود

صاحب السمو الملكي
الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

مصرف الراجحي
alrajhi bank
%15
لدى المسا
مع بطاقاتنا الائتمانية ومسبقة
استخدم الرمز الترويجي ARB
p to 15% discount at Almosafer
repaid cards

مصرف الراجحي
alrajhi bank

ما بعد المصرفية

يتمحور مفهوم ما بعد المصرفية حول توفير خدمات ومنتجات مصرفية بناءً على تطلعاتكم واحتياجاتكم، وهذه هي الرحلة التي بدأناها فعلياً وماضون فيها، لنُعيد صياغة مفهوم المصرفية وتطوير مصرف الراجحي ليُصبح "مستشاركم المالي" بالإضافة إلى كونه شريككم، ومؤسسة مالية حريصة على مصالحكم وعلى تمكينكم من تحقيق أفضل النتائج الممكنة. ونعتمد في تحقيق ذلك على سلاسة وسهولة الأعمال سواء للمنتجات أو الإجراءات أو الوصول للخدمات أو قنوات التواصل أو غير ذلك. معاً ..... نستكشف المستقبل من خلال استمرار تنفيذ استراتيجية مصرف المستقبل و هويته الجديدة "ما بعد المصرفية".

المحتويات

06
نظرة عامة

حول هذا التقرير 06
هنا مصرف الراجحي 08
محركات القيمة: لمحة سريعة عن عام 2022 14
ملخص خمس سنوات 17
كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة 18
كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي 22

26
سياق التقرير

نموذج تحقيق القيمة 28
سياق التشغيل 31
أصحاب المصلحة 35
تقييم الأهمية النسبية للمصرف 40
التوجه الاستراتيجي 42

48
منظور الأعمال

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022 49
مراجعة محفظة الأعمال 56
مجموعة مصرفية الأفراد 56
مجموعة مصرفية الشركات 60
مجموعة الخزينة 65
المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة 69
الشركات التابعة والفروع الدولية 72
الراجحي المالية 73
شركة تدير العقارية 75
نيوليب 78
شركة إمكان للتمويل 80
شركة إجادة للنظم المحدودة 81
مصرف الراجحي - ماليزيا 83
مصرف الراجحي - الأردن 87
مصرف الراجحي - الكويت 91
الموارد البشرية 95
التسويق و تجربة العميل 106
مجموعة الخدمات المشتركة 110
البصمة الرقمية والتحول التقني 114
المجموعة الشرعية 114

مصرف الراجحي
alrajhi bank

يمكن تصفح نسخ هذا التقرير عبر شبكة الإنترنت والأجهزة الذكية في نفس تاريخ إصداره على الرابط التالي:
https://www.alrajhibank.com.sa/ir/ar/index.html

المحتويات

118
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

135
حوكمة الشركات

مجلس الإدارة 136
الإدارة التنفيذية 140
الرؤساء التنفيذيين للشركات التابعة 142
الحوكمة 144
إدارة المخاطر 174

179
التقارير المالية

تقرير مراجعي الحسابات الخارجيين 180
القوائم المالية الموحدة 186
قائمة الدخل الموحدة 188
قائمة الدخل الشامل الموحدة 189
قائمة التغيرات في حقوق المساهمين الموحدة 190
قائمة التدفقات النقدية الموحدة 194
إيضاحات حول القوائم المالية الموحدة 196

307
معلومات تكميلية

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305
مسرد مصطلحات التمويل الإسلامي الرئيسية 308
معلومات عن الشركة 310

نبذة عن التقرير

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

هيكل التقرير

GRI 2-3

يقدم هذا التقرير السنوي المتكامل بياناً شاملاً وموجزًا عن أداء مصرف الراجحي وعملياته واستراتيجيته على مدار العام المنتهي في 31 ديسمبر 2022 وذلك إلى القدر الذي يكون مناسبًا للإفصاح عن تلك المعلومات. يرسم التقرير صورةً واضحةً وكاملةً لرحلة المصرف على مدار العام حيث تمكن من تحقيق القيمة في ضوء الاتجاهات التي شكلت بيئته التشغيلية. يتوفر هذا التقرير السنوي المتكامل والشامل بنسخة مطبوعة وأخرى بصيغة PDF ونسخة ثالثة تفاعلية على الإنترنت بصيغة HTML.

نطاق التقرير

GRI 2-4

يشمل نطاق التقرير المالي لهذا العام مصرف الراجحي (المشار إليه في هذا التقرير باسم "المصرف") والشركات التابعة له (المشار إليها مجتمعةً مع المصرف باسم "المجموعة"). يشار إلى جهات المجموعة الأخرى، حيثما ينطبق ذلك، باسم "المجموعة" أو "الجهات الموحدة". ويتناول التقرير الجوانب التي قد تؤثر بشكل جوهري على قدرة المصرف على تحقيق القيمة على المدى القصير والمتوسط والبعيد، والتي تنطوي على احتمالية كبيرة للتحقق.

فترة التقرير

GRI 2-6

يغطي هذا التقرير 12 شهرًا اعتبارًا من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022، بما يتوافق مع الدورة السنوية المعتادة للمصرف لإعداد التقارير المالية وتقارير الاستدامة. وقد تناول التقرير المتكامل السابق للمصرف فترة الاثني عشر شهرًا المنتهية في 31 ديسمبر 2021، دون إعادة صياغة لأي معلومات مقدمة في التقارير السابقة ودون أي اختلافات جوهرية عن التقارير السابقة من ناحية النطاق وحدود الموضوعات.

الالتزام

GRI 2-23

يمتثل التقرير السنوي لمصرف الراجحي لعام 2022 لكافة الأنظمة واللوائح والمعايير والإرشادات التي تنطبق على الإفصاح الطوعي. ويمكن الاطلاع على المزيد من التفاصيل في فصل (الحوكمة) (الصفحات 144 إلى 173) وفي قسم القوائم المالية والإيضاحات المتعلقة بها (الصفحات 179 إلى 306).

وقد تم إعداد بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الموحدة وفقًا للمعايير والمفاهيم والمبادئ التوجيهية التالية:

إرشادات السوق المالية السعودية بشأن الإفصاح عن الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (www.sseinitiative.org)

الإطار الدولي لإعداد التقارير المتكاملة (www.integratedreporting.org)

معايير إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير - معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (www.globalreporting.org)

نبذة عن التقرير

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وفق ما ورد في الفقرة 2.10 والفقرات من 2.17 إلى 2.19 من الإطار الدولي لإعداد التقارير المتكاملة، ليس لزامًا على المؤسسات التي تعد تقارير متكاملة لأدائها أن تتبنى تصنيف رؤوس الأموال الوراد في الإطار الدولي، وعليه، فقد صنف المصرف رؤوس الأموال بشكل مختلف كما هو موضح في مخطط نموذج تحقيق القيمة الخاصة به وذلك لتقديم أفضل وصف ممكن للعملية المتبعة لديه. يواصل المصرف من خلال إعداد هذا التقرير تعزيز التفكير المتكامل والنهوض به في مختلف أقسام ودوائر المصرف.

ويفتخر مصرف الراجحي بإدراكه للأثر الأوسع لعملياته، وتأخذ المجموعة دائمًا في الاعتبار العواقب المالية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية المترتبة على إجراءاتها عند إطلاق مشاريع ومبادرات جديدة. مع العلم أن المصرف يمتثل امتثالاً كاملاً لجميع المتطلبات التنظيمية المحلية في ضوء أفضل النظم وعمليات إدارة المخاطر التي يعتمدها.

وتتوافق البيانات المالية الموحدة الصادرة عن العام المنتهي في 31 ديسمبر 2022 مع المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS) المعتمدة في المملكة العربية السعودية ومع المعايير والأحكام الأخرى الصادرة عن الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين (SOCPA). وتمتثل هذه البيانات كذلك لأحكام نظام مراقبة البنوك واللوائح التنفيذية للشركات في المملكة العربية السعودية والنظام الأساسي للمصرف.

المبدأ الاحترازي

يبذل المصرف جهودًا كبيرةً في دراسة الأثر المباشر وغير المباشر المترتب على أعماله على البيئة والمجتمع ككل. ومن المجالات التي تهم المصرف بشكل خاص العواقب غير المباشرة لأعمال الشركات التي يموّلها. ويتفادى المصرف أو يحد من أي آثار سلبية من ذلك القبيل من خلال سياساته الائتمانية، وفحص معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والإشراف على عمليات ما بعد الصرف وإدارة المخاطر.

وعلى الرغم من أن نموذج أعمال وعمليات المصرف ليس لها تأثير سلبي جوهري على البيئة بشكل مباشر، إلا أن المصرف يبذل جهودًا حثيثةً للحد من بصمته الكربونية من خلال العديد من المبادرات التي تشمل استخدام الطاقة الشمسية وإدارة الطاقة الحكيمة وإدارة المياه والنفايات وإيقاف استخدام الورق في جميع العمليات.

الاستفسارات

نرحب بتعليقاتكم وملاحظاتكم على هذا التقرير. يرجى التواصل على البريد الإلكتروني التالي:
IR@alrajhibank.com.sa لتوجيه أي ملاحظات أو تعليقات حول التقرير السنوي المتكامل للمصرف لعام 2022.

هنا مصرف الراجحي

GRI 2-23

رؤيتنا

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

مهمتنا

أن نكون أكثر البنوك نجاحًا محليًا وعالميًا من خلال خدمات متميزة ووسائل تقنية حديثة وموظفين أكفاء ومنتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية.

تاريخنا

مصرف الراجحي هو شركة مساهمة سعودية.

1957

هي سنة تأسيسنا كمركزٍ للصرافة.

1988

هي سنة تحولنا إلى مؤسسة مصرفية تحمل اسم شركة الراجحي للمصرفية والاستثمار.

2006

هي سنة اتخاذنا لمصرف الراجحي اسمًا.

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

قيمنا

تبقي قيمنا الأساسية هي السبب وراء كوننا المصرف الأول والمفضل في المملكة.

النزاهة والشفافية
يتسم كل ما نقوم به بالانفتاح وتطبيق أعلى المستويات الأخلاقية المهنية شركةً وأفرادًا.

شغفنا بخدمة عملائنا والتركيز على إيجاد الحلول
التزامنا الراسخ بالتنبؤ باحتياجات عملائنا وتلبيتها بما يفوق توقعاتهم، ومساعدتهم في تحقيق أهدافهم.

التواضع
التحلي بروح التواضع فكرًا وممارسةً في كل ما نقوم به.

الإبداع
رعاية الأفكار وتشجيع الإبداع للحصول على أفضل النتائج.

الجدارة
نحدد العناصر المتميزة في مواردنا البشرية ونقدم لهم الدعم والتقدير.

خدمة المجتمع
الإسهام في بناء غدٍ أفضل.

مصرف الراجحي
alrajhi bank

مصرف الراجحي

GRI 2-1

يقع المقر الرئيسي لمصرف الراجحي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ويمارس نشاطه بموجب السجل التجاري رقم 1010000096، وهو عضو في مجموعة مصرف الراجحي، ومدرج في السوق المالية السعودية (تداول) تحت الرمز [1120 RJHI].

يعد مصرف الراجحي أكبر مصرف إسلامي في العالم بأصول تبلغ قيمتها 762 مليار ريال سعودي (203 مليار دولار أمريكي)، ورأس مال مدفوع قدره 40 مليار ريال سعودي (11 مليار دولار أمريكي)، وموظفين يزيد عددهم على 19,964 موظفًا.

تدخل أعمال المصرف المتنوعة في المجالات التالية:

هنا مصرف الراجحي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مجموعة مصرف الراجحي

تقدم مجموعة مصرف الراجحي لعملائها منتجات وخدمات مالية مبتكرة تجمع بين مبادئ المصرفية الإسلامية من جهة ومتطلبات العصر الحديث من جهة أخرى، فهي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية ولها دور أساسي في سد الفجوة بين المتطلبات المالية للقرن الحادي والعشرين وقيمنا الإسلامية الجوهرية.

هنا مصرف الراجحي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

لمحة عامة عن الشركات التابعة والفروع الدولية لمصرف الراجحي

هنا مصرف الراجحي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

GRI 2-6

- **شركة الراجحي المالية - المملكة العربية السعودية**
  شركة مساهمة سعودية مغلقة مرخصة من هيئة السوق المالية لتعمل كوكيل رئيسي و/ أو لتقديم خدمات الوساطة المالية، والتغطية والإدارة والاستشارات والترتيبات والحفظ.
- **شركة الراجحي للإدارة وتنمية الموارد البشرية - المملكة العربية السعودية**
  شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتقديم خدمات التوظيف.
- **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 وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية وبموجب القانون المصرفي المعمول به.
- **شركة تدير العقارية - المملكة العربية السعودية**
  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 الراجحي المحدودة - ماليزيا**
  مصرف إسلامي مرخص بموجب قانون الخدمات المالية الإسلامية لعام 2013، منشأ ويعمل في ماليزيا.
- **شركة إمكان للتمويل - المملكة العربية السعودية**
  شركة مساهمة مقفلة مسجلة في المملكة العربية السعودية لتعمل على تقدم التمويل الاستهلاكي المصغر، والتأجير التمويلي وتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- **شركة توثيق - المملكة العربية السعودية**
  شركة مساهمة مقفلة مسجلة في المملكة العربية السعودية تقدم تسجيل عقود التأجير التمويلي، لتنظيم بيانات العقود وتبسيط إجراء التقاضي.
- **الراجحي للأسواق المالية المحدودة - جزر الكايمان**
  شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر كايمان بهدف إدارة المعاملات المتعلقة بالخزينة نيابة عن المصرف.
- **شركة الحلول الرقمية العالمية (نيوليب) - المملكة العربية السعودية**
  شركة مساهمة مقفلة مملوكة للمصرف لغرض مزاولة الأعمال الفنية في الخدمات المالية وأنظمة السداد الرقمية والتسويات المالية والخدمات ذات الصلة.
- **شركة إجادة للنظم المحدودة - المملكة العربية السعودية**
  شركة سعودية ذات مسئولية محدودة مملوكة بواسطة المصرف لغرض تقديم انشطة مهنية وعلمية والأنشطة التقنية وخدمات معلومات الاتصالات وتحليل النظم وخدمات استشارات للإدارة العليا.

هنا مصرف الراجحي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

قوة مصرف الراجحي

- أكبر المصارف من حيث المحفظة التمويلية وثاني أكبر المصارف في المملكة العربية السعودية من حيث الأصول، إذ يمتلك 21% من إجمالي أصول و25% من إجمالي ودائع كل المصارف في المملكة بتاريخ 31 ديسمبر 2022.
- بلغ إجمالي أصول مجموعة الراجحي 762 مليار ريال سعودي بتاريخ 31 ديسمبر 2022.
- بلغت قيمته السوقية 301 مليار ريال سعودي بتاريخ 31 ديسمبر 2022.
- يمتلك قنوات تقليدية وحديثة متنوعة ومنتشرة في كل أنحاء المملكة بما يشمل:
- 516 فرعًا
- 4,727 جهاز صراف آلي
- 533,442 نقطة بيع
- 174 مركز تحويل
- منظومة خدمات مصرفية رقمية مستمرة في الاتساع
- منظومة خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول في نمو متزايد
- يعالج رواتب ما يقرب من 50% من الموظفين الحكوميين
- يعالج ما متوسطه 697 مليون معاملة وأكثر من 1.9 مليون تحويل شهريًا، وعقد شراكات مع أكثر من 200 مصرف مراسل في ما يقارب 50 دولة
- يُشَغِّل ما مجموعه 19,964 موظفًا في نهاية عام 2022، مما يصنفه ضمن أكبر 10 مشغلين في المملكة
- يُعَد أكبر مصرف إسلامي في العالم ويمتلك أكبر شبكة فروع في الشرق الأوسط بما يشمل 10 فروع في الأردن و فرعين في الكويت و13 فرعًا في ماليزيا
- تظل عوائد مصرف الراجحي رائدة في القطاع المصرفي حيث بلغ العائد على معدل حقوق المساهمين 22.68٪ وحقق أفضل المعدلات من خلال نسبة التكلفة إلى الدخل 26.1٪ وجودة الأصول مع نسبة التمويل المتعثر عند 0.54٪

رؤية VISION 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

التزام مصرف الراجحي برؤية السعودية 2030

يُعَد مصرف الراجحي من أهم المساهمين في تحقيق رؤية السعودية 2030 بمحاورها الثلاثة، المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح. ونظرًا لارتباط عدد كبير من أهداف الرؤية بالتمويل بشكل مباشر أو غير مباشر، فإن المصرف في وضع مثالي لتحقيق تطلعات المملكة وسياساتها وخططها في رحلتها نحو تحقيق الرؤية في السنوات القادمة.

محركات القيمة:
لمحة سريعة عن عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

أكبر مصرف على مستوى المملكة ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من حيث القيمة السوقية

#1
في خدمات مصرفية الأفراد وشبكة الفروع وأجهزة الصرف الآلي وخدمات التمويل الصغير والمدفوعات والوساطة المالية

#3
في خدمات مصرفية الشركات كما في نهاية العام 2022م

الارتقاء بمعدل **4** مراكز من المركز السابع مقارنة بعام 2021م

مستوى مرتفع لمؤشر صوت العميل في المملكة

2022م - %75

2021 - %72

ودائع العملاء
2022م
565 مليار ريال سعودي
2021م - 512 مليار ريال سعودي
الزيادة: 10%

الحصة السوقية لتمويل الأفراد
2022م
%43.6
2021م - %42.2

ربحية السهم
2022م
4.24 ريال سعودي
2021م - 3.69 ريال سعودي
الزيادة: 15%

محركات القيمة:
لمحة سريعة عن عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

إجمالي التمويل العقاري
2022م
222 مليار ريال سعودي
2021م - 171 مليار ريال سعودي
الزيادة: 30%

نسبة المعاملات الرقمية إلى التقليدية
2022م
92:8
2021م - 90:10

إجمالي نسبة كفاية رأس المال
2022م
%21.4
2021م - %17.5

إجمالي الموجودات
2022م
762 مليار ريال سعودي
2021م - 624 مليار ريال سعودي
الزيادة: 22.2%

عدد المستخدمين النشطين للخدمات الرقمية
2022م
11.4 مليون
2021م - 9.7 مليون
الزيادة: 17.5%

صافي الدخل (بعد الزكاة)
2022م
17.15 مليار ريال سعودي
2021م - 14.75 مليار ريال سعودي
الزيادة: 16.3%

الموارد البشرية
2022م
19,964
2021م - 15,078

أيام تدريب الموظفين
2022م
141,547
2021م - 98,335

رأس المال الفكري

ميَّز مصرف الراجحي نفسه عن منافسيه منذ إنشائه من خلال إعطاء قيمة كبيرة لرأس ماله الفكري الغني الذي يُمثل اليوم مصدر فخر للمصرف. لم يعد نجاح المصرف وقيمته يتحددان فقط من خلال أصوله الملموسة وما تحتويه سجلاته من أرصدة، ولكن من خلال رأس ماله الفكري المتنامي والمتطور الذي يُمثّل ثروة غير ملموسة تمنح المصرف ميزة تنافسية وتجعله أكثر جاهزيةً للمستقبل، وتعزز أيضًا من قدرته على تلبية توقعات المساهمين باستمرار، بالتالي أصبح رأس المال الفكري للمصرف مكونًا حاسمًا في دعم القيمة السوقية الإجمالية للمصرف. يشكل رأس المال الفكري لمصرف الراجحي نسيجًا غنيًا من الأصول التي تتجاوز مجرد الأرقام المالية في ميزانيته العامة، ويشمل هذا النسيج قيم النزاهة وأخلاقيات العمل، ويكتمل بالثقافة المؤسسية الراسخة والأنظمة والعمليات الفعالة والملكية الفكرية والقدرة على الابتكار والمعرفة مع الخبرات المتراكمة والعلامات التجارية القوية والعلاقات المميزة. (راجع أصحاب المصلحة في الصفحة 35 للحصول على أوصاف لرؤوس الأموال الأخرى).

الجوائز

أفضل بنك بالمملكة العربية السعودية للمصرفية الرقمية ضمن جوائز مجلة "ذا ديجيتال بانكر"

جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز مجلة "جلوبال بيزنس"

ثلاث جوائز، منها البنك الرقمي الرائد في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "ورلد بيزنس أوتلوك"

جائزة أفضل بنك في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "يوروموني"

ثلاث جوائز، منها أفضل بنك للمدفوعات الرقمية والتحويلات المالية في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز مجلة "إنترناشونال بيزنس"

جائزة أفضل بنك رقمي ضمن جوائز "جلوبال إكونومكس"

جائزة أفضل مجموعة مصرفية في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "ورلد فاينانس"

جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "جلوبال بيزنس أوتلوك"

أفضل بنك للمصرفية الرقمية من Global Banking & Finance

جائزتي "أفضل وسيط" و"أفضل جهة أبحاث مالية" في السوق السعودية ضمن جوائز السوق المالية السعودية لعام 2021م

حصد صندوق الراجحي للأسهم الخليجية جائزة ليبر للصناديق الاستثمارية لعام 2022م على مدى فترة ثلاث سنوات وخمس سنوات في فئة أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفئة الصناديق المحلية في أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفئة الصناديق الإسلامية العالمية.

حصد صندوق الراجحي للأسهم السعودية جائزة "أفضل صندوق استثماري في الأداء عن فئة صناديق الأسهم السعودية"، في حين حصد صندوق الراجحي للأسهم الخليجية جائزة "أفضل صندوق استثماري في الأداء عن فئة صناديق الأسهم الخليجية" ضمن جوائز صناديق الاستثمار لعام 2021م

kiosk

ملخص خمس سنوات

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

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

السنوات المنتهية في 31 ديسمبر	2022	2021	2020	2019	2018
نتائج العمليات للسنة آلاف الريالات السعودية					
صافي دخل التمويل والاستثمار	**22,172,687**	20,391,936	16,913,017	16,427,723	14,486,985
إجمالي الدخل من العمليات	**28,575,019**	25,716,398	20,721,260	19,484,464	17,319,518
إجمالى تكاليف التشغيل	**9,452,329**	9,271,608	8,907,641	8,158,106	7,183,616
صافي الدخل	**17,150,825**	14,746,211	10,595,548	10,158,527	3,767,953
إجمالي الدخل الشامل	**16,640,035**	15,190,996	10,676,861	10,292,041	3,665,518
الأصول والمطلوبات آلاف الريالات السعودية					
صافي التمويل	**568,338,114**	452,830,657	315,712,101	249,682,805	231,758,206
ودائع العملاء	**564,924,688**	512,072,213	382,631,003	312,405,823	293,909,125
إجمالي الأصول	**762,366,022**	623,644,628	468,824,723	384,086,576	364,030,844
إجمالي المطلوبات	**662,140,987**	556,363,064	410,706,205	332,894,919	315,724,978
إجمالي حقوق المساهمين	**100,225,035**	67,281,564	58,118,518	51,191,657	48,305,866
الربحية					
العائد على متوسط الأصول (%)	**2.46**	2.70	2.56	2.76	1.04
العائد على متوسط حقوق المساهين (%)	**22.68**	23.87	19.94	20.49	7.01
ربحية السهم الأساسية والمخففة (ريال سعودي)	**4.24**	5.90	4.24	4.06	1.51
توزيعات الأرباح لكل سهم (ريال سعودي)	**1.25**	1.40	1.00	3.00	2.76
النسب النظامية					
نسبة كفاية رأس المال					
المستوى الأول (%)	**20.27**	16.36	17.99	18.80	18.98
المستوى الأول والثاني (%)	**21.41**	17.50	19.08	19.87	20.07
النمو					
عدد الموظفين	**19,964**	15,078	13,445	13,439	13,003
عدد الفروع	**516**	521	543	544	551
عدد أجهزة الصراف الآلي	**4,727**	4,891	5,211	5,215	5,006
عدد أجهزة نقاط البيع	**533,442**	326,121	204,549	115,243	83,958

كلمة سعادة رئيس مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

لقد عملنا في مصرف الراجحي على تعزيز دورنا الرائد في خدمة الاقتصاد الوطني ومواكبة تلك المؤشرات الإيجابية المتزايدة، مع الحفاظ على التزامنا التام بتقديم الخدمات المصرفية وتحقيق الهدف الأشمل المتمثل في التمويل المستدام، وذلك من خلال الاستمرار في تطبيق استراتيجية "مصرف المستقبل".

كلمة سعادة
رئيس مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

يُسعدنا أن نقدم لعملائنا وشركائنا ومساهمينا الكرام، التقرير السنوي لمصرف الراجحي لعام 2022،

والذي يتضمن معلوماتٍ تفصيلية عن أداء المصرف وإنجازاته. بينما نتطرق في هذه المقدمة وبإيجاز، لبعض المحطات الرئيسية في هذه الرحلة التي تتواصل في خدمة الاقتصاد الوطني لبلادنا الغالية.

فبعد الأنتهاء من التداعيات الصعبة لجائحةٍ عالمية، دخل العالم في منعطفٍ جديد يتسم بضبابية الأفق وضعف النمو والركود ومعدلات التضخم المتزايدة، مع التأثير السلبي المباشرعلى الانتاج الغذائي وحركة التجارة وسلاسل الإمداد حول العالم، وذلك بفعل الحرب الروسية الأوكرانية.

مُقابل تلك الصورة القاتمة، وبعون الله وتوفيقه ، ثم برؤية قيادتنا الرشيدة رعاها الله، سجل الاقتصاد السعودي خلال عام 2022 تحولاً إيجابياً، تبلور وبشكلٍ أساسي في تحقيق أعلى معدلٍ للنمو بين مجموعة العشرين بنسبة 8.7% وفق تقرير البنك الدولي مع اعتدال معدل التضخم، كنتيجةٍ مباشرة لارتفاع أسعار النفط وانطلاق العديد من المشاريع العملاقة في مختلف المجالات وزيادة الإنفاق الحكومي لتنمية المحتوى المحلي في مختلف الصناعات والأنشطة، إلى جانب التنوع والنمو المتواصل للقطاعات غير النفطية، وذلك في إطار تطبيق مبادرات ومستهدفات رؤية المملكة 2030، كما توقع بيان الميزانية السعودية للعام 2023 م ان يبلغ الناتج المحلي الإجمالي للملكة في العام 2022م نحو 3,927 مليار ريال .

لقد عملنا في مصرف الراجحي على تعزيز دورنا الرائد في خدمة الاقتصاد الوطني ومواكبة تلك المؤشرات الإيجابية المتزايدة، مع الحفاظ على التزامنا التام بتقديم الخدمات المصرفية وتحقيق الهدف الأشمل المتمثل في التمويل المستدام، وذلك من خلال الاستمرار في تطبيق استراتيجية "مصرف المستقبل" التي تهدف إلى حماية وتعزيز امتياز المصرف الأساسي في مجال الخدمات المصرفية للأفراد، وتحقيق الريادة الرقمية في السوق، مع الاستمرار في التحول من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية وتعزيز تجربة العملاء.

وفي إطار هذه الاستراتيجية، واصل المصرف خلال عام 2022 تعزيز أعماله وخدماته وتنويع المنتجات الاستثمارية وفتح قنواتٍ ادخاريةٍ جديدة ، من خلال طرح صكوك من الشريحة الأولى مقومة بالريال السعودي، حيث تم في هذا الإطار طرح إصدارين، الأول كان طرحاً خاصاً بقيمة 6.5 مليار ريال بمعدل ربح ثابت 3.5% سنوياً، أما الطرح الثاني كان طرحاً عاماً والأول من نوعه في السوق السعودية حيث تم طرح الصكوك للاكتتاب العام للأفراد والمؤسسات المالية والشركات بقيمة

كلمة سعادة
رئيس مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

إجمالية بلغت 10 مليار ريال وبمعدل ربح ثابت 5.5% حيث تم تغطيتها بنسبة 300% من حجم الإصدار الأصلي البالغ 4 مليار ريال في وقت قياسي، مع إقبال غير مسبوق من المستثمرين بعدد 125 ألف مستثمر، وذلك من خلال الإدارة الناجحة لشركة الراجحي المالية، الأمر الذي يعكس - ولله الحمد - الثقة في أداء المصرف وخدماته ومبادراته.

وبنظرةٍ عامة على أداء المصرف والشركات التابعة خلال عام 2022، والمضمن تفصيلاً في ثنايا هذا التقرير، تتواصل - ولله الحمد - المؤشرات الإيجابية في مختلف المجالات والتي تُؤكد مكانته وموقعه المتقدم بين المصارف الكبرى في العالم، حيث بلغ صافي الدخل بعد الزكاة 17.2 مليار ريال سعودي. مقارنة ب 14.7 ريال سعودي في العام السابق، كما زادت أصول المصرف بنسبة 22% مقارنة بعام 2021 لتصل إلى 762.4 مليار ريال. وفي نفس السياق، ارتفعت حقوق المساهمين بنسبة 24% لتصل إلى 83.7 مليار ريال سعودي بنهاية عام 2022.

وقد واصل المصرف دعمه لبرامج رؤية المملكة 2030 من خلال تقديم أفضل الحلول المالية والرقمية للعملاء من الأفراد والشركات، في إطار دوره المتنامي لدعم القطاع الخاص ودعم نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة، بما يتماشى مع توجُّه حكومتنا الرشيدة لتحقيق التحولات الهيكلية التي تدعم النمو على المدى الطويل. حيث تم في هذا السياق، تحقيق نمو في محفظة تمويل الشركات بنسبة 57% ومحفظة تمويل الشركات المتوسطة والصغيرة بنسبة 61% ونسبة نمو 30% في محفظة التمويل العقاري، وذلك في تطبيقٍ عملي لحرص المصرف على دعم جهود زيادة تملك المواطنين للمنازل. وبهدف تشجيع الأسرة السعودية على الادخار كأحد مستهدفات الرؤية، يُقدم المصرف كافة الخدمات الادخارية لعملاء برنامج "زود" الادخاري وبرنامج "زود الأجيال" الادخاري بالتعاون مع بنك التنمية الاجتماعية.

ويظل الوفاء بمسؤوليتنا الاجتماعية في مقدمة أولوياتنا حيث نُقدم في هذا التقرير عرضاً تفصيلياً للدور الرائد لمصرف الراجحي في خدمة المجتمع تحت شعار "حق وواجب" وذلك من خلال المشاركة في حملات دعم العمل الخيري عبر منصة "إحسان"، إلى جانب التعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في مجالات التدريب والتأهيل والرعاية الاجتماعية للطلاب والطالبات، كما يتكفل المصرف بالرسوم الدراسية لمرحلة البكالوريوس في الجامعات الأهلية لجميع الأيتام من ذوي الظروف الخاصة في جميع مناطق المملكة، وذلك من خلال "برنامج مصرف الراجحي لرعاية الأيتام التعليمي" الذي يهدف لتنفيذ مبادرة نوعية ذات أثر مستدام على المجتمع. هذا، بالإضافة إلى دعم صندوق الوقف الصحي وتقديم العديد من المبادرات لرعاية الأطفال ذوي الإعاقة، وتمويل عمليات زراعة الكُلى، وإنشاء مركز طبي للسكري، وغيرها من مجالات الرعاية الصحية، مع دعم مبادرات الإسكان الخيري في مختلف أنحاء المملكة.

ولأنه الاستثمار الذي يفوق كل استثمار، نُواصل في مصرف الراجحي الاستثمار بلا حدود في ثروتنا من الكوادر البشرية لتأهيلهم للتميز في مختلف الخدمات المصرفية، والعمل كمستشارين ماليين يقدمون الحلول المالية المبتكرة للعملاء والشركات، وكذلك لإعداد قيادات سعودية مستقبلية، حيث يتم هذا الإعداد والتأهيل عبر أكاديمية الراجحي ومركز رعاية المواهب والبرامج التدريبية المتخصصة، وكذلك من خلال الشراكة مع عدد من الجامعات العالمية، كما يحرص المصرف على إتاحة المجال للمرأة السعودية للتميز والارتقاء الوظيفي وتأكيد جدارتها بالعمل والإنجاز في كافة الإدارات والقطاعات والمستويات الوظيفية.

كلمة سعادة
رئيس مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وفي تقديرٍ مباشرٍ لأدائه وتميزه وريادته، حصد مصرف الراجحي المزيد من الجوائز من بينها جائزتين من ملتقى "سكني" باعتباره أفضل بنك وأفضل جهة تمويلية في القطاع العقاري، بهدف المساهمة في تحقيق تطلعات المواطنين في الحصول على المسكن. بالإضافة إلى جائزة أفضل برنامج علاقات المستثمرين للعام الثاني على التوالي، مع جوائز عديدة لخدمات المصرف الرقمية المتميّزة، وغير ذلك من الجوائز المضمنة تفصيلاً عبر صفحات هذا التقرير.

وإدراكاً من مصرف الراجحي لتداعيات التغيّر المناخي، ومواكبةً لتوجه المملكة لتنمية "الاقتصاد الأخضر"، وعلى 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، من خلال مبادرات تشمل التوسع في استخدام الطاقة الشمسية والإدارة الحكيمة لاستهلاك الطاقة والمياه، والحد من استخدام الورق في أعمال المصرف المختلفة.

وفي الختام ، نتشرف جميعاً في مصرف الراجحي بأن نرفع أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير لقائد مسيرتنا المباركة خادم الحرمين الشريفين وسموّ وليّ عهده الأمين - أيّدهم الله، لما تُحققه بلادنا الغالية من تقدمٍ وازدهار في جميع المجالات. ولأن كل نجاح هو نتاجُ عملٍ جماعي، نتقدم بوافر الشكر والتقدير لوزارة المالية ووزارة التجارة ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والبنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية، وكافة الجهات الحكومية، مع وافر الشكر والتقدير لمساهمينا وعملائنا الكرام وشركائنا الأفاضل، والشكر موصولٌ لأصحاب الفضيلة رئيس وأعضاء الهيئة الشرعية، كما أشكر زملائي الكرام أعضاء مجلس الإدارة، مُعبراً عن فائق الاعتزاز بكوادرنا البشرية المتميّزة، التي تُساهم بالتفاني والعطاء، في تعزيز انطلاقة مصرف الراجحي نحو آفاقٍ جديدة من النجاح، في خدمة هذا الوطن المعطاء.

والله وليّ التوفيق

عبدالله بن سليمان الراجحي
رئيس مجلس الإدارة

كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

عامٌ آخرُ في رحلة التميّز والانطلاق لمصرف الراجحي، محطةٌ نتوقف عندها قليلاً لنستعرض صفحةً مشرقة توثّقُ مسيرةَ عامٍ من الإنجازات، صفحةٌ عنوانها إرادة النجاح وجوهرها عملٌ دؤوب وجهدٌ متواصل، بينما تتجلىٰ بين سطورها قيم المثابرة والإصرار والابتكار، لتُبشر بمستقبلٍ أكثر ازدهاراً وتقدماً بمشيئة الله.

كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

لقد تمكن مصرف الراجحي في عام 2022، بدعمٍ متواصلٍ من مجلس الإدارة، من مواصلة الأداء المتميز في مختلف القطاعات،

وتعزيز موقعه الريادي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، ومواجهة كافة التحديات والصعوبات التي فرضتها الأزمات والتقلبات الاقتصادية العالمية وتداعياتها المحلية والإقليمية.

كما تمكن المصرف من مواصلة التنفيذ الناجح لاستراتيجية "مصرف المستقبل"، التي ترسخ مكانة المصرف الرائدة في توفير الحلول المالية المبتكرة، والتوظيف الأمثل للتقنيات الحديثة لاستمرار النمو وزيادة الكفاءة التشغيلية وتحقيق قيمة متزايدة للمساهمين. لقد عمل المصرف خلال عام 2022 على تطوير وتعزيز قدراته الرقمية والاستثمار في البنية التحتية التقنية، وقد أثمر ذلك في تحقيق الأهداف الرئيسية للاستراتيجية، ومن أهمها الحفاظ على الريادة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد على مستوى المملكة، وكذلك التوسع في التحول من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية، حيث زاد عدد عملاء الخدمات المصرفية الرقمية ليبلغ 11.4 مليون عميل، وتم تحسين جميع الخدمات الرقمية وإضافة ميزات وإمكانات جديدة لمنح تجربة استخدام متميزة للعملاء من الأفراد والشركات. وتتويجاً لتلك الجهود، فقد تم تصنيف الخدمات المصرفية الرقمية لدى مصرف الراجحي في المرتبة الأولى على مستوى السوق، طبقاً لمؤشرات "صوت العميل" (NPS) على مدار العام.

ومن جانبٍ آخر، عمل المصرف على الاستفادة من فرص النمو المختلفة، وتنمية حصصه السوقية في بعض القطاعات التي لا تزال في مراحل التطوير، وتشمل الخدمات المصرفية للشركات، والذي شهد نمواً بنسبة 57%، كما حقق قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة نمواً بنسبة 61%. وحققت شركة التمويل الأصغر "إمكان" زيادةً بأكثر من ضعف المحفظة التمويلية الخاص بها منذ إطلاقها. وقد ساهمت هذه التطورات الإيجابية في بناء وتعزيز قدرات المصرف في تلك القطاعات، وزيادة حصته وربحيته بمستوىً يبعثُ على الفخر والاعتزاز.

في ذات الوقت، شهد عام 2022 تحقيق المزيد من النتائج الإيجابية، حيث تمثلت تلك النتائج في زيادة صافي الدخل بعد الزكاة، وزيادة ودائع العملاء، والنمو الإجمالي في قوائم الموجودات والمطلوبات، ونمو محفظة التمويل العقاري بنسبة 30%، وزيادة الحصة السوقية في تمويل الأفراد إلى 43.6%، وزيادة الحصة السوقية في عدد أجهزة نقاط البيع إلى 37.5%.

كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

من جانبٍ آخر، عكست مؤشرات ونتائج الشركات التابعة للمصرف استمرار الأداء القوي خلال عام 2022. حيث احتلت شركة "الراجحي المالية" المرتبة الأولى في تداول الصكوك في السوق العالمية وفقاً لوكالة بلومبرج، كما فازت بجائزتي "أفضل وسيط" و"أفضل بيت أبحاث مالية" في السوق السعودية لعام 2021. وتسعى شركة "نيوليب"، إلى قيادة ورسم مستقبل المدفوعات الرقمية على مستوى المملكة، محققتاً نمواً كبيراً تَمثل في زيادة عدد مستخدمي المحفظة الذكية "urpay" بأكثر من 3 مليون مستخدم.

ووسط ما يشهده المصرف من تطوراتٍ متسارعة وإنجازاتٍ متلاحقة، وانطلاقاً من إدراكنا العميق لأهمية الوفاء بمسؤوليتنا الاجتماعية، فقد أطلقنا العديد من المشروعات والمبادرات في العمل الخيري والمجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والإسكان، والموضحة تفصيلاً خلال هذا التقرير. هذه المبادرات، من شأنها خدمة مجتمعنا وبيئتنا في كافة أرجاء الوطن الغالي، حيث يمثل هذا الواجب الوطني مصدر فخر واعتزاز لجميع منسوبي مصرف الراجحي، باعتباره الطريق الأمثل لرد الجميل لوطنٍ معطاء، أعطانا الكثير، وله علينا حقُّ الوفاء.

وفي ضوء ما يتمتع به مصرف الراجحي من مكانةٍ متميزةٍ وموقعٍ ريادي، وقاعدةٍ ضخمة من الموظفين والعملاء والمساهمين، فإننا نُدرك حتمية الالتزام القوي بتعزيز الاستدامة وتطبيق أعلى معايير الحوكمة البيئية والمجتمعية والمؤسسية، وأفضل الممارسات المعتمدة عالمياً في إدارة المخاطر، بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030، ومبادرة "السعودية الخضراء"، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

وتقديراً لدور المصرف في خدمة الاقتصاد الوطني، ودعم الاستثمار والتنمية في كافة أرجاء المملكة، فقد حصل المصرف على العديد من الجوائز من مختلف المؤسسات الدولية والمحلية، من بينها جائزة أفضل مصرف رقمي في المملكة، وأفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال من مجلة غلوبال بيزنس، وأفضل مصرف في المملكة العربية السعودية من مجلة يوروموني، وأفضل مصرف رقمي من مجلة غلوبال بانكينغ آند فاينانس، وأفضل مصرف للصرف الأجنبي من مجلة جلوبال فاينانس، وغير ذلك من الجوائز الواردة في هذا التقرير.

وفي ترجمةٍ عملية لمبدأ "مركزية العملاء"، نحرص دائماً على التركيز على تلبية احتياجات عملائنا وزيادة نقاط الاتصال معهم، مع تعزيز موقعنا التنافسي، من خلال تكثيف تواجدنا ومشاركاتنا على وسائل التواصل الاجتماعي، وتطبيق الرؤى القائمة على البيانات والتسويق الموجّه، مع تقديم منتجات وحلول جديدة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة والمتطورة، وتوسيع نطاق الخدمات والحلول عبر الشركات التابعة لاستكمال منظومة الأعمال المصرفية، حيث يتم في هذا السياق:

- متابعة مؤشر "صوت العميل" والتركيز على النقاط التي يمكن أن تكون مصدراً للشكوى بهدف الحفاظ على تصنيفنا في المرتبة الأولى وتحسين عروض منتجاتنا الرقمية وتجربة العميل.
- إنشاء نظام مالي متكامل يتعاون فيه كل من مصرف الراجحي وشركتي "إمكان" و"نيوليب" وغيرها من الشركات التابعة لزيادة عروض منتجاتنا وتلبية احتياجات عملائنا.
- الاستفادة من قاعدة عملائنا الكبيرة عبر القنوات الرقمية، وتوظيف تكنولوجيا إدارة البيانات والذكاء الاصطناعي من أجل زيادة فرص البيع المتقاطع وزيادة الإيرادات والأرباح.

ويكتسب شعارنا الجديد "ما بعد المصرفية" أهميتَه من مكانة مصرف الراجحي كعلامة سعودية عالمية تُعد من بين الأكبر على مستوى المنطقة، تحقق القيمة لمساهميها من خلال القدرات الرقمية المتقدمة. وقد كان لاستحواذ المصرف على شركة إجادة للنظم المحدودة " إجادة " الأثر الإيجابي في تطوير قدراتنا التقنية ودعم التحول الرقمي باعتماد أحدث التقنيات، لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء للحصول على منتجات وخدماتٍ ماليةٍ مبتكرة، بما يُعزّز ريادتنا في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المتميزة للأفراد والشركات.

كلمة العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

ولأن كل نجاح، يستند بعد توفيق الله، على تلك العقول والسواعد التي تحقق الإنجاز وتقدم الأداء المتميّز والابتكار، نواصل في مصرف الراجحي، الاستثمار بكثافة في رعاية وتطوير كوادرنا. حيث نحرص باستمرارٍ على تعزيز تجربة الموظفين في هذا الصرح الاقتصادي الوطني، وجعلهِ مكان عملٍ جذّاب وفريدٍ ومُلهِم، من خلال برامج التدريب والتطوير المتخصصة ومزايا الموظفين، وتوفير البنية التحتية والحلول التقنية اللازمة لأداء العمل بأعلى درجات الكفاءة والإتقان، وجذب المواهب في كافة التخصصات والاحتفاظ بها. ومن جانبٍ آخر، نعمل باستمرار على تحديث البنية التحتية لأكاديمية مصرف الراجحي لتوفير المزيد من البرامج الرقمية، مع التأكيد على أهمية برنامج تطوير الخريجين في توفير رصيدٍ مُستدامٍ من المواهب بهدف إعداد قادة المستقبل.

وختاماً .. نتقدم بوافر الشكر والتقدير، للمساهمين والعملاء وشركاء النجاح. مع فائق الامتنان لدعم وتوجيهات البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية، ولأصحاب السعادة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة. وتحية تقدير واعتزاز، للزميلات والزملاء، في مختلف الإدارات والقطاعات والشركات التابعة، الذين يُشاركون بأدائهم المتميّز وتفانيهم ومبادراتهم، في تعزيز انطلاقة صرحنا الاقتصادي الوطني العالمي، مصرف الراجحي، نحو آفاقٍ جديدةٍ من الازدهار والنجاح.

والله الموفِّق

وليد بن عبد الله المقبل
العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

سياق التقرير

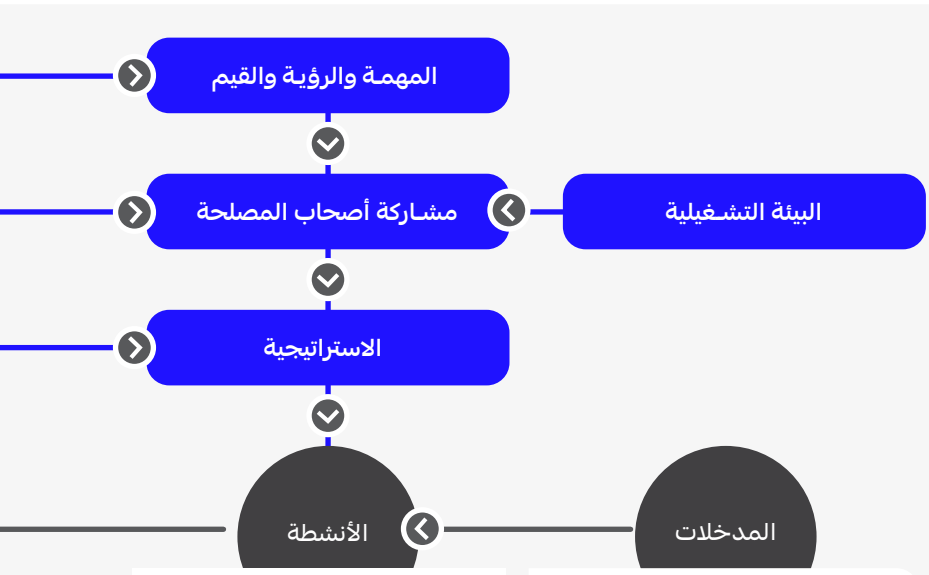
26

نموذج تحقيق القيمة 28
سياق التشغيل 31
أصحاب المصلحة 35
تقييم الأهمية النسبية للمصرف 40
التوجه الاستراتيجي 42

مصرف الراجحي
alrajhi bank

نموذج تحقيق القيمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية



رأس المال
القيمة الدفترية القوية، مما يعكس الربحية وجودة الموجودات

رأس المال المؤسسي
الموجودات المعرفية الحديثة الملموسة وغير الملموسة المملوكة للمصرف والخاضعة لسيطرته

رأس المال الاستثماري
قاعدة المستثمرين الواسعة، التي تمكن المصرف من بنائها وتنميتها من خلال ممارسات الحوكمة السليمة وممارسات العمل الأخلاقي

رأس مال العملاء
اكتساب ثقة وولاء العملاء من خلال التركيز على احتياجاتهم في جميع أنشطة المصرف

رأس مال شركاء الأعمال
أساس متين من الثقة والاستقرار المالي من خلال الرعاية النموذجية لمصالح الشركاء

رأس المال البشري
فريق من المبتكرين ذوي الأداء المميز والحماس والرغبة في تقديم الخدمات

رأس المال البيئي والاجتماعي
حصل المصرف على رخصة تشغيلية من خلال مساهمته في جهود تعزيز الشمول المالي تماشياً مع رؤية المملكة 2030

النمو الرشيد في كافة قطاعات الأعمال.

تحسين قدرات الموظفين وفرصهم

تعزيز المنتجات والخدمات التي تركز على العملاء.

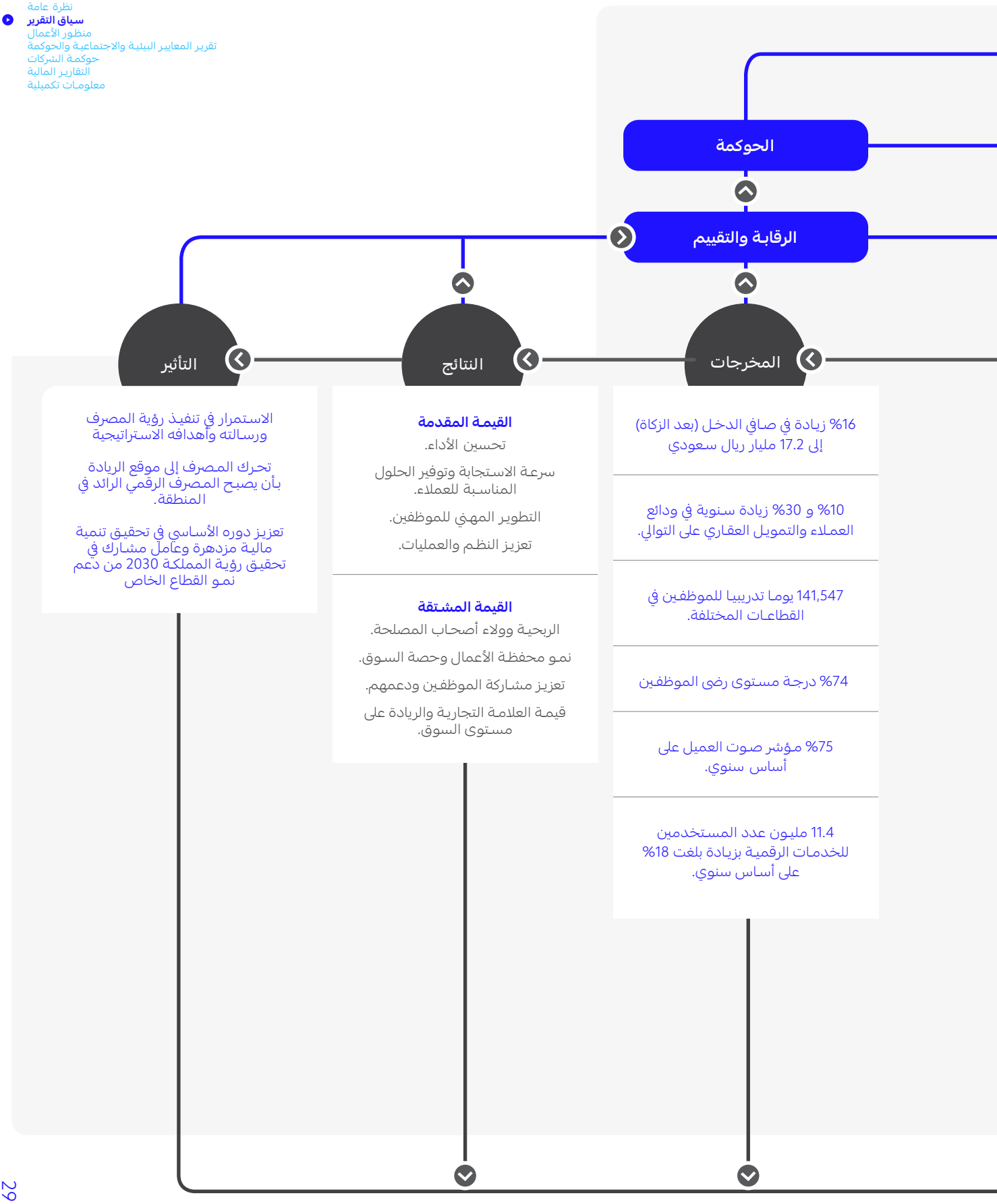
تعزيز الريادة الرقمية للمصرف.

تحسين بنية تحتية، العمليات و المركزية

تعزيز البنية التحتية والعمليات والمركزية. (الرجاء الرجوع إلى منظور الأعمال من صفحات 48-117)

نموذج تحقيق القيمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية



نموذج تحقيق القيمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

محركات القيمة

إن قيمة المصرف مدفوعة برؤيته ورسالته (راجع نبذة عن المصرف - صفحة 08)؛ ,المشاركة مع أصحاب المصلحة (راجع أصحاب المصلحة - صفحة 35) ؛ والتفكير المتكامل والاستراتيجية (راجع التوجه الاستراتيجي - صفحة 42). إن تبني عقلية رأس المال المتعدد يقود صياغة استراتيجية 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 المستثمرين ورأس مال العملاء ورأس مال شركاء الأعمال ورأس مال الموظفين ورأس المال المؤسسي ورأس المال الاجتماعي والبيئي (راجع أصحاب المصلحة في الصفحة 35). ,توفر رؤوس الأموال هذه مجتمعة "المدخلات" لأنشطة المصرف، مما يتيح تحقيق واستخلاص القيمة من أصحاب المصلحة بمرور الوقت.

إن نظام المصرف لتحويل رؤوس الأموال المدخلة من خلال أنشطة الأعمال إلى مخرجات ونتائج وأثر، نجده موضح في نموذج تحقيق القيمة في الصفحة 28. ,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 سابقًا بالأحداث والاتجاهات في بيئة التشغيل الداخلية والخارجية (راجع سياق التشغيل في الصفحة 31)، والحوكمة الرشيدة (راجع الحوكمة في الصفحة 144) وممارسات إدارة المخاطر (راجع إدارة المخاطر في الصفحة 42) والمراقبة والتقييم المستمرّين 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 48).

سياق التشغيل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

أشار صندوق النقد الدولي (IMF) ان الاقتصاد العالمي سجل نموًا بنسبة 3.4٪ في عام 2022 مدفوعًا بأداء أفضل من المتوقع للاقتصادات المتقدمة. كما سيشهد عام 2023 نموًا بنسبة 2.9٪ قبل أن يرتفع إلى 3.1٪ في عام 2024 مدفوعًا بالطلب في الولايات المتحدة وأوروبا ، وتخفيف تكاليف الطاقة وإعادة فتح الاقتصاد الصيني، ولكنه محدود بسبب ارتفاع أسعار الفائدة لدى البنوك المركزية. كان التضخم المرتفع ، وارتفاع أسعار الطاقة، والأزمة الجيوسياسية، واضطرابات سلسلة التوريد في جميع أنحاء العالم بمثابة عام شبه مضطرب، مما أدى إلى الكثير من عدم اليقين والخوف في الأسواق في جميع أنحاء العالم.

ومع ذلك، وبالرغم من التوقعات العالمية القاتمة، شهدت دول مجلس التعاون الخليجي نجاحًا كبيرًا خلال مدة التقرير، إلى أن اختتمت العام بتوسع الاقتصادات الخليجية بشكل كبير. وحققت المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص نموًا بنسبة 8.7% في عام 2022 والذي جاء مدعومًا بارتفاع أسعار النفط والتوسع الكبير في النشاط الاقتصادي، ما أثمر عن تحقيق أرباح للمؤسسات المالية في المنطقة، على الرغم من القيود النقدية.

أظهر مصرف الراجحي، أحد أكبر المصارف الإسلامية في العالم، مهارة في تجاوز الرياح العالمية المعاكسة التي عصفت باستقرار الأسواق كافة، إلى جانب مواجهة التحديات التي برزت على الصعيدين الإقليمي والمحلي خلال عام 2022، الأمر الذي مكّن المصرف من صدارة القطاع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

الاتجاهات العالمية

في ظل تباطؤ النمو العالمي من 6.0% في عام 2021 إلى 3.4% في عام 2022، بدت مخاوف الركود العالمي تلوح في الأفق مع اقتراب العام من نهايته؛ إذ اتسمت هذه الفترة بارتفاع التضخم وارتفاع تكلفة المعيشة، وكلاهما كان له أثر كبير على المصارف في أنحاء العالم. فالتضخم غير المتوقع يضر بمصالح جهات التمويل نتيجة انخفاض القوة الشرائية لأموالهم خلال فترة التمويل، كما أن المصارف، باعتبارها جهات ائتمانية نقدية صافية، ستقلل من قيمة أصولها الاسمية بسبب ارتفاع الأسعار التي تقلل من قيمة التزاماتها الاسمية.

أدى ارتفاع الأسعار إلى انخفاض القوة الشرائية للمستهلك في عام 2022، مما أدى إلى انخفاض الطلب على الائتمان. وهذا التباطؤ في نمو الائتمان ناتج عن انخفاض ثقة المستهلك وتأجيل الاستثمارات من الشركات، الأمر الذي أثر على أسعار الأصول، وبالتالي خفض صافي القيمة.

ومن ناحية أخرى، أدت أزمة أوكرانيا وغيرها من التطورات الجيوسياسية غير المتوقعة إلى اضطرابات غير مسبوقة منذ سنوات في العلاقات التجارية وسلاسل التوريد. فالدين الروسي الذي تحتفظ به البنوك الأجنبية يزيد على 100 مليار دولار أمريكي، وهو ما يثير المخاوف بشأن المخاطر التي تهدد البنوك خارج روسيا واحتمالية التعثر التي تنبئ بأزمة سيولة مماثلة لتلك التي حدثت في عام 2008. واجهت البنوك اختبارات القدرة على تحمل الضغوط فيما يخص آثار التعثر المرتبطة بأزمة الطاقة في أعقاب الصراع الروسي الأوكراني، إلى جانب احتمالية ارتفاع أسعار الطاقة التي تؤدي بدورها إلى ارتفاع التكاليف على المستهلكين والقطاعات، والتي تفضي في النهاية إلى انخفاض التدفقات النقدية لتمويل الالتزامات المالية.

ومع اقتراب نهاية مدة التقرير، شهدت أسعار الاستثمار في سوق الأسهم انخفاضًا أكثر مما هو متوقع. فزادت أسعار التمويل العقاري على مستوى العالم بأكثر من الضعف، واتسعت هوامش الائتمان للشركات، كما ارتفعت قيمة الدولار مقارنةً بمعظم العملات.

لقد أدى تزايد الديون في الدول النامية خلال مدة التقرير إلى تعرض البنوك التي تملك حيازات كبيرة من الديون السيادية للخسائر، بالإضافة إلى تعرض الوضع المالي الحكومي للضغط، مما يؤدي إلى تراجع القيمة السوقية للدين الحكومي. وهو ما اضطر البنوك، ولا سيما ذات رأس المال الأقل، إلى تقليص التمويل المتاح للشركات والأسر، وساهم في زيادة تباطؤ الاقتصادات، وإضافة مزيد من الضغوط على الوضع المالي الحكومي، وزيادة الضغوط على البنوك.

ومن جانبها، سارعت البنوك المركزية في جميع أنحاء العالم إلى إحكام سياستها النقدية في مواجهة التضخم الجامح وسرعة نضوب احتياطيات النقد الأجنبي. كما توقفت الاستثمارات الجديدة في محاولة للحكومات حول العالم لاحتواء العجز المالي من خلال التحكم في النفقات، وإضفاء الحالة الطبيعية على سلاسل التوريد.

وإلى جانب هذه التغييرات التنظيمية، لا يزال القطاع المالي العالمي متأثرًا بالتوجه نحو التحول الرقمي، فضلًا عن الطلب على التمويل المستدام خلال العام قيد للمراجعة.

سياق التشغيل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الاتجاهات الإقليمية

في ظل الاضطرابات الاقتصادية العالمية، سجّلت الاقتصادات الخليجية مستويات ملحوظة من التوسع في عام 2022، فها هي المملكة العربية السعودية تتفوق على الدول المتقدمة والاقتصادات الناشئة لتصبح الاقتصاد الأسرع نموًا في العالم خلال عام 2022، بمعدل نمو يبلغ 8.7%.

زادت البنوك المركزية في المنطقة أسعار الفائدة بعد تشديد السياسة النقدية للاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، وذلك نتيجة ربط العملات المحلية لدول مجلس التعاون الخليجي بالدولار الأمريكي. ومع ذلك، حافظت دول مجلس التعاون الخليجي على مستويات أقل من التضخم مقارنةً ببقية دول العالم في عام 2022، مستفيدةً من القدرة على توفير أسعار طاقة أقل لمواطنيها. كما أدت المنح المدعومة بالفائض في الموازنة المالية إلى تخفيف الضغوط التضخمية.

على صعيد آخر، فإن التوجه الإقليمي نحو نموذج اقتصادي متنوع أقل اعتمادًا على الهيدروكربونات فتح الباب أمام إمكانات جديدة لاستراتيجية نمو أكثر استدامةً خلال مدة التقرير، حيث أصبح العالم مجبرًا أكثر على التحول إلى بيئة اقتصادية منخفضة الكربون.

