

## تقرير محفظة الأعمال

### مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ←

#### أبرز إنجازات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

أكثر من <b>550</b> فراً	أكثر من <b>3.6 مليون</b> مليون عميل للخدمات المصرفية الرقمية	أكثر من <b>9 مليون</b> عميل
الحصة السوقية الأعلى في عدد من المنتجات الرئيسية المركز الأول مجال القروض الشخصية المركز الأول قطاع قروض السيارات المركز الأول قطاع التمويل العقاري	أكبر شبكة توزيع في المملكة المركز الأول عدد أجهزة الصراف الآلي المركز الأول عدد الفروع	أكثر من <b>5,000</b> جهاز صراف آلي

مصرف الراجحي هو أكبر مؤسسة للخدمات المصرفية للأفراد في منطقة الشرق الأوسط، ويخدم أكثر من تسعة ملايين عميل من فئة الأفراد.

في جميع أنحاء المملكة، كما طورنا مجموعة منها بتصاميم عصرية لتلبية توقعات عملائنا الكرام وضمان أن تظل تجربتهم معنا مريحة وملائمة. واقتربنا أكثر من عمليات التميز من خلال زيادة عدد مديرات العلاقة المتواجדות في 60 صالة تميز نسائي في جميع أنحاء المملكة.

#### توفير خدمة "فتح الحساب عبر الإنترنت"

تماشياً مع إستراتيجية المصرف وجهوده الرامية للمساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 الخاصة بالتحول الرقمي والتكنولوجي والدفع نحو مجتمع بدون نقود ورقية، أتحننا للعملاء خدمة تجريبية لفتح حساب عبر الإنترنت خلال عام 2018. ومن خلال الأتمتة الكاملة لإجراءات فتح الحساب وفق الاشتراطات النظامية، قدمنا خياراً جديداً جذاباً لتعزيز تجربة العملاء ومعايير الخدمة وتشجيع العملاء المحتملين على تسجيل بياناتهم وفتح حساب لدى المصرف.

مصرف الراجحي هو أكبر مؤسسة للخدمات المصرفية للأفراد في منطقة الشرق الأوسط، ويخدم أكثر من تسعة ملايين عميل من الأفراد. وقد حافظ المصرف خلال عام 2018 على صدارة القطاع من حيث حجم شبكة الفروع وأجهزة الصراف الآلي ومراكز الحوالات المالية التابعة له في جميع أنحاء المملكة، بفضل استراتيجيته في التركيز على رفع حصته السوقية من الودائع. وتتيح هذه الشبكة الواسعة والممتدة لعملاء مصرف الراجحي الوصول إلى مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات المالية الرائدة على مستوى المملكة في قطاعات الحسابات الجارية والتمويل الشخصي وتمويل السيارات والتمويل العقاري.

#### تطوير مراكز "الخاصة" وصالات "التميز"

يوصل المصرف تلبية احتياجات وتطلعات عملاء الخدمات الخاصة، حيث قام بتمديد ساعات العمل إلى 9:00 مساءً في مراكز "الخاصة" في كل من الرياض وجدة والدمام ومكة المكرمة وفي مركز "الخاصة" النسائي بالرياض. وقد قمنا بزيادة عدد صالات التميز التابعة للمصرف لتصل حالياً إلى 300 صالة منتشرة

## تقرير محفظة الأعمال

استكمل المصرف استراتيجيته للتوسع في الخدمات المصرفية للأفراد بتصميم جديد لكل فرع بحيث يركز على تعزيز تجربة العملاء وتشجيعهم على استخدام منصات الخدمات المصرفية الرقمية.



### تطوير سوق التمويل العقاري

لا يزال السوق العقاري بالمملكة يعاني من ضعف معدل النمو رغم كونه أحد أكبر الأسواق العقارية بمنطقة الخليج، حيث لا تتجاوز نسبة تملك السعوديين للمنازل 47% بالمائة. ومع ذلك، فإن زيادة الدخل والتوسع العمراني وتنامي عدد الأسر وارتفاع نسبة السكان من الشباب يعني أن التوقعات طويلة الأجل لقطاع العقار في المملكة ستظل إيجابية. وتوفر الحزمة الحكومية لتحفيز القطاع الخاص البالغة 72 مليار ريال والتي تركز على دعم بناء المساكن وإعفاء المنشآت الصغيرة والمستثمرين من بعض الرسوم، مزيداً من الحوافز لهذا السوق. وبالمثل، فإن الخطط الحكومية لإطلاق مشاريع بنية تحتية ضخمة، مثل "مشروع مدينة نيوم" و "مشروع البحر الأحمر"، في إطار تحقيق أهداف رؤية 2030 ودعم توجه المملكة نحو تنويع اقتصادها بعيداً عن النفط، تعني أن سوق العقارات سيكون أحد القطاعات الواعدة والجديدة بالاهتمام في السنوات القادمة.

والاستثمار هذا الوضع، أطلق المصرف برنامجاً للتمويل العقاري بالتعاون مع صندوق التنمية العقارية ووزارة الإسكان، كانت له بالفعل مساهمة إيجابية على حجم إقبال عملاء قطاع الأفراد على حلولنا في مجال التمويل العقاري. ويقدم البرنامج التمويل للعملاء الذين تنطبق عليهم الشروط الائتمانية لمصرف الراجحي بمبدأ المرابحة الشرعية، بحيث يقوم المصرف بشراء العقار للعميل المستفيد ويتولى صندوق التنمية العقارية سداد دفعة مقدمة من مبلغ الشراء نيابة عن العميل. ويعتبر هذا المشروع أحد الأمثلة على مساهمة المصرف في جهود رفع نسبة ملكية المنازل في المملكة إلى 60% بحلول عام 2020 تماشياً مع أهداف رؤية المملكة 2030.

