



تعزير العلاقات



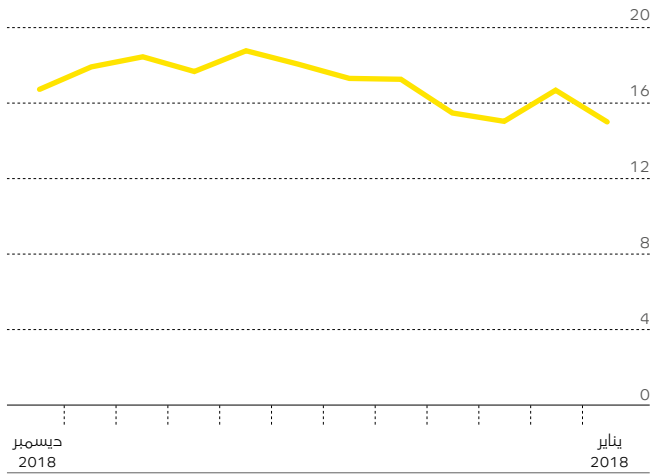
من الضروري أن تتسم قنوات التواصل والعلاقات مع أصحاب المصلحة بالسلاسة، لا سيما مع العملاء وشركاء الأعمال والمستثمرين. ونحن ندرك تماماً الحاجة إلى بناء علاقات طويلة الأجل وتعزير التعاون من خلال بناء الشراكات وتوطيدها.

التواصل مع المستثمرين

سجلت القيمة السوقية للسهم العادي للبنك في 31 ديسمبر 2018 مبلغ 17.12 ريال سعودي، مقابل 15.08 ريال سعودي في 31 ديسمبر 2017. وخلال العام 2018، كان أعلى سعر سجله السهم هو 19.16 ريال سعودي في 19 يوليو، بينما سجل السهم أدنى سعر له في 4 مارس عند 14.57 ريال سعودي.

حركة سهم البنك السعودي للاستثمار

حركة سهم البنك السعودي للاستثمار (ريال سعودي)



المستثمرون هم أصحاب المصلحة الذين يقدمون للبنك رأس المال الذي يمكنه من مواصلة عمله وتقديم خدماته، ولذا فهو يتحمل مسؤولية التزام الشفافية معهم إلى أقصى حد عملي ممكن. ويقتضي ذلك تزويدهم بمعلومات مفصلة عن جميع جوانب أداء البنك حالياً وسابقاً، والسياسات التي يطبقها، والتوقعات المتعلقة بأدائه المستقبلي واستراتيجياته وخطته والمخاطر التي يتوقعها. ويقوم البنك أيضاً بالإفصاح عن المعلومات للعموم وفقاً للمتطلبات التنظيمية وسياساته الخاصة عبر وسائل الإعلام المختلفة بالإضافة إلى موقعه الإلكتروني وموقع السوق المالية السعودية "تداول".

يحدد النظام الأساسي للبنك وقواعد حوكمة الشركات حقوق المساهمين والإرشادات الخاصة بالعلاقة معهم وآليات ممارسة حقوقهم، وجميعها خاضعة لنظام الشركات السعودي. وتشمل القواعد والإجراءات الخاصة بممارسة المساهمين لحقوقهم المتعلقة بتوزيعات الأرباح وعقد الاجتماعات والحضور والمشاركة فيها وحقوق التصويت والحق في الحصول على المعلومات. وهناك أيضاً ضوابط وأحكام بشأن رفع الشكاوى من جانب المساهمين وضمن النظر فيها ومعالجتها، والحصول على رد يوضح بالتفصيل أي إجراء تم اتخاذه بشأنها.

تشمل المعلومات التي يتم إتاحتها للعموم البيانات المالية وتقرير المراجعين وتقرير مجلس الإدارة؛ ويتم ذلك بنشرها في الصحف وموقع البنك السعودي للاستثمار وموقع "تداول" علوةً على توزيعها بشكل منفصل على المساهمين.

