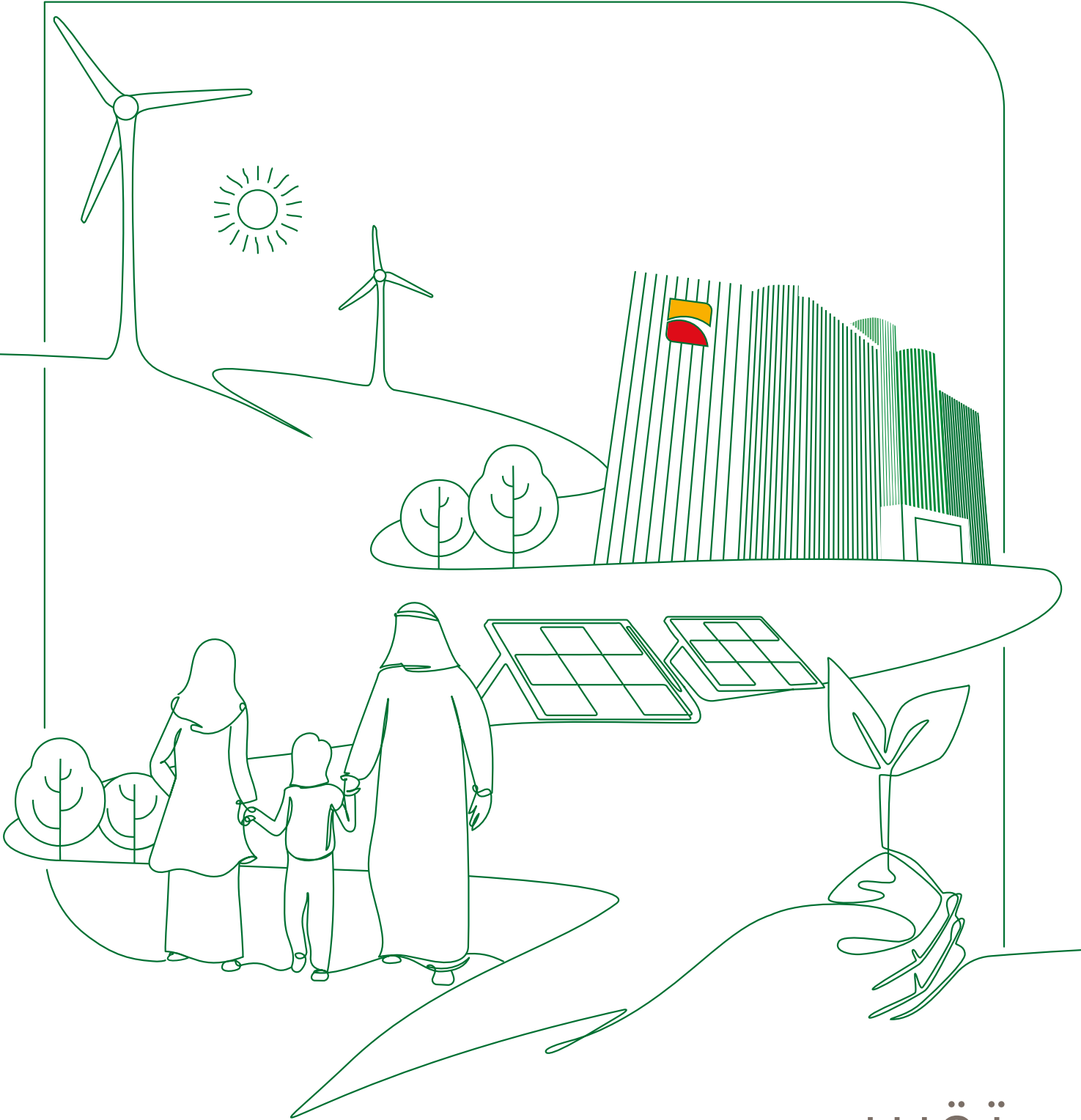




تقرير
الاستدامة
2023



صاحب السمو الملكي الأمير
محمد بن سلمان آل سعود
ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء



خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود



من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحوكمة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق

06

الاستجابة لبصمتنا البيئية

- 64 - التغير المناخي
- 65 - إدارة أثرنا البيئي

07

مسؤوليتنا في سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

- 70 - المسؤولية الاجتماعية
- 74 - إدارة سلاسل الإمداد المستدامة

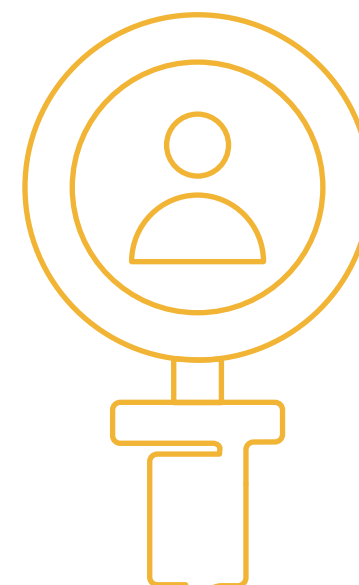
08

الحوكمة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

- 78 - حوكمة الشركات
- 85 - إدارة المخاطر

الملحق

- 92 - الملحق أ. مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
- 96 - الملحق ب. مؤشرات الأداء
- 106 - فهرس ج. أصحاب المصلحة
- 108 - فهرس د. قائمة المصطلحات المصرفية الإسلامية



01

من نحن

- 6 - لمحة عن هذا التقرير
- 8 - كلمة رئيس مجلس الإدارة
- 10 - كلمة الرئيس التنفيذي

02

إطار عمل بنك البلاد في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

- 14 - رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا
- 16 - حقائق رئيسية
- 19 - الأهداف الاستراتيجية

03

الممارسات المصرفية المستدامة

- 26 - القضايا البيئية والاجتماعية وحوكمة ذات الأهمية
- 28 - أبرز نقاط التميز في أداء الاستدامة

04

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

- 32 - الشمول والتثقيف المالي
- 33 - تعزيز التنمية المستدامة

05

تمكين رأس مالنا البشري

- 42 - التحول الرقمي
- 45 - تجربة العميل
- 49 - الخصوصية والأمن السيبراني

- 54 - رأس المال البشري
- 58 - التنوع والمساواة
- 60 - الرفاهية في مكان العمل



لمحة عن هذا التقرير

يسعدنا تقديم تقرير الاستدامة لبنك البلاد الذي يغطي الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2023،

ويتيح هذا التقرير فرصة مناقشة وتحليل مبادرات البنك وأدائه في مجالات الاستدامة، ويضم معلومات عن إسهامات البنك في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، إلى جانب أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

المعايير العالمية لإعداد التقارير

أعِدَّ هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومعايير الوطنية للاستدامة (NSS) ومعايير الإفصاح المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في السوق المالية السعودية (تداول). وبما يتوافق مع المعايير الخاصة بالقطاع الصادرة عن مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB).

نطاق التقرير

يغطي هذا التقرير جميع مواقع بنك البلاد العاملة داخل المملكة العربية السعودية والمتعلقة بجميع الأقسام التشغيلية بالبنك، مثل الخدمات المصرفية للأفراد وخدمات مصرفية الشركات وخدمات الخزينة وخدمات الاستثمار والوساطة المالية (عبر البلاد المالية) وخدمات الحوالات المالية العالمية (إنجاز).

إشعار إخلاء المسؤولية

أعد هذا التقرير لأغراض الإعلام فقط. وقد تحتوي المعلومات الواردة فيه على بعض التوقعات التي ينبغي اعتبارها تقديرات حسن نية. وقد تختلف النتائج الفعلية عن تلك الواردة في التوقعات بسبب الأحداث المستقبلية وحالات عدم اليقين وغيرها من المخاطر. وفي حدود ما تسمح به الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، ولن يتحمل بنك البلاد أو أي من الشركات التابعة له أو مديريهم أو مسؤوليهم أو موظفيهم أي مسؤولية من أي نوع عن أي خسارة أو ضرر جزاء استخدام المعلومات الواردة في هذا التقرير.

كلمة رئيس مجلس الإدارة

أصالة عن نفسي وبالنيابة عن مجلس الإدارة، يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة لبنك البلاد لعام 2023، وأود أن أتقدم لكم بالشكر على دعمكم المستمر في مسيرتنا لدمج ممارسات الاستدامة في عملياتنا بما يتوافق مع رؤية المملكة 2030 وتوجهات الاستدامة السائدة على مستوى المنطقة.

شهدنا في الآونة الأخيرة انتقالاً قوياً نحو تحقيق الاستدامة على الصعيدين الإقليمي والعالمي، حيث تقود المملكة العربية السعودية، مستنيرةً برؤية 2030، منطقة الشرق الأوسط في التنوع الاقتصادي والتنمية المستدامة، وتسترشد عملية إعداد استراتيجية البنك ومسيرته بشكل عام برؤية المملكة 2030، إذ تُمثل مخطط المملكة الطموح لتحقيق مجموعة متنوعة من الأهداف المرتبطة بالاستدامة على المدى الطويل، مثل التصدي للتغير المناخي، والتلوث، والإفراط في استهلاك الموارد. ونحن فخورون بنجاحنا في تحقيق المواءمة التامة مع هذه الرؤية.

من منطلق تحقيق أهداف هذه الرؤية وغيرها من أهداف الاستدامة الطموحة، مثل أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، شرعت العديد من البنوك السعودية في اعتماد أطر التمويل المستدام بما يتيح إصدار الأدوات المالية المُصممة لتحقيق أهداف الاستدامة، مثل الصكوك الخضراء، ويسعى البنك إلى استكشاف طرق إعداد إطار تمويله المستدام أيضاً، مما يتيح له تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات التي

تدعم أهداف رؤية 2030 والتنمية الاقتصادية المستدامة، بالإضافة إلى تقديم الدعم للبنك المركزي السعودي في تحقيق طموحاته المتعلقة بالاستدامة.

بالمواءمة مع هذه التطورات ومبادرة السعودية الخضراء والدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الصادرة عن السوق المالية السعودية (تداول)، نواصل التركيز على فهم أبرز تحديات تحقيق الاستدامة التي تواجه البنك وأبرز أصحاب المصلحة لديه للتصدي لها. ويتيح لنا إطار الاستدامة الخاص بنا، والمُفصل في هذا التقرير، تعميم وتركيز جهودنا الداخلية على أساليب التصدي لهذه التحديات وتحسين النهج المتبع لذلك.

وبينما نتعامل مع واقع الاستدامة المتغير، يلتزم البنك بمواءمة عملياته مع رؤية المملكة 2030. وينبع التزامنا بتحقيق أهداف التنمية المستدامة من إيماننا ببناء اقتصاد مرن ومستدام للمملكة العربية السعودية. لذا نؤمن بدورنا المهم في رؤية المملكة، وذلك من خلال توجيه الاستثمارات الاستراتيجية والابتكار والتعاون.

في الختام بإسمي وباسم أعضاء مجلس الإدارة وسفراء وسفيرات البنك أرفع أسمى آيات الشكر وعظيم الامتنان لمقام خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين - حفظهما الله - على ما يقدمانه من دعم وتوجيه وقيادة رشيدة للقطاع المالي والمصرفي، ولجميع القطاعات في سبيل نمو وازدهار المملكة ومواطنيها والمقيمين فيها.

كما أعبر عن تقديري وامتناني لوزارة المالية ووزارة التجارة وهيئة السوق المالية والبنك المركزي، على دعمهم المتواصل للقطاع من خلال خطط وبرامج وإصدارات تنظيمية ورؤية ثاقبة ساهمت في ضمان استقراره.

وأخيراً، أقدم خالص شكري وتقديري لعملائنا ومساهميننا وجميع مستثمرينا وشركائنا على الثقة والدعم المستمر على مر السنوات، وأتوجه بالشكر للإدارة التنفيذية وسفراء وسفيرات البنك على جهودهم المتميزة وكلنا ثقة بان تلك الجهود ستستمر خلال العام الجديد.

فمع استمرار دعمكم سنواصل مسيرة التقدم وتحقيق أهدافنا التي تضمنتها استراتيجيتنا وتحقيق رؤيتنا ورسالتنا.

ناصر بن محمد السبيعي
- رئيس مجلس الإدارة



وبينما نتعامل مع واقع الاستدامة المتغير، يلتزم البنك بمواءمة عملياته مع رؤية المملكة 2030.

كلمة الرئيس التنفيذي

يسرنا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة لبنك البلاد لعام 2023. والذي يُبرز رحلتنا في مجال الاستدامة التزامنا الثابت بتجسيد قيم المبادرة والابتكار والرعاية، والشراكة، والثقة، والمسائلة. وفي وقتنا الحالي، لم تعد الاستدامة مجرد خيار، بل إنها أصبحت من الأولويات، ولذلك نفتخر بتنفيذ نماذج تشغيلية مستدامة في القطاع المصرفي.

تؤكد رؤية المملكة 2030 ومبادرة السعودية الخضراء على الحاجة الملحة لتبني ممارسات الاستدامة. ومن هذا المنطلق، تهدف استراتيجية البنك للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، المُكملة لاستراتيجية الأعمال الخاصة بنا، إلى إدراج مبادئ الاستدامة في جميع جوانب عملياته، مع التركيز على 6 محاور رئيسية، وهي: الحوكمة المسؤولة والفعالة ذات الشفافية والممارسات المصرفية المستدامة وتعزيز الابتكار لتحقيق هيكلي عمل حيوي والمساهمة المجتمعية، والاستجابة للبصمة البيئية، وتمكين سفراء وسفيرات البلاد.

في إطار التزام البنك بتبني الممارسات المصرفية المستدامة والشمول المالي، واصل دعم أهداف برنامج تطوير القطاع المالي وهو أحد أهداف زيادة مساهمة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي السعودي إلى نسبة 35% في عام 2030. وكان هذا الدعم من خلال توفير مجموعة من عروض الخدمات المتنوعة، وإقامة شراكة مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) ل عبر تقديم الضمانات المالية، والمعرفة التقنية.

لا يزال الالتزام بتمكين السفراء والسفيرات على سلم أولوياتنا؛ إذ نركز على التنوع والتطوير المهني وتوطين الوظائف. وتضم القوى العاملة لدينا 20 جنسية مختلفة تمثل ما يصل إلى 6.9% من إجمالي عدد سفرائنا. وفيما يتعلق بجهود تطوير سفرائنا، أطلقنا أكاديمية "البلاد" بهدف تعزيز التزامنا بتقديم التعلم المستمر لموظفينا والالتزام بمتطلبات الدورات التدريبية الإلزامية من البنك المركزي السعودي. كما نقدم برامج تدريبية متنوعة، منها برنامج (مستقبل البلاد) الذي تتراوح مدته بين 15 و24 شهرًا للخريجين، وغير ذلك من البرامج المتخصصة.

تمكننا من إحراز التقدم في مستهدفات الحد من أثر البنك على البيئة من خلال تبني التقنيات الموفرة للطاقة واستخدام الطاقة المتجددة وتصميمات المباني الخضراء. واستحدثنا كذلك نموذجًا لتصميم المباني الخضراء في أفرعنا المستقلة يتميز باستخدام أنظمة الألواح الشمسية وصنابير المياه التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء، والإضاءة الموفرة للطاقة (LED)، وأجهزة استشعار الحركة، وحوايات إعادة التدوير. إضافة إلى

تضم القوى العاملة
لدينا 20 جنسية مختلفة
تمثل ما يصل إلى 6.9% من
إجمالي عدد سفرائنا.

ذلك، يساهم نظام الطاقة الشمسية واسع النطاق في برج البلاد - الادارة العامة - في الحد من الانبعاثات الكربونية بمقدار 194 طنًا سنويًا.

أما بالنسبة لجهود البنك في دعم المجتمعات، فإننا نشترك بفاعلية في مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات التي تحدث أثرًا ملموسًا، حيث عملنا هذا العام على المشاركة بشكل كبير في المجتمع وسجلنا 5,400 ساعة تطوع للموظفين، كما قدمنا الدعم للعديد من الأنشطة المختلفة مثل مبادرة "السلة الرمضانية" التي أسهمت في تقديم الوجبات الغذائية لأكثر من 32,000 شخص. كما تعاونًا مع جمعية المكفوفين الأهلية (رؤية) لتوفير أكثر من 300 كتاب مسموع للطلاب الذين يعانون من إعاقات بصرية.



عبد العزيز بن محمد العنيزان
- الرئيس التنفيذي

تشهد معايير وممارسات الحوكمة لدى البنك تغييرات سريعة؛ إذ شكلنا لجنة مستقلة لمكافحة الاحتيال على مستوى الادارة التنفيذية، وطبقنا نظامًا مؤتميًا لضمان الالتزام. وتُجسّد هذه الجهود، إلى جانب إطار الحوكمة المُحكم لدينا وعدم تسجيل أي حالات اختراق للبيانات على مدار السنوات الثلاث الماضية، تفانيًا في المحافظة على أعلى معايير الحوكمة والنزاهة التشغيلية.

تجدر الإشارة إلى أن الابتكار جزءٌ لا يتجزأ من استراتيجية أعمال البنك الديناميكية، إذ أدّت جهود التحول الرقمي لدينا إلى استحداث منتجات وخدمات جديدة تُحسّن تجربة العميل. ومن الإنجازات المهمة التي حققها البنك في هذا المجال إطلاق خدمات التمويل الشخصي الرقمية، وأنظمة الدفع الفورية، وإصدار الفواتير الرقمية.

في الختام يشرفني أن ارفع جزيل الشكر والعرفان لمقام خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين - حفظهما الله - ولوزارة المالية ووزارة التجارة وهيئة السوق المالية والبنك المركزي السعودي، على دعمهم المستمر لضمان قطاع واقتصاد مصرفي قوي ومستقر.

كما أتقدم بخالص الشكر لمجلس الإدارة على توجيهاته وتشجيعه على تحفيز طاقات الابتكار في رحلتنا الملهمة، وأشيد بالتفاني المستمر لفريق الإدارة التنفيذية وكذلك شغف الابتكار الذي يتحلى به سفرائنا وسفيراتنا المتميزين، الذين يسعون باستمرار إلى تقديم أفضل خدمة لعملائنا على نحو متميز.

وأخيراً، أود أن أعرب عن خالص شكري وامتناني لعملائنا الكرام، الذين يشكلون جوهر نجاحنا، ولشركائنا المتميزين ولمساهميننا الذين يؤكدون حرصهم الدائم على دعم مسيرة البنك.

متطلّعين معًا لرسم خارطة الطريق نحو مستقبل مستدام ومزدهر.



من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحوكمة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق

1

من نحن

- رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا
- حقائق رئيسية
- الأهداف الاستراتيجية

14
16
19



من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحكومة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق

رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا

قيمنا

- المبادرة والابتكار
- الاهتمام والمشاركة
- الثقة والمسؤولية

الرسالة

تتمثل رسالتنا في توظيف رأس مالنا البشري وشبكة فروعنا وقنواتنا المصرفية وتعزيز الاستفادة من التحول الرقمي لتقديم أفضل قيمة تنافسية وأعلى مستويات تجربة العملاء بما يحقق مصالح وتطلعات عملائنا، ومنسوبينا، ومستثمرينا، ومجتمعنا.

الرؤية

تتمثل رؤيتنا في أن نكون الخيار الأفضل في تقديم الحلول المصرفية الإسلامية المبتكرة.



الشركات التابعة

يملك البنك كلاً من شركة البلاد للاستثمار (البلاد المالية)، والتي تتولى تنفيذ أنشطة الاستثمار وإدارة الأصول، وشركة البلاد العقارية التي تباشر إجراءات التسجيل المتعلقة بالضمانات العقارية التي يحصل عليها البنك من عملائه، وشركة إنجاز لخدمات المدفوعات التي تتولى نشاط المدفوعات المالية.

الخدمات المصرفية للأفراد

تلتزم مصرفية الأفراد في البنك بتحقيق التميز في الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال توفير مجموعة شاملة من الخدمات والمنتجات والحلول الرقمية المبتكرة. ويسعى البنك إلى أن يصبح شريك الخدمات المصرفية المفضل في المملكة، وذلك من خلال تلبية احتياجات العملاء الأفراد من مختلف الفئات، بما يشمل عملاء المصرفية الخاصة وعملاء التميز، وتقديم الخدمات للمنشآت الصغيرة والمتوسطة والشركات غير المقترضة والجهات الحكومية.

وسعيًا لتحقيق هذه الغاية، يحرص البنك على تحسين وسائل الراحة والنمو المستدام على مستوى عروض الخدمات المصرفية للأفراد، وذلك من خلال الابتكار الرقمي والفروع الذكية والمنصات الرقمية الشاملة. ويركز البنك حاليًا على استحداث وتقديم المنتجات والخدمات المتوافقة مع مبادئ الخدمات المصرفية الإسلامية، سعيًا لتعزيز النمو المستدام في الإيرادات وصافي الدخل والأصول والرسوم وودائع العملاء الأفراد. كما يلتزم بتوفير تجربة مصرفية متميزة ومُصممة خصيصًا لتناسب مع الاحتياجات المتنوعة لمختلف عملائه من خلال منح الأولوية لهذه المجالات في أعمال البنك.

الخزينة

تعد عمليات الخزينة جزءًا لا يتجزأ من جميع الأنشطة المصرفية للأفراد والشركات في بنك البلاد، وقد أسهمت هذه العمليات في تأسيس قاعدة مالية وتشغيلية قوية تعزز ثقة أصحاب المصلحة في البنك. ويبدل البنك الجهود لضمان تنفيذ العمليات بفاعلية، كما يركز على تقديم حلول عصرية ومتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية إلى فئات العملاء المتنوعة.

خلال عام 2023، ظل تركيز الخزينة الأساسي على زيادة عروض المنتجات المستحدثة التي يتم تقديمها للعملاء وتوسيع نطاقها، مع الالتزام المتواصل بتحسين رحلة العملاء الرقمية لتعزيز تفاعل العملاء وتجربتهم، بالإضافة إلى ذلك، تم زيادة محفظة استثمارات الخزينة مما نتج عنه تنوع واستقرار في الأرباح المستحقة لسنوات قادمة.

أدى تفعيل نظام إدارة الخزينة الجديد (TMS) الأساس لتطوير منتجات جديدة، كما أن هذا النظام يعد أساسًا فعالاً أيضاً لإدارة المخاطر والحفاظ على السيولة. وهو ما يعتبر أمراً بالغ الأهمية لأعمال الخزينة وخاصة في لعب دور حيوي في الجيل القادم من المصرفية.

حقائق رئيسية

نبذة عن البنك

بنك البلاد هو شركة سعودية مساهمة تأسست بموجب مرسوم ملكي في عام 1425 هجرية الموافق 2004 ميلادية، وبلغ رأسماله في نهاية عام 2023 (10 مليار ريال سعودي)، وهو مدرج في السوق المالية السعودية (تداول). يقع مقره الرئيسي في الرياض - المملكة العربية السعودية، ويسعى إلى تقديم مجموعة من الحلول المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. بالإضافة إلى ذلك، يسعى البنك للتميز في القطاع المصرفي الإسلامي من خلال المنتجات والخدمات المبتكرة المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية والمقدمة لعملائه من الأفراد والشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. ويقدم الدعم لتلك الشركات عبر أكثر من 100 فرع في العديد من المدن في جميع أنحاء المملكة.

لقد سجل البنك المرتبة السادسة عشرة ضمن قائمة مجلة فوربس لأكبر 50 بنكًا في الشرق الأوسط من حيث القيمة السوقية لعام 2023، وصُنّف بأنه خامس أكبر شبكة لتقديم الخدمات المصرفية للأفراد. حيث تبلغ عدد فروع البنك 108 فرع، وتوفر هذه الشبكة تغطية شاملة ومناسبة لجميع عملائنا في أنحاء المملكة. كما حصل البنك على تصنيفات الائتمان التالية:

"موديز"

- التصنيفات طويلة المدى: تصنيف A3
- قصير المدى: P-2
- النظرة المستقبلية: إيجابية

"فيتش"

- التصنيفات طويلة المدى: تصنيف A-
- قصيرة المدى: F2
- النظرة المستقبلية: مستقرة



- سجل البنك المرتبة السادسة عشرة ضمن قائمة مجلة فوربس لأكبر 50 بنكًا في الشرق الأوسط من حيث القيمة السوقية لعام 2023.

- صُنّف البنك بأنه خامس أكبر شبكة لتقديم الخدمات المصرفية للأفراد.

- يقدر البنك خدماته من خلال -أكثر من 108 فرع حول المملكة.

- تم توزيع أرباح نقدية 0.50 ريال لكل سهم بعد خصم الزكاة والضريبة، (إجمالي الأرباح الموزعة 500 مليون ريال سعودي عن عام 2023م).

الأهداف الاستراتيجية

الأهداف الاستراتيجية والرؤية المستقبلية

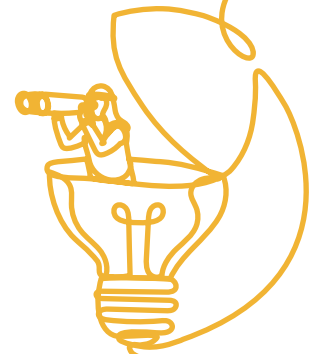
تسعى استراتيجية الأعمال للبنك لاستفادة من قنواته المصرفية ووكلائه وابتكاراته في مجال التقنيات المالية، وخبراته المتاحة لتحقيق النمو المستدام وتعزيز مصادر الإيرادات وتشمل رؤية البنك الاستراتيجية تبني أحدث التقنيات والقدرات الرقمية المتطورة لضمان تقديم خدمات تتمحور حول العملاء وتجارب مصرفية مخصصة لهم.

فيما يلي الأهداف الرئيسية للاستراتيجية:

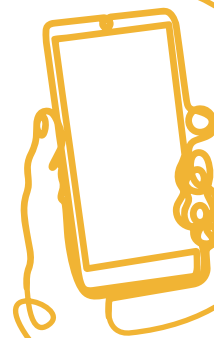
تحقيق النمو المستدام



تقديم الحلول المصرفية الإسلامية المبتكرة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة



الريادة الرقمية



الشخصية، وتعزيز عروض المنتجات للخدمات المصرفية المرتبطة بالمعاملات.