وخلال عام 2018، أطلق المصرف 15 منتجاً وميزة جديدة تحظى بمعدلات طلب مرتفعة في مجال التمويل السكني، مثل منتج البناء الذاتي والبيع على الخارطة، والتي كانت مدعومة بمبادرات حكومية شملت دعم الأرباح ودعم الدفعة الأولى والدعم التمويلي للعسكريين في الخدمة. وتزامن إطلاق هذه المنتجات والمميزات مع حملات تسويقية قوية لضمان الوصول الواسع للفئات المستهدفة من عملاء الخدمات المصرفية للأفراد الفائزين

والمحتملين على اختلاف طبيعة دخولهم، سواءً أكانوا متقاعدين أو على وشك التقاعد أو يعملون لحسابهم الخاص. ويعكف المصرف حالياً على تطوير المزيد من هذه المنتجات والمميزات المقرر إطلاقها في الفترة بين عامي 2019 و2025 من أجل تلبية الطلب السوقي في قطاع العقار. ونحن نتطلع إلى مواجهة تحديات العام 2019 عبر مواصلة الاحتفاظ بأكبر حصة سوقية في هذا القطاع وتقديم خدمة عملاء هي الأفضل في القطاع وتعزيز علاقتنا مع صندوق التنمية العقارية ووزارة الإسكان.

### استراتيجية التوسع في الخدمات المصرفية للأفراد

استكمل المصرف استراتيجيته للتوسع في الخدمات المصرفية للأفراد بتصميم جديد لكل فرع يركز على تعزيز تجربة العملاء وإغرائهم بتجربة الخدمات المصرفية الرقمية.

وشملت استراتيجيات التوسع في الخدمات المصرفية للأفراد التي نفذت خلال عام 2018 ما يلي:

#### • نشر مزيد من أجهزة الخدمة الذاتية

قام المصرف بنشر 230 جهاز ضمن شبكة الخدمة الذاتية "أسرع" خلال عام 2018، وهو رقم قياسي حتى بالمعايير العالمية. وتقدم أجهزة الخدمة الذاتية الخدمات المصرفية على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

#### • خدمة طباعة الشيك المصرفي

أصبح بمقدور عملائنا طباعة الشيكات المصرفية خلال لحظات عبر أجهزة الخدمة الذاتية، وهو تطور في مجال الخدمات المصرفية كان مصرف الراجحي صاحب السبق فيه.

#### • تقنية البصمة

يمكن للعملاء الآن تحديث معلوماتهم الشخصية باستخدام تقنية بصمة الإصبع دون الحاجة إلى زيارة الفرع. وتأتي هذه المبادرة في إطار الاستراتيجية التي ينتهجها مصرف الراجحي لتأكيد ريادته في تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، وخاصةً في مجال الخدمات المصرفية الذاتية.

وسيعزز النمو الذي يشهده السلوك الإنفاقي للعملاء وحجم تعاملاتهم على المنصات الرقمية، في مجالات مثل التجارة الإلكترونية والصفقات الدولية، إلى حد كبير من ربحية هذه المحفظة من الخدمات.

### بطاقات مخصصة لعملائنا المتميزين

صممت "بطاقة الراجحي مدى انفينيت للحساب الجاري" لصفوة عملائنا الذين يعيشون نمط حياة مفعماً بالحياة والفخامة، حيث تتيح لهم الوصول إلى أكثر من 1000 صالة انتظار في المطارات حول العالم عبر برنامج LoungeKey وخدمات الكونسيرج العالمية بما في ذلك حجوزات الطيران والفنادق والمطاعم، وتتمتع هذه البطاقة بخصائص أمان فائقة، فهي تأتي مزودة بشريحة حماية ذكية بالإضافة إلى الرقم السري، وتوفر للعملاء رسائل فورية مجانية لإخطارهم بجميع المعاملات المالية.

كما تم طرح بطاقة الفرسان من مصرف الراجحي خلال عام 2018، لتقدم لحامليها أميالاً مجانية على الخطوط الجوية العربية السعودية في كل وقت يتسوقون فيه مستخدمين هذه البطاقة، وتتمتع بطاقة الفرسان بحد ائتمان منخفض قدره 50 ريال سعودي وتوفر للعملاء العديد من المزايا عند التسوق أو السفر.

واتساقاً مع توجه المملكة مؤخراً لإتاحة مزيد من الفرص لتمكين النساء وضمان استقلاليتهم، أطلق المصرف بطاقة SELECTIVE الائتمانية حصرياً للسيدات، وتعد هذه البطاقة الأولى من نوعها في المملكة، وتوفر لعميلاتها التميز والخصوصية بالإضافة إلى عروض وخصومات خاصة في أرقى متاجر السلع والخدمات النسائية.

ويملك المصرف محفظة من البطاقات الائتمانية تحتل الترتيب الثالث من حيث الحجم ومعدل النمو، مع وصول عدد البطاقات التي أصدرها إلى 200.000 بطاقة بنهاية عام 2018، وعلى الجانب الآخر، يواصل المصرف تصدر السوق في مجال بطاقات الصراف الآلي، بحصة سوقية تبلغ ثمانية ملايين بطاقة متداولة، وهو ما يعني حجم إنفاق كبير.

### • صرف وتبديل العملات الأجنبية عبر أجهزة الصراف الآلي

دشن المصرف "صراف الراجحي للعملات"، الذي يعتبر أحد الطول الرائدة في مجال الخدمات المصرفية الذاتية خلال عام 2018، لتمكين العملاء من صرف وتبديل العملات الأجنبية عبر أجهزة الصراف الآلي المتوفرة في مختلف المطارات الدولية بالمملكة، وتتيح الخدمة الجديدة للعملاء سحب وإيداع العملات الأجنبية من حساباتهم باستخدام تقنية بصمة الإصبع، وهي تحظى بإقبال كبير للغاية، خاصة من جانب الركاب العابرين.

