

# الاستثمار

Alistithmar

تطبيق البنك السعودي للاستثمار على  
الهواتف الذكية

مفهوم جديد للخدمة المصرفية الإلكترونية

Available on the  
Android Market

Available on the  
App Store



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

@saiblive | facebook.com/SAIB

نمو مصرفي مستمر...



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblve





كما أود التأكيد أن العناوين المهمة لعملائنا في المرحلة المقبلة سوف تتضمن الاستثمار في برامج توظيف وتطوير السعوديين وبالأخص ذوي التخصصات المرتبطة بالعمل المصرفي، وزيادة التواصل الداخلي بما يعزز روح عمل الفريق الواحد وتقوية قنوات الاتصالات مع عملائنا الكرام وتعريفهم بما يستجد دائماً من أنشطة البنك وخدماته لجميع قطاعات الأعمال ومبادراته المستمرة لخدمة المجتمع.

وفي الختام لا يسعني إلا أن أشكر الجميع على الترحيب الحار الذي لقيته منهم وإنني على ثقة أن فريق موظفي وموظفات البنك وبدعم من الزملاء في مجلس الإدارة قادر بإذن الله على الوصول بالبنك إلى موقع متميز بين المؤسسات المالية المحلية.

**عبدالله بن صالح بن جمعه**  
رئيس مجلس الإدارة

يسعدني أن أرحب بكم جميعاً كرئيس لمجلس إدارة البنك السعودي للاستثمار، وأود أن أسجل اعتزازي بالثقة التي أولاهـا لي الزملاء أعضاء مجلس الإدارة لقيادة البنك في المرحلة القادمة.

وكما تعلمون فإنه من خلال عضويتي في مجلس إدارة البنك خلال دورته الماضية، فإنني أدرك تماماً أن هذه المؤسسة المالية العريقة بما تملك من عناصر القوة التي يأتي في مقدمتها العنصر البشري، قادرة على مواجهة تحديات المرحلة المقبلة.

وإنني على ثقة أنه مع استمرار تحقيق الكثير من المبادرات الاستراتيجية للبنك التي تشمل زيادة تواجد البنك في قطاع الأعمال المحلي وابتكار وتطوير الخدمات والمنتجات المناسبة، فإن البنك قد بدأ يترك أثراً واضحاً في خريطة الخدمات المالية في المملكة.





## رؤيتنا Vision

الشريك المالي الأمثل لأصحاب الأعمال والأفراد الذين يتطلعون إلى النجاح.  
The financial partner of choice for aspiring businesses and individuals.



## بناء Build

بناء علاقات طويلة الأمد مع الشركات والمؤسسات الواعدة والأفراد الناجحين.  
Build lasting relationships with growing businesses, and with today and tomorrow's affluent individuals.

## التركيز Focus

التركيز على نخبة من المنتجات التي تلبي كافة احتياجات عملائنا وتقديمها بكفاءة عالية وخدمة تميزنا عن الآخرين.  
Focus on a core product set with clear offerings for each client segment that differentiates us through efficiency and service quality.



## تطوير Develop

تطوير بيئة عمل تشجع الانتماء والتعاون والعناية بخدمة العملاء والكفاءة في الإنجاز.  
Develop a culture that fosters ownership, collaboration, customer focus and operational excellence.

## تعزيز Strengthen

تعزيز ولاء الموظفين عبر تطوير بيئة تكافئية المتميزين في الأداء.

Further strengthen staff loyalty through the introduction of a performance driven environment.





# في هذا العدد



44 الدكتور خالد نحاس  
في حوار صريح و ممتع

04 رعاية البنك لمباراة منتخبنا مع  
منتخب الأرجنتين

50 الحفل السنوي  
لموظفات البنك

08 جائزة التميز في  
المسؤولية الاجتماعية للبنك

52 فنان العرب  
محمد عبده في ضيافة البنك

20 البنك يفوز بجائزة أفضل بنك  
محلي إسلامي بالشرق الأوسط

64 Historic Najran

33 ملتقى «زهرات المستقبل»  
في البنك من دار الأيتام

رئيس التحرير  
صيغة الشمري  
مديرة العلاقات العامة والإعلام  
salshammari@saib.com.sa

المشرف العام  
سامر رشيد الريان  
المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية  
salrayyan@saib.com.sa



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

@saiblve | facebook.com/SAIB



عالمنا

# رعاية البنك لمباراة منتخبنا مع منتخب الأرجنتين



المنتخب الأرجنتيني VS المنتخب السعودي

ARGENTINA VS SAUDI ARABIA







الرئيس التنفيذي في أحد المقابلات

قام البنك برعاية مباراة كرة القدم بين منتخبنا الوطني ومنتخب الأرجنتين والتي أقيمت في استاد الملك فهد الدولي، وقد كان المنتخب الأرجنتيني بكامل نجومه بقيادة نجم الكرة العالمي "ليونيل ميسي".







من اليمين عبد الرحمن التميمي، مشعل الصالح، ياسر الفايز مع الأستاذ سامر الريان



وانتهت المباراة بتعادل المنتخبين، وقد قدم المنتخب مستوى جيدا في المباراة، هذا وقد تم تغطية الحدث في عدد من الصحف والقنوات التلفزيونية، وأشار سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية في البنك، أن البنك يشجع ويحرص على دعم مختلف الفعاليات الرياضية والترفيهية التي تقام من أجل الشباب، ويأتي ذلك في إطار التزامه بالمسؤولية التي يستشعرها تجاه المجتمع.





ميسي يستلم هدية خاصة من البنك





## حصل البنك على جائزة التميز في المسؤولية الاجتماعية



والمدير العام المساعد للمصرفية الشخصية سامر الريان ومديرة العلاقات العامة والإعلام صيغة الشمري، وقد سلم رئيس المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية بيار مكرزل درع الجائزة للرئيس التنفيذي مساعد بن محمد المنيفي، بعد عرض مرثي خلال حفل التكريم سبط الضوء على مسيرة انجازات البنك في مجال المسؤولية الاجتماعية.

وقد أعرب الرئيس التنفيذي أن حصولنا على الجائزة يعكس ايمان والتزام البنك بمواصلة العمل المجتمعي حيث جعلنا من أولوياتنا المسؤولية الاجتماعية من خلال خلق برامج متنوعة تعزز المشاركة في خدمة المجتمع، وهذا ينبع من أصالة تاريخية تحت على التكامل والتعاقد بين المجتمع كأفراد أو مؤسسات، حيث لدينا في البنك السعودي للاستثمار عدد من البرامج وهي دائمة التحديث والتطوير تركز على اسس علمية من حيث اختيار البرنامج وتحديد الشريحة المستهدفة لتحقيق أهداف البنك في تحقيق أقصى درجات الفائدة من تلك البرامج التي تهدف إلى المساهمة الفعلية المستدامة لخلق ثقافة ترسخ الواجب الاجتماعي داخلياً وخارجياً.

حصل البنك على جائزة التميز كأفضل بنك سعودي نشاطاً في مجال المسؤولية الاجتماعية، وذلك وفقاً لتصنيف المنظمة العربية للمسؤولية الاجتماعية. وقد أقيم حفل توزيع جوائز في مدينة دبي الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠١٢، بحضور عدد كبير من الشخصيات في الدول العربية وغرف الصناعة والتجارة ورجال الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وعدد من البنوك في الدول العربية وقد كان البنك السعودي للاستثمار البنك الوحيد على صعيد المملكة العربية السعودية وقد حضر ممثلاً البنك الرئيس التنفيذي مساعد المنيفي



شريك "المسؤولية الإجتماعية" الأول

البنك السعودي للاستثمار  
"جائزة التميز"  
في مجال المسؤولية الإجتماعية  
في المملكة العربية السعودية لعام 2012م



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

المنظمة العربية للمسؤولية الإجتماعية  
Arab Organization for Social Responsibility  
منظمة عربية مستقلة تعمل في نطاق الدول الأعضاء في جامعة الدول العربية





# البنك رعى "حدث النخبة" وقدم عروض مميزة لعملائه

قام البنك في رعاية "حدث النخبة" في معرض أمريكيان إكسبريس للمقتنيات العالمية الفاخرة بالتعاون مع أمريكيان إكسبريس وشركة نيازة لتنظيم المعارض.



دع تكريمي من الشركة المنظمة للأستاذ ياسر الفايز، لتوسط بعض الزملاء

ويعتبر هذا المعرض حدث النخبة وقد أقيم في فندق الريفز كارلتون بالرياض، وذلك لإكتشاف معنى الفخامة والرقي في قالب من الأصالة العريقة، تحيطها أفخم الماركات العالمية.

كما قدم البنك عروض خاصة لعملائه بالاتفاق مع شركة زين للاتصالات، حيث قدم خصم ٥٠٪ على جميع الأرقام المميزة لمدة ٣ أيام فترة





## أخبارنا

المعرض، هدايا للزوار آيفون لعملاء البنك، أيضاً أقيم مزاد حصري خاص لعملاء البنك السعودي للإستثمار على هذا الرقم المميز ٥٩٩٩٩٩٩٩٩٩.

وأشار الأستاذ سامر الريان المدير العام للمساعد للمصرفية الشخصية أن رعايتنا للمعرض تأتي حرصاً على رضا عملائه بتوفير الأفضل لهم ومواكبة أسلوب حياتهم العصري من حيث الفخامة، التصميم والرعاية.



عدد من الحضور في المعرض



الرئيس التنفيذي مع وليد السحيم مدير الفرع الرئيسي



الرئيس التنفيذي أثناء المزاد الخاص بالارقام المميزة بالتعاون مع شركة زين



العدد الثامن - مارس 2013م





البنك يحصل على جائزة

# "Elite Award"

من جي بي مورغان



حصل البنك على جائزة "Elite Award" لعام ٢٠١٢ من بنك جي بي مورغان شيس "JP Morgan Chase" كأفضل بنك في مجال تحويلات الأموال الدولية وجائزة "Standard Award" لمعدلات النمو من ٩٠٪ إلى ٩٨,٩٪

وتعود أسباب حصول البنك على جائزة "Elite Award" للسنة الثانية عشرة إلى دوره المتميز في تحقيق نسبة تجاوزت ٩٩,٠٠٠ من عمليات التحويل آلياً.

الجدير بالذكر ان اختيار البنك للحصول على هذه الجائزتين مؤشر على المستوى المهني الذي حققه البنك في هذا المجال.





انها

## الخدمة المتميزة من فرع الجبيل

العميل مارك باترون من شركة سبكيم، أرسل رسالة إلكترونية لموقع البنك يعبر عما حصل معه في فرع الجبيل.



حيث يثني على أداء الموظفين، وحدد أسم الزميل محمد سلطان الخالدي وحسين السبيعي..  
وكتب العميل عبارة جميلة قال فيها: (من شدة امتناني لخدمتهم الرائعة وتعاملهم الراقي كتبت اسمائهم على ورقة الانتظار مباشرة، ليبقى في ذهني دوماً معاملتهم الودية لي كعميل)..



# البنك ينهي تطبيق نظام التمويل الشخصي



أكمل البنك عمله على تشغيل "نظام التمويل الشخصي الجديد"، في كافة فروعها في جميع مناطق المملكة.

ويعد هذا النظام من الأنظمة الحديثة، ويتميز بسرعة الإنجاز والتنفيذ، وذلك سعياً من البنك بالتوسع بمشروع التطوير الشامل لكافة الخدمات المقدمة للعملاء.

الجدير بالذكر أن "نظام التمويل الشخصي الجديد" ساهم بشكل فعال في رفع معدلات الأداء وسرعة الإنجاز وذلك من خلال ما يتميز به هذا النظام الحديث من سرعة في معالجة طلبات التمويل الشخصي وسرعة الحصول عليه.

وأشار الرئيس التنفيذي مساعد بن محمد المنيفي أن تطبيق هذه النظام يأتي تماشياً مع سياسة البنك لتقديم خدمات مصرفية بمواصفات تضمن تحقيق الأهداف المرجوة، حيث نأخذ دائماً بعين الاعتبار متطلبات توفير الوقت والجهد على العملاء لإنجاز كافة المعاملات البنكية.





## البنك يقدم عروض خاصة بالاتفاق مع شركة ذيب لتأجير السيارات

وأوضح سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية في البنك أن برنامج الولاء «أصيل» ضم خصيصاً لتقديم مكافأة مميزة لعملاء البنك جميعهم بعكس بعض العروض التي تكون على بطاقات الائتمان فقط، كما أن برنامج الولاء «أصيل» يغطي عدد كبير من العلامات التجارية، التي تتوزع أنشطتها على قطاعات السفر والفنادق والترفيه والمطاعم والصحة والنقاهة والموضة والأزياء والمنزل والحديقة، بما يتوافق مع احتياجات العملاء المختلفة. وتتوفر العروض في موقع البنك الإلكتروني وصفحة تويتر والفيس بوك.

