

تمكين وتحفيز الموارد البشرية لتحقيق الهدف المشترك

حتى تتمكن من تحقيق أهدافها، تحتاج شركة "تداول" إلى موارد بشرية على أعلى درجة من الكفاءة، مع تمكينهم وتحفيزهم لأداء الأدوار المنوطة بهم.

تتوافق خطتنا للموارد البشرية مع استراتيجيتنا العامة، ونعمل على تنفيذها من خلال منظومة متكاملة تتكون من 17 مؤشر أداء رئيسي تغطي جوانب مختلفة، منها تكاليف العاملين ومعدلات الترقية والتدريب.

وقد انصب التركيز خلال العام على تحقيق التوافق بين استراتيجية الموارد البشرية والعمليات التنظيمية:

- إعداد القيادات وإدارتها والحفاظ عليها
- تعزيز الكفاءات والنمو والتطور
- ترسيخ ثقافة النجاح

نحرص دائماً على تقييم كفاءات الموظفين، وعند اكتشاف أي فجوات، نسارع إلى علاجها بتوفير التدريب والتطوير اللازم.

يمثل السعوديون 91.3% من الموظفين



يمثل الشباب 40% من الموظفين



تمثل النساء 23% من مواردنا البشرية.



تشغل المرأة ما يقارب 30% من المناصب القيادية



76% من النساء تتراوح أعمارهن بين 18 و 30 سنة



تم تقديم 18 برنامجاً تدريبياً داخلياً على مدار 95 يوماً لأكثر من 300 موظف

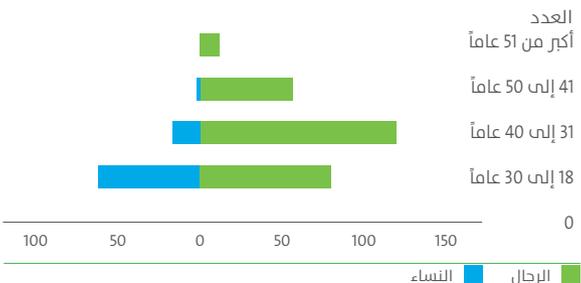


تم تخصيص 2.6% من إجمالي عدد ساعات عمل الموظفين للتدريب.



يُظهر توزيع أعمار موظفينا مدى الأهمية التي نوليها للشباب، حيث تقل أعمار 40% من الموظفين عن 30 عاماً.

تحليل أعمار الموظفين



7 العوامل المساعدة لتمكين المنظومة

تسعى السوق المالية السعودية (تداول) لتحقيق مكانة بارزة بين قريناتها في الأسواق الناشئة والانضمام في نهاية المطاف إلى الأسواق المتقدمة على مستوى العالم.



صورة لأحد الأنشطة الداخلية للموظفين

فيما يلي أعداد الموظفين في كل شركة:

الإجمالي	شركة مركز مفاصة الأوراق المالية	شركة مركز إيداع الأوراق المالية "إيداع" المالية	شركة السوق المالية السعودية "تداول"	إجمالي عدد الموظفين
350	11	52	287	عدد الموظفين
81	4	4	73	عدد الموظفين السعوديين
326	8	49	269	

الترويج للعلامة التجارية

أدت إعادة الهيكلة التنظيمية إلى علاج أوجه القصور في سلسلة التوريد وتعزيز التميز التشغيلي. فعلى سبيل المثال، قمنا بفصل فريق المبيعات عن فريق الاتصال المؤسسي لتعزيز التركيز والفعالية، كما أسسنا إدارة التسويق. كذلك، تم تأسيس إدارتي المشتقات ومعلومات السوق في الأونة الأخيرة لتحمل المسؤولية عن جوانب تطوير الأعمال ذات الصلة، ومن بينها المبيعات وخدمات ما بعد البيع.

نُفذت إدارة التسويق أكثر من 70 مهمة لشركة "تداول" ومركز إيداع الأوراق المالية ومركز مفاصة الأوراق المالية. وقد ارتفع عدد الفيديوهات الترويجية أو التعليمية التي تم إنتاجها خلال العام من 12 إلى 28.

