

# يمارس بنك البلاد نشاط الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية للشركات وخدمات الخزينة وخدمات الاستثمار والوساطة.

2019م، بما يتيح توفير تجربة عملاء أفضل. وتضمنت هذه الجهود تخصيص مباني مستقلة للفروع، والتوسع في توفير الخدمات على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع.

بحسب رؤية 2030 تخطط حكومة المملكة لتوسيع نطاق المشاريع الإسكانية في أنحاء المملكة خلال السنوات المقبلة، وبنسبة تصل إلى 400٪. واستجابة لذلك أولى البنك أهمية قصوى لمنتجات التمويل العقاري، وبالشراكة الإستراتيجية مع وزارة الإسكان والصندوق العقاري، سجلت منتجات البنك في هذا المجال نموًا ملحوظًا في الحصة السوقية خلال هذا العام، كما حققت باقات التمويل العقاري على المخطط إقبالًا كبيرًا.

### شبكة الفروع

تتكون شبكة فروع البنك من 110 فرعًا في أنحاء المملكة تشمل 33 قسمًا مخصصًا للسيدات و5 مراكز للخدمة الذاتية. شهد البنك خلال عام 2019م نموًا في استخدام قنوات الخدمات المتنقلة والرقمية. وتضم شبكة فروع البنك حاليًا خمسة مراكز مبيعات (في الرياض وجدة والظهران والجبيل والخرج)، بالإضافة إلى خدمات متخصصة لقطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة يتم تقديمها لدى 10 من فروع البنك وعبر خدمات البنك المصرفية الهاتفية للشركات. وبالإضافة إلى شبكة الفروع فقد سجل البنك نموًا سريعًا في عدد وانتشار مراكز "إنجاز" ليصبح مجموعها 179 مركزًا وبلغ مجموع أجهزة الخدمة الذاتية التابعة لإنجاز 94 جهازًا. وبلغ عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك بتاريخ 31 ديسمبر 2019م ما مجموعه 970 جهاز في أنحاء المملكة.

### قطاع إنجاز

هو ذراع الحوالات المالية في البنك، والذي يقدم خدماته من خلال شبكة واسعة من المراكز المنتشرة بمختلف مناطق المملكة والمنافذ الحيوية، بالإضافة إلى إطلاقه لقنوات التحويل الإلكترونية المتنوعة والتي تشمل تطبيق الجوال وكذلك موقع البنك على الأنترنت بالإضافة إلى شبكة كبيرة من أجهزة الصراف الآلي، وأيضًا من خلال أجهزة الخدمة الذاتية الرائدة بالسوق السعودي والتي تضم جهاز الكيوسك وجهاز نقاط البيع للحوالات، حيث تم تركيبها في مواقع خارجية لدى كبار العملاء من شركات عمالية وصناعية وزراعية ومستشفيات وخلافه مما ساهم ذلك في زيادة شبكة إنجاز وانتشارها، وتحقيق استراتيجية إنجاز في توفير خدماته في أي وقت ومن أي مكان ولجميع الشرائح، وبما يتوافق مع رؤية المملكة في التحول الرقمي وتقليل التعامل النقدي، كما ساهم إنجاز في رفع جودة الخدمة ورضا العملاء من خلال إطلاق خدمة الحوالات اللحظية وتسليمها للمستفيد في ثواني معدودة بالإضافة إلى شراكته الإستراتيجية مع شركة ويسترن يونيون والممتدة منذ حوالي 15 عام حيث يعتبر إنجاز من أكبر وكلاء ويسترن يونيون بالعالم من حيث حجم العمليات، وكذلك الشراكة مع شركة ترانسفاست لتحويل الأموال، مما أتاح تحويل الأموال إلى أكثر من 200 دولة حول العالم وفي حوالي مليون موقع، مما عزز ذلك في متانة وقوة إنجاز في سوق الحوالات السعودي وحافظ على امتلاكه لأعلى حصة سوقية.

### مجموعة مصرفية الأفراد

حقق البنك نتائج مالية غير مسبوقة خلال عام 2019م، حيث شهدت أحجام محافظ تمويل الأفراد و التمويل العقاري والإيداعات ارتفاعًا مقارنة بعام 2018م.