### • نشر مزيد من أجهزة الصراف التفاعلي

قام المصرف بنشر وتركيب 20 جهاز صراف تفاعلي، مما يجعله صاحب أكبر شبكة من هذا النوع في المملكة، وتمثل أجهزة الصراف التفاعلي حلاً تقنياً متقدماً يوفر للعملاء العديد من الخيارات لإجراء المعاملات المصرفية بكل يسر وسهولة عبر التواصل عن بُعد - صوتاً وصورة - مع موظفي المصرف.

### • برنامج الولاء "مكافأة"

برنامج مكافأة هو برنامج تم استحدثه خلال عام 2018 لمكافأة عملائنا على ولائهم عبر مجموعة من الخيارات المتعددة لكسب النقاط عند استخدامهم أيًا من المنتجات والخدمات العديدة المميزة التي يقدمها المصرف، ومن ثم استبدال تلك النقاط بالعديد من المكافآت في عددٍ من الأماكن التابعة للتجار المشاركين ومقدمي الخدمات المدرجين في البرنامج.

### • التوقيعات الإلكترونية

وقع مصرف الراجحي في مقر وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات مذكرة تفاهم مع الشركات المختصة لتقديم خدمة "التوقيع الإلكتروني" لعملائه بالتعاون مع مركز التصديق الرقمي، وتتيح الخدمة الجديدة للعملاء إدراج توقيعهم الإلكتروني على المستندات المراد التوقيع عليها دون الحاجة لطباعة المستندات والتوقيع عليه خطياً، وهو ما يوفر الراحة دون مساس بالاعتبارات الأمنية، ويمكن للعملاء المشتركين طلب أي خدمة عن طريق القنوات الإلكترونية بعد التسجيل في المركز الوطني للتصديق الرقمي التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق الموقع الإلكتروني لمصرف الراجحي دون الحاجة لزيارة المركز.



نبذة عن المصرف  
محركات القيمة  
الإدارة العليا  
الاستراتيجية  
الأداء  
الحكومة  
التقارير المالية  
معلومات تكميلية

## تقرير محفظة الأعمال

يملك المصرف محفظة من البطاقات البنكية تحتل الترتيب الثالث من حيث الحجم ومعدل النمو، مع وصول عدد البطاقات التي أصدرها إلى 200 ألف بطاقة بنهاية عام 2018م. ويواصل المصرف تصدر السوق في مجال بطاقات الخصم المباشر، بحصة سوقية تبلغ ثمانية ملايين بطاقة، كما يحتل المرتبة الأولى من حيث حجم الإنفاق باستخدام البطاقات.



### مبادئ التمويل المسؤول

في شهر مايو من عام 2018، أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي مبادئ التمويل المسؤول بموجب التعميم رقم (99/46538)، واستهدفت تلك المبادئ بالأساس تشجيع التمويل المسؤول الذي يلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء خصوصاً تلك المتعلقة بالحصول على المساكن بدلاً من الأغراض الاستهلاكية.

وتدعو وثيقة المبادئ لمراعاة نسب التحمل ضمن نطاق يمكن للعميل تحمله وتطبيق ذلك على كافة المنتجات والبرامج الائتمانية، ولا سيما في مجال تمويل المركبات، بالإضافة إلى طرح نموذج لتحديد القدرة على تحمل الالتزامات الائتمانية يقتضي أخذ الالتزامات الخارجية للعميل بعين الاعتبار.

### التمويل الشخصي

واصل المصرف تقديم منتجاته وحلوله لقطاع التمويل الشخصي، حيث أطلق أكبر برنامج شراء مديونيات لعملاء البنوك الأخرى، والذي يتيح للعملاء تحويل رواتبهم إلى مصرف الراجحي مقابل تسوية ديونهم التمويلية لدى البنوك السعودية الأخرى.

كما أدخل المصرف خلال عام 2018 الكثير من التحسينات على برنامج "تمويل وطني المرن"، المتوافق بالكامل مع أحكام الشريعة الإسلامية وأحد أفضل منتجات المصرف في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد. حيث تم تبسيط الإجراءات لتلبية احتياجات وتطلعات أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

### نمو أعمال قطاع تمويل السيارات

يشهد سوق السيارات عموماً تراجعاً تدريجياً منذ منتصف عام 2016، وهو اتجاه استمر خلال عام 2018. ويعزى ذلك بشكل خاص إلى اعتماد إطار الإقراض المستول الذي أصدرته مؤسسة النقد العربي السعودي. وبالرغم من ذلك، تمكن قطاع تمويل السيارات بالمصرف من زيادة عوائده.

وضع فريق قطاع تمويل السيارات بالمصرف القضايا المتعلقة بحل المشكلات وتحسين خدمة العملاء على رأس أولوياته لعام 2018، وتحقيقاً لهذه الغاية، تم إعادة النظر في واحدة من أهم شكاوى عملائنا فيما يتعلق بفقدان نسخ المفاتيح الاحتياطية واعتمدنا حلاً أكثر بساطة في هذا الصدد. بالإضافة لذلك، تم استحداث برنامج الحسم من الوكلاء الفرعيين، وهي مبادرة جديدة لتحقيق الإيرادات.