تشمل أهداف الاستراتيجية الحفاظ على الربحية وتعزيزها، وتعزيز نمو أنشطة الأعمال المعتادة، والحفاظ على الحصة السوقية من التمويل العقاري، والابتكار في منتجات التمويل

شركة البلاد للاستثمار

تتميز الشركة بخدماتها ومنتجاتها المالية المبتكرة والشاملة، وتقدم هذه الخدمات للمستثمرين من الشركات والأفراد. وفي عام 2023، منحت الشركة الأولوية لتوسيع قاعدة عملائها من خلال توفير المزيد من الحلول والخدمات الاستثمارية، ما أدى إلى زيادة الإيرادات ونمو الأصول الخاضعة لخدمات الإدارة والحفظ بنسبة 13% على أساس سنوي. وتوافقاً مع سمعة الشركة كجهة رائدة في الخدمات الاستثمارية المبتكرة، فقد واصلت استحداث الحلول الجديدة مثل إطلاق صناديق الاستثمار المتداولة المميّزة مثل "صندوق البلاد إم إس سي أي المتداول للأسهم التقنية الأمريكية"، واعتماد "صندوق البلاد إم إس سي أي المتداول للأسهم النمو السعودية"، الذي أتاح فرص جديدة للاستثمار في المنشآت الصغيرة والمتوسطة. تجسد هذه المبادرات التزام البلاد المالية بتسخير التقنيات وتلبية احتياجات عملائها المتغيرة، مع التركيز على الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في الوقت ذاته.

شركة إنجاز لخدمات المدفوعات

في عام 2023 بدأت الشركة عملياتها بشكل كامل ومستقل لأول مرة، مُقدّمة خدمات المدفوعات للعملاء من الأفراد والشركات، بالإضافة إلى العمل مع شركات التقنية المالية الناشئة على مستوى 60 مدينة في المملكة. وسجلت الشركة معدلات نمو كبيرة، بما يشمل زيادة بنسبة 19% في معدلات استخدام البطاقات، و48% في عمليات التأهيل الرقمية، و16% في أرصدة العملاء. وكذلك تُولي الشركة الأولوية للابتكار، فهي تستثمر في الإمكانيات التقنية اللازمة لإطلاق خدمات جديدة وتحسين تجربة العملاء والكفاءة التشغيلية. ويساعد تواجد فروعها في جميع أنحاء المملكة على تعزيز مكانتها كشريك مثالي لشركات التقنية المالية التي تنفذ عملياتها رقميًا فقط.

الخدمات المصرفية للشركات

تتولى مصرفية الشركات بالبنك إدارة العلاقات مع مختلف الجهات وتقديم الخدمات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية لمجموعة واسعة من العملاء، بما يشمل الشركات الكبرى والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المالية والجهات الحكومية. وفي عام 2023، زاد البنك حصته السوقية من الخدمات المصرفية للشركات؛ إذ حقق نموًا بنسبة 15% في الأصول بحلول نهاية العام نفسه.

تركّز مصرفية الشركات على تقديم حلول تمويل مخصصة وفعالة، مع التركيز بشكل خاص على تقديم الدعم للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. تمكن البنك من تحقيق إنجازات رئيسية مهمة العام الماضي، منها تنفيذ أول اتفاقية ناجحة للتمويل المشترك والذي نظمته وأدارته المجموعة، فضلًا عن المشاركة في مشروع "الخدمات المصرفية المفتوحة" لتعزيز مستوى الكفاءة وتعظيم العائدات. وتتواءم هذه الجهود مع رؤية المملكة 2030؛ إذ تقدّم الدعم للمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وتُسهم في النمو الاقتصادي السعودي.



المواءمة الاستراتيجية مع رؤية 2030

يتجاوز اعتماده على النفط، إلى جانب تحسين جودة حياة جميع المقيمين في المملكة وتحديد مكانة السعودية مجتمعًا حيويًا واقتصادًا مزدهرًا ووطنًا طموحًا على الساحة العالمية.

يحتل بنك البلاد موقعًا استراتيجيًا يُمكنه من تقديم دعم كبير لتحقيق الأهداف الطموحة المُحددة في رؤية 2030. ويهدف هذا المخطط الشامل إلى تنويع الاقتصاد السعودي بما

مواءمة بنك البلاد مع رؤية 2030



برنامج تنمية القدرات
البشرية



برنامج
الإسكان



برنامج جودة
الحياة



برنامج التطوير
الوطني



برنامج تطوير
القطاع المالي



برامج رؤية
2030

- تعزيز مشاركة الأسرة في
الاعداد لمستقبل أبنائهم
- بناء رحلة تعليمية مدى الحياة

- تمكين الملكية المناسبة
للمنازل بين الأسر
السعودية

- تمكين تطوير قطاع السياحة

- زيادة مساهمة المنشآت
الصغيرة والمتوسطة في
الاقتصاد

- تمكين المؤسسات المالية
من دعم نمو القطاع الخاص
- تعزيز وتمكين التخطيط
المالي
- تمكين استراتيجية التقنية
المالية

أهداف
البرنامج

- نمو مستدام

- نمو مستدام

- مصرفية إسلامية مبتكرة
للمنشآت الصغيرة
والمبتكرة

- نمو مستدام
- مصرفية إسلامية مبتكرة
للمنشآت الصغيرة
والمبتكرة

- نمو مستدام
- مصرفية إسلامية مبتكرة
للمنشآت الصغيرة
والمبتكرة
- الريادة الرقمية

الأهداف
الاستراتيجية
للبنك

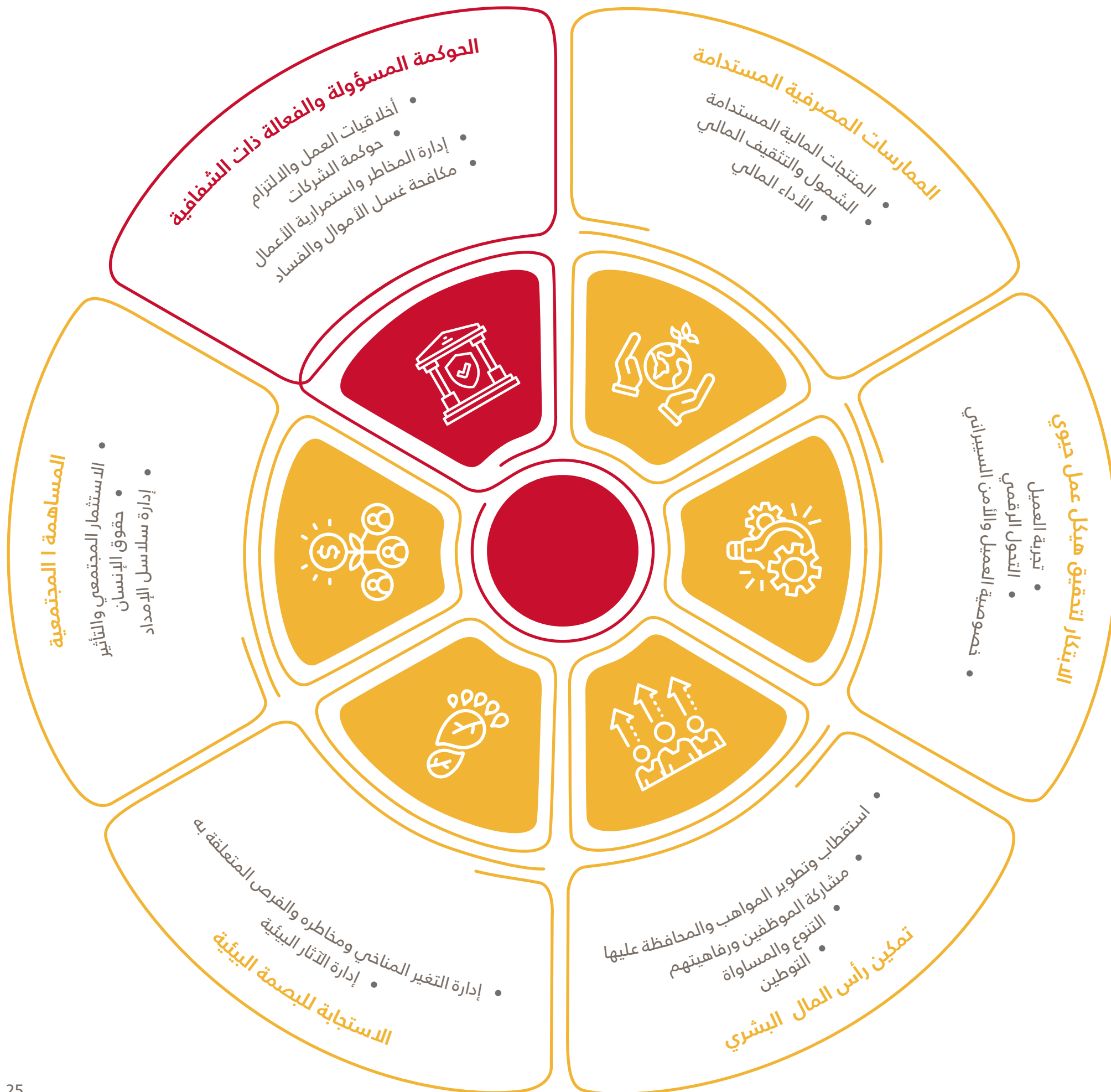
2

إطار عمل بنك البلاد في القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة

- 26 - القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الأهمية
- 28 - أبرز نقاط التميز في أداء الاستدامة

إطار الاستدامة

من أجل التعريف بما تعنيه الاستدامة للبنك وتوجيه وتركيز الجهود المتعلقة بها، تم تطوير إطار عمل يصنف هذه المسائل ويحددها تحت ستة ركائز أساسية للاستدامة.



القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الأهمية

نقّذ البنك تقييم الأهمية النسبية لتحديد وفهم اعتبارات القضايا المرتبطة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الأهمية القصوى بالنسبة للبنك وأصحاب المصلحة فيه، وانطوت هذه العملية على إجراء مراجعة شاملة لمعايير الاستدامة المعروفة، مثل المعايير الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، ومبادئ الاستثمار المسؤول (PRI). كما يراعي التقييم بعض الاعتبارات مثل:

– القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة الخاصة بالقطاع المصرفي، على النحو الذي حدّدته العديد من وكالات تصنيف الاستدامة؛

– تقارير الاستدامة المنشورة من قبل النُظراء المحليين والدوليين؛

– أهداف الطموحات الوطنية والدولية ذات الصلة بالاستدامة، بما في ذلك رؤية 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) و

– ووجهات نظر أصحاب المصلحة ومصالحهم.

بعد تحديد جميع القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة التي يتعين النظر فيها، تم تنقيح وترتيب هذه القائمة حسب الأولوية بناءً على المجال الأكثر تأثراً بعمليات البنك حالياً، والمجال الأكثر تأثيراً على البنك، وتلك القضايا التي من شأنها التأثير بشكل كبير على عمليات التقييم واتخاذ القرارات التي ينفذها أصحاب المصلحة. وبناءً على ذلك تمكّننا من تحديد 19 قضية ذات أهمية متعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وقد استفدنا من عملية تقييم الأهمية النسبية في تحديد نقاط قوة البنك والمجالات التي تحتاج إلى اهتمام وتحسين. حيث تُساهم القضايا المُهمّة المُحددة في توجيه سياسات، واستراتيجيات، وأهداف، ومستهدفات، وإجراءات البنك المرتبطة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة وإدارة الاستدامة. وسيواصل البنك مراجعة نتائج تحليلات الأهمية النسبية لضمان ملاءمتها مع واقع الاستدامة العام سريع التغيّر.

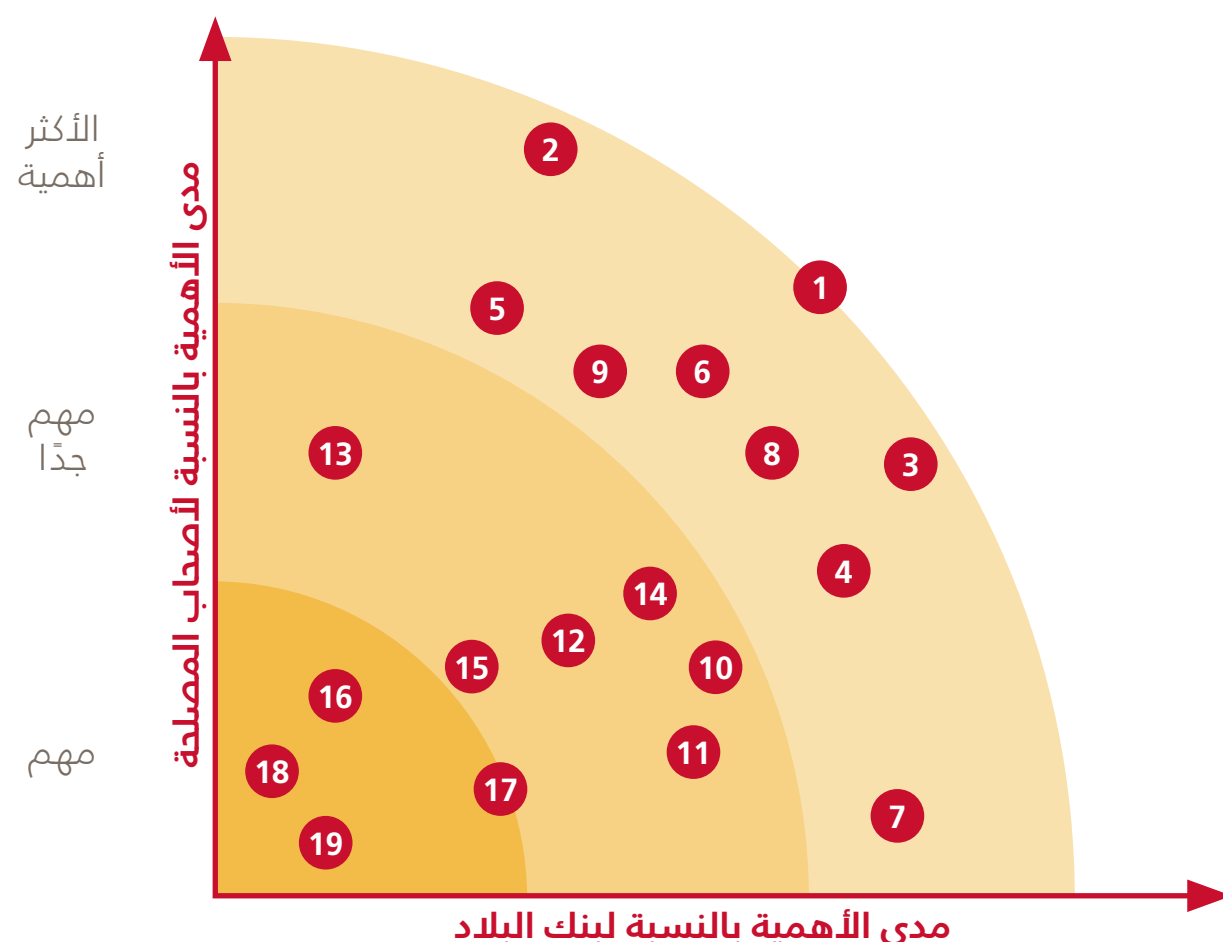
تقييم الأهمية النسبية

1. أخلاقيات العمل والالتزام	2. تجربة العميل	3. إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	4. الرقمنة	5. خصوصية العميل والأمن السيبراني
6. استقطاب وتطوير المواهب والمحافظة عليها	7. حوكمة الشركات	8. الأداء المالي	9. مكافحة غسل الأموال والفساد	10. مشاركة الموظفين ورفاهيتهم
11. الاستثمار المجتمعي والتأثير	12. المنتجات المالية المستدامة	13. إدارة التغير المناخي ومخاطره والفرص المتعلقة به	14. الشمول والتثقيف المالي	15. التنوع والمساواة

16. حقوق الإنسان	17. إدارة الآثار البيئية
18. إدارة سلاسل الإمداد	19. التوطين

كان تقييم الأهمية النسبية مفيداً للغاية في تمكيننا من تحديد نقاط قوتنا ومجالات التطوير لدينا. مستقبلاً، سيُشكّل التحليل أساس عملنا المتعلق بسياساتنا واستراتيجيتنا وأهدافنا ومستهدفاتنا وإجراءاتنا المرتبطة بالمسائل البيئية والاجتماعية والحوكمة وإدارة الاستدامة.

كما سنستمر في مراجعة تحليلنا للأهمية النسبية لضمان بقائه محدثاً في ظل المشهد المتغير.



أبرز نقاط التميز في أداء الاستدامة



الممارسات المصرفية المستدامة

- مدفوعات زكاة بقيمة 234,883 مليون ريال سعودي تدعم مجموعة متنوعة من مبادرات الرعاية الاجتماعي في جميع أنحاء المملكة.
- إطلاق برنامج لدعم وتمويل رأس المال والنفقات التشغيلية للمدارس في المجتمعات المحلية.
- مواصلة تقديم برنامج الامتياز بما يساهم في تطوير العلامات التجارية المحلية وتوسيع نطاقها بدعم من مؤسسة منشآت.
- زيادة نسبة صافي الدخل بعد الزكاة بنسبة 14% مقارنة بعام 2022.



الابتكار لتحقيق هيك عمل حيوي

- أول بنك سعودي يمكن خدمات المصرفية المفتوحة وفقاً للإطار التنظيمي للبنك المركزي السعودي.
- افتتاح مركز الابتكار "هورايزن" الجديد بما يتيح للبنك الاستكشاف والتجربة والتحقيق من توليد الأفكار والمفاهيم الجديدة من خلال إجراءات الابتكار المنظمة.
- ارتفاع مستوى رضا العملاء من 70.8% إلى 93.9%.
- تنفيذ 315 صفقة ضمن إطار اتفاقية التمويل المشترك مع بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
- عدم وجود أي حالات اختراق أمني خلال الأعوام الثلاثة الماضية.



تمكين رأس المال البشري

- زيادة عدد ساعات التدريب المقدمة لسفراء وسفيرات البنك بنسبة 29% مقارنة بعام 2021.
- خضع جميع السفراء والسفيرات لمراجعة الأداء.
- تحسين المزايا المقدمة للسفراء والسفيرات من خلال تحسين خطط الإجازات السنوية، وبرنامج الادخار الخاص بهم ، وتنفيذ نظام جديد لتحديد الدرجات الوظيفية.
- عدم تسجيل أي حالة تمييز خلال الأعوام الثلاثة الماضية.
- ارتفاع نسبة التوطين في القوى العاملة إلى 93%.



الاستجابة للبصمة البيئية

- المشروع في تنفيذ نموذج أولي جديد لتصميم المباني الخضراء على مستوى فروعنا، بهدف التخفيف من الأثر البيئي بشكل ملحوظ.
- تجهيز 13 فرعاً مستقلاً بأماكن مخصصة لاصطفاف السيارات ومرافق الشحن للسيارات الكهربائية.
- تنفيذ أنظمة إدارة المباني في 14% من فروع البنك.
- إعادة تدوير ما يقارب 4,550 كيلوغرام من البلاستيك والورق.



المساهمة المجتمعية

- تقديم الدعم لـ 32 مُشارِكاً في فعالية هاكاثون البلاد للخدمات المصرفية الإسلامية بهدف استحداث منتجات مصرفية إسلامية جديدة.
- افتتاح فرع البلاد فيرس (Albilad Verse) الفريد والمتخصص في توفير الوعي والتعليم المالي للأطفال.
- رعاية تطبيق "مواهمة"، وهو أداة مبتكرة مُصممة لتسهيل حياة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التبرع بمبلغ قدره 10,000,000 ريال سعودي من خلال منصة جود للإنسان لدعم توفير المنازل لأكثر من 5,250 أسرة محتاجة.



الحوكمة المسؤولة والفعالة ذات الشفافية

- نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة 50%.
- تنفيذ حل للمخاطر التشغيلية بنجاح، مما يعزز قدرات إدارة المخاطر بشكل ملحوظ.
- إعادة هيكلة قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية باستحداث 3 وحدات عمل مخصصة.
- الإجابة عن جميع الاستفسارات وحل جميع الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها كلا من الشؤون القانونية والالتزام عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي على مدار السنوات الثلاث الماضية.

3

الممارسات
المصرفية
المستدامة

– الشمول والتثقيف المالي
– تعزيز التنمية المستدامة

32
33

بالنسبة لبنك البلاد، تُعد الممارسات المستدامة في قطاع التمويل عاملاً مُحرِّكاً رئيسياً لنمو الاقتصاد، من شأنه تحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة والفائدة لأفراد المجتمع.

وعليه، أصبح التطرُّق لقضايا الاستدامة الحالية والناشئة أمراً ذا أهمية متزايدة على مستوى جميع القطاعات، ونحن ملتزمون بالتعامل مع تلك القضايا وبتمكين عملائنا ليتسنى لهم ذلك أيضاً.

القضايا ذات الأهمية

الشمول والتثقيف المالي

المنتجات المالية المستدامة

الأداء المالي

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

اقتصاد مزدهر

وطن طموح

الشمول والتثقيف المالي

إنّ خدمة الأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة تعود بالنفع على المجتمع وتُمكنّ البنك من تحسين نتائجه المالية. وتساهم في تعزيز الشمول المالي لتشمل المناطق النائية في جميع أنحاء المملكة.

ويُعدّ بنك البلاد الأول في المملكة في إطلاق خدمة الشمول المالي، التي تغطي فئات أو شرائح من المجتمع يتواجدون غالبًا في المناطق النائية ولم يسبق لهم امتلاك حسابات مصرفية، من خلال وكلائه المصرفيين. وقد أدى تطوير وتدعيم شبكة فروع البنك إلى تقديم أحدث الخدمات الرقمية أيضاً، بما يعزز الشمول المالي، وتُحلّ صديق البيئة يقلل عبء انتقال الأفراد إلى المدن للحصول على الخدمات المالية. كما يهدف البنك إلى توسيع هذه الشبكة لتغطية مواقع جديدة أخرى داخل المملكة وزيادة عدد الوكلاء المصرفيين المؤهلين والتحسين الدائم لتجربة العميل.

مبادرات الادخار لشراء المنازل

تهدف هذه المبادرة إلى نشر ثقافة الادخار للتشجيع على بناء وشراء المنازل. وقد أطلقت هذه المبادرة في عام 2021 بالتعاون مع وزارة البلديات والإسكان.

وبلغ عدد الأفراد المستفيدين أكثر من 120,000 مستفيداً عبر 38 وزارة وهيئة ومنظمة قطاع خاص وجامعة ومدرسة.

كذلك تُسهم منتجات الادخار المتنوعة والمتوافقة مع الشريعة الإسلامية التي يقدمها البنك في تحقيق الأهداف العامة للرؤية المتمثلة في زيادة نسبة الادخار لشراء المنازل من 6% إلى 10% من إجمالي دخل الأسر. كما تُسهم حلول تملك المنازل لدى البنك في تلبية مستهدفات المملكة لرفع نسبة تملك المواطنين لمنازلهم من 60% (وهي النسبة المسجلة عام 2020) إلى 70% بحلول عام 2030.

برنامج تمويل المدارس

أطلق البنك في نهاية عام 2023 برنامجاً لدعم وتمويل رأس المال والتنفقات التشغيلية للمدارس.

تعزيز التنمية المستدامة

المنتجات المالية المستدامة

يقدم البنك عددًا من البرامج والخدمات التي تهدف إلى تعزيز ودعم النمو المستدام في الاقتصاد السعودي. بالنسبة للعملاء من المنشآت الصغيرة والمتوسطة، فإن البنك يسعى جاهداً لدعم نموهم ومساعدتهم في إنشاء وتوسيع عملياتهم من خلال مجموعة متنوعة من العروض، بما في ذلك:

• برنامج التخليص الجمركي:

تسهيل عملية التخليص الجمركي من خلال خطابات الضمان المقدمة لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك، بإجراءات ائتمان سريعة وميسرة.

• برنامج الحج والعمرة:

تخصيص 1.5 مليون ريال سعودي للاحتياجات التشغيلية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة خلال موسم الحج.

• برنامج تمويل الرواتب:

تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة من دفع الرواتب لموظفيهم بتاريخ منتظم شهرياً، ما سيسمح لها بجذب أفضل المواهب والمحافظة عليها وزيادة تنافسيتها في السوق.

• برنامج تمويل نقاط البيع (POS):

دعم احتياجات المنشآت الصغيرة والمتوسطة التشغيلية والتوسعية.

• برنامج الامتياز:

من خلال هذا البرنامج، يتم دعم تطوير العلامات التجارية المحلية لمساعدتها في التوسع بشكل عالمي. ترعى منشآت وبنك البلاد هذا البرنامج وفق الاتفاقية المبرمة بينهما والتي تشمل دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال تقديم الضمانات المالية لتوفير التمويل اللازم لهذه الشركات عبر الشراكات الإستراتيجية والقدرات الوطنية والأدوات التقنية المبتكرة. ويهدف هذا البرنامج أيضاً إلى استقطاب العلامات التجارية العالمية لدعم تنويع مصادر الاقتصاد الوطني، بالإضافة إلى مساعدة المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تطوير أنشطة أعمالها وبالتالي التحسين من كفاءتها التشغيلية وزيادة مستوى التنافسية لديها.



تمويل الطاقة المتجددة

يدرك البنك تمامًا أهمية الاستثمار في المشاريع التي تسهم في الحد من آثار التغير المناخي وتعزيز الاستدامة أو تقديم التمويل لها من أجل إحداث فرق ملموس، وكذلك مدى ضرورة دعم المشاريع الرامية لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030.

تهدف رؤية 2030 الطموحة إلى تحويل حصة كبيرة من قدرة المملكة على توليد الطاقة من الوقود الأحفوري إلى مصادر أكثر استدامة، ويؤكد البنك في سبيل تحقيق ذلك على دعم مشاريع الطاقة المتجددة المهمة.

يتبنى البنك نهجًا من ثلاث محاور للمساهمة في هذه الرؤية:

2.

ثانيًا، بمجرد تحديد العملاء واستكمال التقييمات الائتمانية، يتم التواصل معهم لاختيار المشاريع المناسبة.

1.

أولًا، يقوم ببناء علاقات مع كبار العملاء مع التركيز على تطوير مشاريع المرافق الخضراء.

3.

أخيرًا، يقوم بتوسيع نطاق الدعم المالي لتلك المشاريع مع الأسعار والشروط المناسبة.

