

أصحاب المصلحة



أصحاب المصلحة هم الأفراد والهيئات الذين يتأثرون بأنشطة البنك أو الذين تؤثر أفعالهم أو آراءهم أو تصوراتهم على البنك بحكم المناصب التي يشغلونها أو بعلاقتهم بالبنك.



شركاء الأعمال

إننا نسعى لتطوير علاقات دائمة مع البائعين ومقدمي الخدمات؛ ولتحقيق ذلك يجب أن تكون هناك ثقة متبادلة ويجب أن تكون النتائج مفيدة لكلا الطرفين. فنحن نقوم بصياغة سياسات الشراء الخاصة بنا بهدف أن يتحمل البائع ومزود الخدمة أيضاً مسؤولية جودة المنتجات والخدمات. إن المعاملة العادلة لجميع شركاء الأعمال تمثل أحد مكونات سياساتنا ونطبقها في جميع تعاملاتنا. فنحن نحافظ على تواصل منتظم وسلس مع البائعين. ويشمل ذلك المتطلبات المستقبلية وخطط التوسع والتغييرات في الأنظمة والإجراءات. ولدينا نظام سلس لتقديم العطاءات والمزايدات وإطار عمل لمعالجة الشكاوى.

تمثل البنوك المراسلة أيضاً شريكاً تجارياً مهماً لنا. فمن خلالهم يتم تنفيذ العديد من التعاملات الخارجية مثل فتح حسابات الاعتماد.

الموظفون

إننا ندرك دائماً أن إرضاء العملاء غاية يصعب إدراكها ما لم يشعر موظفونا بالرضا أولاً. فالوظفون يحتاجون إلى التحفيز وتلقي التدريب المناسب لخدمة العملاء. إنهم بحاجة إلى مواكبة متطلبات البيئة البنكية التي تتسم بسرعة التغيير. كما أن سياسات الموارد البشرية لدينا تتسق مع الاستراتيجية العريضة للبنك وقيمنا واستراتيجياتنا وأهدافنا. يجب أن يتم إطلاع الموظفين بكل جديد وتدريبهم على التغييرات في الأنظمة والإجراءات وعقود العملاء وسياسات العلاقات. إن سياسات الموارد البشرية لدينا تحكمها ركيزة الاستدامة "رعاية"، حيث يتم وضع الخطوط وقنوات التواصل مع الموظفين بشكل واضح.

يلتزم الموظفون بقواعد السلوك الصارمة التي تتوافق مع ركيزة التكليف (المسؤولية). ويتوقع من الموظفين الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية وحماية البنك والعملاء من التصرفات غير القانونية والاحتيال والتزوير والإفصاح غير المصرح به عن المعلومات. ونحن - مع ذلك - نسعى جاهدين للحفاظ على معنويات الموظفين من خلال آليات مثل استبيان "مشاركة الموظفين" ومجلة البنك الداخلية ونظام تقييم عادل ومكتب مساعدة الموارد البشرية وبرنامج اقتراحات الموظفين وبرنامج التكريم والمكافآت وتطبيق التواصل الاجتماعي الخاص بالموظفين.

إن البنك السعودي للاستثمار - بصفته بنكاً يعمل في المملكة العربية السعودية - ملتزم بالقوانين واللوائح المختلفة والتي يرتبط بعضها بحماية مصالح أصحاب المصلحة. ويشمل ذلك أحكام نظام الشركات السعودي، الذي يحدد السياسات التي يجب على البنك تبنيها لحماية أصحاب المصلحة؛ وإصدارات المبادئ التوجيهية للرقابة الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي وقواعد حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية والتي تحمي أصحاب المصلحة ضد أي انتهاك لحقوقهم. وتنص قواعد هيئة السوق المالية على آليات لتسوية المنازعات والتعويض عن أي انتهاك لحقوق أصحاب المصلحة.

ويشمل أصحاب المصلحة لدى البنك السعودي للاستثمار المستثمرين والعملاء وشركاء الأعمال والموظفين والمنظمين والمجتمع. وقد يكون هناك أصحاب مصلحة مؤقتين يتعامل معهم البنك في مشاريع أو مسائل محددة، وهناك أيضاً أصحاب مصلحة ليس لهم تعامل مباشر مع البنك ولكن على علاقة غير مباشرة به. ومن أمثلة أصحاب المصلحة الصامتين: مجموعات حماية البيئة وأجيال المستقبل.