وحقق البنك عددًا من الإنجازات الهامة نتيجة زيادة توجهه نحو القنوات الرقمية لتقديم الخدمات المصرفية للأفراد. ونما حجم المعاملات المصرفية عبر تطبيق البنك بنسبة 53٪ نتيجة تحديث التطبيق، مما أدى إلى انخفاض في حجم المعاملات المباشرة في الفروع. وأتاح ذلك لموظفي الفروع زيادة التركيز على تعزيز تواصلهم مع العملاء. وكان البنك أول بنك في المملكة – والمنطقة ككل – يطرح خدمة فتح الحسابات البنكية رقميًا عبر موقعه الإلكتروني، دون الحاجة لزيارة الفرع أو تقديم الوثائق الورقية. كما أطلق البنك بطاقة البلاد الرقمية، وهي بطاقة مدفوعة مسبقًا تتيح للعملاء التسوق عبر الإنترنت بسهولة وأمان.

وطرح البنك عددًا من الخدمات والمنتجات الجديدة خلال عام 2019م، منها خدمة مدى للدفع السريع، وخدمة Apple Pay. كما تم إطلاق تصميم حصري لليوم الوطني على بطاقات مدى والبطاقات المدفوعة مسبقًا.

تم خلال عام 2019م زيادة إصدار البطاقات البنكية بنسبة 17٪ مقارنة بالعام السابق. كما تمت إضافة ما يزيد عن 8 الاف نقطة بيع لدى منافذ تجارية وبذلك يتجاوز عدد أجهزة نقاط البيع حاجز 20 الف جهاز.

لدى البنك سادس أكبر شبكة فروع ممتدة نحو ارجاء المملكة وقد بدأ العمل في برنامج لإعادة تصميم هذه الشبكة خلال عام

## مجموعة مصرفية الشركات

حققت أعمال البنك في مجال الخدمات المصرفية للشركات صافي أرباح قبل الزكاة بنسبة 27٪ من صافي أرباح البنك قبل الزكاة خلال عام 2019م، حيث بلغ صافي الإيرادات 373 مليون ريال سعودي. وارتفع إجمالي الأتعاب بنسبة بسيطة مقارنة بعام 2018م ليلعب 135 مليون ريال سعودي.

الاستراتيجيات الأساسية التي تم وضعها من قبل إدارة مجموعة مصرفية الشركات خلال العام المنصرم تعتمد على إعادة التنظيم وتحسين كفاءة الأداء وذلك بتفعيل اللامركزية في إدارة الأعمال بغرض تحسين خط سير العمل ورفع جودة الأداء وسرعة الإنجاز، ولذلك تم دمج وحدة التحليل الائتماني مع وحدات الأعمال في المناطق بشكل مباشر ونقل المهام الإدارية والإشرافية عليها إلى مدراء المناطق في المجموعة المصرفية للشركات.

كان التنوع عنصراً أساسياً لدعم استراتيجيات المجموعة المصرفية للشركات، تماشياً مع أهداف زيادة النمو وإيجاد طرق مختلفة لزيادة الإيرادات. ومن هذا المنطلق تم استقطاب عملاء جدد لقائمة مصرفية الشركات لزيادة التنوع ودعم النمو للمحفظة التمويلية، كما كان هناك مساهمة فعالة من إدارة المؤسسات المالية والتمويل المتخصص خلال العام حيث انها ساهمت في

