

# الجهات المعنية والمواضيع الجوهرية

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

## أبرز الجهات المعنية بمصرف الراجحي



نرى أن الجهات المعنية تشمل الأفراد أو الكيانات التي تتأثر بصورة جوهرية بأنشطة المصرف أو التي تتمتع بالقدرة على التأثير على المصرف من خلال إجراءاتها أو آرائها أو انطباعاتها أو تصوراتها.



## التواصل مع الجهات المعنية <

بالنظر إلى الأهمية الكبيرة لتأثير تصورات وسلوكيات الجهات المعنية على قدرة المصرف على ممارسة أعماله وتحقيق أهدافه الاستراتيجية، وكذلك قدرة المصرف هو الآخر على التأثير في الجهات المعنية به، من المهم للغاية تحديد تلك الجهات والتواصل معها بفعالية.

ويستخدم المصرف الوسائل التالية للتواصل مع أبرز الجهات المعنية لديه.

أهداف التواصل:	وسائل التواصل الأساسية:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستراتيجية</li> <li>البيانات المالية للمصرف وخطط المجموعة وتوقعاتها</li> <li>عوائد المساهمين</li> <li>الحوكمة</li> <li>إدارة المخاطر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماع الجمعية العامة العادية</li> <li>اجتماعات الجمعية العامة غير العادية</li> <li>البيانات المالية المؤقتة</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>ملفات العرض على المستثمرين</li> <li>البيانات الصحفية</li> <li>الإعلانات المنشورة على الموقع الإلكتروني</li> <li>للسوق المالية السعودية والموقع الإلكتروني للمصرف</li> <li>مؤتمرات المستثمرين</li> </ul>	 <p><b>المستثمرون</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الأسعار</li> <li>سهولة الوصول</li> <li>سهولة الاستخدام</li> <li>ساعات عمل المصرف</li> <li>الاحتياجات الخاصة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الفروع</li> <li>مراكز الخدمة</li> <li>شبكة أجهزة الصراف الآلي</li> <li>الخدمات المصرفية عبر الإنترنت</li> <li>الموقع الإلكتروني للمصرف</li> <li>وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>استبيانات رضا العملاء</li> <li>زيارات العملاء</li> <li>مؤشر قياس رضا العميل (NPS)</li> </ul>	 <p><b>العملاء</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>معايير الأداء</li> <li>الخطط المهنية</li> <li>التدريب والتطوير</li> <li>القيم المؤسسية</li> <li>الاستراتيجيات والخطط المؤسسية</li> <li>الاتجاهات في القطاع المصرفي</li> <li>التوطين</li> <li>الأجور والمكافآت</li> <li>برنامج المسؤولية الاجتماعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج الإعداد</li> <li>تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية</li> <li>خطط التطوير المهني الفردية</li> <li>الاجتماعات</li> <li>جمعيات الموظفين والعمل التطوعي</li> </ul>	 <p><b>الموظفون</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>الشمول المالي</li> <li>التمويل ميسور التكلفة للشرائح المهمشة وتمكين المجتمع</li> <li>مساعدة الفقراء والمحتاجين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعليم</li> <li>الصحة والتوظيف</li> <li>التمويل متناهي الصغر للمرأة</li> <li>برامج المنشآت الصغيرة والمتوسطة</li> <li>مساعدة المحتاجين والفقراء</li> </ul>	 <p><b>المجتمع والبيئة</b></p>

ويتيح لنا التواصل مع الجهات المعنية فهم احتياجاتهم على نحو أفضل والتعامل مع أي شواغل أو مخاوف محتملة لديهم، ومن ثم، يصبح بإمكاننا تحقيق التوازن في توزيع القيمة المحققة والاستعداد لمواجهة أي تحديات قد يحملها المستقبل لنا.



### المواضيع الجوهرية

تعتبر المواضيع الجوهرية هي تلك التي تؤثر بدرجة كبيرة على قدرة المصرف على تحقيق القيمة على المدى القريب والمتوسط والبعيد، وذلك لتأثيرها الكبير على آراء وانطباعات وتصورات الجهات المعنية. وتحدد المواضيع الجوهرية بحسب ارتباطها وأهميتها، بحيث يتم تحديد الأهمية بناءً على حجم الأثر ومدى احتمال وقوعها. ويتم تقييم المواضيع الجوهرية في ضوء عمليات تحقيق القيمة لدى المصرف وممارسات التخطيط المؤسسي لديه والاتجاهات العالمية والمحلية الناشئة والملاحظات والآراء المستخلصة من آلياته العديدة للتواصل مع الجهات المعنية.