شهد عام 2022 زيادة مستويات الأرباح للبنوك في جميع أنحاء منطقة مجلس التعاون الخليجي، حيث سجّلت العديد من البنوك أرباحًا أعلى من مستويات ما قبل الجائحة. ومن العوامل الرئيسية التي أدت إلى هذه القفزة في الأرباح حزمة التحفيز المالي بقيادة الحكومة بالإضافة إلى الإنفاق المدعوم بارتفاع أسعار النفط، الأمر الذي عزّز توسيع النشاط الاقتصادي. وقد استقرت تكلفة المخاطر بالعودة إلى مستوياتها الطبيعية بحلول النصف الثاني من العام، قابلها ارتفاع هوامش صافي الفائدة، بالإضافة إلى المخصصات الكافية. فتسارع نمو التمويل في البنوك الخليجية خلال عام 2022 مقارنةً بعام 2021 بسبب زيادة النشاط الاقتصادي وتحسين الثقة بناءً على ارتفاع أسعار النفط.

الاتجاهات المحلية

شهدت المملكة نموًا كبيراً في عام 2022 مدعومًا بإصلاحات هيكلية ومالية استباقية تم تنفيذها في إطار استراتيجية الرؤية الطموحة والشاملة، المملكة 2030، التي وضعت أساسًا راسخًا لاقتصاد متنوع وعززت النمو في القطاعات غير النفطية بمعدلات مستدامة على المدى المتوسط.

سياق التشغيل

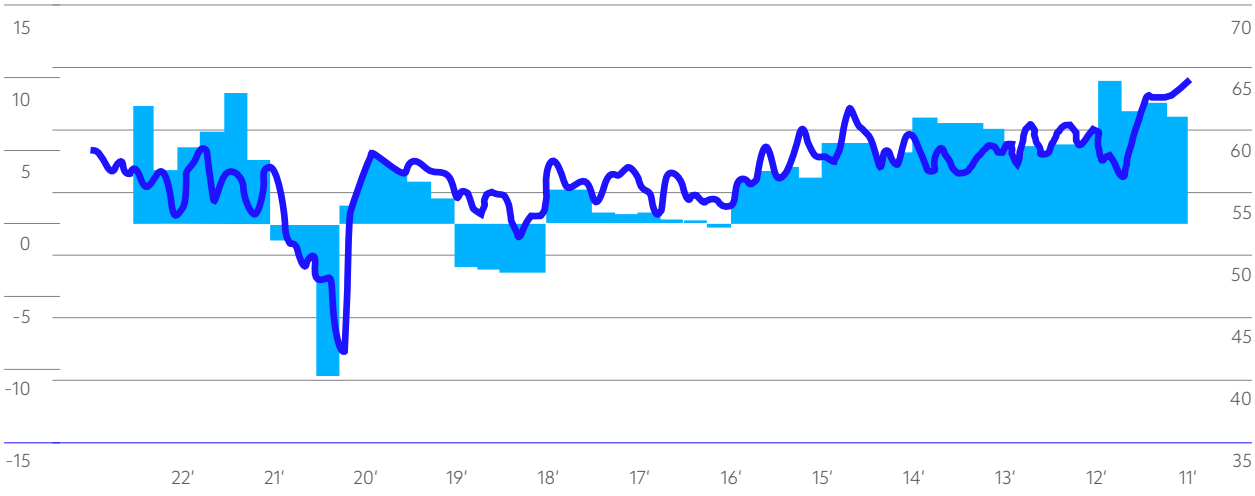
نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مؤشر مديري المشتريات

المملكة العربية السعودية، >50 = تحسن منذ الشهر السابق

الناتج المحلي الإجمالي

الأسعار الثابتة خلال 2010، نسبة مئوية على أساس سنوي



اتخذت حكومة المملكة، من خلال وزارة المالية والبنك المركزي السعودي، عدة خطوات لاحتواء التضخم خلال مدة التقرير، مثل وضع سقف لأسعار الطاقة، وتقديم حزمة دعم بقيمة 20 مليار ريال سعودي، وتطبيق الانضباط المالي، ورفع معدل اتفاقية إعادة الشراء «الريبو» ومعدل اتفاقية إعادة الشراء المعاكس «الريبو العكسي»، ما ساهم في تمكين المملكة من التحكم في التضخم المحلي على الرغم من الضغوط التضخمية العالمية.

واصلت المملكة استقطاب المزيد من تدفقات الاستثمار الأجنبي من خلال برامج تحقيق رؤية المملكة 2030 والفرص الاستثمارية الجديدة في قطاعات متعددة. كما واصلت المشاريع الكبرى لتحقيق رؤية المملكة 2030، مثل أمالا والرياض الخضراء ونيوم والقدية وروشن ومشروع البحر الأحمر، توسيع نطاق التنويع الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والثقافي في المملكة لمستويات غير مسبوقة خلال عام 2022. وفي هذه الأثناء، شهدت الاستثمارات في القطاع غير النفطي تحولًا في التركيز نحو صناعات أكثر تنوعًا، فمن الطيران والدفاع، والنقل والخدمات اللوجستية، والغذاء والزراعة، إلى المعادن والتعدين، والمرافق العامة ومصادر الطاقة المتجددة، والسلع الاستهلاكية وتجارة التجزئة، فضلًا عن الخدمات المالية التي تشهد إطلاق المملكة للخدمات المصرفية المفتوحة في عام 2023.

واصل قطاع العقارات التجارية والصناعية جني ثمار النمو الاقتصادي، فضلًا عن نقل مكاتب الشركات الدولية إلى المملكة، وهو أثر مباشر للفرص الاستثمارية التي أثمرت عنها رؤية المملكة 2030.

سياق التشغيل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

واستمرت الجهود فيما يخص أجندة السعودة في المملكة في عام 2022، بدمج المزيد من النساء في القوى العاملة. فيتجلى ذلك من خلال تصنيف المملكة في المرتبة الأولى من حيث معدل نمو القوى العاملة بين دول مجموعة العشرين خلال الفترة 2012-2021، وفقًا لتقرير حديث نشره المرصد الوطني للعمل.

واصل القطاع العام التكيف السريع مع متطلبات سوق العمل الدولية من حيث الكفاءة والإنتاجية القائمة على سرعة التحول الرقمي للخدمات، وتوفير سوق عمل على مستوى عالٍ من الكفاءة، إلى جانب قيمة مقترحة أقوى للشراكة مع القطاع الخاص.

ومن جهتهما، استمر كل من صندوق الاستثمارات العامة وصندوق التنمية الوطني - وهما الذراعان الماليان للحكومة - في أداء دور مهم في إعادة أهم الفعاليات المنتظمة خلال العام إلى مستويات ما قبل الجائحة، بما يشمل الحج والعمرة ومواسم السعودية والسياحة بشكل عام.

سجلت وكالة ستاندرد آند بورز العالمية - وهي وكالة عالمية رائدة في مجال تقديم التصنيفات الائتمانية والمقارنات المعيارية والتحليلات - في مؤشر بنك الرياض لمديري المشتريات (PMI) في نهاية شهر ديسمبر، ارتفاعًا وصل إلى 56.9 نقطة، ما يشير إلى التوسع الملحوظ والمستمر لاقتصاد القطاع الخاص غير النفطي بالمملكة. وجاء هذا النمو مدعومًا بمكاسب قوية على صعيد كل من النتائج والطلبات الجديدة، في حين واصلت الشركات تعزيز نشاطها الشرائي.

أظهر مؤشر ثقة المستهلك الرئيسي (PCSI) الصادر عن شركة إبسوس في ديسمبر 2022 أن المملكة سجلت 70.3 نقطة، لتصبح في مقدمة القائمة العالمية. وقد بلغ المؤشر أعلى درجة خلال فترة إعداد التقرير عند 71.3 نقطة في يونيو.

الاتجاهات الخاصة بالقطاع

خلال عام 2022، قدم القطاع المصرفي السعودي الدعم في تنفيذ مشاريع رؤية 2030 وبرامج تحقيق الرؤية، ما ساهم في تعزيز الاستثمارات وتحفيز المشاريع في مختلف القطاعات، إلى جانب المساهمة في تعزيز المحتوى المحلي.

وقد أشارت ميزانية عام 2022 التي أصدرتها وزارة المالية السعودية إلى أن الانتعاش الاقتصادي ركيزة أساسية في التوقعات المالية للعام، ومن المتوقع أن يساعد التوسع في دعم وضع الميزانية ومستويات الدين كجزء من الناتج المحلي الإجمالي. لذلك، حدد القطاع المصرفي في المملكة عددًا من محاور التركيز الرئيسية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030، منها التمويل العقاري والسياحة والنقل والخدمات اللوجستية.

إلى جانب المخاطر التقليدية، تأثر القطاع المصرفي في المملكة كذلك بعدد من المخاطر الناشئة في عام 2022، والتي تضمنت المخاطر السيبرانية الناتجة عن تكثيف النشاط المالي عبر الإنترنت، ومخاطر الرقمنة الناتجة عن أوجه القصور المحتملة في أنشطة التحول الرقمي، ومخاطر التقنية المالية في بيئة مصرفية مفتوحة سريعة النمو وذات قدرة تنافسية قوية، إلى جانب مخاطر الأصول طويلة الأجل الناتجة عن انخفاض قيمة الأصول ذات السعر الثابت.

على الرغم من التحديات التي خيمت على القطاع المصرفي، شهدت البنوك السعودية قوة في نمو الأرباح في عام 2022 نتيجة ارتفاع إجمالي دخل الربح وانخفاض رسوم انخفاض القيمة، ما أدى إلى تحقيق عائد على الأصول بنسبة 1.99%. كما استمر ارتفاع نسبة التمويل إلى الودائع على مستوى القطاع خلال العام، إذ أظهر القطاع أيضًا كفاءةً أكبر نتيجة نمو الدخل التشغيلي، ما أدى إلى تحسين نسبة التكلفة إلى الدخل.

استمرت معدلات الربح المرتفعة في زيادة هوامش البنوك السعودية. وقد توسع حجم الائتمان المقدم للقطاع الخاص بسبب نمو التمويل العقاري نتيجة تشبع السوق، وزيادة الطلب على الائتمان للشركات مدعوماً برؤية المملكة 2030. ومع ذلك، فإن تزايد ضغوط السيولة الناجمة عن نمو الائتمان بأسرع مما كان متوقعًا سيقود البنوك إلى إيجاد مصدر بديل للتمويل لأن السيولة ستكون عاملًا رئيسيًا لنمو الائتمان في عام 2023.

ونظرًا للأداء القوي لهذا العام، فمن المتوقع أن تُقبل البنوك السعودية على عام 2023 بخطى راسخة، رغم حالة عدم اليقين، والتباطؤ المتوقع في الاقتصاد العالمي، إلى جانب القيود المحتملة على السيولة.

أصحاب المصلحة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين

GRI 2-29

لا تزال عملية تحديد مجموعات أصحاب المصلحة والدراية بالمصالح والمنافع المشتركة التي يُمكن تحقيقها من العلاقات المتطورة باستمرار بين المصرف وكل مجموعة تُمثِل أمرًا بالغ الأهمية لنجاح تنفيذ استراتيجية مصرف المستقبل. فالمصرف يُدرك تمامًا مدى تأثير الاتجاهات الناشئة في بيئة التشغيل في قدرته على تقديم القيمة بطريقة مستدامة لكل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة، وفي المقابل أيضًا استخلاص القيمة منهم. كما يضع مصرف الراجحي استيعاب احتياجات أصحاب المصلحة ومخاوفهم في صدارة أولوياته، حريصاً على بذل كل الجهود الممكنة ليبقى على علم بمجريات الأمور من حوله وذلك من خلال التواصل المستمر والفعال مع أصحاب المصلحة الأكثر أهمية لعملياته.

تجدر الإشارة إلى أن هناك قطاع عريض من أصحاب المصلحة الذين يؤثرون بشكل مباشر أو غير مباشر في أداء المصرف ويتأثرون كذلك بأدائه، ومع ذلك تمكن مصرف الراجحي من إدارة علاقات أصحاب المصلحة بشكل أفضل من خلال تصنيفهم على النحو الوارد أدناه، حيث تم دمج مخاوفهم وتوقعاتهم في استراتيجيتنا، بما يعزز من تحقيق القيمة بصورة مستدامة.

المستثمرون

العملاء

شركاء الأعمال

الموظفون

الجهات الحكومية والهيئات الرقابية

المجتمع والبيئة

أصحاب المصلحة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

التواصل مع أصحاب المصلحة

يحافظ المصرف على عملية تواصل مستمر مع أصحاب المصلحة على النحو المبين في الرسم البياني أدناه. وتضمن هذه العملية أن يظل المصرف وثيق الصلة بأصحاب المصلحة وحريصًا على الاستجابة للتحديات الناشئة، ودعم نموذج الأعمال وتحسينه، وتوفير ملاحظات وحلول موثوقة في الوقت الملائم لمعالجة مخاوفهم وشواغلهم.

أصحاب المصلحة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

طريقة التواصل مع أصحاب المصلحة ومعدل التكرار

مجموعة أصحاب المصلحة	مواضيع التواصل	طريقة التواصل	معدل تكرار التواصل				
			سنوي	ربع سنوي	شهري	حسب الاقتضاء	متواصل
المستثمرون	• الأداء المالي • الاستراتيجية • الحوكمة • عائدات المساهمين • خطط توسيع الأعمال • إدارة المخاطر • النمو المستدام	اجتماع الجمعية العامة	✓				
		اجتماعات الجمعية العامة غير العادية				✓	
		التقرير السنوي	✓				
		البيانات المالية الأولية		✓			
		بيان أرباح المستثمرين		✓			
		عروض المستثمرين والعروض التقديمية				✓	
		إفصاحات المستثمرين		✓			
		المؤتمرات والبيانات الصحفية				✓	
		إعلانات السوق المالية السعودية				✓	
		الموقع الإلكتروني					✓
		المناقشات المباشرة				✓	
		استطلاعات الرأي				✓	
العملاء	• ساعات العمل بالفروع • أمان العملاء وخصوصيتهم • جودة الخدمة • الشمول المالي • سهولة الوصول للخدمات وملاءمة تكاليفها • آلية معالجة التظلمات • التثقيف والوعي المالي • الدعم المالي لإحياء الأعمال • الاحتياجات المتخصصة	الفروع					✓
		مراكز الخدمة					✓
		شبكات الصراف الآلي					✓
		الخدمات المصرفية عبر الإنترنت					✓
		تطبيق الهاتف الجوال					✓
		الموقع الإلكتروني					✓
		الوسائط المطبوعة والإلكترونية				✓	
		وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل التواصل التقليدية					✓
		استبيانات رضا العملاء				✓	
		زيارات العملاء				✓	
		استفسارات العملاء وشكاواهم				✓	
		مؤشر صوت العميل					✓

أصحاب المصلحة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مجموعة أصحاب المصلحة	مواضيع التواصل	طريقة التواصل	معدل تكرار التواصل				
			سنوي	ربع سنوي	شهري	حسب الاقتضاء	متواصل
شركاء الأعمال	• الأداء التعاقدي • 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	إدارة العلاقة مع الموردين زيارات واجتماعات في الموقع				✓ ✓	
الموظفون	• معايير الأداء • التخطيط الوظيفي • التدريب والتطوير • القيم المؤسسية • الاستراتيجيات والخطط المؤسسية • الاتجاهات في العمل المصرفي • السعودة • المكافآت والمزايا • ولاء الموظفين وتقديرهم • برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات	برامج التعيين والتدريب مؤشرات الأداء الرئيسية أكاديمية الراجحي إرشادات التطوير الوظيفي الاتصالات الداخلية جمعيات الموظفين أعمال التطوع نظام إدارة الموارد البشرية تطبيق مكافآت ولاء الموظفين استبيان رضا الموظفين	✓			✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓
الجهات الحكومية والتنظيمية	• الأداء المالي • الاستراتيجية • الحوكمة • عائدات المساهمين • خطط توسيع الأعمال • إدارة المخاطر • النمو المستدام • السعودة • فرص التوظيف • التمويل متناهي الصغر والمنشآت الصغيرة والمتوسطة	الاستشارات اجتماعات بناء العلاقات الإحاطات والاتصالات غير الرسمية اجتماع الجمعية العامة اجتماعات الجمعية العامة غير العادية التقرير السنوي البيانات المالية الأولية إعلانات السوق المالية السعودية	✓ ✓ ✓	 ✓		✓ ✓ ✓ ✓ ✓	

أصحاب المصلحة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مجموعة أصحاب المصلحة	مواضيع التواصل	طريقة التواصل	معدل تكرار التواصل				
			سنوي	ربع سنوي	شهري	حسب الاقتضاء	متواصل
المجتمع والبيئة	• الشمول المالي • التمويل المناسب للقطاعات المهمشة • تمكين المجتمع • مساعدة الفئات المهمشة والأولى بالدعم • السعودة • فرص التوظيف • التمويل متناهي الصغر والمنشآت الصغيرة والمتوسطة • الأداء البيئي	قنوات تقديم الخدمات					✓
		البيانات الصحفية والإحاطات الإعلامية				✓	
		الإحاطات والاتصالات غير الرسمية				✓	
		المناسبات العامة				✓	
		الموقع الإلكتروني					✓
		المشاريع التعليمية				✓	
		مشاريع الشباب والتوظيف				✓	
		التمويل متناهي الصغر للنساء				✓	
		برامج للمنشآت الصغيرة والمتوسطة				✓	
		مساعدة الفقراء والمحتاجين				✓	

الأهمية النسبية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تحديد الأهمية النسبية للمصرف

GRI 3-2 GRI 3-3

أجرى مصرف الراجحي خلال الفترة المشمولة بالتقرير تقييمه السنوي للأهمية النسبية لضمان تحديد موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ذات الأولوية بالنسبة لأصحاب المصلحة ولأعماله. ولهذا الغرض، عمل المصرف في عام 2021 مع واحدة من أكبر الشركات الاستشارية العالمية المتخصصة في مجال الاستدامة لتحديد الموضوعات ذات الأولوية لعام 2022 من خلال إجراء مقارنة معيارية للمنهجيات المعتمدة لدى نظراء المصرف على الصعيدين المحلي والعالمي.

وقد حدد المصرف عددًا من الفرص المباشرة وطويلة الأجل بناءً على التقييم الشامل والذي سيمكّن من مواءمة النهج العام لتقييم الأهمية النسبية لدى المصرف مع أفضل الممارسات العالمية، وكذلك تمكين المصرف من تحقيق قيمة عالية عبر المنظومة المتغيرة للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

وشملت المقارنة المعيارية قائمةً موجزةً تضم 13 موضوعًا ذا أهمية نسبية بالاستناد إلى ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والتي ستشكل الأساس لتقرير المصرف حول الحوكمة الثلاثية (صفحة 118 إلى 134)، وتتضمن القائمة التوجيهات المتعلقة بإفصاحات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الصادرة عن السوق المالية السعودية، ودعم استراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية التي وضعها المصرف بعد إجراء تقييم الأهمية النسبية.

الحوكمة البيئية	الحوكمة الاجتماعية		الحوكمة المؤسسية	
1 التغير المناخي	2 حقوق الإنسان والعمل	5 صحة الموظفين ورفاهيتهم	7 التحول الرقمي والأتمتة	11 الخدمات المصرفية المستدامة والتمويل المستدام
	3 تجربة العملاء	6 الاستثمار والمشاركة المجتمعية	8 رضا العملاء	12 الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة
	4 استقطاب الموظفين وتنمية مهاراتهم والاحتفاظ بهم		9 الابتكار وتطوير المنتجات	13 المشتريات المستدامة والمسؤولة اجتماعيًا
			10 التنوع والشمول	

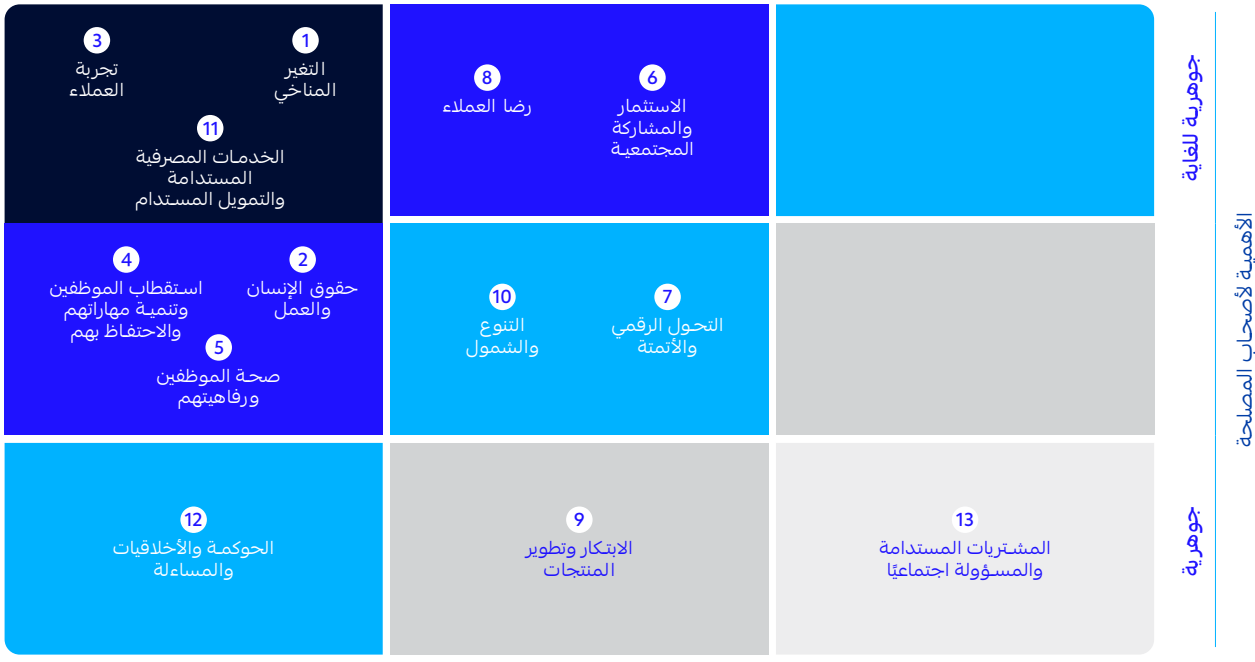
عملية تحديد الأهمية النسبية لمصرف الراجحي

الأهمية النسبية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مصفوفة الأهمية النسبية

بعد الانتهاء من التقييم السنوي خلال فترة التقرير، حُدد موقع كل موضوع وفقًا لذلك في مصفوفة الأهمية النسبية لمصرف الراجحي والتي تتراوح بين كونها جوهرية أو جوهرية للغاية، مما مكّن المصرف من مواءمة استراتيجية الحوكمة الثلاثية الخاصة به على نحو وثيق مع توقعات أصحاب المصلحة.



نهج الإدارة

تُعد موضوعات الأهمية النسبية ذات أهمية كبيرة للإدارة، لا سيما فيما يتعلق باستراتيجية عمل المصرف وتخصيص الموارد والأنشطة، حيث يكلف بها رؤساء الأعمال أو الوحدات الوظيفية ذات الصلة من خلال عملية التخطيط الاستراتيجي. ويعتمد تخصيص الموارد على درجة الأهمية النسبية لأي خطر أو فرصة معينة.

وتماشيًا مع عملية تحديد الأهمية النسبية، يواصل مصرف الراجحي صياغة السياسات وتطبيقها وإدراج الأهداف والمستهدفات ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاضعة للمراجعة على فترات منتظمة، وذلك لضمان تحقيق موظفيه لجميع الأهداف المتعلقة بمسائل الأهمية النسبية.

التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

واصل مصرف الراجحي تنفيذ استراتيجية "مصرف المستقبل" الخاصة به بنجاح والتي تتماشى جيدًا مع أهداف رؤية المملكة 2030 لتحقيق الاستفادة من الفرص الاقتصادية والمتعلقة بالتنويع. كانت الدوافع الرئيسية لهذا النجاح هي الترقية الشاملة للقدرات التقنية وتنفيذ نموذج التشغيل الجديد، "ما بعد المصرفية"، على مستوى المصرف.

استراتيجية "مصرف المستقبل" (2021-2023)

الاستناد إلى الأساسيات

- تنمية الخدمات المصرفية للأفراد
- توسيع نطاق الخدمات المصرفية للشركات
- الخيار الأفضل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
- تنمية ودائع تحت الطلب
- تحسين مزيج الإيرادات

التفوق على مستوى السوق

- تعزيز تجربة العملاء
- أفضل بيئة عمل
- زيادة الحصة السوقية
- برنامج الولاء المُفضل
- الريادة في السلوك المالي

التحول التقني

- تطوير منصة الخدمات المصرفية الرقمية
- الاستفادة من البيانات لتحسين تجربة العملاء
- تحديث التقنيات
- الاستفادة من البنية الأساسية لاقتناص الفرص
- اعتماد التطوير المرن

تلبية المزيد من احتياجات العملاء

- الريادة في الحلول التمويلية
- تطوير أفضل الحلول للمدفوعات
- تطوير المصرفية الخاصة
- توسيع قاعدة العملاء
- توطيد علاقات العملاء من خلال البيع المتقاطع

التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وتركز استراتيجية "مصرف المستقبل" على أربع ركائز رئيسية: تهدف ركيزة **'الاستناد إلى الأساسيات'** إلى حماية وزيادة الحصة السوقية لمصرف الراجحي من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والتي تُعد مجالات رئيسية من الاختصاص التقليدي للمصرف؛ جنبًا إلى جنب مع شريحة عملاء التميز ومحفظة الخزينة. تضمن الركيزة الثانية **'التفوق على مستوى السوق'** عمل مصرف الراجحي على مستوى عالٍ باستمرار لصالح العملاء والموظفين والمجتمعات التي يعمل فيها بالإضافة إلى اعتماد معايير عالية من الالتزام التنظيمي والحفاظ عليها؛ لتعزيز سمعته باعتباره المصرف المفضل لكل من العملاء والموظفين. تمثل الركيزة الثالثة **'التحول التقني'** استثمارات المصرف في التقنية المالية المستقبلية، بما في ذلك التطوير المستمر للخدمات الرقمية وقابلية التوسع من خلال الخدمات السحابية والمنهجيات الخاصة بالمشاركة والعمل المرن. بينما تركز الركيزة الرابعة **'تلبية المزيد من احتياجات العملاء'** على الفرص السانحة التي يمكن أن تستفيد من القدرات الأساسية للمصرف ونطاق وجودة امتياز قاعدة عملائه، بما في ذلك الأعمال الخاصة بالتقنية المالية الجديدة لشركة إمكان في تمويل المستهلكين وشركة نيوليب في المدفوعات بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الخاصة وسوق المصرف؛ جنبًا إلى جنب مع التركيز على تلبية المزيد من احتياجات العملاء من خلال البيع المتقاطع.

التآزر المؤسسي لمصرف الراجحي

إن النجاح في تحقيق التآزر المؤسسي للمصرف فيما يخص وحدات الأعمال المتخصصة المدعومة بواسطة قدرات مساندة ودعم فعالة وقابلة للتطوير يتضح من خلال احتفاظ المصرف بمكانته الرائدة على مستوى عدد من قطاعات الأعمال في عام 2022. احتل مصرف الراجحي المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط من حيث القيمة السوقية؛ مع زيادة حصته السوقية على صعيد جميع المنتجات والقطاعات. ويعني هذا أيضًا أن المصرف أنهى العام وهو محتفظ بمكانته في المرتبة الأولى في المملكة العربية السعودية على صعيد الخدمات المصرفية للأفراد وصافي التمويل والتمويل متناهي الصغر (مع احتلال شركة إمكان للمرتبة الأولى في تمويل الأفراد) والمدفوعات (ريادة خدمات الإصدار والاستحواذ والتحويلات) والوساطة. وأُستكملت هذه الإنجازات من خلال تحقيق مكاسب كبيرة فيما يخص مكانته السوقية في قطاع الخدمات المصرفية للشركات، حيث صعد مصرف الراجحي من شريحة أفضل 10 مصارف لخدمات الشركات في المملكة العربية السعودية في عام 2019 إلى شريحة أفضل ثلاثة مصارف في عام 2022.

لقد ضمنت هذه الجهود المركزة لتلبية الاحتياجات سريعة التغير للعملاء احتفاظ مصرف الراجحي بمكانته الرائدة في إرضاء العملاء، حسب ما تم قياسه من خلال مؤشر صوت العميل (NPS) في المملكة للعام قيد المراجعة، الأمر الذي يعكس التزام المصرف بتعزيز كل من إمكانية الوصول المالي والشمول المالي في جميع أنحاء المملكة بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030.

التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الاستناد إلى الأساسيات

واصل مصرف الراجحي الحفاظ على امتياز حصته السوقية الأساسية والقيام بتنميتها بما يتماشى مع أهداف استراتيجية "مصرف المستقبل" خلال العام قيد المراجعة. عمل مصرف الراجحي في مجال الخدمات المصرفية للأفراد على مواءمة أعماله مع برنامج التحول الاقتصادي والاجتماعي لرؤية المملكة 2030، بما في ذلك دعم نمو القطاع الخاص. وقد أدى ذلك إلى قيام المصرف بإعادة تحديد قدرته على تقبل المخاطر ومقترحاته لتلبية المتطلبات المتطورة للقطاع الخاص، مسجلاً نموًا بنسبة 18% في تمويل الأفراد خلال فترة التقرير. هذا، وقد أدت التحسينات المهمة في عروض القيمة للمصرف وقدرات إدارة العلاقات إلى تلبية الاحتياجات الناشئة وزيادة الحصة السوقية لشريحة عملاء التميز المتنامية في المملكة.

لقد أبرزت الحصة السوقية التي تبلغ 42.9% من التمويل العقاري في عام 2022 مساهمة مصرف الراجحي تجاه تحقيق هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في زيادة ملكية السعوديين للمنازل إلى 70%، حيث نجح المصرف خلال العام في موازنة محفظة منتجاته بين منتجات صندوق التنمية العقارية المدعومة من الحكومة والمنتجات غير المنتمية لصندوق التنمية العقارية. نمى المصرف كذلك تمويله الشخصي بالإضافة إلى حصته السوقية في قطاع تمويل السيارات من خلال التركيز على تطوير المنتجات وتحسين العمليات والحملات التسويقية الاستراتيجية، بالإضافة إلى الانتقال إلى الأنظمة والخدمات الرقمية.

واصل قطاع الخدمات المصرفية للشركات في مصرف الراجحي زخم النمو مدعومًا بنهج منضبط، حيث انتقل نقلة نوعية من احتلاله المرتبة الثامنة في تصنيف الخدمات المصرفية للشركات في عام 2019 إلى المرتبة الثالثة من حيث الحصة السوقية في عام 2022. وكان هذا النمو واسع النطاق، حيث وسع المصرف مجال تركيزه من العملاء الجدد إلى المزيد من المنتجات المصممة خصيصًا وأعاد هيكلة حلول إدارة النقد لتحسين حلول رأس المال العامل. إلى جانب تحقيق المصرف لنمو في الأصول يقابله نمو موازن في الالتزامات فإنه يتحول سريعًا إلى كونه المصرف الرئيسي المفضل لقطاع الخدمات المصرفية للشركات فيما يتعلق بكل من الودائع والتمويل.

تمكن مصرف الراجحي، من خلال الاحتفاظ والاستفادة من حصته السوقية الرائدة البالغة 37.5% في أجهزة نقاط البيع من تنمية أعماله فيما يخص المنشآت الصغيرة والمتوسطة خلال مدة التقرير. حيث زاد المصرف من عمليات التمويل مقابل التدفقات النقدية للمدفوعات من نقاط البيع، ويواصل بناء مجموعة كاملة من منتجات التمويل لتلبية احتياجات قطاع الأعمال الصغيرة ومتناهية الصغر. ومن المقرر أن تستفيد شريحة العملاء المتنامية هذه من استثمارات المصرف في الأتمتة وتجارب المستخدم المحسنة؛ بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 لزيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي.

شهد المصرف كذلك نموًا في الودائع في عام 2022 من خلال مجموعة من الجهود؛ تضمنت الوصول منقطع النظير عبر أكبر شبكة فروع في المملكة، ونمو قطاعات الأعمال الخاصة بعملاء التميز والمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات، وتطبيق تحليلات أكثر تقدمًا. كما ساعدت المحفظة الرقمية UrPay التي قدمتها شركة نيوليب للتقنية المالية التابعة للمصرف إلى حد كبير في الاحتفاظ بالأرصدة وزيادتها، وأصبحت المحفظة الأسرع نموًا في المملكة العربية السعودية منذ طرحها في عام 2022.

ونتيجة للنمو في جميع القطاعات المصرفية الأساسية؛ مع حصول المصرف على حصة أكبر من الأعمال؛ ارتفع دخل الرسوم كنسبة من إجمالي الدخل التشغيلي للمصرف وإجمالي مصروفات التشغيل بشكل كبير خلال مدة التقرير، مما أدى إلى تحسين مزيج إيرادات المصرف.

التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

التفوق على مستوى السوق

احتل مصرف الراجحي الصدارة في درجة مؤشر صوت العميل فيما يخص قطاع الخدمات المصرفية والمالية في المملكة خلال مدة التقرير، وهو مقياس قوي لرضا العملاء المستمر على صعيد جميع القطاعات والخدمات والمنتجات ذات الصلة، مما يؤدي أيضًا إلى زيادة قيمة امتياز قاعدة العملاء للمصرف على المدى الطويل. وفيما يتعدى الرحلة الرقمية المحسنة والقدرات الوظيفية الغنية التي ساهمت بشكل كبير في تحقيق درجة لا تضاهى في مؤشر صوت العميل، أنشأ المصرف أيضًا مركز اتصال جماعي موحد ومستقل في القصيم في عام 2022 لتعزيز تجربة العملاء بشكل أكبر، فضلاً عن توفير قدرات مساندة ودعم للأعمال.

يشغل مركز اتصال القصيم بالكامل فريق نسائي معين حديثًا، مما يساهم في تحقيق أهداف تمكين المرأة المضمنة في رؤية المملكة 2030، مع تعزيز سمعة المصرف كجهة عمل مفضلة للغاية في المملكة. ظل استقطاب الكوادر الأعلى مهارة والإبقاء عليها وتطوير قدراتها يحتل أولوية لدى مصرف الراجحي، حيث زاد المصرف من عدد المشاركين في برنامج تطوير الخريجين، وتزويدهم بإمكانات متخصصة في التقنية الناشئة بما في ذلك التقنيات الرقمية والأمن السيبراني وغيرها من المجالات ذات الصلة. وتماشيًا مع استراتيجية "مصرف المستقبل"، واصل المصرف كذلك العمل على زيادة نسبة الموظفين المؤهلين من خلال توظيف خريجين من خارج برنامج تطوير الخريجين، مع التركيز بشكل كبير على التدريب من خلال أكاديمية مصرف الراجحي وتنمية قوة عاملة أقوى وأكثر قدرة وقابلية على التكيف لمواجهة كافة التحديات المستقبلية.

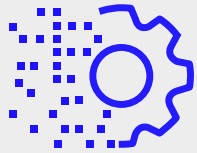
واصل برنامج الولاء الخاص بالمصرف "مكافأة" زيادة عدد أعضائه ليصلوا إلى 6.2 مليون عميل خلال العام قيد المراجعة، وحافظ على مكانته باعتباره برنامج الولاء المفضل في المملكة. قدم برنامج "مكافأة" عرض قيمة متكامل من حيث اختيارات العملاء وشمول التجار وعروض استبدال النقاط وذلك بدعم من تحليلات البيانات المتقدمة والاستجابات الأكثر سرعة لتغير سلوك العملاء؛ محققًا النجاح في استقطاب أكبر شبكة من التجار أكثرها تنوعًا في المملكة بإجمالي يزيد على 126 تاجرًا يعمل بنظام الاستبدال الفوري للنقاط.

واصل مصرف الراجحي اعتماد أفضل الممارسات المستدامة وتشجيعها، حيث يعمل باستمرار على تحسين تصنيفاته الخارجية للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات نتيجة لعملياته باعتباره أكبر مصرف إسلامي في العالم. كذلك أبرم مصرف الراجحي صفقة أكبر تمويل مشترك متوافق مع الشريعة الإسلامية والمعايير البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الشرق الأوسط في عام 2022، ليصبح أول مصرف إسلامي في العالم يقوم بذلك.

يبذل مصرف الراجحي أيضًا الكثير للاستعداد للتغييرات التي تُجرى على الإرشادات التنظيمية والمعايير الفنية المدخلة كجزء من إطار الخدمات المصرفية المفتوحة الذي أعلنه البنك المركزي السعودي في عام 2022؛ وذلك قبل طرح الخدمات المصرفية المفتوحة في المملكة في الربع الأول من عام 2023. تهدف المبادرة إلى تمكين العملاء من الحصول على صلاحية المشاركة الآمنة لبياناتهم المصرفية والمالية التي تحتفظ بها مصارفهم مع جهات خارجية موثوقة ومعتمدة. بالنظر إلى استثمارات مصرف الراجحي بعيدة النظر في التقنية المالية، وأوجه التآزر بين المصرف والشركات التابعة له والتي تتجاوز الخدمات المصرفية إلى الحلول الأخرى؛ فإن مصرف الراجحي مجهز بالبنية التحتية والأنظمة والخبرة والقدرات التي تنقله بنجاح إلى الخدمات المصرفية المفتوحة، مما يسهّل التعاملات في الخدمات المالية، بهدف تمكين الاقتصاد الرقمي على مستوى للمملكة، مع استكشاف فرص جديدة في السوق في بيئةٍ تتسم بالتنافسية الشديدة.

التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية



التحول التقني

تُعد قصة النجاح الرئيسية المنبثقة من استراتيجية "مصرف المستقبل" هي الوتيرة غير المسبوقة وحجم الرقمنة التي نفذها المصرف خلال مدة التقرير؛ ما يمثّل معيارًا مرجعيًا للتحول التقني على مستوى القطاع في جميع أنحاء المملكة. فقد أكمل مصرف الراجحي بنجاح استبدال أنظمة الخدمات المصرفية للشركات والخزينة الأساسية، مع إحراز تقدم كبير في كل من مشروعي الاستبدال الموسع للنظام الأساسي للخدمات المصرفية للأفراد واستبدال منصة البطاقات خلال العام قيد المراجعة. تدعم مشاريع التحول هذه الهدف الشامل للمصرف بأن يصبح مزود الحلول المالية الفورية والأكثر قابلية للتطوير وملاءمة للمستقبل.

استفاد المصرف من الرؤى المستندة إلى البيانات لتعزيز الاستجابة على صعيد شرائح عملائه المختلفة، موسعًا نطاق وصوله متعدد القنوات لتقديم حلول وعروض فورية ومخصصة للعملاء؛ وهو ما يترتب عليه زيادة مشاركة العملاء وتعزيز رضاهم.

تم إضفاء الطابع المركزي على الأدوار الوظيفية الخاصة بالعمليات ومراكز الاتصال في كامل المجموعة خلال مدة التقرير وتم استيعابها ضمن شركة "تنفيذ" المنشأة حديثًا، مما أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل كبير. تم تحقيق هذا المستوى من الكفاءة والأداء العاليين إلى حد كبير من خلال تحديث التقنيات والتنفيذ الواسع النطاق للروبوتات بالإضافة إلى إعادة هندسة العمليات وأتمتتها. ستكتشف شركة "تنفيذ"، التي تتمتع بإمكانات أكبر للتوسع في سوق غير مستغلة، مستويات أخرى من الكفاءة وتقدم تجربة عملاء لا مثيل لها.

تمكن مصرف الراجحي من الاستفادة من ثقافته المرنة ونهج التسليم المرن خلال مدة التقرير كما يتضح من وتيرة ونطاق تنفيذه لاستراتيجية "مصرف المستقبل"؛ خاصةً مع اعتماد منهجيتي "السلاسة والمرونة" (Lean and Agile) على صعيد عمليات المجموعة، مما مكّن المصرف والشركات التابعة له من التكيف والتطور بسرعة مع ظروف السوق المتغيرة والفرص الناشئة.

تلبية المزيد من احتياجات العملاء

يأتي أحد أعظم نجاحات استراتيجية "مصرف المستقبل" من مكانة شركة إمكان للتمويل، التي واصلت خلال مدة التقرير نموها القوي بسبب جاذبية وملاءمة عروضها الرقمية، كشركة التمويل متناهي الصغر الرائدة في المملكة. وفي ظل استعدادها لمزيد من النمو، تواصل شركة إمكان الانفتاح على قطاعات جديدة من السوق لم تكن خدمات المصرف تُقدم فيها في السابق، وتمتلك مجموعة من المنتجات قيد التطوير حاليًا لتلبية الاحتياجات المتزايدة لهذه الشريحة من العملاء.

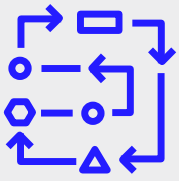
التوجه الاستراتيجي

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مع تحول حلول الدفع الرقمية إلى نقطة دخول للجهات الفاعلة الجديدة في قطاع الخدمات المالية، واصل المصرف الحفاظ على موقعه الرائد في جذب العملاء من التجار، وتنميته من خلال شركة نيوليب للتقنية المالية التابعة له. حيث تقدم الشركة الفرعية مجموعة كاملة من حلول الأعمال بين الشركات (B2B) على صعيد التجارة الإلكترونية والسوق من خلال حلول نقاط البيع (POS) وسجل النقد الإلكتروني (ECR) وحلول المعالجة من قِبل جهات خارجية، مما يخدم سلسلة القيمة الكاملة للأنشطة التجارية. وفيما يتعلق بحلول الدفع من الشركات إلى المستهلكين (B2C)، أصبحت محفظة UrPay الرقمية الناجحة للغاية من شركة نيوليب هي المحفظة الإلكترونية الأسرع نموًا في المملكة نظرًا لعرض القيمة الجذاب الخاص بها؛ مستقطبة أكثر من 3 ملايين عميل مسجل بحلول نهاية مدة التقرير.

ركز مصرف الراجحي على تعزيز عروضه المصرفية الخاصة للاحتفاظ بودائع العملاء وتنميتها، وتعزيز قدرات إدارة العلاقات الخاصة به لتلبية احتياجات العملاء من أصحاب الثروات الكبيرة بشكل أفضل خلال مدة التقرير. قدم المصرف منتجات استثمارية مبتكرة من بين حلول أخرى، تكملها مزايا حصرية تشمل عرض بطاقة ائتمان حصري يضم خدمة مساعدة والإرشاد وعضوية في برنامج الولاء الرائد في المملكة العربية السعودية ومراكز مصرفية خاصة مخصصة ومديري علاقات ذوي كفاءة عالية لتحسين خدمة العملاء.

مع تزايد أعداد العملاء النشطين لمصرف الراجحي تماشيًا مع استراتيجية "مصرف المستقبل"، عزز المصرف العلاقات مع عملائه من خلال نهج البيع المتقاطع "القائم على الاحتياجات"، مما أدى إلى زيادة عدد المنتجات لكل عميل. مع دعم هذا النهج بتحليلات المصرف المحسّنة ماديًا وقدرات الذكاء الاصطناعي التي تساعد في تحديد وتقديم حلول خاصة بالعملاء عبر القنوات الأكثر صلة في الوقت الفعلي. كذلك تطورت التطبيقات والخدمات مع التحسينات في تجارب العملاء، مما يمكّن العملاء من استكشاف مجموعة من الحلول المالية المقدمة من خلال أفرع مجموعة الراجحي.



استكمال دورة الاستراتيجية 2021-2023 بنجاح

في حين تم استيفاء معظم مقاييس الأداء لاستراتيجية "مصرف المستقبل" في عام 2022، سيواصل مصرف الراجحي زخم النمو في عام 2023 من خلال التركيز على القطاعات الواعدة مثل الخدمات المصرفية لعملاء التميز وفرص التمويل العقاري غير التابعة لصندوق التنمية العقارية والخدمات المصرفية الخاصة. ومع تحول التكلفة المرتفعة للتمويل إلى مشكلة عالمية وقلة توافر التمويل وتحوله لموضع إثارة للقلق بوجه عام، يظل مصرف الراجحي في موضع الصدارة مع عمليات إصدار الصكوك بالغة النجاح من بين المبادرات الأخرى للتمويل والميزانية العمومية وإدارة الهامش.

يواصل مصرف الراجحي كذلك التركيز على تحقيق التوازن بين نمو كل من الودائع والتمويل، وسيظل أكثر انتقائية من خلال تنمية الأصول ذات الهامش المرتفع وإدارة قاعدة أصول سليمة لتعويض تأثير العائد. سيتابع المصرف أيضًا تعظيم أوجه التآزر المؤسسي عبر شبكته المتنامية من الفروع الخارجية والشركات الفرعية المستقلة عالية الأداء التي تخلق قيمة لجميع الجهات المعنية؛ حيث يحقق المصرف بنجاح هدفه الاستراتيجي الشامل المتمثل في ترسيخ مكانته باعتباره مصرف المستقبل في المملكة وخارجها.

منظور الأعمال

48

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022 49
مراجعة محفظة الأعمال 56
مجموعة مصرفية الأفراد 56
مجموعة مصرفية الشركات 60
مجموعة الخزينة 65
المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة 69
الشركات التابعة والفروع الدولية 72
الراجحي المالية 73
شركة تدير العقارية 75
نيوليب 78
شركة إمكان للتمويل 80
شركة إجادة للنظم المحدودة 81
مصرف الراجحي - ماليزيا 83
مصرف الراجحي - الأردن 87
مصرف الراجحي - الكويت 91
الموارد البشرية 95
التسويق و تجربة العميل 106
مجموعة الخدمات المشتركة 110
البصمة الرقمية والتحول التقني 114
المجموعة الشرعية 114

مصرف الراجحي
alrajhi bank

مراجعة المدير المالي لملامح الأداء خلال عام 2022

نظرة عامة

برزت المملكة في عام 2022 بوصفها الاقتصاد الأسرع نموًا في العالم بعد أن سجّل اقتصادها نموًا بنسبة 8.7% خلال العام، مع توقعات إيجابية لعام 2023، مما مهد الطريق لمصرف الراجحي لمواصلة تقديم أداء قوي على مستوى مسارات أعماله كافة. حيث سجل نموًا بنسبة 22% على أساس سنوي في ميزانيته العمومية، مسترشدًا باستراتيجيته "مصرف المستقبل" للفترة 2021-2023 ومبادراتها. وقد واصل الإنفاق الاستهلاكي مسار صعوده الإيجابي بزيادة قدرها 9.5% خلال عام 2022 على خلفية تحسن الأنشطة الاقتصادية في أنحاء المملكة. كما نمت محفظة التمويل بنسبة 26% خلال العام لتصل قيمتها إلى 568 مليار ريال سعودي.

وبإلقاء نظرة عن قرب على محفظة التمويل، نجد أن التمويل العقاري قد سجل نموًا بنسبة 30% على أساس سنوي، ليمثل الآن ما يقرب من 39% من إجمالي المحفظة و51% من تمويل الأفراد في المصرف. إضافة إلى ذلك، أسهم نجاح تنفيذ استراتيجية "مصرف المستقبل" في تحقيق نمو بنسبة 57% في تمويل الشركات ونمو استثنائي بنسبة 61% في قطاع تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، مما ساهم في تحقيق نمو كبير بنسبة 59% على أساس سنوي في التمويل لغير الأفراد. كما حققنا نموًا كبيرًا في صافي الدخل بنسبة 16% على أساس سنوي ليصل إلى 17.2 مليار ريال سعودي، ناتجًا عن زيادة صافي الدخل المعتمد على العائد بنسبة 9%، ونمو الدخل غير المعتمد على العائد بنسبة 20%.

ويُعدّ تنويع مصادر التمويل من أبرز ملامح الأداء التي نجح مصرف الراجحي في تحقيقها خلال عام 2022، حيث نفذت مجموعة الخزينة في المصرف ثلاث معاملات رئيسية خلال العام الخاضع للمراجعة، فقد تم إصدار صكوك من الشريحة الأولى لأول مرة في تاريخ المصرف بقيمة إجمالية بلغت 6.5 مليار ريال سعودي، كما أصبح أول مصرف إسلامي في العالم يقدم تمويلاً جماعيًا مستدامًا ومتوافقًا مع أحكام الشريعة الإسلامية بقيمة 1.2 مليار دولار أمريكي، كما أعلن عن طرح صكوك من الشريحة الأولى للاكتتاب العام، وهو الأول من نوعه في السوق، مما رفع قيمة الطرح إلى 10 مليار ريال سعودي لتلبية طلب أكثر من 125 ألف مستثمر.

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

نستعرض فيما يلي تفاصيل نتائج عمليات مصرف الراجحي ومركزه المالي:

قائمة الدخل

ملخص قائمة الدخل لخمس سنوات

الوصف	2022 آلاف الريالات السعودية	2021 آلاف الريالات السعودية	2020 آلاف الريالات السعودية	2019 آلاف الريالات السعودية	2018 آلاف الريالات السعودية
الدخل					
إجمالي الدخل من التمويل والاستثمارات	**28,201,631**	21,441,506	17,377,963	16,962,583	14,993,709
العائد على الاستثمارات لأجل للعملاء والبنوك والمؤسسات المالية	**6,028,944**	1,049,570	464,946	534,860	506,724
صافي الدخل من التمويل والاستثمارات	**22,172,687**	20,391,936	16,913,017	16,427,723	14,486,985
صافي الرسوم من الخدمات المصرفية	**4,624,140**	3,933,107	2,659,680	1,987,367	1,867,034
صافي الدخل من صرف العملات	**1,162,162**	787,898	783,894	774,096	755,804
صافي الدخل التشغيلي من العمليات الأخرى	**616,030**	603,457	364,669	295,278	209,695
إجمالي دخل العمليات	**28,575,019**	25,716,398	20,721,260	19,484,464	17,319,518
المصاريف					
رواتب ومزايا الموظفين	**3,395,191**	3,132,346	2,977,344	2,794,046	2,809,449
الإيجار والمصاريف المتعلقة بالمباني		0	0	0	314,567
انخفاض القيمة والاستهلاك	**1,330,119**	1,141,932	1,118,148	1,059,582	603,136
مصاريف عمومية وإدارية أخرى	**2,725,760**	2,652,244	2,646,409	2,532,213	1,925,518
مصاريف العمليات قبل مخصص انخفاض الائتمان	**7,451,070**	6,926,522	6,741,901	6,385,841	5,652,670
مخصص الانخفاض في قيمة التمويل والموجودات المالية الأخرى، صافي	**2,001,259**	2,345,086	2,165,740	1,772,265	1,530,946
إجمالي مصاريف العمليات	**9,452,329**	9,271,608	8,907,641	8,158,106	7,183,616
دخل السنة قبل الزكاة	**19,122,690**	16,444,790	11,813,619	11,326,358	10,135,902
الزكاة للسنة	**(1,971,865)**	(1,698,579)	(1,218,071)	(1,167,831)	(6,367,949)
صافي دخل السنة	**17,150,825**	14,746,211	10,595,548	10,158,527	3,767,953

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

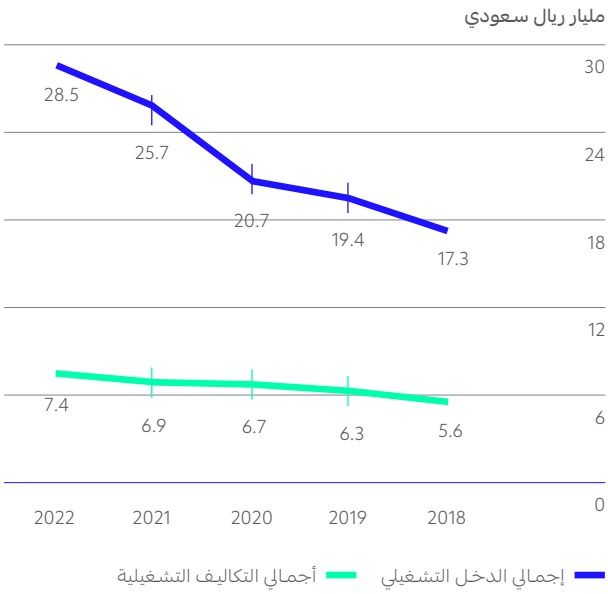
تفصيل الإيرادات للشركات التابعة	2022 آلاف الريالات السعودية
شركة الراجحي المالية - المملكة العربية السعودية	866,520
شركة الراجحي للإدارة وتنمية الموارد البشرية - المملكة العربية السعودية	947,953
مصرف الراجحي - الكويت	88,892
مصرف الراجحي - الأردن	147,927
شركة تدير العقارية - المملكة العربية السعودية	187,952
شركة الراجحي المحدودة - ماليزيا	233,625
شركة إمكان للتمويل - المملكة العربية السعودية	1,053,064
شركة توثيق - المملكة العربية السعودية	9,443
الراجحي للأسواق المالية المحدودة - جزر الكايمان	-
شركة الحلول الرقمية العالمية (نيوليب) - المملكة العربية السعودية	346,766
شركة إجادة للنظم المحدودة - المملكة العربية السعودية	248,805
المجموع	4,130,948

إجمالي دخل العمليات

حقق مصرف الراجحي نموًا قويًا في إجمالي الدخل التشغيلي الناتج عن دخل العمليات المعتمدة على العائد والعمليات غير المعتمدة على العائد، ليصل إلى 28.6 مليار ريال سعودي لعام 2022، مسجلاً بذلك نموًا بنسبة 11% على أساس سنوي. وقد ارتفع الدخل المعتمد على العائد بنسبة 9% ليصل إلى 22.2 مليار ريال سعودي، أي ما يمثل 78% من إجمالي الدخل التشغيلي للمصرف.

أدى التركيز المتواصل على زيادة تنويع إيراداتنا إلى زيادة دخل المصرف غير المعتمد على العائد ليشكل 22% من إجمالي الدخل التشغيلي للمصرف. ويُعزى نمو الدخل غير المعتمد على العائد إلى زيادة الدخل من الأتعاب بنسبة 18% على أساس سنوي، حيث أدى التحول السريع إلى طرق الدفع غير النقدية إلى جانب زيادة الإنفاق الاستهلاكي وزيادة الحصة السوقية (نتيجة الاستحواذ على الشركات) إلى زيادة الإيرادات من المدفوعات خلال العام قيد المراجعة. كما أن النمو السنوي الجيد في إيرادات أتعاب إدارة التداول والنقد من الشركات والأعمال المتنامية بشكل مطرد قد ساهم في مزيج الإيرادات. وبالمثل، أظهر الدخل من صرف العملات أداء قويًا ليرتفع بنسبة 48% على أساس سنوي.

الدخل التشغيلي مقابل النفقات التشغيلية



النفقات التشغيلية

بلغت النفقات التشغيلية للمصرف 7.5 مليار ريال سعودي، بزيادة قدرها 7.6%، نتيجة نمو الميزانية العمومية الإجمالية على أساس سنوي بنسبة 22% إلى جانب زيادة حجم المعاملات مقارنة بالعام الماضي. وقد واصل المصرف استثماراته الاستراتيجية خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتنفيذ وتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية الطموحة لاستراتيجية مصرف المستقبل.

علاوةً على ذلك، سجل المصرف زيادة بنسبة 11% في الدخل التشغيلي، مما أدى إلى نمو قوي للدخل مقابل التكاليف بلغ 354 نقطة أساس، وتحسين التكلفة إلى الدخل بمقدار 86 نقطة أساس. وبذلك ضمن مصرف الراجحي تسجيله لنسبة التكلفة إلى الدخل الرائدة في السوق المحلي، والتي بلغت 26.1% للفترة المحددة.

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

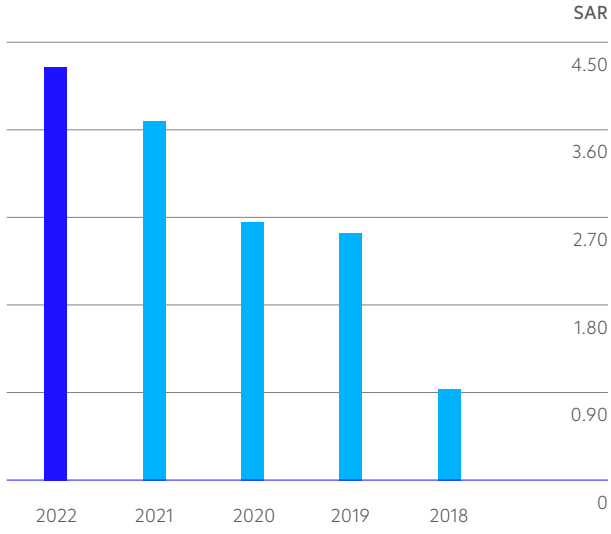
مخصصات انخفاض القيمة

تماشيًا مع المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 9 - الأدوات المالية (IFRS 9) الصادر عن مجلس معايير المحاسبة الدولية، قام مصرف الراجحي بتحديث إطار "خسائر الائتمان المتوقعة" لصالح مخصص انخفاض القيمة، مع مراعاة الأحداث الحالية ومعلومات التوقعات بما في ذلك التوقعات الإيجابية للاقتصاد الكلي للمملكة. وأدى ذلك إلى انخفاض صافي مخصصات انخفاض القيمة للفترة المحددة إلى 2 مليار ريال سعودي، أي بانخفاض يقارب 15% على أساس سنوي. وبدورها أدت هذه المخصصات المنخفضة إلى جانب نمو محفظة التمويل إلى انخفاض تكلفة المخاطر من 0.60% في عام 2021 إلى 0.39% في عام 2022.

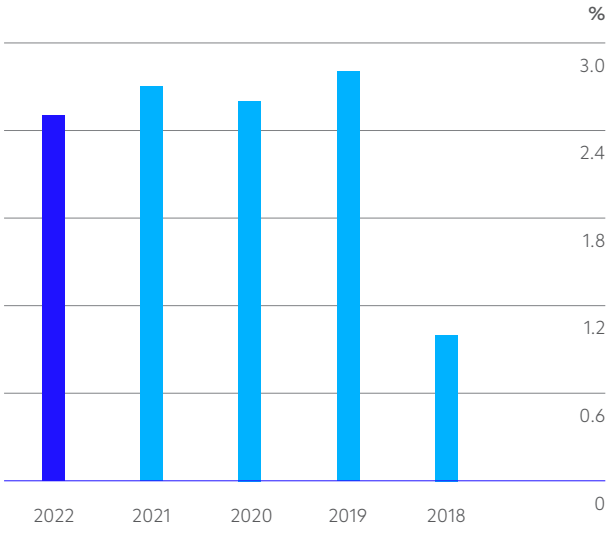
الربحية

بعد تسجيله 17.2 مليار ريال سعودي في صافي الدخل بعد الزكاة لهذا العام، واصل مصرف الراجحي تسجيل أعلى العائدات في القطاع، في ظل ثبات العائد على الأصول بنسبة 2.46% والعائد على حقوق المساهمين بنسبة 22.68% في عام 2022. كما سجل المصرف عائدًا بنسبة 3.71% على أصوله المرجحة بالمخاطر (RORWA) في نهاية العام.