نمو الأصول الممولة. بالإضافة الى ذلك أرتفع التعامل من خلال عمليات التجارة للعام 2019م الى ما يقارب 12 مليار ريال سعودي بنسبة نمو تصل إلى 40٪ مقارنة بعام 2018م، حيث مهد ذلك لزيادة الدخل من الأعمال الغير ممولة والبنوك المراسلة. تندرج خدمات تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر ضمن الخدمات المقدمة لدى المجموعة المصرفية للشركات. وقد أولى البنك أهمية كبرى لهذا الجانب نظراً لأهمية القطاع ومساهمته لرؤية المملكة 2030 (كرفع الناتج المحلي بنسبة تتراوح بين 20-35٪) فكان لدى البنك تركيز قوي لهذه الشريحة من الأعمال. حيث نمت المحفظة التمويلية لهذه الشريحة خلال العام 2019م بشكل كبير ويعود ذلك للمنتجات التمويلية المصممة خصيصاً لهذه الشريحة. كما يحتل البنك المرتبة الخامسة من حيث التنفيذ لبرنامج تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة المتناهية الصغر "كفالة" وهي في نمو مستمر، ولمصرفية الشركات خطط لتكثيف الاستثمار في تطوير هذا القطاع بشكل كبير وذلك بتقديم تكنولوجيات متقدمة للتأكد من ان جودة المنتجات والخدمات المقدمة تناسب احتياجات هذه الشريحة من العملاء. كما انه في عام 2019م قام البنك بتوقيع العديد من الاتفاقيات مع عدد من الجهات الحكومية التي تدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر لخدمة احتياجات العملاء المستفيدين من البرنامج ولدعم إنجازات واهداف رؤية المملكة 2030.





## التطور التقني الرقمي

يمثل التطور الرقمي عاملاً رئيسياً للنجاح، في ظل التطورات التقنية المتسارعة التي يشهدها قطاع الخدمات المصرفية محلياً ودولياً. إذ تبرز الحاجة في يومنا الحاضر إلى توافر الخدمات المصرفية في كل وقت وكل مكان. ويتطلب ذلك طرح حلول مبتكرة ومرنة وأمنة تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، التي ارتفعت مع ارتفاع معرفتهم وخبرتهم بالحلول التقنية وفوائد استخدامها، وقدرتها على تحسين تجربة العملاء. ينطوي مجال الخدمات المصرفية الرقمية على العديد من فرص النمو والتطور للعملاء وكذلك للبنوك، كخفض التكاليف. كما تساعد منصات التسويق الرقمي والتخصص في الخدمات المقدمة على الاطلاع على آراء وملاحظات العملاء، مما يساعد على تحديد متطلبات الشرائح المستهدفة وتوفير الخدمات والمنتجات المطلوبة بشكل أفضل واتباع سياسة ديناميكية في التسعير وطرح باقات خدمات ومنتجات تلبي احتياجاتهم.

ويؤدي تحسين تجربة العملاء إلى رفع معدل الاحتفاظ بهم وتعزيز ولائهم للبنك وعلامته التجارية. ومن شأن التحول الرقمي أن يساهم أيضاً في رفع معدلات استقطاب العملاء، ودعم انتقال المعاملات المصرفية المباشرة في الفروع إلى المنصة الإلكترونية، مما يؤدي بدوره إلى خفض النفقات التشغيلية. ويسعى البنك من خلال رحلته نحو التحول الرقمي إلى تحقيق الأهداف الخمسة التالية:

1. أن يصبح البنك الرقمي المبتكر الرائد  
طرح خدمات رقمية جديدة وتوظيف المنصات القائمة لتفعيل مشاركة العملاء بأسلوب مختلف
2. تبني التوجه الرقمي كأحد القيم الأساسية  
بحيث تصبح الممارسات الرقمية محور ثقافة بنك البلاد ومنتجاته وخدماته

## قطاع الخزينة

هدفت استراتيجية قطاع الخزينة خلال عام 2019م إلى دعم صافي أرباح البنك عبر الأنشطة التشغيلية والاستثمارية، بالإضافة إلى تمديد فترة عمر محفظة استثمارات البنك بحيث يتجاوز تأثير التغيرات قصيرة الأمد على صعيد منحنى أسعار الفائدة والدورة الاقتصادية.

ونجح قطاع الخزينة في تحقيق نتائج مميزة خلال عام 2019م، وساهمت بشكل ملموس في تعزيز صافي أرباح البنك من خلال توسيع وتنويع محفظة الاستثمارات، تقديم منتجات جديدة، والتركيز على العميل وهو ما ساعد في تجاوز تأثير التغيرات قصيرة الأمد على صعيد منحنى أسعار الفائدة والدورة الاقتصادية.