المستثمرون

المستثمرون هم من حصلوا على حصة ملكية في البنك ويتطلعون إلى تحقيق أرباح منها. إن حقوق المستثمرين وحقوق التصويت والحقوق في توزيعات الأرباح والحق في الحصول على المعلومات مُعرّفة وموضحة في نظام الشركات وعقد تأسيس البنك السعودي للاستثمار ودليل حوكمة الشركات. هناك مجموعات ثانوية مرتبطة بالمستثمرين مثل المحللين ومديري الصناديق. يتبع البنك في علاقاته مع المستثمرين سياسة الشفافية والسلوك الأخلاقي، كما يوفر للمستثمرين أكبر قدر ممكن من المعلومات حول جميع جوانب أداء البنك.

بالإضافة إلى الجمعية العمومية السنوية واجتماعات مجلس الإدارة، يتم إطلاع المستثمرين بكل المستجدات من خلال تقارير سنوية ونصف سنوية وربع سنوية. ولدى البنك أيضاً فريق لعلاقات المساهمين، وآلية للتعامل مع الشكاوى.

العملاء

العملاء هم شريان الحياة للبنك. إن الشعور بنبضهم والحفاظ على تواصل مستمر ومتبادل معهم أمر ضروري للبنك لمواصلة البقاء والنمو. فالعملاء يرغبون في الحصول على المنتجات والخدمات الملائمة التي يسهل استخدامها والوصول إليها والتي تحقق عوائد مالية منافسة مقارنة بتلك المتاحة في السوق. ويضع البنك احتياجات العملاء وأذواقهم وتصوراتهم وتفضيلاتهم في الاعتبار عند تطوير منتجات جديدة ويتم إجراء الاستبيانات مثل "صوت العميل" و "المتسوق الخفي" بانتظام للوقوف على آراء العملاء وقياس مستوى رضاهم. كما ينظم البنك أيضاً ورش عمل للعملاء لتعزيز العلاقات معهم. ونحن نسعى لتوفير الخدمة المتكاملة دون أي شكل من أشكال التمييز على أي أساس.



المجتمع

نحن أيضاً نمد يد العون للفئات المحتاجة في المجتمع. فخلال العام، نفذنا عدداً كبيراً من البرامج الاجتماعية كعادتنا في السنوات السابقة. وشملت البرامج الزراعة والصحة وتعليم الأطفال والتبرع بالدم ودعم التسر المنتجة وبرامج محو الأمية ورعاية الأيتام. كما نشجع فريق المتطوعين من موظفينا للمساهمة في هذه البرامج وقد لاقى ذلك ترحيباً إيجابياً للغاية.

البيئة

يدرك البنك مسؤولياته الاجتماعية. ولذلك، فإن أحد البرامج الداخلية التي نظهر من خلالها التزامنا بتلك المسؤوليات هو السعي للحد من مخلفاتنا البيئية. ففي أنشطتنا الخاصة، نسعى جاهدين لتقليل استخدام الورق وممارسة مبادئ الحفاظ على البيئة.

الجهات المنظمة

نظراً لأن السلوك الأخلاقي هو حجر الأساس للسياسة المؤسسية في البنك السعودي للاستثمار، يحافظ البنك على أعلى مستوى من الالتزام بالقوانين واللوائح والمبادئ التوجيهية للجهات المنظمة لعمله. إن التزام البنك بجميع متطلبات الجهة المنظمة الرئيسية (وهي مؤسسة النقد العربي السعودي) أمراً بالغ الأهمية حيث تلزم مؤسسة النقد العربي السعودي البنك بشكل صارم بالحفاظ على مستوى رأس المال المطلوب. وبالإضافة إلى ذلك، تلزم مؤسسة النقد العربي السعودي البنوك بتطبيق إجراءات مكافحة غسل الأموال وبرامج "اعرف عميلك" وسياسات مكافحة تمويل الإرهاب.

تعتبر هيئة السوق المالية هي المتحكم في السوق المالية السعودية وبيئة الاستثمار. ويعمل البنك السعودي للاستثمار وشركاته التابعة في الأوراق المالية وإدارة الأصول وإدارة العقارات. والبنك ملتزم بالامتثال لقواعد ولوائح هيئة السوق المالية لحماية مصالح المساهمين والعملاء.

إن التوافق مع المتطلبات التنظيمية يستلزم تقديم تقارير دقيقة منتظمة وفي الأوقات النظامية المحددة وتلتزم بالمستوى المطلوب من التفصيل. ويتعين على البنك أيضاً التعاون مع المنظمين في حضور الاجتماعات والترتيب للزيارات الميدانية، والحفاظ على التواصل عبر الخطابات والبريد الإلكتروني عند الحاجة لذلك.