### التركيز على المنشآت الصغيرة والمتوسطة

يتمتع القطاع المصرفي في المملكة بفرصة كبيرة لتحقيق نمو واعد في قطاع الخدمات المصرفية لإدارة المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وفي إطار مساهمته في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، يخطط مصرف الراجحي لزيادة الدعم الموجه لتنمية قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة عن طريق تبسيط الوصول للبرامج المناسبة وتوفير التمويل اللازم لهذا القطاع.

### أعمال قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة

حافظت أعمالنا في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة على وتيرتها خلال عام 2018 نتيجة للظروف السائدة في السوق وقرار المصرف بالتركيز على قطاعات انتقائية. وقد قام المصرف بدمج أعماله في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة مع قطاع

## مجموعة الخدمات المصرفية للشركات ←

حققت مجموعة الخدمات المصرفية للشركات بمصرف الراجحي أداءً قوياً خلال عام 2018، حيث واصل المصرف تعزيز مركزه الريادي من خلال زيادة حجم شبكة أجهزة الإيداع النقدي، وتوسيع حلول تحويل الرواتب وبطاقات الرواتب. ويهدف تلبية الاحتياجات المتزايدة لعملاء الشركات، استحدث المصرف منتجات وخدمات جديدة مثل حلول إدارة السيولة للشركات والخدمات المصممة خصيصاً لقطاع الشركات والأعمال، وهو ما عزز من قيمة علامتنا التجارية. واستمر المصرف في تطبيق ضوابط قوية والتركيز على تحسين الكفاءة من خلال تبني معايير حوكمة محسنة وثقافة امتثال صارمة.

تشمل أبرز إنجازات قطاع الخدمات المصرفية للشركات خلال العام 2018 ما يلي:

- تطوير عروض صكوك الشركات والمشاركة في أحد أبرز إصدارات الصكوك في المملكة العربية السعودية
- نجاح تدشين توريق مستحقات تمويل السيارات
- إغلاق العديد من صفقات تمويل الصناديق الاستثمارية العقارية
- المشاركة في صفقات ثنائية ومجمعة عالية القيمة
- إجراء أربع فعاليات موجهة لقطاع الأعمال خلال عام 2018 في مختلف مناطق المملكة، للتواصل مع العملاء من الشركات وتسويق وبيع المنتجات والخدمات التي تم إطلاقها حديثاً
- تطوير خدمات "اعرف عميلك" واستحداث عناصر تحكم إضافية لتحسين وقت إنجاز المعاملات وتجربة العملاء بشكل عام
- إطلاق حل إدارة السيولة للشركات لتوفير خدمات إدارة نقدية مركزية ومؤتمتة للشركات
- إطلاق حلول مصممة خصيصاً لقطاع الشركات والأعمال لتوفير تقنية المعالجة الآلية السريعة للتحويلات والإيداعات في قطاع الخدمات المصرفية للشركات، وتطوير حلول مصرفية تحقق التكامل المباشر بين الشركات والمصرف
- إعادة إصدار بطاقة الإيداع النقدي 24 (لخدمات الإيداع النقدي) بما يتوافق مع متطلبات اعرف عميلك التي أصدرتها مؤسسة النقد العربي السعودي

الخدمات المصرفية للأفراد لزيادة توسيع حضور الشركة في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة عبر الاستفادة من الشبكة الحالية لفروع الخدمات المصرفية للأفراد وتحديد التركيز الجغرافي الرئيسي لتلك المنشآت من أجل الوصول للعملاء بشكل أفضل. وواصل المصرف سياسته المتعقلة فيما يتصل بتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التأكيد على جودة الأصول وتجنب الخسائر. وقد تم توجيه الفروع الرئيسية لتحسين مستوى خدمة عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة. كما حسنت أعمالنا في هذا القطاع من مفهوم الخدمات المتكاملة عبر تطوير برامج ائتمانية شاملة لفئات المندرجة تحته، وإطلاق برنامج تمويل نقاط البيع وخدمة "مباشر المنشآت" (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت).

يخطط المصرف خلال العام القادم لإعادة هيكلة واسعة لأعماله في قطاع مصرفية المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتماشياً مع رؤية السعودية 2030، سيركز المصرف على توسيع حصته في سوق المنشآت الصغيرة والمتوسطة مع التركيز بشكل أكبر على مجالات الرعاية الصحية والتعليم والسياحة والخدمات والنقل والاتصالات. سيركز المصرف أيضاً على خدمات إدارة النقد للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتلبية احتياجات الأعمال للتجار وشركات البيع بالتجزئة ذات السيولة النقدية الكبيرة.

وسنطلق أيضاً منتجات تمويل محددة وموجهة، مع التركيز بشكل أكبر على أتمتة الإجراءات والقنوات لتعزيز تجربة العملاء وتوفير خدمة مصرفية سلسة، ومن خلال تقديم واعتماد منصة رقمية للعملاء تتفاعل مع احتياجاتهم المصرفية وتلبيها، سنساهم بشكل أكبر في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية للوصول إلى مجتمع دون نقود ورقية.

يخطط المصرف خلال العام القادم لإعادة هيكلة واسعة لأعماله في قطاع الخدمات المصرفية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتماشياً مع رؤية المملكة 2030، يركز المصرف على توسيع حصته في سوق المنشآت الصغيرة والمتوسطة مع التركيز بشكل أكبر على مجالات الرعاية الصحية والتعليم والسياحة والخدمات والنقل والاتصالات.

## تقرير محفظة الأعمال

واصل المصرف تعزيز مركزه الريادي من خلال زيادة حجم شبكة أجهزة الإيداع النقدي، وتوسيع حلول تحويل الرواتب وبطاقات الرواتب.