أعلن البنك عن توقيع اتفاقية مع شركة ذيب لتأجير السيارات عن طريق برنامج الولاء «أصيل» بتقديم عروض خاصة لجميع من يحمل بطاقة البنك من عملائه في جميع فروعه بالمملكة التي يتجاوز عددها ٣١ فرع حيث يحصل العميل على خصم بنسبة ١٢٪ على قيمة الإيجار اليومي والحصول على عضوية ذيب الذهبية حال استيفاء الشروط المطلوبة ليتمتع العميل بالعديد من الامتيازات منها ٢٥ كم مجانية، وعدد ثلاثة ساعات مضافة مجانية عند تسليم السيارة، وخصم ٣٠٪ على أجور الشحن، بالإضافة إلى خصومات للتصاريح الدولية خارج البلاد وغيرها من المزايا.



شركة ذيب لتأجير السيارات  
THEEB RENT A CAR CO.



## البنك يقدم عروض خاصة لعملائه بالاتفاق مع مجموعة الحكير

وأوضح الأستاذ سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية أن برنامج الولاء «أصيل» صُمم خصيصاً لتقديم مكافأة مميزة لعملاء البنك جميعهم بعكس بعض العروض التي تكون على بطاقات الائتمان فقط، كما أن برنامج الولاء «أصيل» يغطي عدد كبير من العلامات التجارية، التي تتوزع أنشطتها على قطاعات السفر والفنادق والترفيه والمطاعم والصحة والنقاهة والموضة والأزياء والمنزل والحديقة، بما يتوافق مع احتياجات العملاء المختلفة.

وتتوفر العروض في موقع البنك الإلكتروني وصفحة تويتر والفيس بوك.

أعلن البنك عن توقيع اتفاقية مع مجموعة الحكير عن طريق برنامج الولاء «أصيل» بتقديم عروض خاصة لجميع من يحمل بطاقة البنك من عملائه حيث يحصل على خصم بنسبة ١٥% على سعر الغرف في ٢٢ فندق من الفنادق التابعة لمجموعة الحكير في منطقة الرياض والخبر والدمام وجدة والطائف وحقل وينبع وحائل و٥٠% للحجز المسبق لعطلة نهاية الأسبوع لفنادق الرياض فقط و ١٥% على المأكولات والمشروبات.



مجموعة الحكير  
al hokair group



# البنك يقدم لعملاء "بلاتينيوم" تجربة قيادة سيارات "أستون مارتن"

في تجربة فريدة من نوعها سيقوم البنك بتنظيم احتفالية خاصة تم اعدادها حصريا لعملاء "بلاتينيوم" لتجربة قيادة سيارات "أستون مارتن" الفاخرة، وسيكون ذلك يوم الثلاثاء الموافق ٥ مارس ٢٠١٣، وذلك في مسار مخصص على كورنيش مدينة جدة أمام فندق روزود الكورنيش، ويتضمن الحفل عروض عن خدمات البنك المميزة المقدمة من البنك، و سيحصل عملاء "بلاتينيوم" على اسعار منافسة لسيارات "أستون مارتن" الفاخرة "بالاضافة الى توزيع الهدايا التذكارية من شركات عالمية.

وأشار الأستاذ/ **سامر الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية** بالبنك أن تنظيم مثل هذه الفعالية يأتي من حرص البنك على ان تكون لعملاء "بلاتينيوم" الاسبقية في الاستمتاع بتجارب مماثلة تلائم اسلوب حياتهم العصرية.





# البنك يحصل على شهادة الجودة «آيزو» في مجال "وحدة شكاوي العملاء"



المدير العام للجودة الأستاذ بدر الأسود أثناء تسليم الشهادة مع السيدة ليلي الصبياني مديرة وحدة شكاوي العملاء

حصلت وحدة شكاوي العملاء في البنك على شهادة أيزو للجودة ISO 9001:2008 نتيجة لمراجعة وفحص مكثف حيث نجحت الوحدة في تلبية كافة المتطلبات والمعايير المطلوبة للحصول على شهادة التميز في الأداء الأيزو ، ولقد رتتها على التعامل مع شكاوي العملاء ومعالجتها ،

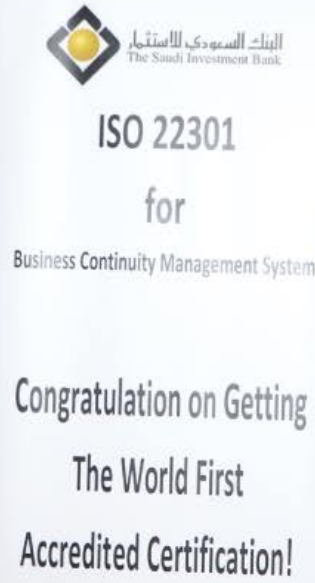
وأشار بدر بن سليمان الأسود المدير العام لإدارة الجودة أن الحصول على شهادة "أيزو" يأتي تأكيداً أن جميع الشكاوي المقدمة من العملاء تتماشى مع أفضل المقاييس والممارسات الخدماتية المقدمة دولياً، وذلك في سبيل تعزيز مكانة البنك في الامتياز بالجودة التي تنعكس على تلبية كافة متطلبات العملاء ونيل رضاهم.

من جهته أشار الرئيس التنفيذي مساعد المنيفي أن هذا الإنجاز نابع من رؤية البنك ورسالته، وهي خطوة من عدة خطوات تطويرية يقوم بها البنك، تتزامن مع عمل جاد من منسوبي البنك، وقد تم توجيه شكر خاص لإدارة الجودة في البنك وتحديدًا "وحدة شكاوي العملاء" ومنسوبيها.

# حصل البنك على شهادة الجودة «آيزو»

في مجال "خطة استمرارية

العمل في وقت الازمات"



رئيس وحدة المنتجات التجارية الأستاذ ماجد الربيعان أثناء تسليم الشهادة

وقد اشار مساعد المدير  
الرئيس التنفيذي أن هذا  
الإنجاز نابع من رؤية البنك  
ورسالته، وهي خطوة من عدة  
خطوات تطويرية يقوم بها  
البنك، تتزامن مع عمل جاد  
من منسوبي البنك، كما تم  
توجيه شكر خاص لإدارة  
العمليات في البنك.

المؤسسات العالمية  
المتخصصة في هذا المجال  
وقد حاز البنك على هذه  
الشهادة بعد مراجعة وفحص  
مكثف لخطة استمراريته  
العمل حيث نجحت الخطة  
في تلبية احتياجات العمل  
وضمن استمراريته في  
جميع الظروف.

حصلت خطة استمرارية  
العمل في وقت الازمات التي  
قامت بتطويرها إدارة  
العمليات البنكية في البنك  
على شهادة الجودة أيزو  
ISO 9001:2008 ، والتي  
منحت من خلال "شركة  
استشارات GISBA لضمان  
الجودة" والتي تعد من أبرز



## البنك يفوز بجائزة أفضل بنك محلي إسلامي بالشرق الأوسط



حصل البنك على جائزة أفضل بنك محلي إسلامي في الشرق الأوسط لعام ٢٠١٢ من "Islamic Banking and Finance Magazine".

وقد أقيم حفل توزيع جوائز حيث يجتمع أكثر من ٣٠٠ مصرف ومؤسسة مالية إسلامية تنافست للحصول على جوائز التميز والابتكار في العمل المصرفي على مستوى منطقة الشرق الأوسط.

وتعود اسباب حصول البنك على هذه الجائزة لالتزام البنك بتطبيق أفضل آليات العمل المميز والراقي لعملائه، هذا وقد حصل البنك في بداية العام على جائزة "وورد فاينانس كأفضل بنك تجاري" وأيضاً جائزة "بانكر" للمنتجات كأفضل تمويل شخصي في البنوك.

وقد أشار مساعد بن محمد المنيفي الرئيس التنفيذي أن هذه الجائزة ماهي إلا نتيجة لجهود موظفين البنك وأدائهم الرفيع ومتابعتهم لآليات العمل، كما أن البنك يسعى دوماً أن يكون الشريك المالي الأمثل لأصحاب الأعمال والأفراد.

# البنك راع مشارك لملتقى المشاريع التنموية



شارك البنك برعاية ملتقى المشاريع التنموية "الواقع والتطلعات"، والذي نظمه مجلس أمانة المنطقة الشرقية واللجنة الإستشارية لمتابعة المشاريع التنموية والغرفة التجارية بالمنطقة الشرقية، وذلك بحضور الأمير محمد بن فهد بن عبدالعزيز أمير منطقة الشرقية.

وهدف الملتقى إلى تسليط الضوء على أفضل الممارسات والتجارب المميزة في تنفيذ المشاريع، كما تم مناقشة عدد من المواضيع الهامة وتحليل وضع المشاريع التنموية والتعرف على الايجابيات والسلبيات فيها، وفي نهاية الملتقى تم تكريم البنك للمشاركة من قبل الأمير محمد بن فهد.

وأشار مساعد بن محمد المنيفي الرئيس التنفيذي أن البنك حرص على المشاركة بالرعاية إنطلاقاً من القيمة الهامة لفعاليات الملتقى لتبادل التجارب بين الجهات المشاركة، والعمل على إثراء خبرات الشباب الطموح للتعريف بالفرص الاستثمارية المتاحة لتحقيق تطلعاتهم.





## الاستثمار كابيتال



و في هذه الظروف الاقتصادية المشجعة بحيث ما نراه من سياسة إنفاق حكومي نتوقع استمرارها للسنوات القادمة مدعوما بالميزان التجاري الموجب و الاحتياطات النقدية حيث نتوقع أن يرتفع الناتج القومي للفرد إلى ١٠ الف ريال في عام ٢٠١٤ و نمو مركب ٤,٦% من عام ٢٠١٢ و ما لذلك من تأثير إيجابي على الاستهلاك و الاستثمار وفي صورتنا أن تنعكس إيجابا على عدة قطاعات مثل المصارف و التجزئة و الاسمنت و الصناعة الغذائية إضافة لقطاع البتروكيماويات و الذي يخضع أكثر لعوامل خارجية مدعوما بأسعار لقيم تنافسية و امتلاك بعض شركاته لتقنية أكثر تنافسية.

أخيرا إن الدور الذي نتشرف بالقيام به هو خدمة العملاء لما فيه مصلحتهم والمساعدة في تحقيق اهدافهم في ظل المعطيات الاقتصادية المتغيرة و تلك هي الغاية التي تسعى شركة الاستثمار كابيتال لتقديمها دوما لعملائها الكرام.

مصاريفهم و التي تستلزم نصائح مناسبة لتلك الأوضاع، يضاف إلى الدور التوعوي التي يتوجب على المحلل تقديمه بأن يبحث عن الفرص المناسبة للمستثمرين للشراء الأسهم المناسبة التي يكون قيمتها أعلى من أسعارها في السوق أو التي يتوقع ارتفاع توزيعاتها النقدية، و العكس صحيح إذا وجد بعض الأسهم تتداول بأسعار تفوق القيمة لحماية العملاء من بعض السلوكيات التي قد تنعكس سلبا عليهم مثل سلوك القطيع و الذي يقصد به أحاق و تقليد مستثمرين آخرين دون تفسير منطقي أو الانقياد للإشاعات العابرة.

يقوم المحلل بذلك عبر القيام بواجبه من خلال الخطوات الأساسية لعمله من حيث البدء من الاقتصاد الكلي و قبله الأوضاع الاقتصادية العالمية ثم يتجه للجزئيات الاقتصادية ليرسم أمامه (المسرح الاقتصادي) ليتوجه للخطوة الأخرى و هي تجميع المعلومات المالية المطلوبة و من ثم معالجتها و تحليلها لينني بعد ذلك استنتاجه و تقييمه العادل للأسهم.

إن أسواق المال لدى أغلب دول العالم تعكس صورة و صحة الاقتصاد الكلي و الأوضاع الاقتصادية الجزئية الأخرى، سوق الأسهم كأى سوق يخضع لقوانين العرض و الطلب التي تعكس تفاعل المستثمرين مع الأبعاد الجوهرية التي تنعكس على الاقتصاد الكلي من تغيرات تقنية و اجتماعية و ديموغرافية و كذلك التفاصيل الاقتصادية الأخرى من تغير أسعار السلع و نسب الفوائد و البطالة و علاقتها بالناتج المحلي.

كل هذه التفاسير قد تتغير نظرتها بين المستثمرين كما أن الأبحاث الاقتصادية العديدة تبين بعض الخلل بين نظرة المستثمرين و التحليل المنطقي للأحداث و التي تعود لعدة عوامل مثل الخوف و تباين المتابعة للأحداث و كيفية تفسيرها و الإلمام بالجوانب التحليلية من مالية و قانونية و السوق المعني لكل قطاع.

