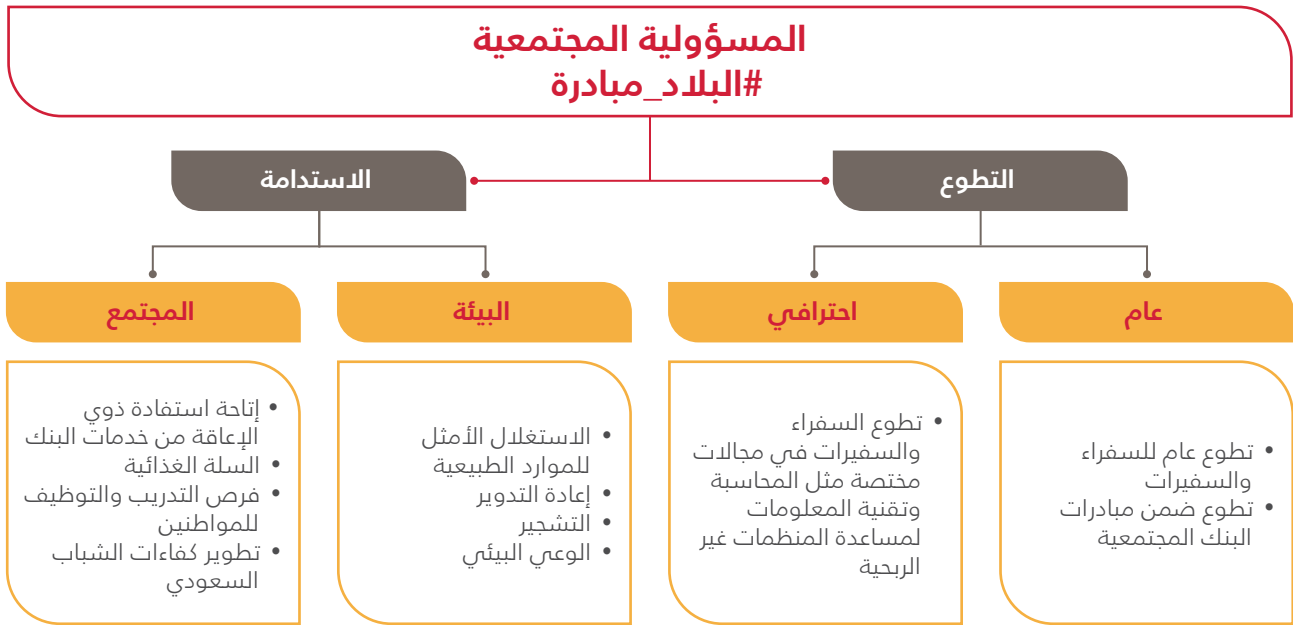


يسعى البنك إلى تحقيق "التنمية المستدامة" من خلال وضع القضايا المجتمعية والبيئية في مقدمة أولوياته. وينطوي سعي البنك للمساهمة في التنمية المستدامة على تبني نهج قائم على إدارة مقاييس الأداء المالي وغير المالي. ومع تزايد أهمية تحقيق الاستدامة، يدرك البنك أهمية دوره في ترسيخ مفهوم الاستدامة ضمن استراتيجيته وفي كافة أنشطته.



## التزام نحو المجتمع

يدرك البنك، كأحد البنوك الرائدة في المملكة، أهمية دعم المجتمع بما يتجاوز تقديم الخدمات المصرفية. ويأتي ذلك انطلاقاً من إيمانه الراسخ بأن خلق القيمة على المدى الطويل يتحقق من خلال توثيق وتوسيع نطاق العلاقات التي تربط البنك بالمجتمع وبالأطراف ذات المصلحة. ويحرص البنك على تحقيق التنمية المستدامة من خلال ترسيخ مفهوم الاستدامة في أسلوب أداء الأعمال، والسعي لإدارة العمليات بصورة أكثر استدامة.

## أبرز مبادرات البنك خلال عام 2019م

### • مركز التميز للتوحد

ساهم البنك في تأسيس مركز التميز للتوحد بالرياض، بتكلفة 286 مليون ريال سعودي بالشراكة مع وزارة العمل والتنمية الاجتماعية ومجموعة من البنوك السعودية. ويهدف المركز إلى تطوير القدرات الوطنية في مجال التوحد ودعم إجراء الأبحاث والدراسات المتخصصة.

### • أجهزة الصراف الآلي لذوي الإعاقات البصرية

أطلق البنك عدد من أجهزة الصراف الآلي لتلبية احتياجات العملاء من ذوي الإعاقات البصرية، في جميع فروع المملكة، وذلك بالشراكة مع هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة. وتم تزويد أجهزة الصراف الآلي بواجهة استخدام صوتية تتيح للمكفوفين إجراء معاملاتهم المالية بسهولة وسرعة وأمان وخصوصية تامة.