البلاد المالية

تعتبر الشركة الذراع الاستثماري لبنك البلاد، ولديها مكانتها كجهة رائدة في قطاع التمويل والاستثمار. وقد برزت هذه المكانة المتميزة عندما قامت الشركة بدور محوري كمدير اكتتاب لإصدار الصكوك الدولية في صندوق الاستثمارات العامة لأول مرة بقيمة 3.5 مليار دولار أمريكي. حيث أثبتت هذه الصفقة المهمة خبرة شركة البلاد المالية المستفيضة وقدرتها على عقد الصفقات الكبيرة والمعقدة. وحصلت

بموجبها على جوائز أفضل صفقة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في العام وأفضل صفقة للصكوك في العام خلال حفل توزيع جوائز السوق المالية السعودية. تعد هذه الجوائز دليلًا على النهج المبتكر التي تتبعه البلاد المالية للتمويل، وقدرتها على تلبية احتياجات المستثمرين من خلال تقديم المنتجات الرائدة.

حصلت بنك البلاد على جوائز أفضل صفقة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية في العام وأفضل صفقة للصكوك في العام خلال حفل توزيع جوائز السوق المالية السعودية.

البلاد المالية: زيادة التركيز على الاستدامة

تلتزم الشركة بالاستفادة من فرص النمو في السوق السعودية، مع التركيز على المستثمرين المؤسسيين، والتميز التنظيمي، والريادة في سوق صناديق الاستثمار المتداولة (ETF) الإقليمية. وتدرك البلاد المالية أهمية المخاطر المترتبة على التغير المناخي، وقيود الموارد الطبيعية، والمخاوف المتعلقة بحقوق الإنسان، فتعمل على مراعاة هذه العوامل في استراتيجيات التنويع والإجراءات الاستثمارية لديها.

وفيما يتعلق بتنفيذ أهداف الاستدامة التي حددتها البلاد المالية:

- تتمتع بمكانة جيدة لإدراج اعتبارات القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة مع ممارسات الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية، والحوكمة القوية، واستدامة الأعمال في تحليلاتها الاستثمارية.
- تُجري تحليلًا شاملاً للمخاطر الكلية والجزئية، بما في ذلك أي مخاوف تتعلق بالتغير المناخي وحقوق الإنسان، وتقوم بإدراجها في التوقعات الممتدة على مدى السنوات الخمس المقبلة.
- تُدرك الشركة تمامًا أهمية إدراج العوامل المرتبطة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجيات التنويع لديها من أجل التخفيف من حدة المخاطر وتحقيق التوازن بين العائدات المالية والمخرجات المستدامة؛
- تحرص على مواصلة تحسين جهودها المبذولة فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يعزز نطاق التحليلات ويضمن تطبيق منهجيات البحث المبتكرة.
- تستفيد من قدراتها البحثية الداخلية وسُرَّجَر على دمج العوامل المرتبطة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في توصياتها الاستثمارية.

- تخطط للتواصل مع الشركات التابعة للمحافظ الاستثمارية ومُصدري الأوراق المالية فيما يخص القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة لتعزيز الشفافية والمساءلة بشكل أكبر؛
- تبقى ملتزمة بتحقيق العائدات المالية، مع المساهمة في الوقت ذاته في تحقيق نتائج اجتماعية وبيئية إيجابية.

شركة إنجاز لخدمات المدفوعات

بدأت شركة إنجاز لخدمات المدفوعات عملها في نهاية عام 2022م، وهي شركة مملوكة بالكامل لبنك البلاد، ومسؤولة عن أنشطة المدفوعات والتحويلات المالية كافة. وقد نجحت الشركة ، في عام 2023م والتي تمثل السنة الكاملة الأولى من ممارستها لنشاطها ككيان مستقل، في إحراز تقدّم ملحوظ في مجالات عدة عبر قنواتها المختلفة التي تغطي جميع أنحاء المملكة.

البنية التحتية والشبكة

- تحديث النظام المصرفي الأساسي
- استكمال تنفيذ حل شامل لمكافحة الاحتيال

المنتجات والخدمات

- تحقيق معدل نمو يبلغ 49% لقاعدة العملاء
- زيادة معدل استخدام تطبيق إنجاز بنسبة 64%
- إطلاق خدمة “زيادة الرصيد” من خلال الدفع عبر البطاقة أو آبل باي (Apple Pay)
- زيادة معدل استخدام البطاقات بنسبة 19%
- زيادة معدل الإعداد الرقـمي بنسبة 48%
- زيادة أرصدة العملاء بنسبة 16%

الحكومة المؤسسية

- وضع 48 سياسة واعتمادها، بما في ذلك تحديد 147 إجراء ذا صلة

الشراكات

- عقد اتفاقية مع شركة (مدفوعاتكم) لإتاحة مدفوعات المرافق للأردن

التسويق

- زيادة معدل تسجيل الحسابات الجديدة على تطبيق إنجاز بنسبة 42%
- توفير أكثر من 20 عرضًا للبطاقات
- تنظيم 12 حملة تسويقية على مستوى عالمي
- تحويل ما يزيد على 6 بنوك لعمليات الدفع الفورية (واجهة برمجة التطبيقات)

المسؤولية الاجتماعية للشركات

- توفير أكثر من 3,000 سلة طعام خلال شهر رمضان المبارك
- رعاية بطولة كرة السلة لمجتمع الفلبين والفعاليات الثقافية الهندية

اللغات على مدار الساعة طوال الأسبوع وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة الصارمة لمعالجة شكاوى العملاء؛ وتحسين تجربة جهاز الخدمة الذاتية “إنجاز كيوسك”. وتسعى الشركة خلال عام 2024 لمواصلة تحسين تجارب العملاء من خلال إقامة شراكات مع شركات التقنية المالية والسعي لتلبية احتياجات العملاء من خلال الحلول المبتكرة.

تقدّم شركة إنجاز الدعم لعملائها من الأفراد والشركات من خلال توفير 3 فئات من المنتجات والخدمات بشكل رئيسي وهي تطبيق إنجاز والبطاقات مسبقة الدفع وأجهزة الخدمة الذاتية “إنجاز كيوسك”. وعلى مدار العام الماضي، تمحور تركيز الشركة على تحسين تجربة العميل عبر تنفيذ مجموعة متنوعة من المبادرات، بما في ذلك افتتاح مركز اتصال متعدد

عروض المنتجات والخدمات الرئيسية

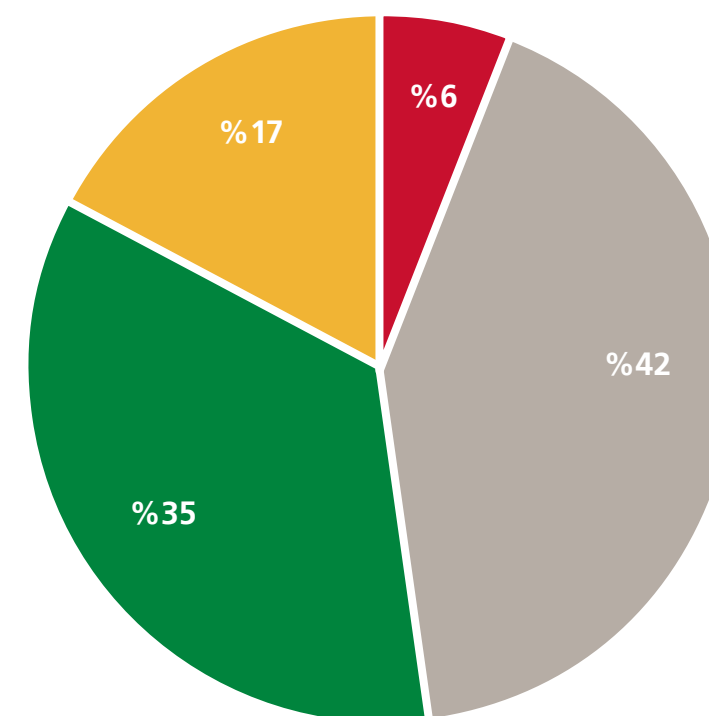
تطبيق إنجاز	البطاقات مسبقة الدفع	أجهزة الخدمة الذاتية "إنجاز كيوسك"
• التهيئة الرقمية • عرض سجل المعاملات • خدمة زيادة الرصيد من خلال الدفع عبر البطاقة أو آبل باي (Apple Pay) • السحب والإيداع • دفع الفواتير • استلام الحوالات المالية • تحويل من المحفظة إلى محفظة • تحويل الأموال • الوصول إلى خدمة دعم العملاء • التحويلات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية • البطاقات الافتراضية مسبقة الدفع	• تُصدر أثناء مرحلة التسجيل • توفر خدمة إلغاء البطاقة • طباعة بطاقة بلاستيكية • إمكانية الوصول المجانية إلى شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك البلاد	• الدفع عبر التحويل لنقاط البيع • الدفع عبر التحويلات النقدية

الأداء المالي للبنك

يهدف بنك البلاد إلى الاستثمار في تحقيق أداء مالي قوي يعود بالنفع على المساهمين وتحقيق قيمة على المدى الطويل للمستثمرين. وقد نجح البنك في تحقيق النمو المالي المستمر حتى نهاية عام 2023م، إذ بلغ صافي الدخل بعد الزكاة 2,369 مليون ريال سعودي مقارنةً بـ 2,082 مليون ريال سعودي عام 2022م، ما يمثل زيادة بنسبة 14%. بالإضافة إلى ذلك، وصل إجمالي أتعاب المراجعين الخارجيين للفترة الممتدة من 1 أبريل 2023م إلى 31 مارس 2024م إلى 3,700,000 ريال سعودي. ولمزيد من المعلومات حول أدائنا المالي يمكن الاطلاع على القوائم المالية السنوية لبنك البلاد لعام 2023م.

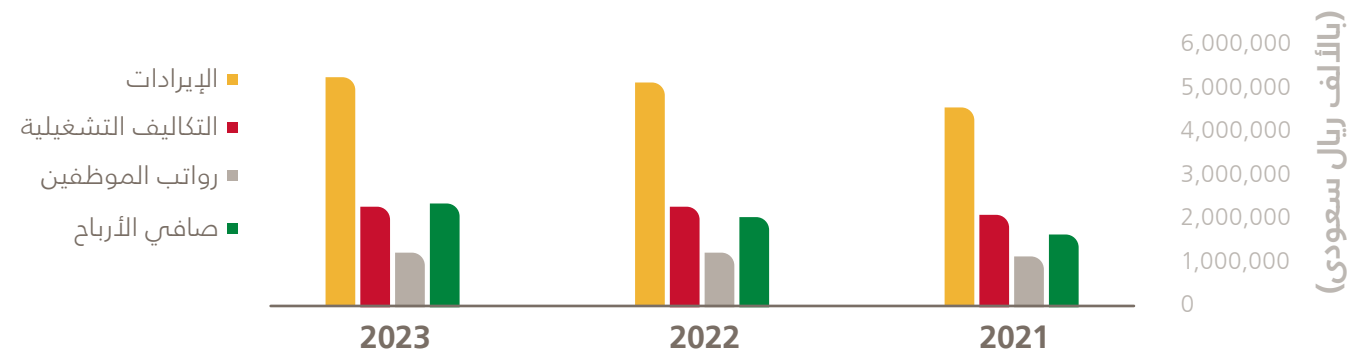
وفقًا للمبادئ والتوجيهات الصادرة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك، وهي الهيئة الرسمية التي تشرف على تحصيل الزكاة في المملكة، يحتسب البنك الزكاة ويدفعها وفقًا لذلك. تُخصّص مدفوعات الزكاة لدعم مجموعة متنوعة من مبادرات الرعاية الاجتماعية في جميع أنحاء المملكة، حيث وصل متوسط مدفوعات الزكاة لدينا على مدار السنوات الثلاث الأخيرة إلى 236,569,000 ريال سعودي تقريبًا.

مصادر الإيرادات المُسجلة عام 2023م

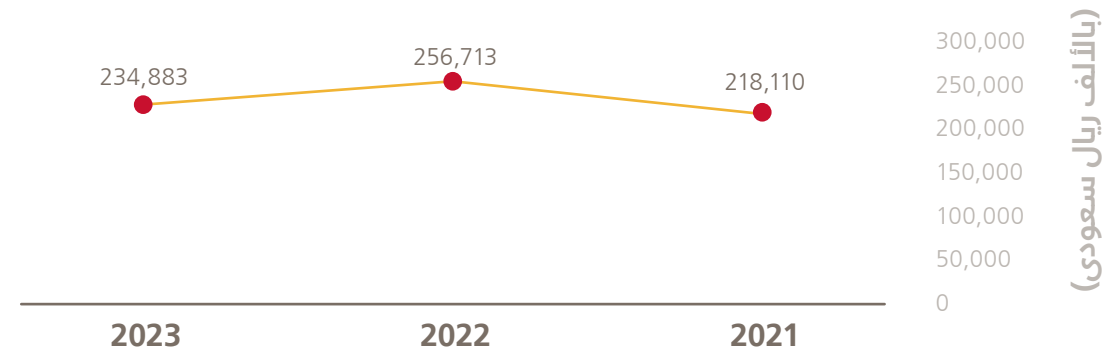


- الخدمات المصرفية الاستثمارية والوساطة المالية
- الخزينة
- الخدمات المصرفية للشركات
- الخدمات المصرفية للأفراد

القيمة الاقتصادية



مدفوعات الزكاة



4

الابتكار لتحقيق
هيكلي عمل
حيوي

- التحول الرقمي

- تجربة العميل

- الخصوصية والأمن السيبراني

42

45

49

يُعد الابتكار أحد قيم البنك الأساسية، وهو عنصر مهم لتسريع عملية الوصول لمجتمع أكثر استدامة، ويدرك البنك، بصفته مصرفًا ملتزمًا بالمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في المجتمع، قيمة الابتكار والتطوير المستمر في البحث عن الحلول الجديدة التي تخدم عملاءه بشكل أفضل، سعيًا منه إلى النجاح المستدام، ويقود التحول الرقمي المستمر عملية الابتكار للبنك ويساعده على العمل بشكل أكثر كفاءة وتطوير حلول جديدة ومحسنة توفر طريقة أفضل وأسرع وأكثر كفاءة للخدمات المصرفية.

القضايا ذات الأهمية

التحول الرقمي



تجربة العميل



خصوصية العميل والأمن السيبراني

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

مجتمع حيوي



اقتصاد مزدهر



وطن طموح



التحول الرقمي

إنَّ رقمنة المنتجات أمر مهم للحفاظ على الميزة التنافسية وتمكين أعمال البنك من المساهمة في تطوير قطاع مصرفي أكثر استدامة وصديقاً للبيئة، ويستمر عملاء البنك في اكتساب العديد من المزايا من خلال الاستمرار في رقمنة المنتجات والخدمات، بما في ذلك فتح حسابات جديدة ببسر وسهولة، والحصول على حلول استثمارية، والاستفادة من قدرات الاتصال قريب المدى (NFC)، وأنظمة الدفع الفوري (IPS)، وتلقّي الفواتير الرقمية وغيرها من التقنيات البنكية. علاوةً على ذلك، تؤدي هذه الإمكانيات المتاحة إلى تبني بيئة عمل غير ورقية، والتقليل من حاجة العملاء للانتقال من منطقة إلى أخرى للوصول إلى الفروع المختلفة. وقد بدأت عملية التحول هذه في إجراءات فتح الحسابات الجديدة الرقمية منذ عام 2018 وحرص البنك على تطوير قدراته الرقمية منذ ذلك العام.

يلعب فريق الخدمات المصرفية الرقمية والابتكار، الذي يشرف على انتقال منتجات وخدمات البنك من القنوات التقليدية إلى القنوات الرقمية، دوراً مهماً في صياغة وتنفيذ استراتيجية التحول الرقمي للبنك، ومن خلال هذا الفريق، يسعى البنك إلى تحسين تجربة العميل، وزيادة استقطاب العملاء وزيادة الربحية ورفع مستوى الكفاءة وتقديم الخدمات الأكثر استدامة في ذات الوقت.

وتهدف استراتيجية البنك الرقمية إلى تحقيق 4 أهداف رئيسية، وهى:

- تبني المفهوم الرقمي لبنك البلاد، الذي يوفر جميع المنتجات والخدمات رقميًا.

– استحداث مفهوم الخدمات المصرفية المفتوحة لتمكين الشركاء الاستراتيجيين.

- تحول البنك رقمياً من خلال النمو الفعال.

- إعادة تحديد مكانة البنك من خلال مركز الابتكار "Horizon".

خدمات المصرفية المفتوحة

أسهم إطلاق خدمات المصرفية المفتوحة كخدمة خلال شهر نوفمبر من عام 2022 في تعزيز الشمول المالي والمعرفة المالية؛ إذ تسهم خدمات المصرفية المفتوحة بإيجاد بيئة آمنة للبيانات المالية للعملاء، وتسمح بتقديم خدمات محددة عبر جهات خارجية، ما يتيح توفير الحلول المالية المبتكرة والمُخصّصة. وتشمل المزايا الرئيسية لخدمات المصرفية المفتوحة ما يلي:

تمهيد الطريق أمام نماذج الأعمال الجديدة التي تقوم على مشاركة البيانات المتفق عليها.

تمكين الخدمات المالية المبتكرة والمخصصة، وتعزيز كفاءة النظام المصرفي.

– تحسين تجربة العميل ومستوى الرضا.

– استحداث مصادر جديدة للإيرادات وإتاحة فرص للتعاون.

– تعزيز الشفافية وفهم الشؤون المالية.

– تسهيل إمكانية المقارنة بين الخدمات والمنتجات.

– تعزيز الشمول المالي وإمكانية الحصول على التمويل.

– زيادة كفاءة وسهولة أنظمة الدفع.

– تقديم صفقات ومكافآت مخصصة.

في عام 2023م، أصبح البنك أول
بنك في المملكة حاصل على رخصة
من البنك المركزي السعودي لتقديم
خدمات المصرفية المفتوحة.

مركز الابتكار "هورايزن"

“هورايزن” هو مركز الابتكار المُصمم لتسهيل التعاون بين شركاء الابتكار، ويتيح هذا المركز للبنك الاستكشاف والتجربة والتحقق من توليد الأفكار والمفاهيم الجديدة من خلال إجراءات الابتكار المُنظمة. كما يُوفّر التقنيات المالية المتطورة والموارد التعليمية وفرص أكبر للعلاقات ويُؤدّي بشكل عام دورًا مهمًا في تمكين البنك والمحافظة على مكانته كجهة رائدة في مجال الابتكار في الخدمات المصرفية الإسلامية، وذلك من خلال تقديم الحلول المالية الحديثة التي تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.

للحصول على مزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [مركز الابتكار](#)
 "هورايزن" لبنك البلاد.

الصفات الرئيسية	الشركات
عقد صفقات رئيسية مع شركتين بارزتين في مجالي الاتصالات والنقل في المملكة، وهما "موبايلي باي" و"كريم". وتنطوي هذه الصفقات على تنفيذ مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية الأساسية، بما يشمل: • إجراءات بسيطة لفتح حسابات الأفراد والشركات. • إجراءات التحقق "اعرف عميلك" (KYC)/ "اعرف عملك" (KYB)/مكافحة غسل الأموال. • سداد فواتير الخدمات (سداد)/ودفع فواتير وزارة الداخلية. • خدمات أجهزة الصراف الآلي. • بطاقات "مدى" / رعاية رقم التعريف المصرفي "Bin". • التحويل الدولي. • قوائم الحظر. • نظام المدفوعات الفورية للحوالات المحلية.	إبرام 24 اتفاقية مع شركات التقنية المالية وجهات تقديم الخدمات الخارجية لدعم استحداث منتجات وخدمات جديدة وتعزيز تجربة العميل بشكل عام. وتشمل الخدمات المشمولة في اتفاقيات الخدمات المصرفية كخدمة والخدمات المصرفية المفتوحة التالي: • فتح الحساب وإدارته ومعالجة المدفوعات وخدمات البطاقات. • واجهة التطبيق، والتسجيل والتهيئة، وتسجيل الدخول/المصادقة. • إجراءات مبسطة لفتح الحساب وإصدار رقم الحساب المصرفي الدولي (آيبان)، وخاصة الاطلاع على الرصيد وسجل المعاملات، وتحويل الأموال. • التحويل، وإدارة المستفيدين، وسداد فواتير الخدمات (سداد)/ودفع فواتير وزارة الداخلية، ودعم الأعمال. • إصدار البطاقات وإدارتها (الافتراضية والمادية)، والسحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام البطاقات و/أو رموز الاستجابة السريعة (QR). • تحسين دعم إدارة علاقات العملاء.

تجربة العميل

أبرز المزايا للخدمات المصرفية الرقمية

– **الحد من استخدام الورق:** يمكن للبنوك دعم جهود الحد من الانبعاثات من خلال اعتماد العمليات غير الورقية، وتبني تقنيات معالجة المدفوعات بشكل مباشر، ونقل الأنشطة إلى السحابة الإلكترونية، وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة لتتجاوز الفروع المصرفية التقليدية. ونجح البنك في الحد من بصمته الكربونية من خلال تحويل إجراءات تسجيل العميل وعمليات فتح الحساب والتمويل ومنتجات الادخار رقمياً، وفي ظل توفير المنتجات والخدمات والمعاملات عبر القنوات الرقمية، تقل الحاجة إلى زيارة الفروع. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الانتقال من إصدار بطاقات بلاستيكية إلى البطاقات الرقمية في تقليل استخدام الموارد وتوليد النفايات.

– **الشمول المالي:** تعزز الخدمات المصرفية الرقمية الشمول المالي من خلال إتاحة إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية في مختلف مناطق المملكة. وقد تم استحداث خدمات تستهدف الشباب من عمر 15 عامًا لزيادة الوعي بالخدمات المصرفية والمالية.

– **تعزيز أمن المعلومات:** من خلال تنفيذ عمليات مراقبة سلوك العملاء وأدوات الحوكمة على القنوات الرقمية في البنك، يتمكن البنك من تعزيز الأمن بشكل عام وتكوين فهم أفضل لسلوك العملاء الاعتيادي، والحد من احتمالية حدوث حالات الاحتيال واختراق الأمن السيبراني.

تشمل الأساليب الإضافية التي يطبقها البنك لضمان استمرار تطوّر أنشطته الرقمية وضع السياسات المهمة وتطبيق التقنيات الناشئة في منظومة الخدمات المصرفية الرقمية لديه. وفي هذا الصدد، وضعت سياسات معنية بالخصوصية وأمن المعلومات بما يضمن التزام أنشطة البنك الرقمية بجميع اللوائح ذات الصلة الصادرة عن البنك المركزي السعودي ومعايير الأمن المعتمدة وأفضل الممارسات فتحدّد بعض هذه السياسات على سبيل المثال، أساليب معينة لجمع بيانات المستهلك وتخزينها واستخدامها على النحو المناسب، كما حدّدت سياسة لضمان تحديد المخاطر الرقمية وتقييمها وإدارتها على نحو فعال، إذ تتطور هذه المخاطر بشكل مستمر في ظل تقدّم التقنيات وتغيّر سلوك المستهلك ولقد قام البنك بتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة في عملياته، مما يساهم في تحسين تجارب العميل بشكل عام من خلال توفير تجربة مخصصة وتحسين العمليات.

من هذا المنطلق، يحرص البنك على مواصلة تعزيز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر تطبيق الهاتف والترويج لها لتشجيع المعاملات الرقمية، بما يشمل إجراءات التحقق "اعرف عميلك" وعمليات فتح الحسابات وطلب إصدار البطاقات وتوفير البيانات المالية الإلكترونية وتقديم حلول مدفوعات جديدة وتحديد فئات العملاء الجديدة مثل الحسابات المخصصة للقصر والزوار. وبشكل عام، يتم تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الرقمية المتاحة عبر الإنترنت وتطبيق الهاتف من خلال تعزيز عروض خدماتنا الرقمية، وضمان ارتفاع مستوى إتاحة الخدمات، وتنفيذ الحملات على وسائل التواصل الاجتماعي، وتدريب مديري علاقات العملاء في البنك على الترويج لتلك الخدمات.

يمثل الاهتمام بالعميل اولوية قصوى لدى البنك، كما يقدم البنك، بصفتة مؤسسة مالية تلتزم بأحكام الشريعة الإسلامية، معاملة عادلة لجميع عملائه. وقد حقق البنك نجاحاً كبيراً في تحسين تجربة العميل من خلال المبادرات المختلفة، بما يشمل إطلاق منتجات البطاقات الجديدة مثل بطاقة مداد متعددة العملات (مسبقة الدفع)، واستحداث برنامج تمويل التجارة الإلكترونية، وافتتاح أول باكورة فروع الجيل الجديد، وافتتاح فرع ذكي مزود بأحدث التقنيات الرامية إلى الحد من الاثر البيئي مع تقديم تجربة عميل ثرية.

كما يحرص البنك على معاملة جميع العملاء بإنصاف من خلال تقديم الدعم لهم عند حدوث الصعوبات المالية، بالإضافة إلى الالتزام بالإرشادات والمبادئ التوجيهية الصادرة عن البنك المركزي السعودي، كما يسعى البنك جاهداً لدعم عملائه قدر الإمكان؛ إذ يتم تقديم حلولاً للعملاء عند مرورهم بصعوبات مالية بسبب فقدان الوظيفة أو تخفيض الدخل أو غيرها من العوامل. وتضم تلك الحلول تأجيل سداد الدفعات، وإعادة جدولة فترة التمويل بهدف خفض الأقساط الشهرية، أو حتى إعادة جدولة هذه الفترة بدون هوامش ربح. كما يلتزم البنك بمبادئ التمويل المسؤول ومبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية، لضمان توافق نسبة عبء المديونية للعميل مع دخله الشهري، بالإضافة إلى التأكد من معاملة جميع العملاء بشفافية ونزاهة وإنصاف.

الخدمات المصرفية للأفراد

تتطلب احتياجات وسلوكيات العملاء المتغيرة من البنوك استحداث منتجات وخدمات جديدة. ومن منطلق مواكبة هذه الاحتياجات والسلوكيات المتغيرة، يستثمر البنك في الموارد والتقنيات بهدف تعزيز قدراته الرقمية وتسهيل عملياته الداخلية، وتطبيق المنتجات والخدمات بشكل سريع.

