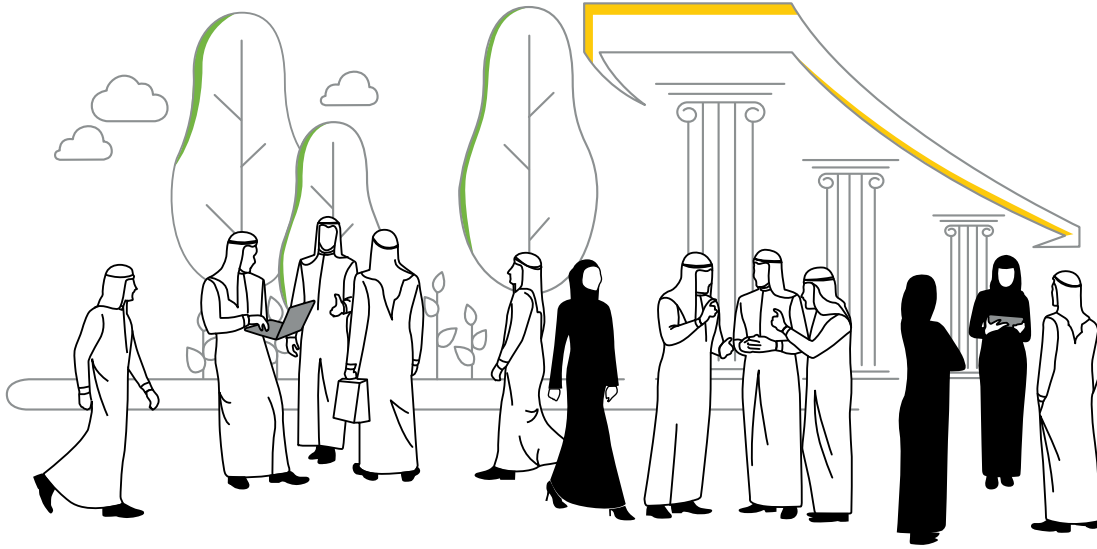


# أصحاب المصلحة



## العملاء

العملاء من أهم أصحاب المصلحة في البنك، والتعامل معهم أمر بالغ الأهمية لضمان استمرار البنك في البقاء والنمو. يبحث العملاء عن منتجات وخدمات مربحة وقابلة للاستخدام ويمكن الوصول إليها وتوفر لهم عوائد مالية إيجابية مقارنة بالسوق، لذلك، يأخذ البنك في الاعتبار متطلبات وتصورات وأذواق وتفضيلات العملاء عند تطوير منتجات وخدمات جديدة. يجري البنك بانتظام استطلاعات مثل "صوت العميل" لفهم عملائه بشكل أفضل وقياس مستوى رضاهم. يسعى البنك أيضاً إلى تعزيز العلاقات مع عملائه من خلال أنشطة مستمدة من آراء العملاء. يتسم البنك بالاتساق والاستقرار في خدمته لجميع العملاء.



## المستثمرون

المستثمرون هم أصحاب المصلحة الذين حصلوا على حصة ملكية في البنك ويتطلعون إلى تحقيق أرباح منها. يحدد نظام الشركات وعقد تأسيس البنك ودليل الحوكمة للبنك السعودي للاستثمار حقوق المستثمرين وحقوق التصويت وحقوق توزيع الأرباح والحق في الحصول على المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، هناك مجموعات ثانوية مرتبطة بالمستثمرين مثل المحليين ومديري الصناديق. يلتزم البنك بسياسة الشفافية والسلوك الأخلاقي في علاقته بالمستثمرين ويوفر أكبر قدر من المعلومات حول جميع جوانب أداء البنك المتاحة لهم. ويحرص على أن يبقى المستثمرون على اطلاع دائم بأداء البنك والجوانب الأخرى من خلال الاجتماعات السنوية للجمعية العامة ومجلس الإدارة، وكذلك التقارير السنوية والربع سنوية.



## شركاء الأعمال

يسعى البنك السعودي للاستثمار جاهداً إلى تطوير علاقات دائمة مع مورديه ومقدمي الخدمات من خلال الثقة والمزايا المتبادلة لكلا الطرفين. تم تصميم سياسات المشتريات لدى البنك بهدف تحمل البائع ومقدم الخدمة المسؤولية عن جودة المنتجات والخدمات، كما أن التعامل بمبدأ المساواة مع جميع شركاء الأعمال جزء من سياساتنا وممارساتنا. يحافظ البنك على التواصل المنتظم السلس مع مورديه والذي يتضمن تحديثات حول المتطلبات المستقبلية وخطط التوسع والتغييرات في الأنظمة والإجراءات. علوة على ذلك، يوجد لدى البنك نظام مناقصات ومزايدات سلس. البنوك المراسلة هي أيضاً شريك تجاري رئيسي للبنك السعودي للاستثمار يتم من خلالها إجراء معاملات خارجية مثل فتح حسابات الاعتماد.