- تطوير وتحسين خدمات "مباشر للشركات" التي تتيح لعملاء الشركات إجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت
- ضمان ظهور الوصف الخاص بخدمات التجارة الإلكترونية على واجهة نظام "المباشر للشركات"
- توفير إمكانية تعبئة بيانات العنوان الوطني من خلال "مباشر للشركات"
- ترقية حساب سداد لايف للدفع عبر الإنترنت باستخدام **FG3** وفق متطلبات "سداد"
- إطلاق مركز فواتير سداد "Hub Live"
- تحقيق وفورات في تكاليف أجهزة الإيداع النقدي ومركبات نقل الأموال

تمويل سلسلة التوريد

دشن مصرف الراجحي حلاً متكاملًا لتمويل سلسلة التوريد لعملاء الشركات، ليصبح أول مصرف في المملكة العربية السعودية يقدم برنامج تمويل سلسلة التوريد الشامل مع مجموعة واسعة من الحلول مدعمة بمنصة تقنية قوية ومتاحة لسلسلة القيمة الكاملة للعملاء (في مراحلها الابتدائية أو النهائية). ويتماشى ذلك مع الرؤية السعودية **2030** لدعم نمو القطاع الخاص مع توفير مجموعة متنوعة من المنتجات والحلول. تعتمد منتجات (تمويل سلسلة التوريد) إلى التسهيلات المستندة على اتفاقية شراء المستحقات من العميل، مما يجعل مصرف الراجحي المالك الوحيد للمبالغ المستحقة من المشتريين. حيث يستتم عملية الشراء على أسس منظمه، الأمر الذي يُمكن مصرف الراجحي من إدارة المنتجات والخلافات ومراقبة سبل الاحتيال والمخاطر الأخرى التي قد ينتج عنها امتناع المشتري عن دفع وتسديد المستحقات.

تضم منتجات تمويل سلسلة التوريد ما يلي:

- برنامج تمويل الموردين
- التمويل بالمستحقات
- خصم المطالبات الطبية
- خصم مطالبات التأمين (التأمين على الشركات تحديداً)

بالإضافة إلى ذلك، واصلنا الاستثمار في الحلول التقنية والأنظمة والموارد البشرية بالمصرف من أجل تحسين الخدمات المقدمة للعملاء. كما أطلقنا العديد من برامج التطوير الذاتي وإدارة التطوير بالشراكة مع مجموعة من أبرز مزودي الخدمات الخارجيين في هذا المجال خلال العام **2018**. كما واصلنا أيضاً التركيز على البيع التقاطعي التسويقي لتعزيز حصة محفظة العملاء وتحسين تجربتهم.

### مجموعة الخزينة <

المهام الرئيسية لمجموعة الخزينة هي:

- إدارة جميع متطلبات التمويل والسيولة بالمصرف
- تلبية احتياجات العملاء من منتجات الخزينة
- إدارة العلاقات مع المؤسسات المالية الدولية
- توفير خدمات تحويل العملات لعملاء المصرف من الأفراد والشركات.

منتجات جديدة من تطوير قسم سوق النقد بدير مكتب سوق النقد التابع لمجموعة الخزينة قائمة المركز المالي للمصرف ويوفر متطلباته التمويلية ويعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من الودائع. وفي عام **2018**، قام قسم سوق المال بتطوير مجموعة من المنتجات المصرفية لتوسيع منظومة المنتجات المعززة للودائع، مثل اتفاقيات إعادة الشراء والوكالة بالاستثمار.

### مساهمات قسم الاستثمار

أنشئ قسم الاستثمار بالمصرف أوائل عام **2016**، والذي يساهم منذ ذلك الحين بشكل كبير في توسيع محفظتنا الاستثمارية، حيث يتولى القسم إدارة فئات متنوعة من الأصول تشمل الأصول الحكومية وصكوك الشركات والصناديق المشتركة والأسهم. كما عمل القسم بنشاط على تحسين العائدات وإعادة التوازن لمحفظة المصرف، مما ساهم بشكل إيجابي في رفع الدخل الكلي للخزينة، وشكل **44%** و **53%** من إجمالي دخلها في العامين **2017** و **2018** على التوالي.

### تدشين قسم إدارة الأصول والمطلوبات

استقل قسم إدارة الأصول والمطلوبات كوحدة منفصلة أوائل عام **2018** استجابةً للمتطلبات الداخلية والتنظيمية لاعتماد نظام أشمل وأقوى لإدارة المخاطر، والتركيز بشكل أكثر على إدارة مخاطر السيولة ومخاطر معدل الربح.

### إدارة المؤسسات المالية توسع شبكة علاقات المصرف

نفذت إدارة المؤسسات المالية خطة استراتيجية لتوسيع نطاق شبكة علاقات البنوك المراسلة للمصرف خلال عام **2018** من أجل توفير دعم قوي لمتطلبات العملاء والارتقاء لمستوى تطلعاتهم. ونجحت تلك الخطة في إتاحة آفاق أوسع للوصول إلى العملاء وتحسين تجربتهم عبر عدة استراتيجيات تهدف إلى تعظيم استفادة عملائنا وتعزيز تجربتهم معنا في خصم منافسة قوية وصفقات اندماج

## منتجات حلول التحوط من تذبذب سعر الصرف

أطلقت مجموعة الخزينة أول منتجاتها في المشتقات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية عبر منتج التحوط من تذبذب سعر صرف العملات الأجنبية (IFX FWD)، ليقدم للعملاء حلولاً مرنة في عمليات تبادل العملات الأجنبية الآجلة وذلك للتحوط المستقبلي من تغير سعر الصرف.. ويلزم هذا المنتج الطرفين تعاقدياً باتفاق متبادل بينهما لصراف مبلغ معين بعملة محددة مقابل عملة أخرى بسعر وتاريخ مستقبلي متفق عليهما. وقد مهد منتج التحوط من تذبذب سعر صرف العملات الأجنبية (IFX FWD) الطريق أمام تطوير مجموعة الخزينة لمزيد من المنتجات المشتقات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

منتج التحوط من تذبذب سعر الصرف المرين يشابه المنتج منتج التحوط من تذبذب سعر الصرف، إلا أنه يتضمن تواريخ تسوية مرنة، ويتيح للعميل اختيار تاريخ التسوية ضمن فترة زمنية متفق عليها/ محددة. ويوفر هذا المنتج لعملائنا مرونة سحب المبلغ المتداول بالعملات الأجنبية الذي يريدونه بالسعر المتفق عليه خلال فترة العقد.