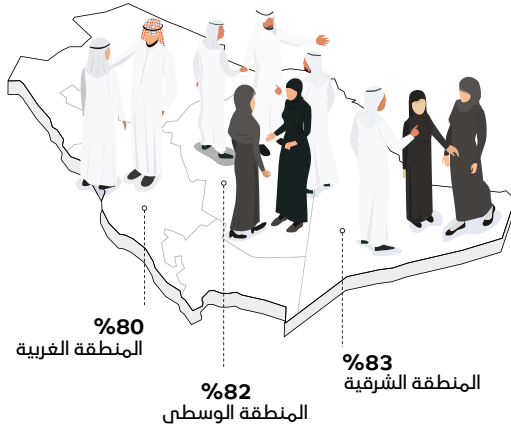
فيما يلي تفصيل حصص المساهمين في البنك كما في 31 ديسمبر 2018:

2017		2018		جميع المبالغ بالمليون ريال سعودي
%	المبلغ	%	المبلغ	
90.0	6,750.0	90.0	6,750.0	مساهمون سعوديون
7.5	562.5	-	-	مساهمون غير سعوديين: جي بي مورغان الدولية للتمويل المحدودة (إيضاح 40 حول القوائم المالية الموحدة)
2.5	187.5	2.5	187.5	شركة بنك ميزوهو كوربوريت المحدودة
-	-	7.5	562.5	أسهم الخزينة (إيضاح 40)
100.0	7,500.0	100.0	7,500.0	



بلغ مؤشر رضا العملاء أكثر من 38 للخدمات البنكية الشخصية.

تجدر الإشارة إلى أننا حققنا نتائج متماثلة تقريباً على صعيد الرضا العام للعملاء في كافة مناطق المملكة.



وساهم سجلنا المرضي للغاية في حل الشكاوى بشكل كبير في إنجازاتنا على صعيد رضا العملاء، فقد شهد عام 2018 حل أكثر من 95% من الشكاوى في غضون خمسة أيام.

العام					الوحدة	المعيار
2014	2015	2016	2017	2018		
7,907	8,294	9,897	14,523	26,497	أرقام	الشكاوى المسجلة
99.00	99.00	98.06	99.03	96.53	%	شكاوى تم حلها في غضون 5 أيام

القيمة السوقية

2016	2017	2018	للسنوات المنتهية في 31 ديسمبر
10,647	11,325	12,840	القيمة - مليون ريال سعودي
2.48	2.42	2.07	النسبة من إجمالي القيمة السوقية

حقوق المساهمين

2014	2015	2016	2017	2018	مؤشر الأداء الرئيسي
6,000	6,500	7,000	7,500	7,500	رأس المال (مليون ريال سعودي)
11,852	12,036	12,833	13,494	11,653	إجمالي حقوق المساهمين (مليون ريال سعودي)
2.39	1.90	1.40	1.83	1.86	الربح الأساسي والمخفض للسهم (ريال سعودي)

فهم العملاء بشكل أفضل الخدمات البنكية الشخصية

تعتمد استراتيجيتنا في مجال الخدمات البنكية الشخصية على القرب من العميل - بحيث تُضمم كافة المنتجات والخدمات خصيصاً لتلائم تطلعات كل عميل وتلبي احتياجاته. وينصب تركيزنا على بناء علاقة متميزة ومثمرة مع العملاء تجعلهم يعتبروننا شريكاً مالياً طويل الأجل يبذل قصارى جهده لضمان الازدهار المالي لهم على المدى القصير والطويل. ولبناء مثل هذه العلاقة وتوطيدها، نعمل بجد لتبسيط خدماتنا البنكية وتيسير وصول كافة عملائنا إليها.

كما نساعد عملائنا أيضاً في عملية التخطيط المالي لحماية ثروتهم وضمان تلبية متطلبات التدفق النقدي المستقبلية المتوقعة. ويتيح لنا الفهم الجيد لاحتياجات العميل وتفضيلاته تقديم التسهيلات الكفيلة بتنمية أصوله وموارده المالية.

تظهر استطلاعات الرأي تحقيق البنك نتائج ممتازة على صعيد رضا العملاء كما تبين الأرقام التالية:

العام					الوحدة	المعيار
2014	2015	2016	2017	2018		
85.22	79.58	85.61	82.52	81.85	%	رضا عام
92.00	94.00	90.45	90.84	86.91	%	فتح حساب
99.00	99.00	99.17	99.12	99.57	%	خدمات الفرع
91.00	92.00	89.80	88.16	87.52	%	خدمات القروض
92.00	90.00	89.74	86.51	82.81	%	الخدمات البنكية الإلكترونية "فلكس كليك"



وانعكس التحول الذي تشهده القنوات البنكية على مجال التواصل مع العملاء، ويظهر هذا الاتجاه في الإحصائيات الواردة أدناه بشأن مبادرات التسويق والمبادرات التواصلية حسب القناة.