- **فعاليات رياضية للأشخاص من ذوي الإعاقة وكبار السن**  
شارك البنك في إقامة ماراثون "رؤاد الأمل"، وهي فعالية رياضية استهدفت الأشخاص ذوي الإعاقة والأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. وهدفت الفعالية إلى دعم وتشجيع جهود الاندماج الاجتماعي وتبني أسلوب حياة صحي. كما قام البنك بتوفير المقاعد المتحركة لكبار السن والأشخاص من ذوي الإعاقة.
- **السلة الغذائية الرمضانية**  
قام البنك بتوزيع 8,000 سلة طعام متكاملة في أنحاء المملكة خلال شهر رمضان المبارك.
- **دعم مبادرة الادخار**  
أطلق البنك مبادرة التوعية بالادخار بالتعاون مع بنك التنمية الاجتماعية، والتي تهدف لتشجيع أفراد المجتمع على الادخار وتحقيق الحرية المالية في حياتهم.
- **دعم مبادرة مؤتمر التشجير في مكة المكرمة**  
نظّم البنك ندوة حول مبادرات التشجير في مكة المكرمة، والتي تهدف للمساهمة في زيادة المساحات الخضراء بالمدينة. وتناولت الندوة التحديات التي تواجه جهود الحفاظ على المساحات الخضراء ورعايتها في المناطق المقدّسة.
- **كرسي بنك البلاد للاستدامة البيئية والأمن الغذائي**  
أسس البنك كرسي الاستدامة البيئية والأمن الغذائي بالشراكة مع جامعة الملك فيصل بمدينة الأحساء.  
يحرص سفراء وسفيرات البنك منذ بدء مسيرة عملهم في البنك على المشاركة بشكل فاعل في مبادرات الاستدامة. ويفخر البنك بإنجازات فريقه التطوعي الذي يضم 155 موظفًا، والذي شارك في كافة مبادرات المسؤولية المجتمعية بواقع أكثر من 1,200 ساعة تطوع.

## الجوائز والتكريمات في عام 2019م

اختيار الرئيس التنفيذي لبنك البلاد ضمن قائمة أفضل 10 رؤساء تنفيذيين في المصارف الإسلامية لمنطقة الخليج العربي

بنك البلاد ضمن العلامات التجارية الأسرع نموًا في قطاع المؤسسات المالية بالمملكة العربية السعودية – Brand Finance

كرّمت الشبكة السعودية للمدفوعات (مدى) بنك البلاد بمناسبة تسجيل مليار عملية دفع في السعودية

جائزة البنك الأفضل أداءً في مجال التمويل العقاري  
وزارة الإسكان (البرنامج السكني) / صندوق التنمية العقارية

جائزة بطاقة الائتمان الأكثر ابتكارًا – جائزة بطاقة الائتمان "تمكين"  
جوائز التمويل الدولية

جائزة أفضل مبادرة مجتمعية – مبادرة تنظيف أعماق الواجهة البحرية (جدة)  
Global Business Outlook Awards

جائزة التميز في الخدمات المصرفية الرقمية  
Finnovex

## تفعيل مشاركة أصحاب المصالح

ترك أثر يدعم قدرتنا على تنفيذ استراتيجية البنك وأنشطته التجارية. فيما يلي تصنيف للأطراف من أصحاب المصالح ومجالات التركيز التي نحرص على تطويرها:

يمثل أصحاب المصالح جميع الأفراد أو الجهات التي تملك مصالح في أعمالنا. نحن نقدر آراء أصحاب المصالح الذي يساهمون في

العملاء	الجهات التنظيمية والإشرافية	المساهمون والمحللون	الموظفون	المورّدون والمتعهدون	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين مستوى خدمة العملاء بشكل مستمر</li> <li>توفير خيارات ملائمة ومريحة لتنفيذ المعاملات المصرفية</li> <li>تقليل فترات التأخير والأخطاء والتعقيدات</li> <li>التحسين المستمر لجهود الحماية في مواجهة الهجمات السيبرانية والاحتيال</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بتبني التغييرات التشريعية</li> <li>الحفاظ على متانة العلاقات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحرص على الشفافية والتواصل</li> <li>إدارة جودة الأصول والتعامل مع حالات انخفاض قيمتها</li> <li>إدارة التكاليف وتحسين نسبة التكلفة إلى الدخل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>توفير برامج التدريب وتطوير المهارات</li> <li>تطوير الكفاءات المحلية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بممارسات الشراء العادل</li> <li>التعاون مع الموردين المحليين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المساهمة في دعم مبادرات تقليل نسبة البطالة</li> <li>المساهمة في المبادرات التعليمية</li> <li>المساهمة في تحقيق أهداف رؤية 2030</li> </ul>

في ضمان تلبية احتياجات أصحاب المصالح، وإدارة الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة بكفاءة وفعالية.