يتمثل دور قسم الأبحاث في توضيح و تبديد الغموض قدر المستطاع لرفع كفاءة السوق المعلوماتية و تقديم النصح للعملاء تبعا لاختلاف أهدافهم و اختلاف الفترة الزمنية التي يرغبون الاستثمار بها بالإضافة للالتزامات أخرى تشكل ضغط على



## مهام لجنة الإستثمار في قسم إدارة الأصول

تقوم لجنة الإستثمار في إدارة الأصول بالإشراف على إدارة المحافظ والصناديق الإستثمارية من خلال تفعيل أدوات التحليل والإستراتيجيات وإتخاذ القرارات الإستثمارية ويتلخص ذلك فيما يلي :

- مراجعة أداء الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية ومراجعة مستويات المخاطرة ومؤشرات الثقة والسيولة وكذلك المؤشرات القيادية.
- مراجعة الأخبار والتطورات المتعلقة بالأسواق والشركات المحلية والإقليمية تقييم المناخ الإستثماري وأوضاع أسواق الأسهم والسندات والعقار والنفط والسلع والبتروكيماويات.
- صياغة ومراجعة النظرة الإستراتيجية للسوق والقطاعات على المدى القصير وطويل الأمد.
- مناقشة إستثمارات وأداء المحفظة المثالية وتقديم توصيات
- مناقشة وتقييم إستثمارات وأداء المحافظ والصناديق المدارة من قبل الشركة
- مناقشة وإتخاذ القرارات لتوزيع الأصول على الدول أو القطاعات والأسهم
- إتخاذ قرارات إستثمارية نهائية لبيع وشراء الأسهم والسندات بناءً على توصيات لجنة البحوث مراجعة تقارير المخاطرة والمطابقة والالتزام



## الاستثمار كابيتال



مميزة للمستخدمين: منصة الوساطة المتكاملة مع حلول إدارة الأصول، و تجمع حلول مباشر بين أحدث خدمات الوساطة لجميع الاقسام العاملة في الشركة مع نظام متفوق لإدارة الأوامر يدعم تعدد الأسواق، وهذا بالإضافة الى نظام إدارة الأصول الذي أكملت مباشرة جميع جوانب الاحتياجات التجارية الشاملة له لتأسيس منصة الجيل القادم.

وسوف تقوم مباشر بتطبيق خدماتها الرائدة وحلولها في الوساطة وإدارة الأصول في الاستثمار كابيتال، لتيسير أحدث قنوات التداول الإلكتروني وقنوات الهواتف المتحركة لعملاء الاستثمار كابيتال: لتقديم خدمة ذات مستوى عالمي مع حلول وساطة مدعومة ومتفوقة ومنصة لإدارة الأصول.

قامت شركة الاستثمار كابيتال ICAP، وهي شركة مملوكة بالكامل من قبل البنك السعودي للاستثمار، باختيار مشروع "منصة مباشر للوساطة المتكاملة" من المجموعة الوطنية للتقنية، وتهدف الاستثمار كابيتال إلى إحداث ثورة في تجربة المستخدمين مع الجيل الجديد من قنوات التداول الإلكتروني: واجهة الويب التفاعلية، قنوات التداول عبر الهواتف المتحركة، جنباً إلى جنب مع الخدمات الشخصية وتنفيذ العمليات بكل سلاسة وعملية الأتمتة لجميع الإجراءات والعمليات الخاصة بالعملاء في الاستثمار كابيتال، ويعتبر ذلك جزء من مبادرات البنك السعودي للاستثمار لاستخدام أحدث التقنيات في البنك والشركات التابعة له للارتقاء بأدائهم.

ولقد تطورت خدمات مباشر في صناعة السوق المالية من خلال جلب التكنولوجيا المبتكرة كحلول

استناداً لأبحاث السوق العقاري التي قمنا بها، نعتقد أن الصندوق السعودي للعقارات لديه إمكانيات لتحقيق عوائد جذابة للمستثمرين. ونحن حالياً نجري البحث بعناية لتحديد شركاء العقارات المحتملين، الذين لديهم الإدارة المهنية، سجل واضح المسار، طريقة عمل شفافة.



إنه التمويل السكني الذي ترغب فيه... والذي أعد لك شخصياً



أنا عملي

وافق مجلس إدارة البنك السعودي للاستثمار على تعديل القرض السكني للموظفين السعوديين. وتتمنى إدارة البنك أن يساهم القرض الجديد في مساعدة الشباب السعودي على إمتلاك منازلهم وتخفيف عبأ الدفعات الشهرية عليهم. ويعتبر هذا التعديل إحدى الخطوات التي يتخذها البنك كإستجابة لنتائج إستبيان آراء الموظفين الذي تم إجراؤه خلال عام 2010م.

وللمزيد من التفاصيل يمكنكم الإطلاع على سياسة القرض السكني للموظفين في قاعدة بيانات سياسات وإجراءات البنك.



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblve



شهد الربع الأخير من عام ٢٠١٢ تطوراً بما يتعلق بتحسين نوعية الجودة والخدمة وذلك بالتعاون مع جميع إدارات البنك، في الوقت الذي واصلت فيه إدارة الجودة نشاطها المعتاد الذي ينصب أساساً على معالجة شكاوى العملاء وسماع صوتهم، بذلت إدارة المجموعة جهوداً في تنفيذ العديد من المشاريع في وحدات مختلفة في البنك.

الشهر مقابل متوسط ١٩٠ مكالمة في اليوم الواحد خلال الثلاثة أشهر السابقة. وتهدف جهود وحدة صوت العملاء إلى الترحيب بعملائنا الجدد ومعرفة آرائهم حول الخدمات المقدمة من فتح حسابات جارية، الحصول على تمويل، تركيب وحدة نقاط بيع جديدة إضافة إلى أخذ آرائهم بعملية معالجة الشكاوى عند أقفالها وذلك للعمل على دراستها مع الأقسام المعنية بالبنك والعمل على تطوير الخدمات وصولاً إلى رضا العميل، وتتألف وحدة صوت العميل من ثلاثة موظفين ومدير يتمتعون بمستوى عالٍ من التدريب والمهارة ويتبعون في عملهم مباشرة إلى إدارة الجودة.

أنجزت إدارة الجودة أيضاً دراسة ميدانية لأداء إدارة العمليات، كما تخطط للقيام بإجراء مسوحات ميدانية خلال عام ٢٠١٣ لكافة المجموعات العاملة في البنك. وقد كانت نتائج الدراسات مأخوذة من رسائل البريد الإلكتروني المرسلة بالإضافة إلى الجهود المبذولة من جانب وحدة صوت العميل بإدارة الجودة.

وقد واصلت وحدة صوت العميل لعب دور فعال في الحصول على ملاحظات وآراء العملاء، كما ازداد نشاط عمل هذه الوحدة مع مرور الوقت حيث قامت الوحدة خلال شهر ديسمبر ٢٠١٢ بأخذ استبيان بمتوسط ٢٧١ عميل في اليوم الواحد خلال

أنهت إدارة الجودة الربع الرابع من ٢٠١٢ بحصولها على شهادة الأيزو ISO ٩٠٠١ المميزة، حيث نالت وحدة معالجة شكاوى العملاء CCU هذه الشهادة الجديرة كنتيجة لجهودها وتعاون إدارات البنك المختلفة في معالجة وحل شكاوى العملاء. كما أصدرت إدارة الجودة أيضاً الدراسة الميدانية التي أجرتها حول خدمات إدارة الموارد البشرية، الشئون الإدارية، المبناني وإدارة الأمن والسلامة خلال عام ٢٠١٢، حيث تم توزيع هذه الدراسة على الإدارات المعنية بالموضوع. وقد ركزت الدراسة على أخذ ملاحظات حوالي ٨٩ موظفاً من موظفي البنك العاملين في الإدارة العامة، الفروع وفي المناطق الثلاث الأخرى. كما

والعشرين المعتمدة في البنك.  
وفيما يلي نماذج من التقارير التي  
إصدرتها إدارة الجودة:

١ - تقرير قياس المؤشرات الحيوية  
بالبنك VFM ، يعمل تقرير  
VFM على قياس أداء ٢٠ مؤشر  
حيوي من مؤشرات البنك  
الرئيسية كما هو واضح من  
الرسم البياني .

٢ - تقرير شكاوي العملاء: لم تقم  
وحدة معالجة شكاوي العملاء  
فقط بمعالجة وحل شكاوي  
العملاء، بل قد ناقشت أيضا  
العديد من الشكاوي والقضايا  
مع الإدارات ذات الصلة  
بموضوع الشكوى، وقد  
انعكس ذلك على تحسن  
الاداء مما ادى الى انخفاض  
كبير في عدد الشكاوي الواردة  
للبنك خلال الثلاثة أشهر  
الماضية. وفي الوقت الذي  
حددت فيه لجنة CSR هدفا  
لتحقيق خفض بنسبة ١٥٪ في  
الفئات الرئيسية من الشكاوي،  
غير أن الشكاوي في هذه  
الفئات انخفضت بنسبة كبيرة  
عن نسبة الخفض المستهدفة  
أصلا وهي (١٥٪)، حيث انخفضت  
الشكاوي بنسبة ٥٩٪ كما هو  
موضح في الجدول أدناه - كما  
يوضح الجدول الآخر النشاطات  
الشهرية لإدارة الجودة (خلال  
عام ٢٠١٢ مقارنة بعام ٢٠١١) إلى  
جانب إيضاح للنشاطات حسب  
فئة الشكاوي من شهر لآخر.



والتسويق والمصرفية للأفراد في  
تقديم دعمها الكبير لهذه المبادرة  
والمشاركة فيها بفعالية.  
ومن المهام الرئيسية الأخرى التي  
تقوم حاليا بها إدارة الجودة العمل  
مع قسم التقنية البنكية على إنجاز  
تقارير اتفاقيات مستوى الخدمة  
وتقرير القياسات الحيوية ليا - حيث  
تقوم إدارة التقنية في هذه المرحلة  
بالعمل على أتمتة (١١) تقرير اتفاقية  
مستوى خدمة لأحد عشر وحدة من  
وحدات البنك.

وفي هذا السياق تم عمل اتفاقية  
مستوى اداء من وحدة المؤسسات  
المالية FI - وتعتبر هذه الاتفاقية  
هي اتفاقية مستوى الخدمة الحادية

كما واصلت إدارة الجودة مهمتها  
كجزء من لجنة المسؤولية  
الاجتماعية بانجازها ٣ مؤشرات أداء  
رئيسية، حيث حافظت إدارة الجودة  
على سجل أداء جيد ضمن مؤشرات  
الاداء الرئيسية الثلاثة تلك وهي  
ماضية في مسار عملها نحو  
تحقيق أو تجاوز هذه المؤشرات  
الرئيسية للأداء.

كما شكل برنامج تكريم الموظفين  
المميزين أيضا جزءا من الأنشطة  
الرئيسية لإدارة الجودة خلال الربع  
الرابع من ٢٠١٢، حيث يتوقع أن يتم  
إطلاق هذا البرنامج خلال شهر فبراير  
٢٠١٣، ولا ننسى الجهود الكبيرة التي  
بذلتها إدارة الموارد البشرية



## البنك يرعى جائزة الأميرة عادلة العلمية والإنسانية في مجال السرطان



قام البنك برعاية حفل جائزة الأميرة عادلة بنت عبد الله آل سعود العلمية والإنسانية في مجال سرطان الأطفال في دورتها الثانية، والذي نظمته جمعية سند الخيرية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان، وذلك بحضور وزير الشؤون الاجتماعية الدكتور يوسف بن أحمد العثيمين الذي قام بتسليم الجائزة.

وقد كرمت الأميرة عادلة رئيس مجلس إدارة جمعية سند الخيرية لدعم الأطفال المرضى بالسرطان البنك على رعايته، حيث ثمنت الأميرة عادلة رعاية البنك للجائزة ودعمه للعمل الخيري ودوره الفاعل في تنمية المجتمع من خلال دعم الفعاليات والأنشطة التي تنمي وتعزز المهارات العلمية والبحثية والإنسانية.

وقد استلم الجائزة التقديرية **سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية** في البنك من وزير الشؤون الاجتماعية معالي الدكتور يوسف بن أحمد العثيمين، وقال سامر الريان تنبع أهمية جائزة الأميرة عادلة بنت عبد الله الثانية كونها حدثاً سنوياً يكثف جهود جميع المؤسسات والأفراد الاجتماعية ويضع لها إطار واضحاً لإحداث فرق على صعيد التربية. هذا ونؤمن بالبنك بأهمية دورنا في دعم هذه الجهود التي تساهم في تأسيس جيل يتحلى بروح المنافسة الإيجابية، وتنمي فيه حس التحدي والرغبة في التفوق.