خلال عام 2023، تضمّنت هذه الاستثمارات اختبارات وتعديلات مستمرة لنظام إدارة علاقات العملاء في البنك ومنصة صوت العميل، على التوالي وصُمّمت منصة صوت العميل بهدف إجراء استطلاعات حول رضا العملاء لفهم تجربة العميل وقياسها بشكل أفضل، كما تُقدّم المنصة خدمات بلغات متعددة وتسمح للبنك بجمع وتحليل بيانات تجربة العميل من خلال عدة قنوات، بالإضافة إلى عرض البيانات على لوحات المعلومات الآنية.

المنتجات والخدمات الجديدة الموجهة للأفراد

- بطاقة تمكين بلس الائتمانية
- بطاقة مداد متعددة العملات (مسبقة الدفع)
- حساب الاستثمار بالوكالة، وهو منتج استثماري مباشر متوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية يسمح للعميل بتوكيل البنك لاستثمار أمواله.

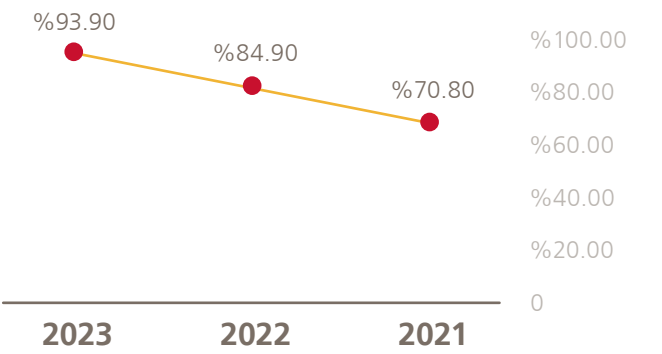


93.9% مستوى رضا العملاء بشكل عام

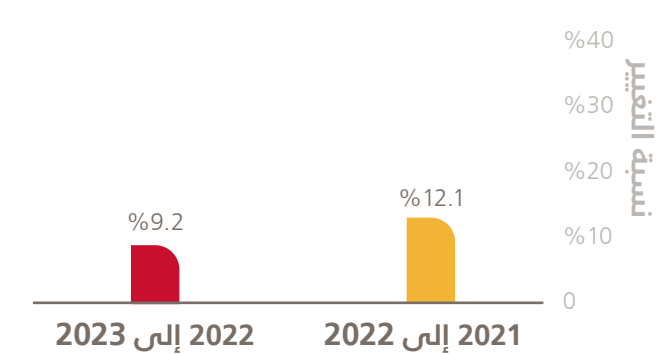
شهد إجمالي عدد عملاء الخدمات المصرفية للأفراد نمواً بنسبة 5% خلال عام 2023، كما ارتفعت القيمة المرتبطة بمحفظة مصرفية الأفراد في البنك لتصل إلى ما يقارب 48 مليار ريال سعودي، ما يمثل زيادة بنسبة 9% مقارنة بالنسبة المسجلة في 2022. وأسهمت المنتجات والخدمات

الموجهة للأفراد التي طرحها البنك مؤخراً في تعزيز هذا النمو، إلى جانب القدرات الرقمية المعززة وإمكانية تسوية شكاوى العملاء باستمرار وزيادة الملحوظة في مستويات رضا العملاء بشكل عام، والتي ارتفعت من 70.8% في عام 2021 إلى 93.9% في عام 2023.

رضا العملاء الإجمالي



نمو محفظة تمويل الأفراد



ترجع الزيادة الملحوظة في مستويات رضا العملاء بشكل عام إلى عوامل عدة متنوعة، منها التدريب المستمر الذي يقدمه البنك للسفراء والسفريات الذي يقدمون الخدمات للعملاء مباشرة، بالإضافة إلى رسائل التوعية الداخلية التي تُعمم عليهم بشأن تجارب العميل. وفي سياق متصل، حصل البنك على شهادة "ISO 10002" لإدارة الجودة - رضا العملاء - التعامل مع الشكاوى، وشهادة "ISO 10004" لإدارة الجودة - رضا العملاء - الرصد والقياس.

ويحرص البنك على تحسين وتطوير تجارب العميل الشاملة التي تدعمها إدارة دورة حياة العملاء الاستباقية ورعاية العملاء.

الخدمات المصرفية للشركات

تدير مصرفية الشركات جميع العلاقات مع عملاء البنك من الشركات، بما في ذلك المنشآت الصغيرة والمتوسطة. وبصفته بنكاً ملتزماً بأحكام الشريعة الإسلامية، فالبank يفخر بتقديم حلول مالية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية للشركات. ومن خلال الشروط والأحكام المنصوص عليها في اتفاقية خطاب التسهيلات، بالإضافة إلى معايير قبول المخاطر التي تعدها إدارة المخاطر الائتمانية، يتم تحديد مدى قابلية تقديم خدمات مصرفية الشركات لقطاعات محددة.

وخلال عام 2023، واصل البنك الجهود الاستراتيجية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال العديد من الطرق المنهجية، والتي شملت:

- تقديم التمويل المباشر.
- تقديم برامج تمويل إضافية لمجموعة من القطاعات، بما في ذلك التعليم والرعاية الصحية والتصنيع والمقاولات.
- تأسيس وحدة خاصة تركز على تطوير برامج تمويل مخصصة للمنشآت متناهية الصغر.
- مواصلة دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة عبر برنامج كفاءة وبنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

برنامج كفاءة

يقدم برنامج كفاءة تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة (كفاءة) ضمانات لجهات التمويل تمكّنها من تقديم المزيد من التمويل للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ما يشجع جهات التمويل على زيادة مستوى عملها مع قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة

يهدف بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة إلى دعم أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بزيادة مساهمة قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35% بحلول عام 2030 وزيادة حجم التمويل المقدم إلى هذه المنشآت.

حلول الإسكان

بالمواءمة مع مبادرات الإسكان في رؤية 2030، يعمل البنك مع وزارة البلديات والإسكان لتقديم حلول تمويل عقارية لمختلف فئات المجتمع. وقد شرع البنك في مناقشات مع كبار المطورين العقاريين لتعزيز عرض الوحدات السكنية الصديقة للبيئة، وقدم التمويل منخفض التكلفة للراغبين، إضافة إلى ذلك، عمل البنك على استحداث برنامج التمويل العقاري بالدفعة الأخيرة، الذي يتيح للعملاء حلول سداد ميسرة.



الخصوصية والأمن السيبراني

وفي عام 2023، حقق فريق أمن المعلومات إنجازات بارزة من خلال مواءمة استراتيجياته مع رؤية البنك ومتطلباته التنظيمية، وشملت الإنجازات تنفيذ استراتيجية محكمة للأمن السيبراني، وتحديث السياسات، وتعزيز معايير الأمن السيبراني بشكل عام.

استراتيجية متقدمة للأمن السيبراني

تشتمل المكونات الرئيسية لاستراتيجية الأمن السيبراني على مواءمة استراتيجية أمن المعلومات مع رؤية البنك ورسالته والمتطلبات القانونية والتنظيمية للبنك المركزي السعودي والهيئة الوطنية للأمن السيبراني وأفضل الممارسات القطاعية. وقد تم تحديد أهداف استراتيجية الأمن السيبراني والدوافع ومؤشرات الأداء الرئيسية التابعة لها بحيث تراعي توقعات الجهات المعنية الداخلية والخارجية، مثل نتائج تقييمات القدرات، والمخاطر العالمية، وألويات أمن المعلومات، ما نتج عنه تنفيذ 13 مشروعًا و24 مبادرة على مدى أربع سنوات.

تعزيز الوضع الأمني للبنك

يواصل البنك تعزيز وضعه الأمني وتحسينه عبر مجموعة من المبادرات التي تم تنفيذها على مدار العام. ويشمل ذلك تشفير الملفات، ونشر أنظمة إدارة امتيازات الوصول، واختبارات الأمن السيبراني، ومراجعة التهديدات السيبرانية واعتماد أدوات الاستجابة للحوادث واستخدام أدوات مسح نقاط الضعف واعتماد نهج أكثر تماسكًا وبساطة لحوكمة أمن المعلومات وإدارة المخاطر والالتزام من خلال حل شامل ومؤتمت على مستوى البنك كاملًا، كما تم العمل أيضًا على تحسين مركز العمليات الأمنية من خلال تطوير الأدوات والإجراءات الحالية الخاصة به، وتعزيز قدرات التواصل فيه، وزيادة مستوى الأتمتة، ودمج مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المخاطر الرئيسية لتقييم الوضع الأمني العام للبنك.

وانطلاقًا من إدراكه لقيمة الشراكات بين القطاعين الحكومي والخاص، تولي الممارسات التي يتبعها البنك في مجال أمن المعلومات الأولوية الاستراتيجية للتعاون مع الجهات المختلفة للتصدي لتحديات هذا القطاع متزايد التطور والتعقيد. كما تتيح التحالفات الاستراتيجية مع الهيئات الحكومية والتنظيمية والنظراء في القطاع المصرفي تبادل المثيرات واستخبارات التهديدات الأمنية وأفضل الممارسات.

تقع عملية حماية بيانات العملاء في مقدمة أولويات البنك، مع ضمان الاستمرار في تقديم هذه الحماية وفق أعلى المستويات العالمية وذلك من خلال إطار عمل متين متكامل يعمل على الحد من ممارسات الاختيال والكشف عنها فورًا. إذ يتم دعم برامج الأمن السيبراني للبنك مع تطوير السياسات والإجراءات الداخلية التي تنظم عمليات مراقبة ومراجعة التهديدات السيبرانية على فترات زمنية محددة، ويتم تقييم أدوات التحكم الأمنية بشكل دوري من خلال عمليات التدقيق الداخلية والخارجية الدورية، فضلًا عن الاختبارات والتقييمات التي تُجرىها أطراف خارجية مستقلة، وذلك لتحديد أي ثغرات أمنية أو نقاط ضعف يجب معالجتها بسدها والتغلب عليها، ويُعنى فريق أمن المعلومات بضمان تطبيق البنك لممارسات أمن المعلومات بشكل مناسب، وضمان الخصوصية والنزاهة والجاهزية، بالإضافة إلى التحسين المستمر في البنية التحتية لأمن المعلومات والخدمات المقدمة للعملاء الداخليين والخارجيين.

يعد التزام البنك بقواعد حماية البيانات الوطنية الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي ضمن أهم أولويات ممارسات خصوصية البيانات والأمن السيبراني للبنك، مع التأكيد على ضمان الاستمرار بالالتزام بهذه الأحكام، وذلك من خلال تطوير سياسة البنك الخاصة بخصوصية وحماية البيانات، بما يشمل النواحي المتعلقة بتعزيز خصوصية البيانات وأمن البيانات، وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المنظمة لحماية البيانات والمتطلبات التنظيمية الأخرى لإصدارات البنك المركزي السعودي ومكتب إدارة البيانات الوطنية.

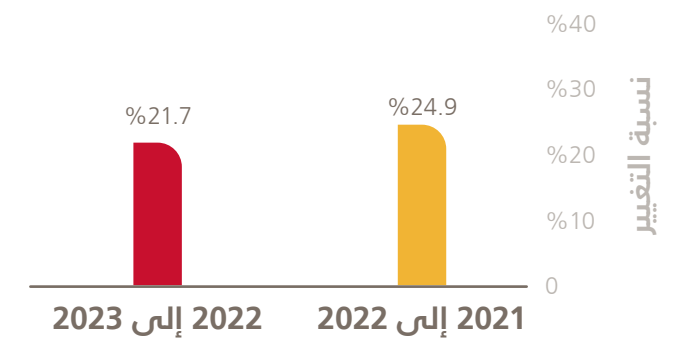


- تقديم برامج وخدمات التمويل المبتكرة. سيتم دعم هذه البرامج من خلال تنمية التجارة الإلكترونية، وزيادة الفرق المختصة، وعرض المنتجات، والتحول الرقمي لبرامج الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز العلاقات مع القطاع الحكومي والخاص.
- تقديم دعم مركز للشريحة المتوسطة في السوق.
- تسريع عمليات منح الائتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة عبر تقليل الوقت المستغرق في معالجة طلبات الائتمان وتنفيذ معايير ائتمان ملائمة أكثر للشركات الصغيرة والمتوسطة.
- التعاون مع قطاع التحول الرقمي وابتكارات الأعمال في البنك لدعم تقديم الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وتطبيق روبوتات المحادثة التفاعلية، وتحسين تجربة العملاء وآليات تقديم الملاحظات.

ونتيجة لهذه الجهود، ارتفع إجمالي عدد العملاء من المنشآت الصغيرة والمتوسطة الجديدة بنسبة 22% تقريبًا مقارنة بعام 2022، وذلك بفضل علاقة التمويل المشترك التي تم تأسيسها مع بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة. أما إجمالي عدد الصفقات المُنفّذة بموجب اتفاقية التمويل المشترك فوصل إلى 315 صفقة.

يتطلع البنك إلى تنفيذ العديد من الخطط الرامية إلى مواصلة دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة في عام 2024. ونظرًا لنجاح برنامج "كفالة" وشراكته مع بنك المنشآت الصغيرة والمتوسطة، سيواصل البنك تقديم الدعم للمنشآت الصغيرة والمتوسطة بموجب هذا البرنامج واتفاقية التمويل المشترك، فضلًا عن تحسين وتطوير برامج تمويل مخصصة وتوسيع نطاق دعمه للقطاعات المستهدفة. وبتعبير أدق، يسعى البنك إلى كلّ مما يلي:

نمو عملاء الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة





أبرز تقنيات المحافظة على خصوصية البيانات في البنك

- تقنيات الرصد والاستجابة عند نقاط النهاية
- نظام منع الاختراق
- إدارة الأحداث والمعلومات الأمنية
- مراقبة سلامة الملفات
- منع فقدان البيانات
- نظام الإدارة المناسب

التوعية والتدريب

يعدّ الإبلاغ الفعّال لجميع أصحاب المصلحة (بما يشمل سفراء وسفيرات البنك والمقاولين والاستشاريين والعلماء) حيال ممارسات خصوصية البيانات وأمنها أمراً بغاية الأهمية في عالم أمن المعلومات. وتحقيقاً لهذه الغاية، يتم الاستعانة ببرامج التوعية الشاملة التي تغطّي مجموعة متنوعة من المواضيع، مثل إجراءات التعامل مع البيانات، وسياسات الخصوصية، والأهمية الحرجة لحماية معلومات العملاء. ويتم استخدام النشرات الإخبارية، ورسائل البريد الإلكتروني، والدورات التعليمية، وتحديثات الشبكة الداخلية، لنشر هذه المعلومات المهمّة. أما بالنسبة للعملاء، فإن البنك يضمن الشفافية في إشعارات الخصوصية الواضحة وسهلة الوصول التي يتمّ إبلاغهم بها سواء من خلال الإنترنت أو في الفروع، والتي توضّح كيف يتم استخدام بياناتهم وجمعها وحمايتها.

كما يتم عقد دورات تدريبية لأمن المعلومات وخصوصية البيانات وفقاً للخطة السنوية، حيث يتم إعدادها بالتعاون مع الموارد البشرية. وتؤمّر هذه الدورات، التي يقدمها الموظفون الداخليون والموردون الخارجيون، تجربة تعليمية كاملة. ويتم تقييم فعالية هذا التدريب ومراقبة التقارير ربع السنوية بوتيرة دورية، وذلك بغية التكيّف مع التحديات الجديدة وفهم الاحتياجات الناشئة.

خصوصية البيانات

يضمن البنك فعالية ممارساته لأمن البيانات، ويحرص على إطلاع مجلس الإدارة بشكل منتظم على كافة المسائل المتعلقة بخصوصية البيانات وأمنها وقضايا الاحتيال من خلال التحديثات المنتظمة التي ترسلها لجنة إدارة المخاطر. ومن خلال السياسات المعتمدة في البنك والمتعلقة بحوكمة البيانات وحمايتها، يلتزم البنك بنظام حماية البيانات الشخصية وأفضل الممارسات القطاعية، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات. كما يتعين على جميع الأطراف الخارجية التي يشارك البنك البيانات معها التقيد بسياساتنا لأمن البيانات والمعلومات، ويتم فرض الالتزام عليها من خلال الاتفاقيات التعاقدية والمراجعات الدورية التي ينفذها فريق حوكمة أمن المعلومات ومراقبتها.

يوظّف البنك النهج متعدد المستويات لأمن المعلومات، حيث يستخدم التقنيات المتقدمة لضمان التكيّف مع التهديدات المتغيّرة وحماية المعلومات منها. ويلتزم البنك بإخطار أصحاب المصلحة الداخليين والإدارة العليا والهيئات التنظيمية في الوقت المناسب في حال حدوث خروقات للبيانات أو تغييرات في السياسات، فضلاً عن التخفيف من حدة الآثار المحتملة بصورة سريعة. وعند الاستجابة لأي اختراق أمني للبيانات، يتخذ فريق أمن المعلومات إجراءات تصحيحية فورية، ويشمل ذلك إجراء التحقيقات الشاملة وتنفيذ الإصلاحات اللازمة وتعزيز تدابير الضبط الأمني. كما يعمل الفريق باستمرار على تحسين الضوابط الأمنية للبقاء على اطلاع تام على كافة التهديدات المتطورة، ما يضمن توفير بيئة مصرفية آمنة.

ويلتزم البنك بالاحتفاظ بالبيانات وحمايتها لمدة 10 سنوات، وفقاً لما هو موضّح في سياسة أمن المعلومات ومعايير التخلص من المعلومات الأمنية. ومن شأن ذلك أن يضمن التخلص الآمن من البيانات بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية، بالإضافة إلى الحفاظ على خصوصية البيانات. قام البنك أيضاً بإعداد إشعار الخصوصية الذي يتناول حقوق العملاء ودليل إجراءات حقوق أصحاب البيانات، الذي ما يزال قيد التنفيذ.

لم يسجل البنك أي انتهاكات أمنية خلال السنوات الثلاث الماضية.

المراجعة الداخلية والخارجية

يضمن البنك نزاهة أنظمة إدارة الخصوصية والأمن لديه من خلال عمليات مراجعة داخلية وخارجية صارمة. وتشمل عمليات المراجعة الداخلية، التي تُجرى بوتيرة شهرية وربع سنوية وسنوية، مراجعة شاملة للضوابط والسياسات والمعايير والإجراءات، أمّا عمليات المراجعة الخارجية فتُجرى سنوياً شركات خارجية بهدف الحصول على تقييم شامل وحيادي، كما تؤدي عمليات المراجعة التنظيمية الدورية دوراً محورياً في جهود البنك الهادفة إلى الالتزام والتحسين، وتعدّ هذه الممارسات ضرورية للحفاظ على أعلى معايير الخصوصية والأمن بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات في القطاع.

الإنجازات

قام فريق أمن المعلومات بتنفيذ العديد من برامج التوعية على مدار العام، إذ شملت الخطة الأوليّة 45 نشاطاً توعوياً للعام 2023، تم انجاز 38 نشاطاً بنجاح مع حلول نهاية العام. وهذا يدل على قدرة البنك على تنفيذ معظم مبادرات التوعية، ومساهمته في تعزيز مختلف الأنشطة التعليمية والتثقيفية.

كما نجح الفريق في تنفيذ مؤشرات الأداء والمخاطر الرئيسية الشاملة، ومعالجة جميع ملاحظات مراجعة أمن المعلومات، وتنفيذ مجموعة من المشاريع المتعلقة بأمن المعلومات، ومعالجة كافة طلبات الخدمات الإلكترونية التي يرتبط معظمها بمشكلات الشبكات الداخلية والإنترنت وإمكانية الوصول إلى الشبكة الافتراضية الخاصة ومشكلات البريد الإلكتروني ومزامنة الأنظمة.

علاوة على ذلك، فقد حققت ممارسات أمن المعلومات المتبعة بالالتزام بمتطلبات البنك المركزي السعودي والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، والمحافظة على شهادة PCI-DSS لمعايير أمن البيانات العالمية التي تعتمدها شركات بطاقات الدفع لجميع الجهات التي تعمل على معالجة بيانات حامل البطاقة و/أو تحديد الهوية الحساسة وتخزينها ونقلها.

التقرير ربع السنوي لمؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المخاطر الرئيسية المقدّم للجنة التوجيهية لأمن المعلومات

- تنفيذ أكثر من 80% من مشاريع ومبادرات الاستراتيجية.
- تحقيق كامل متطلبات الالتزام بضوابط البنك المركزي السعودي والهيئة الوطنية للأمن السيبراني.
- معالجة جميع الحوادث الأمنية وضمان رفع تقارير بشأنها إلى الجهات التنظيمية في الوقت المناسب.
- تعزيز الوعي الأمني وتحقيق الالتزام بنسبة تفوق 90%.

5

تمكين

رأس مالنا البشري

- رأس المال البشري
- التنوع والمساواة
- الرفاهية في مكان العمل

54
58
60

يعد رأس المال البشري من أهم ركائز بنك البلاد وأفضل استثماراته، ويسعى البنك إلى إيجاد بيئة عمل آمنة ومتنوعة، تحترم حقوق الموظف وتوفر الفرص المتكافئة والتوازن بين الحياة والعمل، فتكفل سياسات الموارد البشرية وممارساتها ترسيخ هذه البيئة وجعلها عنصراً مهماً في استقطاب أفضل المواهب المتاحة والحفاظ عليها، بما يضمن توافر قوة عاملة محفزة وقادرة.

القضايا ذات الأهمية

استقطاب وتطوير المواهب
والمحافظة عليها

التنوع والمساواة



التوطين



مشاركة الموظفين ورفاهيتهم

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

مجتمع حيوي



اقتصاد مزدهر



وطن طموح



رأس المال البشري

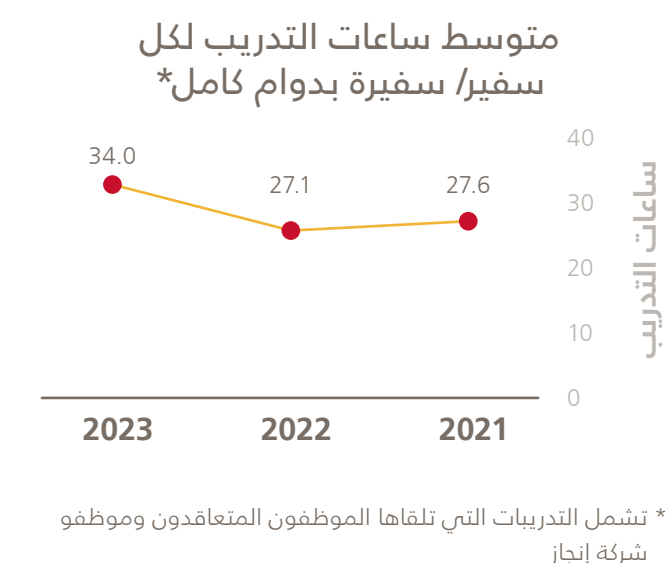
بالنظر إلى أن تطوير المواهب واستقطابها والحفاظ عليها قضية من قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تعدّ ذات أهمية للبنك، ينصبّ تركيز البنك الاستراتيجي على رعاية القوى العاملة الواعدة والمؤهلة للتميز. كما أنّ متطلبات السوق الديناميكية التي نعمل فيها، إلى جانب ضرورة تنويع القوى العاملة، يضعان استقطاب الكفاءات والمواهب والحفاظ عليها بشكل مناسب في أعلى سلّم أولويات البنك. حيث تعدّ استراتيجية المواهب هي الأساس الذي يتم من خلاله استقطاب أفضل المواهب وتطويرها على النحو الأمثل.

الاستثمار في القوى العاملة

يقدّم البنك الدورات التدريبية المتنوعة التي تشمل مختلف المراحل المهنية والأقسام فيه. وتكلّلت إنجازاته لعام 2023 في هذا المجال بافتتاح أكاديمية البلاد التدريبية في مبنى الملز، والتي تهدف إلى تعزيز بنية التدريب التحتية الشاملة. إضافة إلى ذلك، فإن التزام البنك باللوائح الصادرة عن البنك المركزي السعودي بشأن الشهادات الإلزامية في الدورات التدريبية لهو شاهدٌ على الالتزام التنظيمي والتميز اللذين يُعرف بهما البنك. وقد ازداد متوسط ساعات التدريب المُقدمة لسفراء وسفيرات البنك بنسبة 23% من 2021 إلى 2023.

وتقوم استراتيجية رأس المال البشري في البنك على إطار تدريب متين توجّهه سياسة التعلم والتطوير لدى البنك ووحدة مخصصة لتنمية المواهب. وينطوي النهج المتبع بهذا الصدد على إجراء تحليل شامل للاحتياجات التدريبية على جميع المستويات التنظيمية، ما يسهم في إثراء عملية إعداد البرامج التدريبية الشاملة التي نقدمها. وتجمع هذه البرامج بين موارد التعلم الداخلية والخارجية، بما في ذلك المراكز المتخصصة وكليات الأعمال الدولية المرموقة للإدارة التنفيذية. وعلى مدار السنوات الثلاث الماضية، استثمر البنك 3,618 ريالاً سعودياً في المتوسط لكل سفير/سفيرة بـ 100 ساعة تدريبية. وبإجمالي 361,800 ساعة تدريبية، يستثمر البنك 3,618 ريالاً سعودياً في المتوسط لكل سفير/سفيرة بـ 100 ساعة تدريبية. وبإجمالي 361,800 ساعة تدريبية، يستثمر البنك 3,618 ريالاً سعودياً في المتوسط لكل سفير/سفيرة بـ 100 ساعة تدريبية.

منذ 2021، ازداد متوسط ساعات التدريب المُقدمة لسفراء وسفيرات البنك بنسبة 23% من 2021 إلى 2023.



أنشطة التدريب والتوعية المجتمعية

يلتزم البنك بتطوير المجتمع وتعزيز المسؤولية الاجتماعية بين سفراء وسفيرات البنك. وانطلاقاً من هذا الالتزام، قام البنك باستضافة متحدثين عامين تناولوا موضوعات منها أهمية العلاقات الاجتماعية والعمل التطوعي والمشاركة في الحملات البيئية. ومن خلال برنامج "تمهير"، نتيح أيضاً فرص التدريب على رأس العمل للخريجين السعوديين الشباب لدعمهم في الدخول إلى سوق العمل.