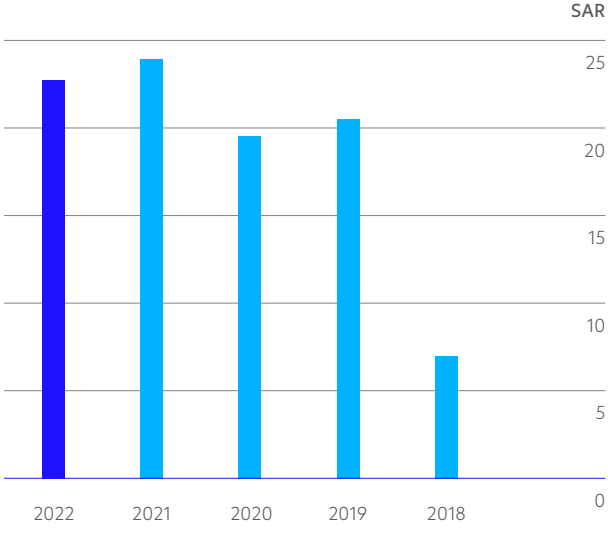
ربحية السهم



العائد على متوسط الأصول



العائد على متوسط حقوق المساهمين



كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

قائمة المركز المالي

ملخص قائمة المركز المالي لخمس سنوات

الوصف	2022 آلاف الريالات السعودية	2021 آلاف الريالات السعودية	2020 آلاف الريالات السعودية	2019 آلاف الريالات السعودية	2018 آلاف الريالات السعودية
النقد لدى البنك المركزي السعودي والبنوك المركزية الأخرى	**42,052,496**	40,363,449	47,362,522	39,294,099	43,246,043
مطلوبات من البنوك والمؤسسات المالية الأخرى	**25,655,929**	26,065,392	28,654,842	32,058,182	32,387,760
الاستثمارات - صافي	**102,146,142**	84,433,395	60,285,272	46,842,630	43,062,565
التمويل - صافي	**568,338,114**	452,830,657	315,712,101	249,682,805	231,758,206
عقارات استثمارية - صافي	**1,364,858**	1,411,469	1,541,211	1,383,849	1,297,590
الممتلكات والمعدات - صافي	**11,338,782**	10,665,799	10,234,785	10,407,247	8,649,435
موجودات أخرى - صافي	**11,469,701**	7,874,467	5,033,990	4,417,764	3,629,245
إجمالي الموجودات	**762,366,022**	623,644,628	468,824,723	384,086,576	364,030,844
مطلوبات للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى	**70,839,117**	17,952,140	10,764,061	2,219,604	7,289,624
ودائع العملاء	**564,924,688**	512,072,213	382,631,003	312,405,823	293,909,125
مطلوبات أخرى	**26,377,182**	26,338,711	17,311,141	18,269,492	14,526,229
إجمالي المطلوبات	**662,140,987**	556,363,064	410,706,205	332,894,919	315,724,978
حقوق الملكية					
رأس المال	**40,000,000**	25,000,000	25,000,000	25,000,000	16,250,000
الإحتياطي النظامي	**29,287,706**	25,000,000	25,000,000	21,789,632	16,250,000
احتياطيات أخرى	**(427,569)**	282,107	(134,728)	(216,041)	(349,555)
الأرباح المبقاة	**9,864,898**	16,999,457	8,253,246	868,066	12,499,171
أرباح مقترح توزيعها	**5,000,000**	0	0	3,750,000	3,656,250
حقوق الملكية العائدة إلى المساهمين في المصرف	**83,725,035**	67,281,564	58,118,518	51,191,657	48,305,866
صكوك - الشريحة الاولى	**16,500,000**	0	0	0	0
إجمالي حقوق الملكية	**100,225,035**	67,281,564	58,118,518	51,191,657	48,305,866
إجمالي المطلوبات وحقوق الملكية	**762,366,022**	623,644,628	468,824,723	384,086,576	364,030,844

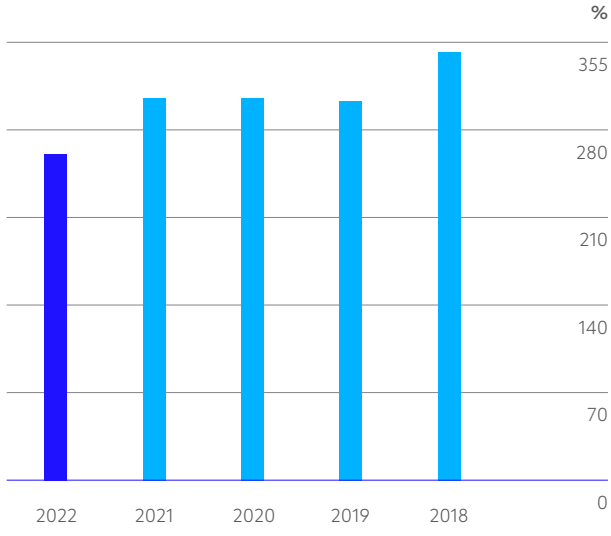
كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الأصول

تجاوز مصرف الراجحي الهدف المرحلي لإجمالي الأصول البالغ 700 مليار ريال سعودي خلال الفترة المشمولة بالتقرير، إذ أنهى العام بأصول بلغت قيمتها 762 مليار ريال سعودي، أي بنسبة نمو بلغت 22% على أساس سنوي. ولا تزال جودة أصول المصرف هي الأفضل في السوق، حيث مثلت الأصول التمويلية في المرحلة الأولى نسبة 97.5% من محفظة تمويل المصرف. في المقابل بلغت الأصول التمويلية في المرحلتين الثانية والثالثة نسبة 1.7% و0.8% من محفظة التمويل على التوالي، كما سجل المصرف نسب تغطية لأصول المرحلة الثالثة بلغت 64% ولأصول المرحلة الثانية 18% ولأصول المرحلة الأولى 0.58%، وجميعها أعلى من متوسط السوق. وقد انعكست إدارتنا الحكيمة للمخاطر على معدل الديون المتعثرة التي كانت الأقل في السوق، إذ انخفض هذا المعدل من 0.65% في عام 2021 إلى 0.54% في عام 2022، وهي السنة الرابعة على التوالي التي تشهد تحسنًا في مؤشر الأداء الرئيسي الخاص بجودة الأصول. وظل معدل تغطية الديون المتعثرة أعلى من متوسط القطاع بنسبة جيدة بلغت 260%.

تغطية الديون المتعثرة



الودائع والمطلوبات الأخرى

بلغ إجمالي المطلوبات من مصرف الراجحي 662 مليار ريال سعودي، ما يمثل زيادة بنسبة 19% على أساس سنوي. وقد ارتفع إجمالي ودائع العملاء بقيمة 53 مليار ريال سعودي في العام قيد المراجعة، مسجلة نموًا بنسبة 10% لتصل إلى 565 مليار ريال سعودي، حيث تشكل الودائع تحت الطلب ما يقارب 64% من إجمالي ودائع العملاء. كما سجلت الودائع لأجل نموًا قويًا في عام 2022، بزيادة بلغت 72 مليار ريال سعودي على أساس سنوي. وارتفعت قيمة التمويل بين البنوك بمقدار 53 مليار ريال سعودي، بما فيها 4.4 مليار ريال سعودي تم تقديمها في صورة تمويل جماعي مستدام بالدولار الأمريكي والذي يُعد أكبر تمويل جماعي متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية في منطقة الشرق الأوسط.

الاستقرار

في ظل قوة الميزانية العمومية التي تتميز بجودة فائقة للأصول في السوق ومعدل ديون متعثرة منخفض، ومستويات سيولة مثلى، ومستويات مريحة لنسب رأس المال، نجح مصرف الراجحي في ترسيخ استقرار نموه وأدائه، ما ينعكس في ولاء المساهمين والجدارة الائتمانية للمصرف.

رأس المال

حافظ مصرف الراجحي على قوة معدل كفاية رأس المال بما يفوق الحد الأدنى للمتطلبات التنظيمية، وبلغت نسبة كفاية رأس المال من الشريحة الأولى 17.0%، في حين بلغت نسبة كفاية رأس المال الإجمالية 21.4%، وهذه النسب أعلى بشكل هامشي من النسب المسجلة في عام 2021. فزيادة الأصول المرجحة بالمخاطر بنسبة 17% على أساس سنوي الناتجة بشكل أساسي عن النمو في محفظة التمويل أدت إلى زيادة بنسبة 18% في الأصول المرجحة بالمخاطر الائتمانية، ما أثر بدوره على نسب كفاية رأس المال. ومع ذلك، فقد أظهر انخفاض كثافة الأصول المرجحة بالمخاطر من 68.2% في عام 2021 إلى 65.3% في عام 2022 إلى تحسن جودة الأصول للمصرف. وشهدت الفترة المشمولة بالتقرير تركيز المصرف على تعزيز توليد رأس المال الداخلي للمساعدة في تقوية وضع رأس المال للمصرف، مع استكشاف فرص أعمال جديدة.

كلمة المدير المالي ملامح الأداء في عام 2022

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

السيولة

ظل مستوى السيولة في مصرف الراجحي في حالة جيدة وفي حدود المتطلبات التنظيمية، إذ بلغت نسبة التمويل إلى الودائع 85.9% بما يتماشى مع المستوى الأمثل بالنسبة للمصرف. كما حققت نسبة صافي التمويل المستقر ونسبة تغطية السيولة لدى المصرف مستويات مريحة بلغت 110% و126% على التوالي، وهي مستويات أعلى من حدود المتطلبات التنظيمية. ومن جهة أخرى، سجل مصرف الراجحي نموًا بنسبة 25% في الأصول السائلة عالية الجودة لتصل قيمتها إلى 118 مليار ريال سعودي في 31 ديسمبر 2022.

التحليل الجغرافي لإجمالي دخل المصرف والشركات التابعة له	2022 آلاف الريالات السعودية
المملكة العربية السعودية	29,342,624
الشرق الأوسط وشرق آسيا	470,444
المجموع	**29,813,068**

النظرة المستقبلية

سيواصل مصرف الراجحي التركيز على تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة في إطار استراتيجية "مصرف المستقبل"، مع تركيزنا المستمر بشكل رئيسي على الامتياز التجاري الرئيسي للمصرف في قطاعات الأفراد والشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع توسيع فرص أعمال جديدة في ظل التوقعات الإيجابية للاقتصاد السعودي. ومن خلال تنفيذ استراتيجية "مصرف المستقبل"، سيواصل المصرف تحسين أوجه التعاون والتكامل بين الشركات التابعة له، وتقديم منظومة مالية تزود العملاء المخلصين بحلول مالية متطورة تلبي احتياجاتهم المتغيرة باستمرار.

مراجعة محفظة الأعمال

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مجموعة مصرفية الأفراد

احتفظ مصرف الراجحي بمكانته الريادية كأكبر مصرف في قطاع مصرفية الأفراد على مستوى المملكة في عام 2022، حيث استحوذت مجموعة مصرفية الأفراد على حصة تبلغ 43.6% من سوق تمويل الأفراد في ظل منافسة شديدة يشهدها السوق.

وقد حافظت المجموعة على حصة رائدة في السوق وصلت إلى نسبة 44.3% في قطاع التمويل الشخصي و51.7% في قطاع تمويل السيارات و42.9% في قطاع التمويل العقاري في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

وإلى جانب ترسيخ مكانته القوية في قطاع المصرفية الخاصة والتميز، واصل المصرف تعزيز محفظة الأفراد مُركزًا بقوة على توسيع حصته السوقية وتقديم منتجات تنافسية، فضلاً عن البحث عن فرص إضافية لتوليد الدخل، كما عمل المصرف أيضًا على تعزيز مشاركة العملاء وتوسيع نطاق تبنيه للتقنيات الرقمية بهدف رفع مستوى كفاءة قنوات المبيعات وتعزيز إنتاجيتها.

وينعكس الأداء القوي للمصرف في الزيادة الكبيرة في عدد المعاملات عبر القنوات الرقمية التي تم تطويرها لتحسين المرونة وسهولة الاستخدام، وقد ارتفع عدد المعاملات المنفذة من 295 مليون معاملة في عام 2020 إلى 697 مليون معاملة خلال الفترة المشمولة بالتقرير. كما ساهمت هذه

مراجعة محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الأفراد

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

التحسينات أيضًا في تحسن ملحوظ على مؤشر صوت العميل بنسبة 75% في عام 2022 مقارنة بنسبة 66% في عام 2020، مما يدل على ارتفاع مستويات رضا العملاء.

إنشاء محفظة تمويل عقاري متوازنة

طرح المصرف عددًا من مقترحات إعادة التمويل المبتكرة للمنتجات المدعومة من صندوق التنمية العقارية في المملكة في عام 2022، وركز بشكل استراتيجي على بناء محفظة واسعة من المنتجات غير التابعة لصندوق التنمية العقارية. وشمل ذلك منتج سداد المديونية للتمويل العقاري الذي يسمح للعملاء بالحصول على تمويل جديد من المصرف لتسوية التمويل العقاري مع المصارف الأخرى، ومنتج التمويل التكميلي بضمان قيمة العقار، وكذلك التمويل العقاري الاستثماري من خلال منتج "إيراد". كما ركز المصرف على برنامج البيع على الخارطة الخاص به بالشراكة مع مطورين معتمدين لدى صندوق التنمية العقارية للعملاء المستفيدين وغير المستفيدين من دعم الصندوق.

ساهمت هذه المنتجات بفضل أسعارها التنافسية للغاية والحملات الترويجية الموجهة في زيادة المبيعات غير المرتبطة بصندوق التنمية العقارية في أعقاب فترة سيطر فيها الصندوق على خدمات التمويل العقاري، مما رفع مساهمة المبيعات غير المرتبطة بصندوق التنمية العقارية في المحفظة العقارية المتنامية لمجموعة المصرفية للأفراد إلى 15%، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتمثلة في زيادة التملك السكني للمواطنين.

حقق المصرف نموًا استثنائيًا في منتجات التمويل العقاري، وهو ما أهله لحصد عدد من الجوائز المرموقة، بما فيها جائزة أفضل بنك للتمويل العقاري لعام 2022، وجائزة أفضل جهة تمويلية لمنتج الوحدات تحت الإنشاء، وجائزة أفضل جهة تمويلية في فئة المستشار العقاري. وقد حصد المصرف هذه الجوائز الثلاث في منتدى "سكني" الذي نظمته وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. وسلّم هذه الجوائز معالي وزير الشؤون البلدية والقروية والإسكان الأستاذ ماجد الحقيل إلى السيد ماجد الراجحي مدير عام مجموعة مصرفية الأفراد، الذي مثّل المصرف في هذه المناسبة.

مراجعة
محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الأفراد

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

توسيع نطاق قاعدة العملاء من القطاع الخاص

اتخذت مجموعة مصرفية الأفراد تدابير استراتيجية لتعزيز وجودها في القطاع الخاص خلال عام 2022، وسجلت نموًا سنويًا بنسبة 43% في عام 2022 بعد جولة من الحملات التي ركّزت على الفعاليات الرئيسية العامة على مدار العام. كما زادت المجموعة من مصادر جذب العملاء عبر إطلاق عملية مبتكرة لتأهيل العملاء الجدد بالتكامل مع الشركاء الاستراتيجيين، وركزت المجموعة أيضًا على الإحالات من جميع قنوات المبيعات لمواصلة بناء قاعدة عملائها من القطاع الخاص.

وجرى في هذا الصدد تعيين مديري علاقات جدد للفروع في جميع أنحاء المملكة بهدف تقديم خدمات مخصصة لعملاء المصرف من القطاع الخاص الذين يزداد عددهم بشكل ملحوظ، وقد صُممت هذه الخدمات من خلال مجموعة من الحلول المخصصة لمختلف الشرائح المستهدفة. وفي نهاية العام، شهدت مجموعة مصرفية الأفراد تسجيل أكثر من 5,000 كيان خاص معتمد، وهو الرقم الأعلى في السوق.

حافظت المجموعة على حصتها السوقية من شريحة عملاء التميز في عام 2022 من خلال إطلاق عدد من البرامج الجديدة المتوافقة مع استراتيجيتها المطورة للاحتفاظ بالعملاء، وإعادة هيكلة إدارة عملاء التميز، مع توفير خطط حوافز مركزة ومحسنة، مصممة لتلبية التوقعات المتزايدة لهذه الشريحة.

تعزيز الأداء من خلال الرقمنة

تظهر نتائج رحلة التحول الرقمي لمصرف الراجحي جليةً من خلال الزيادة الملحوظة في كفاءة مجموعة مصرفية الأفراد وإنتاجيتها، مما ساهم في انخفاض كبير في التكاليف التشغيلية وخفض الجهود المعتمدة بشكل كبير على الأفراد. وبفضل تسريع طلبات التمويل والحصول على الموافقات بالاستعانة بالتقنيات الرقمية، تمكن المصرف من الاستفادة من عدد من فرص البيع المتقاطع وتقليل فرص الاحتيال المالي والخطأ البشري.

وبحلول نهاية الفترة المشمولة بالتقرير، كانت غالبية المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد متاحة عبر القنوات الرقمية للمصرف بعد أن دُمجت جميع منتجات التمويل الشخصي بالكامل في نظام طلبات التمويل الجديد. زيادة على ذلك، ساهم التحول الذي طبقه المصرف على الخدمات الرقمية في تعزيز رضا العملاء على نحو إيجابي خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وقد تأكد ذلك من خلال آراء العملاء من مختلف الفئات والمناطق الجغرافية.

محفظة منتجات متنامية

شكّل عام 2022 نقطة تحول بارزة من حيث المبادرات والعروض الجديدة الخاصة بمنتجات البطاقات لدى مصرف الراجحي، فقد تم إطلاق بطاقة "كاش باك بلس" الائتمانية المتجددة، التي توفر استردادًا نقديًا يصل إلى 10% على الإنفاق اليومي، كما تم إطلاق بطاقة فيزا "FIFA" بالتزامن مع بطولة كأس العالم 2022 في قطر. وأصبح بإمكان العملاء خلال عام 2022 دفع فواتير "سداد" الخاصة بهم بسهولة باستخدام البطاقات، في حين جرى طرح تصميم جديد لبطاقات الخصم من "مدى" في الأسبوع الأول من شهر ديسمبر. إضافةً إلى ذلك، شهد عام 2022 إطلاق نظام إدارة البطاقات الجديد في المصرف، حيث تتواصل عملية التحول إلى النظام الجديد مع نهاية فترة التقرير.

زيادة على ذلك، واصلت المجموعة التركيز على منتجات التمويل الشخصي ومن بينها تمويل السيارات من خلال التحول إلى القنوات الرقمية والحملات الترويجية التكتيكية - وهما من عوامل التمكين الرئيسية التي ساهمت في سيطرة مصرف الراجحي على سوق مصرفية الأفراد خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وأسهم الانتقال نحو الحلول الرقمية في توفير تجربة تمويل سلسة ومتعددة القنوات للعملاء بما يتماشى مع استراتيجية "مصرف المستقبل" الشاملة التي يتبناها المصرف، في حين سمحت الحملات الترويجية التكتيكية القائمة على طلب العميل للمنتج بالاحتفاظ بالعملاء الرئيسيين، مع إشراك واكتساب جزء كبير من العملاء الجدد من خارج المصرف.

مراجعة
محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الأفراد

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تعزيز الشمول المالي

دأب مصرف الراجحي على تحسين معايير سياسة الائتمان الخاصة به للحفاظ على قدرته التنافسية في السوق، ووسع نطاق توافر مجموعة منتجاته بأكملها عبر القنوات الرقمية لتعزيز إمكانية الوصول إلى الحلول المالية في جميع مناطق المملكة بما ينسجم مع أهداف رؤية المملكة 2030.

وواصل قطاع تمويل السيارات برنامجه 50:50 مع توفير خيار دفعة التملك بنسبة 50% في نهاية فترة تمويل مدتها 36 شهرًا، فضلًا عن توفير برنامج خاص للأسر ذات الدخل المنخفض، وبرنامج للعملاء الذين لا تحوّل رواتبهم من خلال المصرف، وذلك لخدمة الشرائح الغير مستفيدة من الخدمات المصرفية. وفي إطار جهوده للمساهمة في هذا المجال، أطلق قطاع التمويل العقاري برنامجي التمويل التكميلي وسداد المديونية للتمويل العقاري المشار إليهما أعلاه.

النظرة المستقبلية

تماشيًا مع استراتيجية "مصرف المستقبل"، ستواصل مجموعة مصرفية الأفراد بناء محفظتها الحالية في عام 2023 مع التركيز على زيادة حصتها السوقية؛ أما بالنسبة للتمويل الشخصي، فسيبقى ابتكار المنتجات وتحسين تجربة العملاء من دوافع النمو الرئيسية في العام المقبل. وفيما يتعلق بتمويل السيارات، سيسعى قطاع مصرفية الأفراد إلى تحسين عروض القيمة المضافة للاستفادة من الأسواق المستهدفة، مع توفير منتجات إضافية لشريحة عملاء التميز.

وبالنسبة لقطاع التمويل العقاري، سيبقى التركيز منصبًا على تعزيز المكانة الريادية للقطاع في مجال التمويل العقاري، وزيادة عدد المنتجات لغير المستفيدين من دعم صندوق التنمية العقارية، وعقد شراكات رئيسية مع وزارة الإسكان. وسيستمر دعم برنامج البيع على الخارطة من خلال الشراكات الحصرية وحسابات الضمان بالتعاون مع قطاع مصرفية الشركات.

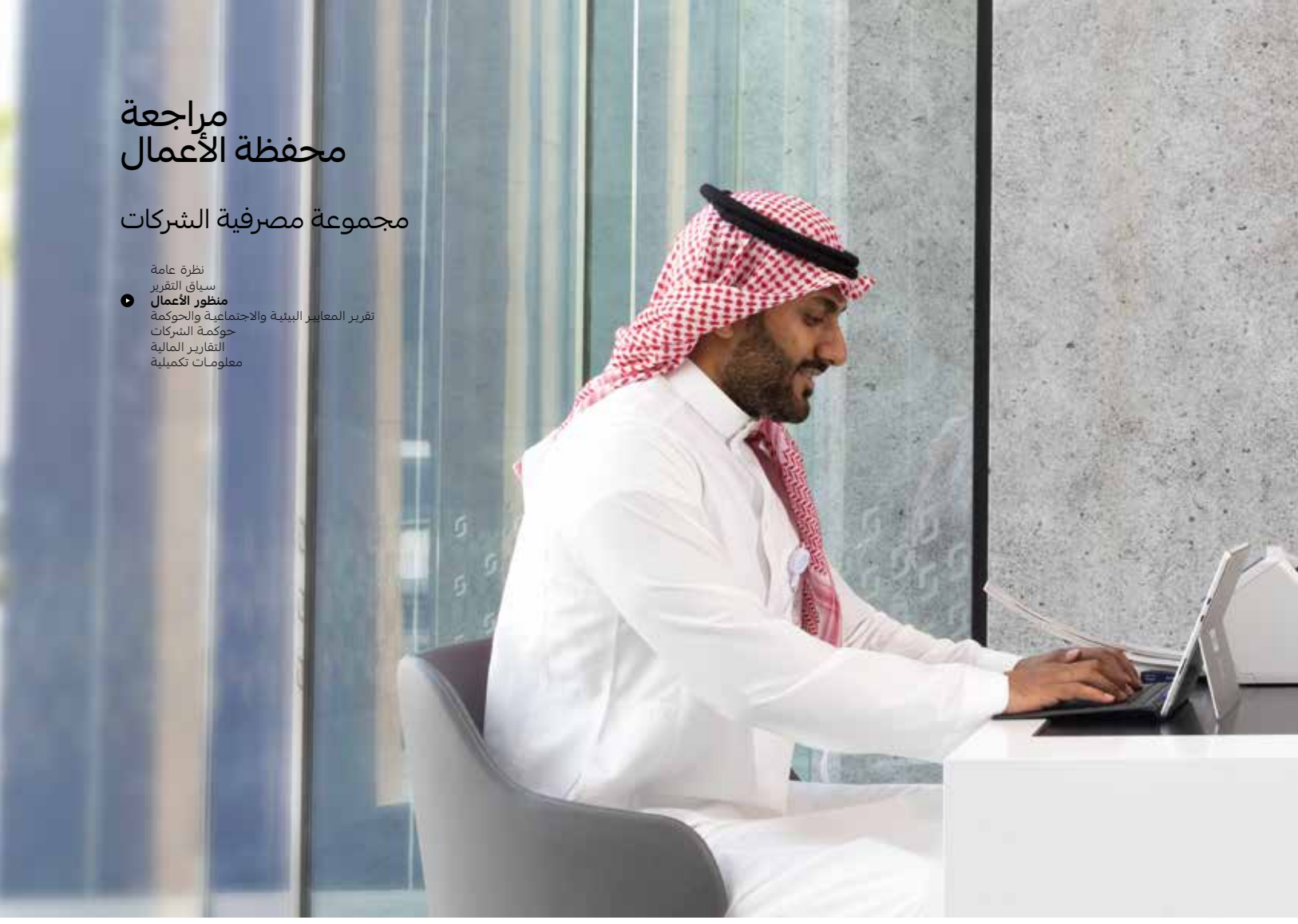
وسيتم تعزيز عملية صنع القرار السريع القائمة على البيانات لتمكين قنوات المبيعات وتحسين الوقت اللازم لإنجاز معاملات التمويل وتحسين تجربة العملاء. وستسير جميع منتجات تمويل تأجير السيارات والتمويل العقاري على نهج التمويل الشخصي، وسيتم تحويلها من نظامها القديم إلى نظام طلبات التمويل الجديد، مما سيساهم على نحو عاجل في تسريع العمليات ومعاملات التمويل مع تحسين الأداء الوظيفي.

مجموعة مصرفية الشركات

في ظل المنافسة الشديدة على الودائع وارتفاع تكلفة التمويل والزيادة الكبيرة في أسعار الفائدة التي رسمت ملامح العام، برزت المجموعة المصرفية للشركات في مصرف الراجحي كجهة منافسة تتميز بالأداء رفيع المستوى ضمن القطاع، حيث سجلت نموًا في الحصة السوقية بنسبة 3.6% على أساس سنوي، ليتبوأ المصرف مكانةً متقدمةً ضمن أفضل ثلاثة مصارف في المملكة لقطاع الشركات.

وقد نتج هذا النمو واسع النطاق بشكل مباشر عن التركيز على العلامات التجارية المؤسسية الراسخة ذات الهياكل الداخلية القوية للمساعدة في تنويع قاعدة عملاء المجموعة المصرفية للشركات، مع الحفاظ على تكلفة مخاطر أقل من المتوسط. وقد استفاد المصرف من منتجاته ذات الأداء الأفضل لهذا الغرض خلال مدة التقرير. ويرجع الفضل في ذلك إلى مجموعة متقدمة من أفضل المواهب والكفاءات المشمولة بالرعاية في إطار البرامج المخصصة لتطوير الخريجين والتي تركز على الخدمات المصرفية للشركات.

وقد شكّل النمو الهائل الذي شهدته محفظة مصرفية الشركات لمصرف الراجحي نسبة 36% من إجمالي النمو في سوق الشركات السعودية بالكامل في عام 2022، وسط نمو حاد في الأصول قابله نمو مماثل في الالتزامات.



مراجعة محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الشركات

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

من جهة أخرى، شهد عام 2022 توسعًا كبيرًا لقاعدة عملاء مصرف الراجحي، حيث استقطب المصرف عملاء جدد من الشركات عبر قطاعات متعددة من خلال الاستفادة من نقاط قوته المتمثلة في حجم ميزانيته العمومية والسمعة الرائدة في السوق عبر القطاعات المصرفية الأخرى مثل مصرفية الأفراد والتمويل متناهي الصغر والمدفوعات وبرامج الولاء.

تحسين أوجه التآزر لتحقيق النمو

سجّلت المجموعة المصرفية للشركات أداءً متميزًا في عام 2022 عبر عدة مسارات للعمل على الرغم من التقلبات التي تشهدها السوق والتي شكلت أحد أبرز معالم هذا العام. وقد حقق الدخل التشغيلي لشريحة الشركات ارتفاعًا بنسبة 58% ليصل إلى 4,507 مليون ريال سعودي، مع زيادة صافي الدخل بنسبة 85% ليصل إلى 3,357 مليون ريال سعودي.

وجاء من أبرز ملامح الأداء لهذا العام الانخفاض الملحوظ في مستويات الديون المتعثرة، حيث انخفضت من 1.66% في عام 2021 إلى 0.84% في عام 2022، مع الحفاظ على انخفاض تكلفة المخاطر عند 47 نقاط أساس، وهو تحسن ملحوظ عن 70 نقطة أساس المسجلة في العام السابق والذي يمكن أن يعزى إلى ارتفاع إجمالي الأصول إلى جانب انخفاض إجمالي الرسوم، وارتفاع معدلات التعافي خلال مدة التقرير.

وقد واصلت المجموعة المصرفية للشركات خلال العام قيد المراجعة الاعتماد على نموذج التغطية الشاملة للعملاء الذي يغطي منظور العلاقات والمنتجات من خلال اعتماد نهج "عميل واحد، مصرف واحد"، ويتضح ذلك من خلال إبرام العديد من اتفاقيات التمويل مع قطاع مصرفية الأفراد. وتمكنت المجموعة المصرفية للشركات من خلال ذلك، إلى جانب اعتماد آليات التنفيذ المرنة، من تحقيق المزيد من الالتزامات وإيرادات الرسوم الإضافية من خلال التعاون مع وحدات الأعمال الأخرى مثل الراجحي المالية والخزينة والمصرفية الخاصة وتكافل الراجحي. كما نجحت المجموعة المصرفية للشركات في إبرام عقود المشتقات المالية خلال مدة التقرير، مما أثمر عن زيادة عملاء صرف العملات الأجنبية النشطين بنسبة 83% على أساس سنوي، والذي أدى بدوره إلى زيادة قاعدة عملاء المصرف سريعة النمو إلى جانب عدد من الحسابات المصرفية الخاصة الجديدة التي تم فتحها خلال العام قيد المراجعة.

مراجعة محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الشركات

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وقد حافظت المجموعة على تركيزها الاستراتيجي على إعادة تمويل الأصول عالية الجودة في ظل المشهد المالي السائد بعد جائحة كورونا، مع بذل الجهود في الوقت المناسب لتلبية احتياجات العملاء المهمة وضمان توفير الدعم المالي لاستمرارية الأعمال.

عامٌ من التوسع الملحوظ

زيادة بنسبة

%72

في محفظة منتجات الشركات بمعدل إنتاجية مرتفع بواقع

%167

نمو حسابات الضمان بنسبة

%193

بمعدل إنتاجية

%313

تسجيل بطاقات الشركات زيادة بنسبة

%700

مع إصدار 4,400 بطاقة جديدة

تسجيل الإنفاق على البطاقات زيادةً بنسبة

%517

نمو الحسابات الافتراضية بنسبة

%236

زيادة كبيرة في عدد عملاء بطاقات الإيداع النقدي على مدار الساعة

خلال مدة التقرير، واصلت المجموعة المصرفية للشركات زيادة محفظة مشاريعها الصغيرة والمتوسطة من خلال الاستمرار في توسيع حصتها السوقية وعروض المنتجات المهيكلة، بما في ذلك حلول تسهيلات السحب على المكشوف (المرابحة) المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، بالإضافة إلى حلول تمويل المستحقات، وحلول تمويل المركبات والأسطول، وحلول تمويل نقاط البيع، وحلول تمويل العقارات (إيراد).

حافظ مصرف الراجحي على مكانته الرائدة في السوق السعودية بالاستحواذ على 37.5% من سوق نقاط البيع، مدعومًا بشبكة من 533,442 جهاز. وشهد عام 2022 تحديث حوالي 85% من جميع الأجهزة إلى شبكة الجيل الرابع "4G" مع استخدام ميزة الاتصال قريب المدى (NFC).

تعزيز مشاركة العملاء

واصل فريق أعمال المجموعة المصرفية للشركات التواصل مع العملاء في عام 2022، حيث أجرى أكثر من 3,294 زيارةً ومكالمةً مشتركةً مع فريق المنتجات بهدف فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، وخلق فرص جديدة في مختلف وحدات الأعمال في المصرف وتلبية متطلبات العملاء.

وسعيًا من المجموعة المصرفية للشركات لمكافأة ولاء العملاء، فقد أدرجت العديد من الحسابات الاستراتيجية ضمن برنامج الولاء "مكافأة"، مما عزز من نسبة رضا العملاء خلال العام. وشهد شهر ديسمبر تنظيم المجموعة المصرفية للشركات لحملة ترويجية في المناطق الثلاثة.

وفي إطار مبادرة "مركز خدمات متكامل"، واصلت المجموعة المصرفية للشركات توحيد الموارد ومشاركة المواقع من خلال تدشين 56 مكتبًا إضافيًا لقطاع مصرفية الشركات في فروع مصرف الراجحي، ليصل بذلك إجمالي المكاتب إلى 100 مكتب بنهاية العام. كما واصلت المجموعة تشغيل المراكز المخصصة لحلول أعمال الشركات في المدن الرئيسية الرياض وجدة والدمام خلال مدة التقرير، والتي تحقق تغطيةً شاملةً لخدمات الحسابات والتمويل وإدارة النقد وعمليات التمويل التجاري.

مراجعة
محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الشركات

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الارتقاء بالخدمات الرقمية

خلال مدة التقرير، أصبح مصرف الراجحي أول مصرف يطلق خدمة خطابات الضمان الرقمية المتكاملة والتي تشمل عملية الإصدار والاستعلام، وتبسيط العمليات على منصة (وثاق) الرقمية التي أطلقتها شركة "تبادل" المملوكة بالكامل لصندوق الاستثمارات العامة، وهي الشركة السعودية لتبادل المعلومات الرقمية. كما أصبح مصرف الراجحي أول مصرف في المملكة يطلق خدمة أتمتة المعاملات بين الشركات للمستفيدين من خطابات الضمان بالشراكة مع شركة التقنية المالية الناشئة "بواتك"، مع تمكين العملاء من الاستفادة من منصة "اعتماد" للخدمات المالية الرقمية لإصدار أو الاستعلام عن خطابات الضمان.

وأطلقت المجموعة المصرفية للشركات حلاً شاملاً للتجارة الرقمية عبر الحدود لخطابات الاعتماد بالشراكة مع شركة "كونتور"، وهي شركة للتقنية المالية مقرها سنغافورة مختصة بخدمات التحول الرقمي للتمويل التجاري.

وواصل المصرف إدخال تحسينات على النظام لتحسين تجربة العملاء وتعزيز إنجاز الأعمال ودعم زخم النمو خلال مدة التقرير؛ وشملت هذه التحسينات دمج منصة الشركات الإلكترونية مع منصة التجارة الإلكترونية الخاصتين بالمصرف لتمكين تسجيل الدخول لمرة واحدة، وتعزيز ميزات أدوات المتابعة لنظام إدارة علاقات العملاء للمجموعة المصرفية للشركات لتمكين الشركات من الاطلاع الشامل على حسابات العملاء وتفاصيلها لاتخاذ القرارات بشكل أسرع، وإمكانية وصول أجهزة الجوال إلى نظام طلبات التمويل (LOS) والذي وسع نطاقه ليشمل قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

كما اعتمدت المجموعة المصرفية للشركات على أحدث التقنيات وعلوم البيانات والعرض التصويري للبيانات وأدوات التحليل لإتمام أتمتة تقارير نظام المعلومات الإدارية، بما في ذلك التقارير التنظيمية وحساب الحوافز وتقارير الأداء الشهرية.

المواءمة مع رؤية المملكة 2030

واصل المصرف توسيع علاقاته وتعزيزها مع القطاع العام في عام 2022 من خلال مشاريع ومبادرات مستدامة طويلة الأجل في سبيل تعزيز المواءمة والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030. وقد أصبح مصرف الراجحي البنك الرئيسي لصندوق التنمية الوطني في عام 2022 بعد أن قدم الدعم لتأسيس الصندوق، مما سيخفف من متطلباته التشغيلية والمالية.

كما اعتبر مصرف الراجحي البنك المفضل في المملكة لمواسم الحج والعمرة لعام 2022، حيث نجح في إقامة الشراكة مع وزارة الحج وشركة "علم"، وهي شركة لخدمات تقنية معلومات مملوكة لصندوق الاستثمارات العامة بهدف تحسين عمليات تحصيل الأموال من خلال إدخال التحسينات على النظام. كما عمل المصرف بشكل وثيق مع الجهات الحكومية وشبه الحكومية لتزويدها بالأدوات والوسائل التقنية وذلك بهدف تعزيز كفاءة حلول الدفع والخدمات الرقمية وتحسين تواصل تلك الجهات مع المواطنين والمقيمين والزوار في المملكة.

وقد حافظ المصرف على مركزه المتميز كمساهم رئيسي في المحركات الأساسية لرؤية المملكة 2030، حيث شارك مع الجهات المعنية الرئيسية في القطاعين العام والخاص خلال مدة التقرير لتقديم أفضل الحلول المالية في قطاعات العقارات والسياحة والترفيه والصناعة.

وعلى صعيد الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ساعد المصرف شركة "ترشيد" - الشركة الوطنية لخدمات كفاءة الطاقة، في تحقيق أهدافها الاستراتيجية لتطوير وتمويل وإدارة مشاريع كفاءة الطاقة المؤثرة التي أدت إلى تحقيق وفورات كبيرة في الطاقة على مستوى المملكة.

كما اعتمد المصرف استراتيجيةً مخصصةً للمواءمة عن كثب مع قطاع المركبات الكهربائية المتنامي في سعي منه لتمكين نموه وتوسعته من خلال دعم تطوير البنية التحتية وتقديم برامج التمويل والتأجير لقطاع الأفراد، مما يساهم بشكل أكبر في تحقيق أهداف تحول الطاقة الواردة في رؤية المملكة 2030.

مراجعة محفظة الأعمال

مجموعة مصرفية الشركات

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

النظرة المستقبلية

تعتزم المجموعة المصرفية للشركات إطلاق سلسلة من المبادرات الجديدة في عام 2023 للحفاظ على نموها الرائد في السوق وتحقيق رؤيتها الطموحة بأن يصبح المصرف أفضل مصرف للخدمات المصرفية للشركات في المملكة، ويشمل ذلك تقديم حل مصرفي أساسي جديد لتجديد منتجات وخدمات ائتمان الشركات.

ويجري حاليًا العمل على تطوير لوحة متابعة للتسهيلات الائتمانية ليتم توفيرها من خلال القنوات الإلكترونية للمصرف للسماح للعملاء بمراجعة المبالغ المستحقة غير المسددة، في حين من المتوقع إطلاق حل شامل لصرف التمويل عبر القنوات الرقمية للمصرف بحلول الربع الثالث من عام 2023. كما تعمل المجموعة المصرفية للشركات على توفير حل جديد ومتطور لتمويل سلسلة التوريد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وقطاعات الشركات المتوسطة في العام المقبل وذلك من خلال تعاون قوي مع شركة نيوليب في مسار ابتكارات المنتجات الجديدة لتعزيز منظومة متقدمة وشاملة لقطاع التجار. وتعتبر شبكة (SWIFTNet) من أبرز الخدمات المقرر استحداثها في عام 2023 لقطاع مصرفية الشركات.

وسيواصل قطاع مصرفية الشركات دعم مختلف مبادرات استراتيجية رؤية المملكة 2030 وبرامج تحقيق الرؤية. وستعمل المجموعة على تعزيز شراكاتها مع المؤسسات الحكومية مثل وزارة العدل ووزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ووزارة التعليم ووزارة الحج والعمرة وذلك باستغلال قدراتها الرقمية والقوة الإضافية التي تتمتع بها "إجادة"، وهي شركة حلول الاتصالات ونظم المعلومات التي تم الاستحواذ عليها حديثًا. كما ستحظى الخدمات المصرفية للشركات لمشاريع القطاع العام بدعم أكبر من خلال تحسينات المنصة وحلول التمويل المتقدمة.

مجموعة الخزينة

في عام شهد تقلبات كبيرة في السوق واضطرابات جيوسياسية وتحولات عالمية إلى نظام نقدي أكثر تشدداً، وبرغم العديد من الظروف والأحداث غير المتوقعة، سجلت مجموعة الخزينة التابعة لمصرف الراجحي نموًا مستدامًا من خلال اغتنام فرص الاستحواذ وتحسين حصتها السوقية. كما عملت المجموعة على تنويع مصادر التمويل وتحسين العوائد مع الحفاظ على متطلبات قائمة المركز المالي.

استكشاف مصادر تمويل جديدة بنجاح

إن الاستفادة من مصادر تمويل غير مسبوقة في ظل بيئة تشهد ارتفاعًا في التكاليف، بالتزامن مع التحديات المتعلقة بتحسين تكلفة التمويل، مهّدت الطريق لعدد من الإنجازات الاستثنائية في تاريخ مصرف الراجحي خلال عام 2022. فإصدار الصكوك، والتمويل المشترك، والتمويل الثنائي، واتفاقيات

وقد وسعت المجموعة نطاق محفظتها خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتشمل فئات الموجودات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، والمنتجات المهيكلة وحلول التحوط، فاختتمت العام بمؤشرات نمو كبير وأداء قوي ومتجدد.

مراجعة
محفظة الأعمال

مجموعة الخزينة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

إعادة الشراء بالريال السعودي والدولار الأمريكي، إضافةً إلى حلول التوريق المالي للشركة السعودية لإعادة التمويل العقاري، تمثل أدوات قدمتها مجموعة الخزينة للمرة الأولى لتعزيز التمويل وزيادة تنويعه خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

وفي عام 2022، أتم مصرف الراجحي بشكل بارز إصدار صكوكه المحلية من الشريحة الأولى الصادرة بالريال السعودي بقيمة 6.5 مليار ريال سعودي، وسط ارتفاع طلب المستثمرين في مطلع فترة إعداد التقارير، وقد كان الإصدار الأول من نوعه في تاريخ المصرف وأكبر طرح خاص لمؤسسة مالية في المملكة. ونظرًا لنجاح هذه الصكوك الأولية وإقبال المستثمرين القوي عليها، أعلن مصرف الراجحي عن طرح عام غير مسبوق لصكوك محلية من الشريحة الأولى مقومة بالريال السعودي في أكتوبر 2022 ومدرجة وقابلة للتداول في السوق المالية السعودية (تداول). وقد حقق الطرح العام رقمًا قياسيًا كان الأكبر في تاريخ سوق الصكوك السعودية، إذ رفع المصرف قيمة الصكوك المعروضة من 4 مليارات ريال إلى 10 مليارات ريال لتلبية طلب أكثر من 125 ألف مستثمر محلي وأجنبي.

كما أصبح مصرف الراجحي أول مؤسسة مالية إسلامية في العالم تحقق عملية تمويلية مستدامة بصيغة المرابحة ومزدوجة الشريحة لمدة ثلاث سنوات في عام 2022، بقيمة 1.165 مليار دولار أمريكي. وتعد هذه العملية أكبر تمويل مشترك في الشرق الأوسط متوافق مع الشريعة الإسلامية ومتماشي مع الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، والتي تتماشى مع إطار التمويل المستدام الشامل لمصرف الراجحي (يرجى الاطلاع على تقرير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في الصفحة 118). كما نجح المصرف في زيادة التمويل من مبلغ الإطلاق الأولي، ما يعكس ثقة 13 مستثمر عالمي من أمريكا الشمالية وأوروبا وآسيا والشرق الأوسط المشاركين في الصفقة التاريخية والنابعة من التزام المصرف بالتمويل المتوافق مع الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وفي حين ستزيد العائدات من مستويات السيولة للمصرف، إلا أنها لن تمول سوى المشاريع المتوافقة مع الشريعة الإسلامية التي تم تقييمها وتأهيلها وفقًا لإطار التمويل المستدام للمصرف.

إعادة اكتساب ثقة المستهلك في سوق متقلب

شهد عام 2022 كذلك تحسن مجموعة الخزينة من الناحية الاستراتيجية ومضاعفة معاملات البيع المتبادل فيما يخص التغطية والاستثمارات في قطاعي المصرفية الخاصة ومصرفية الشركات، واستعادة ثقة المستهلك المتأثرة بالتضخم الناتج عن ارتفاعات أسعار الفائدة.

وشكلت القدرة التنافسية المتنامية للشركات الجديدة في الأسواق المالية والمدعومة بالتطورات التقنية القوية تهديدًا كبيرًا لاستراتيجيات التسعير وأهداف الدخل خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ومع ذلك، فقد تغلبت مجموعة الخزينة على هذا التحدي من خلال استراتيجيات تسعير أكثر تنوعًا على مستوى خدمات القنوات والعملاء، في ظل احتفاظ المصرف بحصة سوقية تبلغ ثلث سوق الحوالات الشخصية.

وعلى صعيد صرف العملات الأجنبية، واصل المصرف مشاركته مع نظرائه العالميين والحفاظ على مكانته الفريدة بين أكبر شبكة من النظراء من المؤسسات المصرفية والمالية، ما يُعزى لقدرة مجموعة الخزينة على إدارة الصفقات الكبيرة الخاصة بصرف العملات الأجنبية. وقد جسّد ذلك ميزة قوية للمصرف خلال عام 2022 أمام الجهات التجارية من المستوى الأول والمشاريع الحكومية ذات القيمة العالية في المملكة. وتم الاحتفاء بإنجازات المجموعة فيما يخص صرف العملات في حفل توزيع جوائز غوردون بلات للعملات الأجنبية لعام 2022 من مجلة جلوبال فاينانس، حيث حازت على جائزة "أفضل مقدم لخدمات العملات الأجنبية في المملكة - 2022".

لقد ساهمت جميع التحسينات الاستراتيجية في تحقيق نمو مستدام بلغ 53.7% في إجمالي الدخل من التمويل والاستثمارات لمجموعة الخزينة في عام 2022، مع زيادة بنسبة 37% في صافي دخل صرف العملات على أساس سنوي. كما نمت موجودات الخزينة بنسبة 12.1% بالتزامن مع التوسع العام في موجودات المصرف خلال الفترة الخاضعة للمراجعة، إلى جانب تحقيق نمو بنسبة 205% في المطلوبات.

مراجعة
محفظة الأعمال

مجموعة الخزينة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وفي نوفمبر 2022، أكدت وكالة "موديز" لخدمات المستثمرين على تصنيف مصرف الراجحي بأنه "مستقر" على المدى الطويل، بالنظر إلى مستوى السيولة القوي واحتياطات رأس المال إضافةً إلى النوعية الممتازة للموجودات التي يحتفظ بها.

محفظة دائمة الاتساع

سعيًا لتحقيق هدف التنويع الطموح لمجموعة الخزينة من حيث المدة والتصنيف الائتماني والتوزيع الجغرافي، شهدت المجموعة خلال الفترة المشمولة بالتقرير توسيع محفظتها لتشمل مجموعة أوسع من فئات الموجودات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مما ساهم في تعزيز مصادر الدخل. وقد ساهم ذلك في تحسين تحصيل العائدات وتحسين إدارة سيولة المصرف على المدى الطويل. كما وسعت الخزينة مجموعة منتجاتها من خلال الحلول الاستثمارية المهيكلة، فعززت بذلك المركز المالي للمصرف ومكانته في السوق بفضل حالة الاستقرار في المطلوبات.

وإلى جانب الإصدار التاريخي للصكوك خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قدمت الخزينة منتجات استثمارية إسلامية متعددة للمرة الأولى، شملت اتفاقيات إعادة الشراء لتحسين العائدات والتمويل، إلى جانب معاملات التحوط التي تم تنفيذها للمرة الأولى بموجب محفظتها الاستثمارية.

كما حصل المصرف على موافقات الهيئة الشرعية على حلول التحوط للسلع بالإضافة إلى حلول تغطية العملات الأجنبية، مما ساهم في توسيع نطاق عروض المنتجات المالية الشاملة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية وإدارة المخاطر لتلبية احتياجات الأعمال الديناميكية للعملاء.

التوجه نحو الذهب

سجل المصرف نموًا سنويًا في إيرادات المعادن النفيسة بفضل محفظة الذهب الرقمية متجاوزًا بذلك مستهدفات الإيرادات لعام 2022 بنسبة 71%، مضيفًا بذلك فصلاً جديدًا إلى قصة نجاح أعماله في مجال تداول الذهب في جميع القطاعات.

أداء محفظة الذهب:

النمو في إجمالي المبيعات على أساس سنوي: أكثر من
%160

النمو في المعاملات على أساس سنوي: أكثر من
%90

النمو في الدخل على أساس سنوي: أكثر من
%170

النمو في الكمية المتداولة بالكيلوغرام على أساس سنوي: أكثر من
%156

مراجعة محفظة الأعمال

مجموعة الخزينة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الريادة في تقنيات الخزينة

حافظت الخزينة على مساعيها الرامية لتحقيق الهدف الاستراتيجي لمصرف الراجحي المتمثل في أن يصبح "مصرف المستقبل" من خلال تعزيز أسسه الرقمية والتقنية، وتعزيز عرض القيمة التي يقدمها من خلال استحداث حلول مالية أكثر ذكاءً وابتكارًا قائمة على منصات الخدمات عالية الكفاءة لكل من العملاء والموظفين.

وخلال العام، واصل المصرف بناء قدرات نظام إدارة الخزينة بما يتماشى مع استراتيجية الأعمال سعيًا لرفع مستوى تقديم المنتجات وكفاءة إدارة المخاطر والشؤون المالية.

كما واصل نظام التداول الإلكتروني للمجموعة تقديم أسعار ديناميكية لصرف العملات الأجنبية والسبائك، بما يخدم جميع أنظمة التوزيع وتعزيز تجربة العملاء. وبدخول محفظة الذهب الرقمية، تم تطوير عدد من الميزات عبر منصة مصرف الراجحي للهواتف الذكية على مستوى المستخدم لتحسين كفاءة التداول الرقمي للذهب.

النظرة المستقبلية

سوف تواصل مجموعة الخزينة مساهمتها في تحقيق استراتيجية مصرف الراجحي "مصرف المستقبل" من خلال تقديم التمويل الأمثل في قائمة المركز المالي وتعزيز دخل العائدات. وفي حين تستمر المجموعة في توسيع وتعزيز قاعدة عملائها في مجال العملات الأجنبية والمشتقات المالية لتحسين الارتفاعات الحالية في الأسعار، فإنها ستقدم عددًا من أشكال المنتجات الاستثمارية المختلفة ذات العائدات الجذابة ضمن مخططاتها لعام 2023، نظرًا لتوقعات ثبات الزيادة في الأسعار.

وفي عام 2023، ستقوم مجموعة الخزينة كذلك بتوسيع قاعدة النظراء لتداول العملات بين البنوك من أجل تحسين تغطية تدفق العملات الأجنبية والأسعار، إلى جانب الوصول إلى أسواق وعملات جديدة. كما سيتم إدخال النظراء من البنوك في قطاع المعادن النفيسة والأوراق النقدية لتحسين اقتصادات العرض والتخزين والأسعار. إضافةً إلى إجراء عدد من التحسينات الجديدة على نظام إدارة الخزينة الأساسي لإدراج منتجات جديدة في العام المقبل، كجزء من رحلة التحول الرقمي التي يمر بها المصرف بخطى سريعة.

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

عزز قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة نموه بزيادة بلغت 9.3% في عام 2022 بوصول عدد الشركات المسجلة إلى ما يقرب من مليون شركة في نهاية الربع الثالث.

وأظهرت البيانات التي نشرتها "منشآت" (الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة) أن تمويل رأس المال الاستثماري في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بلغ 3.1 مليار ريال سعودي في الفترة نفسها، أي بزيادة قدرها 93% على أساس سنوي.

وفي ضوء البيئة الاستثمارية الرائدة والمتميزة التي تتمتع بها المملكة، واصل مصرف الراجحي تقديم خدمات وحلول تمويلية مخصصة من خلال وحدة أعماله المتخصصة بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وذلك في إطار رؤيته طويلة الأمد المتمثلة في تعزيز مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة كونها واحدةً من عوامل نمو الاقتصادي وفق رؤية المملكة 2030. كما قدمت وحدة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة خدمات المصرف إلى المنشآت متناهية الصغر عبر توفير مزيد من الحلول المخصصة والتمويل لدعم ثقافة ريادة الأعمال المتنامية في المملكة.

مراجعة
محفظة الأعمال

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

نمت المحفظة الإجمالية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مصرف الراجحي بنسبة 61% خلال العام الخاضع للمراجعة، أي من 15.8 مليار ريال سعودي في عام 2021 إلى 25.5 مليار ريال سعودي في عام 2022.

الإفصاح النوعي عن الخدمات المالية المقدمة للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

يتبع التعريف المعتمد للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والمبادرات التي اعتمدها المصرف التصنيفات الصادرة عن "منشآت":

- متناهية الصغر: 1-5 موظفين بدوام كامل بإيرادات سنوية أقل من 3 مليون ريال سعودي.
- صغيرة: 6-49 موظف بدوام كامل بإيرادات سنوية تتراوح بين 3 مليون ريال سعودي إلى 40 مليون ريال سعودي.
- متوسطة: 50-249 موظف بدوام كامل بإيرادات سنوية تتراوح بين 40 مليون ريال سعودي إلى 200 مليون ريال سعودي.

يقدم مصرف الراجحي خدماته للشركات متناهية الصغر من خلال برامج تمويل منظمة تقدمها وحدته المعنية بالمنشآت متناهية الصغر والصغيرة التابعة لقطاع مصرفية الأفراد، كما يقدم خدماته للمنشآت "الصغيرة" و"المتوسطة" من خلال وحدته المعنية بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة التابعة لمصرفية الشركات في ظل سياسات تمويلية مختلفة بسبب احتمالية وجود متطلبات تمويل أكبر.

ويراقب المصرف بشكل منتظم مدى تقدم عملائه من الشركات متناهية الصغر والصغيرة ونموهم، لتقديم عروض أفضل لهم من حيث المنتجات والخدمات، وتقديم حلول تمويل البيع المتقاطع المناسبة، إذ تظهر الشركات إمكانية الارتقاء في تصنيفها بالتوازي مع ما تحققه من نمو.

المبادرات الاستراتيجية المتخذة لدعم قطاع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

انطلاقًا من استراتيجية "مصرف المستقبل"، يتطلع مصرف الراجحي لأن يكون المصرف المفضل لدى المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في المملكة، لهذا واصل إعداد وتنفيذ مبادرات استراتيجية لدعم نمو المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في بيئة تشغيلية دائمة التغير، على النحو التالي:

- استخدام جميع القنوات المتاحة بما في ذلك البيع المباشر ومبيعات الشركات والفروع، لضم عملاء المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وزيادة الحصة السوقية.
- تقديم تمويل التجارة الإلكترونية كمنتج جديد لشريحة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- تقديم خيار تمويل نقاط البيع والتجارة الإلكترونية وتمويل أقساط الأعمال من خلال القنوات الرقمية.
- اتخاذ التدابير خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتسهيل عملية الموافقة، لا سيما لشريحة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة.
- تعزيز نموذج الاستحواذ وتقديم الخدمات من أجل تحسين عملية الاستحواذ على العملاء، بدعم من نموذج مبسط وفوري من العمليات الرقمية والآلية للحصول على الموافقات.
- التركيز على المنتجات المهيكلة والتمويل المضمون لعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة لتحسين نسب التمويل المتعثرة، مع تحسين البنية التحتية لوحدة معالجة الديون وذلك لإدارة وتحسين أنشطة التعافي.
- مواصلة تقديم مركز اتصال مخصص لعملاء المنشآت متناهية الصغر والصغيرة وتخصيص رقمين مجانيين لعملاء وحدة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة ووحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة للرد على استفسارات العملاء وتعزيز تجربتهم لتقديم الخدمة المثلى.
- تنفيذ تقنيات أكثر كفاءة لتخطيط الحسابات وتحسين عملية إدارة محفظة المصرف للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من أجل فهم احتياجات العملاء وخدمتهم على نحوٍ أفضل.

مراجعة
محفظة الأعمال

المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الشراكات والاتفاقيات المقدمة لدعم الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

أبرم المصرف عددًا من الشراكات والاتفاقيات مع كيانات شبه حكومية وخاصة خلال العام الخاضع للمراجعة لتحديد مصادر وفرص التمويل الجديدة للقطاع. كما أبرم اتفاقيات مع صندوق التنمية العقارية وصندوق التنمية السياحية لتعزيز النمو في القطاعين من خلال تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

تفاصيل تمويل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

	المنشآت متناهية الصغر والصغيرة		المنشآت المتوسطة		الإجمالي	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
التمويل للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة - في الميزانية العمومية (آلاف الريالات السعودية)	**12,863,559**	6,688,591	**12,644,010**	9,173,011	**25,507,568**	15,861,602
التمويل في الميزانية العمومية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة كنسبة مئوية من إجمالي التمويلات في الميزانية العمومية	**2.3**	1.5	**2.2**	2.0	**4.5**	3.5

النظرة المستقبلية

في ظل توقع استمرار نمو قطاع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في عام 2023، سيواصل مصرف الراجحي مساهماته في سد فجوة التمويل في القطاع من خلال تقديم خدمات ومنتجات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات السوق على نحو أفضل وتكون مدعومةً بأسعار تنافسية للغاية. كما ستواصل وحدة أعمال المنشآت متناهية الصغر والصغيرة ووحدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة جهودهما في تطوير ورقمنة أنظمتهما الأساسية، إضافةً إلى تحسين مسار منتجاتهما وعملياتهما بما يتماشى مع استراتيجية "مصرف المستقبل".

ومن جهة أخرى، سيستمر تطوير الشراكات مع الكيانات شبه الحكومية وكذلك القطاع الخاص لتنمية مصادر وفرص التمويل لقطاع المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

الشركات التابعة والفروع الدولية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

اسم الشركة التابعة	رأس المال (آلاف الريالات السعودية)	نسبة الملكية (%)	الدولة محل التأسيس	الدولة محل العمليات
شركة الراجحي المالية - المملكة العربية السعودية	500,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة الراجحي للإدارة وتنمية الموارد البشرية - المملكة العربية السعودية	500	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة تدير العقارية - المملكة العربية السعودية	1,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة الراجحي المحدودة - ماليزيا	1,341,909	100	ماليزيا	ماليزيا
شركة إمكان للتمويل - المملكة العربية السعودية	2,000,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة توثيق - المملكة العربية السعودية	10,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
الراجحي للأسواق المالية المحدودة - جزر الكايمان	188	100	جزر الكايمان	جزر الكايمان
شركة الحلول الرقمية العالمية (نيوليب) - المملكة العربية السعودية	150,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية
شركة إجادة للنظم المحدودة - المملكة العربية السعودية	1,000	100	المملكة العربية السعودية	المملكة العربية السعودية

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

تسليط الضوء على مجموعة الأعمال الدولية 2022

(آلاف الريالات السعودية)	الإيرادات	النفقات	صافي الربح
الكويت	88,892	47,805	41,088
الأردن	147,927	98,843	49,084
ماليزيا	233,625	209,067	24,558

شركة الراجحي المالية

نتيجةً للرياح الاقتصادية المعاكسة، شهد هذا العام تقلبًا تأثرت فيه أسواق رأس المال في أنحاء العالم بشكل ملموس، ومع ذلك شهدت سوق رأس المال السعودية ارتفاعًا نسبيًا رغم بعض الصعوبات. واصلت شركة الراجحي المالية وهي أكبر شركة وساطة في المملكة تحقيق هدفها الاستراتيجي المتمثل في الحفاظ على مكانة الشركة الريادية في مجال الوساطة المالية خلال العام، فوصلت حصتها السوقية إلى 17.6% من حيث حجم التداول، نتيجة زيادة في عدد العملاء النشطين بنسبة 19% على أساس سنوي. جرى تحسين قائمة الأسعار ووضع هيكل الخصومات المقدمة من خلال الحملات والعروض الفعالة على مدار عام 2022، حيث أثمرت هذه الإجراءات عن زيادة شعبية الراجحي المالية بين المستثمرين.

أبرمت الشركة صفقات متعددة في جميع المجالات بما في ذلك عمليات أسواق رأس المال، وعمليات أسواق الدين، وعمليات الاستحواذ، بالإضافة إلى إصدار الصكوك الأولى من نوعها. ونتيجةً لذلك، تم تصنيف الراجحي المالية شركة التداول الأولى في سوق الصكوك العالمية لعام 2022 من قبل وكالة بلومبيرغ. كما حصدت الشركة جائزتي "أفضل وسيط" و"أفضل جهة أبحاث مالية" في السوق السعودية وذلك ضمن جوائز السوق المالية السعودية خلال ملتقى السوق المالية السعودية 2022.

تطوير إدارة الأصول

شهد صندوق الراجحي للأسهم السعودية خلال مدة التقرير تسجيل أداء وصل إلى 2.76%، بينما وصل أداء صندوق الراجحي للأسهم الخليجية إلى 5.89% في عام 2022، رغم الانخفاض الذي شهده مؤشر تداول لجميع الأسهم (تاسي) بواقع 7.1% منذ بداية العام 2022. وقد حسنت الشركة محفظة صناديقها وأداءها من خلال طرح منتجات استثمارية جديدة، حيث لاق صندوق التوزيعات الشهرية إقبالًا جيدًا على نطاق واسع، باستثمارات تقارب 300 مليون ريال سعودي وأرباح موزعة بنسبة 2.18% حتى الآن، ليساهم الصندوق في زيادة إجمالي المستثمرين بنسبة 96% على أساس سنوي. وفي منتصف عام 2022، أطلق فريق إدارة الأصول بالتعاون مع جمعية الأوقاف الصحية صندوق الوقف الصحي، بهدف تعزيز المشاركة في المجتمع التطوعي، لا سيما في إطار الاستثمار غير الربحي، وبالتالي المساهمة الفعالة في تعزيز التكافل الاجتماعي.