نوع المبادرة	العام		
	2016	2017	2018
الحملات التسويقية	25	45	153
الفعاليات	30	85	62
رسائل البريد الإلكتروني للعملاء	65,000	95,000	10,612,267
البيانات الصحفية	40	54	54
عدد الزوار لموقع البنك شهرياً	132,122	179,432	215,906
عدد مشاهدات الصفحات شهرياً	571,313	732,875	1,002,738
متابعو حساب البنك على موقع تويتر	754,058	845,347	928,000
متابعو حساب البنك على موقع فيسبوك	1,278,533	1,317,206	1,298,437
متابعو حساب البنك على موقع إنستغرام	19,200	27,497	36,200
مقاطع الفيديو التي تزوج للمنتجات والخدمات على وسائل التواصل الاجتماعي	لا توجد إحصاءات دقيقة	30	62

انصب اهتمامنا خلال العام 2018 على أتمتة العمليات والخدمات، وركزنا بشكل خاص على ضمان راحة العملاء وتوجيههم لاستخدام القنوات البنكية الإلكترونية. ونعكف حالياً على تقليص التعاملات اليدوية إلى أقصى حد ممكن، كما نسعى من خلال حلول الإنترنت البنكي، والخدمات البنكية عبر الأجهزة الذكية، وأجهزة الخدمة الذاتية، وأجهزة الصراف الآلي، وأجهزة الإيداع النقدي، وأجهزة الصراف التفاعلية، لتقليل حاجة العملاء إلى زيارة الفروع.

وقد تم أتمتة العديد من العمليات مثل فتح حساب جديد وإصدار بطاقة جديدة بالكامل، ونجحنا في تنفيذ هذه التعاملات آلياً بنسبة تصل إلى 98%. كما تم أتمتة عملية جديدة لإعادة تمويل قروض العملاء من خلال المبيعات عبر الهاتف. ونحن لا ننوي زيادة عدد الفروع بشكل كبير لتوسيع نطاق وصولنا، بل نعتزم نشر المزيد من أكشاك الخدمة الذاتية في المناطق النائية من المملكة كبديل عن ذلك.



وفيما يتعلق بشرائح العملاء، فإننا ننظر لقطاع كبار العملاء في البنوك باعتباره قطاعاً مريحاً ينبغي تعزيزه، ولذلك نعمل على تقديم خدمات خاصة لهذه الفئة. وتضم العديد من فروعنا أقساماً للسيدات، رغم أن تجربتنا قد أظهرت مؤخراً أن عميلاتنا ليس لديهن متطلبات مختلفة بشكل ملحوظ عن نظرائهن من الرجال.

تمويل الشركات

تقدم مجموعة الخدمات البنكية للشركات بالبنك السعودي للاستثمار خدمات بنكية متكاملة لمجموعة متنوعة من العملاء تشمل الشركات الكبرى والشركات المتوسطة وقطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر.

تعمل المجموعة من خلال ثلاثة مراكز إقليمية في الرياض وجدة والخبر. وتسهم برامجنا الموجهة لقطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر في تحقيق أهداف "رؤية 2030" المتعلقة برفع مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي إلى 35%. وقد أظهرت حكومة المملكة التزامها بتطوير القطاع من خلال إنشاء الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت)، وهي خطوة تصب في صالحنا دون شك.