بثقتكم... نعبّر لآفاق جديدة

## البنك السعودي للاستثمار "أفضل بنك"

في الشرق الأوسط لعام 2012م  
عن أفضل منتج تمويل شخصي جديد للأفراد



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank





## مسؤوليتنا الاجتماعية

# استمرارا لبرنامج اطفال البنك البنك يستضيف طلاب مدارس البراءة الأهلية بالرياض



ذاكرة الطفل برؤيته واستكشافه للعمل المصرفي الحقيقي، بالإضافة إلى أنه يحفل بالنشاطات التعليمية والترفيهية، ويأتي ذلك استشعاراً للمسؤولية الاجتماعية، فالبنك يحرص على النواحي الانسانية والمشاركة المستمرة في النشاطات التعليمية والاجتماعية والانسانية التي تخدم افراد المجتمع.

الجدير بالذكر أن البنك سبق وأن قام باستقبال أطفال مدارس رياض نجد ومدارس التربية النموذجية وغيرها، وهو برنامج مستمر لعدد من المدارس في مختلف مناطق المملكة.

تدقيق المستندات، المشاركين في (فريق التطوع).

حيث تم تنظيم بعض المسابقات للأطفال وفازوا بجوائز قيمة، وانتهت الزيارة بتناول الاطفال وجبة الغذاء في البنك، ثم التقطوا الصور التذكارية واستلموا عدد من الهدايا، وعبر طلاب مدارس البراءة عن سعادتهم بالبرنامج، وبتجاوب موظفي البنك.

وأشارت **صيغة الشمري مديرة العلاقات العامة والإعلام** في البنك، أن هذا البرنامج تم تصميمه لتوصيل أكبر قدر من المعلومات المبسطة عن مفهوم العمل المصرفي، لتكوين صورة ذهنية في

استمرارا لبرنامج اطفال البنك المتجدد، وإيماننا بأهمية التواصل الفعال مع جيل الغد قام البنك باستضافة عدد من أطفال مدارس البراءة الأهلية الصفوف الأولية في فرع خريص، حيث أبتدا البرنامج بجولة تعريفية على الفرع مع شرح مبسط عن كل قسم، ثم توجه الأطفال إلى الصالة المخصصة لهم والتي تحتوي على فرع نموذجي مصغر مجهز بكامل الإحتياجات لإنجاز العمل، حيث قام الطلاب بتطبيق العمل المصرفي كما تعلموه من الشرح المقدم لهم في بداية الزيارة.

بمشاركة محمد النصر مدير العناية بالعملاء في الفرع الرئيسي، عادة بن مطرب ونهى شيخو من إدارة



International  
Volunteer Day

## البنك يشكل "فريق تطوع" من موظفيه

أعلن الرئيس التنفيذي للبنك مساعد بن محمد المنيفي عن تكوين "فريق تطوع" من موظفي البنك وكان ذلك بمناسبة اليوم العالمي للتطوع الموافق ٥ ديسمبر، بهدف المساهمة بأي عمل خيري من خلال خطط وبرامج المسؤولية الاجتماعية في البنك، وقد تجاوز عدد كبير من موظفي البنك بحماس وتفاعل غير مسبوق.

وأشار مساعد المنيفي حرصنا على تكوين فريق تطوع متعاون على مدى عام كامل في أعمال الخير التي تندرج تحت الخطة السنوية للمسؤولية الاجتماعية، وذلك لترسيخ مفهوم العمل التطوعي ورغبة منا في صنع ثقافة تطوعية تنبع من الداخل بهدف تشجيع الموظفين للمشاركة في خدمة المجتمع في البنك باعتبارها واجب ديني ووطني.

Celebrate  
volunteering





## البنك يرعى حفل تكريم متقاعدات التربية والتعليم بالطائف

قام البنك برعاية حفل تكريم للمتقاعدات لعام ١٤٣٣/١٤٣٢ ، بالتعاون مع الإدارة العامة للتربية والتعليم بمحافظة الطائف، وذلك برعاية مساعدة مدير عام التربية والتعليم للشؤون التعليمية الأستاذة عزة العوفي وحضور عدد من الكادر الإداري من مديرات الإدارات والمشرفات التربويات وأكاديميات من جامعة الطائف، ومائة وخمسة وستون من المتقاعدات، وعدد من السيدات، بالإضافة إلى مديرة فرع البنك بالطائف السيدة مها النفيعي وموظفات الفرع، كما رافق الحفل جناح خاص بالبنك، قدمت من خلاله موظفات البنك تعريف عن مزايا الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك للسيدات، والإجابة على استفسارات الحاضرات.

وأشار **سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية** أن البنك يولي في إستراتيجيته أهمية قصوى للتفاعل مع احتياجات أفراد المجتمع، والمساهمة في دعم الأنشطة الاجتماعية خاصة العلمية والتربوية، التي تعود بالنفع والفائدة على الوطن.

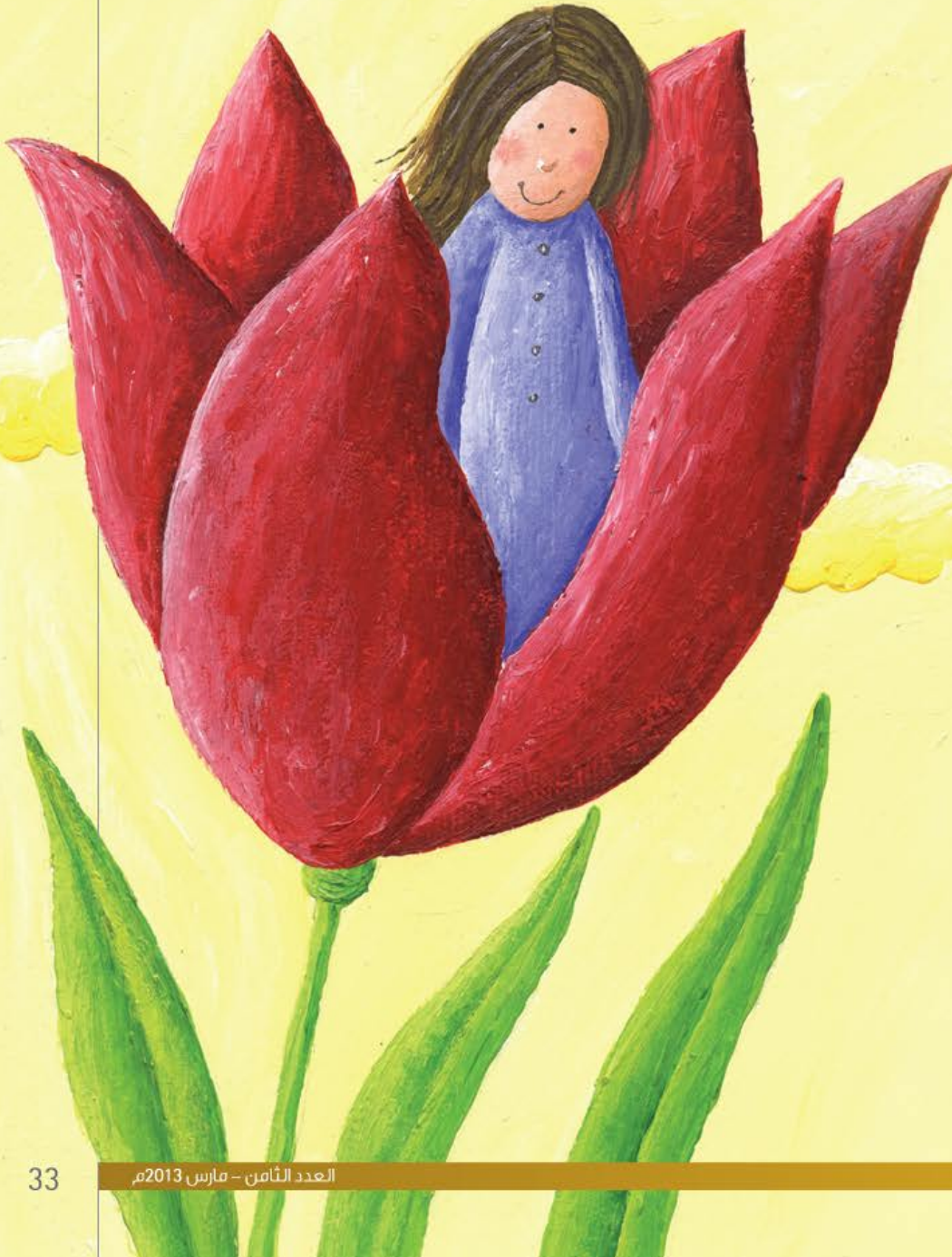


# ملتقى "زهرات المستقبل" لطالبات دار الأيتام في البنك

استقبلت منسوبات البنك مجموعة من طالبات دار رعاية الأيتام بحي الربوة ، وذلك ضمن ملتقى بعنوان ((زهرات المستقبل) الذي يهدف لتوعية الطالبات بالأعمال البنكية وثقافة العمل لدى السيدات، وقد أقيم حفل استقبال تضمن جولة على الفرع الرئيسي للسيدات برفقة مديرة الفرع وكان باستقبالهن **أريج السليمان** **مديرة الفروع النسائية** في البنك حيث رحبت بالزائرات وافتتحت البرنامج بالتعريف بالبنك ودوره الرئيسي في دعم عمل المرأة ومراعاة خصوصية السيدة السعودية.

وقد شمل الملتقى محاضرات تعريفية عن البنك وإداراته النسائية المختلفة ، قدمت كل مديرة من مديرات الإدارات والأقسام في البنك برنامجاً عن طبيعة عملها والمتطلبات والشروط للنجاح في هذه الوظيفة ، وفي ختام الملتقى تمت دعوتهن على غداء بهذه المناسبة ثم توزيع هدايا تذكارية لهن.

وأشارت **صيغة الشمري مديرة العلاقات العامة والإعلام** أن البنك يهدف من تنظيم هذا الملتقى زرع الثقة لدى طالبات الدار وثقيفهن ببيئة العمل النسائي من خلال مساعدتهن لاتخاذ القرار الصائب بالمستقبل ، وحرصاً من البنك على تقديم العون والمساعدة لجميع فئات المجتمع ومنها الأيتام هذه الفئة الغالية، وأن ذلك يأتي استشعاراً لواجبنا ومسؤوليتنا الاجتماعية في البناء والمشاركة الفاعلة في جميع ما يعود بالنفع على المجتمع.







## مشاركة البنك في يوم المهنة في جامعة الملك فهد بالشرقية

التأهيل الجيد لأخذ دورهم فيه في المستقبل القريب.

وأضاف **سعود الحوشان** أن البنك يؤكد دائماً التزامه بالسعودة باعتبارها مسؤولية وطنية وركيزة أساسية للنهوض بالوطن بجميع قطاعاته فيعد يوم المهنة مناسبة مهمة للالتقاء بالشباب السعودي حديثي التخرج واستقبال طلباتهم والتعرف على توجهاتهم المهنية والوظيفية.

وأوضح **سعود الحوشان المدير العام لمجموعة الموارد البشرية** أن مشاركة البنك في مثل هذه المناسبات تأتي تطبيقاً لسياسات التوظيف في البحث عن الكفاءات السعودية الشابة، وأيضاً إيماناً منه بدوره في تطبيق مسؤولياته الاجتماعية، من خلال إتاحة فرص التدريب العملي لحديث التخرج مما يساعدهم في التعرف على طبيعة العمل المصرفي، وبذلك تأهيلهم

شارك البنك للسنة الخامسة على التوالي في فعاليات يوم المهنة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الذي عقد تحت رعاية الأمير محمد بن فهد بن عبد العزيز أمير المنطقة الشرقية في ٢-٥ ديسمبر ٢٠١٢، واستمر على مدى أربعة أيام، ويهدف البنك من خلال مشاركته إلى عرض الفرص الوظيفية المتاحة لخريجي الجامعة في مختلف التخصصات وإطلاعهم على ما يقدمه البنك من مزايا.

# شبكة فروع البنك في جميع مناطق المملكة...

الآن 48 فرع للرجال  
و 11 قسم نسائي



فروع البنك مجهزة بأحدث وسائل الراحة والخصوصية التي تهم  
مختلف الشرائح بالإضافة إلى مجموعة مميزة من الخدمات الشخصية التمويلية  
المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblve



## بمناسبة رعايته للمباراة البنك يستضيف عدد من الأطفال الأيتام في مباراة النهائي



وقد أوضح **سامر رشيد الريان المدير العام المساعد للمصرفية الشخصية** بأن البنك يحرص كل الحرص على ترسيخ الدور الاجتماعي والانساني من خلال إيمانه بالمسؤولية الاجتماعية حتى في حملاته وخطته التسويقية حيث يربط المسؤولية الاجتماعية بأي منتج أو خدمة يقدمها.