ونظرا لأدائه القوي في التمويل، حصد صندوق الراجحي للأسهم الخليجية جائزة ليبر للصناديق الاستثمارية على مدى فترة ثلاث سنوات وخمس سنوات في فئة أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفئة الصناديق المحلية في أسواق الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفئة الصناديق الإسلامية العالمية.

كما أعلنت الشركة عن امتثالها للمعايير العالمية لقياس الأداء الاستثماري (GIPS®)، التي وضعها معهد المحللين الماليين المعتمدين (CFA Institute)، لتوجّه بدورها القطاع المالي المحلي بمسؤولية باعتبارها رائدة في تنفيذ النماذج المعيارية العالمية للإفصاح عن أداء استثمارات إدارة الأصول خلال العام.

ترسيخ أسس متينة للامتياز المصرفي الاستثماري

في ظل توسيع نطاق الخدمات الاستشارية لتعزيز محفظتها المصرفية الاستثمارية تماشيًا مع توجهها الاستراتيجي، حصلت شركة الراجحي المالية على العديد من الفرص في الأسواق المالية؛ فقد اختيرت لتكون الشركة الاستشارية المالية الوحيدة والمدير الرئيسي ومتعهد الاكتتاب ومدير سجلات الاكتتاب للاكتتاب العام الأولي بقيمة 1,247 مليون ريال سعودي لشركة المصانع الكبرى للتعدين في الربع الأول من عام 2022، وكانت أيضًا المستشار لمشروع حكومي ضخم يندرج ضمن استراتيجية رؤية المملكة 2030. كما تمت الاستعانة بشركة الراجحي المالية لأداء المهام الاستشارية كمدير مشترك في عدد من معاملات سوق الدين لشركات من أبرزها شركة البحري وهي شركة الشحن الوطنية للمملكة، إلى جانب حكومة الشارقة وعدد من الصفقات الأخرى داخل المملكة وخارجها.

وفي سبيل الحفاظ على مكانتها الرائدة في الاستثمارات، أنشأت الشركة إدارة استثمار دولية خلال مدة التقرير، سعيًا منها إلى زيادة تفعيل تنويع المنتجات الاستثمارية الدولية داخل الشركة، وزيادة البدائل المتاحة للمستثمرين.

الشركات التابعة والفروع الدولية

شركة الراجحي المالية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

ولتعزيز أوجه التآزر المؤسسي بين مجموعة الراجحي، تولت الشركة دور المستشار المالي في عملية استحواذ مصرف الراجحي على شركة إجادة للنظم المحدودة (يرجى الاطلاع على الصفحة 81)، وهي شركة إقليمية رائدة في مجال حلول تقنية المعلومات والاتصالات. كما تم تعيينها مستشارًا ماليًا ومديرًا رئيسيًا لطرح صكوك الشريحة الأولى لمصرف الراجحي للاكتتاب العام بقيمة 10 مليار ريال سعودي، مع تغطية قاربت 300% لتتجاوز 125,000 مستثمر. ونتيجة لذلك، كانت الراجحي المالية شركة التداول الأولى في سوق الصكوك العالمية في عام 2022، حسب تصنيف وكالة بلومبيرغ.

تعزيز تنويع الاقتصاد في المملكة

وعلى صعيد الاستثمار العقاري، أبرمت الشركة العديد من الاتفاقيات لإنشاء صناديق عقارية خاصة لترسيخ مكانتها الرائدة في القطاع. وكان من بين أهم هذه الاتفاقيات اتفاقية ثلاثية لإنشاء صندوق استثماري بقيمة 1.5 مليار ريال سعودي مع صندوق التنمية السياحي وشركة إنيسمور، وهي شركة الضيافة الأكبر والأسرع نموًا في العالم، لتقديم التمويل لمشاريع الضيافة في أنحاء المملكة، والمساهمة في تمكين السياحة باعتبارها من أهم عوامل تحقيق رؤية المملكة 2030 فيما يتعلق بتنويع الاقتصاد السعودي.

شهد صندوق الراجحي ريت، وهو أول صندوق استثمار عقاري متداول للشركة، زيادة في أرباحه الموزعة للسهم الواحد في النصف الثاني من عام 2022، تلاه إعلان عن تغيير في سياسة توزيع الأرباح النقدية من نصف سنوي إلى ربع سنوي، بدءًا من الربع الأول من عام 2023.

التطورات الرقمية

في ظل مستهدفات التحول الرقمي الطموحة لشركة الراجحي المالية لعام 2022 وأهمية تحقيقها وفق الإطار الزمني المحدد لأعمال الشركة، عيّنت الشركة رئيسًا تنفيذيًا للشؤون الرقمية إلى جانب تعيين عدد من الكفاءات الأخرى لإنشاء إدارة رقمية في عام 2022، وذلك بهدف إدارة جميع المبادرات الرقمية وتنفيذها بما يتماشى مع استراتيجية التحول الرقمي للراجحي المالية.

ولم تدخر الشركة جهدًا، فبدأت تطوير تطبيق فائق للهواتف الجوالة موجّه للعملاء، والذي سيجمع فور إطلاقه منتجات وخدمات الراجحي المالية في منصة واحدة، ليعزز تجربة عملائها بفعالية وكفاءة. وقد انبثقت هذه المبادرة بدعم من الاستثمارات الضخمة للشركة في تقنية المعلومات والبنية التحتية الرقمية، لضمان التكامل والاتصال السلس بين العديد من منصات ووظائف العمليات الداخلية.

هذا وقد تم تحسين ميزة الصناديق المشتركة عبر التطبيق الأساسي لمصرف الراجحي في عام 2022، ما ساهم في الزيادة بنسبة 96% في إجمالي المستثمرين على أساس سنوي. كما أصبح بإمكان العملاء الاطلاع على محافظ تداول الخاصة بهم ومتابعة أداء كل سهم على حدة عبر تطبيق مصرف الراجحي. وبذلك، أثمرت جميع عوامل التمكين التقنية والرقمية المنفذة على مدار العام عن تنفيذ أكثر من 89% من عمليات التداول كافة عبر المنصات الإلكترونية.

مع نهاية مدة التقرير، وفي ظل تطوير منصاتها الجديدة للوساطة وإدارة الأصول وفقًا للجدول الزمني المحدد، بدأت شركة الراجحي المالية في دراسة الخيارات المتاحة لتطوير وتحديث عدد أكبر من النظم، بما في ذلك نظام إدارة علاقات العملاء ونظام المعلومات الإدارية لتعزيز خدمة العملاء والكفاءة التشغيلية بشكل عام.

النظرة المستقبلية

ستواصل شركة الراجحي المالية تطبيق المرحلة الأخيرة من استراتيجيتها لعام 2023، بما يتماشى مع استراتيجية مصرف الراجحي الشاملة "مصرف المستقبل" في عام 2023، كما ستعمل الشركة على استكمال مسارها المحدد في تطوير منصاتها وكذلك تطبيقها الفائق للهواتف المحمولة، لتجمع منتجاتها وخدماتها في منصة شاملة واحدة، حرصًا منها على توفير مستوى أعلى من الراحة والخدمات المتميزة للعملاء.

شركة تدير العقارية

اختتمت شركة تدير، وهي ذراع المصرف لإدارة العقارات والممتلكات، فترة التقرير محققةً زيادة على صعيدي الكفاءة والإيرادات في سوق العقارات التي تشهد حالة من الانتعاش. ونجحت الشركة في عامها الأول تحت مظلة هوية العلامة التجارية الجديدة في تعزيز مكانتها كمزود لخدمات الهندسة العقارية والخدمات الاستشارية، وإدارة المنشآت، وخدمات التوثيق والتسجيل العقاري، إضافةً إلى تقييم العقارات والممتلكات.

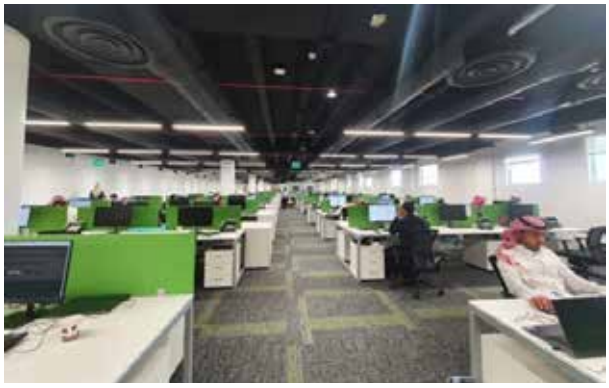
تعزيز أوجه التآزر لتحقيق الكفاءة على مستوى التكاليف

تجاوزت نتائج شركة تدير مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة لعام 2022، مدفوعةً في المقام الأول بتحسين العمليات ورفع مستوى الكفاءات. ويُعزى ذلك إلى نجاح الشركة في تقديم خدماتها بمدة أقصر من المواعيد المتوقعة التي حددتها الشركة لتنفيذ الخدمات، إلى جانب توسيع نطاق خدماتها مع مصرف الراجحي، واستفادتها من خدمات الشركات التابعة عن طريق الوصول إلى قاعدة العملاء العقاريين الحالية لدى المصرف.

المشاريع العقارية الاستراتيجية المنفذة خلال عام 2022

مقر شركة نيوليب

الطابق الرقمي



مقر "تنفيذ"

ساهمت شركة تدير في الجهود التي يبذلها مصرف الراجحي في إدارة الطاقة من خلال إطلاق برامج كفاءة الطاقة عبر فروع المصرف والشركات التابعة له، إذ شهد عام 2022 اعتماد المصرف على ألواح الطاقة الشمسية وتحديث أجهزة تكييف الهواء وتظليل النوافذ واستخدام معدات خفض الطاقة وأنظمة إضاءة LED وغيرها من التدابير الأخرى في هيكل العمليات اليومية للمصرف. وقد ساهم تدخل شركة تدير في الوقت المناسب في تحقيق وفورات كبيرة في تكاليف الطاقة في المصرف خلال السنة المشمولة بالتقرير.

وبحلول نهاية عام 2022، كانت شركة تدير قد نفذت بالفعل الكثير من مبادرة تغيير العلامة التجارية التي أطلقها مصرف الراجحي عبر العديد من الفروع والشركات التابعة له. وبالفعل، شهدت فروع عديدة تغيير علاماتها التجارية لتتواءم مع هوية العلامة التجارية الجديدة للمصرف، وتزيّن المقر الرئيسي للمصرف ببرج الراجحي في الرياض بالشعارات الجديدة.

الشركات التابعة والفروع الدولية

شركة تدير العقارية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

أبرز الإنجازات في 2022

تجديد
12
فرعًا

نقل مواقع
9
فروع

افتتاح
15
فرعًا جديدًا

تركيب
855
جهاز صراف آلي يحمل اسم العلامة التجارية الجديدة

الشركات التابعة والفروع الدولية

شركة تدير العقارية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تعزيز الكفاءات التشغيلية

واصلت الشركة خلال عام 2022 تركيزها على إضفاء الطابع المؤسسي على إجراءاتها باستخدام برنامج تخطيط الموارد المؤسسية، فتحولت الشركة من العمليات والمعاملات اليدوية إلى حلول الأعمال المؤتمتة في إطار استراتيجية التحول الرقمي الشاملة.

وبدأت الشركة أيضًا دورة حياة إدارة المشاريع في عام 2022، مما يضمن تحسين التخطيط والمراقبة والرقابة والتقييم واستمرارية الأعمال. كما عمدت الشركة إلى تبسيط عملياتها من خلال إجراء مراجعة لأدلة السياسات والإجراءات الداخلية واتفاقيات مستوى الخدمة الخارجية المبرمة مع مصرف الراجحي وتحسينها.

وتعززت كل هذه الجهود بالاستعانة بمهنيين متمرسين عكفوا على تجديد أساليب مزاولة الأعمال خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

النظرة المستقبلية

سيشهد عام 2023 إعداد شركة تدير لاستراتيجية مؤسسية جديدة بما يتوافق مع التوجه الاستراتيجي للمجموعة.

وستعمل الشركة على استحداث معيار جديد داخل السوق لخدمات إدارة المشاريع وإدارة المرافق، إضافةً إلى تجديد نموذج أعمالها. تخطط شركة تدير أيضًا للاستعانة بمصادر داخلية لتقديم خدمات السلامة والأمن مع استكشاف المزيد من فرص الاستعانة بمصادر داخلية في الحلول الأمنية.

وستواصل الشركة عملية هندسة القيمة لديها لإلغاء التكاليف غير الضرورية من خلال المشاريع الجارية التي تنفذها الشركة التابعة في عام 2023، مع الاستعانة بمصادر داخلية تدريجيًا لتنفيذ الخدمات المطلوبة باتباع جميع السبل الممكنة.

كما ستعتمد الشركة على خبرتها وقدرتها من أجل تلبية الاحتياجات العقارية المختلفة للمصرف بما ينسجم مع استراتيجية المجموعة الشاملة الرامية إلى تعزيز أوجه التآزر بين المصرف والشركات التابعة له. وسيؤتي تحسين أوجه التآزر بين الشركات التابعة ثماره في المستقبل القريب، في ظل اهتمام شركة تدير بدعم خدمات تشغيل وصيانة العقارات والممتلكات القائمة والترويج لها مع الشركات التابعة للمجموعة.

نيوليب

عام أول حافل بالإنجازات والتحديات

نجحت شركة نيوليب التابعة لمصرف الراجحي خلال عامها الأول بإطلاق محفظة urpay الرقمية، إضافةً إلى عدد من منتجات وخدمات التقنية المالية، لتصبح بذلك أكبر وأسرع مزود لخدمات الدفع باستخدام التقنيات في المنطقة.
وتجاوزت الشركة مستهدفات الإيرادات والدخل التشغيلي وصافي الربح، لتنهي بذلك السنة المشمولة بالتقرير بتحقيق الأرباح، وتواصل الشركة تحقيق مركز إيجابي يؤهلها لزيادة حصتها في السوق المحلية في عام 2023.

وفي ظل انتهاء العام بترخيص 42 شركة في سوق التقنية المالية الذي يشهد منافسة شديدة، حيث تعمل هذه الشركات في إطار البيئة التجريبية التشريعية للبنك المركزي السعودي، وتُصنف 23 منها كشركات دفع مرخصة بالكامل. واجهت شركة نيوليب منافسة قوية في إنشاء وتوسيع قطاعات أعمال متعددة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

تمكنت شركة نيوليب من تحقيق مركز سريع النمو في سوق التقنية المالية المتنامي بشكل كبير، وبناء منظومة قوية وآمنة مجال التقنية مالية، والمساهمة بشكل كبير في تحقيق رؤية المملكة 2030 المتمثلة في التحول إلى مجتمع غير نقدي، وذلك من خلال تقديم مجموعة كاملة من حلول الدفع الرقمية المتكاملة والخدمات ذات القيمة المضافة للمصارف والمؤسسات المالية والتجار والمستهلكين.

أبرز المنتجات والخدمات التي قدمتها نيوليب خلال عام 2022:

محفظة (urpay) الرقمية -

أكثر من 3

ملايين عميل، وإصدار أكثر من 1.5 مليون بطاقة

بوابة الدفع (neogate) -

%11

من الحصة السوقية

خدمة نقاط البيع (neoPOS) -

أكثر من 230,000

جهاز لنقاط البيع في السنة الأولى من العمليات، مما يمثل 15% من الحصة السوقية

خدمات الكاشير (neoecr) -

أكثر من 10,000

جهاز مُشترك في الخدمة خلال العام الأول

المعالجة من قبل طرف خارجي -

مشاركة ثلاثة عملاء خلال العام الأول

الشركات التابعة والفروع الدولية

نيوليب

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كما قدمت نيوليب مجموعة خدمات التقنية المالية للشركات، والمصممة خصيصًا وفقًا لمتطلبات كل منها، وهي خدمة فريدة من نوعها في سوق التقنية المالية السعودية.

الريادة التقنية والتميز التشغيلي

مع إصدار البنك المركزي السعودي للإطار التنظيمي للمصرفية المفتوحة في نوفمبر 2022، وإطلاق المقرر للخدمات المصرفية المفتوحة في السعودية في الربع الأول من عام 2023، واصلت نيوليب عملها في إطار البيئة التجريبية للخدمات المصرفية المفتوحة للبنك المركزي السعودي، واختبار جاهزية منتجاتها بشكل آمن لتعزيز مكانتها كمقدم خدمات خارجي (TPP) موثوق ومصرح له ومقدم خدمات تحصيل المدفوعات (PASP) لتصبح الشركة المفضلة لدى المصارف والمؤسسات المالية.

ولتعزيز خدمات الدفع الرقمي التي تقدمها الشركة، واصلت نيوليب بناء مجموعات من الخدمات التقنية القوية والآمنة على بنيتها التحتية وتطبيقاتها وشبكاتها ومستوياتها الأمنية، وتعزيز القدرات وتمكين الابتكار عبر سلسلة قيمة المدفوعات. كما أنشأت الشركة وظائف الرقابة والمخاطر الشاملة في جميع قطاعات الأعمال الخمسة لمواصلة تحسين التميز التشغيلي والوظائف.

خدمات القيمة المضافة

ركزت شركة نيوليب خلال السنة قيد المراجعة على توفير حلول سلسة لقبول المدفوعات عبر المتاجر والإنترنت للتجار استكمالاً لجهودها من خلال تقليل الوقت المستغرق في تركيب أجهزة نقاط البيع إلى 48 ساعة. كما استفادت الشركة من التحالفات داخل المجموعة لتقديم تسهيلات تمويل نقاط البيع للتجار خلال العام قيد المراجعة. إضافةً إلى ذلك، عملت نيوليب على توسيع نطاق خدمات القيمة المضافة خلال الفترة قيد المراجعة عبر قطاعات الأعمال بين الشركات (B2B) وبين الشركات والعملاء (B2C) لضمان توفير تجربة متسقة ومرضية للعملاء من خلال حلول نيوليب.

استقطاب المواهب والكفاءات في مجال التقنية المالية

تمثلت أبرز التحديات التي واجهتها الشركة في العام السابق في نقص الكفاءات التقنية والتجارية الرئيسية في مجال التقنية المالية الجديد نسبيًا، والقدرة على الاحتفاظ بخبراء التقنية المالية الذين يتم تعيينهم. ونظرًا للطبيعة الفريدة لاختصاصاتها ونطاق أعمالها المحتمل، استطاعت نيوليب ترسيخ مكانتها بصفتها جهة العمل المفضلة لأعلى الكفاءات في مجال التقنية المالية، واستثمرت في إرساء ثقافة مرنة ومتكيفة ومتطورة، وتوفير فرص لا مثيل لها للموظفين الجدد لتحقيق النمو والتطور الوظيفي بالتزامن مع نمو الشركة وتطورها.

النظرة المستقبلية

ستواصل شركة نيوليب تحقيق قفزة نوعية في الابتكار في مجال الدفع وتعزيز الاقتصاد غير النقدي من خلال الريادة في طرح منتجات وخدمات جديدة، تشمل حلول القطاعات الناشئة مثل المتاجر الإلكترونية وخدمات توصيل الطعام.

ومن خلال ترسيخ مكانتها كمقدم خارجي للخدمات ومقدم خدمات تحصيل المدفوعات ضمن سلسلة القيمة في المملكة، ستواصل شركة نيوليب بناء وإطلاق منتجاتها وخدماتها في السوق، مع التركيز على تحقيق الإمكانات الاقتصادية وتحقيق التوافق الاستراتيجي مع المجموعة ومع رؤية المملكة 2030 في السنوات القادمة. كما ستواصل نيوليب تنمية حصتها في السوق المحلية من خلال تعزيز القدرات اللازمة للخدمات المصرفية المفتوحة في عام 2023 عبر الأفراد والعمليات والتقنية بناءً على إطار العمل التنظيمي الصادر عن البنك المركزي السعودي.

وإثر الارتقاء بوضعها الحالي ومحفظة منتجاتها خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ستعمل شركة نيوليب أيضًا على ترسيخ مكانتها في سوق التقنية المالية الذي من المتوقع أن يشهد نموًا هائلاً خلال السنوات القليلة القادمة.

الشركات التابعة والفروع الدولية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

شركة إمكان للتمويل

التطور في سوق مستمر النمو

في ظل النمو السريع الذي يشهده سوق التمويل المصغر في المملكة والذي من المتوقع أن تتجاوز قيمته 1 مليار دولار أمريكي في السنوات القليلة القادمة، سجلت إمكان للتمويل، شركة التمويل المصغر الرقمية بالكامل وإحدى الشركات التابعة لمصرف الراجحي التي أنشئت مؤخرًا، نموًا واعدًا بنسبة 33% على أساس سنوي في عام 2022، مدعومًا بالاستثمار في البنية التحتية التقنية وتوظيف أفضل الكفاءات.

شهدت الفترة المشمولة بالتقرير إقدام شركة إمكان على تنويع محفظة حلولها من خلال الاستثمار في تمويل المشتريات من المتاجر الشريكة بالتوافق مع عروض التمويل المصغر، وإلى جانب تقديم الحلول الرقمية للتمويل التأجيري للسيارات والبطاقات الائتمانية لقاعدة عملائها المتنامية. ولتقديم أفضل الخدمات والدعم للشركاء، أنشأت إمكان أجنحةً مخصصةً لتقديم الخدمات في فروع بعض المتاجر المختارة، وصلت إلى 20 جناحًا في أنحاء المملكة بحلول نهاية فترة التقرير.

ومن الإنجازات المهمة في عام 2022، حافظ تطبيق "إمكان"، الذي حصد العديد من الجوائز، على مكانته كأفضل تطبيقات التمويل الرقمي والتقنيات المالية، وظل أحد أفضل خمسة تطبيقات أطلقها مزودو الخدمات المصرفية أو المالية في المملكة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

وقد حصدت الشركة ثمار إنجازاتها في الفترة المشمولة بالتقرير عندما نالت جائزة أفضل شركة تقنية للحلول المالية في المملكة لعام 2022 من قبل مجلة "إنترناشونال بيزنس". كما جاء إقرار "جلوبال بيزنس أوتلوك" بإدراج إمكان للتمويل كأفضل مزود للخدمات المالية الرقمية خلال العام، ليعزز مكانتها كشركة رائدة في السوق.

وقد تميزت إمكان كذلك من خلال تركيزها على العملاء، مما ساهم في حصولها على العديد من الجوائز، إذ حصلت على جائزة أفضل تحول في تجربة العملاء في حفل توزيع جوائز الخدمات المصرفية والمالية والتأمين لعام 2022 الذي تنظمه "كستمر إكسبيرينس لايف"، وهي وكالة تقدم الرؤى والأبحاث في تجارب العملاء الرقمية وتغطي أنشطتها بشكل رئيسي المملكة المتحدة ومنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

استقطاب الكفاءات المناسبة

في سبيل التغلب على التحديات التي تعيق توظيف الكفاءات الفنية المتخصصة، شرعت الشركة في إطلاق حملة توظيف تستهدف الخريجين الجدد في عام 2022. فاستثمرت إدارة الموارد البشرية في إمكان بالتعاون مع فريق إدارة الكفاءات في توظيف الخريجين وتقديم أفضل الدورات التدريبية والشهادات التي تمكنهم من صقل مهاراتهم الفنية واستكشاف الفرص الوظيفية ضمن أقسام تقنية المعلومات والخدمات الرقمية وأمن المعلومات.

تحديث البنية التحتية التقنية لتقديم حلول تمويل غير مسبوقة

تم تنفيذ عدد من عمليات التحديث والتحسين في النظم والبنية التحتية التقنية في إمكان خلال الفترة المشمولة بالتقرير بغرض دعم نمو أعمالها. وشمل ذلك تقديم حل جديد ذي ميزة وظيفية للنظام المصرفي الأساسي، وتعزيز التكامل بين العديد من منتجات ومنصات التمويل، ونظام تخطيط الموارد المؤسسية من أجل تحقيق الأداء الأمثل، فضلاً عن تقديم خدمة رقمية وأكثر انسيابية لتعزيز تجربة العملاء. كما تم استحداث بوابة دفع لتعزيز الخدمات المقدمة، مما يسمح للعملاء بدفع أقساطهم الشهرية من خلال الشبكة السعودية للمدفوعات "مدى" أو من خلال البطاقة الائتمانية. ومن أبرز الإنجازات في مجال التقنيات والبنية التحتية نجاح تطبيق نظام شامل للتعافي من الكوارث في إمكان خلال العام قيد المراجعة.

التطلعات المستقبلية

تتطلع شركة إمكان في عام 2023، إلى تقديم حلول تمويلية للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي للشركة والمتمثل في تعزيز مكانتها كشركة رائدة في سوق التمويل المصغر المتنامي في المملكة العربية السعودية. ومع كل خطوة تخطوها في العام الجديد، تلتزم إمكان بتحقيق تطلعاتها بأن تكون الوجهة الشاملة لجميع حلول التمويل الرقمية في المملكة.

شركة إجادة للنظم المحدودة

استهل مصرف الراجحي عام 2022 بإضافة شركة جديدة إلى الشركات التابعة له، وذلك باستحواذه على شركة إجادة للنظم المحدودة، وهي إحدى الشركات الرائدة المتخصصة في تقديم خدمات وحلول تقنية المعلومات وتحظى بحضور تقني قوي في المملكة ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ككل، وقد لاقت هذه الإضافة تغطيةً إعلاميةً كبيرة.

وجاء الاستحواذ الذي تم في فبراير 2022 بعد موافقة البنك المركزي السعودي (ساما) كخطوة رئيسية في رحلة التحول الرقمي التي يخوضها مصرف الراجحي، وإحدى ركائز تحقيق أهداف استراتيجيته الشاملة "مصرف المستقبل".

نهج متوازن لتنمية الأعمال

شهدت شركة إجادة بعد الاستحواذ تعديلاً على مستوى استراتيجيتها فيما يخص تعزيز منتجاتها الرقمية وتوسيع نطاقها، خاصةً في مجالي ذكاء الأعمال والتحليلات، وفي بناء القدرات لدعم التطبيقات والمنصات المصرفية الرئيسية.

شركة إجادة تُطلق خطوط أعمال جديدة

- الخدمات المصرفية المفتوحة
- إدارة مكتب الخدمات المتقدمة
- الانتقال والتحول نحو بنية قائمة على الحوسبة السحابية، والتشغيل، والخدمات المُدارة
- نقل التطبيقات إلى بيئة الحوسبة السحابية

أنشأت شركة إجادة أيضًا مركزًا متقدمًا وقابلاً للتوسع لتطوير التطبيقات، فضلاً عن مركز للتميز لاختبار التطبيقات، مع الاعتماد بشكل أكبر على قدرات التطوير المرنة التي تشتهر بها الشركة بالداخل والخارج، مع تسريع أوقات تنفيذ الخدمات.

نجحت إجادة بفضل كفاءاتها الأساسية وخطوط أعمالها الجديدة في تمكين مصرف الراجحي من تبسيط إجراءات تنفيذ استراتيجية "مصرف المستقبل" من خلال تعاونها مع المصرف والعديد من الشركات التابعة له لتنفيذ المشاريع الاستراتيجية الرئيسية ذات الأهمية البالغة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية العامة لمجموعة الراجحي خلال العام قيد المراجعة.

الشركات التابعة والفروع الدولية

شركة إجادة للنظم المحدودة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وانطلاقًا من مزاولتها لأعمالها كجهة مستقلة في إطار ملكيتها الجديدة، ركّزت إجادة أيضًا على توسيع محفظة عملائها استراتيجيًا من خلال إبرام عدد من العقود مع القطاعين العام والخاص. وأنجزت الشركة مع مجموعة من العملاء الجدد من القطاع العام عددًا من المشاريع الحكومية الكبرى على المستوى الوطني. وساهمت هذه المشاريع من خلال برامجها المختلفة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. إلى جانب ذلك، ضمنت شركة إجادة للعملاء الحاليين أعلى مستويات السرية في ضوء تحسينها لأعلى معايير جودة الخدمة وتنفيذ المشاريع بعد إتمام عملية الاستحواذ.

التحول إلى شركة رائدة في سلسلة القيمة التقنية

أبرمت شركة إجادة مُعظم شراكاتها التقنية الحالية خلال العام قيد المراجعة، فأضحت الشريك البلاتيني الوحيد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودول الخليج لشركة "دينودو"، وهي واحدة من الشركات العالمية الرائدة في مجال إدارة البيانات. إضافةً إلى ذلك، أصبحت شركة إجادة الشريك الرئيسي الوحيد في المملكة لشركة "تابلو"، وهي شركة تمثيل مرئي للبيانات التفاعلية مقرها الولايات المتحدة؛ والشريك الوحيد في المملكة من مستوى تيتانيوم وواحدة من أصل شريكين من نفس المستوى في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لشركة "أب ديناميكس"، وهي إحدى الشركات العالمية الرائدة في إدارة أداء التطبيقات؛ وأحد الشريكين الرئيسيين في المملكة لشركة "ألتيريكس"، وهي شركة علوم البيانات الرائدة. وفي عام 2022، أصبحت شركة إجادة شريكًا إقليميًا بلاتينيًا لشركة "أنفورماتيكا"، وهي شركة إدارة البيانات السحابية المؤسسية مقرها كاليفورنيا، وواحدة من الشركاء البلاتينيين القلائل للمؤسسات في جميع أنحاء العالم. كما دخلت شركة إجادة في عدد من الشراكات التقنية الجديدة باعتبارها من الشركاء المسجلين، وذلك خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

وشهدت نهاية العام أيضًا تعزيز الشركة التابعة "إجادة" لحضورها في كل من المملكة والأسواق الرئيسية في جميع أنحاء العالم، وذلك من خلال إنشاء مراكز كفاءات جديدة لزيادة حجم وتعزيز قدرات فرق التنفيذ الخارجية التي تخدم سوق المملكة؛ إضافةً إلى افتتاح مكتبين جديدين في مصر، وافتتاح فرع جديد في الأردن، كما تعمل الشركة حاليًا على افتتاح فرع جديد في الهند.

النظرة المستقبلية

ستركّز شركة إجادة على إنشاء خطوط أعمال جديدة عبر المجموعة وبين عملائنا في 2023. كما ستحافظ على مسارها نحو تحقيق النمو المتوقع في إيرادات الأعمال الجديدة باعتبار أن المجموعة من العملاء الرئيسيين لهذه المشاريع الجديدة. ومن المتوقع أن تزداد مساهمة الإيرادات من خطوط الأعمال الجديدة بصورة أكبر خلال العام المشمول بالتقرير.

مصرف الراجحي - ماليزيا

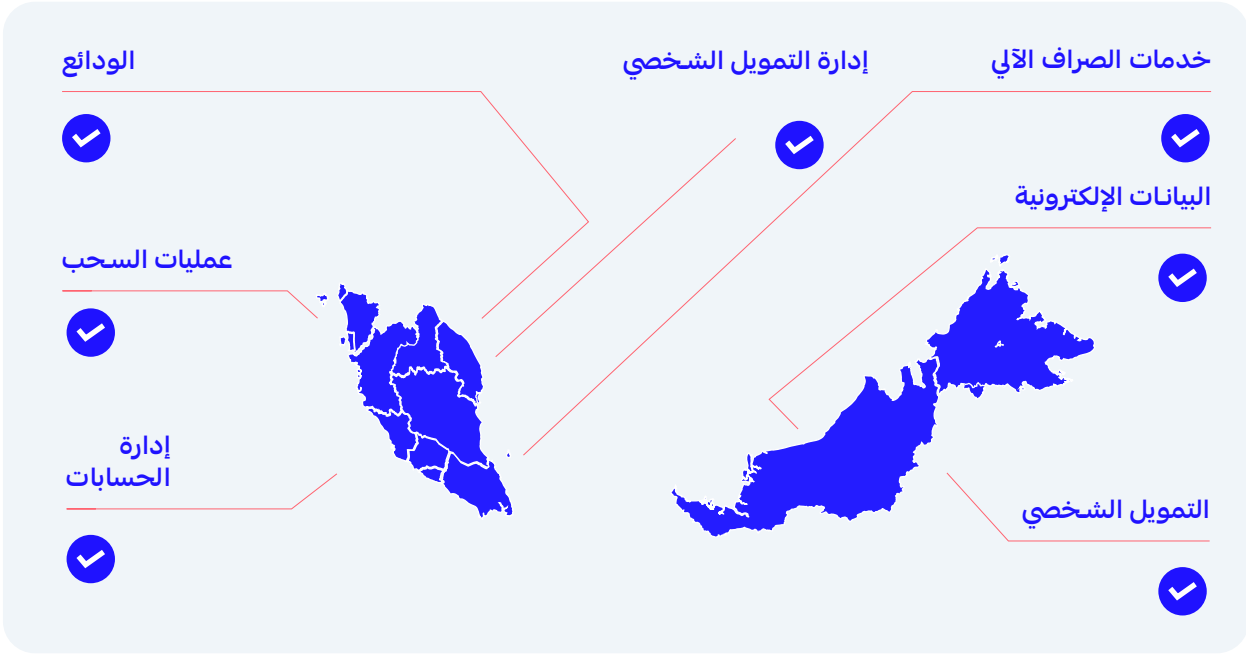
شهدت ماليزيا في العام الذي أعقب الجائحة توسعًا اقتصاديًا سريعًا، وبالتزامن مع ذلك نفذ مصرف الراجحي في ماليزيا تحولاً شاملاً في مسارات أعمال متعددة مختتمًا العام ليكون من أكثر المصارف تنافسيةً في دول جنوب شرق آسيا.

كما سجل مصرف الراجحي في ماليزيا نموًا ثنائي الرقم في دخل العمليات والودائع والتمويل مع حفاظه على متوسط أدنى من المتوسط السائد في القطاع للتمويل غير العامل خلال فترة التقرير. ومع تجاوز محفظته التمويلية لمستهدف النمو المحدد لها لنهاية العام، عمل مصرف الراجحي في ماليزيا على موازنة محفظة موجوداته بمحفظة قوية من الصكوك، والتي شهدت زيادةً بنسبة 40% خلال العام. وقد ساهمت الزيادة الكبيرة في حجم الموجودات في تعزيز مكانة مصرف الراجحي في ماليزيا ليحل في المرتبة الثالثة كأكبر مصرف إسلامي مملوك لجهة أجنبية، بعد أن كان من أصغر المصارف في ماليزيا في عام 2020. كما تمكّن مصرف الراجحي في ماليزيا من مضاعفة صافي أرباحه في عام 2022 بفضل نمو الإنتاجية على مستوى الفروع بنسبة تقارب 10% على أساس سنوي، وانخفاض نسبة التكلفة إلى الدخل إلى أدنى مستوياتها منذ عام 2010، إلى جانب اختتامه العام بأداء مالي قوي وتعزيز مركزه ضمن أفضل ثلاثة مصارف إسلامية مملوكة لجهة أجنبية في ماليزيا.

بنك "رايز" للخدمات المصرفية الرقمية

أطلق مصرف الراجحي في ماليزيا بنك رايز الرقمي الأول من نوعه محدثًا ثورةً في قطاع الخدمات المالية على مستوى الدولة خلال فترة التقرير، وذلك تماشيًا مع رؤيته بأن يصبح المصرف الإسلامي الرائد في ماليزيا. فبعد الحصول على الموافقات الكاملة من بنك نيجارا ماليزيا، وهو البنك المركزي في دولة ماليزيا، تم إطلاق بنك رايز في وقت قياسي، وهو الأول من نوعه في السوق بعد عملية طرح للعطاءات شهدت تنافسًا شديدًا للحصول على الترخيص المصرفي الرقمي في ماليزيا. وقد تم تطوير الحل سحابي المنشأ وفق مقياس فريد لم يسبق له مثيل في ماليزيا ولم يسبق طرحه فيها. وعقد مصرف الراجحي في ماليزيا شراكةً مع أكثر من 20 شريكًا من أفضل شركاء التقنية في العالم لتطبيق أفضل التقنيات والخروج بحل رقمي شامل بدءًا من خدمات الإنترنت والخدمات المصرفية الأساسية إلى عمليات إدارة المخاطر ومنح التمويل.

الخدمات التي يقدمها بنك رايز:



الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - ماليزيا

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

يتمتع البنك الرقمي بمكانة قوية تمكنه من الاستفادة من سوق شديدة التنافسية من خلال مجموعة واسعة من المنتجات التي سيطرحها تدريجيًا. وقد أضيف متجر رقمي إلى التطبيق مع تمكين مختلف الشركات من توفير تجارب سلسة للعملاء. وقد شهدت الفترة المشمولة بالتقرير مشاركة الفرع الدولي مع العديد من الشركاء الاستراتيجيين لإثراء عروض خدماته داخل السوق مع إدراج مزيد من القطاعات والشركات والوظائف الجاذبة تدريجيًا. ومع إنشاء بنك رايز كبنك رقمي جديد بالكامل وتوفير مجموعة من أفضل الابتكارات والخدمات التقنية في فئتها، يستغل مصرف الراجحي في ماليزيا استثماراته من خلال كونه أول موفر لحلول المنصات كخدمة (PaaS)، والبنية التحتية كخدمة (IaaS)، والبرمجيات كخدمة (SaaS).

شهد إطلاق بنك رايز تقديم العديد من عمليات المعالجة المباشرة (STP)، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر وظيفة "اعرف عميلك الإلكترونية" لتهيئة حسابات العملاء وتداول السلع وصرف التمويل الشخصي تلقائيًا عند الحصول على الموافقة التنظيمية. ومع إعادة تفعيل الأعمال الذهبية للمصرف من خلال تحسين مراقبة المخاطر، يجري العمل حاليًا على توفير خيار الحساب الرقمي للاستثمارات الذهبية.

رأس مال بشري مواكب للمستقبل

أعاد مصرف الراجحي في ماليزيا هيكلة قيادة مجموعة مصرفية الأفراد خلال فترة التقرير، وأعلن عن عدد من التعيينات والإضافات إلى فريق قيادته العليا الذي يضم مجموعة من القادة الشباب الذين يتميزون بالتنوع والديناميكية. وواصل فرع المصرف الدولي تعزيز مكانته كمصرف رائد متخصص في منتجات التمويل الإسلامي والخدمات المصرفية الرقمية والاستدامة. وتشارك القيادة الشابة لفرع المصرف في ماليزيا باستمرار في فعاليات محلية وإقليمية رفيعة المستوى في القطاع والإعلام، بما في ذلك الفعاليات التي ينظمها بنك نيجارا ماليزيا، وهو البنك المركزي في دولة ماليزيا.

كما شهدت فترة التقرير طرح حل (داروين بوكس- Darwinbox)، وهو حل رائد على مستوى العالم لإدارة رأس المال البشري قائم على الحوسبة السحابية بهدف تعزيز تجربة الموظفين وإثرائها. ويدمج هذا التحول الرقمي لوظيفة إدارة الموارد البشرية في مصرف الراجحي في ماليزيا أنظمة إدارة الموارد البشرية والتعلم الداخلية الموجودة سابقًا لديه ضمن نظام واحد، مما يتيح لموظفي المصرف إمكانية الوصول إلى وظائف متعددة للخدمة الذاتية في أي وقت وفي أي مكان. ويشمل ذلك وظيفة التعلم الإلكتروني التفاعلية التي أدت إلى زيادة التسجيل الذاتي في البرامج التدريبية خلال العام.

وبالتوازي مع هذه التطورات، راجع مصرف الراجحي في ماليزيا سياسة الموارد البشرية لديه من أجل إدخال أحدث التقنيات والمتطلبات التنظيمية، إلى جانب تحسين الامتيازات المقدمة للموظفين لتلبية متطلبات بيئة العمل المتنوعة والمتطورة للمصرف. وقد دفع التركيز المتنامي على صحة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم بعد الجائحة مصرف الراجحي في ماليزيا إلى استحداث برنامج لصحة الموظفين خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتعزيز صحتهم البدنية والعقلية، ويتضمن البرنامج جلسات منتظمة للتوعية الصحية على مستوى الفرع.

تضمن جزء من خطة النمو لمصرف الراجحي في ماليزيا افتتاح مكتب جديد في كوالالمبور في فبراير 2022 من أجل استضافة الفريق الرقمي للمصرف، إضافة إلى العديد من الأقسام الأخرى. ويتميز المكتب الجديد بتصميم يستغل المساحة على النحو الأمثل ويشجّع على توليد الأفكار والتعاون والابتكار بين الفرق. وقد وفر فريق التحول والتغيير الإداري في مصرف الراجحي في ماليزيا بيئة المكتب المفتوح ذات المساحات الترفيهية لتهيئة ثقافة عمل منفتحة تحتضن الموظفين وتلهمهم وتوثق الصلة والروابط فيما بينهم.

وفي شهر أكتوبر 2022، أطلق مصرف الراجحي في ماليزيا برنامجًا رقميًا للخريجين مدته عام واحد، يهدف إلى تحديد الأفراد ذوي الإمكانات العالية وتطوير مهاراتهم حتى يشكلوا جزءًا من مسيرة المصرف في أن يصبح المصرف الإسلامي الأول للابتكار في ماليزيا. ويتلقى الخريجون تدريبًا شاملاً مع رواد التحول الرقمي العالميين لاكتساب مزايا تسرع تقدمهم المهني في المصرف.

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - ماليزيا

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تطوير قدرات الأعمال وتحسين الكفاءات التشغيلية

شهد قطاع مصرفية الأفراد في مصرف الراجحي في ماليزيا تحولاً في عام 2022 في أعقاب التعيينات الجديدة التي تمت على مستوى القيادة، واستهدف التحول إطار الحوكمة والعمليات الرئيسية والمنتجات والموارد البشرية، إذ أسهمت التحسينات التي أُدخلت على تجارب العملاء وتبسيطها في ترشيد التكاليف. كما تم تقديم مجموعة أوسع من عروض وخدمات إدارة الثروات لزيادة دخل الأتعاب، مما أثمر عن نمو إيجابي في محفظة تمويل الأفراد بنسبة 20%.

بالنسبة لمصرفية الشركات، عزز مصرف الراجحي في ماليزيا عملياته المتعلقة بتهيئة العملاء الجدد والتقييم الائتماني والموافقة في عام 2022، مما أتاح استقطاب عملاء جدد وتنمية محفظة الشركات بكفاءة. وقد أدت التغييرات في نموذج تسعير خطابات الاعتماد إلى زيادة دخل الفرع منذ بداية التغيير وحتى تاريخه بنسبة 47%.

كما حقق قطاع الخزينة في عام 2022 نموًا في ضوء تحقيق محفظة استثمارات الصكوك المتنوعة لدى مصرف الراجحي ماليزيا عائدات أعلى. وبدأ الفرع الدولي في المشاركة في معاملات المرابحة للسلع المغطاة بضمانات في عام 2022 بضمان محفظة الصكوك. وتخطط مجموعة الخزينة لتوسيع عروض منتجاتها، وتزويد العملاء بمجموعة أكبر من حلول الخزينة والسماح للخزينة بتغطية الأرصدة الدفترية لمصرف الراجحي في ماليزيا وتنويع منتجات التمويل.

وفي إطار خططه الرامية لتنويع منتجاته خلال عام 2022، أضاف مصرف الراجحي في ماليزيا 12 منتجًا وصندوقًا جديدًا إلى محفظته، شملت عددًا من حلول الاستثمار الجديدة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، وقد تحقق ذلك نتيجةً لشراكة مصرف الراجحي في ماليزيا مع صندوق يتمتع بخبرة عالمية.

وواصل مشروع بيركنز (Perkins)، الذي أطلق في عام 2021 لتبسيط العمليات الداخلية في مصرف الراجحي في ماليزيا بهدف توفير تجربة سلسة للعملاء، تنفيذ المبادرات التي تهدف إلى تعزيز كفاءة العمليات في العديد من المجالات. علاوةً على ذلك، يحرص المصرف على تعزيز تجربة العملاء من خلال تطوير وتحسين عمليات التمويل الشخصي، وفتح الحسابات الجارية وحسابات الادخار، وتفعيل الحسابات الخاملة، وتطبيق الحوالات المالية، وتطبيق الخدمات المصرفية والعقود المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وإشعارات العملاء.

وقد واصل قطاع مصرفية الشركات، والذي كان يعتمد على تنفيذ العمليات يدويًا إلى حد كبير، التركيز في عام 2022 على أتمتة عمليات إعداد التقارير ووظائف الحساب الأخرى، في حين تم تبسيط عملية "اعرف عميلك" (KYC) وإجراءات العناية الواجبة التشغيلية (ODD) لعملاء قطاعي مصرفية الشركات والخزينة لتحسين سرعة الإنجاز.

وساهم قسم تقنية المعلومات في مصرف الراجحي ماليزيا في تحسين الكفاءات التشغيلية خلال فترة التقرير من خلال العديد من المبادرات؛ حيث تم تعزيز قدرات المشتريات من خلال الانتقال من حزمة أوراكل للأعمال الإلكترونية (EBS) إلى حزمة أوراكل القائمة على الحوسبة السحابية لتخطيط الموارد المؤسسية (ERP). وقد تمكن المصرف بذلك جنبًا إلى جنب مع نقل منصة داروين بوكس الجديدة لإدارة الموارد البشرية من الأنظمة الداخلية إلى الخدمات السحابية، وذلك للحد من مخاطر البنية التحتية لتقنية المعلومات لتقتصر على مقدمي الخدمات.

كما ساهم استخدام أدوات مايكروسوفت 365 الذي أتاح المجال للموظفين للتعاون بكفاءة والعمل من أي مكان في تحسين الكفاءات التشغيلية على نحو ملحوظ في عام 2022. كما أُعيد تعريف إجراءات التعافي من الكوارث لدى مصرف الراجحي ماليزيا وفقًا للمتطلبات المتغيرة لاستراتيجية إدارة استمرارية الأعمال.

وشارك الفرع الدولي في عام 2022 في مزيد من عمليات التمويل عبر الحدود التي نظمها بنك إتش إس بي سي الشرق الأوسط المحدود لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية في المنطقة. وفي 31 ديسمبر 2022، أجرى مصرف الراجحي ماليزيا مناقشات مع عدد من المرشحين الآخرين، واستفاد في هذه المناقشات من خططه المستقبلية للخدمات المصرفية كخدمة (BaaS) ومتجره الرقمي. ويتمثل الهدف من هذه الأنشطة في توسيع وتنويع نطاق وصول الفرع الخارجي وقاعدة عملائه ومحفظة منتجاته. كما عمل الفرع الخارجي في عام 2022 على تنفيذ خدمة رمز الاستجابة السريعة القياسي الوطني "DuitNow QR" في شبكة المدفوعات (PayNet) وهي الهيئة الوطنية للمدفوعات، لتعزيز عروض المدفوعات للمصرف.

(1) المؤتمر الدولي للتمويل الإسلامي 2022 من 4 إلى 6 أكتوبر 2022 الذي عقد في ساسانا كيجانغ، بنك نيجارا ماليزيا في كوالالمبور – حيث كان مصرف الراجحي في ماليزيا الراعي الماسي للفعالية

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - ماليزيا

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

(2) نُظمت ندوة أخبار التمويل الإسلامي (IFN 2022) في عُمان في أكتوبر 2022 في فندق جراند ميلينيوم بمسقط

كان السيد أرسلان، الرئيس التنفيذي لمصرف الراجحي في ماليزيا، أحد أبرز المتحدثين في الجلسة التي تناولت التحول الرقمي وتطوير الخدمات المالية الإسلامية في سلطنة عُمان

إرساء معيار قياسي موحد للممارسات المصرفية المستدامة

في عام 2021، تم تعيين مصرف الراجحي في ماليزيا عضوًا في جماعة الممارسة (CoP) للوساطة المستندة إلى القيمة (VBI) في ماليزيا، مما رسخ التزامًا أعمق بتحقيق أثر إيجابي مستدام للاقتصاد المتعافي والمجتمع والبيئة في ماليزيا، وإرساء هدف شامل لتحقيق النتائج المرجوة من الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال الممارسة العملية. ولتحقيق هذا الهدف، طور الفرع الدولي في عام 2022 وبشكل استباقي إطار عمل واسع النطاق للاستدامة يتماشى مع استراتيجية الوساطة المستندة إلى القيمة والمبادئ التوجيهية لبطاقة قياس أداء الوساطة المستندة إلى القيمة. كما استكمل مصرف الراجحي في ماليزيا عملية تصنيف عملائه المموَّلين بحسب أنشطتهم الاقتصادية بموجب المبادئ التوجيهية لبنك نيجارا ماليزيا الخاصة بالتغير المناخي والتصنيف القائم على المبادئ (CCPT). ويُؤكد المصرف بذلك استعداده لتشجيع التدفقات المالية نحو الشركات والمشاريع التي تلبي الأهداف المناخية وتضفي قدرًا أكبر من الشفافية على ممارسات الإبلاغ عن التعرضات المتعلقة بالمناخ. وخلال العام قيد المراجعة، باشر مصرف الراجحي في ماليزيا بإدراج بعض المبادئ التوجيهية القطاعية الرئيسية في عمليات التقييم والتثمين والتمويل الحالية لدى المصرف.

وواصل مصرف الراجحي في ماليزيا اعتبارًا من 31 ديسمبر 2022 دعم العديد من مبادرات بنك نيجارا ماليزيا؛ وتقديم المساعدة المالية في إطار برنامج الإدارة المالية والمرونة (URUS) للجهات المموَّلة والعملاء الأفراد من شريحة (B50) ذات الدخل المنخفض الذين لا يزالون يعانون من تأثير الجائحة. كما قدم مصرف الراجحي في ماليزيا التمويل في إطار برنامج "سكني الأول" (My First Home) من صندوق بنك نيجارا ماليزيا للمنازل المناسبة للفئات ذات الدخل المنخفض. كما روج الفرع للشمول المالي من خلال مبادرات تستهدف شريحة السوق (B40) ذات الدخل المنخفض. وشمل ذلك تقديم حلول التمويل الشخصي في إطار برنامج تجريبي، تبعه إطلاق حلول شراء العقار الأول في الموعد المقرر لإطلاقه في الربع الأول من عام 2023.

النظرة المستقبلية

من خلال الإدارة الحكيمة للمخاطر، يتطلع مصرف الراجحي في ماليزيا إلى مواصلة التوسع ومضاعفة أرباحه في عام 2023 في ظل العديد من تحسينات البنية التحتية لتعزيز دمج القنوات الجديدة والتقليدية، إلى جانب العديد من المشاريع الرئيسية قيد التنفيذ. ومن المتوقع أن تساهم وتيرة النمو هذه في تجاوز مصرف الراجحي في ماليزيا للعديد من المنعطفات المالية في عام 2023. وتتوافق توقعات الأداء مع المؤشرات الأخرى التي يتوقع أن تشهد تحسنًا سنويًا قويًا وصحيًا للفرع في الخارج.

كما سيواصل مصرف الراجحي في ماليزيا تعزيز أوجه التعاون مع مصرف الراجحي (السعودية) في عام 2023، مع وجود العديد من المشاريع المقرر تنفيذها ليستفيد منها الطرف الآخر لاستكمال ما يحتاج إليه من قدرات وإمكانات.

مصرف الراجحي - الأردن

بفضل الإصلاحات الهيكلية المدعومة من صندوق النقد الدولي، شهدت الفترة المشمولة بالتقرير تعافي الاقتصاد الأردني بشكل أسرع من المتوقع على نحو استثنائي بعد جائحة كوفيد-19 رغم المناخ المتقلب الذي يسود الاقتصاد العالمي، وقد تمكّن مصرف الراجحي – الأردن من تحقيق مستويات نمو ونجاح مماثلة بنهاية العام.

انخفض الإقبال على منتجات التمويل في الأردن بشكل كبير في عام 2022 بعد قرار البنك المركزي الأردني رفع أسعار الفائدة إلى جانب المتطلبات الأخرى للتعامل مع الضغوط المتزايدة الناتجة عن التضخم، لكن مصرف الراجحي تمكّن من التغلب على هذا التحدي باستكشاف سبل جديدة لتحقيق الدخل وتوسيع محافظ المنتجات الحالية، وتقديم منتجات مصرفية وحلول مالية مخصّصة تستهدف الشرائح السكانية غير المستغلة.

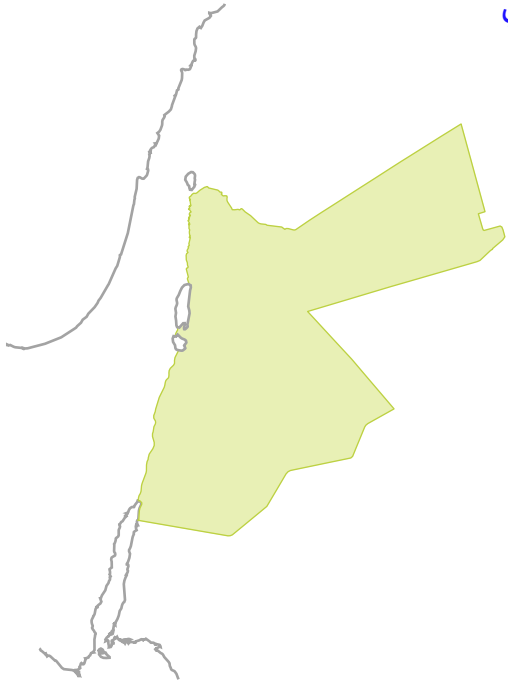
ونمت ودائع العملاء في لدى المصرف بنسبة 10% في عام 2022، واستخدم الفرع الدولي الأموال غير المستغلة بالعملة المحلية في تنمية محفظة صكوكه بنسبة 80% في إطار جهود متضافرة لتنويع مصادر الإيرادات. ومن أبرز الإنجازات التي شهدها المصرف خلال الفترة المشمولة بالتقرير التوسّع بنسبة 36% في محفظة تمويل المنشآت المتوسطة والمنشآت المتوسطة والصغيرة، وذلك بعد إطلاق برنامج موجّة نحو تمويل المشاريع الصغيرة.

نتائج النمو العضوي لمصرف الراجحي - الأردن على كلا جانبي الموجودات والمطلوبات في الميزانية العمومية

زيادة بنسبة
%32
في ودائع العملاء

زيادة بنسبة
%47
في أصول التمويل خلال السنوات الخمس الماضية

توسّع تراكمي بنسبة
%59
في أسهم المساهمين خلال السنوات الخمس السابقة



وظائف إضافية بدأت التحسينات في 2022 ، المتوقع إطلاقه في 2023

التسجيل التلقائي لخدمات الرسائل القصيرة

تحسين التكامل بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت وظائف متقدمة مع واجهة التطبيق (MEP API)

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الأردن

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

محفظة دائمة التوسع من المنتجات والحلول

في عام 2022، أطلق مصرف الراجحي - الأردن بالتعاون مع مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية برنامجًا مخصّصًا للتمويل العقاري يخدم الوافدين الأردنيين في المملكة العربية السعودية. كما تم إطلاق منتج تمويل الرهن العقاري للوافدين في عام 2022 لخدمة مصالح مجتمع الوافدين المتنامي في الأردن نفسها، والذي يُعد أيضًا من أهم الشرائح السكانية ذات الرواتب العالية التي يستهدفها مصرف الراجحي - الأردن استراتيجيًا.

إضافةً إلى ذلك، طوّر المصرف منتج تأجير العقارات للشركات خلال الفترة المشمولة بالتقرير لتلبية الاحتياجات التمويلية المتزايدة لعملاء الخدمات المصرفية من الشركات، مع تمكينهم أيضًا من الاستفادة من فرص الاستثمار طويلة الأجل في سوق عقارية متقلبة. وأصبح المنتج جاهزًا للإصدار اعتبارًا من 31 ديسمبر 2022 بالتزامن مع إطلاق نظام المصرفية الرئيسي الجديد لمصرف الراجحي - الأردن. كما يعتزم المصرف إطلاق خدمة استحواذ الشركات في السوق المحلية، على أن يتم إطلاقها في النصف الأول من عام 2023.

وقد بدء المصرف بالفعل مفاوضات في عام 2022 لتقديم منصة بُنى، وهي عبارة عن نظام مركزي للمدفوعات عبر الحدود بعملات متعددة، وهي مملوكة بالكامل لصندوق النقد العربي ومدعومة من البنوك المركزية في جميع دول المنطقة العربية وخارجها. وسوف تُمكّن منصة بُنى مصرف الراجحي - الأردن من تزويد عملائه بحلول دفع حديثة تلتزم بمتطلبات الالتزام الدولية. كما يُجري المصرف مفاوضات مع وسيط سلع جديد، حيث يستهدف المصرف تنويع مزودي السلع لأعمال الخزينة لديه.

النمو الرقمي

كان تحقيق تقدم في مجال الخدمات المصرفية الرقمية من المجالات المهمة التي ركز عليها مصرف الراجحي - الأردن في عام 2022، وقد حقق فرع المصرف بالأردن تقدمًا كبيرًا في مشروع استبدال نظام المصرفية الرئيسي، إذ وقع اختيار المصرف على شركة آي سي إس فايننشال سيستمز، وهي شركة إقليمية رائدة في مجال تقديم حلول البرمجيات المصرفية، لتطوير نظام المصرفية الإسلامية الرئيسي للمصرف. وسيتبع ذلك تنفيذ نظام القنوات الرقمية للموردين الذي من المتوقع إطلاقه بحلول عام 2024.

التحسينات الوظيفية الإضافية التي بدأت في عام 2022، ومن المتوقع إطلاقها في عام 2023

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الأردن

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كما واصل الفرع الدولي حملة التحول الرقمي لتسجيل عملائه في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والجوّال، مما أدى إلى زيادة عدد العملاء المسجلين إلى 56.5% من إجمالي قاعدة عملائه.

بناء القدرات

أجرت إدارة الموارد البشرية في مصرف الراجحي - الأردن خلال الفترة التي يغطيها التقرير برنامجًا لتدريب المدربين، وقد شمل البرنامج تدريب 17 موظفًا بهدف تحسين كفاءات التدريب والتطوير الداخلية وزيادة توافرها لدى المصرف. وقد دعمت هذه المبادرة إطلاق برنامج صقل المهارات في عام 2022، حيث نجح المصرف من خلال هذا البرنامج في تسريع وتيرة تدريب وتوظيف 13 خريجًا جديدًا في إطار برنامجه السنوي لتطوير مهارات الخريجين.

كذلك، نفّذ الفرع الدولي إصلاحات كبيرة في عمليات الواجهة الأمامية والواجهة الخلفية، مما أدى إلى تحقيق استجابة مخصّصة وأسرع في العديد من الخدمات، وأسهم في تحسين كبير في مستويات خدمة العملاء. كما نفّذ المصرف برامج متخصصة لتدريب الموظفين من أجل توفير تجربة أفضل وأكثر إرضاءً للعملاء، لا سيما فيما يتعلق بمنتجات التمويل الشخصي والعقاري.

وفي سبيل تعزيز العلاقات الاجتماعية مع الموظفين وزيادة شعورهم بالفخر بعملهم ومكان عملهم، نظمت اللجنة الاجتماعية في المصرف يومًا عائليًا خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حيث دُعيت أسر الموظفين لقضاء بعض الوقت في البنك لفهم عملياته ووظائفه بشكل أفضل. وقد لاق هذا اليوم استحسانًا كبيرًا، حيث شملت ضيافة أسر الموظفين تقديم الغداء إلى جانب المشاركة في عدد من الأنشطة الترفيهية الممتعة.

تعزيز الولاء للعلامة التجارية من خلال زيادة مشاركة العملاء

أدى تمديد ساعات العمل عبر العديد من القنوات التفاعلية مثل مركز الاتصال ومنصات التواصل الاجتماعي خلال الفترة المشمولة بالتقرير إلى زيادة مشاركة العملاء ومعدلات الاحتفاظ بهم ومستويات رضاهم. كما تم تقديم ميزة الخدمات اللاتلامسية في أجهزة الصراف الآلي وخدمات البطاقات لتعزيز قابلية الاستخدام.