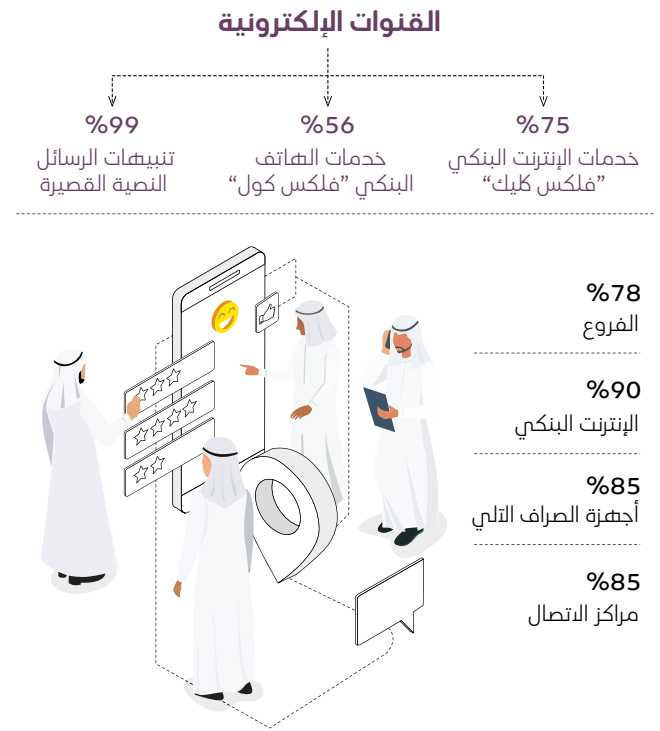
ونعكف على تقديم مجموعة واسعة من المنتجات القائمة على تسخير الحلول التقنية لتلبية الاحتياجات المتنوعة لعملائنا، بما في ذلك المنتجات البنكية الإسلامية. كما نعمل على الاستفادة من إمكانات وفدرات شركائنا الفرعية والشركات الزميلة في توفير المنتجات والخدمات التالية:

- خدمات الاستثمار، عبر شركة الاستثمار كابتال
- بطاقات الاستثمار، عبر شركة أمريكان إكسبريس (السعودية)
- التمويل العقاري، عبر شركة أملاك العالمية للتمويل والتطوير العقاري (أملاك)
- التأجير، عبر شركة أوركس السعودية للتأجير التمويلي
- التأمين، عبر شركة المتوسط والخليج للتأمين وإعادة التأمين التعاوني (ميدغلف)

وسجلت مجموعة الخدمات البنكية للشركات أداءً جيداً خلال العام 2018 رغم الأوضاع الاقتصادية غير المواتية، كما حققت نمواً بنسبة 6% في قاعدة العملاء، وساعدها في ذلك تحسن السيولة في النظام البنكي. وكان للتوجه نحو الرقمنة والأتمتة حضوراً بارزاً للغاية في هذا القطاع، حيث وصلت نسبة أتمتة تعاملات العملاء إلى 92%. كما وقعت المجموعة العديد من الاتفاقيات مع مختلف الجهات الحكومية لدعم بعض القطاعات ذات الأولوية بما يتماشى مع خطط "برنامج التحول الوطني 2020" و"رؤية 2030". وخلال العام 2018، ركزت استراتيجياتنا التوسعية على قطاع السوق المتوسطة، وقمنا أيضاً بتدشين خدمات إدارة النقد وعملائنا على تعميق العلاقات مع العملاء. كما حققنا نسبة خدمات بيع متبادل بلغت 22%. وتشمل أهم إنجازاتنا في قطاع الشركات الكبرى مشاركتنا في صفقة تمويل مشترك لشراء عدد من الطائرات.

ويظهر هذا الاتجاه أيضاً في إحصاءات انتشار القنوات الإلكترونية، ومن المهم أيضاً في هذا الصدد الإشارة إلى أن استطلاعات العملاء تبرزهن على درجة عالية من الرضا عن القنوات غير التقليدية.

معدل رضا العملاء عن قنوات التواصل المختلفة



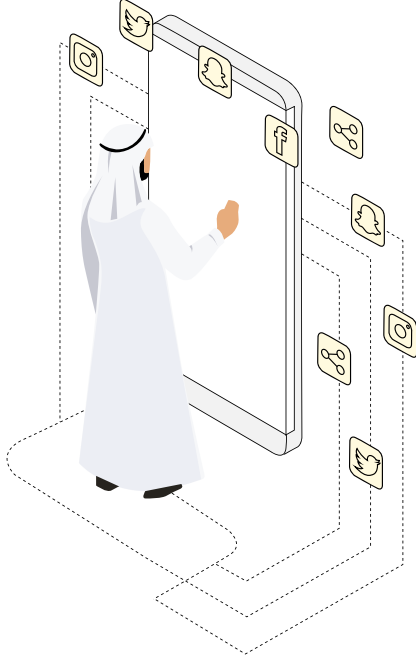
يعد الانتقال إلى الخدمات البنكية المسؤولة أحد التغييرات الهامة التي شهدتها العام 2018، وقد جاء مدفوعاً بالتغييرات التنظيمية ذات الصلة. حيث كان التمويل الشخصي في السابق يخضع لقيود صارمة على أساس نسبة مئوية من الدخل دون مراعاة لأي عوامل أو اعتبارات فردية، لكن البنك يطبق حالياً آلية جديدة لاتخاذ القرارات بناءً على مسح شامل لحالة العميل. حيث نقوم بتقييم الدخل المتاح للعميل في ضوء وضعه المالي ونفقات عائلته عند اتخاذ قرارات التمويل دون التقيد بنسبة مئوية محددة من الدخل. وتتيح لنا هذه الآلية تجنب تحميل العملاء ذوي الدخل المنخفض عبء سداد قروض تفوق قدراتهم المالية، وفي الوقت نفسه يمكننا أن نكون أكثر مرونة فيما يتعلق بالمبالغ التي نقرضها للعملاء ذوي الدخل المرتفع. ويضمن هذا بالنهاية تحقيق مصالح البنك والعميل معاً. وشهدنا أيضاً انتقالاً إلى سياسات التمويل المسؤول الذي يحقق منافع فعلية دائمة للعملاء خصوصاً تلك المتعلقة بالحصول على المساكن بدلاً من الأغراض الاستهلاكية.