وتماشياً مع التزام البنك بالاستدامة، يتم تطوير برامج تدريبية شاملة لضمان نشر الوعي بين السفراء والسفيرات، وتغطي هذه البرامج مجالات رئيسية مثل الحوكمة والالتزام ومكافحة الاحتيال ودورات حول الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

وتشتمل خارطة الطريق المستقبلية لدى البنك على تنقيح استراتيجيات التعلم وإدارة المواهب، ويتطلب ذلك تدريب فريق التدريب لتحقيق الأهداف المحددة ومراقبة تنفيذ مشاريع تطوير المواهب، لا سيما التخطيط للتعاقد الوظيفي، ومن خلال هذه الجهود المتضافرة، نسعى إلى تحقيق التميز التنظيمي والحفاظ عليه.



مراجعات وتقييم الأداء

يتم إخضاع جميع سفراء وسفيرات البنك لمراجعات سنوية للأداء، لتحليل أدائهم خلال العام وتحديد مواضع القوة والنواحي التي تتطلب التطوير. ويتم استخدام نتائج مراجعات الأداء هذه في إعداد خطط التطوير الوظيفي الفردية، ويشمل ذلك الاتفاق على التدريب الملأئم لمساعدة السفراء والسفيرات بتطورهم الوظيفي بشكل عام. في هذا العام، خضع 100% من جميع السفراء والسفيرات إلى مراجعة وتقييم الأداء.

منذ 2021، خضع 100% من جميع السفراء والسفيرات إلى مراجعة وتقييم الأداء.

وضع البنك آلية منظمة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بنتائج مراجعة الأداء، وترد تفاصيل هذه الآلية على شبكة الإنترنت الداخلية للبنك، ويتم توضيحها في البرنامج التوجيهي للسفراء الجدد، ويمكن للسفراء والسفيرات الذين يشعرون بالحاجة إلى إعادة النظر في نتائج تقييمهم تقديم التظلم من خلال تقديم نموذج محدد في النظام، ويجب أن يتضمن هذا النموذج تفسيرًا مفصلاً لأسباب التظلم والأدلة الداعمة ويراجع المدير المباشر للسفير/السفيرة طلب التظلم المقدم، وفي حال تبين له أنه مبرر، يرسله لعناية لجنة مراجعة الأداء.

تقوم لجنة تابعة لإدارة الأداء في قطاع الموارد البشرية بالتحقيق في هذه التظلمات واتخاذ قرارات عادلة ومحايدة لضمان حيادية وشمولية مراجعة الأداء. ويتولى نائب الرئيس التنفيذي للموارد البشرية رئاسة هذه اللجنة، وتحرص اللجنة على التعامل مع الموضوع بجدية تامة، علاوة على ذلك، في حال اقتضت الظروف ذلك، فإن سياسات الموارد البشرية تنص على خطوات استرداد أي حوافز دُفعت للموظفين.

التخطيط للتعاقب الوظيفي

يُشكّل التخطيط للتعاقب الوظيفي أداة مهمة أخرى في المحافظة على المواهب، بالإضافة إلى التأكيد على ريادة البنك المستقبلية، كما يقلل من تعطل الأعمال الناشئ عن التغييرات في المناصب القيادية، ويدعم البنك بتحقيق أهدافه الاستراتيجية بسهولة. وتمرّ الإدارة العليا بعملية خاصة للتخطيط للتعاقب الوظيفي، إذ يتم تحديد المناصب ذات الأهمية وجميع المؤهلين للتعاقب الوظيفي، ومن ثمّ عقد التقييمات، ووضع الخطط للتطوير الفردي، ثمّ تقديم التدريب الفردي لهم عن طريق عمليات المراجعة بشكل ربع سنوي، بالإضافة إلى إجراء المراجعات المنتظمة وتتبع التقدم.

القوى العاملة

على غرار السنوات السابقة، واصل البنك تحسين القوى العاملة طوال عام 2023، مع التركيز بشكل استراتيجي على الكفاءة والفعالية. ويبلغ عدد السفراء والسفيرات بدوام كامل حاليًا 2,770 موظفًا، ويعدّ ذلك انخفاضًا بنسبة 21% نظرًا لعدم احتساب موظفي "شركة إنجاز لخدمات المدفوعات" التي أصبحت شركة تابعة للبنك. ومن بين هؤلاء الموظفين بدوام كامل، يشغل 17% منهم مناصب في الإدارة الوسطى والإدارة العليا، ما يبرز التزام البنك بالقيادة العازمة والحوكمة الفعالة. بالإضافة إلى ذلك، فإن 62% من القوى العاملة هم من المهنيين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا.

ولدعم القوى العاملة لدى البنك، عمل على توظيف 949 متعاقدًا واستشاريًا و86 متدربًا وطالبًا ضمن إطار رعاية تدريب الطلاب، وذلك لضمان توفر مجموعة ديناميكية ومرنة من المواهب يسهل عليها التكيف مع طلبات السوق والأولويات الاستراتيجية المتغيرة والمتجددة.

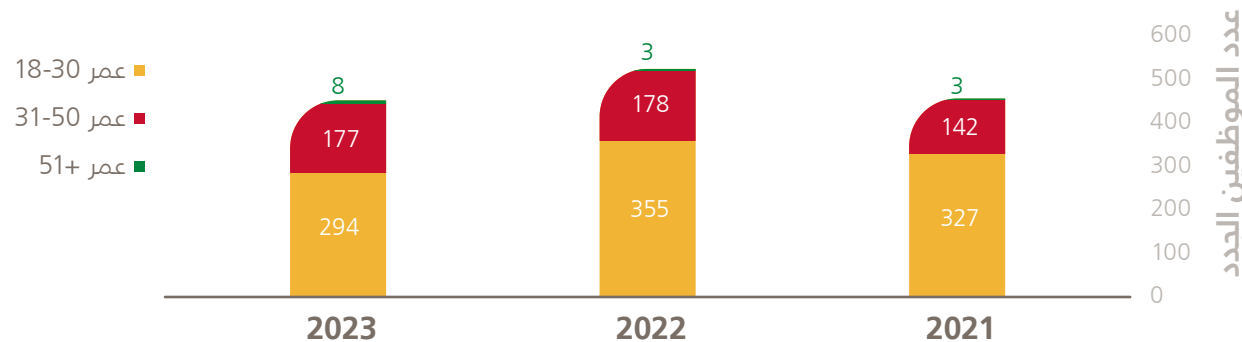
وبالإضافة إلى توفير فرص ممتازة لتدريب السفراء والسفيرات وتطويرهم، يسعى البنك أيضًا إلى تقديم مجموعة شاملة من المزايا تساهم في جذب السفراء والسفيرات الموهوبين والحفاظ عليهم. وتشمل هذه المزايا بدلات السكن والنقل، ومكافآت الأداء السنوي، وحوافز المبيعات، وتذاكر الطيران السنوية وبدلات السفر، وبدلات الحضانة، ونظام ادخار شامل مع مساهمات من البنك، والتأمين الصحي، وحتى خيار التأمين الطبي المتقدم لآباء وأمهات سفراء البنك.

وخلال العام الماضي، قام البنك بتحسين المزايا التي نقدمها من خلال تحسين خطط الإجازات السنوية (زيادة إجمالي عدد أيام الإجازة)، وبرنامج الادخار (زيادة نسبة مشاركة البنك)، وتنفيذ نظام جديد للتدرج الوظيفي (رفع عدد مستويات الدرجات وزيادة المرونة العامة).

وفي عام 2024، سنسعى إلى إجراء مراجعة للأجور والمزايا لضمان المواءمة مع السوق بشكل عام.

نتيجة لهذه التحسينات، انخفض إجمالي معدل ترك الموظفين للعمل، بما في ذلك دوران الموظفين الطوعي وغير الطوعي، بنسبة 1% فقط مقارنة بالعام السابق. ومن الجدير بالملاحظة أن نسبة دوران الموظفين الطوعي انخفضت بنسبة 3% تقريبًا مقارنة بعام 2022.

الموظفون الجدد حسب الفئة العمرية



التنوع والمساواة

التوطين

يلتزم البنك بالمساهمة في نظام التوطين السعودي، وهو مبادرة استراتيجية لتعزيز توظيف المواطنين السعوديين في مختلف القطاعات. ولتحقيق الطموحات المنشودة، يقدم البنك مجموعة من المبادرات، منها:

– **برنامج "تمهير"**: يقدم للخريجين الجدد خبرة على رأس العمل من خلال التدريب على وظيفة في البنك.

– **فرص التدريب الداخلي والدورات التدريبية الصيفية المختلفة**: يكتسب الطلاب من الجامعات السعودية الرائدة خبرة على رأس العمل من خلال التدريب على وظيفة في البنك لمدة ثلاثة أشهر.

– **برامج تطوير الخريجين ضمن مبادرة آفاق مستقبل البلاد**: هذه البرامج مصممة للخريجين الجدد، عادة أولئك الذين لا تتجاوز خبرتهم العملية سنة واحدة، إذ يقدم البنك فرصًا للتدريب والتطوير على مدار سنوات متعددة، وتشمل المهارات الفنية، والمهارات الشخصية، والتناوب الوظيفي، والتدريب على رأس العمل، وجلسات التوجيه.

وقد صُممت هذه البرامج خصيصًا لبناء القدرات الوطنية في المجالات الفنية والمتخصصة، وذلك لضمان جاهزية الخريجين للالتحاق بالقوى العاملة والتفوق في مجالاتهم المختارة.

إضافة إلى ذلك، ونظرًا لأهمية التطوير المستمر، فقد طور البنك العديد من البرامج لتحديد ورعاية سفراء البنك ذوي الإمكانيات العالية. وهذه البرامج مصممة لتسريع تطوير السفراء الواعدين والمتميزين، وإعدادهم بالمهارات والمعارف اللازمة للاضطلاع بالأدوار القيادية داخل البنك والإسهام في تحقيق النمو والأهداف الاقتصادية الأوسع للمملكة.

يحرص البنك على دعم تطوير قوة عاملة متنوعة وشمولية في ظل وجود أكثر من 25 جنسية ضمن القوة العاملة فيه . وفي عام 2023، استمر البنك في تقديم فرص التطوير والتعلّم المتكافئة لسفرائه وسفيراتِه بصرف النظر عن الجنس والجنسية، كما صُممت المبادرات لدعمهم في المراحل المختلفة من حياتهم ومهنتهم. ويُسمَح للسفريات بالحصول على ما قد يصل إلى 70 يوم إجازة ضمن إجازة الأمومة، مما يضمن توقّر الوقت والدعم اللازم خلال الأشهر الحساسة التالية لولادة الطفل. ويتم منح إجازة مولود للسفراء لمدة ثلاثة أيام خلال الأيام الخمس الأولى من تاريخ ولادة الطفل.

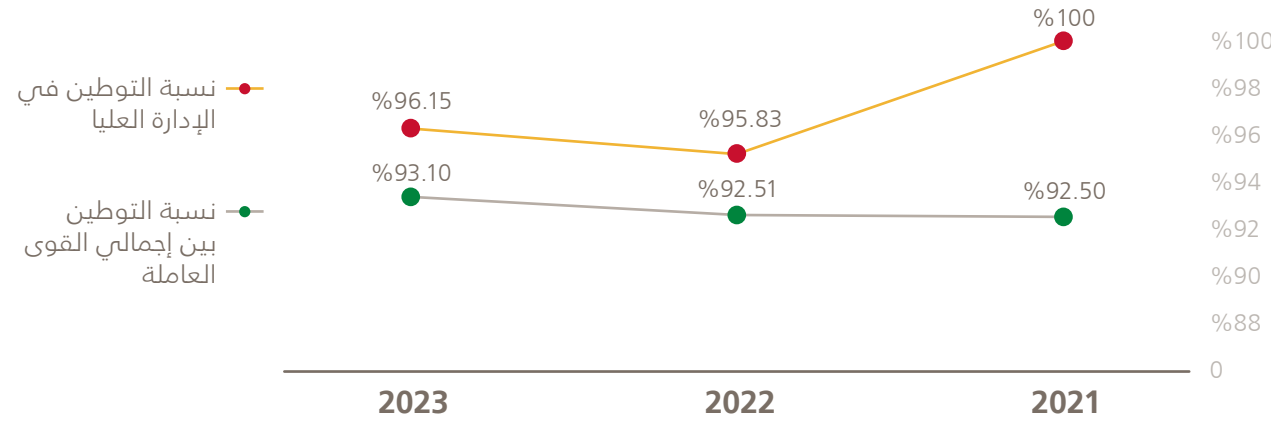
وبما يتماشى مع الهدف المتمثل في إنشاء مكان عمل يعكس قيم البنك، تم طرح بدل رعاية الأطفال الذي يدعم الآباء والأمهات في موازنة مسؤولياتهم المهنية والشخصية. إضافة إلى ذلك، تم العمل على تعزيز بيئة العمل لدعم السفريات، وذلك بتوفير غرف صلاة ومواقف للسيارات ومرافق في الكافيتيريا مخصصة للسفريات. إن هذه الجهود تعد جزءًا من التزام البنك الأوسع بأن يكون البنك متميزًا ليس فقط من حيث الخدمات التي يقدمها، بل أيضًا من حيث بيئة العمل.

وانطلاقًا من الحرص على توفير بيئة آمنة لسفرائه وسفيراتِه، فإن البنك لا يتسامح نهائيًا مع أي من حالات التمييز أو التحرش، وقد تم تأكيد ذلك والتشديد عليه في دليل سياسات الموارد البشرية وبما يتوافق نظام العمل السعودي. ويُفضّل دليل سياسات الموارد البشرية الآلية التي تتيح للسفراء والسفريات تقديم التظلمات، ويتم الاطلاع عليها من قبل اللجنة المختصة التي تضم مستشارًا قانونيًا للموارد البشرية يصغي لجميع شكاوى السفراء.

وتشمل هذه البرامج برنامج السفير المتقدم وبرنامج القائد المتقدم. ويتم تقييم احتياجات التطوير الفردية وإعداد خطط التطوير اللاحقة لكل مشارك من المشاركين في البرنامج من خلال التقييمات التي تجريها شركة خارجية. يسعى برنامج

السفير المتقدم إلى ربط السفراء الذين ترقّوا مؤخرًا إلى منصب إداري، في حين يهدف برنامج القائد المتقدم إلى تطوير المديرين المتمرسين الذين تم ترقيتهم إلى المناصب التنفيذية. وتبلغ مدة كلا البرنامجين عامين.

توطين القوى العاملة



الرفاهية في مكان العمل

تُعد مخاطر الصحة والسلامة الناشئة عن أنشطة الأعمال التي ينفذها البنك أقل نسبياً من العديد من القطاعات الأخرى. ومع ذلك، تغطي سياسة الصحة والسلامة لدى البنك العديد من جوانب الصحة البشرية والبيئية الأساسية بشكل شامل، ما يؤكد على التزام البنك بحماية سفرائه وسفيراته والعالم الأوسع. إضافة إلى ذلك، تقدّم العيادة الداخلية (عيادة البلاد) التوجيه في حالات الطوارئ والإحالة إلى المستشفيات. وتُصنّف جميع مساعيها بتحقيق الهدف الأهم المتمثل في تجنب أي حوادث أو حالات وفاة في مكان العمل.

ولرفع مستوى الوعي بشأن الصحة والسلامة وتعزيز ممارسات العمل الصحي، أطلق البنك العديد من الحملات التوعوية، وعقد الدورات التدريبية على مدار العام، بما يشمل:

- **لقاء البلاد:** ركّز على كافة جوانب رفاهية السفراء، بما في ذلك أساليب التنفس لتعزيز الرفاه الجسدي والنفسي، إلى جانب الاستدامة البيئية وإدارة النفايات.
- **التوعية بسرطان الثدي:** التأكيد على الكشف المبكر والدعم.
- **مبادرة لقاح الإنفلونزا الموسمية:** لحماية السفراء من المخاطر الصحية الموسمية.
- **حملات التبرع بالدم:** التشجيع على المساهمة المجتمعية.
- **التدريبات الدورية للتأهب للحرائق:** ضمان جاهزية كافة السفراء للطوارئ، بمن فيهم ذوو الاحتياجات الخاصة.

- **حملة الفحوصات الصحية:** تقديم فحوصات طبية لتشخيص الحالات الصحية ومتابعتها، بما يشمل ضغط الدم وسكر الدم والنظر وطب الأسنان ومؤشّر كتلة الجسم وجلسة استشارة مع طبيب من شركة التأمين الطبي.
- **الدورات التدريبية:** تغطي المواضيع المهمة ذات الصلة بالصحة والسلامة، مثل تقنيات التنفس الصحي (175 سفيراً مشاركاً)، والإسعافات الأولية (101 سفيراً)، والأمن والسلامة (118 سفيراً)، والآثار الجانبية (197 سفيراً).

ويسعى البنك جاهداً إلى فهم احتياجات السفراء بشكل أفضل وإجراء تحسينات على ممارسات العمل في البنك، وتعزيز مستوى رفاهية السفراء، وزيادة إنتاجيتهم، والحفاظ عليهم، واستقطاب السفراء الموهوبين. وقد تم طرح خلال العام برامج عدة لزيادة مشاركة السفراء، بما فيها:

- **خدمة العمل عن بعد (WRS):** مبادرة أطلقها البنك للمرة الأولى ضمن قطاع التقنية لتنظيم ترتيبات العمل المرن.
- **السفير الصغير:** فعالية جاذبة لأطفال سفراء البنك لجعل بيئة العمل مناسبة للعائلات.
- **اللقاء بالرئيس التنفيذي:** جلسات ربع سنوية تهدف إلى تعزيز الشفافية والحوار المفتوح مع الرئيس التنفيذي.
- **بطولات بنك البلاد الرياضية:** تشمل مباريات كرة القدم وبطولات المضرب (بادل) لتعزيز العمل الجماعي وتجديد روح الفريق.
- **استبيانات مشاركة السفراء "شاركنا صوتك":** استبيان يُستخدم لفهم تجارب السفراء شهد معدل مشاركة بلغ 81%.

وفي سبيل مواصلة تحسين آلية إشراك سفرائنا، فإن البنك يخطط لتنفيذ مبادرات مختلفة تتعلق بنتائج استبيانات السفراء، بالإضافة إلى إطلاق تطبيق على الجوال خاص بالموارد البشرية. وتشير جهود البنك المتواصلة في هذه المناطق إلى التزام البنك بتعزيز بيئة عمل صحية وأمنة وجاذبة لجميع السفراء.



6

الاستجابة
للبصمة البيئية- التغير المناخي
- إدارة أثرنا البيئي64
65

نظراً لتفاقم حدة القضايا البيئية وظهورها، بما في ذلك آثار تغير المناخ والتلوث، فإن الضغوط على الموارد وعلى الطبيعة تتزايد. وتقع مسؤولية مكافحة هذه التحديات العالمية على عاتق كل منظمة، والتي يجب أن تتخذ خطوات استباقية نحو إحداث تأثير جماعي إيجابي.

وبالنسبة لمؤسسة مالية مثل بنك البلاد، هناك مسؤولية مزدوجة: لا ينبغي للبنك فقط أن يسعى جاهد لتقليل بصمته البيئية فحسب، بل يجب عليه أيضاً الاستفادة من الفرصة الفريدة والالتزام الواجب عليه للاستفادة من موارده ومكانته المؤثرة لتشجيع وتمكين الآخرين، بما في ذلك عملائه، من تبني ممارسات أكثر استدامة.

القضايا ذات الأهمية

إدارة التغير المناخي ومخاطره
والفرص المتعلقة به

إدارة الآثار البيئية

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

مجتمع حيوي



اقتصاد مزدهر



وطن طموح





من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكـل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحكومة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق

التغير المناخي

يمكن اعتبار التغير المناخي من أهم القضايا الملحة التي تتأثر بها محلياً وإقليمياً وعالمياً، ويلمس الجميع حول العالم تأثير هذا التغير في ارتفاع درجات الحرارة وزيادة تكرار وحدة حالات الطقس الشديدة، ما سيترتب عليه أن تصبح القضايا المتعلقة بشح المياه وزيادة الطلب على الموارد الطبيعية في غاية الأهمية خاصة في المملكة. تهدد هذه التحديات البيئية قدرة الدولة على تحقيق الاستدامة، كما ينشأ عنها مخاطر تتعلق بالاستقرار الاقتصادي، خاصة في ظل الاعتماد الكبير على قطاعات الوقود الأحفوري في المملكة.

وضمن برنامج رؤية 2030، وضعت الحكومة أهدافاً طموحة لخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 278 مليون طن سنوياً بحلول عام 2030، وتحقيق الحياد المناخي بحلول عام 2060، والاستثمار في الطاقة المتجددة والبنية التحتية المقاومة للمناخ. ومن خلال تبني التنمية الحضرية المستدامة والانتقال إلى الاقتصاد الأخضر، تهدف المملكة إلى التخفيف من آثار التغير المناخي وتأمين مستقبل أكثر استدامة في وجه التحديات العالمية لجميع سكانها.

ويدرك البنك الطبيعة الملحة للتغير المناخي وآثاره المحتملة على البيئة والاقتصاد، كما نؤكد على التزامه بالمساهمة في التخفيف من هذه الآثار. ولذلك، يقوم البنك بتوفير الاستثمار والدعم للمشاريع التي تملك القدرة على الاستجابة للتأثيرات السلبية المتعلقة بالتغير المناخي مثل مشاريع توليد الطاقة المتجددة، والتي تقلل من انبعاثات الكربون بشكل ملموس مقارنة بمصادر الطاقة الناتجة عن الوقود الأحفوري.

وبشكل التغير المناخي عالمياً فرصاً مهمة في الاستثمار بالتنمية المستدامة، وخاصة مع تزايد الطلب على البنى التحتية الحديثة المقاومة للتغير المناخي ومشاريع الطاقة المتجددة.

ويؤكد البنك التزامه بقيادة جهود استكشاف الحلول المبتكرة التي تخفف من آثار التغير المناخي وتعزز النمو الاقتصادي المستدام. وسيواصل البنك استكشاف هذه الفرص في المستقبل، والعمل على تعظيم دوره وتأثيره في مكافحة تغير المناخ.

إدارة الأثر البيئي

يولي البنك أهمية كبيرة لإدارة الأثر البيئي من خلال إدارة كمية المخلفات بشكل مناسب، وترشيد استهلاك المياه والطاقة وتخفيف آثار عمليات البنك على البيئة. ويأتي التزامه تجاه الإشراف البيئي استجابة للتحديات التي تواجه الاستدامة على المستوى العالمي وتأكيداً على ضرورة السعي الاستباقي للابتكار والتميز في الممارسات المستدامة.

وفي سبيل تجسيد جهود الاستدامة على أرض الواقع، شرع البنك في رحلة تحوّل جذري للأداء البيئي من خلال البنية التحتية والعمليات التشغيلية والمشاركة المجتمعية. ويُعدّ حجر الأساس في هذا التحوّل مبادرة تصميم وتخطيط وتنفيذ نموذج تصميمي للمباني الخضراء لجميع الفروع بهدف التخفيف من الأثر البيئي بشكل ملحوظ.

ملخص لأبرز الممارسات البيئية

إعادة التدوير منذ عام 2021، عمل البنك على توزيع حاويات إعادة التدوير على مستوى برج الإدارة العامة في الرياض باعتبارها جزءاً من استراتيجية البنك العامة للحفاظ على الموارد والحد من التلوث والنفايات، مع التركيز بشكل خاص على الحد من استخدام البلاستيك والورق. وقد أدت الجهود الجماعية إلى إعادة تدوير حوالي 4,550 كيلوغراماً من البلاستيك. علاوة على ذلك، أدت جهود إعادة تدوير النفايات الورقية إلى إعادة تدوير 12,000 كيلوغرام من الورق. وتسوّط هذه الإنجازات الضوء على إمكانية قيام الجهات المؤسسية بدور حيوي في الحفاظ على البيئة.	الطاقة المتجددة في إطار التزام البنك بتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري الذي يعدّ مصدرًا رئيسيًا لانبعاثات الكربون، عمد إلى تركيب نظام طاقة شمسية ضخمة يغطي نحو 1,780 مترًا مربعًا من مساحة سطح مبنى برج البلاد في الرياض. وتصل القدرة المذهلة لهذا النظام إلى 596,701 كيلو واط/ساعة سنويًا، ما يمثل 5% من إجمالي استهلاك الطاقة في البنك، ويساعد البنك على تقليل انبعاثات الكربون السنوية بمقدار 194 طنًا وانبعاثات أكسيد الكبريت والنيتروجين بمقدار 2 طن.
دراسات الاستدامة للمشاريع الجديدة تخضع جميع المشاريع الجديدة في البنك لدراسة استدامة شاملة، مع الأخذ في الاعتبار الشهادات البيئية مثل LEED وشهادة "مستدام". كما سنعمل على ترتيب أولويات استخدام المواد الموفرة للطاقة في جميع هذه المشاريع.	محطات شحن السيارات الكهربائية جّهز البنك 13 فرعًا مستقلًا بأماكن مخصصة لاصطفاف السيارات ومرافق الشحن للسيارات الكهربائية، لتشجيع عملائه وزواره على استخدام وسائل النقل الصديقة للبيئة.
تسخين المياه باستخدام الطاقة الشمسية تم تركيب أنظمة تسخين المياه بالطاقة الشمسية في 14% من فروع البنك لتقليل اعتمادها على مصادر الطاقة غير المتجددة. ونعتزم توسيع هذه المبادرة لتشمل المزيد من الفروع في السنوات القادمة.	التحول إلى الإضاءة الموفرة للطاقة قمنا بتركيب مصابيح LED في مبنى الملز بدل 1,733 مصباحًا فلوريًا، ما قلل بشكل كبير من استهلاك الطاقة وفي الوقت ذاته حافظ على الجودة المثلّى للإضاءة.
نظام إدارة المباني (KNX) نفذ البنك أنظمة إدارة المباني في 14% من فروع البنك. وتسهم هذه الأنظمة في تسخين استهلاك الطاقة من خلال التحكم في الإضاءة والتكييف والتظليل. كما عمل على دمج الجدران والزجاج المزدوج العازل لتقليل نقل الحرارة، ما يقلل من احتياجات الطاقة لأغراض التدفئة والتبريد.	المؤقتات الفلكية في إطار المساعي المستمرة للحفاظ على الطاقة، نجح البنك في تركيب المؤقتات الفلكية التي تسهم في ترشيد استهلاك الطاقة في الفروع وأجهزة الصراف الآلي. وتسهم هذه المؤقتات في إدارة الحمل الكهربائي بشكل دقيق عن طريق تغيير طريقة العمل بناءً على أوقات شروق الشمس وغروبها في المنطقة. وقد بدأ بالفعل بتسجيل النتائج الواعدة نتيجة اعتماد هذه المؤقتات الحديثة.