استمر الفرع الدولي في عكس هوية العلامة التجارية العالمية الجديدة لمصرف الراجحي من خلال تغيير علامته التجارية بما يتوافق مع الهوية الجديدة للمصرف، وقد استكمل بنجاح عملية تغيير العلامة التجارية لموقعه الإلكتروني الرسمي، وهو في الطريق إلى تغيير العلامة التجارية لتطبيق الجوّال حسب الموعد المحدد لإطلاقه في شهر يناير 2023. وظلت عملية تغيير العلامة التجارية لمنصة "المباشر" للخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة بمصرف الراجحي - الأردن على المسار الصحيح خلال العام. ومن المقرر الانتهاء من عملية تغيير العلامة التجارية للفروع وأجهزة الصراف الآلي بنهاية الربع الأول من عام 2023، بعد الانتهاء بنجاح من مرحلة التصميم خلال العام.

وفي إطار الجهود الرامية لتعزيز الوعي بالعلامة التجارية، أقام مصرف الراجحي - الأردن جناحًا تعريفيًا في مجمع الملك حسين للأعمال في عمان خلال شهر نوفمبر 2022 من أجل نشر وتعزيز الوعي بالمنتجات والخدمات المصرفية في مجتمع الأعمال. وقد شهد الجناح مشاركة عالية المستوى من موظفي كبرى الشركات المحلية والعالمية الموجودة داخل المجمع.

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الأردن

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كذلك، حصلت الصفحة الرسمية لمصرف الراجحي - الأردن على فيسبوك على شارة التحقق الزرقاء (العلامة الزرقاء) خلال العام المشمول بالمراجعة، مما أدى إلى زيادة عدد متابعي صفحة المصرف على المنصة بنسبة 80% وتجاوز عدد متابعي الصفحة عتبة 100,000 متابع. كما اتُخذت خطوات لإعادة إنشاء حساب مصرف الراجحي - الأردن على إنستغرام وتوثيقه بالعلامة الزرقاء بطريقة مماثلة من أجل زيادة مشاركة العملاء وولائهم.

وحققت حملة "مكافآت الراجحي" التي أُطلقت في الوقت نفسه تفاعلًا متزايدًا على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث قدم المصرف خلالها مكافآت وعروضًا جذابة للعملاء المخلصين. كما حققت حملة "صيفك مع الراجحي" نجاحًا كبيرًا أيضًا، حيث زادت من مشاركة العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي، فضلاً عن نشر الوعي بمنتجات المصرف وخدماته.

ومن الحملات التسويقية الناجحة الأخرى التي نفّذها مصرف الراجحي - الأردن خلال الفترة المشمولة بالتقرير حملة "وحّد التزاماتك"، والتي أطلقها المصرف بهدف جذب عملاء جدد من خلال شراء تمويلهم من مصارف أخرى بأسعار مرابحة تنافسية.

أداء دور أقوى في تحقيق الشمول المالي

شارك المصرف الراجحي - الأردن خلال الفترة المشمولة بالتقرير في مؤتمر السياسات الدولية للتحالف العالمي للشمول المالي الذي استضافه البنك المركزي الأردني، وهو منتدى سنوي مهم في هذا المجال يُقام بمشاركة المؤسسات التنظيمية العالمية وغيرها من الجهات المعنية الرئيسية. وأكد المصرف خلال مشاركته في هذا الحدث على التزامه بتحقيق الشمول المالي وتعزيزه في جميع أنحاء الأردن وبين فئاته السكانية غير المخدومة، فضلاً عن إقامة حوار حول أفضل الممارسات الدولية في هذا الشأن.

وبفضل التزامات المصرف وأنشطته الأخرى، حصل الفرع الدولي على تكريم فخري من الملحقية الثقافية السعودية في الأردن، تقديرًا لجهوده المستمرة في دعم ورعاية أنشطة الملحقية خلال عام 2022.

النظرة المستقبلية

سيستمر مصرف الراجحي - الأردن العمل على تعزيز توافقه مع الهوية الجديدة لمصرف الراجحي، حيث يضع المصرف خططًا للانتقال إلى مقر جديد في عمان خلال عام 2023، والحصول على موافقة مجلس الإدارة للتوسّع الفعلي لشبكة فروعه في مواقع متعددة في مختلف أنحاء الأردن للوصول إلى قاعدة أكبر من العملاء. سيُعزز المصرف أيضًا من توافقه مع العلامة التجارية بشكل أكبر من خلال تطوير نظام المصرفية الرئيسي الجديد المزمع إطلاقه في الربع الرابع من عام 2023.

كذلك، يعمل الفرع الدولي على تأسيس وحدة أعمال مختصة باستحواذ الشركات خلال عام 2023، مع إطلاق خدمات التمويل عبر نقاط البيع بعد تأسيسها. وسيستفيد العملاء من المنتجات والخدمات الجديدة الجاري تنفيذها مثل برنامج الإجارة المنتهية بالتمليك، بالإضافة إلى العروض الموجّهة إلى عملاء التميز.

مصرف الراجحي - الكويت

حقق مصرف الراجحي في الكويت تقدمًا قويًا في مسيرة التحول الرقمي والتوظيف على مستوى المناصب الإدارية العليا وشمولية العملاء والكفاءة التشغيلية، وذلك في ظل عام مليء بالتحديات والظروف العصيبة التي شهدتها السوق والضغوط التضخمية وارتفاع أسعار الفائدة وحدة المنافسة في سوق العمل، مُختتمًا عام 2022 بأداء إيجابي، إذ واصل القطاع المصرفي في البلاد مرحلة التعافي.

الانطلاق بقوة

شهد مصرف الراجحي في الكويت زيادة سنوية في تكلفة الودائع على خلفية تبعات قرار بنك الكويت المركزي بسحب الحزمة التحفيزية الاقتصادية جزئيًا ورفع سعر الخصم (سعر خصم بنك الكويت المركزي) من 1.5% إلى 3.5%. كما تأثرت أرباح التسوية المبكرة بزيادة في سعر الفائدة بين البنوك في الكويت، مما دفع السوق إلى تحميل أرباح أعلى على عمليات التمويل الجديدة، وهو ما أثر سلبًا على ثقة المستهلك في التسويات المبكرة وسداد المديونية.

على الرغم من الظروف الصعبة والمنافسة المحلية المشتعلة بين البنوك ، أظهر إجمالي الودائع في مصرف الراجحي في الكويت نموًا سنويًا بواقع 5% في عام 2022، في ضوء استمرار العملاء باستثمار أموالهم غير المستثمرة في الودائع لأجل. كما كفلت الميزانية الفعالة والزيادة في الكفاءات التشغيلية للفرع الخارجي تحقيق زيادة طفيفة فقط في النفقات التشغيلية على أساس سنوي. وعلى وجه الخصوص، سجل مصرف الراجحي في الكويت زيادة كبيرة بواقع 46% على أساس سنوي في الدخل من صرف العملات الأجنبية بعد سلسلة من المعاملات عالية القيمة.

استنادًا إلى بدايته الناجحة في سوق الصكوك الكويتية في عام 2021، بدأ مصرف الراجحي في الكويت في بناء محفظة صكوك بما يتماشى مع ميزانيته للسنة المشمولة بالتقرير، وهو ما أثمر عن تحقيق إيرادات في النصف الثاني من العام.

إضافةً إلى ذلك، ساعدت تعيينات القيادة الاستراتيجية التي تمت على مدار العام السابق مصرف الراجحي في الكويت على زيادة مرونته وكفاءته بشكل كبير من خلال تعزيز هياكله الخاصة بإعداد التقارير واتخاذ القرارات، مع تخصيص فريق رقمي جديد يعزز التنسيق بين الفرع الخارجي ومقر مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية، وذلك لتمكين عمليات الموافقة بصورة أكثر سلاسة.

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الكويت

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تعزيز النمو من خلال مصرفية أكثر ذكاءً

شهد العام قيد المراجعة، ضخ مصرف الراجحي في الكويت استثمارات هائلة في القطاع التقني، وذلك تماشيًا مع استراتيجية "مصرف المستقبل" الأوسع نطاقًا الخاصة بمصرف الراجحي.

طرح ميزات جديدة على تطبيق مصرف الراجحي - الكويت على الهاتف الجوال في 2022

- تسجيل الدخول باستخدام البصمة الحيوية
- عرض تفاصيل القروض
- استلام كلمات المرور لمرة واحدة عبر البريد الإلكتروني، إضافةً إلى الرسائل النصية القصيرة التقليدية
- إعادة تصميم واجهة المستخدم لتتناسب بشكل أفضل مع الهوية المؤسسية الجديدة لمصرف الراجحي
- تحديث العديد من ميزات التطبيق
- تمكين طلبات بطاقات الائتمان والبيانات الإلكترونية الشهرية
- تخصيص بيان الحساب
- الاطلاع على تفاصيل الاستثمار المباشر

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الكويت

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

شهد عام 2022 تعزيز الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة باستخدام نماذج رسائل نصية جديدة لعرض تحديثات المعاملات، إضافةً إلى قناة اتصال فعالة للتواصل وزيادة الوعي. علاوة على ذلك، أدخل المصرف خدمة التنبيهات عبر الرسائل النصية القصيرة لمعاملات بطاقات الخصم VISA Electron التي تتم خارج الكويت. وشهدت الفترة المشمولة في التقرير ترقية نظام الاستجابة الصوتية التفاعلي (IVR) بهدف تحسين تفاعلات العملاء مع الفرع وتبسيطها. كما شهد هذا العام حل بعض مشكلات الأتمتة المعلقة.

قدم مصرف الراجحي في الكويت خلال الفترة المشمولة بالتقرير حل الدفع عبر الحدود "Transfast" لخدمات تحويل الأموال الدولية، مما مكّن العملاء من الاستفادة من قنواته الرقمية والإلكترونية لتنفيذ معاملاتهم المالية الفورية بكل سهولة. وطرح المصرف أيضًا خيار إعادة الاتصال للتحقق من صحة طلبات الدفع.

في إطار تلبيته لطلب العملاء بمنحهم مزيدًا من التحكم والاستقلالية في شؤونهم المالية، قدم مصرف الراجحي في الكويت ميزات إضافية من خلال شبكة الصراف الآلي مثل تحديث رقم الهاتف المحمول للخدمات المصرفية الأساسية والقنوات الإلكترونية وتغيير/إعادة ضبط أرقام التعريف الشخصية لبطاقات الائتمان، مما عزز من رضا العملاء بشكل أكبر.

زيادة الكفاءة التشغيلية

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، راجع مصرف الراجحي في الكويت جميع التعريفات والرسوم المطبقة، إضافةً إلى تعميم التقارير ومستهدفات الدخل المتوقعة بين المشرفين بهدف تحفيز الفرق المعنية على إجراء عمليات المتابعة وتحصيل جميع رسوم الخدمات بالطرق التقليدية.

كما حرص الفرع الخارجي أيضًا على تعزيز تدابير مكافحة تمويل الإرهاب بما يتماشى مع التعليمات التنظيمية الصادرة عن بنك الكويت المركزي خلال العام، وذلك في إطار الجهود الرامية إلى التخفيف من حدة المخاطر وحماية عملائه، مع تعزيز النزاهة داخل المنظومة المالية.

تحقيق التمّيز من خلال التركيز على تلبية احتياجات العملاء

واصل الفرع الخارجي تعزيز الشمول المالي، وتوفير ترجمات متخصصة للعملاء المكفوفين، وشاشات خاصة في أجهزة الصراف الآلي، فضلاً عن تيسير وصول العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يعانون صعوبات في الحركة ويستخدمون الكراسي المتحركة. حيث تلقى موظفو مصرف الراجحي في الكويت تدريبًا مخصصًا على مساعدة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بأفضل شكلٍ ممكن.

كما نفذ المصرف مجموعة من المبادرات التي تستهدف قاعدة عملائه من النساء، بما في ذلك تقديم بطاقة خصم مصممة خصيصًا للنساء، والعمل مع وزارة التربية الكويتية لتوفير الرعاية لشريحة العملاء من النساء. فضلاً عن ذلك، قدم المصرف التأمين الطبي إلى الموظفات وأفراد العائلة من النساء اللواتي يخضعن لفحص سرطان الثدي خلال شهر التوعية بسرطان الثدي في أكتوبر 2022.

أطلق فريق المبيعات في مصرف الراجحي في الكويت محرك مبيعات من خلال استهداف الشرائح بناءً على التوزيع الجغرافي لتوفير المزيد من الراحة للعملاء.

وتماشيًا مع إعادة بناء العلامة التجارية لمصرف الراجحي في عام 2021، أعاد المصرف في الكويت أيضًا طباعة بطاقات الخصم والائتمان خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ودمج تصميم الشعار الجديد لتعزيز ولاء العملاء للعلامة التجارية.

تنمية رأس المال البشري

في إطار مواجهة حملات التوظيف المكثفة التي نفذتها المصارف المنافسة، نجح مصرف الراجحي في الكويت باستقطاب الكفاءات الملائمة لشغل وظائف كان من الصعب شغلها في عام 2022. وتمسك الفرع بالتزامه الراسخ بدعم سياسة التكويت، مع التزام جميع الإدارات والوحدات بحصر تعيينات مناصب الإدارة الوسطى والعليا على المواطنين الكويتيين، وذلك تماشيًا مع متطلبات بنك الكويت المركزي.

وجاءت مراجعات نصف العام الناجحة التي تبعتها زيادات تعزيز الروح المعنوية جنبًا إلى جنب مع تجديد التركيز على التدريب، إذ أُتيحت الفرصة لموظفي مصرف الراجحي - الكويت لزيارة مقر مصرف الراجحي في المملكة العربية السعودية وفرعه في الأردن لخوض التجربة العملية والتعرف بشكل أفضل على الروح المؤسسية للمصرف. كما اجتمع فريق مصرف الراجحي في الكويت في إطار عرض لبرنامج المسؤولية الاجتماعية الذي

الشركات التابعة والفروع الدولية

مصرف الراجحي - الكويت

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

يرعاه المصرف، حيث جرى إطلاق حملة اجتماعية تهدف إلى مساعدة المحتاجين عبر توزيع وجبات إفطار خلال شهر رمضان المبارك.

وشهدت الفترة المشمولة بالتقرير تطوير تطبيق للهاتف الجوال لنظام موظفي الموارد البشرية بهدف مراقبة أداء موظفي المصرف وأنشطتهم، ومن المقرر إطلاق هذا التطبيق بمجرد الحصول على الموافقات اللازمة.

النظرة المستقبلية

في ظل المنافسة المتزايدة التي يشهدها مجال الخدمات المصرفية الرقمية، سيولي مصرف الراجحي في الكويت مزيدًا من التركيز على توجهاته نحو التحول الرقمي والقنوات الرقمية حتى عام 2023، إضافةً إلى تركيزه على التبعيات الأساسية للنظام التي تم الكشف عنها خلال الفترة المشمولة بالتقرير وأدت إلى تعليق العديد من المبادرات. ويتوقع المصرف أن تشهد صفحاته على وسائل التواصل الاجتماعي مشاركات أعلى في عام 2023 في إطار استراتيجيته الرقمية.

كما يعمل المصرف في الكويت على تمكين التحويلات المالية الدولية من خلال خدمة المعاملات المصرفية عبر الإنترنت (المباشر) وتطبيق الهاتف الجوال. وسيصدر مصرف الراجحي - الكويت أيضًا نقاط البيع للعملاء.

تشمل خطط تحسين تجربة العملاء ورضاهم في العام المقبل التطوير الداخلي وتنفيذ نظام إدارة علاقات العملاء، إضافةً إلى تعزيز نقاط التواصل مع العملاء مثل تطبيق الهاتف الجوال ومركز الاتصال والفرع وشبكة الصراف الآلي.

ومن ناحية التوظيف، يُخطط المصرف لتعزيز عملية التوظيف بما يتوافق مع متطلبات بنك الكويت المركزي فيما يتعلق بأهداف التكويت في إطار استراتيجية الإدارة الوسطى والعليا للفرع. وسيحرص المصرف أيضًا على تقديم دورات تدريبية للموظفين الجدد إلى جانب التدريب العملي.

الموارد البشرية

GRI 2-7

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

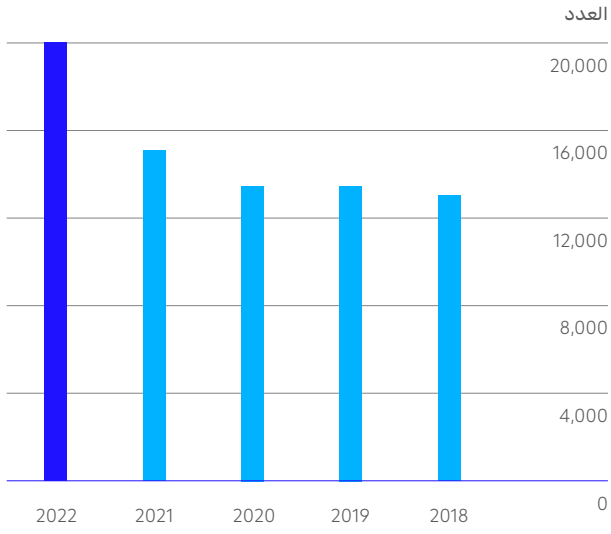
تمثلت أحد مجالات التركيز الأساسية لمجوعة الراجحي في عام 2022 في تعزيز علامتها التجارية بما ينسجم مع الهدف الطموح الذي حددته استراتيجية "مصرف المستقبل" في التحول إلى أفضل بيئة عمل. وواصلت المجموعة مساعيها الفعالة لبلوغ هذا الهدف منذ عام 2021 عبر الاستثمار في تنمية المواهب وتطوير التقنيات من أجل تشكيل رأس مال بشري تدعمه قدرات متطورة وخبرات معززة عبر جميع الشركات المحلية والدولية التابعة للمجموعة. وأثمرت جهود المجموعة خلال العام قيد المراجعة عن وضع مجموعة الموارد البشرية بالمصرف معيارًا جديدًا فيما يخص تجارب الموظفين، لينتهي العام بتحسن كبير في درجة مؤشر مشاركة الموظفين.

وبعد الحصول على الملاحظات من استبيان مشاركة الموظفين السنوي الذي أجري في ديسمبر 2021 والاطلاع عليها، أطلقت المجموعة خطط عمل خلال عام 2022 لمعالجة المجالات التي تم تسليط الضوء على حاجتها للتحسين. وتضمنت بعض هذه المبادرات إدخال تحسينات على مستوى وظيفة إدارة الأداء مع تعزيز قدرات النظام من أجل: رفع مستوى الاستقلالية والشفافية؛ وإضفاء الطابع الرسمي على الاتفاقيات التي يتم إبرامها مع المؤسسات التعليمية المحلية والعالمية بما يثري المناهج التعليمية ويحسّن معايير التعلم والتطوير بها؛ وتوفير فرص تطوير منظمة تعزز عملية نقل الموظفين وترقيتهم، ومن ثم تحسين وظيفة إدارة المواهب بشكل عام.

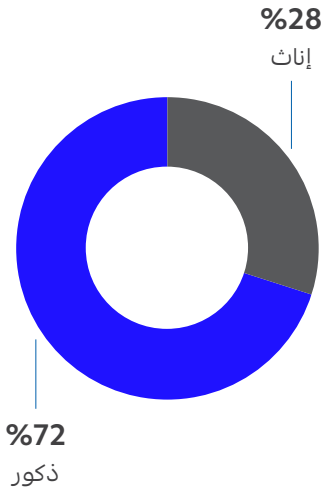
الموارد البشرية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

إجمالي عدد الموظفين



الموظفون حسب النوع



ولا يزال رأس المال البشري المتكامل بمجموعة الراجحي هو الدافع الرئيسي وراء نجاح المصرف في توليد القيمة، في ظل ما أظهره أعضاء فريق العمل القوي داخل المصرف والبالغ عددهم 19,964 موظف من قدرة كبيرة على التكيف مع التحول الرقمي الذي يجري تنفيذه بوتيرة سريعة، وتعزيزهم في الوقت نفسه لمفهوم الولاء وقيمة العلامة التجارية بين عملاء المصرف.

تحليل القوى العاملة	2022	2021	2020	2019	2018
العدد الإجمالي للموظفين	19,964	15,078	13,445	13,439	13,003
نسبة الموظفات في مجموعة الراجحي (%)	28	21	15	16	15
نسبة الموظفين السعوديين في مجموعة الراجحي (%)	89.07	91.96	91.31	91.14	90.40
عدد الموظفين المغادرين	5,191	2,964	1,781	2,104	2,246
نسبة تعاقب الموظفين (%)	19.18	17.30	15.32	15.40	16.56
مجموع ساعات التدريب	849,284	590,012	335,747	474,439	456,949

الموظفون حسب الدرجة والنوع	ذكور		إناث	
	2022	2021	2022	2021
الإدارة العليا	530	403	24	17
الإدارة الوسطى	1,212	2,592	221	324
غير ذلك	12,596	9,185	5,381	2,557

الموارد البشرية

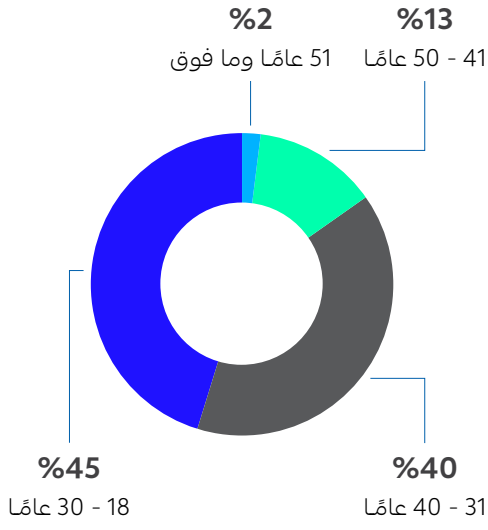
نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الموظفون حسب العمر والنوع

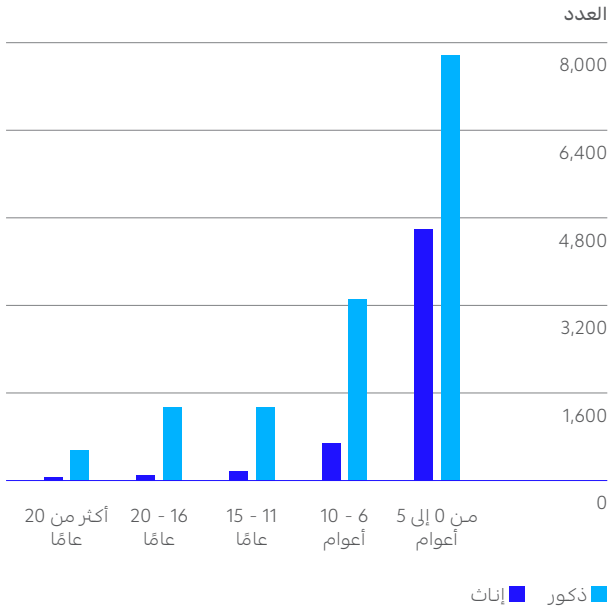
الموظفون حسب العمر والنوع	ذكور		إناث	
	2022	2021	2022	2021
18 - 30 عامًا	5,082	4,291	3,948	1,775
31 - 40 عامًا	6,558	5,675	1,334	864
41 - 50 عامًا	2,351	1,928	297	218
51 عامًا وما فوق	347	286	47	41

عدد سنوات الخدمة	ذكور		إناث	
	2022	2021	2022	2021
من 0 إلى 5 أعوام	7,784	5,922	4,597	2,055
6 - 10 أعوام	3,310	3,434	687	550
11 - 15 عامًا	1,341	1,168	172	144
16 - 20 عامًا	1,341	1,053	104	88
أكثر من 20 عامًا	562	605	66	59

الموظفون حسب العمر والنوع



الموظفون حسب عدد سنوات الخدمة

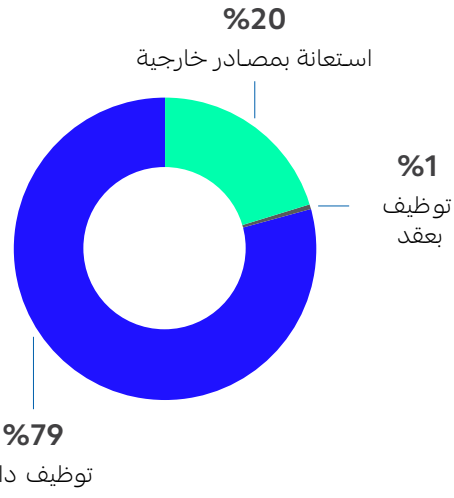


الموارد البشرية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الموظفون حسب فئة التوظيف	2022	2021	2020	2019	2018
توظيف دائم	15,820	10,904	10,773	11,040	10,971
توظيف بعقد	100	143	167	160	96
استعانة بمصادر خارجية	4,044	4,031	2,505	2,239	1,936
الإجمالي	**19,964**	**15,078**	**13,445**	**13,439**	**13,003**

الموظفون حسب النوع



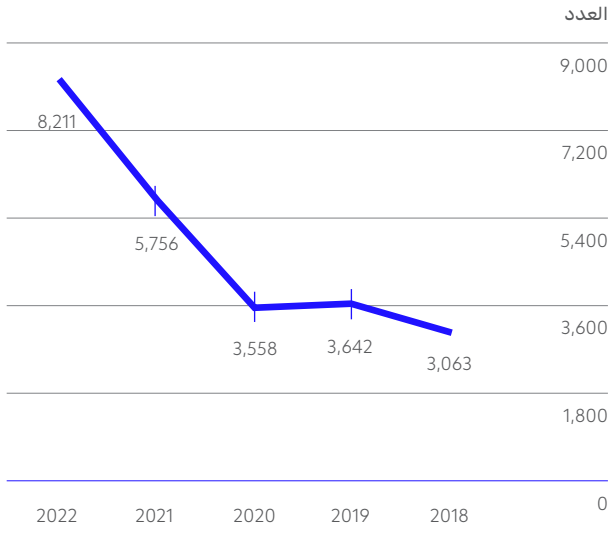
توظيف المواهب والكفاءات

قامت مجموعة الراجحي بتعيين 8,211 موظفًا جديدًا في عام 2022 لملء الشواغر الناتجة عن الموظفين المغادرين ودفع النمو في جميع مستويات والمناصب في قطاعات الأعمال، بما في ذلك الخبراء المتخصصين ذوي المهارات اللازمة لمواكبة المستقبل وكبار القادة. وجاء العدد الكبير من التعيينات الجديدة نتيجة تركيز جهود التوظيف على اكتشاف أفضل المواهب والكفاءات المؤهلة وذات المهارات العالية القادرة على تلبية متطلبات التوسع الاستراتيجي السريع لمجموعة الراجحي على مستوى إدارتي خدمات تقنية المعلومات والخدمات الرقمية جنبًا إلى جنب مع الإدارات المسؤولة عن تحقيق الإيرادات، وذلك بما يتوافق مع خطط نمو المجموعة. ويتضح نجاح الجهود المبذولة في عمليات التوظيف بالزيادة الكبيرة في معدل قبول عروض التوظيف، مما يعكس سمعة مجموعة الراجحي لدى أفضل المواهب والكفاءات السعودية بوصفها "أفضل بيئة عمل". وعزز هذا التميز حضور العلامة التجارية لمجموعة الراجحي في معارض التوظيف التقليدية ومنصات التوظيف المهنية الرقمية.

GRI 401-1

التعيينات الجديدة حسب الفئة العمرية والنوع	18 - 30 عامًا			أكبر من 30 عامًا		
	ذكور	إناث	الإجمالي	ذكور	إناث	الإجمالي
2022	2,882	3,183	6,064	1,584	563	2,147
2021	2,670	1,064	3,734	1,850	172	2,022
2020	1,838	336	2,174	1,307	77	1,384
2019	1,794	627	2,421	1,132	89	1,221
2018	1,558	446	2,004	966	93	1,059

إجمالي التعيينات الجديدة



قامت مجموعة الراجحي برعاية العديد من معارض التوظيف الرئيسية والمشاركة فيها لتعزيز مكانة المجموعة بوصفها "أفضل بيئة عمل"، لتشهد زيادة كبيرة في عدد المتقدمين إليها لشغل الوظائف خلال الفترة قيد المراجعة.

في عام 2022، أظهرت مجموعة الراجحي تقدمًا كبيرًا في التزامها بتكافؤ الفرص، وقد تمت الإشادة بها لكونها مؤسسة تمكِّن المرأة وتضيف القيمة إلى دور المرأة في القوى العاملة. فخلال الفترة قيد المراجعة، ركزت مجموعة الراجحي في المملكة العربية السعودية على توفير فرص عمل ملائمة ومخصصة للإناث فقط (مثل مركز اتصالات القصيم الذي يقتصر العمل به على الإناث)، مما أدى إلى زيادة نسبة الموظفات في المجموعة من 21% في عام 2021 إلى 28% في عام 2022، وهو إنجاز كبير يتماشى مع خطط التنوع والشمول في المجموعة. وقد حظي توظيف الإناث بمزيد من الدعم في ظل استمرار المجموعة في تقديم البدلات الملائمة وفق ظروف السوق.

وكان برنامج تطوير الخريجين دليلاً واضحًا على حرص مصرف الراجحي على الاستثمار في المواهب السعودية ذات الإمكانات العالية، إذ حافظ البرنامج على ميزته التنافسية بوصفه البرنامج المفضل للخريجين والذي يساهم في تحول المصرف ليصبح أفضل بيئة عمل جاذبة لأفضل الخريجين.

وتجدر الإشارة إلى أن التنافسية الشديدة بين الشركات فيما يتعلق باستقطاب أبرز المواهب والكفاءات جنبًا إلى جنب مع التحدي المتمثل في الحفاظ على أصحاب الأداء الأفضل، يؤثران بشكل كبير على القطاع المالي. غير أن مجموعة الراجحي نجحت في الحفاظ على مكانتها وجاذبيتها كأفضل بيئة عمل خلال الفترة قيد المراجعة، مواصلةً تعزيز عروض القيمة لموظفيها للتغلب على ذلك التحدي.

إدارة المواهب والكفاءات

في عام 2022، ركزت مجموعة الراجحي على تعزيز كفاءة وفعالية ممارساتها المتعلقة بالمواهب والكفاءات، والتي تمت مراجعتها وتعديلها على النحو الواجب لتتماشى مع المعايير العالمية. ويتمثل أحد عوامل التمكين الرئيسية لهذه العملية في النظم والعمليات الجديدة التي تم تنفيذها، مما مكَّن مجموعة الموارد البشرية من تنفيذ عدد من الأنشطة الجديدة والمتقدمة المرتبطة بإدارة المواهب والكفاءات في عام 2022:

الموارد البشرية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الإدارة المتقدمة للمواهب والكفاءات ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تم تنفيذها في عام 2022:

تحديد الأدوار الحيوية والمواهب	تخطيط التعاقب الوظيفي	تطوير قناة رعاية الموهوبين	تطوير المواهب/الخريجين وإشراكهم
تحديد الأدوار الحيوية: تم إجراء هذه العملية لتحديد الأدوار التي قد تشكل خطرًا كبيرًا في حال ظلت شاغرة.	**تحديد المرشحين المحتملين:** اختيار المرشحين المحتملين لتولي الأدوار الحيوية المحددة بناءً على تقييم المواهب	**الحوارات الأكاديمية:** بناء قدرات ووجهات نظر أوسع نطاقًا مع خبراء من درجة مدير فأعلى ممن يمثلون مجموعة واسعة من القطاعات	**إطار عمل مُعزز:** تسليط الضوء على التقدم المهني الأوسع نطاقًا وزيادة معدل الاحتفاظ بالموظفين
تقييم المواهب: تقييم جرى تطبيقه على مستوى الموظفين في الدرجات من 5 إلى 15 لتقييم المواهب التي تكمل احتياجات المصرف الحالية من المواهب.	**التطوير المنظم:** صياغة خطط خاصة بتطوير المرشحين المحددين	**برامج إدارة الانتقال:** مساعدة المواهب على الانتقال بفعالية إلى المستويات الإدارية والإشرافية	**المشاركة العامة:** إنشاء مجموعة من المواهب عالية الأداء مع توفير فرص للمشاركة المتكررة

الاحتفاظ بالمواهب والكفاءات

ساهم برنامج تنمية المواهب الناشئة بشكل كبير في الاحتفاظ بالموظفين ذوي المهارة داخل سوق تشهد تنافسية شديدة على المواهب. وكمثال على ذلك، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عزز المصرف إطار تنمية المواهب للموظفين ذوي المهارة من خلال استحداث برنامجين:

- **برنامج انتقال القيادة:** يهدف إلى إعداد المديرين للانتقال بسلاسة إلى المناصب القيادية العليا. وفي عام 2022، عزز المصرف فرص تنمية المهارات القيادية لتشمل الموظفين الذين ينتقلون إلى مناصب بدرجة مدير فأعلى.
- **برنامج إدارة الموظفين:** ساهم هذا البرنامج بنجاح في تدريب موظفي المستوى الإشرافي المؤهلين لشغل المناصب الإدارية وتزويدهم بالمهارات والكفاءات الملائمة.

مكافآت الموظفين والاستحقاقات الأخرى

تقدم المجموعة للموظفين مكافآت ترتبط بأوضاع السوق ومستوى الأداء. فقد أُجريت مراجعة للراتب الثابت لجميع أصحاب الأداء العالي المؤهلين في عام 2022، مع دفع جميع مدفوعات وعلاوات الحوافز المتغيرة بما يتماشى مع استراتيجية المكافآت التي تقضي بالدفع على أساس الأداء. وقد واصلت المجموعة دفع بدل الإجازات البالغ راتب أساسي واحد يُدفع بشكل نصف سنوي، وقدمت مدفوعات احتفالية لأكثر من 5,000 موظف في المناسبات الخاصة، إذ تلقى ما مجموعه

1,220 موظف التهاني والهدايا من الرئيس التنفيذي. كما أطلقت المجموعة برنامج الادخار الثاني الذي يمتد لعامين ويهدف إلى تشجيع ثقافة الادخار النموذجية وتعزيزها بمشاركة أكثر من 5,600 موظف من الشركات التابعة لمجموعة الراجحي في المملكة العربية السعودية.

كما جرى توحيد كل عقود التوظيف لضمان الاتساق وتوفير ضمانات للموظفين الجدد بما يتماشى مع الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

GRI 401-2

رواتب ومزايا الموظفين بآلاف الريالات السعودية	2022			2021		
	تعويضات ثابتة ومتغيرة	تعويضات متغيرة مدفوعة		تعويضات ثابتة ومتغيرة	تعويضات متغيرة مدفوعة	
		نقدًا	أسهم		نقدًا	أسهم
مدراء تنفيذيون	**50,693**	**23,996**	**55,595**	48,198	22,954	42,322
موظفون يؤدون مهام تشتمل على مخاطر	**590,626**	**189,914**	**32,479**	686,464	202,368	22,242
موظفون يؤدون مهام رقابية	**214,190**	**41,174**	**26,857**	251,636	48,160	19,241
موظفون آخرون	**1,804,438**	**313,694**	**46,344**	1,591,335	321,356	34,675
الإجمالي	**2,659,947**	**568,778**	**161,275**	2,577,633	594,838	118,480
تعويضات مستحقة في عام 2022	**247,731**	–	–	231,087	–	–
تكاليف موظفين أخرى	**487,513**	–	–	323,626	–	–
مجموع الإجمالي	**3,395,191**	**568,778**	**161,275**	3,132,346	594,838	118,480

GRI 401-3

إجازة المولود في عام 2022	2022	2021
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة المولود، حسب النوع	1,249	265
عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة المولود، حسب النوع	1,249	265
عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة المولود والذين ظلوا يعملون بعد 12 شهرًا من العودة، حسب النوع	1,223	262

حوكمة الموارد البشرية

بينما تدعم المجموعة المعايير والمبادئ المعترف بها لممارسات العمل، فإنها تسعى أيضًا إلى ضمان تهيئة ظروف وممارسات عمل آمنة وعادلة من خلال سياساتها التي تتم مراجعتها بانتظام، وتوفير بيئة عمل تسمح للموظفين بالشعور بالحماية والتشجيع. كما عززت المجموعة إدارة حوكمة الموارد البشرية خلال الفترة قيد المراجعة لتدعم رحلته التحوُّلية، وتعمل بشكل استباقي كخط دفاع ثان لمجموعة الموارد البشرية من خلال توفير ضمانة بشأن مسائل الالتزام بجميع اللوائح والأنظمة.

إضافةً إلى ذلك، تم تحديث النظام الأساس للمجموعة في المملكة العربية السعودية لضمان توفير درجة أكبر من الوضوح والوعي بشأن هيكل الحوكمة بما يصب في

الموارد البشرية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

صالح الموظفين. وقد واصلت المجموعة التزامها باللوائح والممارسات المحلية ذات الصلة، وكمثال قامت لجنة التظلمات في المجموعة بتبسيط إجراءاتها لتحسين عملية تقديم التظلمات والشكاوى من جانب الموظفين، وتتوافق هذه الإجراءات بشكل كامل مع القواعد واللوائح الجديدة المتعلقة بمتطلبات الصحة والسلامة المهنية (OHS)، وقد أطلق العديد من برامج فحوصات الصحة والتوعية بالرفاهية على مدار العام.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات وقنوات التواصل

لا تزال مجموعة الراجحي تعتمد عددًا من السياسات من أجل توفير بيئة عمل عادلة وآمنة للجميع. غير أن سياسة الإبلاغ عن المخالفات وسياسة التظلم وغيرها من أنماط التواصل تظل كما هي حتى يتمكن الموظفون من رفع الشكاوى والتظلمات بشأن مكان عملهم.

وقد شهد عام 2022 تجديد السياسات المعمول بها لتشمل جميع القواعد واللوائح المحدثة، ولتتوافق مع ظروف السوق وتطويره لضمان حصول الموظفين على إرشادات واضحة واستحقاقات عادلة. كما تمتلك مجموعة الراجحي قنوات تواصل آمنة للمبلغين عن المخالفات، بما في ذلك الخط الساخن الذي لا يلزم فيه الإفصاح عن هوية المتصل وعنوان البريد الإلكتروني، مما يتيح للموظفين الإبلاغ عن شكاويهم من خارج مكان العمل. أما بالنسبة للتظلمات، فهناك قنوات خاصة تُمكّن الموظفين من تقديم تظلمات يتم تصعيدها إلى الجهات المعنية ذات الصلة، التي تتخذ بدورها الإجراءات الفورية والمناسبة.

وتجدر الإشارة كذلك إلى أن آلية مشاركة الموظفين قد تم تحسينها بشكل أكبر من خلال تعزيز أدوات وقنوات التواصل الحالية. على سبيل المثال، شهدت آليات التفاعل الفعلية ومواءمة قنوات الاتصال بين الفروع الإقليمية لمصرف الراجحي والمكتب الرئيسي تحسنًا ملحوظًا بفضل الزيارات المتكررة التي أجرتها إدارة المكتب الرئيسي إلى الفروع الإقليمية. وتتضمن قنوات التواصل الخاصة بموظفي المجموعة ما يلي:

- استبيان مشاركة الموظفين السنوي
- اجتماعات ورسائل الإدارة العليا
- تحديثات البريد الإلكتروني للموظفين
- التعاميم
- الرسائل الإخبارية المنتظمة للموارد البشرية
- النشرات الإخبارية الدورية
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- سياسة التظلم
- تطبيق الجوال الخاص بالخدمة الذاتية للموارد البشرية
- الخط الساخن للموارد البشرية
- الاجتماعات العامة

ويتم إبلاغ موظفي المجموعة بأي تغييرات تنظيمية من شأنها التأثير عليهم، وذلك بما يتماشى مع أنظمة العمل. كما يستفيد المصرف من نُظم الموارد البشرية الرقمية كقنوات اتصال يستخدمها لاطلاع الموظفين بانتظام على المستجدات بشأن هذه التغييرات ذات الصلة.

الموارد البشرية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

التعلم والتطوير

تواصل مجموعة الراجحي التزامها بالاستثمار في حلول التعلم والتطوير المنظمة بالاستفادة من منهجيات التعليم المختلط (الحضور والافتراضي)، مثل التعلم في الفصول الدراسية والتعلم الافتراضي والتعلم الإلكتروني والشهادات والتدريب والتوجيه أثناء العمل. وقد أجرت المجموعة دراسة شاملة لاحتياجات التعلم بهدف تحديد الفجوات في المعرفة والمهارات عند تصميمها وتنفيذها للحلول المخصصة لتلبية تلك الاحتياجات.

وفيما يلي مثال على ملخص حلول التعلم والتطوير الخاصة بمصرف الراجحي.

في عام 2022، تخرج أكثر من 150 طالبًا وطالبة بنجاح من برامج تطوير الخريجين في مصرف الراجحي، إضافةً إلى ضم 103 طلاب آخرين إلى استراتيجية المصرف لتوظيف الموهوبين السعوديين من الشباب والشابات وتأهيلهم ليصبحوا قادة المستقبل. وقد وظف المصرف أكثر من 500 خريج منذ تأسيس البرنامج في عام 2015، وقام بتجديد هيكل البرنامج بشكل دوري ليتوافق مع اتجاهات السوق الناشئة.

كما يهدف برنامج تطوير الخريجين إلى سد الفجوات الناشئة على صعيد المهارات فيما يخص الخدمات الرقمية وتقنية المعلومات والأمن السيبراني نتيجةً للابتكارات الرقمية غير المسبوقة التي تشهدها الخدمات الرقمية بالقطاع المصرفي والمالي، فضلًا عن استحداثه تقنية "التعليم من خلال الألعاب"، وهي حل تعليمي رقمي يعزز بشكل كبير من التفاعل والمشاركة النشطة من جانب أكثر من 10,000 مشارك. عقدت الأكاديمية أيضًا شراكة مع عدد من المدارس الدولية الرائدة لتقديم مجموعة من دورات التعلم الإلكتروني لتكون بمثابة حلول تعلم بديلة لاستيفاء متطلبات تحديات الأعمال.

علاوةً على ذلك، جرى تحديث نظام إدارة التعلم (تعليم) التابع للأكاديمية وأضيفت إليه ميزات أخرى مثل مسارات التعلم والتقييم عبر الإنترنت وتتبع التطوير خلال فترة إعداد التقرير، مما مكَّن الأكاديمية والموظفين على حد سواء من تحقيق أقصى قدر من المنافع المتبادلة مع الوصول إلى نتائج قابلة للقياس. وتمكّن ما مجموعه 7,185 موظفًا من الاستفادة من خدمات نظام إدارة التعلم (تعليم) خلال العام قيد المراجعة، وأتيحت لهم فرصة الاستمتاع بمحتوى تعليمي حصري والاستفادة من النظام المطور، بما في ذلك إمكانية الحصول على الشهادات بشكل تلقائي للوحدات والدورات التدريبية التي أكملوها بنجاح.

كذلك، نظمت الأكاديمية عددًا من الدورات التدريبية وقدمت شهادات متخصصة خلال العام قيد المراجعة، إذ أدى اهتمام المصرف بزيادة فرص توظيف الإناث إلى قيام الأكاديمية بتوظيف وتدريب أكثر من 1,700 من الإناث في وظائف خدمة العملاء الجديدة، وذلك لإمداد مركز اتصال القصيم بموظفات إناث فقط. كما نظمت الأكاديمية برامج تدريب تستهدف الموظفات اللاتي أتممن أكثر من 10,000 ساعة تدريبية خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

الموارد البشرية

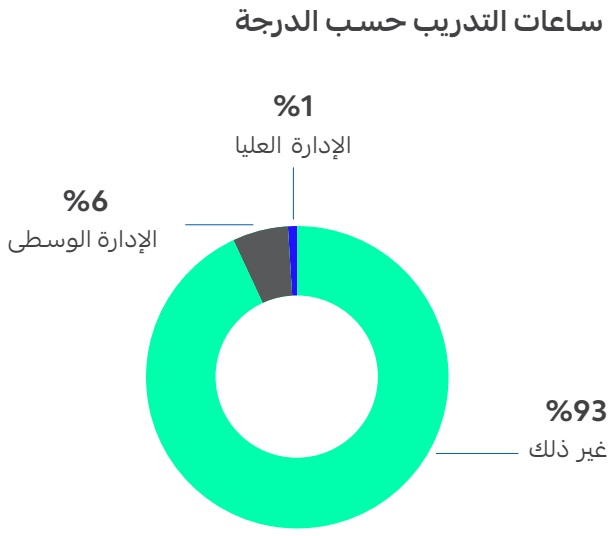
نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وعلاوةً على ذلك، حصل ما يزيد مجموعه على 9,000 من موظفي مصرف الراجحي إلى الآن على الشهادات الإلزامية الثلاث الصادرة عن البنك المركزي السعودي، وتم تقديم تدريب خاص بالأعمال ومستند إلى المحاكاة إلى أقسام الخدمات المصرفية للأفراد تقنية المعلومات أثناء انتقالهم إلى النظام الأساسي الرقمي الجديد للمصرف. وقد استمرت برامج تطوير القيادة المركزة والمخصصة للإدارة العليا وكوادر القيادة، بما يتماشى مع بيانات تقييم القيادة واحتياجات التطوير الخاصة بالمصرف خلال العام قيد المراجعة.

GRI 404-2

تدريب موظفي مجموعة الراجحي	2022	2021
عدد البرامج التدريبية	2,351	1,109
إجمالي عدد المشاركين	26,474	15,322
أيام التدريب	141,547	98,335
عدد ساعات التدريب	849,284	590,012

ساعات التدريب حسب الدرجة	إجمالي ساعات التدريب
الإدارة العليا	4,217
الإدارة الوسطى	46,364
غير ذلك	765,447



تدريب الموظفين حسب النوع	عدد الموظفين			عدد ساعات التدريب		
	ذكور	إناث	الإجمالي	ذكور	إناث	الإجمالي
إلزامي	4,499	3,732	8,231	51,587	55,962	107,549
غير إلزامي	9,104	7,841	16,980	343,988	360,469	704,457
تعلم إلكتروني	7,393	4,805	12,198	107,019	31,548	138,567

تدريب الموظفين حسب الفئة	عدد الموظفين			عدد ساعات التدريب		
	ذكور	إناث	الإجمالي	ذكور	إناث	الإجمالي
الإدارة العليا	186	71	257	3,786	399	4,217
الإدارة الوسطى	3,835	4,037	7,872	30,538	14,581	46,364
غير ذلك	10,085	8,121	18,207	361,648	401,882	765,449

ساعات التدريب حسب نوع المهارة	عدد المتدربين	عدد ساعات التدريب
المهارات التقنية	16,565	577,308
المهارات الشخصية	9,743	238,384

الأدوار التحفيزية للتقنية والابتكار في الموارد البشرية

اعتمدت مجموعة الموارد البشرية استراتيجية مجموعة الراجحي المتمثلة في "ما بعد المصرفية" باستخدام حلول تقنية متقدمة للتكامل بين جميع الشركات التابعة للمجموعة، مما يضمن تقديم خدمات موارد بشرية فعالة لموظفيها. وواصلت المجموعة استثمارها في تحسين نظام المعلومات الإدارية الخاص بالموارد البشرية وتنفيذه لتوفير أفضل تجربة موظفين عبر رقمنة خدمات الموارد البشرية بالكامل.

على سبيل المثال، أضيفت مزيد من الميزات إلى نظام التوظيف والإلحاق الوظيفي في مصرف الراجحي خلال العام بعد إجراء مراجعة شاملة للعملية، مما أدى إلى زيادة الكفاءة بحوالي 50% على أساس سنوي، وتقديم تجربة إلحاق وظيفي مؤتمتة وأكثر سرعة. وقد أدت أتمتة الموافقة على طلبات التوظيف المقدمة من المصرف إلى تقليل الوقت المستغرق للموافقة على طلبات من أسبوعين إلى أقل من 5 أيام.

أتاحت التحسينات المدخلة على نظام المعلومات الإدارية للمصرف أتمتة العديد من وظائف الموارد البشرية. وشملت التحسينات أتمتة عملية حساب إجمالي المكافآت والحوافز، وتتبع حضور الموظفين من خلال تقنية الاستهداف باستخدام الحدود الجغرافية، وطلبات التعيين الداخلية، والتحسينات المدخلة على تطبيق (سهل) للهواتف المحمولة الذي مكّن المصرف من مواصلة الاستفادة منه كنقطة اتصال واحدة لجميع الموظفين مع مزيد من المرونة والكفاءة، مما أدى إلى تحسين عروض القيمة للموظفين.

وقد جرى تعزيز تطبيق الخدمة الذاتية للموارد البشرية (سهل) للهواتف المحمولة بإضافة ميزات إضافية إليه، مما سمح بتحسين الكفاءات وتعزيز مشاركة الموظفين وساهم في زيادة الإنتاجية على مستوى المصرف.

وقد جرى تشجيع الابتكار والأفكار الجديدة بين الموظفين من خلال مبادرة "فكرتي" التي أطلقها المصرف، إذ مُنحت مكافآت إلى الموظفين من أصحاب الأفكار الأكثر ابتكارًا وإضافةً للقيمة لدى تنفيذ مشاريعهم. وخلال الفترة قيد المراجعة، وافق المصرف على 21 فكرة، تم تنفيذ 5 أفكار منها بنجاح.

النظرة المستقبلية

ستواصل مجموعة الموارد البشرية تنفيذ استراتيجيات الموارد البشرية المعتمدة من قبل مجلس الإدارة والتي تركز على استقطاب المواهب في المستقبل، مما يمكّن تنفيذ المتطلبات الاستراتيجية الرئيسية. وستحرص على صياغة أفضل حلول التعلم والتطوير لسد الفجوات الناشئة على صعيد الكفاءات. كما ستواصل المجموعة تجديد عروض القيمة للموظفين بما يتماشى مع تطورات السوق، من أجل الحفاظ على درجة مشاركة الموظفين وتقييمات رضا الموظفين وتحسينها، ومن ثم تحقيق نمو مستدام للأعمال.

التسويق و تجربة العميل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

بعد عام شهد نموًا ملحوظًا على مستوى القطاع المالي وسط تقلبات الأسواق العالمية، طبّق مصرف الراجحي استراتيجية "التسويق الرقمي أولاً"، باستخدام القنوات والتقنيات الناشئة وتحليلات البيانات والرؤى المطلعة من أجل الترويج للمنتجات والخدمات المالية المبتكرة، وتقديم تجربة عملاء لا مثيل لها؛ وقد أثمرت هذه الاستراتيجية عن نتائج مبهرة خلال مدة التقرير.

وقد أدى التوجّه الرقمي لمصرف الراجحي إلى بلورة تجربة عملاء أكثر إثراءً ونجاحًا خلال مدة التقرير كما يتضح من مؤشر صوت العميل المفصل للمصرف الذي سجل نسبة 75% للخدمات المصرفية التقليدية ونسبة 78% للخدمات المصرفية الرقمية، وكان متوسط النسبة التي سجلتها الجهات

التسويق و تجربة العميل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

المنافسة 61% للخدمات المصرفية الرقمية، وبذلك يكون مصرف الراجحي هو المصرف المفضّل للشريحة الناشئة من عملاء الخدمات المصرفية المطلعين على التقنيات الرقمية.

كما اتخذ مصرف الراجحي تدابير من أجل تزويد عملائه بتجربة ولاء مجزية من خلال إدخال المزيد من التحسينات والتطويرات على برنامج ولاء المصرف "مكافأة" في عام 2022. وقد أثمرت هذه الجهود المركّزة عن إحراز البرنامج لأعلى نسبة على مؤشر صوت العميل، ومستوى رضا العملاء، ومؤشر جهد العميل بالمملكة للعام قيد المراجعة.

تعزيز صورة العلامة التجارية

منذ إطلاق الهوية الجديدة لمصرف الراجحي "ما بعد المصرفية" في عام 2021، وظّف المصرف قنواته الرقمية من أجل التعريف بمبادئ هويته الجديدة بشكل مبتكر. وقد سجلت هذه القنوات ارتفاعًا في معدلات المشاركة خلال عام 2022، مع زيادة تكامل القنوات الذي أدى بدوره لتعزيز الصورة الذهنية للعلامة التجارية للمصرف ومكانتها. ومن خلال ملاحظاتهم الإيجابية، أعرب العملاء عن رضاهم عن الشعار المُحدّث إذ سمحت الهوية الجديدة للعلامة التجارية للمصرف بالوصول إلى شريحة الشباب بخطاب جاذب لهم عن طريق المزيج الأمثل من القنوات الموجهة إليهم.

وقد أصبحت العلامة التجارية للمصرف أكثر قبولاً، مما عزّز مركزها خلال عام 2022، باعتبارها تمثل المؤسسة المصرفية الموثوقة القريبة من عملائها، والتي تقدم حلولًا مبتكرة وميسرة، وهو ما ساهم في تسجيل ارتفاع بلغ 40.3% على مؤشر قوة العلامة التجارية في نهاية عام التقرير.

عقد مصرف الراجحي شراكة مع شركة "Visa" الرائدة عالميًا في مجال المدفوعات لإطلاق مبادرة "هي التالية" العالمية للمرة الأولى في المملكة، وقد انعكس ذلك إيجابيًا على تحسين صورة العلامة التجارية للمصرف بشكل ملحوظ بوصفه رائدًا في القطاع المالي، وكذلك تعزيز الثقة في العلامة التجارية باعتبار المصرف يدعم الشمول المالي في جميع أنحاء المملكة. ومبادرة "هي التالية" عبارة عن برنامج دعم عالمي يهدف إلى تمكين رائدات الأعمال وصاحبات الأعمال الصغيرة اقتصاديًا من خلال المنح وفرص التمويل، إلى جانب توفير الرؤى والأفكار العملية التي ستساعدهن على تنمية أعمالهن؛ وتنسجم هذه المبادرة مع مبادرة "مصرف المستقبل" التي أطلقها مصرف الراجحي وجدول أعماله للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

وفي إطار الجهود المنسقة لفهم توقعات العملاء بشكل أفضل، تتبع المصرف مؤشر "سلامة وقوة العلامة التجارية" في عام 2022 بالاقتران مع إجراء بعض الدراسات والأبحاث السوقية لأغراض محددة حول سلوكيات العملاء وتفضيلات الخدمات المصرفية وبعض الجوانب الأخرى على مدار العام.

البصمة الرقمية

تحسنت تجربة عملاء مصرف الراجحي بشكل ملحوظ بفضل جدول أعماله الثوري للتحوّل الرقمي، حيث انتقلت مجموعة كبيرة من جهات اتصال العملاء إلى الأنظمة المؤتمتة عالية الأداء والاستجابة، مما يعزز كفاءة الخدمات لعملاء مصرف الراجحي، ويتيح المزيد من الإمكانات للخدمة الذاتية، والقدرة على إدارة معاملات العملاء المالية بصورة أفضل.

وقد سمح الاستخدام المتزايد للقنوات الرقمية خلال مدة التقرير للمصرف بجمع المعلومات وبيانات العملاء والملاحظات بشكل فوري، واكتساب رؤى وأفكار مطلعة لتحسين الرسائل واختيار القنوات وابتكار أساليب جديدة للتواصل، مما أسهم في إنتاج دورة متجددة من التحسين المستمر بناءً على الاستخدام الفعلي للعملاء.

في عام 2022، أثمر توظيف القنوات الرقمية في الحملات التسويقية لمصرف الراجحي عن تحقيق معدلات نجاح أعلى وخفض التكاليف، بالرغم من اشتداد حدة المنافسة عبر قنوات التسويق الرقمي من جانب اللاعبين الجدد المنضمين للسوق حديثًا مثل شركات التقنية المالية. أطلق مصرف الراجحي حملات ترويجية ضخمة في العام 2022 مثل عروض وخصومات "الأسبوع الأزرق" لحاملي بطاقات المصرف، حيث تكونت من العديد من الحملات التكتيكية التي تم تخطيطها وإدارتها وتنفيذها بالاستعانة بالقنوات الرقمية فقط، مما أتاح ميزة التقسيم إلى شرائح والاستهداف المركّز.

التسويق و تجربة العميل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وخلال مدة التقرير، درس فريق التسويق عددًا من التقنيات والأدوات الناشئة لأغراض أتمتة عمليات التسويق. ومن بين أبرز هذه التقنيات "نظام إدارة الحملات" الذي سمح لمصرف الراجحي بتصميم تجارب العملاء عبر مختلف القنوات وهيأ بيئة لتنسيق الحملات المرئية وإدارة التفاعلات وتنفيذ الإجراءات عبر مختلف القنوات. كما تم تفعيل "نظام إدارة المحتوى" بنجاح في عام 2022 من أجل إنشاء ونشر وإدارة المحتوى على المواقع الإلكترونية والتطبيقات.

مشاركات أكثر على منصات التواصل الاجتماعي

أثمر توظيف مصرف الراجحي المبتكر للمحتوى الثري عن نمو إجمالي المشاركات على حسابات المصرف على منصات التواصل الاجتماعي بنسبة 113.7% خلال مدة التقرير، حيث تضاعف عدد المتابعين على تويتر وزاد عدد المتابعين على إنستجرام بنسبة 60% تقريبًا.

في إطار استراتيجية مصرف الراجحي الجديدة للارتقاء بالعلامة التجارية، وخطابه الملائم والمؤثر، زادت المشاركات على حسابات التواصل الاجتماعي للمصرف من 34% في عام 2021 إلى 65% في عام 2022، وهو تحسّن يتضح من خلال رصد وملاحظة طبيعة المحادثات المتعلقة برسائل المصرف، وكذلك من خلال تزايد المؤيدين للعلامة التجارية والمدافعين عنها بين روّاد المنصات الاجتماعية.

استعان مصرف الراجحي بأدوات التواصل الاجتماعي القائمة على تحليل البيانات من أجل تدشين حملات موجهة بشكل أكبر خلال العام قيد المراجعة، وقد ساعدت مشاركات وسلوكيات الجماهير المستهدفة في جعل رسائل المصرف أكثر تعبيرًا وتأثيرًا. وقد أخذ المصرف بعين الاعتبار منصات التواصل الاجتماعي الناشئة مثل سناب شات وتيك توك، بالإضافة إلى القنوات عالية المشاركة مثل تويتر لضمان إطلاق حملات تسويقية متطورة وشاملة.

ومن جهة أخرى بعيدًا عن منصات التواصل الاجتماعي، واصل المصرف بنجاح الاستعانة بالقنوات المؤتمتة التقليدية مثل الرسائل النصية القصيرة وتقنية إشعارات الدفع ورسائل البريد الإلكتروني، مما أتاح التواصل بشكل أكثر استهدافًا وعمقًا مع العملاء بناءً على حالات الاستخدام المعدّة مسبقًا، وحسّن من صور التفاعل بين العلامة التجارية والعميل بشكلٍ عام.

التسويق و تجربة العميل

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

"مكافأة" الولاء بالامتيازات الحصرية

وبما يتماشى مع الاستراتيجية الشاملة "مصرف المستقبل"، عزّز مصرف الراجحي من برنامج الولاء "مكافأة" بإدخال العديد من التحسينات وطرح عروض المنتجات في عام 2022 من أجل توفير تجربة ثرية ومجزية لمكافأة عملائه المخلصين، واختتم المصرف العام بتسجيل معدل نمو استثنائي على مستوى جميع جوانب البرنامج. كما تم إدخال تحسينات أكثر تركيزًا على برنامج الولاء عقب إجراء دراسة بحثية للسوق، تمكن المصرف من خلالها من تكوين رؤية شاملة حول توقعات وتطلعات العملاء من برامج الولاء، إلى جانب سلوكياتهم في استبدال النقاط وتصوراتهم الكلية عن برنامج "مكافأة".

طرح مصرف الراجحي أكثر من 30 منتجًا جديدًا من المنتجات المؤهلة لكسب النقاط خلال العام قيد المراجعة، كما يعمل البرنامج على إضافة منتجات وخدمات من الجهات التابعة للمصرف وكذلك الشركاء الآخرين، كمصادر خارجية لتجميع نقاط الولاء.

وقد زادت مشاركة الأعضاء في برنامج "مكافأة" بمعدلات كبيرة على أساس سنوي بسبب عروض المنتجات والاشتراك الحصرية والمحسّنة، حيث زادت نسبة المستخدمين النشطين بنسبة 320% والمستبدلين النشطين بنسبة 220%. على صعيد متصل، تضاعف حجم شبكة الشركاء في عام 2022، مما ساهم بشكل مباشر في زيادة العملاء المسجلين بنسبة 62%، مع اقتراب قاعدة برنامج الولاء "مكافأة" لستة ملايين عضو بحلول نهاية مدة التقرير. ولعل الارتفاع بنسبة 250% في استبدال النقاط على أساس سنوي يشهد على المستوى المرتفع لتفاعل العملاء مع البرنامج وجاذبيته الكبيرة.