والفرح والسرور على قلوبهم بالتواجد في هذا المحفل الكروي الكبير، وكانت هذه الخطوة أحد جوانب الرعاية التي تمت لهذه المباراة التي حظت بأعلى نسبة حضور جماهيري في تاريخ استاد الملك فهد الدولي، ونالت شرف حضور صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع حفظه الله الذي سلم الكأس شخصياً للفريق الفائز.

تحت رعاية وحضور صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع حفظه الله لمباراة نهائي كأس ولي العهد بين فريق الهلال والنصر يوم الجمعة ٢٢ فبراير إستضاف البنك من خلال رعايته الخاصة عدد من الأطفال الأيتام الذين ترعاهم جمعية إنسان، وذلك بتخصيص تذاكر منصة خاصة بهم لحضور المباراة، وذلك لإدخال البهجة

# بنك أول بنك سعودي مدرج بسوق الأسهم السعودي يصدر تقرير الاستدامة لعام 2011م



## البنك السعودي للاستثمار ... شريك الإستدامة الأمثل!

فخورون بإصدار التقرير السنوي الأول للتنمية المستدامة للعام ٢٠١١م،  
المتوافق مع معايير "GRI" والمعتمدة على مبدأ الشفافية والافصاح المستدامة  
والذي يعبر عن مدى التزام البنك في مجال التنمية والمسؤولية الاجتماعية والصادر عن "GRI"،  
التي تعتبر منظمة غير ربحية رائدة في مجال التطوير الإقتصادي والبيئي والاجتماعي.

The Saudi Investment Bank  Sustainability Report 2011



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblive





# الوصايا العشر لموظفي خدمة العملاء

معظم العادات لدى الناس عبارة عن أنماط السلوك التي يمارسونها لفترة طويلة بحيث أصبحت تصرفاً طبيعياً لديهم ولم يعودوا في حاجة للتفكير فيها.

فعلى سبيل المثال، عند تعلم قيادة السيارة لأول مرة يأتيك إحساس باستحالة تحريكها، ولكن بعد إجادة القيادة تفعل ذلك بيسر وسهولة، بل وتصبح القيادة جزءاً من عاداتك.

فيما يلي بعض من العادات الأساسية التي نعتقد أن على كل فرد من العاملين في خدمة العملاء أن يتبناها، لاكتساب المهارات اللازمة لتأمين مستوى عالٍ وثابت لخدمة العملاء:

الوقت الذي وعدته فيه حتى ولو كنت ستخبره أنك لم تحصل بعد على المعلومات التي طلبها، وأنتك سوف تتصل به لاحقاً، فمصدقيتك كموفر خدمة مرهونة بكيفية الوفاء بوعدك.

**٣- عذ على قدر الاستطاعة**  
أحياناً انطلاقاً من حماسك لمنح العملاء ما يريدون قد تعد بشئ يصعب عليك الوفاء به، وبتقديم

تنتظر حتى آخر دقيقة قبل الموعد المحدد لإجراء مثل هذا الاتصال، وتأكد من أن اتصالك سوف يترك انطباعاً إيجابياً.

**٢- متابعة وعودك**  
هناك عبارة واحدة غاضبة متداولة بين العديد من العملاء تعليقاً على سلوك موفري الخدمات: "يعدون بشئ ثم لاتسمع عنهم شيئاً" لذلك حاول دائماً أن تتصل بالعميل في

**١- الالتزام بالموعد المحدد**  
الالتزام بالموعد المحدد للاجتماعات مع عملائك وزملائك تعبير عن الاحترام، وعلى العكس فإن اضطراب الآخرين للجلوس والانتظار الى حين ظهورك يترك انطباعاً سيئاً فيه عدم احترام لوقت عملائك. ومع ذلك فقد تواجه ظروفًا تجبرك على التأخير، وفي هذه الحالة فإن القاعدة الرئيسية هي الاتصال هاتفياً حتى يعرف الطرف الآخر أنك سوف تتأخر قليلاً، ولا يجب أن

إذاً تستطيع العودة إلى العميل سريعاً وتزويده بخدمة أفضل .

### ٩- قدم نفسك ورقم هاتفك للعميل

سهّل على العملاء كيفية التعامل معك مستقبلاً، وذلك بتقديم اسمك ورقم هاتفك ، حتى لا يضيع وقت العميل بحثاً عنك في المرات التالية، وهو يتحول من إدارة إلى أخرى داخل البنك ليصل إليك ، باعتبارك الشخص الذي يتعامل معه والذي يعرف ظاهر وباطن المشكلة.

### ١٠- ابتسم واستخدم نبرة صوتك على الهاتف

الابتسامة على الهاتف تغير نبرة الصوت ، لأنها تعدل شكل الفم ، وتجعل الموجات الصوتية أكثر انسياً . فالعملاء يقيمون شكل خدمتك (على الهاتف) من نبرة صوتك غالباً .. إننا نعرف بعض العملاء ممن يعيدون السماع إلى مكانها بنية الاتصال لاحقاً إذا كان الرد الذي يتلقونه جافاً.

\*أنا متفهم لمشاعرك في هذا الخصوص .

\*أفهم وجهة نظرك.

\*أنا مستمع لما تقول.

\*أنا آسف لما حدث.

### ٧- عامل العميل كأهم شي في عملك

عندما تستغرقك مهام وظيفتك (اجتماعات ، عمل مكتبي، مكالمات هاتفية... إلخ) حاول تبني عادة تغيير سلوكك ، فالنظر إلى عملائك كعقبات أمام أعمال ينبغي عليك إنجازها شيء سهل، ولكن بالتركيز على عملائك باعتبارهم السبب في وظيفتك فسوف تشعرهم بأهميتهم . وفي النهاية فهم الذين يكتبون شيك راتبك.

### ٨- عامل زملاءك معاملة العملاء

إن جودة الخدمة التي توفرها لعملائك مثل جودة علاقاتك مع الزملاء من حولك . فمعاملة رفاق العمل كعملاء يزيد من الجودة الشاملة للعلاقات داخل البنك .. على سبيل المثال، إذا اتصل عميل طالباً معلومات ليست لديك فقد تحتاج للاتصال بإدارة أخرى في البنك . فإذا كان زميلك في تلك الإدارة ذا صلة حميمة معك ومليئاً لطلباتك فإنك

ذلك الوعد تكون قد تركت توقعات في ذهن العميل يصعب مقابلتها .. فعندما تجد نفسك في مثل هذه الحالة ، فإن الأسلوب الأفضل هو أن تعد العميل فقط بما أنت متأكد منه ، أي بما تستطيعه وليس بما تأمله.

### ٤- أعبر الميل الإضافي

حاول الخروج من الأسلوب التقليدي للعمل ، فبعمل شيء بسيط قد تختلف نظرة العميل إلى خدماتك وبنكك .. وفي تلك المناسبات التي لا تستطيع فيها السير بعيداً عن الخط المرسوم لك حيث لا تستطيع أن تقول نعم ولكن لابد منها، تأكد من أنك قد دخلت في العادة التالية.

### ٥- وفر لعميلك خيارات أخرى

هناك حالتان في خدمة العملاء تجيزان تقديم خيارات ، حينما يتوجب عليك أن تقول "لا" للعميل، أحياناً يكون لديك خيار تقدمه والذي سيجعل حياة العميل أسهل . فعندما لا تستطيع تزويد عملائك بما يرغبون فيه، فإن تقديم بدائل سوف يساعد في تخفيف حدة ردود الفعل عند العميل ، وتقديم خيارات أكثر من اللازم يمكن أن يربك عميلك ولهذا أحصرها في واحد أو اثنين.

### ٦- إظهار التعاطف مع العميل

بصرف النظر عن الكفاءات القائمة على خدمة العملاء ، فقد تواجه أحياناً عميلاً من نوع نزلاء معسكرات التجنيد، وقتها فإن تبني عادة التعبير بتعاطف قد يساعد ، وهنا بعض عبارات التعاطف لتمارسها وتذكرها:







أحمد اليحيوي  
فرع خميس مشيط

# الاقتصاد العالمي ووطنني وبنكي

اننا وعلى نهج واحد ومسيرة واحدة نستطيع أن نقول بان بنكنا يمكن ان يتفوق على كثير من البنوك ولكن لا بد وأن نراعي في المقابل ذلك العميل الذي هو سبب نجاح عملنا وهو بذرة نجاحنا وبالتالي من منطلق الامانة المهنية لا بد أن نرتقي أكثر في كثير من تعاملاتنا البنكية مع عملاءنا حتى نصل إلى مرحلة من التفوق الذي نضاهي فيه منافسينا.

شكراً لكم كبنك وشكراً لكم أيها العملاء الذين سمحتم لنا برعايتكم وخدمتكم.

شكراً لكم هيئة التحرير الذين ابدعتم في صنيعكم كما هو صنيع بنكنا الموقر...

انني لا قف فخراً وأنا انظر للعالم من حولي وهو يبتاع ساعات للحيلة دون انهيار اقتصاده ونحن نضع الارجل على بعضها والقلوب على كراسيها من قوة اقتصادنا والعجلة التي هي الأهم قوة بنوكنا.

انه لفخر يجعلني اتحدث عنه دونما حرج فهذا الحديث ليس من نسج الخيال وانما التخار وليس مدح وإنما مصداقية لما نحن عليه من تقدم وابداع ورقي بخدمة العميل لعل أكبر دليل واختبار لمسؤولي البنك وموظفيه هو كيفية التعامل مع عملائنا طيلة هذه السنين حتى اتت اللحظة التي استطعنا أن ننافس البنوك الأخرى وليس هذا اشادة انما حقيقة.

أنا وأن كنت أحد منسوبي هذا البنك ولكن لا بد وأن أقول الحقيقة التي تتفوق على كثير من البنوك السعودية ولعل اقتصاد بلدنا يعج بالقوة التي لن ترضخ امام أي اهتزازات وعواصف اقتصادية لا سيما ونحن نسير تحت مظلة مليكنا حفظة الله الذي استطاع بفكره أن يزدهر اقتصاد بلدنا وينهض باساسات قوية ويقود دفة اقتصاد البلد إلى التطور والانفتاح والابداع اللامحدود.





**حسن المفربي**  
المدير العام للمنطقة الغربية

يستطيع القائد أن يوجه فريق العمل وأن يبادر ويبدع ويعطي قوة الدفع للفريق بأن يعالج الأخطاء بالحلول المستديمة وطبي الماضي والتقدم إلى الأمام.

يجب على القائد وضع العلامات الإرشادية ومحاسبة مؤشرات الأداء السلبية وقياس السلوكيات وإثارة دافعية العاملين والتدريب ومكافأة الإنجاز ليتمكن الجميع من التخلي عن تقديم الأعذار.

### الخلاصة: عندما تختفي الأعذار تظهر النتائج الإيجابية.

- تخلص من هذه الأعذار:
- هذه هي الطريقة التي نتبعها في أداء العمل،
  - لم أكن أعرف أنك تريد من أن أنجز العمل بهذه السرعة
  - لم يطلب مني أحدا أن أبدا في هذا العمل
  - أنتظر الموافقة
  - لم أكن أعتقد أن هذا سوف يغير في الأمر شيء
  - هذا ليس من اختصاصي

## "إقامة ثقافة

## خالية من الأعذار

## لدى جميع الموظفين"

**س:** كيف نستطيع أن نشفي أنفسنا من تقديم الأعذار؟

**كيف نستطيع أن نتخلص من إلقاء اللوم على الغير؟**

**ج:** يقدم الناس الأعذار لحماية أنفسهم وهي استجابة غريزية غير واعية وتلقائية لحماية النفس من أي إنتقاد أو لوم أو فشل

قد تكون الأعذار أكاذيب أو تبريرات تنم عن نقاط ضعف وقصور في الشخصية.

المنشأة التي تستطيع أن تقلل من حجم الأسباب لتقديم الأعذار هي منشأة استطاعت أن تنظم إجراءات العمل في بيئة عمل لاتدع مجالا للشخص لتقديم العذر في تدني كفاءة الأداء والوقوع في الأخطاء.

التفكير السلبي وإنكار المسؤولية وإلقاء اللوم على الآخرين ونظرة الشخص إلى نفسه وإعتبارها ضحية أو أنها تتعرض لظلم في تقييم أدائها مما يجعلها لا تعتز بالعمل التي من المفترض أن تقوم به على أكمل وجه.

الحلول: أن تضع الشخص المناسب في مواقع القيادة.



يقول آينشتاين :  
عرفت الغباء مره واحده في  
حياتي و هي عندما قمت بتكرار  
نفس التجربة مرتين وتوقعت  
نتائج مختلفة .