وتشمل العناصر الرئيسية في نموذج المباني الخضراء ما يلي:

- **أنظمة الخلايا الشمسية:** تساهم هذه الأنظمة في توليد الطاقة المتجددة، ما يدل على التزام البنك بتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري وتخفيض انبعاثات الكربون.
- **صنابير المياه التي تعمل بالأشعة تحت الحمراء:** تهدف هذه الصنابير إلى الحد من هدر المياه، ما يعكس التزام البنك بالإشراف على هذا المورد الثمين.
- **استخدام إضاءة LED:** يتمثل هدف البنك في استخدام أنظمة إضاءة LED، خصوصًا اللامبات، في تقليل استهلاك الطاقة لديه بشكل ملحوظ، ما يساهم في تحقيق أهداف كفاءة الطاقة الأوسع نطاقًا.
- **أجهزة استشعار الحركة:** قام البنك بتركيب أجهزة استشعار الحركة للتحكم بالإضاءة، وذلك لتعزيز استخدام الإضاءة ودعم جهود الحفاظ على الطاقة وترشيد استهلاكها.
- **حاويات لإعادة تدوير البلاستيك والورق:** تتوفر هذه الحاويات في جميع منشآت البنك وتُستخدم للنفايات الورقية والبلاستيكية، بالمواءمة مع التزام البنك بممارسات إدارة النفايات المستدامة.



7

المسؤولية في
سلاسل الإمداد
والمساهمة
المجتمعية70
74- المسؤولية الاجتماعية
- إدارة سلاسل الإمداد المستدامة

تمتد المسؤولية المجتمعية للبنك بوصفها التزامًا أخلاقيًا وقانونيًا ودينيًا من البنك تجاه المجتمع. ويعمل البنك على تحقيق أثر إيجابي ومستدام من خلال تعزيز التكافل والعمل على حماية المصالح الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للمجتمع. كما يدرك البنك أن هذه المسؤولية لا تقتصر على العمليات التشغيلية التي ينفذها، ولهذا فإن البنك ملتزم بإيجاد قيمة إيجابية لجميع الروابط في سلسلة الإمداد الخاصة به، فضلًا عن حماية حقوق الإنسان.

القضايا ذات الأهمية

الاستثمار المجتمعي والتأثير



حقوق الإنسان



إدارة سلاسل الإمداد

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

مجتمع حيوي



اقتصاد مزدهر



وطن طموح



المسؤولية المجتمعية

يؤمن البنك بأهمية دعم المجتمعات التي يعمل فيها واحترام حقوق الإنسان. وتدعم منتجات البنك وخدماته مجموعة من الأهداف الاجتماعية، مثل تسهيل النمو الاقتصادي لإيجاد فرص العمل، وهذا ما يمكّن الأفراد من جميع الخلفيات الاجتماعية من المشاركة في النظام المالي للمملكة، ما يساهم بدوره في تحقيق الاستقرار المالي لدعم الرفاه الاجتماعي وحماية العملاء من الاستغلال المالي والسلوك غير الأخلاقي.

الأثر والاستثمار المجتمعي

المسؤولية المجتمعية (CSR) هي التزام أخلاقي وقانوني وديني من البنك تجاه المجتمع، يسعى من خلالها جاهداً لتعزيز التنمية المستدامة للمجتمعات التي يشارك فيها. ويسهم تحديد القضايا الاجتماعية والبيئية المهمة وترتيبها حسب الأولوية في ضمان تحقيق مبادرات المسؤولية الاجتماعية للبنك أثراً كبيراً، ومواءمتها مع رؤية البنك الأوسع، ودعم أهداف رؤية المملكة 2030 وأهداف الاستدامة العالمية. ومن خلال إدارة المسؤولية الاجتماعية في البنك وسياسة المسؤولية الاجتماعية، نقيس تقدم مبادرات المسؤولية الاجتماعية على المدى القصير والمتوسط والطويل.

وإلى جانب هذه الأهداف الاجتماعية المتأصلة، يعكف البنك على تحديد ومعالجة قضايا مجتمعية واسعة النطاق.

وفي الوقت نفسه، يسعى البنك جاهداً لضمان احترام حقوق الإنسان على النحو اللائق. وذلك من خلال الحفاظ على مدونة أخلاقيات وسلوك مناسبة، والامتثال لقوانين العمل في المملكة في سياسات الموارد البشرية لدى البنك، وتوفير التدريب لجميع المديرين والسفراء حول حقوق الموظفين.

يخصص البنك جزءاً من ميزانية المسؤولية الاجتماعية لدعم المؤسسات الخيرية المُرخصة، حيث يستثمر حصة كبيرة من الميزانية في المؤسسات الخيرية التي تدعم القضايا الاجتماعية والبيئية التي يلتزم البنك بالتعامل معها. ويتم اختيار هذه المؤسسات بناء على خطتها طويلة الأمد، ومدى التزامها الواضح بالعمليات المستدامة وإمكانية إقامة شراكة دائمة مع البنك. ندرك أيضًا طبيعة المسؤولية الاجتماعية الديناميكية، ولهذا يخصص البنك نسبة من ميزانية المسؤولية الاجتماعية لمبادرات خارج نطاق القضايا ذات الأهمية للبنك. وقد وقع الاختيار على هذه المبادرات بفضل أهميتها الاستراتيجية التي تشهد على التزام البنك بتحقيق مجموعة واسعة من الاحتياجات المجتمعية.

يتم اختيار مبادرات المسؤولية المجتمعية استنادًا إلى خمسة معايير رئيسية:

1. الأولوية بالنسبة للمجتمع: يجب أن تدعم المبادرات الاحتياجات المجتمعية الملحة وتساهم في الرفاه المجتمعي.
2. تعزيز الانتماء للشركاء والسفراء المواطنين.
3. المواءمة مع مصالح البنك ضمن السياق المجتمعي.
4. التميّز والقدرة على تحسين صورة البنك التجارية.
5. الملاءمة مع الاستراتيجية العامة للبنك.



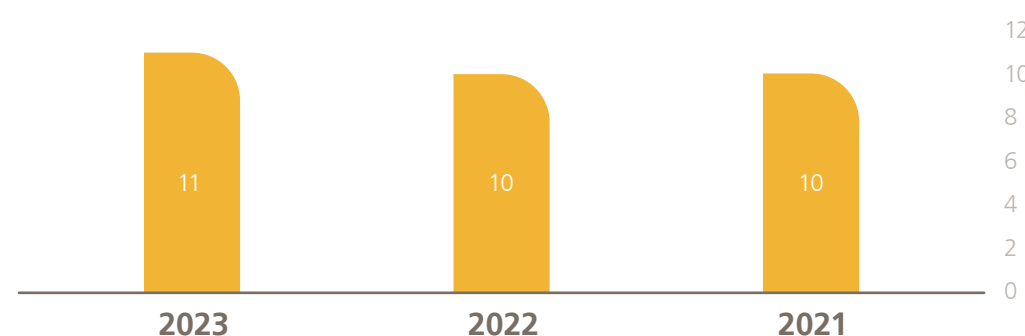
ملخص لأبرز أنشطة المسؤولية الاجتماعية	
افتتاح فرع البلاد فيرس (Albilad Verse)	فعالية هاكاثون البلاد للخدمات المصرفية الإسلامية
افتتاح فرع البلاد فيرس (Albilad Verse) الفريد والمتخصص في توفير الوعي والتعليم المالي للأطفال. ويتعين بدء عملياته التشغيلية خلال عام 2024، حيث سيمثل الفرع خطوة كبيرة نحو تمكين الجيل الجديد من اكتساب المعرفة الأساسية المتعلقة بالتمويل والخدمات المصرفية. وقد تم استكمال مرحلة التخطيط لهذا المشروع، ويُتوقع أنه يساهم بشكل كبير في تنمية المعرفة المالية بين شباب أمتنا.	أطلق البنك فعالية هاكاثون بنك البلاد التي تهدف إلى تعزيز التفاعل والتعاون بين المبتكرين والمطورين والهواة في مجال التقنيات من أجل الإسهام في تنمية الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال الحلول التقنية المبتكرة. وقد تمكن البرنامج من جذب 32 مشاركًا فضلًا عن تطوير منتجات مصرفية إسلامية جديدة، كما مثّل للبعض الخطوة الأولى لتأسيس شركات ناشئة صغيرة.
الادخار نمط حياة	تطبيق "مواءمة"
أعدّ الأكاديميون والمدرّسون المعتمدون هذا البرنامج لتعزيز الوعي المالي وثقافة الادخار بين موظفي الهيئات الحكومية والخاصة. وتضم هذه المبادرة ثلاثة مسارات: الادخار الشخصي، والادخار السكني، والادخار الاستثماري، وقد نجحت في تدريب 25 ألف فرد على مستوى 25 مؤسسة حتى الآن.	رعاية تطبيق "مواءمة"، وهو أداة مبتكرة مُصممة لتسهيل حياة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة.

استمرار >

وسعيًا لجذب المتطوعين لتنفيذ مبادرات المسؤولية المجتمعية لدينا، نعمل على الترويج لتلك المبادرات من خلال منصات التواصل الداخلية لدينا، وبمجرد استكمال إحدى المبادرات، نقيّم مدى نجاحها عبر قياس عدد المستفيدين والقيمة المُقدمة للمجتمعات بشكل عام.

حرصاً منا على مراقبة مدى فعالية مبادرات المسؤولية المجتمعية التي يدعمها البنك، ننفذ إجراءات صارمة لتتبع مرحلة ما بعد التنفيذ. حيث تشمل هذه الإجراءات تلقي تحديثات يومية من الجمعية أو الوكالة المسؤولة عن تنفيذ المبادرة لضمان أن المشروع على المسار الصحيح، وتأكيد تلقي المستفيدين التبرعات أو الخدمات، وتحديد أي متطلبات مرتبطة بالمتطوعين.

عدد المبادرات المجتمعية التي تمت رعايتها



في المستقبل، نعتزم توسيع نطاق أنشطة المسؤولية المجتمعية وزيادة حجمها، مع التركيز بشكل خاص على الأهداف الآتية:

- زيادة عدد المبادرات التي نطلقها كل عام.
- وضع جداول زمنية واضحة لتنفيذ كل مبادرة.
- زيادة إجمالي عدد ساعات العمل التطوعي التي يقدمها موظفونا وشركاؤنا.
- تقييم وتحسين فعالية مبادراتنا من حيث التكلفة والعائد الاجتماعي على الاستثمار.

ملخص لأبرز أنشطة المسؤولية الاجتماعية

التعليم	الرعاية الصحية وحماية البيئة
• وظيفتك المضمونة: يهدف هذا البرنامج إلى توظيف الخريجين الجدد في المجالات المالية والمصرفية من خلال برنامج عمل مكثف لمدة عامين، مع راتب منتظم ومزايا كاملة للموظفين والعديد من دورات التطوير. • برامج التدريب الداخلي لطلاب الجامعات في السنة السابقة لتخرجهم. • دعم الطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال رعاية البرامج التي توفر المعدات لمساعدتهم في دراستهم. في عام 2023، تعاونا مع جمعية رؤية المدينة المنورة الخيرية للمكفوفين لتوفير أكثر من 300 كتاب مسموع للطلاب الذين يعانون من إعاقات بصرية.	• حملة التبرع بالدم: في إطار التعاون مع بنوك الدم في المستشفيات الحكومية، قمنا بتنظيم حملة في برج البلاد لتشجيع السفراء على التبرع بالدم، ما نتج عنه تبرع 110 متطوعين. • جمعية البر الخيرية بعنيزة: دعم جمعية عنيزة للتنمية والخدمات الإنسانية في منطقة القصيم عن طريق توفير الرعاية الصحية المنزلية لـ 50 مستفيدًا من الذكور والإناث. • مبادرة تنظيف أعماق البحار: أطلقنا حملة لإزالة النفايات الضارة من البحر في المنطقة الشرقية. وقد جمعنا ما يزيد عن نصف طن من النفايات بمساعدة 20 غواصاً محترفاً و130 متطوعاً. • جمعية إمطة: التبرع لجمعية إمطة لتمويل إنتاج فيديو للتوعية بأهمية الحفاظ على نظافة الدولة.

المبادرات المتبقية

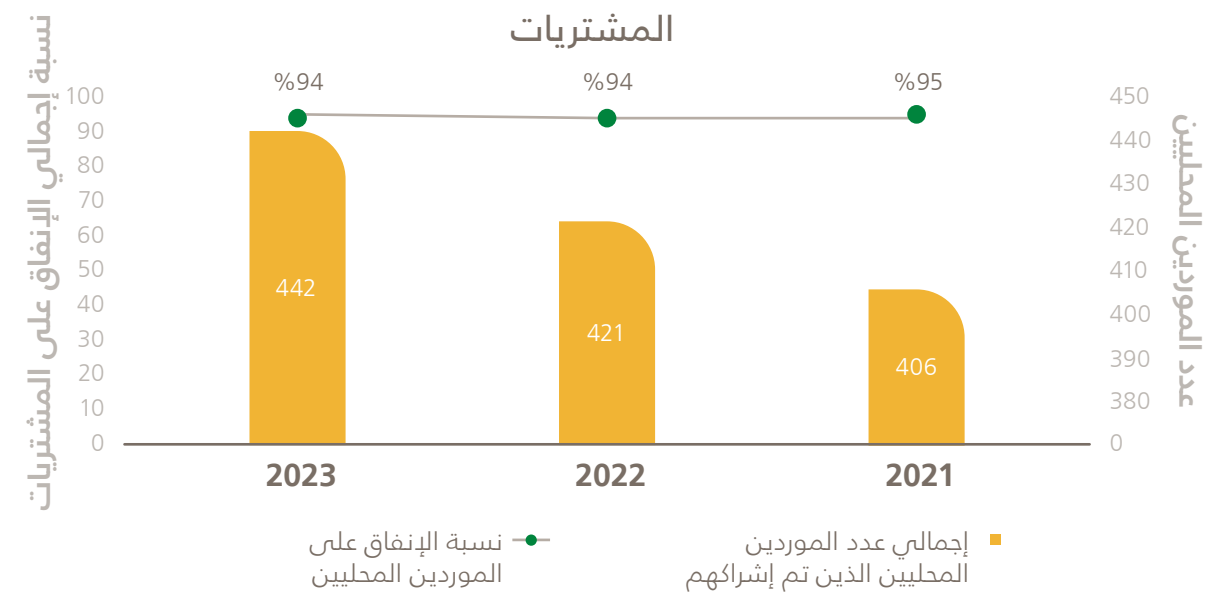
- **سلة رمضان:** تجهيز وتوزيع السلال الغذائية لعدد من العائلات المحتاجة خلال شهر رمضان المبارك. تم توزيع 8,000 سلة غذائية حول المملكة لأكثر من 32,000 فرد خلال عام 2023.
- **منصة جود الإسكان:** التبرع بمبلغ قدره 10,000,000 ريال سعودي على منصة جود الإسكان لدعم توفير المنازل لأكثر من 5,250 أسرة تعاني من ظروف صعبة.
- **منظمة "Restoration Society":** يعد البنك شريك التميز المؤسسي لمنظمة "Restoration Society"، فهو يدعم آلية تنفيذ العمل الخيري ويُساعد في وضع نموذج أعمال مُحكم.

إدارة سلاسل الإمداد المستدامة

تُدرج متطلبات المشتريات للبنك بشكل عام في قواعد السلوك للموردين لدينا، والتي تقتضي الالتزام بالأطر القانونية بالمملكة؛ ممارسات الصحة والسلامة والبيئة (HSE) المُحددة، والمعايير الأخلاقية الراسخة.

التزام جميع الموردين بقواعد سلوك الموردين المُعتمد لدينا.

وتجدر الإشارة إلى التزام جميع الموردين بقواعد سلوك الموردين المُعتمد لدينا. وفي هذا الصدد، استقرت مستويات الإنفاق على المشتريات عند مستويات مماثلة نسبيًا مقارنةً بعام 2022، بما في ذلك النسبة الموجهة نحو الموردين المحليين من إجمالي الإنفاق على المشتريات، والتي وصلت إلى نسبة 94% في المتوسط على مدار السنوات الثلاث الماضية. ولا تقتصر مزايا منح الأولوية للموردين المحليين على تحفيز الأنشطة الاقتصادية فقط، بل يسهم ذلك أيضًا في تعزيز العلاقات القوية المبنية على الثقة والقيم المشتركة.



تم العمل مع الموردين على مدار العام الماضي للتغلب على العديد من التحديات، وصولًا في نهاية المطاف إلى إيجاد حلول تعود بالنفع على كل من البنك ومورديه الكرام. وشملت هذه التحديات حل المشكلات مع أصحاب العقارات الناجمة عن احتفاظ بعضهم بوثائق غير سارية و/أو غير مكتملة لاتفاقيات تأجير الأراضي. وحاولنا أيضًا إنشاء أنظمة دفع مقدمة وتسريع عملية تسجيل الموردين لإضفاء الطابع الرسمي على العلاقات مع الموردين بشكل أسرع، لا سيما لتلقي الدعم التشغيلي العاجل الذي يحتاجه البنك.

وبالرغم هذه التحديات، نجح البنك في تحقيق إنجازات مهمة، ما يدل على أهمية نهجنا الاستباقي في إدارة العلاقات مع الموردين والكفاءة التشغيلية، ومنها:

- تسجيل 245 موردًا جديدًا بنجاح، ما أسهم في تعزيز قاعدة الموردين.
- تحقيق وفورات كبيرة من خلال الخدمات الاستراتيجية وإدارة عقود الإيجار.
- اعتماد 2,185 أمر شراء وإصداره.
- تطبيق آلية التوقيع الإلكتروني بنجاح ما أدى إلى تحسين كفاءة العمليات لدى البنك.

سعيًا لتشجيع بناء العلاقات القوية مع الموردين وزيادة دعم سلسلة الإمداد الخاصة للبنك، تم تبسيط عمليات الشراء لدينا بشكل أكبر وتبني المدفوعات المسبقة لأصحاب الأراضي. ومن هذا المنطلق، يعمل البنك على أتمتة جميع عمليات الاستعانة بمصادر خارجية لدينا بالكامل، وتحقيق التكامل بين جميع أجهزة الصراف الآلي وعقود الفروع في منصة "إيجار". كما يهدف إلى عقد اتفاقيات الدفع المسبق مع مجموعة متنوعة من ملاك الأراضي الذين يتعاملون مع البنك من أجل تقديم المزيد من الترتيبات التي تعود بالنفع على الطرفين.

8

الحوكمة
الفعالة- حوكمة الشركات
- إدارة المخاطر78
85

يسعى البنك جاهدًا إلى تحقيق القيمة لجميع أصحاب المصلحة فيه من خلال تطبيق الممارسات المسؤولة والخاضعة للمساءلة، وتُقرّ بأهمية تطبيق نظام حوكمة فعال لتحقيق النمو المستدام.

كما وضع البنك أهدافًا استراتيجية وترجمتها إلى برامج عمل مناسبة على أرض الواقع، مع ضمان الشفافية والإنصاف في تنفيذ تلك الأهداف.

القضايا ذات الأهمية

حوكمة الشركات

أخلاقيات العمل والالتزام

مكافحة غسل الأموال والفساد

إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

مساهماتنا في تحقيق أهداف
الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

مساهماتنا في تحقيق رؤية 2030

وطن طموح

عملية اختيار أعضاء المجلس

1. الإعلان عن عملية الترشيح: يصدر إعلان للسوق المالية يحدد عملية الترشيح والبيانات المطلوبة عن كل مرشح.
2. مراجعة الطلبات: بعد انتهاء فترة تقديم الطلبات، يخضع جميع المرشحين لمراجعة شاملة وتُرفع طلباتهم إلى لجنة الترشيحات والمكافآت لعمليات التقييم الإضافية؛ والتي تقدم بدورها التوصيات إلى المجلس.
3. موافقة البنك المركزي: يقدم المجلس قائمة مقترحة بالمرشحين إلى البنك المركزي السعودي للحصول على شهادة عدم الممانعة.
4. اجتماع الجمعية العامة: بمجرد استيفاء جميع المتطلبات التنظيمية، يتم عقد اجتماع الجمعية العامة لانتخاب الأعضاء.

مجلس الإدارة

يتمتع مجلس الإدارة بأعلى وأوسع سلطة في البنك بعد الجمعية العامة ويركز على التنظيم والرقابة والإشراف على الإدارة التنفيذية ومراقبة أداء البنك بشكل عام، ويلتزم المجلس بالانظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من الجهات التنظيمية والاشرفية في جميع عملياته وكذلك جميع السياسات التي تعتمدها الجمعية العامة للبنك ومجلس الادارة وخصوصا بما يتعلق بسياسات تعيين الأعضاء وتعارض المصالح والمنافسة ومعاملات الاطراف ذوي العلاقة والتي تهدف جميعها إلى حماية حقوق المساهمين وخاصة مساهمي الأقلية.

كما يحرص مساهمي البنك على انتخاب أكبر عدد من الاعضاء المستقلين حيث يشكل أعضاء المجلس المستقلين ما نسبته 50% من تشكيلة المجلس التي بدأت دورته في عام 2022 ، الأمر الذي أسهم في تعزيز اتخاذ القرارات المستقلة والتخفيف من حدة مخاطر حالات تعارض المصالح. وقد اجتمع المجلس خلال عام 2023 سبعة مرات بحضور جميع اعضائه مما يبرهن على التزام المجلس القوي بتوجيه البنك بفعالية.

حوكمة الشركات

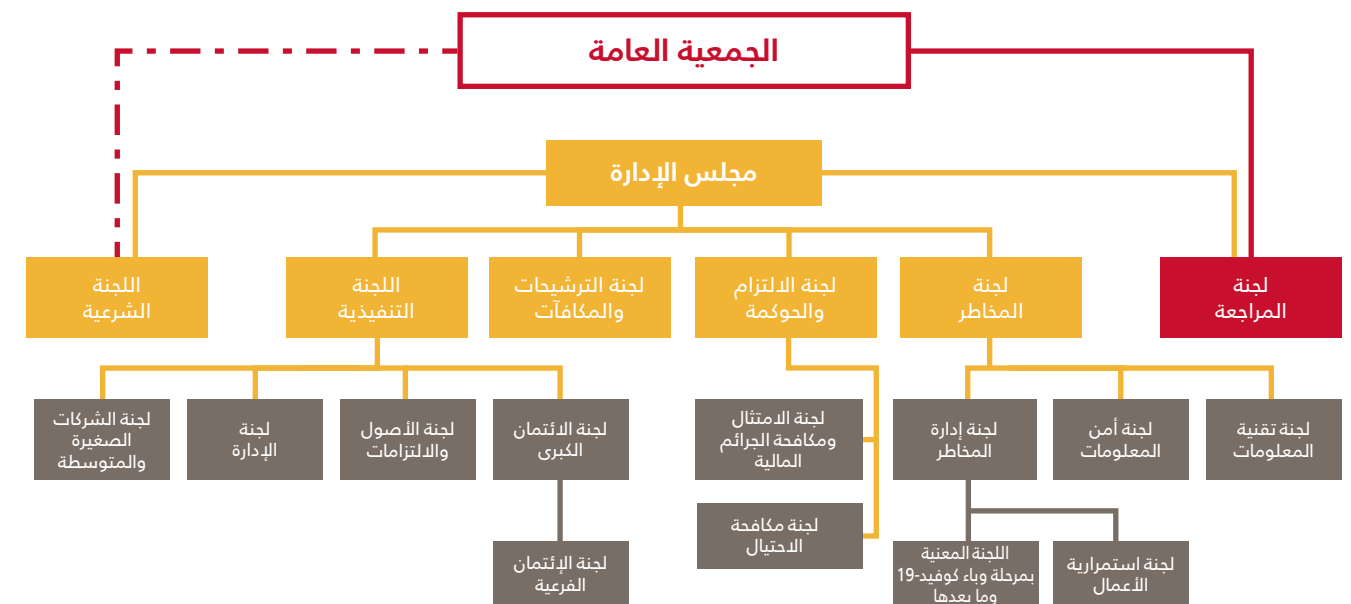
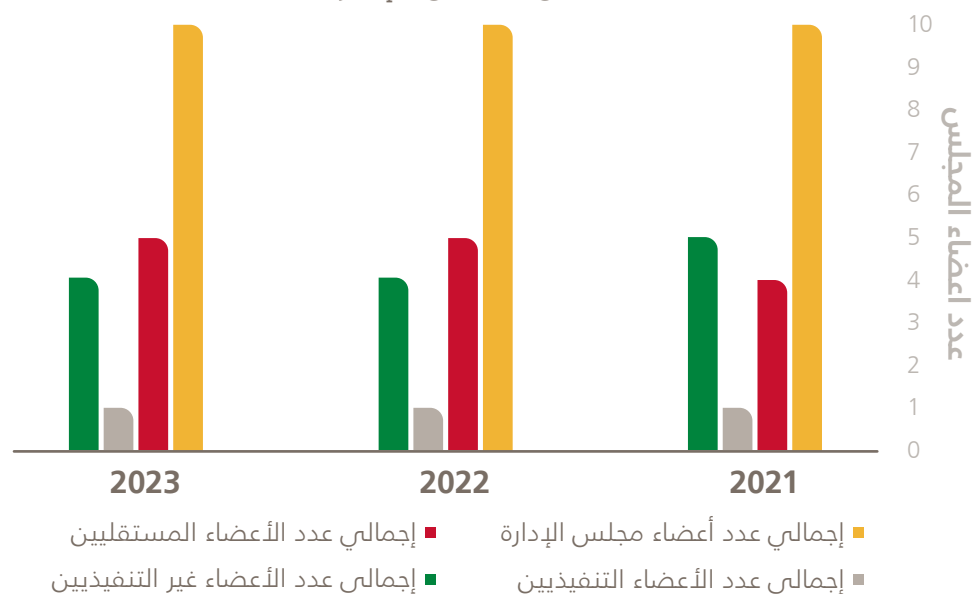
- **مدونة مبادئ وقواعد السلوك المهني والأخلاقي:** تنطبق هذه الوثيقة على جميع سفراء وسفيرات البنك والشركات التابعة له. وضُمّت استنادًا إلى مبادئ الاحترام والكرامة والمعايير المهنية والأخلاقية. وتهدف إلى ضمان أن يكون سلوك السفراء والسفيرات مناسبًا وحل المشكلات السلوكية وتحفيز القوى العاملة على تحقيق التميز. ومن هذا المنطلق، يخضع جميع السفراء والسفيرات الجدد، كجزء من عملية التأهيل والإلحاق بالعمل، إلى تدريب على مدونة مبادئ وقواعد السلوك المهني والأخلاقي ويقرّون بالالتزام بمبادئها والسياسات والوثائق المشار إليها فيها، ما يسهم في تعزيز قيمنا وثقافتنا منذ بداية مسيرتهم.