## إعادة ترتيب أولويات قطاع تحويل الأموال (تحويل الراجحي)

في أبريل 2018، انتقلت مسؤولية قطاع التحويلات المالية بالمصرف "تحويل الراجحي" إلى مجموعة الخزينة لتحقيق تكامل أكبر في مجال خدمة العملاء. ويمثل "تحويل الراجحي" أحد قطاعات الأعمال الرئيسية بالمصرف، التي تقدم خدمات تحويل الأموال وخدمات الأوراق النقدية محلياً وعالمياً بالإضافة إلى العديد من الخدمات المتميزة الأخرى بما يتماشى مع حرصنا الدائم على تلبية جميع الاحتياجات المصرفية لعملائنا.

تتكون شبكة تحويل الراجحي من أكثر من 230 مركزاً تمكن عملائنا من الوصول إلى خدمات التحويل بسهولة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. وتقدم مراكز التحويل خدمات مصرفية تنافسية للعملاء على مدار الساعة معتمدة على أحدث التقنيات في هذا المجال.

وفي ضوء استراتيجية المصرف التي تستهدف توفير أفضل الخدمات التي تلائم احتياجات العملاء، استحدثت "تحويل الراجحي" قنوات إلكترونية جديدة مثل "تطبيق تحويل الراجحي" للهواتف الذكية. وتمكن قنوات الخدمة الذاتية هذه لعملاء الخدمات

مصرفية شهدها القطاع. ويمتلك المصرف حالياً شبكة علاقات مصرفية ممتدة مع 220 مؤسسة مالية وبنكاً مراسلاً حول العالم.

وقد ساهمت إدارة المؤسسات المالية أيضاً بدور هام في تطبيق التقنيات الجديدة مثل تقنية البلوكتشين عبر تعاون مع شركة "ريبيل نت" الرائدة في هذا المجال. وتقوم الإدارة حالياً على تحسين التجربة مع بنوك أخرى في بلدان مختلفة حول العالم بعد نجاحنا في إجراء معاملات مع أحد البنوك المراسلة المتعاونة معنا عبر هذه التقنية. كما تواصل إدارة المؤسسات المالية أداء دور مهم في دعم أعمالنا في قطاع الشركات وتعزيز حصتنا السوقية في قطاع التمويل التجاري الذي يتسم بتنافسية عالية.

## آفاق جديدة في قطاع تبادل العملات الأجنبية (الصرف)

تبنى قطاع تبادل العملات الأجنبية في مصرف الراجحي منهجية معيارية، ووفر لعملائنا حزمة من المنتجات المصرفية الإسلامية المبتكرة والحلول الرقمية والمالية الملائمة والشاملة. وقد اعتمد المصرف أحد محركات التسعير الأكثر تطوراً في مجال صرف العملات الأجنبية، ويعكف حالياً على توسيع هذه الحلول عبر شبكته الممتدة. وأصبح بمقدورنا الآن تقديم أسعار تنافسية تتجاوب مع آليات وتقلبات السوق على مدار الساعة. ويعتمد محرك تسعير صرف العملات المدمج والمؤتمت بالكامل على واحدة من أحدث التقنيات في هذا المجال تتيح له معالجة العديد من أسعار صرف العملات الأجنبية من خلال قنوات متعددة في غضون ثوان.

## قسم الأوراق النقدية والسياتك الذهبية

وبالتوازي مع ذلك، تم إنشاء قسم السياتك الذهبية ليدشن أعمال المصرف في هذا القطاع، والذي يقدم من عدد قليل من المصارف بالمملكة العربية السعودية. وعززت مجموعة الخزينة أيضاً من حضورها في قطاع الأوراق النقدية من خلال توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي الحالية بإضافة أكثر من 20 جهاز صراف آلي متعدد العملات في مواقع رئيسية بجميع أنحاء المملكة. وقد أعاد التركيز على قطاع الأوراق النقدية تعريف مكانة المصرف في سوق التعاملات بين البنوك في المملكة العربية السعودية، حيث تم تصنيفنا كأحد صانعي السوق في مجال تجارة الأوراق النقدية بالجملة.



## تقرير محفظة الأعمال

ستواصل مجموعة الخزينة خلال عام 2019م تطوير واستحداث خدمات ومنتجات مبتكرة لعملاء المصرف من أجل تلبية توقعاتهم وتعزيز تجاربهم المصرفية.



المصرفية إضافة المستفيدين الدوليين، وإنشاء عضوية جديدة، وإجراء عمليات التحويل بمزيد من الراحة، دون الحاجة إلى زيارة مراكز التحويل. وتتم أكثر من 55% من عمليات تحويل الأموال بالمصرف من خلال القنوات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، أطلق تحويل الراجحي " لوحة مفاتيح الراجحي"، وهي لوحة مفاتيح تعمل عبر الإنترنت وتتيح للعملاء تنفيذ عمليات التحويل من خلال تطبيقات الدردشة والشبكات الاجتماعية.