ضمان جودة خدمة العملاء

نفذت مجموعة ضمان الجودة بالبنك عدداً من المبادرات لتلبية متطلبات مؤسسة النقد العربي السعودي ودعم روح التطوير والابتكار وضمن الالتزام بأفضل المعايير البنكية خلال العام 2018.

وشملت إنجازات المجموعة نشر أكثر من 400 مذكرة موافقة على منتج وخدمة من أجل تلبية معايير مؤسسة النقد العربي السعودي، وتنفيذ الضوابط الإلزامية وتحديد أي خطر في كل منتج أو خدمة قبل طرحها. كما تم حل شكاوى العملاء ومعالجتها في حدود المهل الزمنية التي حددتها مؤسسة النقد العربي السعودي بنسبة نجاح 100%. وتم كذلك تطوير معايير جودة المواقع التابعة للبنك لضمان الحفاظ على المياني بما يتماشى مع المعايير العالمية وإجراء الصيانة المطلوبة وفق الجداول الزمنية المعتمدة.

وتتولى إدارة خدمة العملاء حل شكاوى العملاء وفق معايير ضمان الجودة، كما تخضع جودة خدمة العملاء المقدمة عبر كافة قنوات البنك (بما في ذلك القنوات الإلكترونية) للتقييم عبر برنامج "المتسوق الخفي"، الذي يقيم أيضاً جودة خدمات البنك السعودي للاستثمار مقارنةً بمنافسيه. وقد أجرت مجموعة ضمان الجودة أيضاً استطلاعاً لرضا العملاء شمل أكثر من 80,000 عميل، تم من خلاله قياس وتوثيق مستوى رضا العملاء عن منتجات البنك وكفاءة قنواته.



بناء الولاء

تبني فريق الولاء خلال عام 2018 مجموعةً واسعةً من المبادرات لتعزيز معدل اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم. وشملت تلك المبادرات مجالات عدة مثل الرقمنة والابتكارات وبحوث البيانات الضخمة في مجال الأعمال وتحسين التكاليف واستمرارية الأعمال.

وشهد العام 2018 إطلاق 153 حملة تسويقية بزيادة تقدر بـ 220% مقارنةً بعام 2017.

- نفذت أربع حملات ترويجية عامة واسعة النطاق في عام 2018 مقابل حملة واحدة عام 2017.
- نفذت 110 حملات ترويجية موجهة في العام 2018 مقابل 45 حملة في العام 2017.

حملة بطاقة السفر "خويك تعرفه بالسفر"

تواصلت الحملة الواسعة لبطاقات السفر التي انطلقت تحت شعار "خويك تعرفه بالسفر" خلال الفترة من أبريل 2018 حتى سبتمبر من العام نفسه، واستهدفت التشجيع على استخدام بطاقات السفر واكتساب المزيد من العملاء وزيادة معدل إصدار البطاقات والترويج للعلامة التجارية للبنك. وقد استهدفت هذه الحملة الترويجية العامة العملاء الحاليين وغيرهم على نطاق واسع، وانتشرت إعلانات الحملة وشعاراتها ورسائلها في مطاري الرياض وجدة بالكامل، بالإضافة إلى مواقع استراتيجية داخل المدن التي تم الإعلان فيها باستخدام اللوحات الإعلانية. وقد تم الترويج للحملة أيضاً من خلال إعلانات نظام رحلات الطيران الخاص بشركة الخطوط الجوية السعودية. وأظهرت نتائج الحملة زيادة في متوسط إصدار البطاقات بلغ 3,300 بطاقة شهرياً ونمو حجم الإنفاق بقيمة 106 مليون ريال سعودي.