وقد تم الترويج للعلامة التجارية لشركة "تداول" من خلال عدد من القنوات المختلفة، ومن بينها:



← البيانات الصحفية

برنامج استثمار بوعي



← الفعاليات

برنامج استثمار بوعي



← وسائل التواصل الاجتماعي - تويتر وإنستغرام وفيسبوك ولينكد إن

زادت المنشورات بنسبة 37%
ارتفع عدد المتابعين بنسبة 52% سنوياً



← الموقع الإلكتروني

ارتفع حجم زيارة الموقع بنسبة 12%
ارتفع عدد زوار المميزين بنسبة 16%

منذ تأسيس إدارة التسويق، ارتفع عدد فُنجزات التسويق بدرجة كبيرة. فقد زاد عدد المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 37% (من حوالي 1,600 منشور إلى حوالي 2,200 منشور)، وتشمل منشورات التوعية والإعلانات وإصدار البيانات، كما زاد عدد المتابعين بنسبة 52% سنوياً ليصل إلى 250 ألفاً على جميع وسائل التواصل الاجتماعي.

وقد أدت تلك الإعلانات والبيانات الصحفية والمنشورات والفعاليات إلى زيادة الطلب من جميع المشاركين في السوق بدرجة هائلة، وتولى قسم تجربة العملاء ضمن إدارة التسويق تلبية ذلك الطلب. كذلك، ارتفع عدد الاستفسارات بنسبة 40% سنوياً ليصل إلى ما يقرب من 33,000 اتصال مع العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والمحادثة الفورية ووسائل التواصل الاجتماعي. وقد تمت الإجابة على جميع الاستفسارات بمعدل 96% وفق مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة (الرد على الاتصال خلال خمس ثوانٍ والرد على أي تغريدة خلال ساعتين). كما وصل مستوى رضا العملاء، الذي يتم قياسه مباشرة عبر النظام، إلى 97%. وفي إطار مبادرات التسويق المنفذة على الصعيد العالمي، وقعت شركة "تداول" اتفاقية مع بورصة ناسداك لاستخدام منصة في ماديسون سكوير جاردن، في نيويورك، للترويج للشركة.

في عام 2018، زاد عدد زيارات الموقع الإلكتروني بنسبة 12%، في حين زاد عدد الزائرين الجدد بنسبة 16%. وجاء ذلك نتيجة إضافة المؤشرات العالمية واستخدام الرسوم البيانية التي يمكن النقر عليها في المنشورات على موقع تويتر لربط الزائرين مباشرة بالموقع.

المسؤولية الاجتماعية للشركة

تلتزم الشركة بدعم المجتمعات المحلية والمساهمة في التنمية المستدامة في المملكة من خلال مبادراتها للمسؤولية الاجتماعية، والتي تركز على أربعة مجالات مختلفة.

في عام 2018، أنجزنا 94٪ من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركة المخطط لتنفيذها في مجالات:



بالإضافة إلى ذلك، أطلقنا برنامجاً تعليمياً عنوانه "استثمر بوعي" لتحسين الثقافة المالية لدى المستثمرين الجدد المتداولين في السوق. ويوفر البرنامج أداة لمحاكاة التداول تتيح للمشاركين اكتساب الخبرة العملية في بيئة تجريبية. وقد تم عقد أكثر من 20 ورشة عمل في مقر شركة "تداول" بهدف رفع الثقافة المالية لدى المشاركين. وتضمن برنامج "استثمر بوعي" تنظيم مسابقتين، إحداهما للجمهور والأخرى لطلاب الجامعات، وشارك فيهما أكثر من 20,000 مستخدم نشط.

وللحد من تأثيرنا على البيئة، أطلقنا برنامجاً لإعادة تدوير المنتجات الورقية والبلاستيكية وعملنا على تيسير الممارسات الخضراء.