الوجه بالوجه والنيه هي النيه  
واللي بيدور علي الزله بيلقاها  
علمني الوقت معلومه أساسيه  
الناس ما تغلي الا من تحاشاها

ما حلمنا .. غير يعذوق النخيل  
ولا لقينا .. وسط بستانه تمر  
لا تهز / الجذع صاحبنا .. بخيل  
لو تهزه طام في حضانك جمر

يا غائبني مزي : إكسر  
عقوقك بالوصال " وبرني "

تفويض المدير والمسؤول  
جزء من مسؤولياته  
لموظفيه هو بحد ذاته  
تحفيز وتنمية للثقة والإبداع  
لديهم ..  
المركزية تقتل الإنتاجية .

ما كل شخص تعرفه تستشير  
بعض الأوامر ماوري عرفهم خير  
أحد يجي قدره مثل قدر غيره  
و أحد يجي مثل الذهب معدنه غير

أهل المصالح يا عشيري كثيرين  
وأهل النميمه والحسد ما يعدون  
لا صرت طيب قالوا فلان مسكين  
ولا صرت فاهم قالوا فلان ملعون

و اختفيت صرت أتمتم :  
وين ظلك ؟  
بس ظلك !  
ودي أسندني عليه

قالوا قديماً : من عاش  
بوجهين .. مات بلا وجه .



هالأيام صار الواحد يتسم  
لشاشة جواله أكثر  
من انه يتسم في وجيه  
الناس !!

عدم رفع الصوت أثناء النقاش  
ولو اشتد دليل على الثقة  
الواثقة والفكر المنظم؛  
وقديما قيل: البحر العميق أهدأ.



محمد النصار  
مدير العناية بالعملاء  
الفرع الرئيسي

أكبر برنامج خصومات في المملكة...



فقط باستخدامك بطاقة الصراف الآلي



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblives





## د. خالد نحاس

رجل الأعمال و الأمين السابق  
للعاصمة المقدسة

### كيف كانت بدايتكم في القطاع الخاص ؟

بدأت حياتي أستاذ جامعي، ثم دخلت قطاع  
التصنيع من خلال تأسيس شركة تسالي لتصنيع  
الأغذية الخفيفة. وقد كانت بداية متواضعة برأس  
مال إثنان مليون ريال وعشرة عمال، وكان ذلك  
سنة ١٩٨٠ ميلادي.

### كيف تواصلت تجربتك في شركة تسالي، وهل لديك أنشطة إضافية في القطاع الصناعي ؟

لقد تم بناء شركة تسالي لتصبح شركة ضخمة  
فيها خمسمائة موظف وأكثر من خمسة  
وعشرون منتجا غذائيا. وفي عام ١٩٩٠ تم بيع  
كامل النشاط لشركة صافولا السعودية. لي  
أنشطة صناعية أخرى في صناعة الألمنيوم  
وصناعة المراتب وصناعة الأغذية وشاركت في  
بعضها مشاركة مباشرة وفي البعض  
الآخر من خلال مجالس الإدارة.



الأستاذ حسن المغربي مع الضيف

لمعظم المنتجات المحلية، وذلك لأن أسواق المملكة هي أسواق مفتوحة لكل مصانع العالم.

### نصيحة توجهونها للشباب الطموح الذي يرغب بالدخول في القطاع الخاص؟

أنصح الشاب المبتدئي باختيار النشاط الذي يهواه، بل، ويحلم به، كما أنصح بالإتقان في العمل - وهذا مطلب كل مؤمن - والتركيز على إحتياجات السوق وطلبات الزبون من حيث النوعية والتكلفة وتوفر المنتج في المكان والزمان المناسبين.

### كيف بدأت علاقتكم بالبنك السعودي للإستثمار وكيف تطورت؟

بدأت علاقتي بالبنك السعودي للإستثمار في عام ١٩٨٧م حيث تم إختياري كعضو مجلس إدارة في البنك ممثلاً لأسهم الدولة، وقد خدمت في المجلس لدورتين متتاليتين، وبدأت علاقتي

### ما هي المعايير التي التزمت بها للوصول إلى هذا النجاح الكبير؟

معياري دوما هو إتقان العمل، والمسلك الشوي. إن إتقان العمل يعني خدمة الزبون بالمنتج المناسب، والسعر المناسب والقناة التسويقية المناسبة والمسلك الشوي يعني التعامل مع جميع الأطراف ( التاجر، الزبون، الموظف، الأجهزة الحكومية المختلفة) بما يرضى الله.

### ما هي أبرز التحديات والصعوبات التي واجهتكم في حياتكم العملية؟

واجهت في بداية حياتي العملية مشكلة توفير التمويل اللازم لأنشطتي الصناعية كما واجهت أيضاً صعوبات ومشاق عديدة في توفير مصادر التقنية والمعرفة الإنتاجية لتصنيع مختلف المنتجات محلياً، وإشكالية توفير العمالة الماهرة المدربة لأنه أيضاً من التحديات المهمة. أخيراً وليس آخراً، المنافسة الشاقة التي تواجه المنتج السعودي هي أم الصعاب



## حوار مع عميل

المصرفية الشخصية مع البنك بعد خروجي من مجلس الإدارة، وقد تطورت هذه العلاقة المصرفية معي كزبون بحيث هي الآن أهم علاقة مصرفية أعتمد عليها من حيث الحجم والتنوع.

### كيف تقيمون البنك بين البنوك؟

البنك السعودي للاستثمار يعتبر بنك صغير نسبيا في سوق المملكة من حيث عدد الفروع والتواجد الجغرافي، ولكن الإدارة الفعالة للبنك وتحفز موظفيه لخدمة الزبون في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة أكسب هذا البنك ثقة وإحترام الزبون فثقافة البنك المصرفية وثقافة إدارته التنفيذية تتميز بفعالية الأداء والتركيز المتواصل على الزبون، وأهم دليل على هذه الثقافة الجيدة هي الخدمات التي يقدمها البنك عبر الإنترنت وخصوصا النسخة الجديدة التي تبناها مؤخرا. وأنا أبارك له هذه الجهود المثمرة.

### أخيراً، ما هي الأنشطة الحالية والمستقبلية التي في دائرة إهتمامكم حالياً؟

في هذه المرحلة من حياتي، اتخذت قراراً بتقليص مزاوله الأنشطة المباشرة التي يحتاج تأسيسها وإدارتها إلى جهود مضيئة تناسب الشباب المبتدئ، ويقتصر نشاطي الحالي على الإستثمارات الغير المباشرة في الأسواق المحلية والعالمية، وفي مجال العقارات والمشاركة بخبرتي وتجاربي في القرار الإقتصادي الوطني من خلال عضويتي في مجالس إدارة شركات وطنية كبرى.





## السيرة الذاتية

الاسم:

**د / خالد بن حمزة أحمد نحاس**

مكان وتاريخ الميلاد:

**مكة المكرمة في ٤ شوال ١٣٦٨هـ**

المؤهل الجامعي:

١. بكالوريوس هندسة من جامعة واشنطن (سياتل) ١٩٧١م.
٢. ماجستير هندسة من جامعة ولاية أوريغون ١٩٧٢م.
٣. دكتوراه هندسة الأنظمة الاقتصادية من جامعة ستانفورد (كاليفورنيا) ١٩٧٧م.
٤. تدريب ما بعد الدكتوراه في الإدارة من جامعة كورنيل ١٩٧٨م.

السيرة:

١. التدريس الجامعي في جامعة البترول والمعادن وجامعة الملك عبدالعزيز بجدة (١٩٧٨م - ١٩٨٣م).
٢. استشارات ودراسات اقتصادية لعدة مشاريع للقطاع الخاص (١٩٧٨م - ١٩٨٣م).
٣. مؤسس ومطور شركة الأغذية الخفيفة (تسالي).
٤. عضو مجلس إدارة البنك السعودي للاستثمار (١٩٨٧م - ١٩٩٤م).
٥. نائب رئيس اللجنة الصناعية في الغرفة التجارية الصناعية (١٩٨٦م - ١٩٨٩م).
٦. عضو مجلس إدارة مؤسسة الصناعات الحربية (١٩٨٩م - ١٩٩٢م).
٧. رئيس مجلس إدارة الشركة الوطنية للمراتب السست والأسفنج (سليب هاي) (١٩٩٣م - ١٩٩٥م).
٨. عضو مجلس إدارة الشركة السعودية للفنادق (١٩٩٢م - ١٩٩٧م).
٩. عضو مجلس إدارة في عدة شركات خاصة في القطاع الخاص (١٩٧٨م - ٢٠٠١م).
١٠. رئيس مجلس إدارة شركة توبك للفنادق (١٩٩٢م - ١٩٩٧م).
١١. رئيس مجلس إدارة شركة طعام (١٩٩٢م - ١٩٩٧م).
١٢. عضو مجلس إدارة بنك الرياض (١٩٩٥م - ١٩٩٨م).
١٣. عضو مجلس الشورى (١٩٩٧م - ٢٠٠١م).
١٤. عضو مجلس إدارة شركة الاتصالات السعودية (١٩٩٨م).
١٥. عضو مجلس إدارة البنك الأهلي التجاري (١٩٩٩م - ٢٠٠١م).
١٦. أمين العاصمة المقدسة (٢٠٠١م - ٢٠٠٦م).
١٧. عضو مجلس إدارة بنك الرياض منذ : ٢٠٠٧/١/٣٠م.
١٨. عضو مجلس إدارة شركة المياه الوطنية منذ : ٢٠٠٩م.
١٩. عضو مجلس إدارة الشركة العربية السعودية للاستثمار (سنابل السعودية) منذ : ٢٠٠٨م.
٢٠. عضو مجلس إدارة الشركة حصانة الاستثمارية منذ : ٢٠١٢م.
٢١. عضو بمجلس إدارة شركة سابك



# برنامج «الجيل الجديد»

إيماناً من الإدارة العليا للبنك بأهمية تهيئة الموظفين المنضمين حديثاً للبنك، ولما لهذه التهيئة من دور فعال في إعداد الموظف الإعداد الملائم لطبيعة عمله، ورفع مستوى الوعي بالعمل المصرفي بشكل عام، قامت إدارة التطوير والتعليم في البنك بإعداد برنامج تدريبي متكامل أطلقت عليه مسمى (الجيل الجديد) ويستهدف هذا البرنامج عدد لا يقل عن ١٠٠ متدرب سيتم تعيينهم خلال عام ٢٠١٣ من حديثي التخرج ممن لم يسبق لهم العمل من الشباب السعودي رجالاً ونساء.

تم تصميم البرنامج لتغطية العديد من المواضيع المهمة و المتعلقة بأنشطة البنك خلال مدة ٣٥ يوم (٧ أسابيع) تدريبي و يشتمل البرنامج على الدورات الآتية:

- التعريف بالبنك، والعمل بروح الفريق
- مهارات البيع / منتجات البنك
- الخدمة المتميزة للعملاء
- من قبل د. شهاب الدين رجائي من إدارة التطوير والتدريب في البنك.

- أساسيات العمل المصرفي
- مقدمة في المصرفية الإسلامية
- الإلتزام
- مكافحة غسل الأموال
- مقدمة للجوانب القانونية في الأعمال المصرفية
- طرق كشف التزيف والتزوير في العملات و المستندات والإحتيال المالي
- عن طريق المعهد المصرفي.



إعداد وتهيئة الموظف، بشكل علمي من الناحية النظرية والتطبيقية قبل بدايته للعمل، يعد السبب الرئيسي لنجاحه في عمله، وتقديمه لأعلى مستويات الأداء الممكنة في أقرب وقت ممكن .

نتمنى لجميع المنضمين النجاح والتوفيق في حياتهم العلمية والعملية في البنك السعودي للاستثمار.

في يوم الإثنين ٢٠١٣/١/١٤ بدأت المجموعة الأولى بعدد ١٢ من المتدربات، بعد أن تم اختيارهم بعناية من خلال اجتيازهم لإختبار في العمليات الحسابية والتدقيق، و اجتيازهم المقابلات الشخصية التي شارك بها عدد من مدراء الإدارات في البنك. ستتوالى المجموعات خلال الأشهر التسعة القادمة للوصول إلى العدد المستهدف ( ١٠٠ ) موظف، وسيتم توجيههم بشكل أساسي لإدارتي المصرفية الشخصية، وإدارة العمليات.

## تكریم عبدالله الدخیل



في إطار تحفيز الموظفين وتشجيعهم على التطور والتفوق في كافة المجالات وعلى جميع المستويات العلمية والعملية، قامت مجموعة مصرفية الشركات ممثلة بالمدير العام للمجموعة المصرفية للشركات الأستاذ ماجد فقيه، بتكريم الموظف عبدالله الدخيل لحصوله على الماجستير في العلوم المالية (MSF) درجة تمنح من جامعة الملك سعود، وذلك بحضور الرئيس التنفيذي للبنك مساعد المنيفي الذي شكر الموظف عبدالله وحثه على مواصلة التطور العلمي لخدمة العمل والمجتمع والوطن.