إضفاء الطابع الشخصي على تجربة العملاء

أعيد تصميم موقع البنك الإلكتروني لتحسين تجربة المستخدمين وتسهيل الوصول إلى الصفحات المستهدفة بأقل عدد من النقرات. كما تمت مراجعة محتوى الموقع وتحديثه بالتشاور مع جميع إدارات البنك. ونتج عن تلك الإجراءات زيادة عدد الزوار بنسبة 27% خلال العام 2018 من 175,451 إلى 223,326، وارتفاع عدد مشاهدات الصفحات بنسبة 60% من 690,539 إلى 1,103,148.

وتم إطلاق نسخة جديدة ومحدثة من بوابة صلة تضمنت العديد من التحسينات التصميمية والوظيفية التي حازت أعلى معدلات القبول والرضا في أوساط الموظفين الجدد.

وأخيراً، يتمتع البنك السعودي للاستثمار بحضور واسع على وسائل التواصل الاجتماعي يفوق كافة المؤسسات المالية الأخرى في المملكة.



برنامج الولاء "واو" وتعزير الوعي بالعلامة التجارية

برنامج الولاء "واو" هو أحد برامج المكافآت التي يقدمها البنك السعودي للاستثمار، ويتيح للعملاء من خلاله كسب النقاط مقابل تعاملاتهم المختلفة المنفذة عبر القنوات البنكية. ويمكن للعملاء بعد ذلك استبدال نقاط "واو" التي حصلوا عليها بهدايا من كتالوج "واو" الإلكتروني.

وفيما يلي البيانات الخاصة بإحصاءات الانضمام لبرنامج الولاء "واو" وحجم النقاط المكتسبة من خلاله:



وإضافة لذلك، كان هناك برنامج "جمعة واو" وهو عبارة عن حملة لمدة ستة أيام تقدم خصوماتٍ على هدايا مختلفة، وقد حققت تلك الحملة خلال فترة سريانها النتائج التالية:

- زيادة بنسبة 531% في الطلبات الجديدة للعملاء خلال فترة الحملة مقارنة بالمتوسط اليومي
- زيادة في الهدايا المشتراة مقابل نقاط "واو" بنسبة 627% خلال فترة الحملة مقارنةً بالمتوسط اليومي
- زيادة قدرها 384% بالنقاط المستردة مقارنةً بالمتوسط اليومي

تم إطلاق ثلاث حملات لبرنامج الولاء "واو" كما يلي:

- حملة "عيشها واو": تم تنفيذها من خلال عددٍ من الأنشطة المفتوحة والإعلانات الإذاعية والقنوات الرقمية التابعة للبنك السعودي للاستثمار.
- حملة "مفاجآت واو": تم إطلاقها خلال شهر رمضان المبارك بهدف خلق الوعي بالعلامة التجارية والتواصل مع الجمهور المستهدف.
- حملة "صيفك واو": حملة رقمية لتعزيز الوعي بالبرنامج.



التعاون من خلال الشراكات

وفي إطار عملية تشاركية نشطة ضمت المساهمين والمستثمرين القانونيين، تم تعديل اتفاقية المساهمين مع أمريكان إكسبريس وألحق بها خمس اتفاقيات داعمة. وأتم البنك السعودي للاستثمار بنجاح الاستحواذ على حصته (التي تبلغ 76 مليون ريال سعودي) في إصدار أسهم حقوق الأولوية لشركة ميدغلف بقيمة 400 مليون ريال سعودي. كما تم الانتهاء من الاستحواذ على حصة البنك في أسهم "الشركة السعودية لتسجيل عقود الإيجار التمويلي" التي تأسست مؤخراً بقيمة 0.9 مليون ريال سعودي بعد استصدار الموافقات التنظيمية اللازمة. كما تم نقل محفظة الإقراض بالهامش بالكامل من البنك السعودي للاستثمار إلى شركة "الاستثمار كابيتال".

وخلال عام 2018، تم إنجاز عددٍ من المبادرات والصفقات الهامة بالشراكة مع مؤسسات مالية أخرى.