ساهم طرح برنامج "مكافأة" في صيغة تطبيق مستقل في عام 2022 في تحسين تجربة المستخدم مع البرنامج بدرجة ملحوظة، إذ سمح للأعضاء بالوصول بسهولة إلى أرصدة النقاط وسجل المعاملات وقائمة الشركاء والقسائم وغيرها من خلال التطبيق مباشرةً بدلًا من بوابة دخول البرنامج عبر المتصفح. كما يوفر التطبيق ميزة "eMall" الجديدة والحصرية حيث يستطيع الأعضاء الشراء عبر الإنترنت وكسب النقاط من أكثر من 300 علامة في السعودية والإمارات والمملكة المتحدة والولايات المتحدة. كما شملت التحديثات الأخرى إضافة ميزة الإشعارات، ومزايا داخل التطبيق تتيح استبدال النقاط بأميال الرحلات الجوية، وكذلك التبرع بالنقاط لأبرز الجمعيات الخيرية في المملكة.

في المتوسط، أطلق برنامج "مكافأة" 5 إلى 6 حملات تسويقية شهريًا عبر مختلف القنوات خلال العام قيد المراجعة، حيث سجّل البرنامج معدلًا مرتفعًا لفتح النشرات الترويجية، متفوقًا بذلك على المعدل المسجل على مستوى القطاع المالي عالمياً، وكان معدل النقر (CTR) أعلى بأربعة أمثال المتوسط العالمي للقطاع المالي. تقترن هذه المعدلات المبهرة مع النسبة المسجلة على مؤشر صوت العميل بالإضافة لمقاييس رضا العميل الأخرى لتكون شاهدًا على مكانة برنامج "مكافأة" بوصفه أحد أبرز برامج الولاء في المملكة لعام 2022.

النظرة المستقبلية

ستواصل استراتيجية مصرف الراجحي للعام الجديد العمل على تحسين المحتوى التسويقي وإثرائه، وإشراك المزيد من العملاء. بالإضافة لذلك، سيتم الترويج بواسطة المحتوى الذي ينشئه المستخدمون، وتوظيف التسويق المستهدف لشريحة الشباب من خلال منصات التواصل الاجتماعي التي تخاطب الجيل Z، مثل تيك توك وسناب شات.

بناءً على دراسة الحوالات التجارية التي أجراها المصرف خلال مدة التقرير، وفي ضوء استيعاب السلوكيات والتفضيلات والصعوبات والرغبات لدى العملاء من المؤسسات، سينصب تركيز مصرف الراجحي على تحسين تجربة العملاء من المؤسسات لتكون على قدم المساواة مع تجربة عملاء الخدمات المصرفية للأفراد من حيث معدلات الرضا المرتفعة.

مجموعة الخدمات المشتركة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

ساهمت الجهود التي بذلتها مجموعة الخدمات المشتركة في الوقت المناسب فيما يتعلق بالتتبع السريع للمشروعات الجارية والمخطط لها في عام 2022 في دعم مصرف الراجحي في الحفاظ على مكانته الريادية في عام شهدت، فيه البنوك ضغوطًا مستمرة مع استحداث تقنيات مالية جديدة مما تسبب في الكثير من التحولات الكبرى.

وقد واصلت مجموعة الخدمات المشتركة مشاركتها الفعالة في الأتمتة السريعة عبر جميع وحدات الأعمال والشركات التابعة بهدف تقليل تعقيدات المنتجات والعمليات وتعزيز تجربة العملاء، وإنجاز ترقيات الأنظمة وتحسينات المنتجات الأخرى خلال مدة التقرير.

تقنية المعلومات

أدت الجهود المتسارعة في مسيرة التحول الرقمي للمصرف في عام 2022 إلى أن يصبح مصرف الراجحي بمثابة العلامة التجارية الأولى في المملكة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، ومن ثم فهو إنجاز تحقق بفضل البنية التحتية التقنية الحديثة والمواكبة للمستقبل، وترقيات الأنظمة المتطورة.

واستمر برنامج تحديث الأنظمة في عام 2022 من خلال الترقيات المجدولة وتفريغ الحواسيب المركزية القديمة، وترحيل الأنظمة الحالية من النظام القديم إلى منصة الخدمات المصرفية الأساسية الرقمية بالكامل، وتحويل التطبيقات القديمة للمصرف إلى تطبيقات تعتمد بنية الاستجابة للحدث (EDA)، التي تتيح القدرة على معالجة البيانات المعقدة بشكل فوري، وبالتالي زيادة تفاعل العملاء على مختلف التطبيقات، إلى جانب تمكين المصرف من البيع الارتقائي/المتقاطع للمنتجات في الوقت الفعلي. وقد ساهمت هذه الترقيات في إعادة استخدام الأصول بين المصرف والشركات التابعة له، مما أدى إلى تحسين استغلال الموارد وترشيد التكاليف على مستوى المجموعة، إلى جانب تحسين الأداء وسهولة وتوافر النظام.

في ضوء النمو الغير مسبوق في حجم المعاملات خلال مدة التقرير، واجه قسم تقنية المعلومات تحديًا يتمثل في الحفاظ على زخم نمو المصرف جنبًا إلى جنب مع الترحيل السريع إلى منصة الخدمات المصرفية الرقمية الجديد. وقد نجح في تجنب أي تأثير على الأعمال من خلال إدارة القدرات الاستباقية، وتوحيد ترتيبات المنتجات وتحسين عمليات المعالجة في نهاية اليوم لتحقيق كفاءة عالية، وغيرها من الإجراءات ذات الصلة. وفي ضوء استمرار الترحيل خلال عام 2023 مع المنتجات المعقدة مثل التمويل العقاري، فإن قسم تقنية المعلومات مؤهل جيدًا للتصدي لأي تحديات مستقبلية من خلال تبسيط البنية التحتية والهيكلية.

علاوة على ذلك، تم ربط نظام ضريبة القيمة المضافة للمصرف مع بوابة "فاتورة" للفوترة الإلكترونية الخاصة بهيئة الزكاة والضريبة والجمارك خلال مدة التقرير، وذلك مع بدء تشغيل نظام الفوترة الإلكترونية في جميع أنحاء المملكة في ديسمبر 2021 تحت إشراف هيئة الزكاة والضريبة والجمارك. وقد مكّن هذا الربط من تقديم الفواتير عبر الإنترنت، مع إمكانية التسوية الآلية التي قللت بشكل كبير من أوقات المعالجة من خمس ساعات إلى ساعة واحدة، مما ساهم بدوره في تحسين تجربة العملاء.

تم طرح منتجات التمويل الشخصي رقميًا كجزء من برنامج تحول الخدمات المصرفية الأساسية للمصرف هذا العام. كما أطلق البرنامج عروضاً للتحول الرقمي للمنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر إلى جانب عروض المنتجات والخدمات التقليدية لنقاط البيع (PoS)، وتمويل أقساط الأنشطة التجارية ومرافق التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى المسار التقليدي لتمويل الأسطول.

وخلال مدة التقرير، قام قسم تقنية المعلومات كذلك بتحديث تقنية المصادقة متعددة العوامل للمصرف استنادًا إلى إطار المصادقة المتقدم NetIQ (NAAF)، مما عزز تجربة المستخدم وأدائه في الخدمات المصرفية للأفراد والموارد البشرية. كما أدى ذلك أيضًا إلى تبسيط واجهات البرمجة بين أنظمة المصرف وتحسين أداء تطبيق الخدمات المصرفية الأساسية بشكل عام.

تم تنفيذ منصة "الخدمات المصغرة" الجديدة كليًا خلال مدة التقرير لتقسيم التطبيقات الكبيرة إلى وحدات أصغر قابلة للنشر بشكل مستقل، ومؤتمتة بالكامل وذات كفاءة عالية. وقد عملت المنصة القابلة للتطوير والجاهزة للحوسبة السحابية على تعزيز مرونة النظام وتقليل وقت التوقف عن العمل من خلال السماح بتطوير تطبيقات سهلة النشر تدعم التسليم السريع وتكون جاهزة للسوق بشكل أسرع. يغطي نطاق المنصة أيضًا تكامل إدارة الهوية عبر مصادقة الأجهزة المحمولة، والبرمجيات الوسيطة للخدمات المصغرة (Microservices Middleware) والواجهة الخلفية لقناة الخدمات المؤسسية الإلكترونية.

مجموعة الخدمات المشتركة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

قدمت وحدة الخدمات الرقمية التابعة للمصرف حوالي 300 مشروع في عام 2022، بهدف توسيع قاعدة العملاء وتعزيز تكيف العملاء مع القنوات الرقمية عبر الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. كما تم تنفيذ تحسينات في سبل توعية العملاء عبر الإنترنت، والقدرات الرقمية، والتمويل الشخصي والتمويل العقاري وتمويل السيارات والبطاقات وبرامج الولاء.

وشهدت مدة التقرير أيضًا تنفيذ آليات إدارة التمويل الشخصي (PFM) وإدارة تمويل الشركات. وكجزء من استراتيجية المصرف للرقمنة وسياسة تبسيط الأعمال، حقق الإصدار الجديد من تطبيق "سهل"، وهو تطبيق الخدمة الذاتية لموظفي مصرف الراجحي، نجاحًا كبيرًا وتلقى ردود فعل إيجابية من الإدارة والموظفين. كما تم دمج مبادرة ولاء ومزايا موظفي مصرف الراجحي "تستاهل" في نظام "سهل" المحدث.

ساعدت عمليات الأتمتة المخططة والجديدة الأخرى التي قدمها فريق تقنية المعلومات خلال العام قيد المراجعة في تبسيط تجربة العملاء وتسريعها، مع تحسين الكفاءات التشغيلية الداخلية بشكل كبير. أما بالنسبة للموافقات على التمويل، فقد تم تنفيذ آلية الموافقة الفورية لجميع طلبات التمويل المقدمة من العملاء من خلال الفروع أو القنوات الرقمية. والجدير بالذكر أن منصة التكامل المحاسبي الآلية للمصرف قللت أيضًا من أوقات تطوير المنتجات الجديدة من متوسط أسبوعين إلى أقل من يوم واحد.

كما قام فريق تقنية المعلومات بأتمتة وترقية عدد من أنظمة وعمليات الموارد البشرية، بما في ذلك تنفيذ أول منظومة سحابية لإدارة المواهب، مع الترتيب لترحيل المزيد من الأنظمة إلى التقنية السحابية في عام 2023 حسب جدول زمني، وبما يتماشى مع استراتيجية الترحيل السحابي للمصرف. وقد أتاح تبسيط وأتمتة أكثر من 40 عملية تجارية خلال العام تفويض أسرع للصلاحيات عبر الإنترنت، وتحسين الشفافية، وتقليل المهل الزمنية، كما ساهم في تحسين عملية صنع القرار لدى إدارة الموارد البشرية بالمصرف.

استثمر المصرف بكثافة في بناء القدرات التقنية لموظفيه الحاليين لمواجهة الوتيرة السريعة للتحول التقني للمصرف خلال مدة التقرير. وقد تم تدريب أكثر من 260 موظفًا على العديد من الأنظمة والتطبيقات.

استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات

واصل فريق إدارة استمرارية الأعمال، في عام 2022، تحسين ثقافة الاستمرارية في المصرف من خلال دمج متطلباته التنظيمية في السياسات والإجراءات عبر مختلف الإدارات. واستُكملت هذه الجهود بزيادة الوعي داخليًا عبر جميع الإدارات من خلال ورش العمل ومجموعة متنوعة من التدريبات العملية. قام فريق إدارة استمرارية الأعمال بدعم الأعمال في إطلاق 47 منتجًا وخدمة جديدة، وأصدر 81 تقريرًا لتحليل تأثير الأعمال، وأكمل 6 تقييمات شاملة لمخاطر التهديدات وشملت جميع المعالجات وضوابط التخفيف من المخاطر، ووضع 18 خطة لاستمرارية الأعمال عبر المصرف.

وقد أجرى فريق إدارة استمرارية الأعمال 10 اختبارات رئيسية في جميع مجالات الأعمال بنجاح في عام 2022، وكان ذلك مع إيلاء أهمية أكبر لخطط الطوارئ القوية في حالة الانقطاعات غير المتوقعة وغير المسبوقة للعمليات. إذ ساعدت هذه الاختبارات الشاملة في التحقق من فعالية الإجراءات المتبعة، وقياس مستوى تحقيق أهداف وقت الاسترداد المحددة المتعلقة بالعمليات التجارية، وتقييم مدى ملاءمة قدرة الاسترداد، وتحديد نقاط الضعف والفجوات، وتحديد فرص التحسين. كما ساعدت الاختبارات أيضًا في تقييم مدى ملاءمة التدريب والوعي الذي قدمه فريق إدارة استمرارية الأعمال للجهات المعنية ذات الصلة، مما مكن الفريق من التواصل بإيجاز مع جميع الجهات المعنية، بما في ذلك الشركات التابعة للمصرف والفروع الدولية، وأدوارهم ومسؤولياتهم وسلطاتهم في حالة مواجهة أزمة.

مجموعة الخدمات المشتركة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تضمنت الاختبارات التي تم إجراؤها في عام 2022 محاكاة لانقطاع كامل للتيار الكهربائي في المقر الرئيسي لمصرف الراجحي ومركز العمليات، وهو الأمر الذي تطلب نقل الموظفين المهمين إلى مراكز محددة لاسترداد البيانات. تبع ذلك محاكاة هجوم تصيد احتيالي غير معلن على 250 موظفًا مستهدفًا، لقياس قدرة فريق مركز العمليات الأمنية على مواجهة التحدي والتصدي له. تم إجراء الاختبارات الأخرى المتعددة لاسترداد البيانات بعد الانقطاع وتمارين استرداد البيانات الخاضعة للرقابة بنجاح في مصرف الراجحي خلال مدة التقرير، بما في ذلك اختبار تجاوز الفشل غير المعطّل، واختبار مساحة العمل البديلة، واختبار استرداد البيانات المباشر، بالإضافة إلى محاكاة هجوم رفض الخدمة الموزع (DDOS)، وذلك لتقييم استجابة المصرف لتهديدات الأمن السيبراني.

قام فريق إدارة استمرارية الأعمال خلال العام، كجزء من برنامجه المعني باستمرارية الموردين، بتقييم 89 موردًا و95 عقدًا يتعلق بالخدمات الرئيسية التي تم تحديدها من خلال تحليل تأثير الأعمال، وتعاون مع العديد من الإدارات مثل الشؤون القانونية والمشتريات والمخاطر والالتزام لضمان إدراج متطلبات الاستمرارية في جميع العقود. وبالإضافة إلى ورش العمل المتعددة، أطلق فريق إدارة استمرارية الأعمال أيضًا برنامج التعلم الإلكتروني في عام 2022 كواحد من الدورات الإلزامية التي يتم إكمالها خلال الأشهر الثلاثة الأولى من انضمام الموظفين الجدد.

مركزية العمليات من خلال "تنفيذ"

تم في عام 2022 تحويل وحدة العمليات التجارية الخاصة بالتميز في العمليات في مصرف الراجحي كجزء من نموذج أعمال "ما بعد المصرفية" وأعيد إطلاقها تحت اسم "تنفيذ"، والتي تضم العمليات المدارة وحلول التوظيف وخدمات الأتمتة وعمليات مركز الاتصال.

وتماشيًا مع طموح المصرف في تحقيق الريادة على مستوى القطاع في تجربة العملاء الفائقة، تمت أتمتة أكثر من 166 عملية رئيسية باستخدام أتمتة العمليات آلياً من قبل "تنفيذ" لقطاعي الشركات والأفراد، مما أدى إلى تحسين التكلفة السنوية بشكل كبير.

تلتزم مجموعة الخدمات المشتركة عبر "تنفيذ"، بالوفاء بوعودها بخفض التكاليف وتحسين تجربة العملاء. ومن المتوقع إنجاز هذه الأهداف بفضل ركائز الرقمنة، وتحسين القوى العاملة، وإمكانيات المؤسسة، وحلول المراقبة والتحليلات في المستقبل.

شهد انتقال العمليات إلى "تنفيذ" تحسن الأداء التشغيلي الإجمالي للمصرف بأكثر من 30% على أساس سنوي على الرغم من زيادة حجم التطبيقات بنسبة 25% نتيجة نمو المبيعات في السوق. كان هناك انخفاض ملحوظ في فترات التحول الإجمالية بما في ذلك نسبة 75% معالجة أسرع للتمويل الشخصي، لتصل مدته إلى أقل من 20 دقيقة، واكتتاب أسرع بنسبة 61% في مجال التأجير التمويلي للسيارات، ليصل إلى أقل من 60 دقيقة.

عززت مجموعة الخدمات المشتركة التوافر الآلي لخدماتها النقدية، وزادت من عدد العمليات المؤتمتة لتؤدي إلى معدل نجاح أعلى للمعاملات بشكل عام. كما شهدت دورة الإبلاغ عددًا أقل من انتهاكات اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) في الإبلاغ عن الحوادث بعد تنفيذ أفضل ممارسات اتفاقية مستوى الخدمة المتقدمة بشكل صارم، مع الحفاظ على أداء الاتفاقية الناتج عن البيع بالجملة والمنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر والخزانة عند نسبة 99% للعام قيد المراجعة. هذا، وقد تحسن توافر خدمة أجهزة الخدمة الذاتية إلى 97% في عام 2022.

كان المنتج الإضافي الجديد بخصوص التسويق العقاري للبناء الذاتي (SCM) الذي تم إطلاقه في عام 2022 بمثابة شهادة على ابتكار "تنفيذ" وتركيزها على الأداء. إذ تجاوزت مبيعات هذا المنتج الآلي بالكامل 18 ضعف توقعاته، وتمت معالجتها في غضون أسبوعين مع إمكانات تقنية أتمتة العمليات آلياً (RPA) لدى "تنفيذ".

وقد قدمت التحسينات من خلال تقنية أتمتة العمليات الآلية أداءً قويًا في عام 2022، حيث أدخلت "تنفيذ" أكثر من 30 عملية آلية جديدة وروبوتات إضافية بنسبة 35% عبر المصرف والشركات التابعة له، بمتوسط معدل نجاح يصل إلى 97%. أدت أتمتة تحويل الأموال وعملية الحظر/إلغاء الحظر من قبل "تنفيذ"، في عمليات الالتزام، إلى خفض متوسط الطلبات المعلقة بنسبة 100% إلى الصفر.

مجموعة الخدمات المشتركة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كما تم نقل مركز الاتصال بالمصرف بنجاح إلى "تنفيذ" في عام 2022، حيث انتقلت عملياته الفعلية من الرياض إلى القصيم. احتلت المساواة بين الجنسين مكانة عالية في جدول أعمال المصرف على مدى السنوات القليلة الماضية عبر جميع مستويات عملياته، ولم يكن عام 2022 استثناءً من ذلك، حيث تجاوزت مستويات خدمة مركز الاتصال وعدها بمعدل استجابة 80%، من خلال التنفيذ الناجح لاستراتيجيتها لتوظيف قوة عاملة تقودها النساء تضم أكثر من 1200 موظفة، حيث انخفضت سرعة الإجابة إلى أقل من دقيقة واحدة في المتوسط.

المشتريات

بدأت مجموعة الخدمات المشتركة المرحلة الأولى من برنامج تحول المشتريات، مع تطبيق ترقيات متعددة للوحة المعلومات، لتوفير رؤية وكفاءة أكبر في جميع وظائف المشتريات الكلية والجزئية ومعاملات المشتريات. كما تمت أتمتة وظائف لجنة المشتريات بالكامل في عام 2022، مما سمح بمزيد من الشفافية وتسجيل مشروعات المشتريات ووظائفها الإدارية.

استمر الموردون في الخضوع لعملية فحص شاملة عند التسجيل عبر بوابة موردي المصرف عبر الإنترنت، وبعد الموافقة، تمكنوا من المشاركة في عمليات العطاءات، وتقديم فواتيرهم وتتبع حالة الدفع الخاصة بهم، وغير ذلك من العمليات ذات الصلة. سجل المصرف وأصدر أوامر شراء لعدد 141 موردًا سعوديًا خلال مدة التقرير، مسجلًا بذلك زيادة بنسبة 21% في إجمالي تسجيل الموردين على أساس سنوي.

النظرة المستقبلية

تخطط فرق تقنية المعلومات لتقديم الذكاء الاصطناعي إلى التجربة الرقمية للمصرف، وتقديم إنتاجية أعلى من البنية التحتية الحالية من خلال تحسين نشر التطبيقات عن طريق برامج التطوير والعمليات (DevOps)، وذلك مع استمرار التحول الرقمي والترحيل إلى الأنظمة السحابية حتى عام 2023. سوف يبحث فريق تقنية المعلومات أيضًا، تماشيًا مع استراتيجية مصرف المستقبل، في تعزيز تقنية المصرف للكشف عن الاحتيال والوقاية منه، مع تعزيز قدراته وإمكاناته في الخدمات المصرفية المفتوحة.

من المتوقع أن ينفذ قسم عمليات النقد والمقاصة عددًا من عمليات الأتمتة والمبادرات التحويلية لتحسين أوقات التسليم والقضاء على الأخطاء البشرية، مع تقليل الاعتماد أيضًا على الورق في مراكز النقد وذلك وصولاً للهدف المتمثل في استخدام الأوراق ذات القيمة فقط مثل النقد والشيكات.

سيقوم فريق إدارة استمرارية الأعمال بتنفيذ خطة التحول الاستراتيجي لعام 2025، والانتقال من منهجية الاستمرارية التقليدية إلى نموذج المرونة التنظيمية، بهدف مقاومة اضطرابات الأعمال واستيعابها والتعافي منها والتكيف معها في بيئة معقدة بشكل متزايد.

ستبدأ المرحلة الثانية من برنامج تحول المشتريات في عام 2023، بهدف تعزيز عملية المشتريات الشاملة للمصرف والشركات التابعة له، بهدف تحقيق معايير معترف بها عالميًا لإثبات أهمية وظيفة المشتريات بالمصرف باعتبارها عامل تمكين أساسي للقيمة وعاملًا مؤثرًا تنظيميًا.

البصمة الرقمية والتحول التقني

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

شهدت رحلة التحول الرقمي التي يخوضها مصرف الراجحي عامًا حافلًا، حيث اختُتم عام 2022 بتصنيف المصرف في المرتبة الأولى في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، بعد أن قطع أشواطًا كبيرة في هذا المجال.

وكان التصنيف قد استند إلى مؤشر صوت العميل للمصرف، والذي بلغ 78% وهي نسبة مميزة مقارنةً مع متوسط درجات المنافسين البالغ 61%، ما يؤكد على التزام المصرف الراسخ بتقديم تجربة عملاء فائقة ومعززة بقدراته الرقمية المتزايدة. وقد أصبحت هذه القدرات أكثر كفاءة في جميع نواحي الأعمال في عام 2022، ما أثمر عن رحلة عملاء رقمية غير مسبوقة، أكسبت مصرف الراجحي تقديرًا واسعًا على الصعيدين المحلي والدولي باعتباره أحد أبرز المصارف المُمكّنة رقميًا في المنطقة.

أفضت استراتيجية الخدمات المصرفية المفتوحة في المملكة إلى تحويل قسم التقنيات والتحول الرقمي في المصرف إلى قاعدة للابتكار والتفكير الإبداعي، بالتزامن مع إطلاق مبادرات رقمية جديدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ما يمهد الطريق أمام مصرف الراجحي لتحقيق الريادة في المنظومة الرقمية المفتوحة عالية التنافسية.

مرونة قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

اعتمد المصرف منهجية مرنة في تنفيذ استراتيجية الحلول الرقمية خلال العام، ما يحقق القيمة للعملاء بشكل أسرع بكثير. وقد بذل مصرف الراجحي جهدًا كبيرًا في الحفاظ على زخم التحول الرقمي المستمر في منتجاته وخدماته خلال مدة التقرير، ما أثمر عن طرح أفكار ومنتجات جديدة ومبتكرة في عام 2022، بهدف تعزيز تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم.

وبما أن البيانات والتحليلات تمثل عامل التسارع الرئيسي لجهود التحول والرقمنة، واصل تطبيق مصرف الراجحي الاستعانة بقدرات المصرف الغنية في المجال الرقمي والذكاء الاصطناعي ليصبح أكثر اعتمادًا على الرؤى والأفكار، فيقدم حلولًا مالية متطورة واستشارات قائمة على البيانات لقاعدة عملائه المتنامية.

شهد المصرف قوة في نمو التهيئة الرقمية على أساس سنوي في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وزيادة بنسبة 17% في العملاء النشطين رقميًا، ليصل إلى ما يقارب 11.3 مليون عميل رقمي في نهاية مدة التقرير. وقد أطلق المصرف أكثر من 190 منتجًا وخدمة جديدة للأفراد في عام 2022، مسجلًا بذلك نموًا على أساس سنوي بنسبة 43% في معاملات الخدمات المصرفية للأفراد، وزيادة بنسبة 42% على أساس سنوي في إصدار البطاقات. كما شهدت معاملات السوق نموًا بواقع 24% على أساس سنوي.

تطور رقمي في قطاع الخدمات المصرفية للشركات

على صعيد الخدمات المصرفية للشركات، سجّل العملاء النشطون رقميًا عبر تطبيق مصرف الراجحي للأعمال زيادة بنسبة 71% مقارنةً بعام 2021، وهو مؤشر واضح على أن أكثر من 70 منتجًا وخدمة جديدة أطلقها المصرف رقميًا تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، وتعزز سمعة مصرف الراجحي المتنامية باعتباره المصرف المفضل لدى العملاء من الشركات.

أطلق المصرف مركز الأعمال، وهو متجر إلكتروني، في مارس 2022 ضمن إطار خارطة طريق الأعمال الإلكترونية، لتزويد العملاء بالخدمات الجديدة التي تقدمها أطراف ثالثة، مثل خدمات المحاسبة السحابية والتجارة الإلكترونية، إلى جانب المزيد من الخدمات الجديدة المقرر إطلاقها بعد 31 ديسمبر 2022.

إطلاق الإمكانات الكاملة للتحول الرقمي

في إطار استراتيجية "مصرف المستقبل" والنموذج التشغيلي لهوية العلامة التجارية للمصرف "ما بعد المصرفية"، واصل مصرف الراجحي توفير الخدمات المصرفية الفورية للعملاء من خلال رحلة عملاء سلسة، إذ تم ترحيل معظم خدمات المصرف إلى القنوات الرقمية في عام 2022، ما ساهم في تمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة بشكل أسرع من أي وقت مضى.

البصمة الرقمية والتحول التقني

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

في عام 2021، أطلق المصرف "نهج الدقيقة الواحدة" لتمكين إنهاء المعاملات بشكل كامل من البداية إلى النهاية في غضون دقيقة واحدة. وفي إطار تحقيق التوازن بين الابتكار والتنظيم والمخاطر في التحول نحو المعاملات عالية السرعة، واصل المصرف تنفيذ هذه الاستراتيجية بنجاح في عام 2022 وزيادة مستويات رضا العملاء من خلال زيادة البساطة وتقليل عدد الخطوات المطلوبة.

هذا وقد سمحت زيادة فرص البيع المتقاطع في عام 2022 للعملاء بالحصول على تمويل متعدد في الطلب ذاته بسلاسة. كما شهدت مدة التقرير تقديم عدد من الخدمات الأخرى لتعزيز تجربة العملاء بشكل أكبر.

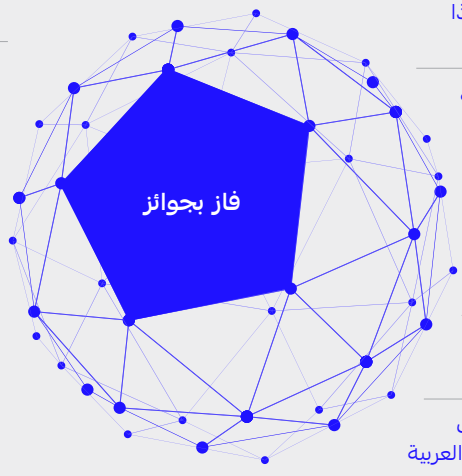
حققت مبادرة الخدمات المصرفية عن بُعد نجاحًا كبيرًا في عام 2022، إذ تم تنفيذ العديد من المشاريع التابعة لها وأصبحت متاحة للعملاء. وستواصل المبادرة تلبية الطلب المتزايد من قبل العملاء بتحويل المزيد من خدمات الفروع رقميًا.
أما فيما يخص التحول الرقمي لمركز الاتصال التابع للمصرف فقد حقق تقدمًا ملحوظًا خلال مدة التقرير، إذ تحول العديد من العملاء إلى قناة التواصل الخاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق الجوال ذات المزايا المتعددة وسهلة الاستخدام للحصول على مجموعة خدماته المتزايدة.

حقق مصرف الراجحي نجاحًا باهرًا في تسريع ابتكاره للحلول الرقمية خلال 2022، ما أثمر عن حصوله على العديد من الجوائز المحلية والدولية المرموقة خلال مدة التقرير، ومن بينها:

النظرة المستقبلية

سيستمر مصرف الراجحي في رحلته نحو التحول الرقمي وتقديم الحلول المالية الرقمية في عام 2023، مع اتخاذ المزيد من الخطوات لتعزيز تجربة العملاء والارتقاء بها من خلال خدمات أكثر تطوراً ملاءمةً ضمن منظومة رقمية شاملة.

وسيشهد العام الجديد كذلك دخول مصرف الراجحي في الخدمات المصرفية المفتوحة، مجهزًا بالكامل بالبنية التحتية التقنية والخبرات التي تمكنه من ترسيخ مكانته كمنافس رقمي قوي، وتعزيزها بقيمة مضافة من خلال تمكين العملاء من استكشاف الشراكات في المنظومة الرقمية.



- جائزة أفضل بنك بالمملكة العربية السعودية للمصرفية الرقمية ضمن جوائز مجلة "ذا ديجيتال بانكر"
- جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز مجلة "جلوبال بيزنس"
- ثلاث جوائز، منها البنك الرقمي الرائد في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "ورلد بيزنس أوتلوك"
- جائزة أفضل بنك في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "يوروموني"
- ثلاث جوائز، منها أفضل بنك للمدفوعات الرقمية والتحويلات المالية في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز مجلة "إنترناشونال بيزنس"

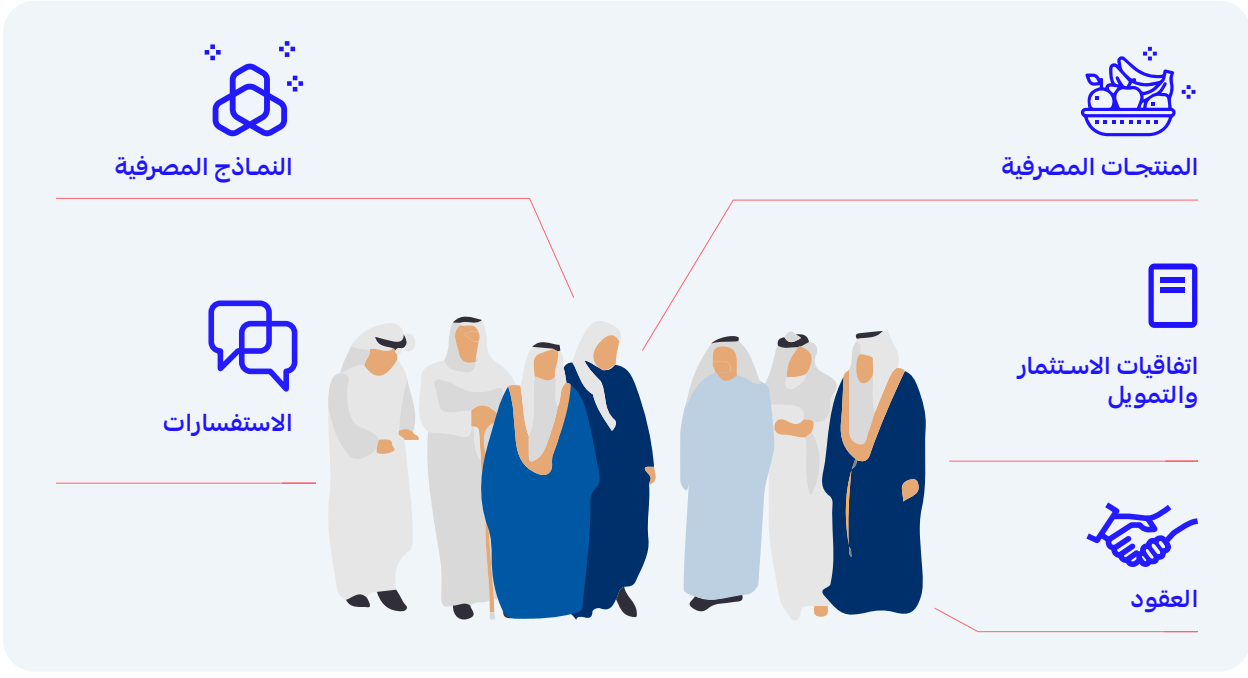
- جائزة أفضل بنك رقمي ضمن جوائز "جلوبال إكونومكس"
- جائزة أفضل مجموعة مصرفية في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "ورلد فاينانس"
- جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز "جلوبال بيزنس أوتلوك"
- جائزة أفضل بنك رقمي ضمن جوائز "جلوبال بانكينج آند فاينانس"

المجموعة الشرعية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

لأكثر من ثلاثين عاماً ، واكبت الهيئة الشرعية - التي تضم في عضويتها العديد من أصحاب الفضيلة العلماء - ما يُحققه مصرف الراجحي من مراحل تطويرية مُتتابعة وإنجازاتٍ غير مسبوقة في خدمة النمو والازدهار الاقتصادي بالمملكة العربية السعودية. كما حرصت الهيئة في ذات الوقت، على الوفاء بالمسؤولية التي أُوكلت إليها بالعمل على ضمان التزام المصرف بضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية في كافة عملياته ومنتجاته وخدماته المصرفية في مختلف أنحاء المملكة وحول العالم. ويعتمد تكوين الهيئة الشرعية وتقر لائحتها من قبل الجمعية العامة، وقراراتها الشرعية ملزمة لجميع إدارات المصرف؛ لضمان تحقيق التزام المصرف بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع أعماله ونشاطاته، داخل المملكة وخارجها.

وتعقد الهيئة الشرعية اجتماعاتها بشكل دوري، حيث تم عقد 30 اجتماعاً خلال العام 2022م، نظرت خلالها أكثر من 239 موضوعاً تتعلق بالمهام التالية:



وتقوم المجموعة الشرعية في المصرف بدعم أعمال ومتطلبات الهيئة الشرعية، والتنسيق بين متطلبات المصرف وبين الهيئة الشرعية، وتتكون المجموعة الشرعية من إدارتين:

1. **إدارة أمانة الهيئة الشرعية**
تضم عدداً من المستشارين لدراسة وتحليل كافة العقود والاتفاقيات والمنتجات المرسلة إليهم من المجموعات والإدارات والأقسام المختلفة بالمصرف، ومن ثَمَّ 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.

2. **إدارة الرقابة الشرعية**
تختص بالإشراف على كامل معاملات المصرف لضمان الالتزام التام بقرارات وتوصيات مجلس الهيئة الشرعية فيما يتعلق بالعقود والاتفاقيات والمنتجات، وتتكون هذه الإدارة من فريق متكامل من المراقبين المختصين الذين يقومون بإجراء عمليات التدقيق الشرعية على أنشطة المصرف من خلال النظم والبرامج الآلية والزيارات الميدانية، كما يختص الفريق بوضع ومراجعة معايير التدقيق الشرعي بموجب قرارات مجلس الهيئة الشرعية.

الأنشطة الرئيسية التي قامت بها المجموعة الشرعية خلال عام 2022

نظمت المجموعة الشرعية عددًا من المبادرات والفعاليات وذلك في سبيل نشر الوعي الشرعي بين موظفي المصرف وعملائه، والمهتمين بالخدمات المصرفية الإسلامية، ومن ذلك على سبيل المثال:

- عقد عدد (14) دورة وورشة عمل خاصة بالمنتجات والخدمات ومختلف مجالات المصرفية الإسلامية.
- الرد على أكثر من 300 استفسار بريدي و450 استفسار هاتفي.
- إرسال 12 رسالة توعوية لموظفي المصرف حول الضوابط الشرعية للمنتجات والسياسة الشرعية للمصرف.
- تدريب العديد من طلاب المرحلة الجامعية من الكليات الشرعية.
- إعداد وطباعة وتوزيع عدد من المنشورات المتميزة، من رسائل الدكتوراه والماجستير لخبراء ومتخصصين في المجال المصرفي والمالي الإسلامي حيث تم طباعة كتابين خلال عام 2022م، وقد بلغت إصدارات المجموعة الشرعية من هذه المؤلفات (19) إصداراً يتم توزيعها على الباحثين والدارسين بالإضافة إلى تداولها في المكتبات التجارية والعامة.
- تمثيل المصرف في اجتماعات لجنة المصرفية الإسلامية لدى البنك المركزي السعودي.
- المشاركة في الندوات والمنتديات الفقهية المتخصصة.
- تقديم الدعم العلمي لعدد من الباحثين في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية.

النظرة المستقبلية

بالنسبة للمصرف:
نتوقع ثبات المسار الحالي مع محاولة إيجاد منتجات تمويلية مناسبة.

بالنسبة للمجموعة الشرعية:
نؤكد استمرار المجموعة الشرعية في تقديم الدعم الرقابي والدعم الشرعي اللازم لطلبات تطوير المنتجات، وتقديم الدراسات والبحوث الشرعية في هذا الشأن.

بالنسبة للمصرفية الإسلامية:
نتوقع حدوث تغيرات في السوق؛ نظراً لتطبيق إطار الحوكمة الشرعية بشكل كامل مع بداية عام 2023.

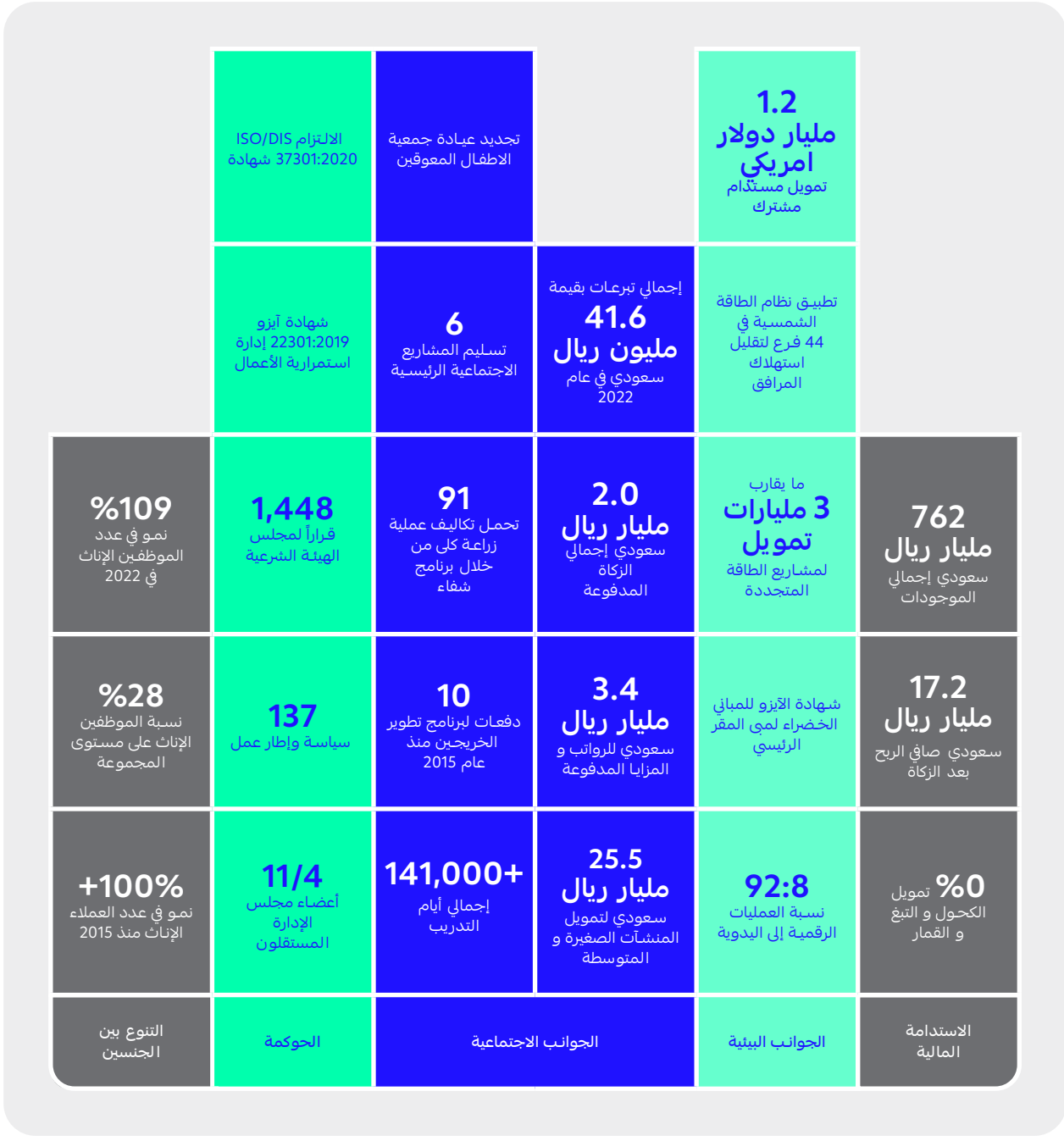
مؤشراتٌ وحقائق:
ستظل التحدياتُ قائمة أمام المصرف بشكل خاص، والمصرفية الإسلامية بشكلٍ عام، فيما يتعلق بالجوانب المعرفية بالمصرفيّة الإسلامية، سواءٌ على مستوى العاملين في الصناعة أو المستفيدين منها، الأمر الذي يُوجبُ على الجميع بذل المزيد من الجهود في التوعية والتدريب الشرعي، سواءٌ على مستوى الموظفين أو العملاء، وذلك من خلال ابتكار وتبني أساليبَ جديدةٍ تُواكب المستجدات والتطورات المتلاحقة في هذا المجال.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

لمحة عن المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة



تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

نهج المصرف في المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

أشارت مجلة هارفارد بزنس ريفيو المرموقة في إطار تقريرها السنوي حول الاستدامة العالمية إلى أن عام 2022 كان عامًا مليئًا بالاضطرابات على المستوى الإنساني وفي مجال الأعمال على حدٍ سواء. وأشار تقرير المجلة إلى أن عام 2022 الذي شهد أحوالاً جويةً قاسيةً ونشوب أزمة بسبب الحرب في أوكرانيا وارتفاع معدلات التضخم ومشكلات أضعفت سلاسل الإمداد، قد تضاعفت فيه الضغوط سريعًا على الشركات وقطاعات الأعمال "لزيادة وتحسين إنتاجها"، ولم يكن هناك مجال للتغاضي عن أي قضايا مهمة تتعلق بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. وفي ضوء ذلك، حافظ مصرف الراجحي على التزامه الراسخ بتقديم أحدث الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية خلال العام قيد المراجعة، كما حافظ أيضًا على قيمه المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

ولطالما كانت الخدمات المصرفية الإسلامية متوافقة مع مفاهيم القرن الحادي والعشرين المتعلقة بالمُثل العليا للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة والأهداف الأوسع نطاقًا للتمويل المستدام. وهكذا، أصبحت المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة جزءًا أساسيًا في تكوين مصرف الراجحي على مدى أكثر من 50 عامًا من العمليات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مما ساعد في حماية المصرف من الاستثمار في قطاعات معرضة لـ"مخاطر عالية" متمثلة في عدم تلبية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. ومن خلال الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، يجسد المصرف شكلًا ثقافيًا متميزًا من أشكال الاستثمار الأخلاقي، حيث يختار عدم المشاركة في أي استثمارات لا تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية، بما في ذلك الاستثمارات في منتجات الكحول والقمار والتبغ.

وفي إطار توجّه مصرف الراجحي نحو تلبية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المستندة إلى الشريعة الإسلامية، اعتمد المصرف نموذجًا مستدامًا ساعده على تعزيز سمعته كمصرف إسلامي رائد عالميًا يقود منظمةً مالية حسنة الإدارة، وتلتزم بأفضل ممارسات الحوكمة السليمة.

حافظ مصرف الراجحي على سمعته كمصرف "رائد في مجال السلوك المالي والاستدامة"، بل واستطاع تعزيز سمعته خلال الفترة المشمولة بالتقرير؛ إذ عمل على تحديد وتعزيز الأنشطة عالية الأثر التي تتماشى مع استراتيجيته الشاملة في التحول إلى "مصرف المستقبل" والنموذج التشغيلي "ما بعد المصرفية"، مما ساعد في تحسين التصنيفات الخارجية للمصرف على مستوى المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. وقد أعاد مصرف الراجحي تقييم توقعاته للاستدامة في عام 2022، وحدد أهم النتائج الكمية والمقيدة زمنيًا لأهداف المصرف على مستوى المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بما يتوافق مع مؤشرات الأداء الرئيسية والمسؤوليات العامة للأعمال في سبيل قيادة التنفيذ الناجح لاستراتيجيات الأعمال والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

لهذا السبب، تم وضع رؤية جديدة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2022 بما يتماشى مع التوقعات المؤسسية الشاملة، وتتمحور هذه الرؤية حول **تحقيق مستقبل مستدام من خلال توفير منظومة مالية رائدة ومسؤولة تخدم العملاء والموظفين والمجتمع والبيئة**.

تعتمد رؤية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة على رغبة المصرف في العمل على إيجاد مجتمع أكثر ازدهارًا وأكثر تقديرًا للمسؤولية الاجتماعية والبيئية داخل المملكة. ويهدف المصرف إلى أن يكون رائد الابتكار في مجال المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال توفير منظومة مالية مسؤولة تتمحور حول قيم الشفافية والنزاهة، مع إظهار التزام المصرف بالتصدي لقضايا تغير المناخ والحد من أثره البيئي ويتمثل الهدف النهائي في تلبية احتياجات جميع مجموعات أصحاب المصلحة، بما يشمل العملاء والموظفين والمجتمع والبيئة، وذلك من خلال أربع ركائز أساسية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة موضحة فيما يلي:

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

دعم
رؤية 2030 والحياد الصفري في المملكة

مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي
الحصة السوقية لتمويل الشركات

التملك السكني للسعوديين
حصة سوق التمويل العقاري

مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي
المنشآت الصغيرة والمتوسطة كنسبة مئوية من محفظة الشركات

الحياد الصفري بحلول عام 2060
التمويل الأخضر والمستدام

التحول إلى مجتمع غير نقدي
الحصة السوقية لأجهزة نقاط البيع

إنشاء
مستقبل رقمي

الشمول المالي الرقمي
فتح حساب جديد عبر الإنترنت

الريادة الرقمية لتحسين تجربة العملاء
العملاء الرقميون النشطون

تنفيذ الحلول الرقمية وطرحها
التمويل الشخصي الرقمي الشامل

منصة الخدمات المصرفية الرقمية الأساسية
نسبة العمليات الرقمية إلى اليدوية

تحديث تقنيتنا
نسبة التطبيقات التي تم تحديثها

تنفيذ
أعمال مسؤولة من خلال الحوكمة الرشيدة

التوافق مع الشريعة
عدد القرارات المتوافقة مع الشريعة

استقلالية مجلس الإدارة
عدد أعضاء مجلس الإدارة المستقلين

تجربة العملاء
مؤشر صوت العميل

حوكمة الشركات
عدد السياسات والإجراءات التي تمت مراجعتها

الالتزام التنظيمي
نسبة الغرامات من إجمالي دخل العمليات

تعزيز
العلاقات مع المجتمعات المحلية

الموظف الأفضل
مشاركة الموظفين

تعلم الموظفين
إجمالي ساعات تعلم الموظفين

فرص العمل
نسبة الموظفات

دعم المحتوى المحلي
الإنفاق على الموردين المحليين

التبرعات والمبادرات الاجتماعية
إجمالي الإنفاق على الأنشطة الاجتماعية

تمثل الركيزة الأولى التزام مصرف الراجحي الراسخ والمستمر - كمصرف رائد في القطاع المالي - بتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 من خلال دعم تنمية وتنويع الاقتصاد السعودي. ويشمل ذلك زيادة تركيز المصرف على القطاع الخاص والمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتحسين مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي وتوسيع محفظة منتجات المصرف وخدماته من أجل زيادة نسبة تملك المواطنين للمساكن في إطار أهداف رؤية المملكة 2030. كما تبرز أيضًا ضمن عناصر هذه الركيزة جوانب مثل تركيز المصرف على تمويل استثمارات القطاعين العام والخاص في مشاريع الطاقة الخضراء لتحقيق أهداف الحياد الكربوني في المملكة، فضلاً عن استثماراته الخاصة في الطاقة المتجددة والحفاظ على الموارد.

أما الركيزة الثانية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، فإنها تعتمد على استثمارات المصرف المستمرة في إنشاء مستقبل رقمي مدعوم بأفضل التقنيات والبنية التحتية. وفي إطار سعي مصرف الراجحي نحو تحقيق الشمول المالي من خلال التحول الرقمي، حقق المصرف منظومة رقمية فريدة ورائدة في تطوير رؤى العملاء وكذلك في رعاية المواهب والكفاءات الرقمية حتى تكون جاهزة للمستقبل.

يتميز مصرف الراجحي - بوصفه مؤسسة مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية - بسلوك مالي مثالي ونموذج حوكمة رشيدة، مما ينعكس على الركيزة الثالثة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتشمل هذه الركيزة الجهود الدؤوبة التي يبذلها المصرف لتقديم أفضل تجربة للعملاء في المملكة إلى جانب المعاملة العادلة وتوفير أقصى درجات الأمن والسلامة، مدعومةً بممارسات حوكمة رشيدة مقارنةً بالنماذج المعيارية الأخرى. كما تندرج مبادرات المصرف للتنمية الاجتماعية واسعة النطاق ضمن الركيزة الرابعة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تركز على تعزيز العلاقات مع المجتمعات. وتستمر القاعدة المجتمعية لمصرف الراجحي في الاتساع حتى تغطي أعماله في جميع أنحاء المملكة من خلال تمكين الوصول المالي والعمل التطوعي ورد الجميل للمجتمع وتمكين الشرائح غير المشمولة ولا تستفيد من الخدمات المقدمة من المصرف، مع التركيز بشكل خاص على تمكين المرأة، من خلال إتاحة فرص العمل والاستقلال المالي.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كما أطلق المصرف إطار تمويل مستدام خلال العام قيد المراجعة كأساس لإصدار صكوك وتمويل وأدوات تمويل مستدامة أو اجتماعية. وخلال شهر سبتمبر، حصل المصرف على رأي طرف ثانٍ بشأن هذا الإطار من وكالة ستاندرد آند بورز للتصنيفات العالمية، وقد خلص هذا الرأي إلى أن الإطار متوافق مع مبادئ الرابطة الدولية لأسواق رأس المال (ICMA) وجمعية سوق التمويل (LMA) ومنظمة جمعيات التمويل والتجارة (LSTA) ورابطة سوق تمويل آسيا والمحيط الهادئ (APLMA).

إدارة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة والإفصاح عنها

كما هو الحال في السنوات السابقة، تم إعداد تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الموحد الصادر عن مصرف الراجحي للعام قيد المراجعة وفقًا للدليل الإرشادي حول الإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الصادر عن السوق المالية السعودية (www.sseinitiative.org) بعد التزامها الطوعي بتعزيز أسواق رأس المال المستدامة والشفافة من خلال كونها سوقًا شريكة لمبادرة الأمم المتحدة للأسواق المالية المستدامة.

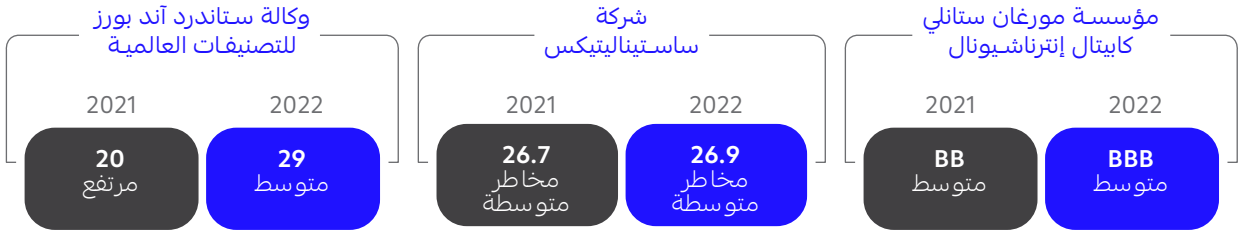
مبادرة الأسواق المالية المستدامة عبارة عن برنامج شراكة تابع للأمم المتحدة، ينظمه مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)، والميثاق العالمي للأمم المتحدة، ومبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ومبادئ الاستثمار المسؤول التي تحظى بدعم الأمم المتحدة. وتتمثل رسالة مبادرة الأسواق المالية المستدامة في توفير منصة عالمية لاستكشاف كيف يمكن للأسواق المالية بالتعاون مع المستثمرين والشركات والجهات التنظيمية وصناع السياسات والمنظمات الدولية ذات الصلة أن تعزز أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتشجع الاستثمار المستدام، بما يشمل تمويل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

التصنيفات العامة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

من أجل التركيز بشكل أفضل على المقاييس التي يعتقد مصرف الراجحي أنها مهمة ومعبّرة عن نهجه وعن التقدم الذي يحرزه أمام جميع أصحاب المصلحة، يتتبع المصرف ثلاثة من مقدمي خدمات تصنيف المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة الخارجيين المشهود لهم عالميًا من أجل ضمان إجراء تقييمات عادلة ودقيقة ومدعومة بالبيانات الكمية حول تنفيذ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لديه. وتشمل التصنيفات الثلاثة المختارة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة تصنيفات مؤسسة مورغان ستانلي كابيتال إنترناشيونال (MSCI) وتصنيفات شركة ساستينياليتيكس (Sustainalytics)، وهما من أكثر التصنيفات المُتبعة من قِبل المستثمرين والصناديق والمؤشرات، بالإضافة إلى تصنيفات وكالة ستاندرد آند بورز للتصنيفات العالمية "S&P Global"، وهي وكالة تصنيف نشطة كبرى يحافظ المصرف على حوار مفتوح معها؛ من أجل ضمان التحسين المستمر على مستوى مختلف المقاييس الرئيسية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

التصنيفات الخارجية لمصرف الراجحي على مستوى المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

مصرف الراجحي
alrajhi bank



ستبقى تصنيفات مؤسسة مورغان ستانلي كابيتال إنترناشيونال وشركة ساستينياليتيكس ووكالة ستاندرد آند بورز للتصنيفات العالمية من أهم ثلاثة مقاييس خارجية يتتبعها المصرف في المستقبل، حيث يستهدف المصرف عمومًا تحسين تقييمه في جميع التصنيفات الثلاثة خلال العام المالي 2023 عن طريق تحديد مخاوف أصحاب المصلحة بصورة فورية، والاستجابة سريعًا لتحولات بيئة التشغيل العالمية والمحلية، وتطوير نهج المصرف من أجل خدمة أصحاب المصلحة بشكل أفضل.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الجوانب البيئية

في عام 2022، ظل مصرف الراجحي ملتزمًا بطموحه في تقليل انبعاثات الكربون، حيث نفذ عددًا من برامج توفير الطاقة واستثمر في فرص الطاقة المتجددة، إضافةً إلى استكشاف مبادرات بيئية جديدة على مدار العام.

التغير المناخي

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، عمل المصرف على تسريع رحلته نحو تحقيق "الحياد الكربوني" عن طريق خفض انبعاثات الكربون المباشرة وغير المباشرة. وقد عملت شركة تدير العقارية، ذراع مصرف الراجحي لإدارة العقارات والممتلكات والمرافق، على تعزيز كفاءة استهلاك الكهرباء والطاقة لدى المصرف من خلال إطلاق برنامج كفاءة استخدام الطاقة في العقارات الذي تضمن تركيب الألواح الشمسية وترقية أجهزة تكييف الهواء وتظليل النوافذ واستخدام معدات إيقاف تشغيل الطاقة وأنظمة إضاءة LED. وقد ساهمت هذه المبادرات في تحقيق وفورات ملحوظة في إجمالي التكاليف السنوية لاستهلاك الطاقة.

دمجت شركة تدير العقارية عددًا من الميزات الجديدة في نظام إدارة المباني بالمصرف، وهو النظام الذي نفذه المصرف في عام 2021 لتعزيز الحفاظ على الطاقة في مبنى مقره الرئيسي بالرياض. وشمل ذلك استخدام المياه العذبة للمبردات والمياه المبردة لأنظمة التبريد في البرج، ومغذيات توزيع الجهد المتوسط لأغراض مراقبة الطاقة والحفاظ عليها، إضافةً إلى اعتماد آليات المراقبة والتحكم لتوزيع الإضاءة في مناطق محددة، وضبط إعدادات التحكم في درجة حرارة أجهزة تكييف الهواء، وتوزيع الهواء النقي في برج المقر الرئيسي ومباني العمليات. كما يعتمد المصرف عمليات تشغيلية لاورقية إلى حدٍ كبير، مدعومةً بالتحول من العمليات المادية إلى العمليات الرقمية عبر شبكة فروع المصرف عن طريق استخدام الأجهزة اللوحية والقنوات الرقمية لإجراء المعاملات اليومية. وفي إطار اعتماد هذا التوجّه بصورة كبيرة، تم فتح 95% من مجموع الحسابات الجارية الجديدة خلال العام وتنفيذ حوالي 40% من عمليات التمويل الشخصي بالكامل من خلال القنوات الرقمية.

واصل مصرف الراجحي دمج المخاطر البيئية ومنحها أولوية كبيرة كمعيار تقييم رئيسي في عملية الموافقة الشاملة على تمويل أي مشروع أو عمل تجاري، بما يتماشى إلى حدٍ كبير مع أهداف مبادرة "السعودية الخضراء" في إطار رؤية المملكة 2030. وفي عام 2022، تعاون المصرف تعاونًا فعّالًا مع كبار الاستشاريين البيئيين لتقييم المشاريع من المنظور البيئي والاجتماعي من أجل ضمان تلبيتها للتوجيهات البيئية المعترف بها دوليًا مثل مبادئ التوازن ومبادئ التمويل الأخضر.

يدرك مصرف الراجحي المخاوف المتزايدة بشأن التغير المناخي على مستوى العالم، ويحرص على القيام بدور رئيسي كجهة تمويل في إدارة المخاطر البيئية المحتملة، من أجل الاستفادة من الفرص المتعلقة بالتمويل المستدام. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، نجح مصرف الراجحي في إبرام أكبر اتفاق تمويل مشترك متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية في الشرق الأوسط ومتوافق أيضًا مع ممارسات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المقبولة عالميًا، بقيمة إجمالية بلغت 1.165 مليار دولار أمريكي، ليتم توجيه ذلك التمويل نحو المشاريع المؤهلة وفقًا لإطار التمويل المستدام الصارم لدى المصرف.

الموارد الطبيعية

في إطار ركيزة "إنشاء مستقبل رقمي" الخاصة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتماشيًا مع التحول الرقمي العام للمصرف، بدأ المصرف في تنفيذ مهمة يضمن من خلالها أن استخدام أراضي المصرف وممتلكاته في عملياته لا يؤثر إلا بشكل ضئيل أو معدوم على التنوع البيولوجي. ومع أخذ هذا الهدف في الاعتبار، اتخذت شركة تدير العقارية تدابير خاصة لضمان أن يكون استخدام الأراضي المخصّصة لفروع المصرف الجديدة أو المُعاد تصميمها خلال الفترة المشمولة بالتقرير مراعيًا لمسألة التنوع البيولوجي في مختلف المواقع، كما عملت الشركة بنشاط على تقليل الأثر البيئي إلى أدنى حدٍ ممكن.