وتدعم تلك الوثائق الأساسية ادلة و سياسات إضافية مُكمّلة، منها دليل الحوكمة وملحق دليل الحوكمة ودليل المساهمين، وسياسة توزيعات الأرباح وسياسة شاملة للتعامل مع الهدايا، والسياسات المتعلقة بإدارة تعارض المصالح، بما في ذلك تعيين الأقارب. وضُمّت هذه السياسات مجتمعة للالتزام بأعلى معايير النزاهة والسلوك الأخلاقي على جميع مستويات البنك.

يلتزم البنك بتطبيق أعلى معايير حوكمة الشركات، ويؤدي مجلس الإدارة دورًا محوريًا في وضع أطر وهياكل الحوكمة اللازمة لضمان قدرة البنك على تحقيق القيمة لأصحاب المصلحة وحمايتهم. وتقوم ممارسات حوكمة الشركات في البنك على وثيقتين أساسيتين:

- **النظام الأساسي:** يحدد السياسات الرئيسية التي تغطي العديد من المجالات المهمة، مثل إدارة رأس المال والحصص وتشكيل مجلس الإدارة ومسؤولياته وصلاحيته، وحقوق المساهمين والجمعيات العامة وعمليات مراجعة الحسابات وحسابات الشركة وتوزيع الأرباح، وحل النزاعات وإجراءات التصفية.

هيكل مجلس الإدارة



اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

شكل المجلس العديد من اللجان لتقديم الدعم له في مسؤولياته الإشرافية.

اللجنة التنفيذية

تؤدي اللجنة التنفيذية دورًا محوريًا في ضمان فاعلية عملية اتخاذ القرارات على أعلى المستويات لتحقيق أهداف البنك المنشودة. فتقدم هذه اللجنة الدعم للمجلس في أداء مسؤولياته من خلال وضع جدول زمني مرن، ما يعزز قدرة المجلس على تعزيز استراتيجية البنك وتتبعها وتنفيذها، ويسهم كذلك في إجراء مراجعات الأداء المنتظمة ومراقبة عمليات البنك. كما تقدم اللجنة التوصيات وتتخذ القرارات لدعم المجلس في أداء واجباته.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 ثلاثة عشر اجتماعًا بحضور جميع الأعضاء.



لجنة المراجعة

تتمثل المهام المُسندة إلى لجنة المراجعة في الإشراف على أنشطة المراجعة الداخلية وضمان استقلاليتها وفعاليتها وينطوي ذلك على مراجعة التقارير التي يصدرها قطاع المراجعة الداخلية، وتنفيذ الإجراءات التصحيحية، والمصادقة على خطة المراجعة الداخلية وكذلك تتولى اللجنة مسؤولية تعيين المراجعين الخارجيين، وتقييم أدائهم وضمان استقلاليتهم والتأكد من تنفيذ عمليات مراجعة شاملة ودقيقة. بالإضافة إلى ذلك، تُفحص اللجنة العقود والمعاملات المقترحة مع الأطراف ذوي العلاقة وتؤدي الواجبات الإشرافية على النحو المنصوص عليه في اللوائح المعتمدة من قبل الجمعية العامة.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 سبعة اجتماعات بحضور جميع الأعضاء.

لجنة الترشيحات والمكافآت

تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت تنفيذ المراجعة السنوية للمهارات الضرورية المطلوبة في مجلس الإدارة ولجانه بالإضافة إلى ذلك، تقيّم اللجنة هيكل وتشكيل المجلس واللجان المنبثقة عنه، وتقدم التوصيات بشأن نقاط قوة الأعضاء ومواطن ضعفهم، مع تقديم التوصيات بشأن التطرق لذلك، وكذلك تقدم اللجنة توصيات بشأن المرشحين لعضوية المجلس ولجانه، مع تحديد المؤهلات والخبرات المطلوبة للعضوية. يعد ضمان استقلالية أعضاء المجلس لتجنب حالات تضارب المصالح من المسؤوليات الأساسية الأخرى للجنة. ولتحقيق ذلك، تراجع اللجنة وتقتراح السياسات المرتبطة بالمكافآت والحوافز وسياسات ووثائق المجلس ولجانه ولجان الإدارة التنفيذية وغيرها. بالإضافة إلى ما تقدم، تراجع اللجنة المهام المتعلقة بأدوار وهياكل الموارد البشرية، وتقدم توصيات بشأنها إلى المجلس.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 ثمانية اجتماعات بحضور جميع الأعضاء.



للمزيد من المعلومات حول أعضاء المجلس وخبراتهم المهنية ومؤهلاتهم وتصنيف الأعضاء وعضويات لجان المجلس وغيرها من المعلومات ذات الصلة، يرجى الاطلاع على تقرير بنك البلاد السنوي لعام 2023.

تدريب أعضاء المجلس

يحرص البنك على ضمان حسن اطلاع أعضاء المجلس على الموضوعات ذات الأهمية التي تؤثر عليه بشكل مباشر، حيث يتبع المجلس خطة تدريبية سنوية شاملة تضم مجموعة واسعة من الموضوعات ومنها الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة وأمن المعلومات وأساسيات الخدمات المصرفية والمالية. وتُنسّق هذه الدورات التدريبية بعناية من أجل تلبية احتياجات المشهد العام المتغير للقطاع المصرفي.

وقد غطت التدريبات المجالات الرئيسية التالية:

– **مقدمة حول أهم التطورات المتعلقة بالحوكمة:** تقدم تحليل متعمق لأحدث التوجهات والتطورات في مجال الحوكمة، وتهدف هذه الدورة إلى تزويد الأعضاء بالمعرفة اللازمة للتعامل مع تطورات الحوكمة في القطاع المصرفي.

– **الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات:** تركز على أهم مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتكاملها مع حوكمة الشركات، كما تتطرق إلى المؤشرات الرئيسية والدور المهم المُسند للمجلس والإدارة التنفيذية فيما يخص تعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة.

– **إدارة تعارض المصالح:** تتطرق إلى إدارة حالات تعارض المصالح ومعاملات الأطراف ذوي العلاقة والمخالفات المتعلقة بذلك، وُصّمت هذه التدريبات لضمان الشفافية والنزاهة.





لجنة الالتزام والحوكمة

تتولى لجنة الالتزام والحوكمة الإشراف والحفاظ على تطبيق أعلى معايير الحوكمة من خلال التأكد من اتباع ممارسات الحوكمة السليمة في جميع الأنشطة التي يقوم بها البنك. كما تعمل اللجنة على التحقق من التزام البنك بالأنظمة والقوانين واللوائح التنظيمية المحلية والدولية ذات الصلة بأنشطة البنك، وتحرص على مراجعة إطار الحوكمة باستمرار. علاوة على ذلك، تقوم اللجنة بمراجعة وتقديم التوصيات بشأن اللوائح التنظيمية للجان المجلس والإدارة التنفيذية إلى المجلس. تحرص هذه اللجنة على مراقبة وضمان تطبيق البنك آليات لتحديد حالات تضارب المصالح، والموافقة على خطة/برنامج الالتزام السنوي، ومراجعة تقرير الالتزام السنوي المُقدم للبنك المركزي. كما تراقب مدى ملاءمة وفعالية واستقلالية قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية وآليات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتستر التجاري، والفساد، وتراجع تقارير الالتزام المرتبطة بها، وذلك بما يضمن معالجة جميع الفجوات المُحددة أو المخالفات بكفاءة.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 خمسة اجتماعات بحضور جميع الأعضاء.

لجنة المخاطر

تتولى لجنة المخاطر مسؤولية تقديم التوصيات للمجلس بشأن الخطط والاستراتيجيات الحالية والمستقبلية، ويشمل ذلك قابلية البنك وقدرته على تحمل المخاطر، والإشراف على إنفاذ الإدارة التنفيذية للبنك لهذه الأهداف. وبصفة عامة، فإن اللجنة تعمل على دعم مجلس الإدارة في الإشراف على كافة الأنشطة والقرارات المتعلقة بمجموعة إدارة المخاطر في البنك، ما يشمل مجموعة متنوعة من أنواع المخاطر، مثل مخاطر السوق والائتمان والمخاطر الاستثمارية والمالية والتشغيلية ومخاطر السيولة والسمعة ومخاطر استمرارية الأعمال وتلك المتعلقة بالنظم التقنية، علاوة على ذلك، تراجع اللجنة سياسات إدارة المخاطر الداخلية للبنك وتعرضها على المجلس للحصول على الموافقة، كما تطلب الحصول على الموافقة فيما يتعلق بالمخاطر الائتمانية المقبولة، وغيرها من المخاطر التي تتطلب القبول المسبق، وتجري مراجعات دورية لحدود المخاطر والمنتجات الجديدة، وتضمن الالتزام بمتطلبات الجهات التنظيمية.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 خمسة اجتماعات بحضور جميع الأعضاء.

اللجنة الشرعية

تؤدي اللجنة الشرعية دورًا مهمًا في ضمان أن تكون عمليات البنك متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتشمل مسؤولياتها الموافقة على جميع المنتجات والعقود والاتفاقيات للتأكد من توافقها مع أحكام الشريعة الإسلامية وتعد قرارات اللجنة الشرعية إلزامية وتسهم في استحداث المنتجات الملتزمة بأحكام الشريعة الإسلامية، كما تعمل اللجنة على رفع الوعي بشأن الحلول المصرفية الإسلامية والمفاهيم ذات الصلة داخل البنك وخارجه، وتعزز فهم المبادئ المالية الإسلامية وتطبيقها.

عقدت اللجنة خلال العام 2023 اثنتان وعشرون اجتماعاً بحضور جميع الأعضاء.

الحوكمة الشرعية

يسعى البنك، بدعم من اللجنة الشرعية وقطاع الشريعة، للالتزام بجميع أحكام الشريعة الإسلامية التزامًا تامًا. ومن خلال منح الأولوية لبعض المجالات المهمة وتعزيز الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية على مستوى البنك بأكمله، تتولى اللجنة الشرعية وقطاع الشريعة الإشراف على المسؤوليات التالية:

الالتزام:

التأكد من التزام معاملات البنك ومنتجاته بأحكام الشريعة الإسلامية. ويتضمن ذلك إصدار قرارات تتناول الجوانب الشرعية بشأن عمليات البنك، وتقديم التوصيات للمجلس بشأن أي أنشطة تصحيحية لا تتماشى مع أحكام الشريعة، وعرض جميع المعاملات والمنتجات والخدمات والأنشطة على اللجنة الشرعية، وتزويدها بكافة المعلومات والوثائق والسجلات والنماذج والعقود والاتفاقيات اللازمة.

تتوافق جهود البنك مع إطار إدارة المخاطر المعتمد من قبل البنك المركزي السعودي فيما يتعلق بالخدمات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، بما في ذلك الالتزام بمتطلبات كفاية رأس المال والإفصاح الإضافية؛ إذ يضمن ذلك تنفيذ عملياتنا بما يتماشى مع المبادئ التوجيهية الصادرة عن الجهات التنظيمية. وسعيًا لتعزيز الشفافية، تتاح قرارات اللجنة الشرعية على موقعنا الإلكتروني بما يتيح لأصحاب المصلحة إمكانية الاطلاع على حيثيات التزامنا بأحكام الشريعة الإسلامية وفهمها.

استحداث المنتجات:

الإسهام في استحداث المنتجات المصرفية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتوجيه العملية منذ الخطوات الأولى وحتى تقديم الخدمات إلى العملاء ضمن الأطر التنظيمية. وتضمن هذه العملية توافق جميع المنتجات التي يقدمها البنك مع أحكام الشريعة الإسلامية، وتلبية احتياجات العملاء الذين يبحثون عن حلول مالية تلتزم بأحكام الشريعة. كما يتعين الحصول على موافقة اللجنة الشرعية لأي منتج أو خدمة أو عقد أو اتفاقية أو تعديلات ذات صلة قبل تنفيذها.

ومن هذا المنطلق، لا نطبق ممارسات التمويل التقليدية تماشيًا مع أحكام الشريعة الإسلامية، إلا أننا نقدم لعملائنا منتجات مالية أو استثمارية تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية بدلاً من ذلك. وتقوم هذه المنتجات بشكل رئيسي على الأدوات المالية الإسلامية، مثل أنظمة المراجعة (التمويل بربح)، والوكالة (اتفاقية التوكيل)، والمضاربة (تقاسم الأرباح)، والإجارة.

إدارة المخاطر

ضمان الالتزام:

تُجرى عمليات تقييم لمستوى التزام البنك بأنظمة الشريعة، بما يشمل تنفيذ المراجعات الداخلية. وتُسهم عمليات التقييم المستمرة في الحفاظ على سلامة عمليات البنك وتعزيز التزامها بالحوكمة الشرعية. وفي عام 2023، أظهرت نتائج التقييم 29 حالة من عدم الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية. وتجدر الإشارة هنا إلى أنّ هذه الحالات قد تم تصنيفها على أنها منخفضة إلى متوسطة المخاطر، وتم التعامل مع أغلبها بنجاح.

التوعية والتثقيف:

تعزيز فهم مبادئ الحوكمة الشرعية والمعاملات بين السفراء والمساهمين وغيرهم من أصحاب المصلحة. ويتحقق ذلك من خلال عمليات التواصل المستهدفة وإقامة الشراكات وتقديم عروض الدورات وتوفير الموارد الإعلامية المُصممة بهدف التثقيف ونشر التوعية بشأن أهمية الالتزام بالمبادئ الإسلامية في الممارسات المصرفية. خلال عام 2023، شملت أنشطة البنك المرتبطة بالتوعية والتثقيف ما يلي:

– بالشراكة مع لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في البنوك السعودية، عمل البنك على تحسين فهم العامة بالممارسات المصرفية الإسلامية.

– تواصل البنك مع طلاب جامعة الملك سعود من أجل تعريفهم بالخدمات المصرفية الإسلامية والدور الرئيسي المنوط بلجنة الشريعة.

– تم تركيب شاشة لعرض المعلومات في مساحة عرض إصدارات اللجنة الشرعية في بنك البلاد بهدف تعزيز الوعي الداخلي بدعم من رسائل التوعية والدورات المُقدمة من خلال أكاديمية البلاد.

– نشر “الدليل الشرعي للتمويل الشخصي”، و “إجارة العين لمن باعها” بهدف تثقيف وتعزيز فهم الممارسات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية بين العامة. تمثل هذه المنشورات موارد قيمة للأفراد الذين يرغبون في تعلم المزيد عن المبادئ المصرفية الإسلامية.

– الاستجابة لاستفسارات العملاء المتعلقة بالشريعة.

– فرض العقوبات التي وضعتها اللجنة الشرعية للموظفين الذين يخالفون الأنظمة الشرعية، وتتولى إدارة الموارد البشرية لدينا تحديد هذه العقوبات والجزاءات.

التطهير:

وضع معايير لحساب مبالغ التطهير وصرفها، بالإضافة إلى ضمان النقاء المالي لجميع المعاملات والعمليات. وتُعد هذه المعايير إطارًا للمحافظة على التزام البنك بأحكام الشريعة وتعزيز النزاهة المالية.

تتولى مجموعة إدارة المخاطر، بتوجيهات وإشراف من لجنة المخاطر، الإشراف على استراتيجيات وممارسات إدارة المخاطر في البنك، ويتمثل دورها الرئيسي في دعم تحديد المخاطر الكامنة التي قد تؤثر على البنك وتقييمها والتخفيف من حدتها بما يتماشى مع مستويات تقبل المخاطر لدينا. وتُعنى هذه المجموعة بخمسة مجالات تركيز رئيسية، ومنها ضمان تطبيق الممارسات التشغيلية المُدكّمة للحفاظ على كفاية رأس المال والسيولة وجودة الأصول والربحية والأمن السيبراني بفعالية.

وفي عام 2023، واصلت المجموعة جهودها لتنقيح وتحسين نهج إدارة المخاطر في البنك، مع التركيز بشكل خاص على الالتزام بالمعايير التنظيمية ودمج أفضل الممارسات في النهج المتبع لضمان المرونة التشغيلية ومنع حالات الاحتيال. كما نجحنا في تطبيق حلول المخاطر التشغيلية، وهي أداة مهمة في تصنيف الحوادث التشغيلية والخسائر ذات الصلة ودعم الالتزام بإصلاحات اتفاقية بازل بشأن متطلبات الحد الأدنى لكفاية رأس المال. في مطلع عام 2023، تمكن البنك من تحقيق الالتزام التام بإصلاحات بازل (3)، ما يمثل إنجازًا رئيسيًا يشير إلى تمسك البنك بأعلى المعايير في مجال الاستقرار المالي وإدارة المخاطر.

دراسة حالة:

تُسخرّ مسابقة هاكاثون البلاد للمصرفية الإسلامية الابتكار التقني للاستدامة المصرفية

شملت المجالات التي ركز عليها المشاركون تحسين الأداء الاقتصادي، والتطوير الداخلي، وتمكين المجتمعات، والمعاملات المسؤولة، وتحسين الخدمات المصرفية الإسلامية.

وحققت الفعالية إنجازات مهمة، إذ أسهمت 8 شركات في تطوير 8 منتجات مختلفة، وفازت 3 منها بجائزة قدرها 50,000 ريال سعودي كتمويل أولي للشركات الناشئة التي تريد تأسيسها. ويُجرى حاليًا تنفيذ الخط المُعدة لعقد منافسة هاكاثون البلاد القادمة، والتي ستكون امتدادًا لنجاح المبادرة الأولى.

في عام 2023، تم إطلاق مسابقة هاكاثون البلاد الأولى لتشجيع الاستفادة من التقنيات الجديدة في تعزيز المصرفية الإسلامية. وجمعت هذه الفعالية بين المتخصصين في المجال الرقمي لتطوير تطبيقات رائدة تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي للخدمات المصرفية الإسلامية وتسهيل الحصول عليها.

ركزت فعالية الهاكاثون على تعزيز التفاعل والتعاون بين المبدعين والمطورين والهواة في مجال التقنيات من أجل الإسهام في تنمية الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال الحلول التقنية المبتكرة. وحضر الفعالية 32 مشاركًا للإسهام في استحداث منتجات مصرفية إسلامية إلى جانب افتتاح العديد من الشركات الناشئة.



أخلاقيات العمل والالتزام

نؤمن في البنك بأن أخلاقيات العمل ليست مجرد مبادئ يتعين اتباعها فحسب، بل هي أيضاً الأساس الذي يستند إليه البنك في بناء علاقته مع أصحاب المصلحة وتعزيزها. لذا يُوجّه الالتزام بتحقيق التميز الأخلاقي والالتزام القانوني جميع القرارات والإجراءات المتخذة في البنك، ما يُمثل النهج الاستباقي في تعزيز ثقافة تُلبي أعلى المعايير الأخلاقية والقانونية العالية وتتجاوزها. وسعيًا لدمج قيم البنك الأساسية في الأنشطة اليومية بسلاسة، تم وضع إطار شامل مُصمم لتمكين السفراء والسفيرات وتعزيز النزاهة التشغيلية.

وانطلاقًا من إدراك أهمية الشفافية والمساءلة، تم تأسيس وحدة معنية بالالتزام ومكافحة الفساد والإبلاغ عن المخالفات، وأيضاً تم إنشاء أقسام مُخصصة داخل قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية، وتعد هذه الجهات في طليعة الجهود المبذولة لضمان توفير بيئة عمل آمنة وأخلاقية. وفي هذا الصدد، يتم تشجيع السفراء والسفيرات على الإبلاغ عن أي مخالفات أو أنشطة مشبوهة أو حالات عدم التزام أو حوادث أو حالات فساد أو سوء سلوك دون الإفصاح عن هويتهم، وذلك من خلال نشر الرسائل التوعوية على أساس ربع سنوي. كما صُممت وثيقة تتعلق بالإبلاغ عن المخالفات لدينا لتقديم

التوجيه والحماية للأفراد الذين يبلغون عن الحوادث، ما يضمن قدرتهم على القيام بذلك دون الخوف من تعرّضهم لأي أعمال انتقامية. وكذلك يتم تطبيق عقوبات صارمة واتخاذ إجراءات تأديبية بحق أي شخص متورط في أعمال انتقامية، ما يدل على النهج الواضح لعدم التسامح مع تلك الأفعال مطلقًا.

بههدف تسهيل إجراءات الإبلاغ، يتم توفير العديد من القنوات الآمنة للسفراء والسفيرات، التي لا تتطلب الإفصاح عن الهوية، بما يشمل الروابط الإلكترونية التي يسهل الوصول إليها من خلال بوابة الشبكة الداخلية، ورسائل البريد الإلكتروني الآمنة التي يمكن إرسالها مباشرة إلى الإدارات المتخصصة ذات الصلة، وإتاحة إمكانية إجراء المناقشات وجهاً لوجه، وتوفير خط ساخن مباشر ومسجل. كما تتولى الفرق المتخصصة مراقبة التغييرات القانونية والتنظيمية المحلية والدولية باستمرار، وضمان التزام البنك التام بها، وينطوي ذلك على تحديث والحفاظ على سياساتنا الداخلية التي تخضع جميعها للتقييم خلال عمليات المراجعة الداخلية، وذلك وفقًا لما تنص عليه خطة المراجعة الداخلية المعتمدة لدى البنك.

مكافحة الجرائم المالية

يُعد الالتزام بالنظمة المرتبطة بمكافحة الجرائم المالية أمراً بالغ الأهمية بالنسبة للبنك، لذا تُشكل السياسات التي تُعنى بمكافحة الجرائم المالية، مثل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتستر التجاري، ومكافحة الاحتيال، وسياسة "اعرف عميلك"، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، الركيزة الأساسية التي يقوم عليها التزام البنك بتطبيق أعلى معايير النزاهة والشفافية.

ويتم تطبيق نظام إدارة فعّال ومؤتمت يتولى تشغيله موظفون على درجة عالية من التدريب ممن تُوكل إليهم مهام مراقبة المعاملات اليومية وحماية مصالح البنك. وفي سبيل تعزيز مستوى كفاءة سفراء وسفيرات البنك، يتم عقد دورات تدريبية منتظمة وشاملة حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب تشمل موضوعات متنوعة، ونحرص على تحديث كافة المواد التدريبية باستمرار لإدخال التغييرات وفقاً للمعايير الدولية.

نجح البنك خلال عام 2023 في تنفيذ ضوابط على مستوى البنك بأكمله بالمواءمة مع إطار مكافحة الاحتيال الصادر عن البنك المركزي السعودي، وتم تطبيق نظامين مبتكرين لتعزيز قدراتنا على مكافحة الاحتيال كالتالي:

- يعمل النظام الأول على تحسين قدرة البنك على مراقبة سلوك العملاء، بما في ذلك استخدامهم للإنترنت وتسجيل الدخول لحسابات التطبيقات المصرفية عبر الجوال وتحديد مواقعهم الجغرافية.
- يتيح النظام الثاني للبنك تدقيق المعاملات المالية والغير مالية، مثل التحويلات بين الحسابات والتحويلات عبر الإنترنت والتحويلات المحلية والدولية نفسها.

يتبع قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية إدارياً للإدارة التنفيذية ولجنة الالتزام الحوكمة ولجنة الالتزام ومكافحة الجرائم المالية. كما تنطوي هياكل التبعية الإدارية الداخلية على رفع التقارير مباشرة إلى وحدات الأعمال، ونجح البنك خلال عام 2023 في تنفيذ التغييرات الهيكلية الاستراتيجية في قطاع الالتزام ومكافحة الجرائم المالية، وذلك بهدف تبسيط إجراءات الحوكمة وتعزيزها. وفي هذا السياق، تم تأسيس وحدات الأعمال التالية:

- **وحدة الرقابة الذاتية:** تقدم التقارير مباشرة إلى المدير التنفيذي للالتزام ومكافحة الجرائم المالية المسؤول عن الرد على أي استفسارات ترد من البنك المركزي السعودي بخصوص أي معاملات مشتبّه بها.
- **وحدة التنفيذ:** تقع ضمن اختصاص إدارة الالتزام التنظيمي وتتركز على فرض القيود على الحسابات بناءً على التعليمات التنظيمية.
- **وحدة الاستشارات والتوعية:** تأسست هذه الوحدة لتقديم الخدمات الاستشارية المرتبطة بالنظمة واللوائح المصرفية ولتعزيز ثقافة الالتزام القوية في البنك من خلال نشر رسائل توعية بشكل دوري.

يفخر البنك بأنه تمكن من الاستجابة لجميع الاستفسارات وحل جميع الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها الشؤون القانونية والالتزام عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي على مدار عام 2023. وكانت غالبية الاستفسارات بخصوص السياسات الداخلية المُحددة أو السياسات والإجراءات واللوائح/التعميمات المرتبطة بالبنك المركزي السعودي.

ويسعى البنك في المستقبل إلى مواصلة تحسين قدراته المرتبطة بالالتزام من خلال النظر في نتائج عمليات المراجعة الداخلية السنوية إذا وجدت، والسعي لإقامة شراكات مع شركات التقنية المالية وتبني حلول مكافحة غسل الأموال الرائدة في السوق ودمجها مع تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، علاوةً على مواصلة غرس ثقافة الالتزام القوية على مستوى البنك بأكمله.