قام البنك بتنظيم أول حفل سنوي للسيدات العاملات بالبنك من جميع المناطق أسوة بالزملاء الرجال، وذلك في قاعة "أمسيات" في فندق الفيصلية بالرياض، بحضور حرم المدير العام وعدد من زوجات المسؤولين في البنك بدعوة شخصية من منسوبات البنك.

وقد قامت الأستاذة صيغة الشمري مديرة العلاقات العامة والإعلام بتقديم الحفل بداية بهذه الكلمة :  
تحية طيبة تشبه قلوبكم...، يشرفني ان ارحب بكم في ليلة من ليالي التميز والزمالة والاخاء نجتمع في هذا المساء اجتمعنا الاول من نوعه ولن يكون الاخير ، لأننا في البنك السعودي للاستثمار عبارة عن اسرة عمل متكاتفه واخوية نجتمع تحقيقا لمبدأ الانتماء وحرصا على تأسيس اواصر التكاتف في سبيل تحقيق نقلة نوعية في مستوى ادائنا وزمالتنا، زميلاتي الفاضلات اشكركم على تكرمكم بحضور هذا المحفل الكريم راجية ان نخرج منه بفوائد متعددة على كافة الأصعدة.



ثم تم تكريم أول عشر موظفات في البنك وهن :

- ١- مها العيسى
- ٢- حنان النويصر
- ٣- هتيف العسكر
- ٤- ريم باراسين
- ٥- اسيل الوئيس
- ٦- اشواق الشيخ
- ٧- تهاني الثبتي
- ٨- اسيل البدر
- ٩- مهناز العوضي
- ١٠- نوره العززي

وتخلل الحفل عدد من البرامج الترفيهية والمسابقات قدمتها الزميلة ريم البقمي من إدارة التطوير والتدريب، وتم تقديم الهدايا لجميع الحضور، وقد غادرت جميع الموظفات الحفل بسعادة غامرة وتطلع جميل للمستقبل.

ثم قامت بتقديم كلمة الأستاذ مساعد بن محمد المنيفي أثنى فيها على أداء الموظفات السيدات وما بذلن خلال الأعوام السابقة من جهود انعكست ايجابيا على عمليات البنك، وأكد أن مستوى عمل واحترافية السيدات شجعت الإدارة العليا في زيادة العدد كل عام أكثر من سابقة حتى وصلنا إلى ١١٪ من السيدات ونهاية هذا العام سنصل إلى ١٥٪ وذلك لما لمسنا شخصياً من تفاني وإبداع في عمل المرأة، تلاها كلمة للأستاذة أريج السليمان مديرة شبكة الفروع النسائية في البنك وقد قالت لن اتحدث عن الماضي لأنه مضي، ولن اتحدث عن الحاضر لأننا نعيشه الآن، سأحدث عن المستقبل لأنكم أمل المستقبل وكلتي ثقة بأننا سنشرف البنك في كافة القطاعات.



ضيفنا

## محمد عبده



ماهي الخدمات المصرفية التي تنقص  
البنوك السعودية برأيك؟

الخدمات المصرفية في البنوك السعودية جيدة ومتقدمة،  
إلا أن هناك تخاذل وتقصير في خدمة المجتمع.

هل يؤثر الفن بالاقتصاد؟  
العكس صحيح حيث أن القوة الشرائية تؤثر بشكل مباشر  
على الفن.

كلمة أخيرة لقراء مجلة البنك السعودي  
للاستثمار؟

أشكركم جزيلًا على اللقاء في هذه المجلة الرائعة  
ومحتواها الأروع.

بطاقتك الشخصية؟  
محمد عبده العسيري

ماهي علاقتك بالبنوك والاقتصاد  
والحسابات والاستثمار؟  
علاقتي جيدة مع جميع البنوك السعودية في جميع  
مناطق المملكة

كم أول مبلغ أودعته في حساب بنك؟  
أودعت مبلغ بسيط جدًا وهو ١٥٠ ريال سعودي

هل حصلت على أي نوع من أنواع  
التمويل سابقًا؟  
نعم لقد حصلت على تمويل منذ زمن بعيد عام ١٩٦٦م،  
من أحد البنوك، وكان المبلغ آنذاك ١٥٠٠ ريال سعودي

# صفحة البنك السعودي للاستثمار على "تويتر" SAIB's Page on Twitter



Follow us ... إتبعونا



**@saiblive**



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblive





# الأطعمة التي تساعد على النوم والإسترخاء



جميعنا نعلم أن الفاكهة مفيدة جداً للجسم وتمده بالعديد من العناصر الغذائية التي يحتاجها للقيام بالأعمال اليومية، ولكن من المذهل، أن بعض أنواع الفاكهة لديها قدرة غريبة على مساعدة البشر في الحصول على نوم صحي وهادئ، فقط تناولها على وجبة العشاء وستشعر بالفرق.

## (١) الكرز

وفقاً لدراسات البحوث الزراعية، فالكرز هو الفاكهة الرئيسية التي تمد الجسد بمادة الميلاتونين، وهي المادة الكيميائية التي تسيطر على أعضاء الجسم الداخلية المسؤولة عن تنظيم فترة النوم، ويمكن العثور على الكرز طيلة العام حتى في الفترة التي لا يزرع فيها من خلال العصائر والكرز المجفف، ولكن ستحتاج إلى تناول كميات أكبر من هذه المنتجات للحصول على نفس التأثير والتمتع بنوم هادئ دون أرق.

## (٢) الموز

يعمل الموز على إمداد الجسم بالبوتاسيوم والمغنيسيوم وإرخاء العضلات طبيعياً، ويحتوي أيضاً على الأحماض الأمينية ومادة التريبتوفان والسيروتونين والميلاتونين، والتي تعمل بدورها على إرسال إشارات للجهاز العصبي لإرخاء العضلات.



### (٣) التوست

من الأطعمة الغنية بالكربوهيدرات، ويؤدي إلى ارتفاع في مستويات السكر في الدم، مما يجبر الجسم على إنتاج مادة الأنسولين للمحافظة على مستويات السكر، يمد الجسم أيضاً بطاقة كبيرة كعادة الكربوهيدرات، يمكن تناوله في وجبة العشاء للحصول على مادة التربتوفان والسيروتونين، وهي المواد الكيميائية التي تؤثر على الدماغ لتعزيز الاسترخاء والتخلص من القلق.

### (٤) الشوفان الأيرلندي

دقيق الشوفان يعتبر مادة فاتحة للشهية ويعمل على رفع مستوى الدم مما يجبر الجسم على إنتاج الأنسولين، كما أنه غني بفيتامين B٦ ويعمل على إنتاج مواد أخرى تقلل الإجهاد وترخي العضلات.

### (٥) الحليب الدافئ

الحليب أيضاً يمد الجسم بالكالسيوم ويساعد في تهدئته وطرده القلق والتوتر، ولكن تأثيره ليس قوياً مثل الموز أو الكرز، وينصح بتناوله قبل الذهاب إلى السرير مباشرة.





هاني العسيري

شخصيه بحياتك تقول لها اسف ؟  
جميع من اخطأت وقصرت بحقه .

هل هناك نقطه تحول في حياتك لم لم  
تأتي بعد ؟  
النقطه التحول هي دخول للقفس الذهبي منذ ٤ اشهر  
ولله الحمد .

وقت فرغك ، كيف يحلو لك ان تقضيه ؟  
باجتماعي مع العائله .

كلمه في داخلك تتمنى ان تصرخ بها  
ليسمعها الجميع ؟  
توطين الوظائف في القطاع الخاص بقدر الامكان .

يود الزملاء التعرف عليك اكثر ؟ بماذا  
تعرف نفسك ؟

هاني موسى العسيري مسؤول اداره نقاط البيع في  
البنك السعودي للاستثمار .

متى التحقت بالبنك ؟  
التحقت بالبنك في مارس ٢٠٠٦

اين وكيف ترى نفسك بعد ٥ سنوات ؟  
اتمنى بان اكون عضو فاعل بالبنك وخصوصاً بان البنك  
لم يخل علينا باعطاء الفرص .

شخصيه بحياتك تقول لها شكراً ؟  
اتوجه بالشكر في البدايه لله عز وجل على توفيقه لي  
للالتحاق بالبنك ، ولزملائي بالبنك بلا استثناء .

الرجاء زيارة صفحتنا على فيس بوك  
Please Visit our Page on Facebook



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

f facebook.com/SAIB | t @saiblve



## تعيينات

### تعيين الزميل أيمن القثمي

مدير منطقة مسؤولاً عن الفروع التالية :

- فرع جده الرئيسي
- فرع الجامعة
- فرع الأمير ماجد
- الطائف
- فرع الضيافة
- فرع العزيزية
- فرع المدينة
- تبوك



### تعيين الزميل عواد الشمري

مدير منطقة مسؤولاً عن الفروع التالية:

- فرع الأمير سلطان
- فرع الملك
- فرع البوادي
- فرع الصفا
- فرع خميس مشيط
- فرع أبها
- فرع نجران
- فرع جيزان



نهنيء الزملاء أيمن وعواد ونتمنى لهما التوفيق في مهمتهما الجديدة وتحقيق الرقي المطلوب في المنطقة.

### نبارك للزميل هشام مبارك المديني مدير العمليات المصرفية الشخصية،



والزميل صلاح فهد المحقني مدير علاقة في مصرفية الشركات  
لترشيحهما لبرنامج ((فترة)) في دورته الثالثة...

نتمنى للزميلين التوفيق والسداد..



## ترحيب

## مجتمعنا

كما أنضم الأستاذ سلطان القريني للبنك كمدير لإدارة الرواتب - المصرفية الشخصية ويمتلك الزميل سلطان خبرة في مصرفية الافراد في عدة بنوك بالمملكة ، نتمنى له التوفيق خلال فترة عمله في البنك.



أنضم مؤخراً لأسرة البنك السعودي للاستثمار الأستاذ أيمن القديمي رئيساً لشبكة الفروع بالمصرفية الشخصية حيث يمتلك الأستاذ أيمن خبرة مصرفية كبيرة في عدد من البنوك السعودية — نرحب بالأستاذ أيمن ونتمنى له التوفيق والازدهار.



كما استقبلت مصرفية الشركات الزميل / أنيس إحسان كرئيس للعمليات المصرفية بمصرفية الشركات، نرحب بالزميل أنيس ونتمنى له التوفيق.

نرحب بالدكتور جمعة العنزي الذي انضم مؤخراً للبنك كمدير عام مساعد لتطوير الموارد البشرية في البنك.

نبارك للزميل عبدالله حمد المانع ترقيته إلى مدير عمليات في إدارة المنتجات التجارية نتمنى للزميل عبدالله التوفيق الدائم.



نبارك للزميل كريم القاضي ترقيته إلى رئيس قسم تطوير المنتجات في البنك نتمنى للزميل كريم التوفيق والنجاح.



## زواج



١. نبارك للزميل نواف العقلاء والزميلة نوره الصالح

٢. نبارك للزميلة آلاء كردي

## مواليد



رزق الزميل مشعل عبدالله العريفي في فرع حائل بمولود ذكر اتفق وحرمة على تسميته ((عبدالله)) جعله الله من مواليد السعادة وأقر به عيني والديه





في زمن تزايدت فيه المهام بات على المرء أن يتقياً ضياء الأمل والتفاؤل بغد أجمل ...

ذلك التفاؤل الذي يدفع طاقاتنا للعمل بجد واخلاص.. فأرواحنا تحتاج ذلك التفاؤل بنجاح العمل مهما أحاطت به الصعاب والعقبات ..

فالأمانى الجميلة والطموحات التي كانت بالأمس خيالاً أضحت اليوم واقعا ملموسا لأن أصحابها تسلحوا بالأمل والتفاؤل بنجاح الغد ..

ولنتذكر دوماً بأن من يرى الحياة صحراء قاحلة لا يمكن أن يجني الثمر ..

ولننظر للحياة بنظرة مشرقة يكتنفها التفاؤل نظرة ايجابية ولنبدأ بها يومنا .. ونحن على ثقة بأن الله لن يخيب مسعانا .. فاستشعار الخير في القادم مع حسن الأداء والعمل الدؤوب سر النجاح.. حينها سنجد يوماً رائعاً حافلاً.. معنويات الى السماء .. وطموحات محققة باذن الله ..



حنان النويصر

مديرة وحدة تدقيق المستندات المالية



آخر الكلام

# آخر الكلام

بثقتكم... نعبّر لآفاق جديدة

البنك السعودي للاستثمار

أفضل بنك تجاري

في المملكة العربية السعودية لعام 2012م

WORLD  
FINANCE

BANKING  
AWARDS

2 0 1 2

2 0 1 2

BANKING  
AWARDS



البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

saib.com.sa | 800 124 8000

facebook.com/SAIB | @saiblives



## Historic Najran

King Fahd Park has a performance area where official parties are entertained by troupes performing traditional folklore.