كذلك، بدأت شركة تدير العقارية في تركيب المعدات الخاصة بمبادرتين عاليتي التقنية لإدارة استهلاك المياه في شبكة الفروع والشركات التابعة للمصرف، حيث تضمنت المبادرة الأولى تركيب عدادات قياس تدفق المياه بالموجات فوق الصوتية لمراقبة وإدارة وقياس استخدام المياه كجزء من نظام إدارة المباني، في حين تضمنت المبادرة الثانية تحديث نظام التناضح العكسي في برج المقر الرئيسي للاستفادة من مياه الصرف الصحي في أنشطة الري. وستنطلق هاتان المبادرتان في الربع الأول من عام 2023.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

التلوث والنفايات

واصل المصرف التزامه خلال عام 2022 بالمبادئ التوجيهية الصارمة الخاصة بإعادة التدوير والتزامات إدارة النفايات الإلكترونية. وبالإضافة إلى العمليات القياسية المعتمدة للتخلص من المنتجات، فقد تبرع المصرف بالأجهزة الإلكترونية مثل الحواسيب المحمولة والطابعات والحواسيب المكتبية في أبريل 2022، ويجري اعتماد خطط لوضع سياسة تهدف إلى تفعيل التبرع السنوي بالأجهزة الإلكترونية.

الفرص البيئية

في إطار عناصر الاستدامة والتحسينات التي تواصل شركة تدير العقارية إضافتها إلى المباني القائمة، جهزت الشركة أكثر من 40 فرعًا خلال عام 2022 بألواح الطاقة الشمسية، مما يدل على التزام مصرف الراجحي بزيادة قدرات توليد الطاقة المتجددة في المملكة العربية السعودية.

في عام 2022، واصل المصرف عقد صفقات التمويل المستدام بفاعلية مع توسيع نطاق تركيزه بشكل أكبر ليشمل أصول إنتاج الطاقة المتجددة مثل مشاريع الأمونيا الخضراء والهيدروجين الأخضر في المنطقة. كما واصل المصرف مشاركته الفاعلة في مشروع الأمونيا الخضراء الذي اقترحته المملكة بقيمة 18.8 مليار ريال سعودي وبطاقة إنتاجية قدرها 4 جيجاواط، والذي من المقرر أن يدخل المملكة في سوق الهيدروجين العالمي الخالي من الكربون. ومن المتوقع إغلاق التمويل اللازم لهذا المشروع في الربع الأول من عام 2023.

خلال العام قيد المراجعة، أغلق المصرف أيضًا تمويل مشروع مرافق البحر الأحمر، وهو مبادرة تتضمن مرافق متعددة وتهدف إلى توليد حوالي 340 ميجاواط من الكهرباء بالطاقة الشمسية، وتوليد 110 ميجاواط من الكهرباء بالطاقة الحرارية عن طريق الوقود الحيوي، بتكلفة إجمالية للمشروع تقارب 4 مليارات ريال سعودي، كما استكشف المصرف العديد من فرص التمويل وإعادة التمويل لمشاريع الطاقة الشمسية في المنطقة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مشاريع الطاقة المتجددة الكبرى الممولة من مصرف الراجحي

Red Sea Global

مرافق البحر الأحمر

الوصف

يجمع المشروع بين تطوير البنية التحتية لمكونات المرافق، بما في ذلك معالجة مياه الصرف الصحي وتحلية المياه ونظام التبريد في المنطقة ومعالجة النفايات الصلبة، والتي ستعتمد بشكل كامل على الطاقة المتجددة المولدة أيضًا من خلال البنية التحتية للمرافق، من أجل إمداد الطاقة للعمليات طويلة الأمد الخاصة بأصول السياحة والضيافة التابعة لشركة البحر الأحمر للتطوير.

سنة إغلاق التمويل

2022

الحالة

مغلق

الطاقة المتجددة المتوقع توليدها

- الطاقة الكهروضوئية، أي توليد الكهرباء بالطاقة الشمسية - 340 ميجاواط
- محطة توليد كهرباء تعمل بالوقود الحيوي بقدرة 110 ميجاواط

مشاريع الطاقة المتجددة الكبرى الممولة من مصرف الراجحي

نيوم NEOM

مشروع نيوم هيليوس
(مشروع الأمونيا الخضراء)

الوصف

منشأة الهيدروجين الأخضر الفريدة من نوعها والأكبر على مستوى العالم.

سنة إغلاق التمويل

2023

الحالة

قيد التنفيذ

الطاقة المتجددة المتوقع توليدها

- 4 جيجاواط من الطاقة المتجددة عن طريق مصادر الطاقة الشمسية البرية والرياح والتخزين
- 1.2 مليون طن من الأمونيا الخضراء سنويًا

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الجوانب الاجتماعية

تمكن مصرف الراجحي منذ تأسيسه من بناء سمعة طيبة في تعزيز العلاقات مع جميع أصحاب المصلحة، بدءًا من الموظفين والعملاء وحتى المجتمع ككل. وواصل المصرف خلال العام التزامه بتوطيد علاقاته المثمرة ضمن المناطق والمجتمعات التي يقدم خدماته فيها.

رأس المال البشري

إدارة العمل

يتبع مصرف الراجحي جميع أنظمة ولوائح العمل السعودية ذات الصلة، ويقيّم بعناية نتائج استبيان مشاركة الموظفين السنوي والملاحظات الواردة منهم لوضع خطط عمل تتناول المجالات التي تم التركيز عليها لإجراء مزيد من التحسينات. وشهد عام 2022 وضع خطط عمل مخصصة بناءً على ملاحظات الموظفين، وتتكون من ثلاث ركائز للموارد البشرية تشمل إدارة الأداء، والتعلم والتطوير، وإدارة المواهب. وتمت مراجعة خطة العمل واعتمادها من قِبل مجلس الموارد البشرية، الذي تم إنشاؤه في عام 2020 بهدف تشجيع المزيد من المشاركة والمسؤولية من فرق الإدارة العليا والقيادة المعنية بممارسات تنمية الموارد البشرية والكفاءات. وقد أدى نهج المشاركة المستهدفة هذا إلى زيادة درجة مؤشر مشاركة الموظفين الذي حقق نسبة 74% في عام 2022 مقارنة بنسبة 71% في عام 2021.

طُلب من جميع الموظفين الاطلاع على مدونة قواعد السلوك المهني الخاصة بمصرف الراجحي في عام 2022، والتي غطت كما في السنوات السابقة مجموعةً واسعة من الموضوعات والاعتبارات الإلزامية، بما في ذلك حقوق الإنسان وعدم التمييز في المعاملة، إلى جانب المعاملة العادلة ومكافحة الرشوة والاحتيال والاختلاس والسرقة وغسل الأموال وتمويل الإرهاب والتداول الداخلي والتحرش أو الابتزاز، والسلوكيات غير الأخلاقية من أي زميل أو زملاء العمل، مثل الإخلال بالأمانة والنزاهة وسياسة الإبلاغ عن المخالفات. ويُدرك المصرف أن الموظفين قد لا يشعرون دائمًا بالارتياح عندما يتعلق الأمر بالإبلاغ عن شواغلهم عبر قنوات الاتصال التقليدية والمفتوحة، لذلك وفر قنوات آمنة ومبتكرة للموظفين للإبلاغ عن المخالفات و"التحدث" بأمان وسرية من دون الشعور بأي مخاوف، وفي حال فضلوا عدم الكشف عن هويتهم فلهم ذلك، كما يمكنهم لفت انتباه الإدارة والقيادة العليا إلى أي مخالفات.

الصحة والسلامة

يعمل مصرف الراجحي على تطبيق ومراعاة أعلى معايير الصحة والسلامة المهنية في شبكة الفروع والشركات التابعة له المنتشرة في جميع أنحاء المملكة، بما في ذلك:

أنظمة مكافحة الحرائق

أنظمة مخارج الطوارئ

الوعي المستمر بالمخاطر

إجراءات الفحوصات الدورية

يُشجع المصرف الموظفين على المشاركة في سلسلة من دورات الصحة والسلامة المهنية الخاصة بالموضوعات المذكورة أعلاه والمتاحة على نظام إدارة التعلم "تعليم" التابع لأكاديمية مصرف الراجحي، إذ يمكن للموظفين اختيار خطة التعلم الخاصة بهم للاستفادة من فرص تعلّم أكثر فاعلية.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

خلال عام 2022، أطلق قسم الموارد البشرية في المصرف عددًا من حملات التوعية الصحية الداخلية لرفع مستوى الوعي حول الصحة والسلامة المهنية على مدار الساعة، بما في ذلك الأحداث الرئيسية مثل:

- اليوم الطبي السنوي المفتوح والتبرع بالدم بالتنسيق مع مستشفى دلّه لجميع موظفي مصرف الراجحي
- دورة تدريبية على الإسعافات الأولية بالتعاون مع شركة "التعاونية"، شريك التأمين الوطني، مع منح المشاركين شهادات عند الانتهاء بنجاح من الدورة.
- البرنامج الصحي "التعاونية فيتاليتي" الذي شجع جميع الموظفين على استثمار 30-90 دقيقة من وقتهم في نشاط حركي لتبني نمط حياة أكثر صحة، حيث جرى تنظيم برنامج مدته ثلاثة أشهر يتضمن مسابقة لتكريم المشاركين ومكافأتهم.

يلتزم المصرف التزامًا تامًا بالقواعد واللوائح الجديدة المتعلقة بمتطلبات الصحة والسلامة المهنية، فقد نظّم عدة برامج للفحوصات الصحية ورفع مستوى الوعي الصحي للموظفين على مدار العام، ولاقت هذه البرامج استحسانًا وتقديرًا من الموظفين في شبكة فروع مصرف الراجحي. وبينما يواصل الموظفون الاستفادة من الصالات الرياضية الداخلية في برج المقر الرئيسي ومركز العمليات، يواصل المصرف ترتيب عروض خاصة مع مقدمي خدمات الصحة واللياقة البدنية لتعزيز رفاهية الموظفين.

واصل المصرف تبنيه لسياسة الإجازات السخية خلال العام قيد المراجعة مع منحه إجازات عادية طبية وعرضية وسنوية، وكذلك الإجازات الإضافية للمناسبات الخاصة؛ حيث شهد عام 2022 استفادة العديد من الموظفين من إجازة الحج وإجازة الزواج وإجازة الولادة، والتي تشمل تقديم مدفوعات احتفالية ورسائل تهنئة وهدايا.

تنمية رأس المال البشري

إدراكًا للأهمية المتزايدة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، أجرت كلية القيادة التابعة لمصرف الراجحي، ذراع تنمية المهارات القيادية في أكاديمية مصرف الراجحي، عددًا من الدورات التدريبية حول المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، إحداها للإدارة التنفيذية والأخرى للإدارة العليا للمصرف والشركات التابعة له. وكان هذا التدريب جزءًا من الجهود الجارية لتعزيز القدرة التنظيمية والتفاهم فيما يتعلق بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المصممة خصيصًا لمصرف الراجحي بما يتماشى مع استراتيجية "مصرف المستقبل" الشاملة.

نُظمت الدورات التدريبية على يد خبراء مشهورين يتمتعون بخبرة تزيد على عقدين من الزمن، وتناولت مدى أهمية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بالنسبة للمصرف والقطاع المالي الأوسع نطاقًا. وناقشت الدورات كيفية ارتباط ركائز المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بالمصرف ونموذج التشغيل الخاص به، وشهدت مشاركة أكثر من 120 شخصًا وحظيت بترحيب كبير من الإدارة التنفيذية والإدارة العليا.

أما بالنسبة للتدريب والتطوير الشامل، يتبع المصرف ممارسات منظمة لإدارة الكفاءات والتعاقب الوظيفي ويعتمد خططًا لتطوير المهارات الفردية، والتي تعززها استراتيجية الأجور القائمة على أوضاع السوق والأداء. وتقدم أكاديمية الراجحي أفضل الشهادات القيادية والمصرفية والتشغيلية والتقنية لتعزيز مجموعة الكفاءات بحيث تتمتع بالمهارات والمعرفة اللازمة لأداء الأدوار الوظيفية الناشئة والمتطورة بشكل فعال. (لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قسم الموارد البشرية في الصفحات 95-105).

كما أبرم المصرف اتفاق شراكة مع "يوداسيتي"، منصة تطوير المهارات عبر الإنترنت، يتم بموجبها تطوير وتنمية المهارات التحليلية ومهارات تقنية المعلومات للموظفين والخريجين الجدد المدربين والمؤهلين من أكاديمية مصرف الراجحي وبرنامج تطوير الخريجين في كلية القيادة.

في الوقت نفسه، يضع المصرف موضوع المساواة بين الجنسين في صدارة قائمة أولوياته الرئيسية على جميع مستويات عملياته، بما في ذلك تنمية رأس المال البشري، حيث أكملت الموظفات 51% من ساعات التدريب خلال العام.

وشهدت نسبة الإناث في مكان العمل تحسنًا في عام 2022 عبر إجراء سلسلة تعيينات كاملة للنساء، شملت أكثر من 1,700 وظيفة تم إنشاؤها في مركز الاتصال الجديد بالقصيم، والذي كان بمثابة مصدر رئيسي جديد للتوظيف في القصيم. وبالنسبة للعديد من المرشحات، كانت هذه مشاركتهن الأولى في سوق العمل. وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تمكن المصرف أيضًا من استيعاب ترتيبات العمل المرنة لبعض الموظفين الذين يُتاح لهم خيار العمل من المنزل.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

معيار عمل سلسلة التوريد

شهدت بوابة المشتريات الإلكترونية التي تم إطلاقها في عام 2020 تحسُّنًا كبيرًا في عام 2022 بعد إجراء عدد من التحديثات على ميزاتها، ومنها لوحة متابعة الإنفاق، والتي توفر رؤية دقيقة وقابلة للتخصيص لجميع نفقات المشتريات بما في ذلك القدرة على البحث والتحليل حسب فئة الإنفاق، والبحث حسب المورد أو مجموعة من الموردين، وكذلك حسب الجدول الزمني، وغيرها من عوامل التصفية.

وتمثلت إحدى التحديثات الرئيسية للبوابة في لوحة متابعة معاملات المشتريات التي تم إطلاقها بحلول نهاية العام، والتي توفر لوحة متابعة كاملة لجميع المستويات الكلية والجزئية لعملية الشراء. ويشمل ذلك تفاصيل أوقات الإنجاز والمنافسات واتفاقيات مستوى خدمة المشتريات ولجنة المشتريات، إلى جانب وظائف مهمة إضافية مثل لوحة متابعة الموردين ولوحة متابعة العقود.

وفي تحديث آخر، شهدت البوابة تحسينًا سمح للمصرف بأتمتة جميع وظائف لجنة الموافقة على المشاريع بالكامل، بدءًا من إرسال جداول أعمال الاجتماعات للأعضاء ومديري المشاريع، إلى تقديم آراء إعلامية سريعة عن المشاريع. كما سمح التحسين للجنة بتعميم حالة المشاريع على الأعضاء واستكمال محاضر الاجتماعات. مما أدى إلى تحسن في سرعة وجودة تنفيذ برنامج التحول الرئيسي للمصرف.

في إطار مبادرات المصرف الهادفة إلى دعم المحتوى المحلي، شجع المصرف الموردين المحليين على التسجيل في بوابة المشتريات، مما أسهم بوصول إجمالي الإنفاق على الشركات المملوكة محليًا إلى 95% في عام 2022، وزيادة إجمالي الإنفاق بنسبة 18%.

المسؤولية عن المنتجات

الخصوصية وأمن البيانات

ينظر مصرف الراجحي إلى البيانات على أنها أصول قيمة ذات دور حيوي ومهم في تحسين الأداء والإنتاجية. وهو ما دفع المصرف إلى استحداث سياسة حوكمة البيانات في المصرف في عام 2022 بهدف تحقيق أقصى قيمة للبيانات وضمان الالتزام بطريقة تحمي جميع الأطراف المعنية بالبيانات.

وتضمن هذه السياسة توافق معايير البيانات المعمول بها والممارسات الموصى بها مع الهدف العام المتمثل في زيادة الالتزام بالأنظمة ذات الصلة، وتعزيز تجربة العملاء، وزيادة فعالية إدارة البيانات. وفي هذا الشأن، واصل المصرف تحسين الجودة الشاملة لعناصر البيانات المهمة داخل منظومة البيانات الخاصة به خلال الفترة المشمولة بالتقرير من أجل تحسين عملية صنع القرار.

	2022	2021	2020	2019	2018
إجمالي عدد الموردين المشاركين	**340**	384	335	332	358
إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليار ريال سعودي)	**4.2**	3.7	3.1	3.1	2.5
إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين	**263**	285	263	261	300
قيمة الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين (بالمليار ريال سعودي)	**4.0**	3.4	2.9	2.9	2.3
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (النسبة المئوية)	**95**	92	93	92	93

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

تحدد سياسة حوكمة البيانات الجديدة معايير معالجة البيانات خلال مراحلها المختلفة. كما تضمن السياسة الخصوصية والحماية بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية ومع استراتيجية المصرف. تغطي سياسة حوكمة البيانات 14 مجالاً، هي كالتالي:

1. مكتب حوكمة البيانات
2. دليل البيانات والبيانات التعريفية
3. جودة البيانات
4. عمليات البيانات
5. إدارة الوثائق والمحتوى
6. بنية البيانات ونمذجتها
7. إدارة البيانات الرئيسية والمرجعية
8. بيانات الأعمال وتحليلاتها
9. مشاركة البيانات وإمكانية تشغيلها على نظم مختلفة
10. تحقيق قيمة البيانات
11. البيانات المفتوحة
12. حرية المعلومات
13. تصنيف البيانات
14. حماية البيانات الشخصية

تشهد مخاطر الأمن السيبراني ارتفاعًا بسبب اتساع نطاق التهديدات في ظل اعتماد نهج التحول الرقمي بوتيرةٍ سريعة. لذلك، يستخدم المصرف آليات دفاع قوية من خلال اتخاذه عددًا من التدابير المضادة بهدف الوقاية والكشف والاستجابة للتهديدات، سعيًا منه لمعالجة تحديات الأمن السيبراني الحالية بشكل استباقي. ولضمان كفاءة الوضع العام للأمن السيبراني للمصرف، فقد نفذ المصرف أيضًا عددًا من التدابير الأمنية باستخدام مبادئ الدفاع متعدد المراحل والأمن متعدد الطبقات. طبق المصرف أيضًا أفضل معايير الأمن السيبراني التي أوصت بها الجهات التنظيمية الوطنية للأمن السيبراني والقطاع المالي، فعزز إجراءاته القائمة الخاصة بحوكمة الأمن السيبراني، وكفل سرية ونزاهة وخصوصية وتوافر جميع العمليات التجارية والتقنية.

كما يواصل المصرف العمل على تحسين ثقافة الأمن السيبراني في قطاعاته بتنفيذ مجموعة متنوعة من مبادرات التدريب والتوعية الموجهة للعملاء والموظفين على حد سواء. ولضمان موثوقية وأمن جميع خدمات الأعمال، يُجري المصرف باستمرار تقييمات لأنظمته وتطبيقاته وشبكاته لضمان الأمن السيبراني. إضافةً إلى ذلك، يقوم المصرف بإشراك الموردين المتخصصين بشكل منتظم في عمليات مراجعة داخلية وخارجية مستقلة للتحقق من كفاءة ضوابط الأمن السيبراني المُثبَّتة والالتزام بالمعايير والضوابط الوطنية والدولية، بما في ذلك أنظمة بطاقات الدفع ومعايير أمن البيانات (PCI DSS) ومعايير البنك المركزي السعودي وأنظمة التحويلات المالية الإلكترونية "سويفت" و"سريع" والهيئة الوطنية للأمن السيبراني. ولدى المصرف مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة وطوال السنة، يراقب باستمرار تهديدات وهجمات الأمن السيبراني ويعالجها على الفور. وقد أثبت المصرف قدرته على مواجهة الهجمات السيبرانية بفضل تنفيذ تدابير الأمن السيبراني، من دون حدوث أي انقطاع أو تأثير على العمليات متعلق بالأمن السيبراني.

الفرص الاجتماعية

الحصول على التمويل

نظرًا لحضوره القوي والبارز في قطاع تمويل الأفراد، يمتلك المصرف أكبر شبكة تغطي نطاقًا واسعًا في المملكة ومنطقة الشرق الأوسط، بدعم من 516 فرعًا و174 مركز تحويل و4,727 جهاز صراف آلي و533,442 نقاط بيع لخدمة العملاء وتوفير الوصول للخدمات المالية. وأدت هذه الشبكة الواسعة من نقاط الوصول إلى جذب المصرف لأحد أكبر قواعد العملاء النشطين في المنطقة، حيث بلغ إجمالي عدد العملاء المنتشرين في جميع أنحاء المملكة أكثر من 13.3 مليون عميل. كما ساهم التبني السريع للبنية التحتية الرقمية من قبل المصرف وقابليتها للتوسع مساهمة كبيرة في إدخال أساليب مبتكرة لزيادة الشمول المالي، خاصةً بين الفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات. ويواصل مصرف الراجحي تعزيز مكانته الريادية فيما يتعلق بتمكين التملك السكني للمواطنين في المملكة مع وصول حصته في سوق التمويل العقاري إلى 42.9%، وهو بذلك يدعم هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في زيادة التملك السكني للسعوديين.

كما يعمل المصرف باستمرار على تعزيز الشمول المالي من خلال جميع الفروع المجهزة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة، وكان أول مصرف في المنطقة يطلق أجهزة صراف آلي تتيح خدمات ميسرة لذوي الإعاقة. وواصل المصرف

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

خلال عام 2022، تحديث أجهزة الصراف الآلي الخاصة به باستخدام تقنيات مثل المساعدة الصوتية ولغة الإشارة لدعم المكفوفين وذوي الإعاقة البصرية، والصم وذوي الإعاقة السمعية، وكذلك الأشخاص الذين يعانون من إعاقة حركية، بما يتماشى مع هدف رؤية المملكة 2030 المتمثل في دعم ذوي الإعاقة بالأدوات والتسهيلات اللازمة ليصبحوا أكثر استقلالية واندماجًا في المجتمع. وتخصص غالبية فروع المصرف مواقف سيارات لذوي الإعاقة مع تهيئة جميع الفروع لتقديم خدماتها لهذه الفئة.

في عام 2022، واصل المصرف تنمية محفظته التمويلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة، حيث قدم مجموعة من الحلول المالية من خلال وحدة أعمال المنشآت الصغيرة والمتوسطة المخصصة، بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة 2030 الرامية إلى زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي السعودي. كما قدمت وحدة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة خدمات المصرف إلى المنشآت متناهية الصغر، مما شجع بشدة ثقافة ريادة الأعمال في المملكة عن طريق تقديم المساعدة المالية. كما أدى التحول الرقمي السريع للمنصات المصرفية الأساسية وأتمتة العمليات إلى تمكين قاعدة العملاء سريعة النمو بخدمات فعالة وتسهيل عمليات الموافقة، وأدى إلى الوصول إلى فترات إنجاز سريعة. تواصل مراكز الاتصال ذات الأرقام المخصصة لعملاء المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة تعزيز سمعة المصرف بصفته المصرف الرائد في المملكة في مجال خدمة العملاء. كما أبرم المصرف عددًا من الشراكات والاتفاقيات مع وزارة المالية وصندوق التنمية العقارية وصندوق التنمية السياحي والكيانات شبه الحكومية والقطاع الخاص لتحديد مصادر وفرص التمويل الجديدة لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة. (يرجى الرجوع إلى مصرفية المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في الصفحة 69).

وفي عام 2022 أيضًا، أبرم مصرف الراجحي اتفاقية مع شركة "عمل المستقبل" التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية لتقديم حزمة من الخدمات المصرفية المتكاملة لأصحاب العمل الحر، فكان بذلك أول مصرف يقدم هذا النوع من الخدمات المتكاملة لأصحاب المهن الحرة. وبفضل هذه الحلول، أصبح بإمكان أصحاب المهن الحرة المُرخصين من الوزارة تحقيق تطلعاتهم للإسهام في طرق العمل المستقبلية المبتكرة.

قدم المصرف عبر شركة "إمكان للتمويل"، وهي شركة تابعة للمصرف متخصصة في مجال التقنية المالية، ائتمانات لشرائح من المستهلكين الذين لديهم احتياجات ائتمانية محددة تفوق حدود قابلية المخاطر المعتمدة من قبل المصرف، مما أسهم في تعزيز الشمول المالي وتبسيط إمكانية الوصول إلى التمويل متناهي الصغر. (يرجى الرجوع إلى "شركة إمكان للتمويل" في الصفحة 80).

خلال العام، أطلق فريق المسؤولية الاجتماعية للشركات، بالتعاون مع فريق التسويق، عدة مبادرات لتوسعة نطاق الخدمات المالية التي يقدمها المصرف وتعزيز الوعي المالي والوصول إلى جميع الفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات في السوق، ومن بينها مبادرة للمسؤولية الاجتماعية تتمثل في تقديم سلسلة محاضرات بعنوان "التوعية المالية ومخاطر الاحتيال"، من تنفيذ إدارة مكافحة الاحتيال بالتنسيق مع مدارس ثانوية مختارة، وقد تم تقديم هذه المحاضرات في شهر نوفمبر الماضي بهدف تقديم التوعية المالية للطلاب وتعريفهم بمخاطر الاحتيال، وبلغ عدد المشاركين في واحدة من الجلسات أكثر من 140 طالبًا.

كما شهدت الفترة التي يغطيها التقرير رعاية مصرف الراجحي لملتقى الشباب التاسع تحت شعار "شبابنا مستقبلنا" وجائزة "الشاب العصامي"، حيث ثمّن صاحب السمو الملكي الأمير الدكتور فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز أمير منطقة القصيم مساهمة المصرف في الفعالية وما يقدمه من دعم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وقدم جائزة فخرية للمصرف.

الحصول على الرعاية الصحية

يُعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات التي يدعمها المصرف في إطار مبادراته الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية، إذ عمل المصرف مع وزارة الصحة وصندوق الوقف الصحي، وهو صندوق وقف مدني مستقل، على المساهمة بتوفير العلاج الطبي وبناء المرافق الطبية وإتاحة الرعاية الصحية الجيدة للجميع. وخلال عام 2022، تكفّل المصرف بالكامل بإنشاء "مركز مصرف الراجحي لمرضى السكري"، وهو المركز الأول من نوعه للرعاية الصحية في مدينة بريدة بتكلفة قدرها 13.5 مليون ريال وطاقة استيعابية كافية لتقديم 100,000 خدمة طبية سنويًا.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

كذلك، شارك المصرف خلال العام قيد المراجعة في عدد من الفعاليات الرئيسية ذات التواريخ المحددة، من بينها: اليوم العالمي للمتبرعين بالدم، واليوم العالمي للتوعية باضطراب فرط الحركة وتشتت الانتباه (ADHD)، واليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد، واليوم العالمي للمتبرعين بالخلايا الجذعية، وغيرها، للنهوض بالوعي حول القضايا الصحية الملحة.

كما توج عام 2022 جهود مصرف الراجحي الرامية لدعم قطاع الرعاية الصحية الوطني، إذ قدم المصرف في الفترة الأخيرة -أثناء تفشي جائحة كوفيد19- وما بعدها- تبرعًا بقيمة أكثر من 50 مليون ريال لصالح عدة مبادرات، وتم الاحتفاء بالمصرف وتكريمه من قبل صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبد العزيز أمير منطقة الرياض، وأيضًا من صندوق الوقف الصحي، تقديرًا لجهوده الدؤوبة والتزامه الذي لا يتزعزع وحرصه على جعل الرعاية الصحية في متناول المواطنين السعوديين كافة.

تشمل مجالات التركيز الأخرى لمشاريع المسؤولية الاجتماعية للمصرف تطوير التعليم وتنمية القدرات، إضافة إلى تنمية المجتمع. إذ تُعطي جميع المبادرات البارزة التي نفذها المصرف خلال عام 2022 صورةً واضحة الملامح عن الدور الريادي للمصرف في العمل الخيري، وحرصه على المساهمة الفعالة في المسؤولية الاجتماعية، من خلال مشاركته في المبادرات والمشاريع الوطنية الداعمة لقطاع العمل الخيري في البلاد، في سبيل تحقيق الأهداف الشاملة لرؤية المملكة 2030. وفيما يلي بعض أبرز المبادرات الرئيسية التي نفذها المصرف في عام 2022:

- تنفيذ "برنامج مصرف الراجحي لرعاية الأيتام التعليمي"، أكبر مبادرة تعليمية اجتماعية في المملكة تخص هذه الفئة، حيث يدرس قرابة 100 طالب وطالبة التخصصات النوعية المطلوبة لتلبية المتطلبات المستجدة في السوق. وكذلك إضفاء الطابع الرسمي على اتفاقية مبرمة مع جمعية تنمية قدرات خريجي الثانوية "عاضد" بهدف تدعيم المشروع وتولي الإشراف الكامل على تنفيذ البرنامج ومتابعته.
- التبرع بمبلغ سبعة ملايين ريال لصالح الحملة الوطنية لدعم العمل الخيري عبر منصة إحسان. وتقديرًا لهذا التبرع السخي ولكونه من كبار المتبرعين لمنصة إحسان، تم تكريم المصرف كذلك من قبل صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبد العزيز أمير منطقة الرياض.
- التكفل بتوفير 20 وحدة سكنية للأسر الأشد احتياجًا ضمن مخطط جود الذهبي بتكلفة قدرها مليون ريال سعودي. جاء تبرع مصرف الراجحي امتداداً للدعم الدائم والمستمر ضمن مبادرات "حق وواجب"، لمنصة جود الإسكان، حيث قدم المصرف 40 مليون ريال، استفادت منها 200 أسرة سعودية في عدد من مدن ومناطق المملكة.
- التبرع بمبلغ 3 مليون ريال، مجمّعة من النقاط التي تبرع بها عملاء مصرف الراجحي المشتركين في برنامج الولاء "مكافأة"، لصالح الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام "إنسان"، في إطار مبادرات المصرف الرامية إلى إشراك عملائه في برامجه الاجتماعية.
- تنظيم فعالية خاصة لاستضافة أطفال جمعية الأطفال ذوي الإعاقة والجمعية الخيرية لرعاية الأيتام "إنسان" بالمقر الرئيسي للمصرف، ضمن حملة المصرف الترويجية لكأس العالم FIFA قطر 2022، باستضافة كأس العالم ومنح الأطفال فرصة العمر لالتقاط صور لهم مع كأس العالم.
- تكفَّل مصرف الراجحي في ماليزيا بتكاليف تجديد مصلى مدرسة SMK Victoria في العاصمة الماليزية كوالا لامبور.
- قام مصرف الراجحي ماليزيا بتوزيع زكاة الموظفين بالوكالة عن طريق المجلس الإسلامي لدولة ماليزيا الاتحادية، في صورة معونة مالية مقدمة إلى 100 أسرة.
- قيام المصرف، بجميع فروعه الدولية، بتوزيع وجبات إفطار على الأسر المحتاجة، ضمن أنشطته بمناسبة شهر رمضان المبارك.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

الحوكمة

الحوكمة المؤسسية

يقوم إطار الحوكمة في مصرف الراجحي على الجمعية العامة ومجلس الإدارة والهيئة الشرعية بالإضافة لخمس لجان تابعة لمجلس إدارة المرف ومجموعة من لجان الإدارة التنفيذية الداعمة من المستوى الأول والثاني.

مجلس الإدارة

يرجى الرجوع إلى مجلس الإدارة في الصفحة 136.

إعداد التقارير المالية والشفافية الضريبية

لم تطرأ أي تغييرات جوهرية على اللوائح التنظيمية أو الالتزام أو إفصاحات البيانات المالية لمصرف الراجحي خلال عام 2022، حيث واصل مصرف الراجحي نشر قوائمه المالية الموحدة المؤقتة، سواءً أكانت موجزة أو مفصلة، على أساس ربع سنوي وسنوي، حيث يتم إعداد تلك القوائم وفقًا للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية المعتمدة الصادرة عن الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين، وبما يتوافق مع أحكام نظام الرقابة على المصارف، واللوائح الخاصة بالشركات في المملكة العربية السعودية والأنظمة الداخلية للمصرف. ويتم تطبيق جميع هذه المعايير والقواعد واللوائح باستمرار تحت الرقابة الإشرافية من قِبل البنك المركزي السعودي لضمان الوفاء بالإفصاحات المناسبة وسلامة إعداد التقارير المالية بالكامل.

يمتلك مصرف الراجحي منصة ديناميكية لإعداد التقارير المالية وتقارير المصلحة العامة لتوفير أعلى كفاءة وشفافية للإفصاح للجمهور والمستثمرين. وتم تصميم منصة إعداد التقارير القوية هذه لضمان المعلومات والتقارير المالية والتحقق منها من خلال محركات معالجة القوائم المالية التي تم التحقق منها بدقة، والالتزام بالمعايير المالية، وضمان جودة السياسات والإجراءات. كما يضم المصرف العديد من لجان الحوكمة الداخلية ولديه مشاركة واسعة النطاق من جانب إدارات المراقبة التي تعمل على توفير معلومات مالية دقيقة لجميع المستخدمين من القطاع العام.

كما يقوم المصرف بإعداد التقارير المالية حسب الأنظمة والتشريعات المصدرة من قبل هيئة السوق المالية، مما يضمن تطبيق مستويات محددة من الشفافية وعقد جلسات تثقيفية للمستثمرين. ومن بين هذه القواعد واللوائح تعيين مراجعين خارجيين، من الجمعية العامة للمساهمين ومن شركات المراجعة الدولية الأربع الكبرى فقط.

يطبق المصرف أيضًا سياسات وإجراءات للاعتراف بالإيرادات تتوافق تمامًا مع المعايير المالية الدولية، وتستخدم عائد الربح الفعلي في تعزيز دخل المصرف ورسومه. كما يقدم المصرف بعض الخدمات للعملاء يتم فيها الاعتراف بالرسوم والدخل ذوي الصلة بمجرد تقديم تلك الخدمات.

يقدم المصرف مجموعة متنوعة من مدفوعات الزكاة والضرائب إلى الهيئة العامة للزكاة والدخل. ويوظف المصرف خبراء داخليين وخارجيين مؤهلين لضمان الالتزام التام بجميع قواعد ولوائح الزكاة والضرائب المطبقة في المملكة العربية السعودية. كما جاءت زكاة عام 2022 أعلى من زكاة العام السابق بنسبة 16%، بل وكانت من أعلى قيم الزكاة التي دفعتها أي شركة سعودية على الإطلاق.

هيكل ملكية الأسهم

يتبع المصرف لوائح هيئة السوق المالية التي تنص على منح صوت واحد لكل سهم والإفصاح عن 5% أو أكثر من الملكية.

مكافآت وحوافز الموظفين والامتيازات الأخرى

تستند فلسفة الأجور في المصرف إلى الالتزام باستقطاب موظفين من ذوي الكفاءات والمواهب والاحتفاظ بهم وتطوير مهاراتهم وتحفيزهم ومنحهم الأجور بإنصاف، وذلك تقديرًا لمساهمتهم النسبية في إدارة أعمال المصرف بفعالية وفي تحقيق الأهداف الاستراتيجية وبناء مسار تعاقب وظيفي مستدام.

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وبالنظر إلى أنَّ المصرف يُعد الخيار الأول للباحثين عن العمل، فإنَّه يسعى إلى تزويد الموظفين بحزمة أجور تتكون من الراتب الأساسي والبدلات والرواتب المتغيرة (الحوافز/المكافآت) التي تكون تنافسية مع تلك التي تقدمها المؤسسات النظيرة لمستويات مماثلة من المهام والمسؤوليات. وتهدف حزمة الأجور المقدمة لموظفي المصرف إلى مكافأة الأداء، مع التركيز على عنصر "المخاطر"، لمواءمة وتشجيع السلوكيات التي تدعم قيم المصرف وإطار إدارة المخاطر والالتزام بإطار الرقابة الداخلية والالتزام بالمتطلبات التنظيمية.

تقوم لجنة الأجور التابعة لمجلس الإدارة بمراجعة سياسات الأجور الخاصة بالمصرف سنويًا، وتقدم التوصيات بشأن التغييرات المطلوبة إلى مجلس الإدارة لاعتمادها. وتتولى لجنة الأجور التابعة لمجلس الإدارة مراقبة تنفيذ السياسات من خلال عملية تدقيق وتأكيد مستقلة تتم مشاركتها مع البنك المركزي السعودي بشكل نصف سنوي.

لقد تم تصميم سياسة الأجور الخاصة بالمصرف ضمن إطار مكافأة المخاطر. وتعد عوامل المخاطر جزءًا لا يتجزأ من أهداف إدارة أداء كبار المديرين التنفيذيين. وقد تم تحديد حدود قياس المخاطر وكذلك تحديد المحفزات المطلوبة لتقييمات تأهيل المكافآت المتغيرة وطويلة الأجل. ولضمان مراعاة عوامل المخاطر الأخرى على المدى الطويل، تزداد نسبة المكافأة المتغيرة المؤجلة حسب درجات الأقدمية.

السلوك المؤسسي

يلتزم مصرف الراجحي بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والقانوني والمؤسسي. كما يلتزم كلٌّ من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في المصرف بالحفاظ على أعلى معايير الأمانة النزاهة والشفافية، وتعزيز الثقافة المؤسسية التي تلتزم بتلك القيم الأساسية.

ويعتبر الالتزام مترسخًا بالفعل في ثقافة مصرف الراجحي، حيث يعد جزءًا لا يتجزأ من أنشطة أعمال المصرف. ومن مسؤولية جميع الموظفين، بدءًا من الإدارة العليا، مراعاة الالتزام بأعلى معايير الأمانة والنزاهة والشفافية الأخلاقية، التي من شأنها توطيد علاقات المصرف بعملائه، وبالتالي تعزيز سمعة المصرف.

خلال عام 2022، استحدثت عدة هيئات تنظيمية عددًا من المتطلبات التنظيمية الجديدة، مثل إطار مكافحة الاحتيال المالي والدليل الإرشادي للأطراف ذات العلاقة ودليل حوكمة الشركات، والتي أدت إلى تعزيز السلوكيات المؤسسية لدى جميع موظفي المصرف وإداراته. كما واصل مصرف الراجحي تحسين عملية الحوكمة لديه بهدف مكافحة الأنشطة المخالفة لقواعد السلوك على مستوى موظفي المصرف وقاعدة عملائه. وأجرى المصرف خلال فترة التقرير تقييمًا لمخاطر الجرائم المالية على مستوى جميع وحدات أعماله، لضمان توفير الوضوح الكافي للأهداف المحددة، بما يمكّن من تحديد المخاطر وتقييمها وفقًا لتلك الأهداف. وخلال الفترة ذاتها، حدد المصرف عددًا من المخاطر التي يمكن أن تعيقه عن تحقيق أهدافه عبر شبكة فروعه وقطاعاته، وقام بتحليل هذه المخاطر لتحديد سبل التعامل معها.

وخلال العام قيد المراجعة، بحث المصرف إمكانية تعرضه للاحتيال ومخالفات قواعد السلوك والرشوة والفساد وغسل الأموال، وقام بتقييم المخاطر المحتملة التي يمكن أن تنشأ من جراء حدوثها؛ مما ساعده على اختيار وتأسيس أنشطة الرقابة التي من شأنها أن تسهم في الحدّ من تأثير المخاطر التي قد تؤدي إلى حدوث حالات مخالفة قواعد السلوك.

وضخ المصرف استثمارات ضخمة في التقنيات خلال عام 2022، بهدف تحسين قدرات الوقاية من الجرائم المالية وكشفها والاستجابة لها، فضلاً عن تبنيه استراتيجيات متقدمة، شملت استراتيجيات لكشف الجرائم المالية ورصد اتجاهاتها والأنماط التي يجب أن تتخذها بيانات المصرف وعملائه في هذا الصدد. وقد تم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخراج البيانات لإنشاء بيانات جديدة من قواعد البيانات الموجودة بالفعل خلال عام 2022 أيضًا، مما ساعد على تطوير الأنماط المختلفة للبيانات وفهمها، ومن ثم توقع سلوك

تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

العملاء، والأداء المستقبلي لمختلف الوحدات الوظيفية للمصرف؛ بحيث يتم تحديد أي اختلافات عن النتائج المتوقعة فورًا وربطها بما اتخذه الموظفون والأطراف المعنية الأخرى من إجراءات بصددها.

وقد كانت وحدة مكافحة الاحتيال من المجالات الرئيسية التي خضعت للتجديد في عام 2022، حيث استعان المصرف بواحدة من كبرى الشركات الاستشارية الرائدة في العالم، بهدف تطوير أفضل وظائف مكافحة الاحتيال لديه، وذلك بتبني أفضل الممارسات المعمول بها في الأسواق الإقليمية والعالمية، من أجل الحدّ من وقوع حوادث الاحتيال، وفي الوقت نفسه الحدّ من تأثيرها على تجربة العملاء. كما عمل المصرف على تعزيز وتحسين قدراته المتعلقة بمنع حالات الاحتيال وكشفها باستخدام البيانات التفصيلية وبالاستفادة من التحليلات المعرفية والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، وتطبيق التحليلات التنبؤية على السلوكيات، في محاولة لفهم السلوك المستقبلي المتوقع، بما يمكّن من تحديد أي مخالفات فور وقوعها. وأثناء تطوير برنامج مكافحة الاحتيال، تم النظر أيضًا في استخدام التقنيات الناشئة المعنية بالكشف الاستباقي عن عمليات الاحتيال، بما يمكّن من اتخاذ القرارات اللازمة للتصدي لها استباقيًا.

ويلتزم المصرف أيضًا بالتحقق من هوية عملائه باستمرار والتأكد من أنَّ جميع المعلومات والوثائق ذات الصلة محدثة وكاملة ودقيقة، من أجل الحدّ من مخاطر وقوع الجرائم المالية. كما تتم مراقبة جميع ملفات العملاء من خلال المراجعات الدورية، والمراجعات الناجمة عن وقوع أحداث، والفحوصات والمراقبة المستمرة للمعاملات. وقد واصل المصرف مراقبة معاملات العملاء باستخدام نظام المراقبة، الذي تم تحديثه وتحسينه وتدعيمه بأدوات وتقنيات مُتقدمة خلال عام 2022. وتستند إجراءات المراقبة إلى قواعد أو سيناريوهات معينة، تُصدر تحذيرات، وتتم مراجعتها بعد ذلك من موظفي إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعنية بالحدّ من مخاطر غسل الأموال وتمويل العمليات الإرهابية ومخاطر السمعة، وأيضًا تلافي فرض أي عقوبات تنظيمية على المصرف. وبحلول نهاية الفترة التي يغطيها التقرير، كانت مجموعة الالتزام بصدد تطبيق نظام مراقبة المعاملات المعروف عالميًا بـ"SAS"، وهو عبارة عن نظام مراقبة آلي حديث لمكافحة غسل الأموال، يتميز بمرونته وتوافقه مع النظام المصرفي الأساسي لمصرف الراجحي.

وختامًا، لا يزال مصرف الراجحي ملتزمًا في صميم أعماله وعملياته بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، واضعًا هذه المعايير في صدارة أولويات استراتيجيته الشاملة التي يستهدف من خلالها التحول إلى "مصرف المستقبل"، ويلتزم المصرف كذلك بدعم التنوع في الاقتصاد الوطني والمساعدة في زيادة تملك المواطنين للمساكن وصناعة الثروات، وتمويل المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والكبيرة بما يكفل لها استغلال إمكاناتها وقدراتها الكامنة، بالإضافة إلى مساهمات المصرف بكامل إمكاناته في تحقيق رؤية المملكة 2030، وذلك بصفته مصرفًا يتمتع بقدر عالٍ من الموثوقية والاستقرار بفضل مركزه المالي الجيد، حيث يعمل وفق أعلى مستويات السلوك والأداء التقني.

حوكمة الشركات

135

مجلس الإدارة 136
الإدارة التنفيذية 140
الرؤساء التنفيذيين للشركات التابعة 142
الحوكمة 144
إدارة المخاطر 174

مصرف الراجحي
alrajhi bank

مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

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 الفاراي للبتروكيماويات
- شركة حلول أنسجة الأرضيات الداخلية والخارجية القابضة
- شركة الاجيال القابضة

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

المؤهلات
- بكالوريوس إدارة الأعمال - جامعة الملك عبدالعزيز

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

إبراهيم بن محمد الرميح

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 منهاتن - أمريكا

الخبرة
- يمتلك خبرة تزيد عن 30 عاماً في المجال البنكي والمالي والإستثماري

مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

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 - سِمة
- عضو مجلس الإدارة - صندوق التعليم العالي
- عضو مجلس الإدارة - شركة شيكات المسافرون 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 عاما في المجال البنكي والمالي.

عبدالعزيز 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 – الشركة الوطنية للصناعات البتروكيماوية (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 بندة للتجزئة
- عضو مجلس الإدارة - شركة صافولا للأغذية
- عضو مجلس الإدارة – مجموعة صافولا

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.

بدر بن محمد الراجحي

المناصب الحالية

- عضو مجلس الإدارة – مصرف الراجحي
- رئيس مجلس الإدارة – شركة الراجحي للصناعات الحديدية
- رئيس مجلس الإدارة – شركة بيرين
- رئيس مجلس الإدارة – الشركة السعودية للتطوير السياحي
- رئيس مجلس الإدارة – شركة دعم للاستثمار العقاري
- رئيس مجلس الإدارة – شركة البدر الزاهر للاستثمار
- رئيس مجلس الإدارة – شركة المتحدون العظماء
- العضو المنتدب ونائب رئيس مجلس الإدارة -شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده 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

- يمتلك خبرة تتجاوز الثلاثين عاماً في المجال الإداري والصناعي والاستثماري والعقاري. وشغل عضوية مجالس إدارة شركات مساهمة.

مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

خالد بن عبدالرحمن القويز

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 كابلات الرياض
- عضو مجلس الإدارة - شركة إمكور لإدارة المنشآت
- عضو مجلس الإدارة ورئيس لجنة المراجعة ورئيس لجنة الترشيحات – الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية (الدوائية)
- عضو مجلس الإدارة – شركة تصنيع الكيماويات المميزه
- عضو مجلس الإدارة ورئيس لجنة الترشيحات – شركة بوان

المناصب السابقة
- العضو المنتدب - مجموعة أكوا القابضة
- عضو مجلس الإدارة ورئيس لجنة الترشيحات والتعويضات - شركة التبريد السعودية
- عضو مجلس الإدارة ولجنة المراجعة ورئيس لجنة الترشيحات والتعويضات - شركة سويكورب
- عضو مجلس الإدارة - شركة سينرجي للاستشارات الادارية
- المدير التنفيذي لمجموعة بن لادن العالمية القابضة
- عضو مجلس الإدارة – الشركة الوطنية للمنتجات الطبية
- عضو مجلس الإدارة – شركة رؤية الوطن للاستثمار
- عضو مجلس الإدارة – شركة رؤى التطويرية القابضة

المؤهلات
- بكالوريوس تخطيط عمراني - جامعة واشنطن بأمريكا

الخبرة
- يمتلك 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 هيكلة 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 الاستراتيجية - شركة حصانة الاستثمارية
- عضو المجلس الاستشاري بمركز الاعمال و الحكومات التابع لكلية كينيدي – جامعة هارفارد
- عضو جمعية مستثمر السعودية
- عضو معتمد في جمعية المحللين الماليين - أمريكا

المناصب السابقة
- مدير محفظة صناديق التحوط - وقف جامعة الملك عبدالله 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 17 عام خبرة في قطاع الاستثمار.

مجلس الإدارة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

رائد بن عبدالله التميمي

عضوية اللجان
- لجنة الحوكمة
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة المراجعة والالتزام

المناصب الحالية
- عضو مجلس الإدارة وعضو لجنة الحوكمة وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت وعضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي
- 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
- عضو مجلس الإدراة وعضو لجنة الترشيحات والمكافآت - الشركة السعودية للنقل الجماعي

المؤهلات
- بكالوريوس علوم طبية، جامعة ويلز بريطانيا

الخبرة
- لدية خبرة ادارية لمدة تتجاوز 20 عاما. كما يشغل حاليا عضوية مجالس إدارات ولجان عدد من الشركات المدرجة.

عبداللطيف بن علي السيف

عضوية اللجان
- اللجنة التنفيذية
- لجنة المراجعة والالتزام

المناصب الحالية
- عضو مجلس الإدارة وعضو اللجنة التنفيذية وعضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة الاسمنت العربية
- عضو مجلس الإدارة - شركة وصاية العالمية للإستثمار
- عضو مجلس الإدارة - شركة النهدي الطبية
- عضو مجلس الإدارة - الشركة العربية لخدمات الانترنت والاتصالات "إس تي سي حلول"
- عضو مجلس الإدارة - شركة سبعين للاستثمار
- عضو مجلس الإدارة - صندوق البلاد السياحي
- عضو مجلس الإدارة - الشركة السعودية للاستثمار الزراعي والإنتاج الحيواني (سالك)

المناصب السابقة
- نائب الرئيس ورئيس الاستثمار - مؤسسة الملك عبدالله الإنسانية
- مدير إدارة المحافظ - ماسك
- رئيس إدارة المحافظ، شعبة إدارة الاستثمارات - شركة أرامكو
- عضو مجلس الإدارة - اتش إس بي سي السعودية
- مدير تنفيذي - شركة الرؤية المشتركة المحدودة
- عضو مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي - شركة الإستثمارات الرائدة
- عضو مجلس الإدارة - الشركة الوطنية للبتروكيماويات (بتروكيم)
- عضو مجلس الإدارة - شركة عبدالله العثيم للاستثمار
- عضو مجلس الإدارة - شركة ريفا للاستثمار

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 20 عام خبرة في القطاع المالي والاستثمار. كما يشارك في مجالس إدارة ولجان عدد من الشركات والجهات.

وليد بن عبدالله المقبل

المناصب الحالية
- عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي - مصرف الراجحي
- عضو مجلس الإدارة - شركة الراجحي للتأمين التعاوني (تكافل الراجحي)
- رئيس مجلس الإدارة - شركة إمكان للتمويل
- رئيس مجلس الإدارة - شركة الحلول الرقمية العالمية (نيوليب)
- رئيس مجلس الإدارة - شركة الإدارة والتطوير للموارد البشرية (تنفيذ)
- رئيس مجلس الإدارة - شركة إجادة للنظم المحدودة

المناصب السابقة
- نائب الرئيس التنفيذي - مصرف الراجحي
- رئيس العمليات - مصرف الراجحي
- رئيس المجموعة المالية - مصرف الراجحي

المؤهلات
- دكتوراة في المراجعة - جامعة كارديف - 2006م
- ماجستير في المالية - جامعة ساوثهامبتون - 2003م
- بكالوريوس في المحاسبة - جامعة الملك سعود - 1999م

الخبرة
- يمتلك خبرة عريضة في القطاع المالي والمصرفي وأعمال المراجعة والضريبة والاستشارات المالية الإدارية تزيد على 24 عامًا

الإدارة التنفيذية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وليد بن عبدالله المقبل

المنصب الحالي
العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

المناصب السابقة
نائب الرئيس التنفيذي - مصرف الراجحي

المؤهلات
دكتوراه - المحاسبة والمراجعة

الخبرات
25 عام

عبدالرحمن بن عبدالله الفدى

المنصب الحالي
رئيس مجموعة المالية

المناصب السابقة
مدير عام الخزينة والمؤسسات المالية - مصرف الراجحي

المؤهلات
بكالوريوس علوم الهندسة الكهربائية

الخبرات
26 عام

ماجد بن صالح الراجحي

المنصب الحالي
مدير عام مجموعة المصرفية للأفراد

المناصب السابقة
مساعد مدير عام المصرفية الخاصة والتمييز - مصرف الراجحي

المؤهلات
ماجستير إدارة الأعمال

الخبرات
18 عام

حسام بن عصام البصراوي

المنصب الحالي
مدير عام مجموعة مصرفية الشركات

المناصب السابقة
رئيس مجموعة مصرفية الشركات - البنك السعودي الفرنسي

المؤهلات
بكالوريوس - القانون

الخبرات
26 عام

عبدالرحمن بن محمد العجاجي

المنصب الحالي
مدير عام مجموعة الخزينة

المناصب السابقة
رئيس الأسواق العالمية للمبيعات - البنك السعودي البريطاني

المؤهلات
بكالوريوس العلوم - علوم الحاسب الآلي

الخبرات
19 عام

عبد الله بن صالح العمري

المنصب الحالي
رئيس مجموعة العمليات

المناصب السابقة
رئيس نظم المعلومات - مصرف الراجحي

المؤهلات
بكالوريوس علوم الهندسة الكهربائية

الخبرات
21 عام

أحمد بن صالح السديس

المنصب الحالي
رئيس مجموعة الموارد البشرية

المناصب السابقة
نائب رئيس قسم الموارد البشرية - أكوا باور المملكة العربية السعودية

المؤهلات
بكالوريوس - المحاسبة

الخبرات
31 عام

عبدالعزيز بن سعد الرصيص

المنصب الحالي
رئيس مجموعة المخاطر

المناصب السابقة
مساعد مدير عام إدارة المخاطر المؤسسية - مصرف الراجحي

المؤهلات
ماجستير - إدارة الأعمال

الخبرات
20 عام

الإدارة التنفيذية

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

صالح بن عبدالله اللحيدان

المنصب الحالي
مدير عام المجموعة الشرعية

المناصب السابقة
أستاذ مساعد بالمعهد العالي للقضاء - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المؤهلات
دكتوراه - الفقه المقارن (الشريعة الإسلامية)

الخبرات
36 عام

عبد الله بن علي الفريجي

المنصب الحالي
رئيس المجموعة الرقمية

المناصب السابقة
مساعد مدير عام الأعمال الرقمية - مصرف الراجحي

المؤهلات
بكالوريوس في التنظيم والتطوير الإداري، المحاسبة المالية

الخبرات
22 عام

تركي بن محمد الضفيان

المنصب الحالي
رئيس مجموعة التسويق وتجربة العميل

المناصب السابقة
رئيس التجربة الرقمية - مصرف الراجحي

المؤهلات
دبلوم عالي - كلية الاتصالات والمعلومات

الخبرات
15 عام

مشعل بن مصطفى الفضل

المنصب الحالي
رئيس مجموعة المصرفية الخاصة

المناصب السابقة
رئيس المصرفية الخاصة - المنطقة الغربية - البنك الأهلي التجاري

المؤهلات
بكالوريوس إدارة الأعمال

الخبرات
26 عام

ضاري بن مهلي الشمري

المنصب الحالي
رئيس مجموعة المراجعة الداخلية

المناصب السابقة
مدير عام المراجعة الداخلية - هيئة السوق المالية

المؤهلات
ماجستير إدارة أعمال - إدارة مالية

الخبرات
21 عام

نايف بن هذال الدهمشي

المنصب الحالي
رئيس مجموعة الالتزام المكلف

المناصب السابقة
مساعد المدير العام للالتزام التنظيمي - مصرف الراجحي

المؤهلات
بكالوريوس إدارة الأعمال

الخبرات
22 عام

ابراهيم بن حمد الزير

المنصب الحالي
رئيس مجموعة الحوكمة والقانونية المكلف

المناصب السابقة
مدير إدارة أول الاستشارات القانونية - مصرف الراجحي

المؤهلات
ماجستير - القانون

الخبرات
13 عام

الرؤساء التنفيذيين للشركات التابعة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

وليد الراشد الحميد

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – الراجحي المالية

المناصب السابقة
مدير عام إدارة الأصول – اتش اس بي سي السعودية

المؤهلات
ماجستير – الاقتصاد المالي

الخبرات
17 عام

سعود غنيم بن غنيم

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – شركة إمكان للتمويل

المناصب السابقة
مساعد المدير العام لإدارة مخاطر الأفراد – مصرف الراجحي

المؤهلات
ماجستير إدارة أعمال – إدارة مالية

الخبرات
23 عام

زياد بن احمد العيسى

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – شركة نيوليب

المناصب السابقة
الرئيس التنفيذي – بيان للمعلومات الائتمانية

المؤهلات
ماجستير إدارة الأعمال

الخبرات
15 عام

أرسلان احمد

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – الراجحي ماليزيا

المناصب السابقة
الرئيس التنفيذي – اتش اس بي سي امانه ماليزيا

المؤهلات
ماجستير - إدارة أعمال

الخبرات
20 عام

جاسم بن إسماعيل العوضي

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – الراجحي الكويت

المناصب السابقة
رئيس الأعمال - الراجحي الكويت

المؤهلات
ماجستير إدارة الأعمال

الخبرات
22 عام

اياد محمد جرار

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – الراجحي الاردن

المناصب السابقة
الرئيس التنفيذي – التسهيلات الأردنية

المؤهلات
بكالوريوس اقتصاد

الخبرات
29 عام

فواز نجيب أبو النصر

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي - شركه إجاده للنظم.

المناصب السابقة
نائب الرئيس التنفيذي للمبيعات والاستراتيجية - شركه إجاده للنظم

المؤهلات
بكالوريوس – هندسه الحاسب الآلي

الخبرات
32 عام

محمد بن مصطفى حسوبه

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – شركه تنفيذ

المناصب السابقة
مساعد مدير عام جودة العمليات – مصرف الراجحي

المؤهلات
ماجستير إدارة الأعمال – إدارة مالية

الخبرات
19 عام

الرؤساء التنفيذيين للشركات التابعة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

حافظ بن ابراهيم التويجري

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي – شركه تدير العقارية

المناصب السابقة
الرئيس التنفيذي – شركة جسور للتطوير العقاري

المؤهلات
بكالوريوس هندسة مدنية

الخبرات
22 عام

عبدالعزيز بن علي الجديد

المنصب الحالي
الرئيس التنفيذي - شركه توثيق

المناصب السابقة
مدير تنفيذي مراجعة ائتمان الأفراد وضمان الجودة - مصرف الراجحي

المؤهلات
بكالوريوس الأعمال المصرفية

الخبرات
10 عام

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

يقوم إطار الحوكمة في مصرف الراجحي على الجمعية العامة ومجلس الإدارة والهيئة الشرعية بالإضافة لخمس 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 الرئيسة للحوكمة في البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية الصادرة عن البنك المركزي السعودي كما يطبق لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية. ووضع المصرف دليل الحوكمة واللوائح الخاصة بلجان المجلس واللجان الإدارية حيث تخضع هذه الوثائق جميعها للمراجعة الدورية من قِبل المجلس ولجانه.

ويعتمد المصرف على سياسات وإجراءات 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 هذه الحالات تحقيقاً للشفافية والنزاهة، واستيفاءً للمتطلبات التنظيمية بموجب نظام الشركات، ولائحة الحوكمة الصادرة عن هيئة السوق المالية، والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي.

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. وقد أعدّ المصرف دليلا تعريفيا لمساعدة أعضاء مجلس الإدارة الجُدد، 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

لقد أولى المصرف الاهتمام الواجب بلائحة 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 بلائحة هيئة السوق المالية.