من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحوكمة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق

الملحق

- الملحق أ. مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 92
- الملحق ب. مؤشرات الأداء 96
- فهرس ج. أصحاب المصلحة 106
- فهرس د. قائمة المصطلحات المصرفية الإسلامية 108

الملحق أ: قائمة مصطلحات المحتوى للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

بيان الاستخدام

نشر بنك البلاد المعلومات المذكورة في فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 2023/1/1 إلى 2023/12/31 بالاستناد إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (1) المستخدمة

المبادرة العالمية لإعداد التقارير (1): التأسيس 2021

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2 التفاصيل المؤسسية	16
	2-2 كيانات مُتضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	6
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	108 ,6
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	لا يوجد
	5-2 التحقق الخارجي	لا يوجد
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	16-18
	7-2 الموظفين	99-101
	8-2 العمال الذين ليسوا موظفين	99
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	78-82
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	81 ,79
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	79 ويرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لبنك البلاد لعام 2023
	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	79
	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	79
	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	79
	15-2 تضارب المصالح	80 ,78
	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	88-89
	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	88 ويرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لبنك البلاد لعام 2023

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	80
	19-2 سياسات الأجور	81
	20-2 عملية تحديد الأجور	81
	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	قيود السرية
	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	8-11
	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	88-89 ,78 ,58
	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	76 ,68 ,62 ,52 ,40 ,30
	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	56
	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	56
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	82-84 ,78
	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	www.bankalbilad.com
	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	106-107
	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	لا يوجد
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	26-27
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	27
	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	76-77 ,68-69 ,62-63 ,52-53 ,40-41 ,30-31
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	38-39
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	102
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	72-73 ,42 ,36 ,34
	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	46-48 ,42 ,36 ,34
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	103 ,74

رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية للتقارير
98	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
105	206-1 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	GRI 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016
38	207-1 منح التعامل مع الضرائب	GRI 207: الضرائب 2019
102	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302: الطاقة 2016
103	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
67	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	GRI 305: الانبعاثات 2016
65-67, 44	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	GRI 306: النفايات 2020
100-101	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016
57	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
101	401-3 إجازة رعاية الطفل	
60	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
60	403-3 خدمات الصحة المهنية	
60	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
60	403-6 تعزيز صحة العمال	
102	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
98	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
55	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
99	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	

رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
99-101	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
29	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
70-73	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
103	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	GRI 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
يرجى الرجوع إلى "مبادئ حماية المستهلك المصرفي" الموجودة على www.bankalbilad.com	417-1 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	GRI 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016
49-51	418-1 الشكاوى المؤتمة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016



الملحق ب: مؤشرات الأداء

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
الزكاة				
الرقابة الشرعية				
234,883	256,713	218,110	ألف ريال سعودي	مدفوعات الزكاة
3	3	3	عدد	عدد الأعضاء
عملاء مصرفية الأفراد				
محفظة العملاء والخدمات المالية				
48,291,015	44,242,658	39,452,277	ألف ريال سعودي	القيمة الإجمالية لمحفظة تمويل مصرفية الأفراد
شكاوى العملاء ورضاهم				
86,651	54,163	74,399	عدد	عدد الشكاوى التي تم استلامها
85,823	54,347	74,587	عدد	عدد الشكاوى التي تم حلها
4.15	4.95	4.27	يوم عمل	معدل الاستجابة لشكاوى العملاء
%93.89	%84.90	%70.80	%	إجمالي رضا العملاء
خصوصية البيانات				
حالات اختراق أمن البيانات				
0	0	0	عدد	عدد حالات الاختراقات الأمنية
0	0	0	عدد	عدد حالات الاختراقات الأمنية المتعلقة بمعلومات العملاء التي يمكن التعرف عليها شخصيًا
%0	%0	%0	%	نسبة حالات اختراقات الاختراقات الأمنية المتعلقة بمعلومات العملاء التي يمكن التعرف عليها شخصيًا
خصوصية العميل				
0	0	0	عدد	عدد أصحاب الحسابات التي يتم استخدام معلوماتهم لغايات أخرى
التدريب والتطوير				
3,618	4,336	2,656	ريال سعودي/ موظف	متوسط مصاريف التدريب والتطوير لكل موظف بدوام كامل

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
الأداء الاقتصادي				
القيمة الاقتصادية المباشرة المحققة				
5,302,788	5,191,432	4,583,950	ألف ريال سعودي	الإيرادات
القيمة الاقتصادية الموزعة				
2,338,001	2,320,057	2,134,084	ألف ريال سعودي	مصاريف العمليات (قبل المخصصات)
1,328,868	1,259,120	1,177,639	ألف ريال سعودي	رواتب ومزايا الموظفين (مصاريف موظفين)
الأرباح الموزعة على المساهمين (التقذ والأسهم)				
0	500,000	0	ألف ريال سعودي	• توزيعات نقدية
0	2,500,000	0	ألف ريال سعودي	• توزيعات أسهم (أسهم المنحة)
2,661,831	2,870,709	2,703,753	ألف ريال سعودي	إجمالي المصاريف
القيمة الاقتصادية المحافظ عليها				
2,368,938	2,081,688	1,686,537	ألف ريال سعودي	صافي الأرباح
5,302,788	5,191,432	4,583,950	ألف ريال سعودي	إجمالي دخل العمليات
15,258,110	13,398,948	11,980,090	ألف ريال سعودي	إجمالي حقوق الملكية
%16.53	%16.40	%14.85	%	العائد على متوسط حقوق الملكية
15,281,887	13,446,502	12,051,419	ألف ريال سعودي	رأس المال الأساسي
3,051,613	3,040,452	3,015,411	ألف ريال سعودي	صكوك
10,000,000	10,000,000	7,500,000	ألف ريال سعودي	رأس المال

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
تقييمات الأداء				
100%	100%	100%	%	نسبة الموظفين الذين حصلوا على تقييم وتطوير للأداء
100%	100%	100%	%	الإدارة العليا
100%	100%	100%	%	الإدارة المتوسطة
100%	100%	100%	%	غير الإداريين
100%	100%	100%	%	الموظفون
100%	100%	100%	%	الموظفات
القوى العاملة				
حجم القوى العاملة				
2,770	3,513 ¹	3,477 ¹	عدد	إجمالي عدد الموظفين
2,770	3,513 ¹	3,477 ¹	عدد	الموظفون بدوام كامل
0	0	0	عدد	الموظفون بدوام جزئي
86	76	95	عدد	المتدربون والطلاب المبتعثون
949	1,048	1,411	عدد	إجمالي عدد المتعاقدين و/أو الاستشاريين
عدد الموظفين حسب المستوى الوظيفي				
27	25	15	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا
0	0	0		الإناث
27	25	15	عدد	الذكور
436	425	364	عدد	الموظفون بدوام كامل في الإدارة المتوسطة
15	14	6	عدد	الإناث
421	411	358	عدد	الذكور
2,307	3,063	3,093	عدد	الموظفون بدوام كامل في المستويات الأخرى

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
معدل التدريب للموظف				
24	27	19	ساعة	الموظفون
25	20	21	ساعة	الموظفات
25	34	29	ساعة	الإدارة العليا
24	27	24	ساعة	الإدارة المتوسطة
25	26	20	ساعة	غير الإداريين
34	27.1	27.6	ساعة	معدل التدريب لجميع الموظفين
المجموع الكلي لساعات التدريب التي تم تقديمها				
113,064	103,576	82,064	ساعة	المجموع الكلي لساعات التدريب التي تم تقديمها
1,952	1,712	592	ساعة	الإدارة العليا
16,208	11,584	8,192	ساعة	الإدارة المتوسطة
94,904	90,248	67,072	ساعة	غير الإداريين
94,048	91,032	73,256	ساعة	الموظفون
19,016	12,544	8,808	ساعة	الموظفات
المشاركة في مجالات تدريبية محددة (عدد الموظفين)				
855	3,692	356	عدد	التعاملات الإسلامية
158	126	10	عدد	الالتزام
40	39	56	عدد	مكافحة الفساد
95	111	722	عدد	مدونة مبادئ وقواعد السلوك
1,429	3,315	357	عدد	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
280	لا ينطبق	لا ينطبق	عدد	الصحة والسلامة
279	615	94	عدد	إدارة علاقات العملاء
637	359	1475	عدد	الشمول المالي

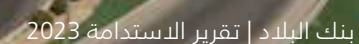
2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
دوران الموظفين (طوعًا فقط)				
64	65	34	عدد	بدوام كامل
329	457	302	عدد	بدوام جزئي
1	1	0	عدد	الإدارة العليا
59	58	64	عدد	الإدارة المتوسطة
330	463	272	عدد	غير الإداريين
549	318	251	عدد	موظفو العقود
174	222	161	عدد	عمر 30-18
200	280	170	عدد	عمر 50-31
19	20	5	عدد	فوق 51
12.0%	14.85%	9.6%	%	نسبة دوران الموظفين (طوعًا فقط)
الرواتب والمزايا				
591,941	830,167	775,196	مليون ريال سعودي	الرواتب المدفوعة (وتشمل البدلات الأساسية والراتب الأساسي والمخصصات المجمعّة وغيرها)
114,040	428,953	402,443	ريال سعودي	الاستحقاقات المدفوعة (وتشمل الرواتب التقاعدية والمكافآت والتأمين الصحي وتعويضات النقل غير المتعلقة بالعمل السنوي والتعليم وغيرها)
إجازات الأمومة والأبوة				
14	12	14	عدد	عدد الموظفين الحاصلين على الإجازة
14	12	14	عدد	عدد الموظفين العائدين للعمل بعد الإجازة (عودة الموظفين)
14	12	14	عدد	عدد الموظفين العائدين للعمل بعد الإجازة ولا يزالون يعملون في البنك بعد مرور 12 شهرًا (المحافظة على الموظفين)
100%	100%	100%	%	معدل العودة إلى العمل
100%	100%	100%	%	معدل الاحتفاظ

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
الموظفون الجدد حسب العمر (بدوام كامل)				
945	1,232	1,261	عدد	عمر 30-18
1,714	2,141	2,089	عدد	عمر 50-31
111	140	127	عدد	فوق 51
الموظفون الجدد ودوران الموظفين				
263,928	226,241	221,258	ريال سعودي	متوسط تكلفة التعيين لكل موظف بدوام كامل
الموظفون الجدد حسب الجنس				
83	101	85	عدد	الإناث
430	435	387	عدد	الذكور
الموظفون الجدد حسب العمر				
310	355	327	عدد	عمر 30-18
196	178	142	عدد	عمر 50-31
7	3	3	عدد	فوق 51
دوران الموظفين (طوعًا وبطريقة غير طوعية)				
421	558	470	عدد	مجموع الموظفين الذين تركوا العمل بالبنك
421	588	470	عدد	بدوام كامل
0	0	0	عدد	بدوام جزئي
1	1	1	عدد	الإدارة العليا
61	67	90	عدد	الإدارة المتوسطة
359	490	379	عدد	غير الإداريين
587	478	370	عدد	موظفو العقود
193	209	213	عدد	عمر 30-18
214	326	247	عدد	عمر 50-31
19	31	10	عدد	فوق 51
15.19%	16.1%	13.5%	%	دوران الموظفين (طوعًا وبطريقة غير طوعية)

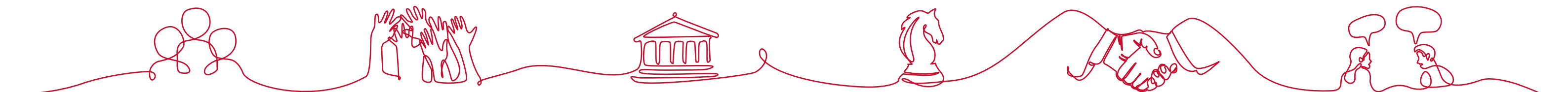
2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
الاستهلاك غير المباشر للطاقة				
43,736,965.77	69,613,467.98	69,996,577.5	كيلو واط في الساعة	استهلاك الكهرباء (في المكاتب والمخازن والمرافق وغيرها)
الأثر المجتمعي				
11	9	13	مليون ريال سعودي	قيمة الاستثمار المجتمعي
%0.207	%0.173	%0.25	ريال سعودي	نسبة الاستثمار المجتمعي من إيرادات البنك
5,400	5,100	2,500	ساعة	المجموع الكلي لساعات الموظفين التطوعية
1,800	1,700	800	عدد	عدد المتطوعين
1,200	900	750	ألف	عدد المستفيدين من الأنشطة المجتمعية
11	10	10	عدد	عدد المشاريع التي تم رعايتها
المشتريات				
442	421	406	عدد	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
1,237,740,497	1,261,912,489.70	973,602,723	ريال سعودي	الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين
1,322,410,549.59	1,345,613,796.75	1,029,939,948	ريال سعودي	إجمالي الإنفاق على المشتريات
563	530	490	عدد	إجمالي عدد الموردين المشاركين
%94	%94	%95	%	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
جميع الموردين	جميع الموردين	جميع الموردين	عدد	عدد الموردين الذين تم تقييمهم وفق مدونة قواعد سلوك التوريد
0	0	3	عدد	عدد الموردين المدرجين في القائمة السوداء

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
التظلمات				
30	38	4	عدد	عدد التظلمات المسجلة خلال فترة التقرير
30	38	4	عدد	عدد التظلمات التي تم الاستجابة لها أو حلها
0	0	0	عدد	عدد التظلمات التي تم تسجيلها قبل فترة التقرير وتمت الاستجابة لها خلال فترة التقرير
التوظيف				
2,579	3,250 ¹	3,216 ¹	عدد	المواطنين من مجموع القوة العاملة بدوام كامل
نسبة المواطنين في الإدارة				
%96.15	%95.83	%100	%	نسبة المواطنين في الإدارة العليا
%93.10	%92.51	%92.5	%	نسبة المواطنين من مجموع القوة العاملة
عدد الجنسيات في القوة العاملة				
20	24	24	عدد	إجمالي عدد الجنسيات
الصحة والسلامة				
3	1	2	عدد	إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين
%0.10	%0.02	%0.05	%	نسبة الأمراض المهنية بين الموظفين
حضور الموظفين وغيابهم				
%82	-	-	%	حضور الموظفين وتفاعلهم
%1.99	%1.93	-	%	معدل غياب الموظفين
استهلاك الطاقة				
15,750	6,750	4,500	متر مربع	إجمالي مساحة جميع المباني (المكاتب والمخازن والمرافق وغيرها)
الاستهلاك المباشر للطاقة				
12,000	7,150	21,650	لتر	استهلاك البنزين في العمليات والنقل

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء
الالتزام				
مراقبة الالتزام الداخلي والإبلاغ عنه				
188	206	187	عدد	عدد الاستفسارات والشكاوى والمسائل التي تم استلامها من إدارة الالتزام أو الإدارة القانونية من خلال نظام المراقبة الداخلية والإبلاغ
%100	%100	%100	%	نسبة الاستفسارات والشكاوى والمسائل التي تم استلامها من إدارة الالتزام أو الإدارة القانونية من خلال نظام المراقبة الداخلية والإبلاغ التي تم حلها
حالات عدم الالتزام				
13	7	7	عدد	المجموع الكلي لحالات عدم الالتزام بالقوانين والأنظمة
13	7	7	عدد	المملكة العربية السعودية
2	1	118	عدد	العدد الإجمالي للقضايا القانونية المرتبطة بالاحتيال أو التداول من الداخل أو مكافحة الاحتكار أو السلوكيات غير تنافسية أو التلاعب بالسوق أو سوء الممارسة أو غيرها من قوانين أو لوائح الصناعة المالية ذات الصلة



فهرس ج: الجهات الحكومية والتنظيمية



الموظفون	المجتمع	الجهات الحكومية والتنظيمية	المستثمرون والمساهمون	شركاء العمل والموردين	العملاء
وسائل المشاركة					
- برامج التدريب والتطوير - تقييمات الأداء - برامج المكافآت والتقدير - التقارير السنوية والعامه - الموقع الالكتروني للبنك	- برامج التطوع والتبرع - برامج التعليم - الشراكات - المنتجات والخدمات - منصات التواصل الاجتماعي - الأحداث العامة - الموقع الالكتروني للبنك	- مجلس الإدارة - التعاون مع الجهات الحكومية - تقارير الالتزام و الأنشطة ذات الصلة - التقارير السنوية والعامه	- الجمعيات العامة - التقارير السنوية - المؤتمرات والعروض التقديمية للمستثمرين - علاقات المستثمرين - الموقع الالكتروني للبنك - الأخبار الصحفية	- عمليات الاتصال والتفاعل المنتظمين - تقديم المناقصات - مدونة السلوك للموردين - التقارير السنوية العامة - الموقع الالكتروني للبنك	- الفروع - مراكز الخدمات - مركز الاتصال - الخدمات المصرفية عبر الأنترنت - منصات التواصل الاجتماعي - الموقع الالكتروني للبنك - الأحداث العامة
مجالات الاهتمام					
- التعويض العادل - تنمية المهارات - التنوع والشمول - رفاهية الموظفين - رضا العملاء	- الثقافة المالية - التنوع والوصول المالي - التوطين - الحكومة وأخلاقيات العمل و الالتزام - الاستثمارات المجتمعية	- الحكومة وأخلاقيات العمل و الالتزام - مكافحة غسيل الأموال والرشاوي والفساد - الأداء المالي - الاستثمارات المجتمعية والتنمية الاجتماعية و الاقتصادية - التوطين	- الأداء المالي - الاستثمارات المستدامة - اخلاقيات العمل - الحكومة و الالتزام - تصنيفات ومؤشرات الاستدامة	- عمليات الشراء المستدامة والمسؤوله - التحول والابتكار الرقمي - الاستثمارات المجتمعية - مكافحة غسيل الأموال والرشاوي والفساد - الاستقرار الاقتصادي وإدارة المخاطر النظامية	- خدمة سريعة للعملاء - أمن البيانات - خصوصية البيانات - لمنتجات والخدمات المبتكرة - الخدمات المصرفية الرقمية



من نحن

إطار عمل بنك البلاد
في القضايا البيئية
والاجتماعية والحوكمة

الممارسات المصرفية
المستدامة

الابتكار لتحقيق هيكل
عمل حيوي

تمكين رأس مالنا
البشري

الاستجابة لبصمتنا البيئية

مسؤوليتنا في
سلاسل الإمداد
ومساهماتنا المجتمعية

الحوكمة المسؤولة والفعالة
ذات الشفافية

الملحق



فهرس د: قائمة المصطلحات المصرفية الإسلامية

المرابحة:

يختلف مفهوم المrabحة الفقهية عن المrabحة للآمر بالشراء المطبقة في البنوك، فالمrabحة الفقهية هي: نوع من بيعو الأمانة (الوضيعة والتولية والمrabحة) التي يجب فيها على البائع أن يفصح للمشتري عن كل ما يؤثر في سعر السلعة، من ثمن شرائها وحلوله أو تأجيله، وما شابه ذلك، وأما المrabحة للآمر بالشراء فهي: أسلوب تمويلي ينظم عددًا من الخطوات تبدأ بطلب من العميل للبنك بأن يشتري له السلعة، ويعدده أنه إذا قام بشرائها سيشتريها منه بربح محدد. وقد يكون هذا البيع على العميل بيع مرابحة بالمفهوم الفقهي -وهو الأولى-، وقد يكون بيع مساومة.

الإجارة التمويلية:

وهي أداة تمويلية مكونة من عدد من الخطوات التي تبدأ بوعد من العميل باستئجار سلعة من البنك، وتم يشتري البنك تلك السلعة ويؤجرها للعميل بأجرة وفترة محددين. تنطبق جميع شروط الإجارة خلال هذه الفترة. في حال دفع العميل جميع أقساط الإيجار وعدم خرق أي التزامات منصوص عليها في الاتفاق، يقوم البنك بنقل ملكية السلعة للعميل بناء على وعد مسبق بالبيع أو الإهداء، كما نص الاتفاق.

المشاركة:

هي شراكة استثمارية يحق فيها لجميع الشركاء الحصول على حصة في أرباح المشروع بنسب متفق عليها بصورة متبادلة. ويتم أيضًا تقاسم الخسائر بما يتناسب مع المبلغ المستثمر، ويساهم جميع الشركاء في المشاركة بدفع الأموال.

المضاربة:

عقد المضاربة فقهاً، يشترك فيه البنك (المضارب) والعميل (رب المال) في الأرباح العائدة من عمليات الاستثمار الناتجة عن المبالغ المودعة فيه، ويتم توزيع الربح بينهما بحسب ما يتفقان عليه، ولا يجوز أن يُشترط ضمان رأس المال أو جزء معين من الربح على المضارب.

غرار:

البيع المجهول العاقبة، فالغرر مبناه على الجهالة، وهذه الجهالة إما أن تكون في المبيع أو في الثمن.

الحسابات الجارية:

هي حسابات تُفتح باسم العميل وتُسجل له فيها مبالغه الائتمانية والدائنة بصفة ودائع جارية يمكن سحبها في أي وقت ودون سابق إنذار، بحيث يكون المبلغ النهائي مستحقاً فقط. وتعدّ الحسابات الجارية تمويلاً على البنك مستحقة للعملاء عند الطلب، ويجوز للبنك (المقترض) استثمار أموال أصحاب الحسابات الجارية (المقرضين)، مع ضمان دفعها عند الطلب، دون حق العميل في الأرباح التي يحققها البنك.

الصكوك:

وثائق متساوية القيمة تمثل حصصًا شائعة في ملكية أعيان، أو منافع، أو خدمات، أو موجودات مشروع معين.

الرهن:

عقد لحبس عين لصالح الدائن بوصفه ضمانًا لدين ما، بحيث يستحق الدائن (المرتهن) أن يحتفظ بالعين حقيقة أو حكمًا. وفي حالة تعثر المدين (الراهن)، يحق للدائن بيع العين دون الرجوع لأخذ موافقة الراهن.

القرض الحسن:

دفع مال لمن ينتفع به، ثم يرد بدله.

خطاب الضمان:

خطاب يصدره البنك بناء على طلب عميله يتعهد بموجبه البنك بدفع مبلغ معين لصالح جهة معينة ولغرض معين وذلك خلال مدة محددة.

خيار الشرط:

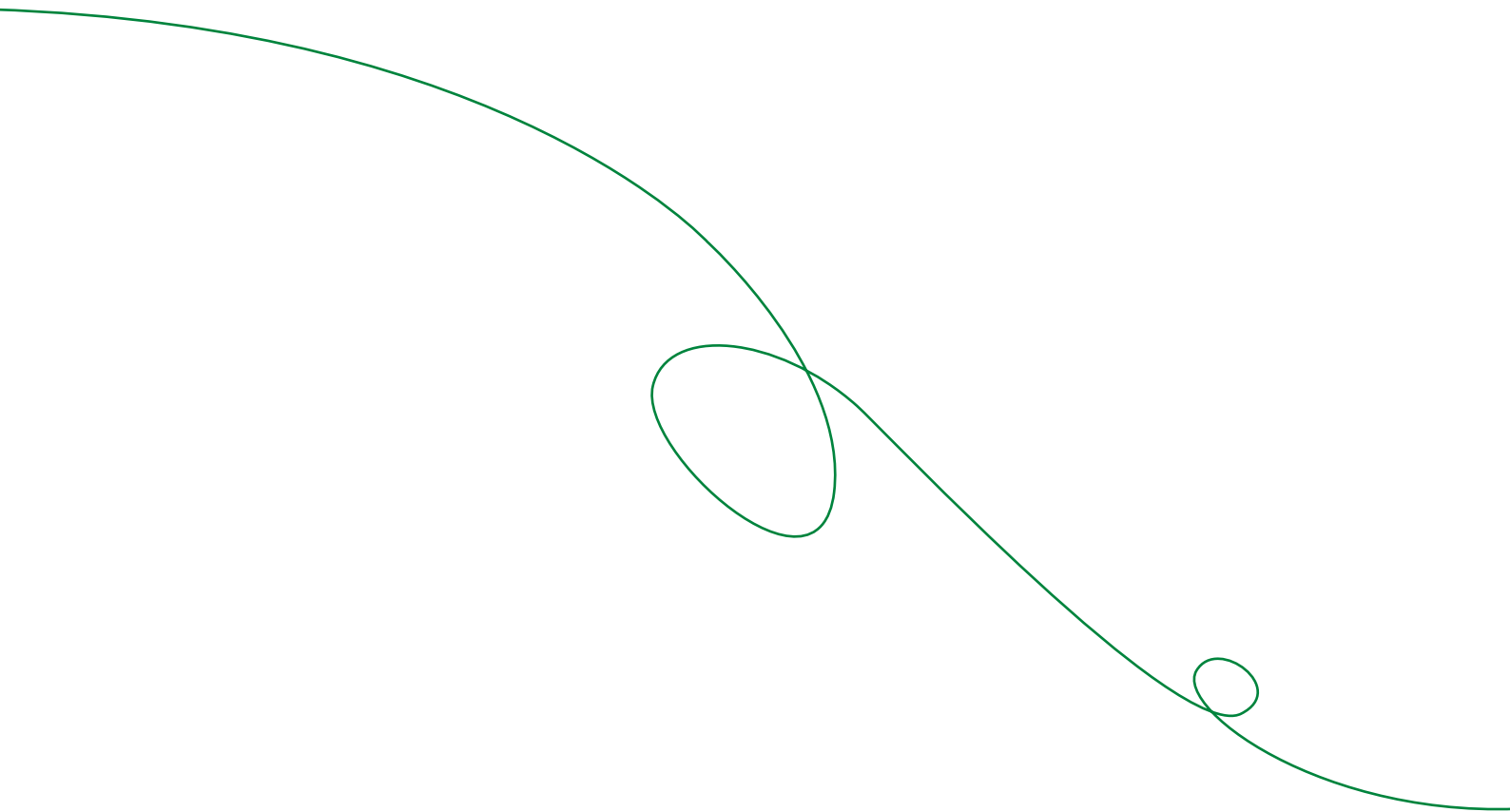
اشتراط أحد العاقدين أو كليهما أن يكون له حق فسخ العقد في مدة محددة.

الزكاة:

فريضة مالية تدفع لمصارفها المحددة والمفروضة شرعًا على من لديهم مال بلغ النصاب وحال عليه الحال.

الاستثمار بالوكالة:

وهي طريقة استثمارية، حيث يوكل العميل البنك في استخدام أمواله لأغراض استثمارية، مقابل رسوم تُدفع للوكيل حسب الاتفاق بينهما.



المؤتمرات، الوحدة 2، الرياض 12711 - 3952 ، 8229
المملكة العربية السعودية

هاتف: 8001230000

الموقع الإلكتروني: www.bankalbilad.com