وبالشراكة مع المساهمين الخارجيين والداخليين، نجحنا في بناء علاقات بين شركة "البنك السعودي للاستثمار للسوق المحدودة" - والمملوكة بالكامل للبنك السعودي للاستثمار - وأطراف مقابلة من خلال التفاوض على الوثائق ذات الصلة. كما تم فتح حسابين جديدين لحفظ الأوراق المالية. وإضافةً لذلك، تم بنجاح إغلاق صفقة مع بنك سامبا بقيمة مليار ريال سعودي، وهي عبارة عن اتفاقية قرض ثنائي لأجل تم بموجبها خفض سعر الفائدة السنوية من 1.1% إلى 0.6% مع تقليل فترة الاستحقاق من 5 سنوات إلى 3 سنوات و 8 أشهر.

وتم فتح خمسة حسابات جديدة للبنوك المرسله لزيادة تدفق التمويل التجاري.

وصلت تدفقات التمويل التجاري الجديدة بموجب خطابات الضمان إلى 10.5 مليار ريال (2017: 4.5 مليار ريال)، كما تم فتح خطابات اعتماد بقيمة 29 مليار ريال (2017: 12 مليار ريال)، وارتفع مجموع قيمة المساهمة في المخاطر إلى 127.5 مليون ريال.

وتوضح الأرقام الخاصة بالموردين والمشتريات والتكاليف انخفاض أعداد الموردين وزيادةً في التكاليف.

الحفاظ على علاقات سلسلة مع شركاء الأعمال أمرٌ ضروري لضمان استمرارية عملياتنا وتجذب أي انقطاع فيها، لذلك يسعى البنك لبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة المتبادلة مع الموردين ومقدمي الخدمات. ويتحلى البنك بالشفافية ويلتزم السلوك الأخلاقي في تعاملاته مع هؤلاء الشركاء، ويتوقع بالمقابل سلوكاً أخلاقياً ومسؤولاً. ونظراً لطبيعة أعمال البنك، يخصص الجزء الأكبر من نفقات المشتريات للمرافق والقرطاسية والمعدات والأدوات والبرمجيات، ويعي البنك تماماً الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحدثه من خلال مشترياته على صعيد الاقتصاد المحلي والمجتمعات المحلية. ولذلك فإننا نقوم -حيثما أمكن- بتأمين مشترياتنا من موردين سعوديين. ويحرص البنك على مراجعة أداء مورديه بشكل دوري، وذلك لضمان توفير إمدادات منتظمة ذات جودة عالية والحفاظ على علاقات جيدة ومتينة مع هؤلاء الموردين. كما أننا نفي بالتزامات الدفع المتوجبة علينا في المواعيد المقررة دون أي تأخير.

وتخدم شبكتنا من البنوك المرسله مناطق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأوروبا وأمريكا الشمالية وتلعب دوراً لا غنى عنه من خلال دعم معاملتنا الخارجية. ويمتلك البنك نحو 2.26 مليون متابع عبر جميع قنوات التواصل الاجتماعي.

وقد تم إطلاق أداة تسويقية لرسائل البريد الإلكتروني الخارجية لزيادة فاعلية التسويق عبر البريد الإلكتروني، وحققت تلك الأداة زيادةً في بيانات البريد الإلكتروني للعملاء من 95,000 إلى 174,000 عميل.

وتمثل الزيادة في حسابات التحويلات وعمليات بطاقات السفر من 7 إلى 50 خطوةً جيدة نحو تحقيق رؤية البنك المتمثلة في أن يصبح برنامجها لبطاقات السفر الأفضل في منطقة الشرق الأوسط والتاسع من حيث الحجم على مستوى العالم.

وخلال العام 2018، تم إعداد تقارير أداء مفصلة عن كل شركة ضمن قائمة شركاء الأعمال لتسليط الضوء على تاريخها ومنتجاتها وتحليل السوق والتحليل المالي الخاص بها والمخاطر الرئيسية المرتبطة بأنشطتها وآليات التخفيف منها والتقييمات والتوصيات ذات الصلة. وقد رفعت التقارير إلى لجنة الأصول والمطلوبات ومجلس الإدارة.