ما طُبق من أحكام لائحة حوكمة الشركات وما لم يطبَق وأسباب ذلك

يطبق المصرف جميع الأحكام الواردة في لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية بتاريخ 2/13 /2017م والمعدلة بتاريخ 2022/8/22م، 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 استرشادية)	يتم التقييم بشكل داخلي وبصورة سنوية.
المادة الرابعة والخمسون، الفقرة "ب"	يجب أن يكون رئيس لجنة المراجعة عضواً مستقلاً. (فقرة استرشادية)	يشغل منصب رئيس لجنة المراجعة والالتزام بالمصرف عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وتم اختياره بناءً على مؤهلاته الملائمة للمنصب.
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؛ بغرض تطوير الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع. (فقرة استرشادية)	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 إداراتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
عبدالله بن سليمان الراجحي	• شركة الراجحي للتأمين التعاوني (تكافل الراجحي) • شركة الراجحي المالية • شركة مجموعة الراجحي القابضة • شركة الفارابي للبتروكيماويات • شركة حلول أنسجة الأرضيات الداخلية والخارجية القابضة • شركة الاجيال القابضة • شركة إرث الأوطان للتطوير العقاري • شركة ناجز للاستثمار القابضة • شركة ميراث القابضة	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • مساهمة مقفلة • مساهمة مقفلة • مساهمة مقفلة • مساهمة مقفلة • مساهمة مقفلة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة	• مصرف الراجحي • (الرئيس التنفيذي) • الشركة السعودية لصناعة مستلزمات السجاد • شركة جبيل السعودية لحلول أنسجة الأرضيات • شركة الرؤيه الخضراء للانجيلة الصناعيه • شركة الفارابي للاستثمار • شركة الفارابي ينبع للبتروكيماويات • شركة الفارابي للصناعات التحويلية	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة • ذات مسئولية محدودة
ابراهيم بن محمد الرميح	• الشركة العربية السعودية للاستثمار	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة	• الشركة العربية السعودية للاستثمار (الرئيس التنفيذي) • البنك الأهلي التجاري • شركة أعمال الطاقة والمياه	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	• شركة الراجحي المالية • الشركة الوطنية للصناعات البتروكيماوية (ناتبت)	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة	• شركة التصنيع وخدمات الطاقة • شركة الرياض للفنادق والترفيه • شركة تطوير الصناعات السعودية • شركة تبوك للتنمية الزراعية • الشركة الوطنية للرعاية الطبية • شركة هرفي للأغذية • شركة بندة للتجزئة • مجموعة صافولا • شركة صافولا للأغذية	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة
بدر بن محمد الراجحي	• شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للاستثمار • شركة الراجحي للصناعات الحديدية • شركة بيرين • الشركة السعودية للتطوير السياحي • شركة الجزيرة للأجهزة المنزلية • شركة المتحدون العظماء • شركة البدر الزاهر للاستثمار	داخل المملكة	• شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة • ذات مسئولية محدودة	• شركة فالكون للمنتجات البلاستيكية	داخل المملكة	• شركة مساهمة مقفلة

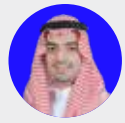
الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
خالد بن عبدالرحمن القويز	• مجموعة كابلات الرياض • شركة امكور لإدارة المنشآت • شركة تصنيع الكيماويات المميزة • شركة بوان • الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية (الدوائية)	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • ذات مسؤولية محدودة • ذات مسؤولية محدودة • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة	• مجموعة أكوا القابضة • مجموعة أسترا الصناعية • مجموعة سامبا المالية • البنك العربي الوطني • شركة سويكورب • شركة سينرجي للاستشارات الادارية • مجموعة بن لادن العالمية القابضة (المدير التنفيذي) • الشركة الوطنية للمنتجات الطبية • شركة رؤية الوطن للاستثمار • شركة رؤى التطويرية القابضة	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • ذات مسؤولية محدودة • مساهمة غير مدرجة • ذات مسؤولية محدودة • ذات مسؤولية محدودة • ذات مسؤولية محدودة
علاء بن شكيب الجابري	• شركة الخدمات الطبية والصيدلانية	داخل المملكة	• ذات مسؤولية محدودة	• البنك السعودي البريطاني • بنك الخليج الدولي • شركة مواد الإعمار القابضة • مجموعة رولاكو	• داخل المملكة • داخل المملكة • داخل وخارج المملكة • داخل المملكة • داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة
ابراهيم بن فهد الغفيلي	• شركة جوار للتطوير والتسويق العقاري	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة	• مصرف الإنماء • مصرف الراجحي	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
حمزه بن عثمان خشيم 	• شركة حصانة الاستثمارية	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة	• شركة دله للخدمات الصحية	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة
رائد بن عبدالله التميمي	• شركة الغاز والتصنيع الأهلية	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة	• التعاونية للتأمين • الشركة الوطنية للرعاية الطبية • وصيل لنقل المعلومات الإلكترونية • الشركة التعاونية للعقار • شركة نجم لخدمات التأمين • الشركة السعودية للنقل الجماعي	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • مساهمة مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة غير مدرجة • مساهمة مدرجة
عبداللطيف بن علي السيف	• اسمنت العربية • شركة وصاية العالمية للإستثمار • شركة النهدي الطبية • الشركة العربية لخدمات الانترنت والاتصالات "إس تي سي حلول" • شركة سبعين للاستثمار • الشركة السعودية للاستثمار الزراعي والإنتاج الحيواني (سالك)	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • ذات مسؤولية محدودة • شركة مساهمة مقفلة • مساهمة مدرجة • شركة مساهمة مقفلة • شركة مساهمة مقفلة	• اتش اس بي سي السعودية • شركة الرؤية المشتركة المحدودة • شركة الاستثمارات الرائدة • شركة عبدالله العثيم للاستثمار • شركة ريفا للاستثمار • الشركة الوطنية للبتروكيماويات (بتروكيم)	داخل المملكة	• مساهمة غير مدرجة • ات مسؤولية محدودة • مساهمة غير مدرجة • شركة مساهمة مقفلة • ذات مسؤولية محدودة • مساهمة مدرجة

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

اسم العضو	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها الحالية أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني	أسماء الشركات التي يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إداراتها السابقة أو من مديريها	داخل/ خارج المملكة	الكيان القانوني
وليد بن عبدالله المقبل	• شركة الراجحي للتأمين التعاوني (تكافل الراجحي) • شركة إمكان للتمويل • شركة الحلول الرقمية العالمية (نيوليب) • شركة الإدارة والتطوير للموارد البشرية (تنفيذ) • شركة إجادة للنظم المحدودة	داخل المملكة	• مساهمة مدرجة • مساهمة مقفلة • مساهمة مقفلة • ذات مسؤولية محدودة • 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
إبراهيم بن محمد الرميح	مستقل
عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	غير تنفيذي
بدر بن محمد الراجحي	غير تنفيذي
خالد بن عبدالرحمن القويز	غير تنفيذي
علاء بن شكيب الجابري	مستقل
إبراهيم بن فهد الغفيلي	مستقل
حمزه بن عثمان خشيم	غير تنفيذي
رائد بن عبدالله التميمي	مستقل
عبداللطيف بن علي السيف	غير تنفيذي
وليد بن عبدالله المقبل	تنفيذي

لجان مجلس الإدارة

تحددت مهام ومسؤوليات اللجان في بنود اللوائح الداخلية والمتطلبات التنظيمية. كما حددت مدة العضوية بثلاثة أعوام تنتهي بانتهاء 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.

أ - 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 ست جلسات خلال عام 2022 حسب التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	اسم العضو					
		عبد الله بن سليمان الراجحي رئيس	إبراهيم بن محمد الرميح عضو	عبد العزيز بن خالد الغفيلي عضو	حمزة بن عثمان خشيم عضو	عبداللطيف بن علي السيف عضو
.1	2022/2/17	✓	✓	✓	✓	✓
.2	2022/2/24	✓	✓	✓	✓	✓
.3	2022/6/29	✓	✓	✓	✓	✓
.4	2022/9/15	✓	✓	✓	✓	✓
.5	2022/10/27	✓	✓	✓	✓	✓
.6	2022/12/8	✓	✓	✓	✓	✓

ب - لجنة الترشيحات والمكافآت

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة الترشيحات والمكافآت في رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة بشأن ترشيح أعضاء المجلس واللجان وكبار التنفيذيين والمرشحين لشغل المناصب التي تتطلب عدم ممانعة البنك المركزي السعودي، وإعداد وصف للقدرات والمؤهلات المطلوبة لعضوية المجلس وتقييم فاعلية وكفاءة أداء المجلس والإدارة العليا والتأكد من التزام المصرف بسياسات الحوافز الداخلية، وبقواعد 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 2022 حسب التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	اسم العضو: إبراهيم بن محمد الرميح (رئيس)	خالد بن عبدالرحمن القويز (عضو)	رائد بن عبدالله التميمي (عضو)	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي (عضو)
.1	2022/1/13	✓	✓	✓	✓
.2	2022/6/2	✓	✓	✓	✓
.3	2022/10/27	✓	✓	✓	✓
.4	2022/12/1	✓	✓	✓	✓

ج - لجنة الحوكمة:

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة الحوكمة في تدعيم والحفاظ على تطبيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية وذلك من خلال قيام اللجنة، بالنيابة عن مجلس الإدارة، بالتأكد من اتباع ممارسات الحوكمة الرشيدة في جميع الأنشطة التي يقوم بها المصرف من خلال إجراء مراجعة سنوية لإطار الحوكمة العام والآليات ذات الصلة به، ومراقبة حالات تعارض المصالح والتأكد من استمرارية تحديث سجل الأطراف ذات العلاقة، ومراجعة طلبات الاستثناء من متطلبات الحوكمة المعمول بها في المصرف، والتنسيق مع الكيانات التابعة للمصرف من أجل تدعيم معايير حوكمة مؤسسية رشيدة ومتسقة لجميع أنشطة مجموعة مصرف الراجحي، وزيادة الوعي بأهمية الحوكمة وأنشطتها داخل المصرف بين جميع الموظفين والمساهمين والأطراف المعنية الخارجية، وإجراء تقييم سنوي لأداء مجلس الإدارة وأعضاء المجلس وجميع لجان المجلس ولجان الإدارة، ومراجعة وتحديث السياسات المتعلقة بمجلس الإدارة واعضائه وبحوكمة المصرف وتعارض المصالح، بالإضافة إلى متابعة تطبيق دليل الحوكمة وملحقاته ومصفوفة الصلاحيات الخاصة بالمصرف، وقد عقدت اللجنة أربع جلسات خلال عام 2022 حسب التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	اسم العضو: إبراهيم بن محمد الرميح (رئيس)	إبراهيم بن فهد الغفيلي (عضو)	رائد بن عبدالله التميمي (عضو)
.1	2022/6/14	✓	✓	✓
.2	2022/9/18	✓	✓	✓
.3	2022/10/30	✓	✓	✓
.4	2022/12/13	✓	✓	✓

د - لجنة المراجعة والالتزام:

يتمثل الغرض الرئيس من لجنة المراجعة والالتزام في الإشراف على عملية رفع التقارير المالية، والإشراف على المراجعين الداخليين والخارجيين، ورفع التوصيات إلى مجلس الإدارة والمساهمين باعتماد وتعيين وتحديد مكافآت وعزل المراجعين الخارجيين، ومراجعة واعتماد نطاق عمليات المراجعة ومعدل تنفيذها، واستلام تقارير التدقيق الأساسية، وكذلك تقييم ومتابعة سياسة المصرف في مكافحة الاحتيال المالي والاطلاع على مستهدفات وملاحظات المراجعة الشرعية. 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 تسع جلسات خلال عام 2022 حسب التالي:

رقم الاجتماع	تاريخ الانعقاد	اسم العضو: عبداللطيف بن علي السيف (رئيس)	رائد بن عبدالله التميمي (عضو)	عبدالله بن علي المنيف (عضو)	فراج بن منصور أبوثنين (عضو)	وليد بن عبدالله تميرك (عضو)
.1	2022/1/2	✓	✓	✓	✓	✓
.2	2022/1/30	✓	✓	✓	✓	✓
.3	2022/2/16	✓	✓	✓	✓	✓
.4	2022/3/6	✓	✓	✓	✓	✓
.5	2022/4/21	✓	✓	✓	✓	✓
.6	2022/7/28	✓	✓	✓	✓	✓
.7	2022/9/26	✓	✓	✓	✓	✓
.8	2022/10/20	✓	✓	✓	✓	✓
.9	2022/12/29	✓	✓	✓	✓	✓

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

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	• عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي	• 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 • عضو مجلس الشورى • عضو البرلمان العربي	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

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

م	الاسم	العضوية في اللجان	الوظائف الحالية	الوظائف السابقة	المؤهلات	الخبرات
2	فراج بن منصور أبوثنين	لجنة المراجعة والالتزام	• عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي • عضو مجلس الإدارة - مجموعة استرا الصناعية • عضو مجلس الإدارة شركه المعمر لأنظمه المعلومات • عضو مجلس الإدارة - المجموعة السعودية للاستثمار الصناعي	• 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 • عضو مجلس الإدارة - الجزيرة كابيتال	بكالوريوس إدارة صناعية جامعة ملواكي للهندسة بأمريكا	شغل العديد من المناصب القيادية في صندوق التنمية الصناعية و شركة التصنيع الوطنية

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

م	الاسم	العضوية في اللجان	الوظائف الحالية	الوظائف السابقة	المؤهلات	الخبرات
3	وليد بن عبدالله تميرك	لجنة المراجعة والالتزام	• عضو لجنة المراجعة والالتزام - مصرف الراجحي • رئيس لجنة المراجعة - شركة ريسان العربية للتطوير العقاري • تميرك محاسبون قانونيون • رئيس لجنة المراجعة - شركة تأجير التمويلي	• آرثر اندرسن وشركاءهم • ارنست ويونغ • عضو اللجنة الاستشارية لكلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الملك عبدالعزيز	بكالوريوس محاسبة جامعة الملك عبدالعزيز زمالة الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين	يمتلك خبرة لأكثر من 25 عاما في مجال المحاسبة والمراجعة والإقتصاد

هـ - لجنة إدارة المخاطر

يتمثل الغرض الرئيسي من لجنة إدارة المخاطر في تقديم المشورة إلى مجلس الإدارة فيما يخص حدود 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 2022، على النحو التالي:

رقم الاجتماع	التاريخ	اسم العضو: علاء بن شكيب الجابري (رئيس)	خالد بن عبدالرحمن القويز (عضو)	حمزة بن عثمان خشيم (عضو)
.1	2022/2/17	✓	✓	✓
.2	2022/6/28	✓	✓	✓
.3	2022/8/24	✓	✓	✓
.4	2022/11/3	✓	✓	✓
.5	2022/12/13	✓	✓	✓

الإجراءات التي اتخذها مجلس الإدارة لإحاطة أعضائه علماً بمقترحات المساهمين وملاحظاتهم 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 حتى يتمكن المجلس من الاطلاع على اقتراحات وملاحظات المساهمين.

الوسائل التي اعتمد عليها مجلس الإدارة في تقييم أدائه وأداء لجانه 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 ورفعه إلى لجنة الترشيحات والمكافآت.

مكافآت أعضاء مجلس الإدارة واللجان والإدارة التنفيذية

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

1 - مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس الإدارة:

يتقاضى أعضاء مجلس إدارة المصرف مبلغا 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 وسائل 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.

2 - مكافآت وتعويضات أعضاء مجلس إدارة المصرف عن عضويتهم في اللجان المنبثقة من 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 وسائل 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.

3 - 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.

4 - منح الأسهم:

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

5 - أليات تحديد ودفع المكافآت والتعويضات:

يتم احتساب التعويضات والمكافآت المستحقة لأعضاء مجلس الإدارة والأعضاء من خارج المجلس بصفة سنوية وذلك بتوصية من لجنة الترشيحات والمكافآت وباعتماد 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 بناءاً 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 عن 5% من صافي الأرباح.

6 - 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 ولا يجوز له تفويض هذه المسؤولية إلى الإدارة التنفيذية.

- 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.

7 - هيكل المكافآت والتعويضات الممنوحة لكبار التنفيذيين:

تصمم هياكل المكافآت لمختلف مستويات الموظفين بصورة تعزز من فعالية إدارة المخاطر وتحقق أهداف المكافآت و التعويضات وفقاً لأعلى معايير قواعد وممارسات منح المكافآت.

تختلف أشكال المكافآت وفقًا للوظيفة التي يشغلها الموظف والدور الذي يؤديه ويمكن أن تشمل مدفوعات نقدية وأسهم وغيرها من أشكال المكافآت والتعويضات.

يتم تحديد نسبة مكونات المكافآت الثابتة والمتغيرة لمختلف قطاعات الأعمال بناء 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 والمراجعة 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 الموظفون برقابته أو الإشراف عليه.

عند تحديد مخصصات المكافآت يجب الأخذ في الاعتبار الأداء الكلي للمصرف في حين يستند توزيعها على الموظفين بناءً على أدائهم 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 ثلاث (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 والمصممم 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 ممكنًا، 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 التحوط الشخصية أو المكافآت أو التأمين المتعلق بالمكافآت والالتزامات لتقويض 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 ولجانه ولجنة المراجعة والالتزام خلال العام 2022:

م	الاسم	جلسات مجلس الادارة		جلسات لجنة المراجعة والالتزام		جلسات اللجنة التنفيذية	
		العدد.	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	6	30,000	–	–	6	30,000
2.	إبراهيم بن محمد الرميح	6	30,000	–	–	6	30,000
3.	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	6	30,000	–	–	6	30,000
4.	خالد بن عبدالرحمن القويز	6	30,000	–	–	–	–
5.	بدر بن محمد الراجحي	6	30,000	–	–	–	–
6.	علاء بن شكيب الجابري	6	30,000	–	–	–	–
7.	ابراهيم بن فهد الغفيلي	6	30,000	–	–	–	–
8.	رائد بن عبدالله التميمي	6	30,000	9	45,000	–	–
9.	حمزة بن عثمان خشيم	6	30,000	–	–	6	30,000
10.	عبداللطيف بن على السيف	6	30,000	9	45,000	6	30,000
11.	ستيفانو باولو بيرتاميني (منتهية عضويته)	2	10,000	–	–	–	–
12.	وليد بن عبدالله المقبل (عضو جديد)	3	15,000	–	–	–	–
13.	عبدالله بن على المنيف	–	–	9	45,000	–	–
14.	وليد بن عبدالله تميرك	–	–	9	45,000	–	–
15.	فراج بن منصور أبواثنين	–	–	9	45,000	–	–
	الاجمالي	**65**	**325,000**	**45**	**225,000**	**30**	**150,000**

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

جلسات لجنة الترشيحات والمكافآت		جلسات لجنة الحوكمة		جلسات لجنة المخاطر		المكافأة السنوية	الاجمالي	الاجمالي المدفوع للعضو طبقا للسياسة
العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	المبلغ	المبلغ	المبلغ
–	–	–	–	–	–	400,000	460,000	460,000
4	20,000	4	20,000	–	–	400,000	500,000	500,000
4	20,000	–	–	–	–	400,000	480,000	480,000
4	20,000	–	–	5	25,000	400,000	475,000	475,000
–	–	–	–	–	–	400,000	430,000	430,000
–	–	–	–	5	25,000	400,000	455,000	455,000
–	–	4	20,000	–	–	400,000	450,000	450,000
4	20,000	4	20,000	–	–	550,000	665,000	665,000
–	–	–	–	5	25,000	400,000	485,000	485,000
–	–	–	–	–	–	550,000	655,000	655,000
–	–	–	–	–	–	198,356	208,356	208,356
–	–	–	–	–	–	58,082	73,082	73,082
–	–	–	–	–	–	150,000	195,000	195,000
–	–	–	–	–	–	150,000	195,000	195,000
–	–	–	–	–	–	150,000	195,000	195,000
16	**80,000**	**12**	**60,000**	**15**	**75,000**	**5,006,438**	**5,921,438**	**5,921,438**

ج - المكافآت والتعويضات المدفوعة لخمسة من كبار التنفيذيين ممن تلقوا أعلى المكافآت من المصرف و من ضمنهم الرئيس التنفيذي والمدير المالي خلال عام 2022

البيان	2022
الرواتب والتعويضات	10,260,000
البدلات	5,209,738
المكافآت الدورية والسنوية	12,640,000
الحوافز	21,140,000
أي تعويضات أو مزايا عينية أخرى تدفع بشكل شهري أو سنوي	916,403
الإجمالي	**50,166,141**

مزايا 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 2,241 مليون ريال سعودي.

كما يمنح المصرف أسهمًا مؤجلة لكبار موظفيه، والذين يرى أنهم من الثروات البشرية التي يجب الاحتفاظ بها. ويؤدي ذلك إلى تعزيز العلاقات الوظيفية طويلة الأمد مع هؤلاء الموظفين. ولا يتم منح الأسهم 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.

قرارات البنك المركزي السعودي الجزائية

موضوع المخالفة	السنة المالية 2022		السنة المالية 2021	
	عدد القرارات الجزائية	إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	عدد القرارات الجزائية	إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي
مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الإشرافية	**49**	**38,459,200**	27	15,903,000
مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة بحماية العملاء	**4**	**1,062,400**	7	4,436,800
مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة ببذل العناية الواجبة	–	–	1	2,165,000
مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة بمستوى أداء أجهزة الصرف الآلي وأجهزة نقاط البيع	–	–	–	–
مخالفة تعليمات البنك المركزي السعودي الخاصة ببذل العناية الواجبة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	**3**	**150,000**	5	795,000

الغرامات الموقعة من قبل وزارة الشؤون البلدية والقروية:

م	موضوع المخالفة	إجمالي مبلغ الغرامات المالية بالريال السعودي	
		السنة المالية 2022	السنة المالية 2021
1.	زيادة نسبة البناء للصرافات الآلية وعدم وجود ارتدادات ووجود ملصقات دعائية على واجهات الفروع والصرافات الآلية وعدم وجود رخصة لبعض مواقع المصرف.	**306,000**	924,300

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 التنفيذية في المصرف نظام رقابة داخلي متكامل وملائم يتماشى مع متطلبات البنك المركزي السعودي. فيما يلي أبرز مكونات نظام الرقابة الداخلية 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 وجودة أصول المصرف.

الحوكمة

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

قيام إدارة المراجعة بمراقبة مدى كفاية الإجراءات الرقابية بالمصرف والإلتزام بها و إعداد عرض يوضح جوانب التركيز و التطوير.

تقوم لجنة الرقابة الداخلية (ICC) المشكّلة في المصرف بأعمالها المستمرة بمتابعة الملاحظات والعمليات الرقابية في الإدارات مثل المراجعة الداخلية والالتزام والمخاطر وفروقات الحسابات وغيرها من الإدارات، والنظر في مستوى التقدم في إقفال تلك الملاحظات ووضع الحلول لأي عوائق قد تواجه إدارات المصرف حيال ذلك.

لدى المصرف مجموعة من السياسات والإجراءات التي تحكم عمل مختلف أنشطة المصرف، كما يعمل المصرف على مراجعة هذه السياسات والإجراءات بشكل دوري للتحقق من كفايتها وكفاءتها وملاءمتها لأنشطة 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 والتزام ملائمة تشرف على أعمال المراجعين الداخليين والخارجيين مما يعزز من استقلاليتهما، وترفع لهذه اللجنة تقارير عن مخرجات مراجعة أعمال الإدارات والأنشطة التي تقوم بها بصفة دورية ومنتظمة.

تتم إرسال ملاحظات وتقارير المجموعة الشرعية إلى لجنة المراجعة لتعزيز استقلالية المجموعة الشرعية.

متابعة المعاملات الهامة وحالات الاحتيال والقضايا القانونية وحالات الضريبة والزكاة والإفصاحات وأي مسائل يطلبها مجلس الإدارة من لجنة المراجعة والالتزام.

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، وكذلك من خلال أعمال الفحص التي تتم من قبل البنك المركزي السعودي.

المراجعة السنوية لملاءمة إجراءات الرقابة الداخلية

قام مصرف الراجحي خلال العام 2022م ببذل كافة الجهود الممكنة لضمان ملائمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية، وذلك بما يتماشى مع المتطلبات الصادرة عن البنك المركزي السعودي. كما أن الأنشطة المنفذة خلال العام 2022م، والتي تضمنت مراجعة لكفاءة النظام الرقابي الداخلي من خلال أعمال المراجعة الداخلية والالتزام وإدارة المخاطر، قد أسهمت في تقديم تأكيدات معقوله 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 كافٍ 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 بتوفير المعلومات الكافية لتمكين المساهمين من اتخاذ قراراتهم.

البيانات التاريخية للجمعيات العامة للمساهمين خلال السنة المالية:

م	الاسم	سجل الحضور: اجتماع الجمعية العامة غير العادية الرابعة عشر
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	✓
2.	إبراهيم بن محمد الرميح	✓
3.	علاء بن شكيب الجابري	✓
4.	خالد بن عبدالرحمن القويز	✓
5.	ستيفانو باولو بيرتاميني	✓
6.	بدر بن محمد الراجحي	✓
7.	عبداللطيف بن علي السيف	✓
8.	حمزه بن عثمان خشيم	✓
9.	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	✓
10.	رائد بن عبدالله التميمي	✓
11.	إبراهيم بن فهد الغفيلي	✓

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 تعزيز مكانته في قطاع الشركات و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مع إستمرارية الاستثمار في أحدث التقنيات لضمان تقديم أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء، إضافةً إلى توسيع قاعدة العملاء.

بيان لسياسة المصرف في توزيع أرباح الأسهم

(أ) 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:

1. تحتسب المبالغ اللازمة لدفع الزكاة المقررة على المساهمين ويقوم المصرف بدفع هذه المبالغ للجهات المختصة.
2. يرحّل 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.
3. 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.
4. يستخدم الباقي بعد تخصيص المبالغ المذكورة في الفقرات (1) و (2) و (3) أعلاه على النحو الذي يقترحه مجلس الإدارة وتقرره الجمعية العامة.

(ب) يجوز للمصرف مع مراعاة ما ورد في الفقرة (أ) و القواعد التنظيمية ذات العلاقة وبعد الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي السعودي، توزيع أرباح مرحلية بشكل نصف سنوي أو ربع سنوي.

بيان لأي مصلحة تعود لأعضاء مجلس إدارة المصرف وكبار التنفيذيين وزوجاتهم وأولادهم القصّر 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 2022	عدد الأسهم نهاية العام 2022	صافي التغيير	نسبة التغيير %	نسبة الملكية %
1.	المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	240,454,785	تم خروجهم من كبار المساهمين بتاريخ 2022/01/13م			

ب - أعضاء مجلس الإدارة:

م	اسم من تعود له المصلحة أو الأوراق التعاقدية أو حقوق الاكتتاب	عدد الأسهم بداية العام 2022	عدد الأسهم نهاية العام 2022	صافي التغيير	نسبة التغيير %
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	54,518,389	87,229,416	32,711,027	60.00
2.	إبراهيم بن محمد الرميح	17,089	27,342	10,253	60.00
3.	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	32,307	51,691	19,384	60.00
4.	بدر بن محمد الراجحي	2,041,390	3,647,973	1,606,583	78.70
5.	خالد بن عبدالرحمن القويز	–	–	–	0.00
6.	علاء بن شكيب الجابري	–	–	–	0.00
7.	إبراهيم بن فهد الغفيلي	742,742	1,188,387	445,645	60.00
8.	رائد بن عبدالله التميمي	–	–	–	0.00
9.	عبداللطيف بن علي السيف	1,000	1,600	600	60.00
10.	حمزه بن عثمان خشيم	–	–	–	0.00
11.	ستيفانو باولو بيرتاميني	–	انتهاء التمثيل بالمجلس بتاريخ 2022/07/01م	–	0.00
12.	وليد بن عبدالله المقبل	بداية التمثيل بالمجلس بتاريخ 2022/11/09م	–	–	0.00

تم منح 3 أسهم لكل 5 أسهم مملوكة لتعكس زيادة رأس مال المصرف بناءً على موافقة الجمعية العامة غير العادية الرابعة عشر المنعقدة بتاريخ 2022/05/08م

ج - كبار التنفيذيين:

م	اسم من تعود له المصلحة أو الأوراق التعاقدية أو حقوق الاكتتاب	عدد الأسهم بداية العام 2022	عدد الأسهم نهاية العام 2022	صافي التغيير	نسبة التغيير %
1.	صالح بن عبدالله اللحيدان	44,991	94,432	49,441	109.89
2.	عبدالرحمن عبدالله الفدى	49,691	79,505	29,814	60.00
3.	عبدالعزيز بن سعد الرصيص	500	–	(500)	100.00-
4.	احمد بن صالح السديس	3,000	32,000	29,000	966.67
5.	مشعل بن مصطفى الفضل	–	11,180	11,180	100.00
6.	ماجد بن صالح الراجحي	88,864	145,019	56,155	63.19
7.	حسام بن عصام البصراوي	–	13,543	13,543	100.00
8.	عبدالله بن صالح العمري	–	3,529	3,529	100.00
9.	تركي بن محمد الضفيان	–	8,867	8,867	100.00
10.	ابراهيم بن حمد ابراهيم الزير	2,332	8,755	6,423	275.43

تم منح 3 أسهم لكل 5 أسهم مملوكة لتعكس زيادة رأس مال المصرف بناءً على موافقة الجمعية العامة غير العادية الرابعة عشر المنعقدة بتاريخ 2022/05/08م

اجتماعات مجلس الإدارة

م	اسم العضو	عدد الإجتماعات					
		الاجتماع الأول 2022/2/24	الاجتماع الثاني 2022/6/29	الاجتماع الثالث 2022/9/15	الاجتماع الرابع 2022/12/13	الاجتماع الخامس 2022/12/14	الاجتماع السادس 2022/12/15
1.	عبدالله بن سليمان الراجحي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.	إبراهيم بن محمد الرميح	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.	علاء بن شكيب الجابري	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.	عبدالعزيز بن خالد الغفيلي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.	بدر بن محمد الراجحي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6.	خالد بن عبدالرحمن القويز	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7.	إبراهيم بن فهد الغفيلي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8.	حمزه بن عثمان خشيم	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9.	رائد بن عبدالله التميمي	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10.	عبداللطيف بن علي السيف	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11.	ستيفانو باولو بيرتاميني	✓	✓	انتهت عضويته بتاريخ 2022/7/1			
12.	وليد بن عبدالله المقبل	بدأت عضويته بتاريخ 2022/11/9			✓	✓	✓

طلبات المصرف لسجل المساهمين

م	تاريخ الطلب	اسباب الطلب
.1	2022/01/03	إجراءات الشركة
.2	2022/01/03	إجراءات الشركة
.3	2022/01/31	إجراءات الشركة
.4	2022/02/28	إجراءات الشركة
.5	2022/04/04	إجراءات الشركة
.6	2022/05/29	إجراءات الشركة
.7	2022/07/03	إجراءات الشركة
.8	2022/08/07	إجراءات الشركة
.9	2022/09/07	إجراءات الشركة
.10	2022/10/03	إجراءات الشركة
.11	2022/11/01	إجراءات الشركة
.12	2022/11/30	إجراءات الشركة
.13	2022/12/22	إجراءات الشركة

التعاملات مع الأطراف ذات العلاقة

يتعامل المصرف خلال دورة أعماله العادية مع أطراف ذات علاقة، وتخضع تلك المعاملات للضوابط المنصوص عليها من قبل الجهات التشريعية المنظمة في المملكة العربية السعودية وقد قام المصرف بالافصاح عن هذه التعاملات ضمن الإيضاح (34) من قوائمه المالية الختامية عن عام 2022، وفيما يلي ملخصاً بطبيعة وأرصدة تلك المعاملات للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2022 (جميع المبالغ بآلاف الريالات السعودية):

نوع التعامل	الأرصدة الناتجة عن التعاملات
تمويلات وسلف	14,491,266
مستحق الدفع على التمويل	479,252
التزامات محتملة	4,999,867
حسابات جارية	389,941
مساهمات مستحقة	121,709
ذمم مدينة مقابل مطالبات	275,418
أرصدة البنوك	168,727
دخل من التمويل والموجودات المالية الأخرى	293,015
أتعاب متاجرة	130,028
رواتب ومزايا الموظفين (تذاكر طيران)	2,666
ايجارات ومصاريف المباني	2,313
اشتراكات - وثائق تأمين مكتتبة	554,460
المطالبات المتكبدة والمبلغ عنها خلال السنة	373,090
المطالبات المدفوعة	349,542
مكافآت أعضاء مجلس الإدارة	5,921
مزايا قصيرة الأجل	130,284
مخصص مكافأة نهاية الخدمة	2,241

فيما يلي المعلومات المتعلقة بالأعمال والعقود التي كان المصرف طرفاً فيها وكانت فيها مصلحة لأحد أعضاء مجلس الإدارة أو لكبار التنفيذيين أو لأي شخص له علاقة بأي منهم والتي تمت خلال عام 2022:

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

م	الطرف ذو العلاقة	الطرف المرتبط بالطرف ذي العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذي العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2022
.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	2,859,267
.2	شركة بيرين	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب رئيس مجلس إدارة الشركة	خدمات توريد المياه المعدنية المعبئة	عقد سعري لمدة سنة واحدة يتجدد تلقائياً لمدة مماثلة	شروط الأعمال الاعتيادية بدون تفضيلات	348,945
.3	الشركة العربية لخدمات الانترنت والاتصالات "إس تي سي حلول"	عبداللطيف بن علي السيف	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب رئيس مجلس إدارة فيها	خدمات الدعم والصيانة لأجهزة سيسكو، والتراخيص، وحلول تحول البنية التحتية	من واحد إلى ثلاث سنوات	شروط الأعمال الاعتيادية بدون تفضيلات	1,373,111

2 - عقود الإيجار (جميع المبالغ بالريال السعودي)

م	الطرف ذو العلاقة	الطرف المرتبط بالطرف ذي العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الإرتباط مع الطرف ذي العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2022
.1	شركة محمد عبد العزيز الراجحي وأولاده للاستثمار	بدر بن محمد الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	عقد إيجار مبنى الإدارة الإقليمية الجنوبية	سبع سنوات يتجدد تلق ائيا 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 تلقائيا 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 تلقائيا لمدة مماثلة	عقد تأجيري	40,250

3 - عقود التأمين

م	الطرف ذو العلاقة	طرف المرتبط بالطرف ذي العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذي العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2022
1.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية تأمين المركبات لإدارة المنشآت متناهية الصغر والصغيرة	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	27,662,596
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				
2.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية غطاء تأمين البنوك والمسؤولية المهنية	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	12,056,443
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				
3.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية غطاء تأمين المدراء والتنفيذيين	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	4,010,160
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				

م	الطرف ذو العلاقة	طرف المرتبط بالطرف ذي العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذي العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2022
4.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية تأمين جميع الأخطار على الممتلكات	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	**2,309,517**
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				
5.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	كبار التنفيذيين	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية تأمين الحريق والأخطار الإضافية - التمويل العقاري	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	**6,538,885**
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				
6.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية منتجات التأمين البنكي	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	**80,504,252**
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				

م	الطرف ذو العلاقة	طرف المرتبط بالطرف ذي العلاقة	المنصب في المصرف	نوع الارتباط مع الطرف ذي العلاقة	نوع العلاقة	المدة	الشروط	مبلغ الأعمال لعام 2022
6.	شركة الراجحي للتأمين التعاوني	عبد الله بن سليمان الراجحي	عضو مجلس الإدارة	يشغل العضو منصب عضو مجلس إدارة فيها	اتفاقية أعمال التأمين على السيارات	عقود سنوية	بدون أي شروط أو مزايا تفضيلية	421,377,668
		وليد عبدالله المقبل	عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي	يشغل عضو مجلس الإدارة المنتدب والرئيس التنفيذي منصب عضو مجلس الإدارة				
		صالح بن عبدالله اللحيدان	كبار التنفيذيين	يشغل كبير التنفيذيين عضو الهيئة الشرعية				

المدفوعات النظامية

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

يوضح الجدول التالي تفاصيل المدفوعات النظامية التي تمت خلال السنة:

البيان	2022			
	مدفوعة	مستحقة للسداد حتى نهاية الفترة المالية (غير مدفوعة)	وصف مختصر	الأسباب
الزكاة	2,560,421,877.37	-	مدفوعة	-
الضرائب	61,524,969.91	-	مدفوعة	-
ضريبة القيمة المضافة	290,846,627.73	-	مدفوعة	-
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	274,947,809	-	مدفوعة	-
تكاليف التأشيرات وجوازات السفر	587,150	-	مدفوعة	-
رسوم وزارة العمل	1,574,725	-	مدفوعة	-

أسس إعداد القوائم المالية الموحدة للمصرف

يقوم المصرف بإعداد قوائمه المالية الموحدة وفقا للمعايير الدولية للتقارير المالية المعتمدة في المملكة العربية السعودية والمعايير والإصدارات الأخرى الصادرة عن الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين، ووفقا لأحكام نظام مراقبة البنوك ونظام الشركات المعمول به في المملكة العربية السعودية والنظام الأساس للمصرف.

بازل 3

ينشر المصرف بيانات الإفصاح الكمي والنوعي لديه على أساس سنوي. ويمكن الاطلاع على هذه الإفصاحات من خلال 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 2022م. وستعين الجمعية العامة القادمة بإذن الله مراجعي الحسابات الخارجيين للعام المالي 2023م، وذلك بناءً على توصية لجنة المراجعة والالتزام في هذا الشأن.

ولم يوص المجلس باستبدال مراجعي الحسابات الخارجين قبل نهاية مدة التعاقد معهم.

إقرارات مجلس الإدارة:

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

- تم إعداد سجلات الحسابات بالشكل الصحيح.
- تم إعداد نظام الرقابة الداخلية على أسس سليمة وتم تنفيذه بفعالية.
- 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 2022، ويتشرف بهذه المناسبة، برفع أسمى آيات الشكر والامتنان لمقام خادم الحرمين الشريفين، وسمو وليّ عهده الأمين، أيّدهم 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 والازدهار 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 ومساهمتهم البناءة في أعمال المصرف.

إدارة المخاطر

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

ركزت مجموعة المخاطر في مصرف الراجحي بشكل أساسي خلال عام 2022 على المراجعة الأساسية لسجل التداول وإطار عمل لجنة بازل لمخاطر السوق، حيث أجرى المصرف مراجعاته بهدف إطلاق الإطار المنقح في عام 2023. كما شهدت فترة التقرير تنفيذ مجموعة المخاطر لإصلاحات بازل 3 التي صيغت في أعقاب الأزمة المالية لعام 2008 لتعزيز المعايير واللوائح التحفظية والإشراف وإدارة المخاطر في البنوك.

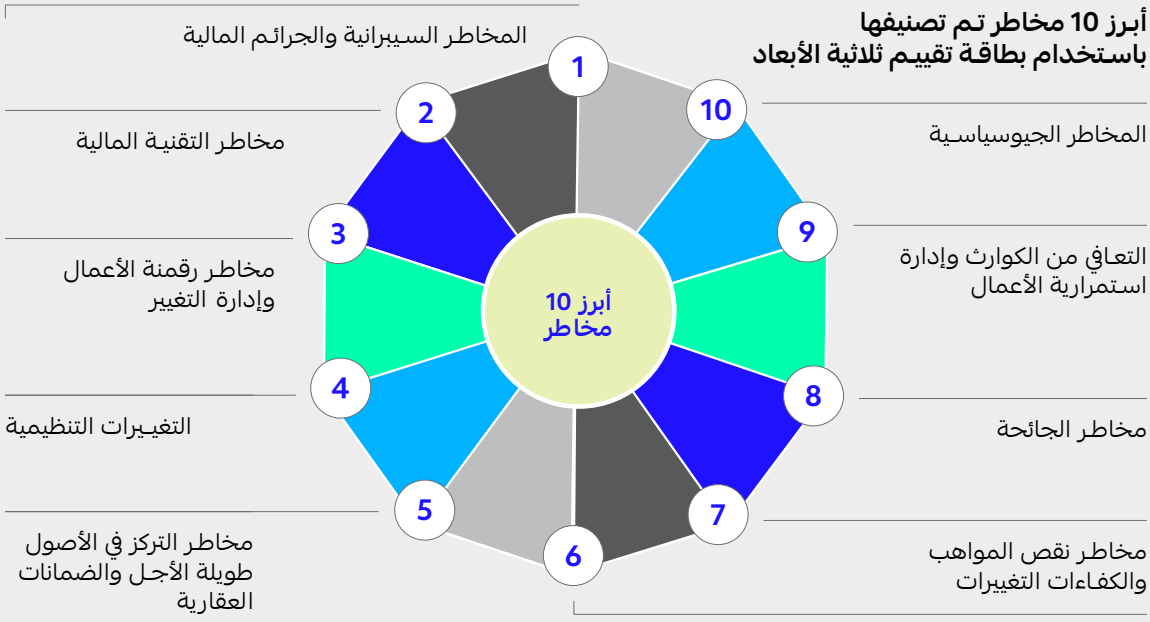
وشمل تنفيذ هذه الإصلاحات ثلاثة مسارات، هي مخاطر الائتمان ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، حيث أجرى المصرف تحليلات للفجوات مراعيًا المبادئ التوجيهية التنظيمية ومتطلبات البيانات وتنفيذ الأنظمة، بما في ذلك التحقق من صحة المنهجية.

إلا أن الإطار العام لإدارة المخاطر لم يتأثر إلى حد كبير بهذه التحسينات، على الرغم من التوقعات التي تشير إلى دخول بعض التغييرات الجديدة في السياسات والإجراءات المتعلقة بتصنيف محفظة "سجل التداول" حيز التنفيذ في يناير 2023، ويشمل ذلك الفصل الواضح بين نطاق سجل التداول والمحفظة المصرفية. كما وضع المصرف سياسة منفصلة لسجل التداول خلال العام قيد المراجعة وفقًا لمتطلبات اللوائح، وأجرى أيضًا مراجعات مماثلة لسياسات مخاطر السوق.

أنواع المخاطر

يتعرض المصرف بشكل مستمر لعدد من المخاطر التقليدية التي يديرها من خلال منظومته القوية لإدارة المخاطر. وفي الوقت نفسه، تؤثر العديد من العوامل الخارجية والداخلية على طبيعة ومستوى المخاطر بالمصرف بشكل مستمر، حيث تعمل مجموعة المخاطر على تحديد بعض المخاطر المستجدة وحالات عدم اليقين التي يمكن أن تضعف القدرة على توقع بيئة التشغيل. وبعيدًا عن المخاطر التقليدية، برز جانب أمن المعلومات والجرائم السيبرانية باعتباره من أبرز مجالات الاهتمام لمجموعة المخاطر خلال العام الذي يغطيه التقرير.

أبرز 10 مخاطر تم تصنيفها باستخدام بطاقة تقييم ثلاثية الأبعاد



مخاطر الائتمان

نظرًا لكون خدمات المصرف تركز على الأفراد في المقام الأول، وتقديمه تسهيلات ائتمانية للعملاء داخل وخارج قائمة المركز المالي، فلا تزال مخاطر الائتمان أكبر مصدر للمخاطر التي يتعرض لها المصرف وأكثرها شيوعًا. ومع ذلك، تمكّن المصرف من إبقاء مخاطر الائتمان عند أدنى مستوياتها مقارنةً بالمؤسسات المماثلة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، مدفوعًا بالأداء القوي لمحفظة تمويلاته التي تركز بشكل أكبر على العملاء من القطاع العام ممن يتقاضون الرواتب.

من جهة أخرى، ونظرًا لإمكانية أن تُلحق محفظة الخدمات المصرفية للأفراد، التي تضم عددًا كبيرًا من العملاء الأفراد الحاصلين على تمويلات صغيرة، الضرر بالمصرف في حال التعثر الجماعي عن السداد، واصل مصرف الراجحي إجراء مراقبة منتظمة للبيانات ومحفظة التمويل، وتقديم تقييم عادل للمُمَولين الأفراد، وتحليل أوضاعهم المالية التي تعكس قدراتهم على السداد للمصرف.

إضافةً إلى ذلك، أدت سلسلة التغييرات التي بدأت في ديسمبر 2021 في مزيج محفظة تمويل الأفراد إلى التحول نحو التمويلات الكبيرة، مثل التمويل العقاري، مما شكل تركزًا أعلى للمخاطر لكل عميل. كما تم إجراء مراقبة منتظمة لمحفظة التمويل بهدف جمع المعلومات والملاحظات ومساعدة قطاع مصرفية الأفراد ومجموعة المخاطر على وضع إجراءات وضوابط فعالة للحد من المخاطر.

وأسهمت الإجراءات التي اتخذها المصرف في إعادة تقييم الأسواق المستهدفة، عبر تقليل تركيز مجموعة المخاطر على الشرائح عالية المخاطر التي تكون فيها معدلات التعثر والتأخر عن السداد أعلى من مستوى قابلية المصرف للمخاطر، والتركيز بشكل أكبر على الشرائح منخفضة المخاطر من خلال استهداف الشريحة الأعلى دخلاً من العملاء المستقرين ماليًا.

وقد عملت قطاعات الأعمال إلى جانب مجموعتي المخاطر والالتزام طوال فترة التقرير على ضمان الالتزام الفوري لجميع اللوائح والقواعد التنظيمية الجديدة والمتغيرة خلال العام.

ونشأ عن تسريع التحول نحو المصرفية الرقمية مخاطر ائتمانية متعلقة بكسب العملاء خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وقد تعامل المصرف مع هذه المخاطر باعتماده نهجًا مرحليًا لإدارة مخاطر الائتمان على مستوى طلبات التمويل وضمان الالتزام بناءً على معايير قابلية المخاطر المعتمدة.

كما استشار المصرف المساهمين فيما يتعلق بوضع التصور الخاص لعملية الرقمنة وتنفيذها.

وفي إطار الأعمال المتنامية لقطاع مصرفية الشركات، عمل المصرف على تحديث وتطوير نظام طلبات التمويل (LOS) من أجل أتمتة عملية تقييم الملاءة الائتمانية للعملاء باستخدام معايير كمية ونوعية فريدة، وتنبيه المصرف بأي تغييرات في ملف مخاطر الائتمان لدى الطرف الآخر. وتم استخدام نموذج مؤشرات الإنذار المبكر الذي يهدف إلى الكشف عن أي مشكلات في جودة المحافظ لتمكين المصرف من اتخاذ تدابير تصحيحية مناسبة بشكل استباقي من خلال فرق العلاقات أو وحدة إدارة الأصول الخاصة لتصحيح أي مشكلات تتعلق بمخاطر الائتمان. خفضت هذه الإجراءات من مستويات الديون المتعثرة في محفظة التمويل لغير الأفراد بنسبة تجاوزت الـ 20%. كما ساعدت المراقبة المنتظمة للمحافظ لتحديد حالات التأخر في السداد قطاع مصرفية الشركات على تقليل عدد الالتزامات التي تجاوزت موعد الاستحقاق وطلبات الائتمان منتهية الصلاحية إلى أقل بكثير من الحدود المتوقعة لقابلية المخاطر.

إضافةً إلى ذلك، نُفذت استراتيجيات مختلفة لضمان خفض التدفقات الداخلة إلى الفئات المتأخرة في السداد ومعالجة المشكلات المتعلقة بالأنظمة والأساليب المتبعة لتقييم الحالات الحقيقية للتعثر في السداد وإيجاد الحلول الملائمة. وطرح المصرف منظومة كاملة لإدارة أي تعثر محتمل في محفظة تمويل الأفراد، بدعم من فريق عمل تم إنشاؤه حديثًا للإشراف على جميع القضايا القانونية ذات الصلة.

شهد عام 2022 انخفاضًا كبيرًا في معدل الخطأ وتحسنًا في وقت إنجاز المعاملات عبر التطبيق المتواصل للأتمتة والتحسينات التي طرأت على وظائف السياسات والتحكم. ومن المتوقع أن تساهم جميع القرارات الائتمانية التي سيتم تنفيذها من خلال محرك اتخاذ القرارات الائتمانية للمصرف في تخفيض معدل الخطأ إلى حده الأدنى، وصولاً إلى الهدف الطموح المتمثل في معدل خطأ صفري بعد الانتهاء من تنفيذ النهج المرحلي بحلول عام 2023.

إدارة المخاطر

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

مخاطر السيولة

تولت مجموعة المخاطر إدارة مخاطر السيولة بشكل استباقي خلال العام من خلال المراقبة المستمرة لمؤشرات السيولة مقارنة بمعدل تغطية السيولة وصافي التمويل المستقر ونسبة الأصول السائلة ونسبة التمويل إلى الودائع. وحرص المصرف من خلال إجراء المراقبة المستمرة على الحفاظ على هذه النسب أعلى من الحد الأدنى الوارد في اللوائح بفارق كبير مع ضمان وجود احتياطي قوي من السيولة. وبينما تتولى مجموعتي الخزينة والمخاطر في المصرف إجراء المراقبة المستمرة لمؤشرات السيولة، تقوم المجموعتان أيضًا بإعداد التقارير عن تلك المؤشرات ورفعها إلى لجنة الموجودات والمطلوبات ولجان مجلس الإدارة بشكل منتظم.

أدت الزيادة في حجم الودائع لأجل وودائع الحسابات تحت الطلب وإصدارات صكوك الشريحة الأولى في عام 2022 إلى تحسين تنويع تمويل المصرف والتخفيف من حدة المخاطر بشكل أكبر. وواصل المصرف تحسين إدارة نسبة السيولة لديه بطريقة مدروسة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وهي عملية يجري العمل عليها منذ عامين.

المخاطر التشغيلية

خضعت سياسة إدارة المخاطر التشغيلية في المصرف لتحديث شامل في عام 2022 للالتزام بالمتطلبات الجديدة للجنة بازل والبنك المركزي السعودي، وجرى كذلك أتمتة عدد من أدوات وأنشطة المخاطر التشغيلية من خلال نظام إدارة المخاطر التشغيلية المؤسسية المطور. وشمل ذلك أتمتة التقييم الذاتي لمراقبة المخاطر، وإعداد التقارير ومراقبة مؤشرات المخاطر الرئيسية، وتسجيل الحوادث وتحليل الأسباب الجذرية، وتسجيل خطط العمل ومراقبتها، والاحتفاظ بسجل للمخاطر، وإعداد تقارير المخاطر، والحفاظ على معايير المصرف مع الالتزام بمتطلبات البنك المركزي السعودي.

كما قام المصرف بتجديد العملية الشاملة لإطار عمله المتعلق بتطوير المنتجات والخدمات الجديدة، وتحسين نماذج الطلبات لتسجيل المتطلبات الأساسية، وتعزيز مشاركة المساهمين من خلال ضمان إشراك وظائف الرقابة والدعم الرئيسية. كما خضعت عملية الموافقة على إطار تطوير المنتجات والخدمات الجديدة للأتمتة باستخدام منصة "جيرا".

مخاطر السوق

في ضوء النمو الطبيعي الذي شهدته محفظة أصول المصرف خلال العام، كان هناك اعتماد متزايد على تمويل الودائع لأجل لتعزيز النمو في قائمة المركز المالي للمصرف، وذلك نظرًا للنمو التدريجي غير الكافي في الودائع تحت الطلب. وعلى الرغم من ضغوط السيولة والتمويل التي شهدتها بيئة السوق، وارتفاع أسعار الفائدة في عام 2022، نجح المصرف في تعزيز نمو موجوداته وتحقيق نمو إيجابي في صافي أرباحه.

مخاطر التركز

ساهم التنوع الجغرافي للمصرف وثقة وولاء قاعدته المتنوعة من العملاء في التخفيف من مخاطر التركز من خلال توفير استقرار أكبر في مواجهة التأثيرات الخارجية. وحظي قطاع مصرفية الشركات خلال العام بميزة استثنائية بفضل تنوع محفظته التي شملت مجموعة متنوعة من قطاعات الأعمال والصناعات ذات الأحجام المختلفة، على الرغم من ارتفاع أسعار الفائدة التي ربما تكون قد أثرت على قدرات خدمة الدين لدى العملاء. وراجع المصرف بعض المعايير المالية المحددة مسبقًا عبر محفظته بأكملها من أجل تقييم آثار زيادة أسعار الفائدة، واعتمد خطة عمل مفصلة لمواجهة الآثار المحتملة.

وفي الوقت نفسه، حافظت محفظة تمويل الأفراد على مستويات مرتفعة للغاية من التنوع. فأنشأ المصرف بشكل استباقي منظومةً لدعم شرائح العملاء ذوي الدخل المنخفض الذين قد يتأثر دخلهم الفعلي بالتضخم، وذلك عبر توفير خيارات تمويل متعددة، شملت بشكل خاص محفظة التمويل العقاري المتنامية، والتي استمرت مجموعة المخاطر في مراقبتها عن كثب.

مخاطر الأمن السيبراني

تشهد التهديدات الناجمة عن مخاطر الأمن السيبراني ارتفاعًا في ظل الخطوات المتسارعة نحو التحول الرقمي واتساع نطاق الرقمنة. لذلك، يستخدم المصرف حاليًا العديد من آليات الدفاع القوية من خلال اتخاذه عددًا من التدابير المضادة

بهدف الوقاية والكشف والاستجابة للتهديدات سعيًا منه لمعالجة تحديات الأمن السيبراني الحالية بشكل استباقي. ولضمان كفاءة الوضع العام للأمن السيبراني للمصرف، فقد نفذ المصرف أيضًا عددًا من التدابير الأمنية باستخدام مبادئ الدفاع في العمق والأمن متعدد الطبقات. طبق المصرف أيضًا أفضل معايير الأمن السيبراني التي أوصت بها الجهات التنظيمية الوطنية للأمن السيبراني والقطاع المالي، فعزز إجراءاته القائمة الخاصة بحوكمة الأمن السيبراني، وكفل سرية ونزاهة وخصوصية وتوافر جميع العمليات التجارية والتقنية. كما يواصل المصرف العمل على تحسين ثقافة الأمن السيبراني في قطاعاته بتنفيذ مجموعة متنوعة من مبادرات التدريب والتوعية الموجهة للعملاء والموظفين على حد سواء. ولضمان موثوقية وأمن جميع خدمات الأعمال، يُجري المصرف باستمرار تقييمات لأنظمته وتطبيقاته وشبكاته لضمان الأمن السيبراني. إضافةً إلى ذلك، يقوم المصرف بإشراك الموردين المتخصصين بشكل منتظم في عمليات مراجعة داخلية وخارجية مستقلة للتحقق من كفاءة ضوابط الأمن السيبراني المثبتة والالتزام بالمعايير والضوابط الوطنية والدولية، بما في ذلك أنظمة بطاقات الدفع ومعايير أمن البيانات (PCI DSS) ومعايير البنك المركزي السعودي وأنظمة التحويلات المالية الإلكترونية "سويفت" و"سريع" والهيئة الوطنية للأمن السيبراني. ولدى المصرف مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة وطوال السنة، حيث يراقب باستمرار تهديدات وهجمات الأمن السيبراني ويعالجها على الفور. وقد أثبت المصرف قدرته على مواجهة الهجمات السيبرانية بفضل تنفيذ تدابير الأمن السيبراني، من دون حدوث أي انقطاع أو تأثير على العمليات متعلق بتلك التدابير.

المخاطر المستجدة

بعيدًا عن المخاطر التقليدية التي تنطوي عليها ممارسات الوساطة المالية، برز عدد من المخاطر المستجدة خلال فترة إعداد التقرير بناءً على التقييمات الداخلية واتجاهات السوق الخارجية.

أنواع المخاطر المستجدة	الوصف
المخاطر السيبرانية والجرائم المالية	• تفاقم خطر التعرّض للجرائم المالية وممارسات الاحتيال بسبب ارتفاع وتيرة الأنشطة المالية عبر شبكة الإنترنت
مخاطر التقنية المالية	• الاستثمار في التقنيات المالية للحفاظ على القدرة التنافسية والحصة السوقية، ممّا يؤدي إلى زيادة مخاطر عدم ملاءمة المنتجات • ظهور تغييرات سريعة في النموذج التشغيلي، ممّا يؤثر سلبًا على القدرة التنافسية للمصرف
مخاطر رقمنة الأعمال وإدارة التغيير	• ظهور أوجه قصور في عملية اختيار عوامل التمكين الرقمية التي تؤثر على تحقيق أهداف الأعمال والنمو • تعذّر تنفيذ مشاريع التغيير، ممّا يؤثر على الإنتاجية والربحية والكفاءة التشغيلية
مخاطر الاقتصاد الكلي	• تدهور البيئة التشغيلية، ممّا يحدّ من فرص النمو المتاحة
مخاطر نقص المواهب والكفاءات	• محدودية القدرة على جذب أفضل المواهب والكفاءات والاحتفاظ بها بسبب التنافسية الشديدة فيما يتعلق باستقطاب أبرز الكفاءات في المنطقة
مخاطر الجائحة	• ارتفاع درجات عدم اليقين على المستوى العالمي بشأن تطوّر الجائحة، ممّا أدى إلى اتخاذ الحكومة لإجراءات محدّدة في هذا الشأن وظهور آثار اقتصادية مترتّبة على ذلك

إدارة المخاطر

نظرة عامة
سياق التقرير
منظور الأعمال
تقرير المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة
حوكمة الشركات
التقارير المالية
معلومات تكميلية

ممارسات إدارة المخاطر

يترأس رئيس إدارة المخاطر فريق مجموعة المخاطر، ويعمل هذا الفريق ضمن أطر وسياسات المخاطر المعتمدة من قبل مجلس الإدارة، وتشمل صلاحياته إدارة المخاطر على مستوى عمليات المصرف بشكلٍ عام. وتتضمن تقارير المجموعة إلى مجلس الإدارة واللجان المختصة، 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.

وفي عام 2022، واصلت مجموعة المخاطر وضع حدود للمخاطر من خلال تقييم حدود قابلية المصرف للمخاطر، وتحديد المخاطر وأثرها على عملية تحقيق القيمة للمصرف بدقةٍ، وإدارة هذه المخاطر بحكمةٍ وواقعية بهدف الاستمرار في تحقيق الربحية واستدامة العائدات للمساهمين.

كما تدعم لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة (BRMC) المجلس في جهوده ودوره في الإشراف على أداء المصرف بما يتماشى مع حدود قابلية المخاطر. وقد جرى تحديث ميثاق اللجنة للالتزام بلائحة حوكمة الشركات الجديدة الصادرة عن البنك المركزي السعودي خلال السنة التي يغطيها التقرير.

ويُغطّى 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. ويُرفع تقرير عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال إلى البنك المركزي السعودي على أساس سنوي بعد مراجعته من قبل لجنة إدارة المخاطر واعتماده من مجلس الإدارة. كما تراجع لجنة إدارة المخاطر وتقدم التوصيات إلى المجلس بشأن خطة التقييم الداخلية لكفاية السيولة، والتي تُقدم أيضًا إلى البنك المركزي السعودي على أساس سنوي. وتُراجع اللجنة سياسة الائتمان والمخصصات، وسياسات المخاطر التشغيلية، وبيانات قابلية المخاطر، وسياسات مخاطر السوق والسيولة، وسياسة أمن المعلومات الخاصة بالمصرف، من قبل لجنة إدارة المخاطر، والتي تقوم من جانبها بتقديم توصياتها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها.

وقد شهد دور لجنة الموجودات والمطلوبات (ALCO) تطورًا من مفوض عن مجلس الإدارة الذي يقوم بتحديد وقياس وإدارة مخاطر السيولة في المصرف، إلى لجنة توجيهية للجنة المتعامل الأولي (PDC) ولجنة التقييم (VALCOM) خلال العام المشمول بالتقرير السابق، وتواصل لجنة الموجودات والمطلوبات مهمة الإشراف على الأنشطة ذات العلاقة والقرارات والتوصيات للجنة المتعامل الأولي ولجنة التقييم.

التصنيف الائتماني

واصل مصرف الراجحي تعزيز سمعته خلال فترة التقرير بحصوله على تصنيفات ائتمانية مستقرة أو إيجابية من وكالات التصنيف الدولية:

وكالة التصنيف	التصنيف (على المدى الطويل)	على المدى القصير	التوقعات
ستاندرد آند بورز	+BBB	A-2	إيجابي
موديز	-A	F1	مستقر
فيتش	A1	P-1	مستقر
كابيتال انتليجنس	+A	A1	مستقر

النظرة المستقبلية

في ضوء ارتفاع وتيرة النمو والتنوع في محفظة خزينة المصرف مؤخرًا، ستركز بعض مبادرات إدارة المخاطر في عام 2023 على تطوير إطار عمل فعّال لقياس ومراقبة وإعداد تقرير بشأن النهج القياسي لمخاطر ائتمان الأطراف المقابلة (SA-CCR) ومخاطر تعديل تقييم الائتمان (CVA).

يعتزم المصرف خلال العام المقبل إلقاء نظرة فاحصة على نماذج التسعير والتقييم التي تؤثر على حساسيات المخاطر، وبالتالي، الرسوم الرأسمالية. وسيتم إدخال تحسينات محتملة لضمان إجراء التغييرات المطلوبة على ممارسات إعداد التقارير التنظيمية وتقارير نظام المعلومات الإدارية.

وفي عام 2023، سيعمل المصرف أيضًا على وضع خطة التعافي والمعالجة بما يتماشى مع نظام معالجة المنشآت المالية المهمة الصادر في المنطقة.