Souq al-Nisa'a is the women's souq and is the only one of its kind in the province. It sells a range of items including clothing, toiletries, spices, incense and perfumes and some household objects.

Souq al-Jambia, or Souq al-Khanajer, is the only souq in the kingdom that specializes in the locally made daggers. Because of the significance of the jambia in Najrani culture, this small souq of around 20 traders is an essential part of any itinerary. The proximity

to traders grinding and selling flour in a nearby shop adds interest.

Souq al-Kharrazeen specializes in leather goods; Souq al-Tamr has seasonal dates; Souq al-Hadadin sells ironware.

popular items. Particularly appealing are the colorful hand woven baskets and handicrafts.

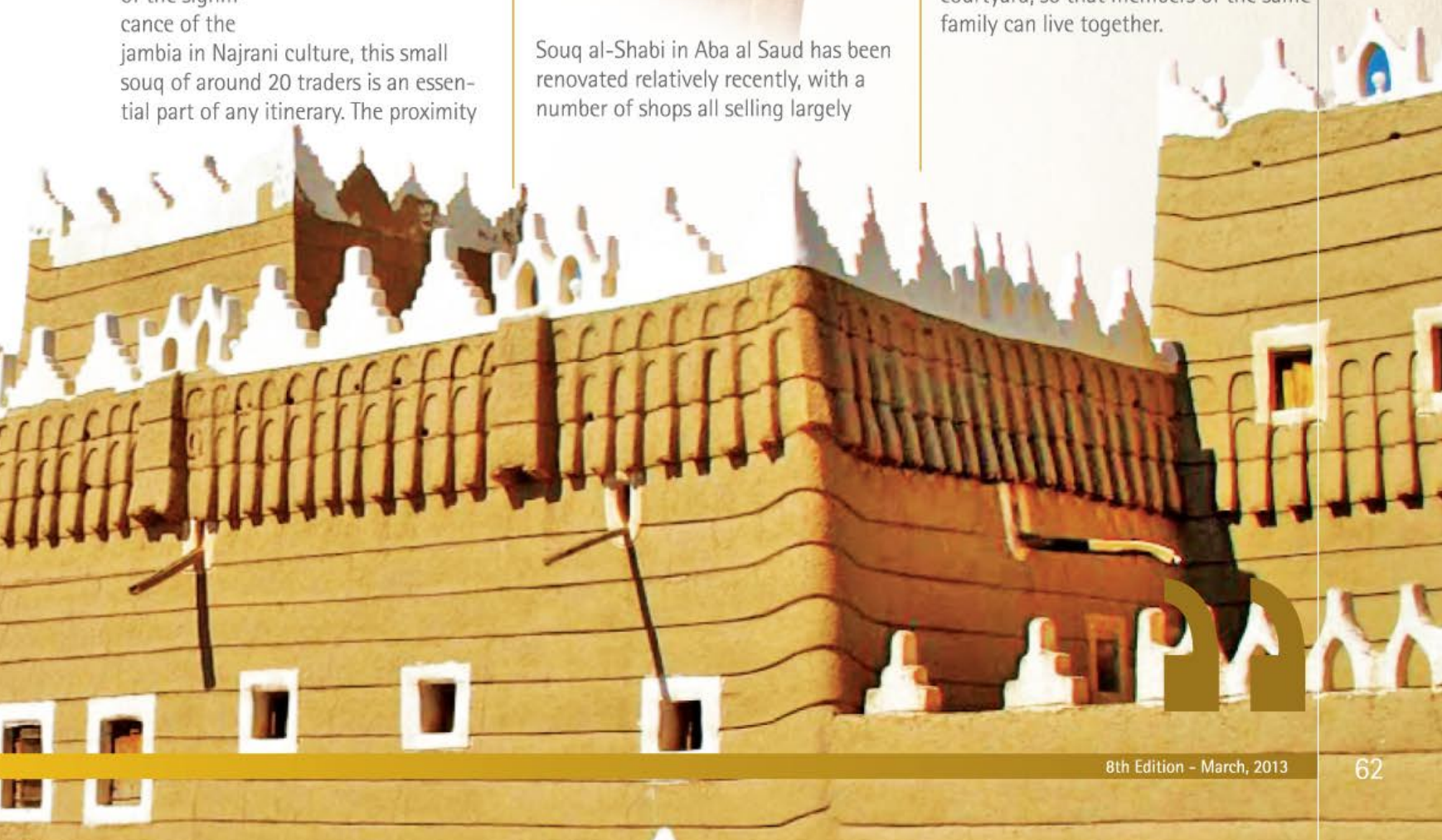
Souq al-Ethnain, the Monday market, is now formalized on a site near the Ibn Mahdi Palace. Souq al-Sabet is the Hubuna Saturday market.

**The Buildings of Najran**  
Traditional adobe and brick architectural styles in Najran are called midmakh buildings. They are very distinctive and reflect the influence of Yemeni design in the Province

The buildings are made up of several stories. The lowest level is given over to livestock and can be without windows. The next level is for human habitation, and have small windows to keep out intruders. As you go up the building, the windows get larger to let in more light and air. Often these houses are clustered together around a central courtyard, so that members of the same family can live together.



Souq al-Shabi in Aba al Saud has been renovated relatively recently, with a number of shops all selling largely





## Historic Najran

Najran has always played host to the travelers using the fabled Frankincense Routes which extended from Southern Arabia to the 'fertile crescent' civilizations in the north.

A major historic feature is the restored Ibn Mahdi Palace, the historic Amarah of the modern Saudi State in the old city centre (Aba al Saud Historic Quarter) of Najran. There are some ruins of minor castles and fortified buildings in various places.

The main income for the area is from agriculture, trade, industry and government services - including border control. It's a big fruit producing area, and is particularly known for its juicy oranges, lemons and limes.

The flatter lands to the east of the capital, Najran city, provide grazing for the province. As the geography of the province rolls away from the mountains it gently becomes first the wheat belt, then grazing land for sheep and cattle, and finally the undulating sea of sand known as the Rub al-Khali Desert - the famous Empty Quarter. The trip from the oasis of Najran to The Sands provides some of the most varied and spectacular scenery in the world.

Major valleys start in the mountains and extend from west to east, opening into the Rub al-Khali. The most important valley is Wadi Najran where Najran City and extensive agricultural areas including orchards and date farms are situated. The valley is flanked by mountains of which the highest is the 1,450-meter Abu Hamadan. North of Wadi Najran is Wadi Hubuna where

Hubuna town and various villages are located. The major portion of the province is occupied by Rub al-Khali including the protected area of 'Uruq' Bani Ma'arid in the northwest. Some

**Over time, Najran has developed a distinctive and fascinating style of its own. Even the high-rise, adobe style of the housing is unique. Handicrafts, folklore and dancing all thrive here as a natural part of daily life. From the henna'd hands of the women in the markets, to the coronets of flowers worn by the honey traders, Najran is a lively and interesting place to be.**

parts of Rub al-Khali are occupied by longitudinal sand dunes known for their gigantic size.

### Jambia Souq

The people of Najran are eye-catching. Their bright, multicolored, sarong-like izars, topped by black embroidered jackets, are a colorful contrast to the desert-adapted plain white Saudi thawb.

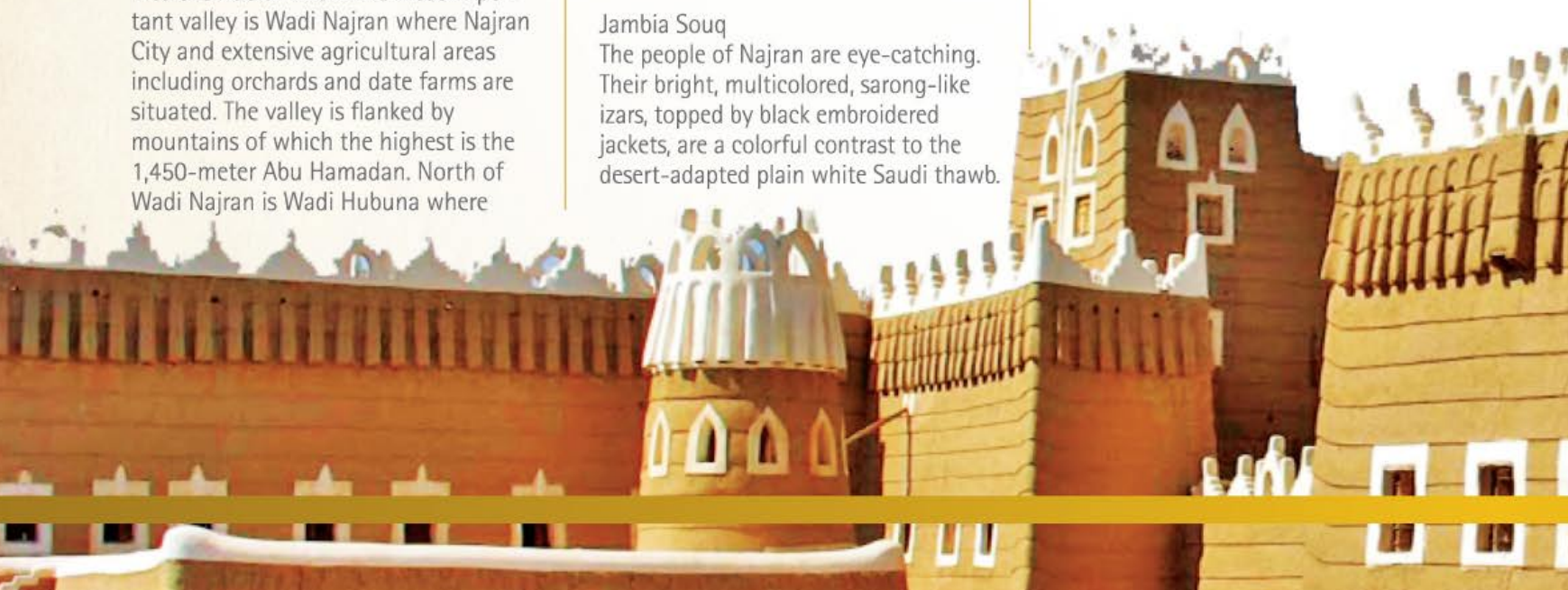
The region is famed for its honey, and often you can discern the beekeepers by the garlands of sweet-smelling flowers about their heads.

Over time, Najran has developed a distinctive and fascinating style of its own. Handicrafts, folklore and dancing all thrive here as a natural part of daily life, including the small daggers that are part of the national dress.

Najran is one of the last places in Saudi Arabia where you can still find an authentic, hand made jambia (traditional dagger) at the jambia souk in Aba al Saud. Other handicrafts include gold and silver jewellery, textile weavings, leather goods, wood carvings.

Folklore performances are popular at special events, as is reciting of stories and epic poetry, with a local favorite being tales about Bouzad Al-Hilali, a legendary inhabitant of the ancient city of Al-Ukhud.

Traditional dancing is also popular and includes Razfa (for men, performed during religious feasts and marriages); Dance of the Horses (a war dance); Zamel and the Dance of the Drums (Tabel, Al Maraf'e); Al-Zurfa, Al-Mathlootha and Al Sharah.





# Najran



Najran has a colorful past, combining a desirable mixture of farm land, plentiful water, and a strategic location in the rugged mountains which rise to 2,000 meters above sea level and merge into the mountains of Asir.

The ancient settlement of Al-Ukhlood (whose ruins you can see in Wadi Najran) was famous as far away as Greece, with geographer Strabo describing it as the 'city of seven wells'. In time the city was invaded by the Sabaeans, and later the Himyarites. Bi'r

Hima, just north of Najran city, is an archaeologically significant area with a large concentration of rock art representing several thousand years of history.

“*Najran was an early convert to Islam. It was also part of the First Saudi State at the turn of the 19th Century, but was the last province to come under Saudi rule during the Third Saudi State.*”



# Personalized Service



One of Saudi Arabia's leading financial institutions



SAIB's approach pays close attention to personalized service as well as comprehensive and efficient financial services marked by:

- Special attention and quality.
- Fast branch service.
- Accessibility to senior management.
- Quick lending decisions and special transactions turn-around time.

saib.com.sa | 800 124 8000

 facebook.com/SAIB |  @saiblive

البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank





8th Edition - March, 2013

# Alistithmar

الاستثمار



The Saudi Investment Bank  
**Mobile App**  
*Banking Anywhere, Anytime*



Available on the  
**App Store**

Available in  
**Android Market**

saib.com.sa | 800 124 8000

@saibliver | facebook.com/SAIB

البنك السعودي للاستثمار  
The Saudi Investment Bank