		العام				
		2014	2015	2016	2017	2018
الموردون الدوليون		30	25	24	79	39
الموردون المحليون		55	65	80	154	148
الإنفاق (المشتريات الدولية) - ريال سعودي		8,000,000	7,000,000	25,000,000	36,644,044	60,777,564
الإنفاق (المشتريات المحلية) - ريال سعودي		80,000,000	83,000,000	130,000,000	259,314,171	389,513,667



وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

دعت وزارة العمل والتنمية الاجتماعية البنك إلى المشاركة في ورشة عمل حول تعظيم القيمة الاقتصادية للعمل التطوعي.

مركز الملك سلمان للشباب

تلقي البنك دعوة من مركز الملك سلمان للشباب لتمثيل القطاع الخاص في ورشة عمل حول دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق "رؤية 2030".

الحفاظ على علاقات جيدة مع الجهات التنظيمية

توصل البنك في ديسمبر من العام 2018 إلى اتفاق مع الهيئة العامة للزكاة والدخل لتسوية المطالبات الزكوية المستحقة عليه للفترة من 2006 إلى 2018 بنحو 775.5 مليون ريال سعودي.

الجدول الزمني المتفق عليه لمدفوعات الزكاة:

بآلاف الريالات السعودية	
155,089	1 يناير 2019
124,072	1 ديسمبر 2019
124,072	1 ديسمبر 2020
124,072	1 ديسمبر 2021
124,072	1 ديسمبر 2022
124,072	1 ديسمبر 2023
775,449	الإجمالي

تم توفير مبالغ تسوية المطالبات الزكوية من خلال احتساب رسم يُحوّل على الأرباح المحتجزة على أن تُصوّن المبالغ المستحقة على البنك تحت بند مطلوبات أخرى، وقد تم سداد الدفعة المستحقة في 1 يناير 2019 بمبلغ 155 مليون ريال سعودي.

الجمعيات والعضويات

عضوية المجتمع الذهبي بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير

يضم المجتمع الذهبي بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير شركات ومنظمات متنوعة في مختلف المجالات التي تشمل الأعمال التجارية والاستشارات والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية والقوى العاملة والهيئات العامة والمنظمات الحكومية الدولية، ويضطلع بدورٍ محوري في رسم مستقبل تقارير الاستدامة. وقد احتفظ البنك بعضوية المجتمع الذهبي بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير بناءً على تقارير الاستدامة التي أعدها البنك والإفصاحات ذات الصلة التي أتاحتها للعموم.

الميثاق العالمي للأمم المتحدة

الميثاق العالمي للأمم المتحدة هو مبادرة لتطوير وتنفيذ سياسات وممارسات مؤسسية مسؤولة ومستدامة، وتشارك فيه الشركات طوعاً بغبة مواءمة عملياتها واستراتيجياتها حسب مبادئ محددة تحظى بقبول عالمي في مجال حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

وقد حافظ البنك السعودي للاستثمار للعام الثالث على موقعه ضمن المستوى النشط في إطار الميثاق العالمي للأمم المتحدة بناءً على تقارير التقدم المحرز التي رفعها، والتي أثبتت التزامه وريادته في مجال حوكمة الشركات واستدامتها، فضلاً عن تلبية الحد الأدنى لجميع متطلبات الميثاق. وتجدر الإشارة إلى أن "تقرير التقدم المحرز" و "التقييم الذاتي" للبنك متاحين للعموم على الموقع الإلكتروني للميثاق العالمي للأمم المتحدة.

المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة

انضم البنك السعودي للاستثمار إلى المجلس الدولي لإعداد التقارير المتكاملة - شبكة الأعمال، كأول كيان تجاري يحمل هذه العضوية في منطقة الشرق الأوسط. وقد أتاحت هذه الخطوة الرائدة للبنك فرصة الاستفادة من تجربة أكثر من 1,750 مشاركاً في هذا المحفل الدولي المرموق والتمتع بفرص اتصال مباشرة مع الممارسين في مجال إعداد التقارير. ويؤكد انضمام البنك إلى شبكة الأعمال التابعة للمجلس على مساعيه الحثيثة لإحداث نقلة نوعية على المستويين المحلي والدولي في مجال دعم جهود تحسين قرارات الاستثمار والمساهمة في تطوير توزيع رأس المال وتحقيق النمو طويل الأجل.

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة

ساهم البنك في تعزيز تأثير أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في المملكة بشكل عام بتوجيه البنك لأعضاء لجنة ممارسات الشركات والهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لمراجعة وتنقيح معيار ISO 26000 للمسؤولية الاجتماعية للشركات.