يمثل تفعيل مشاركة أصحاب المصلحة ركيزة أساسية في نهج عمل البنك، كما يلعب دورًا هامًا في نجاح البنك على المدى الطويل. وتتمثل إحدى أبرز أولويات الإدارة العليا للبنك خلال عام 2020م

120  
ساعة تدريب حول مكافحة الفساد

الكشف عن  
1,475  
محاولة اختراق أمني إلكتروني (وإفشالها)

99%  
نسبة الإنفاق الموجه للموردين المحليين

تحقيق نسبة  
0%  
على صعيد حوادث وخروقات الأمن السيبراني

## التنفيذ المسؤول للعمليات

يعتبر التنفيذ المسؤول للعمليات جزءًا لا يتجزأ من فلسفة البنك وقيمه، وعاملًا أساسيًا للزدهار لجميع أصحاب المصلحة، وحماية سمعة البنك ومكانته. ويواصل البنك التزامه بضمان تنفيذ العمليات بشكل مسؤول وأخلاقي، وذلك من خلال التركيز على أربعة جوانب أساسية تضمن المساءلة والمحاسبة للسياسات والممارسات والافصاحات.

### أ. الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء

يولي البنك أهمية قصوى لحماية البيانات الشخصية لعملائه، وأموالهم. من خلال إطار عمل تدعمه أنظمة مكافحة الاحتيال والكشف عن السلوكيات الاحتيالية بشكل فوري، وتساهم السياسات والإجراءات التي طوّرها البنك وتبناها الإدارة، بالإضافة إلى حوكمة وإدارة المخاطر، في دعم برامج الأمن السيبراني. حيث تتم مراقبة ومراجعة التهديدات الإلكترونية والسيبرانية بشكل دوري بما يتيح لنا تقديم الحماية لعملائنا وفق أعلى المعايير العالمية. وفي هذا الإطار، يتم تنفيذ عمليات مراجعة دورية تهدف لتقييم كفاءة الضوابط الأمنية المطبّقة، بالإضافة إلى إجراء اختبارات من قبل جهات مستقلة لتحديد أي ثغرات أمنية قد تمثل تهديدًا. ويسعى البنك باستمرار لتحسين مستوى أمن المعلومات من خلال توظيف التكنولوجيا والتقنيات المتطورة، وهو ما يدل عليه أداء البنك المتميز في مجال خصوصية العملاء، بالإضافة إلى تدريب سفراء وسفيرات البنك على كيفية التعامل مع المخاطر والتهديدات المحتملة.

### ب. الشمول المالي

يؤمن البنك بأن تقديم الخدمات الموجهة لبعض الشرائح في القطاع المصرفي من الأفراد والمنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، يساهم في دعم المجتمعات علاوة على تعزيز أرباح البنك في الوقت نفسه. ويسعى البنك لتحقيق هذا الهدف عن طريق توفير خدمات التثقيف المالي والتعليم التقني في المناطق النائية بالمملكة، بالإضافة إلى طرح منتجات وخدمات بأسعار ملائمة للأفراد والمشاريع المهمشة في قطاع الخدمات المصرفية التقليدية.

## ج. أخلاقيات العمل

تمثل أخلاقيات العمل المتميزة للبنك أساسًا لعلاقاته مع أصحاب المصلحة، وأحد الركائز الأساسية لممارسات الأعمال فيه. ويتميز البنك بالتزامه الراسخ نحو تطوير ثقافة وقيم تلبّي أعلى المعايير الأخلاقية والقانونية، كما يحرص على دمج هذه القيم بحيث تصبح جزءًا لا يتجزأ من ممارساته على صعيد التوظيف والمشتريات وتحديد المعاملات المالية وتنفيذها. كما يخضع تعامل البنك مع الجهات المورّدة لإجراءات اختيار الموردين، وهي قواعد تحدد توقعات البنك من المورّدين من حيث الأخلاقيات ومكافحة الرشوة ومكافحة الفساد، بالإضافة إلى تبني حقوق الإنسان والأداء البيئي.

## د. الحوكمة

يواجه البنك تحديات هامة على صعيد ضمان التزامه بمبادئ وتطبيقات الحوكمة والإدارة الرشيدة وفق ما تقرره الأنظمة واللوائح ومتطلبات الجهات التنظيمية ومتطلبات حقوق المساهمين ومجلس الإدارة ومسؤولياتهم، وبما يتناسب مع التركيز المتزايد من قبل الجهات التنظيمية، على جوانب الحوكمة وإدارة المخاطر. فيحرص البنك على تبني ممارسات الحوكمة المتميزة عبر تطبيق إجراءات فعالة - تحت إشراف مجلس الإدارة ولجانته المختصة - على جوانب مخاطر الائتمان ضمن إطار حوكمة فعال اقره المجلس، كما تعد مبادئ المسؤولية والمساءلة والعدالة ونشر ثقافة تحملها ركائز أساسية في تحديد أسس واضحة للمساءلة والمحاسبة فيما يتعلق بقرارات ونتائج الأعمال.