أثبتت شركة "تداول" التزامها بالمساواة بين الجنسين في سياساتها التوظيفية، حيث تشغل المرأة 30٪ من المناصب القيادية / الإدارية في الشركة. وتمثل النساء 23.1٪ من القوى

تضمنت مبادرات المسؤولية الاجتماعية لدينا أكثر من 15 مبادرة ترتبط مباشرة بالاستراتيجية الأساسية للشركة. وتضمنت الأنشطة تقديم الدعم إلى جمعية الأطفال المعوقين، إلى جانب دعم المؤسسات ذات الصلة بالسوق المالية، مثل الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين والجمعية السعودية للمراجعين الداخليين والفرع السعودي لمعهد المحللين الماليين المعتمدين.

قدمنا الدعم كذلك للمجتمع الداخلي في شركة "تداول" من خلال توفير دورات تدريبية على اللغة الإنجليزية لحراس الأمن لمساعدتهم في تطوير مهاراتهم وقدراتهم. كما ساعدنا أيضاً في الحفاظ على البيئة، من خلال إطلاق حملات التقليل من استخدام الورق والمحافظة على البيئة، وتم التوسع في هذه المبادرة لتشمل آلية الاجتماعات وذلك باستخدام الحل الرقمي بدلاً من الدفاتر وأوراق عرض التقارير.

استراتيجية العمل

العاملة الحالية، كما ارتفعت هذه النسبة بدرجة أكبر بكثير في التقييمات الأخيرة. ومن شأن ذلك أن يضمن زيادة نسبة النساء بوجه عام في السنوات القادمة.

لا تخفى مساهمة شركة "تداول" في النمو الاقتصادي، حيث يتمثل نشاطها الأساسي في توفير رأس المال اللازم للقطاع الخاص. ويعتبر رأس المال ضرورياً لضمان النمو والازدهار في المستقبل، بصفته أحد عوامل الإنتاج الأساسية. كما أن طبيعة الوظائف التي توفرها الشركة تُسهم في تحقيق أهداف العمل اللائق.

المساهمة في أهداف التنمية المستدامة

في ديسمبر من عام 2018، انضمت شركة "تداول" كشريك في مبادرة الأمم المتحدة للأسواق المالية المستدامة، وهي عبارة عن منظمة تضم نحو 80 سوقاً مالية على مستوى العالم. وتهدف شركة "تداول" إلى الاستفادة من عضويتها في المبادرة لتعزيز ممارسات الاستدامة في السوق المالية السعودية بالتعاون مع المشاركين الآخرين في السوق.

وفي إطار التزاماتها بموجب اتفاقية الشراكة مع مبادرة الأمم المتحدة، ستعمل "تداول" على تعزيز الأهداف الخمسة التالية، وهي الأكثر ارتباطاً بها بالنظر إلى رسالتها.

المساواة بين الجنسين



العمل اللائق والنمو الاقتصادي



الاستهلاك والإنتاج المسؤول



العمل البيئي



الشراكة لتحقيق الأهداف



علاقات المستثمرين

هناك جانبان لوظيفة إدارة علاقات المستثمرين لدى شركة "تداول"، أحدهما هو تسهيل إدارة علاقات المستثمرين لدى الشركات المدرجة، وقد تناولنا ذلك في قسم "المُصدرون" (صفحة رقم 24)

أما الجانب الآخر، فهو إدارة علاقات المستثمرين لدى شركة "تداول" نفسها في إطار الاستعداد للاكتتاب العام الأولي القادم لها. وقد تم تأسيس إدارة علاقات المستثمرين في عام 2018 لهذا الغرض.

تتبنى "تداول" التوعية بأهمية الاستدامة بالتعاون مع المشاركين في السوق. لذلك، تشجع "تداول" الشركات المدرجة على تبني ممارسات الاستدامة ودمج الممارسات البيئية والاجتماعية واعتبارات الحوكمة في تقاريرها. وقد وقعت الشركة مذكرة تفاهم مع مؤسسة الملك خالد الخيرية للتعاون في توفير برامج التدريب على ممارسات الإقراض المستدامة وتشجيع الشركات السعودية المدرجة على تحسين سياسات وممارسات الاستدامة لديها.