بلغ صافي ربح البنك قبل الزكاة من قطاع الخزينة ما قيمته 349 مليون ريال سعودي، بنسبة زيادة قدرها 12% مقارنة بالعام السابق. وحقق سجل الصكوك نمواً متسارعاً بنسبة 91% (8,372 مليون ريال سعودي، مقارنة بعام 2018م البالغ قيمته 4,391 مليون ريال سعودي). ويعزز هذا النمو بشكل أساسي إلى برنامج الحكومة لزيادة إصدار الدين العام بهدف تعويض انخفاض عوائد سوق منتجات الطاقة.

ومن أبرز الإنجازات على صعيد خدمات الخزينة إطلاق منتج "الوعد" لعقود العملات الآجلة، والذي يتيح للعملاء التحوط من مخاطر تذبذب العملات الأجنبية من خلال مشتقات مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. من جهة أخرى، تم تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من قطاع الخزينة على المدى الطويل، بهدف المساهمة في تعزيز مصادر الإيرادات مستقبلاً. وقد نجح فريق العمل في قطاع الخزينة في توسيع وتعزيز العلاقات مع البنوك الخارجية ومع المستثمرين العالميين وبكل تأكيد مع عملاء البنك، في إطار الجهود الرامية لدعم نمو البنك وتعزيز علامته التجارية.

## شركة البلاد للاستثمار ( البلاد المالية )

كان عام 2019 عامًا حافلًا بالإنجازات على جميع المستويات بالنسبة للبلاد المالية، حيث سجلت الشركة نتائج قوية ساهمت في تعزيز مكانتها في سوق شركات الاستثمار بالمملكة. كما كان لهذا الأداء المتميز أثر إيجابي ملموس على قوائمها المالية، وساهم في تعزيز انتشار علامتها التجارية في أوساط المستثمرين.

أطلقت " البلاد المالية " مجموعة من المبادرات خلال هذا العام، هدفت إلى إثراء تجربة العملاء من خلال طرح منتجات استثمار مبتكرة مصممة لتلبية احتياجات المستثمرين من الأفراد والمؤسسات، وبما ينسجم مع أهدافهم الاستثمارية.

وفي إطار سعيها لتنويع الخيارات الاستثمارية، أطلقت الشركة مجموعة من صناديق الاستثمار الجديدة والمبتكرة التي ساهمت في نمو حجم الأصول المدارة، كما دعمت خدمات تداول الصكوك، علاوة على طرح أدوات جديدة للدخل الثابت.

وواصلت " البلاد المالية " جهود التوسع في خدمات حفظ الأوراق المالية، لتصبح أحد اللاعبين الأساسيين في هذا المجال. كما أطلقت منصة جديدة كليًا لتداول الأوراق المالية كان لها دور ملموس في دعم نمو إيراداتها خلال عام 2019م.

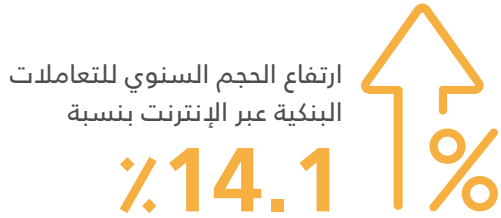
وعلى صعيد الأرقام والنتائج، ارتفع صافي الأرباح بنسبة 21% - قبل خصم الزكاة - مقارنة بصافي الأرباح لعام 2018م، وتفوق أداء الشركة على أداء منافسيها في نفس المجال على مستوى المملكة من حيث النمو. وارتفع حجم الأصول المدارة في الصناديق العامة والمحافظ الاستثمارية الخاصة بنسبة 94% و57% سنويًا، على التوالي، و35% في الصناديق العقارية.