وستواصل مجموعة الخزينة خلال عام 2019 تطوير واستحداث خدمات ومنتجات مبتكرة لعملاء المصرف من أجل تلبية توقعاتهم وتعزيز تجاربهم المصرفية، فضلاً عن استمرار مساهمتها في زيادة الربحية الإجمالية للمصرف.

### خدمات الاستثمار والوساطة المالية <

#### أداء الأعمال

حافظت شركة الراجحي المالية على مركزها كوسيط رائد في السوق المالية السعودية (تداول) خلال العام 2018، كما رفعت حصتها السوقية إلى 20.26%. كما واصل قطاع إدارة الأصول بالشركة أداءه القوي، حيث ارتفع إجمالي الأصول المدارة بنسبة 40% بإجمالي قدرة 38 مليار ريال سعودي.

كما نمت الأعمال العقارية للشركة بشكل كبير بفضل نجاح طرح العام الأولي لصندوق "الراجحي ريت"، والذي تمت تغطيته بنسبة 174%. واستفادت الاستثمارات الخاصة بالشركة - المعتمدة على محفظة من الأصول المدرة للدخل - من النتائج الإيجابية للمبادرات المنفذة خلال عام 2017 بالكامل، وساهمت بنسبة 24% من إجمالي الإيرادات خلال عام 2018.

وقد حظيت هذه الإنجازات بتقدير واسع على مستوى القطاع الاستثماري تجسد في فوزها بمجموعة من الجوائز المرموقة:

- جائزة أفضل وسيط بالمملكة العربية السعودية - أي أم أي فاينانس
- جائزة أفضل وسيط في المملكة العربية السعودية - يورو موني قلوبال انفيستور
- جائزة أفضل مزود لصناديق متوافقة مع الشريعة الإسلامية - قلوبال فاينانس
- جائزة أفضل شركة للاستثمارات العقارية - يورو موني قلوبال انفيستور

وتعكس هذه الجوائز - كما أسلفنا - قوة وتنوع منتجات وحلول الاستثمار التي تقدمها شركة الراجحي المالية، وجهود فريقها الدؤوبة والمضنية للحفاظ على هذا الأداء المتميز.

#### تقدم استراتيجي

طرحت الراجحي المالية عددًا من المبادرات الرئيسية خلال عام 2018 في إطار جهودها الرامية لتنفيذ رؤيتها للنمو لعام 2020 وخطتها الاستراتيجية الخمسية. وقد راعت استراتيجية الشركة التوافق والانسجام التام مع رؤية المملكة 2030، وخطه التحول الوطني 2020، والخطه الاستراتيجية 2019 لهيئة السوق المالية.

وتشمل التطورات الاستراتيجية الرئيسية التي شهدتها عام 2018 إطلاق مبادرة كبرى للتحول الرقمي، لتقديم المنتجات والخدمات للعملاء من خلال القنوات الرقمية وفق مبدأ "الجوال أولاً".

وخلال عام 2018، شهدت قاعدة العملاء المؤسسية في قطاعي الوساطة وإدارة الأصول نمواً مشجعاً، وعقد فريق الوساطة المؤسسية شراكة مع مؤسستين إقليميتين رائدتين للوساطة لتنفيذ معاملات لصالح عملائهما، وقد ساعدت تلك الشراكة في تأكيد موقع شركة الراجحي المالية كوسيط محلي مفضل للعملاء الدوليين.

وبفضل الأداء الجيد للصناديق الرائدة، نجح فريق إدارة الأصول في التعاقد مع مجموعة من العملاء المؤسسية الجدد لتقديم خدمات إدارة المحافظ الخاصة في مختلف فئات الأصول. وبالإضافة إلى ذلك، فإن طرح العام الأولي لصندوق "الراجحي ريت" وما تلاه من إدراج في "تداول" قد ساهم بشكل كبير في توسيع أعمال قطاع العقارات، حيث بلغت القيمة الإجمالية للمحفظة العقارية للشركة أكثر من 3 مليار ريال سعودي.

وأخيراً، ساهمت التحسينات الإضافية في عددٍ من المجالات الحيوية مثل الموارد البشرية، وتقنية المعلومات والتطوير الرقمي، والعمليات، والمخاطر والالتزام، جنباً إلى جنب مع المبادرات المبتكرة في مجال خدمة العملاء والتسويق في تعزيز القدرات المؤسسية للشركة.



## تقرير محفظة الأعمال

نبذة عن المصرف  
محركات القيمة  
الإدارة العليا  
الاستراتيجية  
الأداء  
الحوكمة  
التقارير المالية  
معلومات تكميلية

## مصرف الراجحي - ماليزيا

حقق مصرف الراجحي في ماليزيا أداءً جيداً خلال العام 2018، الذي شهد في بدايته إعلان تعيين رئيس وعضو جديد في مجلس إدارته. في الواقع، تفوقت عملياتنا في ماليزيا على جميع المصارف الإسلامية المملوكة للأجانب في البلاد خلال السنوات من 2014 إلى 2017. و تم توقيع اتفاقية حصرية لمدة 10 سنوات مع شركة صن لايف ماليزيا تكافل بيرهاد، لتعيين الأخيرة موزعاً حصرياً لمنتجات وخدمات التكافل العائلي لقاعدة عملاء المصرف التي تبلغ 150.000 عميل في جميع أنحاء البلاد.