## المجتمع

وباعتباره مواطناً اعتبارياً مسؤولاً، يساعد البنك السعودي للاستثمار الفئات المحتاجة في المجتمعات التي يعمل فيها. كما في السنوات السابقة، قام البنك بتنفيذ عدد كبير من البرامج الاجتماعية خلال العام الذي يغطيه التقرير. تركزت البرامج التي ينفذها البنك على دعم الزراعة والصحة والتعليم الأطفال ومحو الأمية والأيتام ومبادرات التبرع بالدم ودعم الأسر المنتجة. يوجد لدى البنك مجموعة نشطة من الموظفين المتطوعين للمساهمة في هذه البرامج وقد تلقى البنك الإرشادة على عمله التطوعي.



## البيئة

يدرك البنك السعودي للاستثمار مسؤولياته البيئية ويسعى للحد من أثره البيئي. يسعى البنك للحد من استخدامه للورق والبلاستيك والكهرباء، والمياه للنشطة الداخلية ويمارس المبادئ البيئية وفقاً لسياسته البيئية.



## الموظفون

يدرك البنك أنه لا يستطيع إرضاء العملاء دون إرضاء الموظفين. يحافظ البنك على حماسة موظفيه ويقدم لهم التدريب المناسب لخدمة العملاء بفاعلية ولمواكبة كل جديد في متطلبات البيئة البنكية المتغيرة. تتماشى سياسات الموارد البشرية مع استراتيجية البنك الشاملة والقيم والاستراتيجيات والأهداف وتحكمها ركيزة الاستدامة «رعاية». يتم تدريب وتوعية الموظفين وإفادتهم بأي تغييرات في الأنظمة والإجراءات وعقود العملاء وسياسات العلاقات. هناك خطوط وقنوات اتصال واضحة بين الموظفين والبنك.

يلتزم موظفو البنك بمدونة سلوك صارمة تتوافق مع ركيزة «تكليف» (المسؤولية). يتوقع من الموظفين أن يكونوا أخلاقيين في سلوكهم وفي حماية البنك وعملائه من أي أفعال غير قانونية أو تندرج تحت بند الاحتيال والتزوير والكشف غير المصرح به عن المعلومات.

يسعى البنك للحفاظ على معنويات الموظفين من خلال آليات مثل استبيانات قياس مدى رضا الموظفين، والمحافظة على خطوط وقنوات التواصل الداخلي، واعتماد نظام تقييم عادل، وتوفير مكتب خاص لتقديم المساعدة لهم، وتوفير برنامج خاص باقتراحات الموظفين، وبرنامج لتقدير الموظفين ومكافأتهم.



## الجهات التنظيمية

السلوك الأخلاقي هو حجر الزاوية في السياسة المؤسسية للبنك السعودي للاستثمار. يحافظ البنك على أعلى مستوى من الالتزام للقوانين واللوائح والمبادئ التوجيهية الصادرة عن الجهات التنظيمية التي تشرف عليه وهو صارم بشكل خاص في الالتزام بمتطلبات جهته المنظمة الأساسية المتمثلة في مؤسسة النقد العربي السعودي، مثل الحفاظ على المستويات المطلوبة من رأس المال ووجود إجراءات خاصة بمكافحة غسل الأموال، وبرنامج اعرف عميلك، وسياسات مكافحة تمويل الإرهاب المعمول بها.

تحكم هيئة السوق المالية السوق المالية الرئيسية في المملكة العربي السعودية وبيئة الاستثمار. يتعامل البنك السعودي للاستثمار والشركات التابعة له مع الأوراق المالية، وإدارة الأصول، وإدارة العقارات، وعلى هذا النحو يجب عليه الالتزام بقواعد ولوائح هيئة السوق المالية لحماية مصالح أصحاب المصلحة والعملاء.

يتطلب التوافق مع المتطلبات التنظيمية إعداد تقارير منتظمة ودقيقة وفي الوقت المناسب وبالمستوى المطلوب من التفاصيل. يتعاون البنك مع الجهات التنظيمية في حضور الاجتماعات، والترتيب للزيارات الميدانية، والحفاظ على التواصل عبر الرسائل ورسائل البريد الإلكتروني عند الاقتضاء.