3. تحسين معدل استقطاب العملاء والاحتفاظ بهم
- توسيع قاعدة العملاء وتعزيز ولائهم
4. خفض التكلفة وزيادة الأرباح
- رفع مستوى الكفاءة وزيادة الدخل
5. تحسين تجربة العملاء
- توفير تجربة ممتّعة وانسيابية لعملاء البنك

وقد نجح البنك في تطوير حزمة متنوعة من الحلول المبتكرة التي تشمل كافة مجالات الأعمال فيه. وفيما يلي عرض موجز لأبرز إنجازات البنك في إطار جهود التحول الرقمي:

1. أول بنك في المملكة ومنطقة دول مجلس التعاون الخليجي يطرح خدمة فتح الحسابات الجارية للمنشآت رقميًا.
2. توفير طلبات الاككتاب العام بأسهم شركة أرامكو عبر كافة القنوات الرقمية (طلبات اكتتاب العملاء، إضافة المستفيدين، الحصول على التسهيلات)
3. طرح تطبيق الأجهزة الذكية لعملاء مراكز "إنجاز"، والقائم على مدفوعات التجارة الإلكترونية (باستخدام بطاقة مدى)، وتوفيره بثمانى لغات مختلفة
4. توفير خدمات دفع تحويلات "إنجاز" عبر أجهزة الصراف الآلى باستخدام بطاقات مدى، وخدمات مدى Apple Pay و Pay
5. إتاحة خدمة Apple Pay للعملاء
6. خدمة التعليمات الصوتية عبر أجهزة الصراف الآلى لتلبية احتياجات العملاء من ذوي الإعاقة البصرية

وساهم طرح الحلول الجديدة خلال عام 2019م، في إطار مسيرة البنك نحو التحول الرقمي، إلى تحقيق الإنجازات الآتية:









واختتمت " البلاد المالية " عام 2019م بحصولها على ثلاث جوائز دولية من CPI Financial، سلطت الضوء على مكانة الشركة وقدرتها على تطوير منتجات وخدمات عصرية مبتكرة تساهم في دعم وتحسين قطاع الاستثمار بالمملكة. وهذه الجوائز هي " جائزة أفضل صندوق استثماري " عن صندوق البلاد المتداول للصكوك السيادية السعودية، و "جائزة أفضل مزود لحلول الوساطة في الشرق الأوسط"، و "جائزة أفضل صفقة لسوق رأس المال في الشرق الأوسط"، وذلك عن صفقة الاستحواذ على مشروع "ذا ووك" من قبل صندوق القرية الطبية.

وفي إطار مبادراتها الرامية للمساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، بدأت " البلاد المالية " بخلق فرص استثمارية جديدة في مجال حقوق الملكية الخاصة عن طريق تأسيس " صندوق نساند"، وهو صندوق بقيمة 100 مليون ريال سعودي برعاية نخبة من الشركاء الاستراتيجيين والمعروفين، منهم وحدة المحتوى المحلي وتطوير الأعمال بمجموعة "سابق"، والشركة السعودية للاستثمار الجريء.

وعلى صعيد الشراكات العالمية والحرص على الاستفادة من الخبرات العالمية، وقعت الشركة اتفاقية شراكة استراتيجية مع "أبيكس إنترناشونال"، تقوم بموجبها بتقديم مجموعة من الخدمات الإدارية للصناديق الاستثمارية، حيث ستقوم البلاد بدور المدير والوكيل بينما ستوفر "أبيكس إنترناشونال" الدعم من خلال نقل الخدمات المحاسبية للبلاد المالية.

في قطاع الصناديق العامة، حصلت " البلاد المالية " على موافقة هيئة السوق المالية المتعلقة بإطلاق ثلاثة صناديق للاستثمارات العامة هي صندوق البلاد الأمين لأسهم الأسواق الناشئة، وصندوق البلاد المتداول للصكوك السيادية السعودية - وهو الأول من نوعه في المملكة - علاوة على إطلاق أول صندوق وقفي يُدار من قبل الشركة بالتعاون مع جمعية إنسان لرعاية الأيتام، حمل اسم صندوق إنسان الاستثماري الوقفي. كما طرحت الشركة فرصة استثمارية أخرى تمثلت في إطلاق صندوق البلاد للمرابحة بالدولار الأمريكي، ويندرج تحت فئة صناديق أسواق النقد العامة ويمتاز بانخفاض نسبة المخاطر.