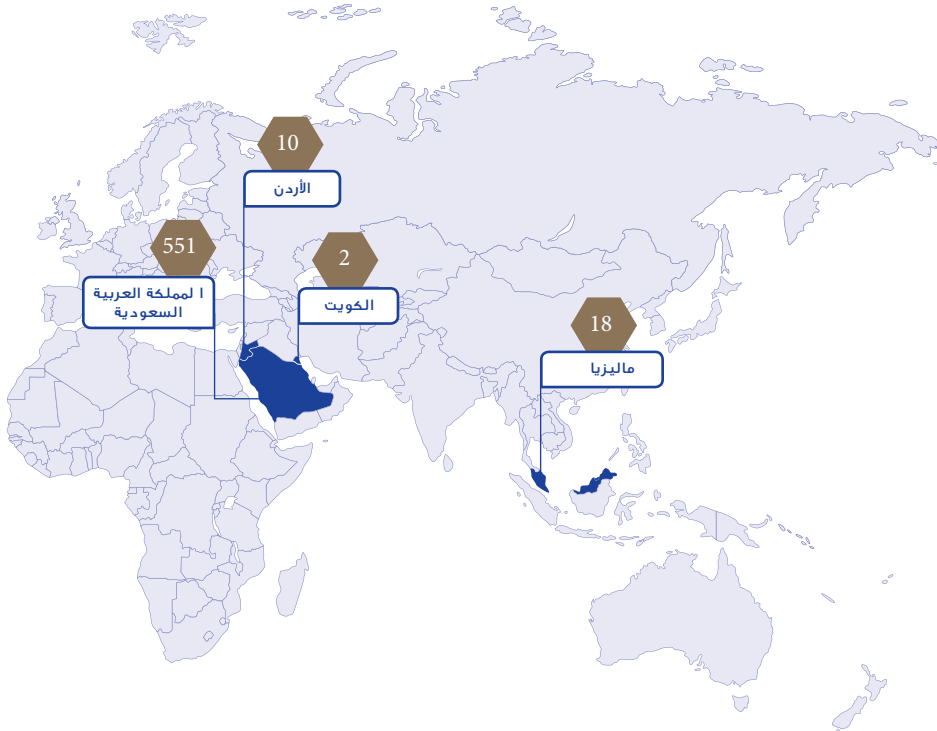
## مجموعة الأعمال الدولية &lt;

مصرف الراجحي أحد رواد المصرفية الإسلامية وأكبر مصرف إسلامي في العالم من حيث الأصول، ويحظى بحضور دولي على غرار البنوك الدولية الكبرى حول العالم. ويعتبر المصرف تعزيز وتطوير المصرفية الإسلامية في الدول التي تتواجد بها فروعها من خلال طرح منتجات مصرفية مبتكرة أحد أهم أولوياته. وقد سارت أعمالنا الدولية خلال العام 2018 كما هو متوقع وحققت الأهداف المرجوة منها.

وخلال عام 2018م، شهدت قاعدة العملاء من المؤسسات لقطاع الوساطة وإدارة الموجودات نمواً مشجعاً، وعقد فريق خدمات الوساطة للشركات شراكة مع مؤسستين إقليميتين رائدتين للوساطة لتنفيذ معاملات لصالح عملائهما.



## الانتشار الجغرافي



سجل قسم الأعمال الدولية خلال العام 2018م أداءً جيداً جاء وفقاً للتوقعات.



قمنا كذلك بتوسيع نظام إدارة النقد الخاص بنا لتحسين وتعزيز تجربة عملائنا في ماليزيا. وحرصاً على توفير منتجات تلبي احتياجات العملاء، ركز المصرف على توسيع عروض المنتجات في عدة مجالات وعلى رأسها مرابحة السلع. ونتطلع على المدى القصير لتحقيق ما يلي:

- زيادة حجم ودائع الشركات والأفراد
- توسيع نطاق عروضنا الرقمية عبر تقديم الخدمات المصرفية للأفراد عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الأجهزة اللوحية
- الاستفادة من الأسواق الإقليمية من خلال طرح عروض جديدة
- مواصلة الاستثمار في إدارة المواهب
- طرح تحسينات في مجال البنية التحتية
- مواصلة الاستثمار في حلول تقنية المعلومات التي تركز على تحسين الكفاءة وتعزيز تجربة العملاء (انظر مراجعة الشركات التابعة لمزيد من التفاصيل)

### مصرف الراجحي - الكويت

أصبح مصرف الراجحي أول مصرف أجنبي يطلق فرعاً ثانياً في الكويت بعد رفع القيود المحلية على البنوك والمصارف الأجنبية في البلاد. وبعد عام واحد فقط من التشغيل، حقق فرعنا الثاني أداءً رائعاً، وسرعان ما استوفى المعايير المرجعية المقترحة في دراسة الجدوى.

وقد أتحنا لعملائنا شبكة أوسع تسهل وصولهم إلى خدماتنا المصرفية من خلال تعاوننا مع أحد البنوك المحلية لتوفير وصولهم إلى أجهزة الصراف الآلي وهو مشروع فريد من نوعه في الكويت. كما بدأنا تشغيل أول مركز اتصالات لنا في الكويت لتمكين العملاء في جميع أنحاء البلاد من التواصل مع المصرف. وفي سياق متصل، ارتفع عدد البطاقات الائتمانية الصادرة في الكويت خلال العام 2018 بنسبة 23٪، وهي زيادة مُرضية للغاية. وقد أطلقنا أيضاً قروضاً عقارية بنظام الإجارة والمرابحة من أجل تقديم خدمة أفضل لعملائنا في الكويت.

### مصرف الراجحي - الأردن

افتتح المصرف ثلاثة فروع جديدة في الأردن في إطار إستراتيجيته لتوسيع شبكة فروع، ليصل إجمالي فروع المصرف في البلاد إلى عشرة فروع. وسيوفر كل فرع مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية بما في ذلك التمويل السكني والتمويل الشخصي وتمويل السيارات وتمويل السلع، بالإضافة إلى منتجات أخرى مثل الحساب الجاري وحساب الاستثمار المشترك والعديد من الحلول المالية الأخرى.