

تجربة العملاء

أبرز إنجازات عام 2025

حل 97% من الشكاوى ضمن اتفاقية مستوى الخدمة الصادرة عن البنك المركزي السعودي	انخفاض شكاوى وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 15% مقارنة بعام 2024
حصول 100% من موظفي تجربة العملاء والجودة على الاعتماد المهني	إطلاق نظام إدارة علاقات العملاء مع فريق مخصص يتولى الرصد والتفاعل عبر القنوات الرقمية
تنفيذ برنامج الشمول الرقمي مع أصحاب المصلحة لتبسيط الرحلة وتعزيز سهولة الوصول	

واصلت إدارة تجربة العملاء والجودة في البنك تركيزها على التميز في الخدمة خلال عام 2025، متجاوزةً المستهدف الذي حدّده البنك المركزي السعودي لرضا العملاء في معالجة الشكاوى وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المعتمدة، مما يعكس انضباطاً ربيعاً في إدارة الشكاوى وتطبيق معايير الجودة عبر جميع القنوات.

وعززت الإدارة خلال العام نهجها القائم على الاستماع الفعال ثم الاستجابة السريعة بإطلاق نظام متكامل لإدارة علاقات العملاء، تولّى فريق متخصص من خلاله مراقبة منصات التواصل الاجتماعي والتفاعل الاستباقي مع العملاء وإنهاء البلاغات بسرعة أكبر، مما أسهم في خفض الشكاوى الواردة عبر هذه المنصات بنسبة 15% على أساس سنوي. وشملت أدوات التحليل تجميع الموضوعات المتكررة، وتوفير آليات فورية لردود الفعل، ومؤشرات استباقية للتنبؤ بالمشكلات وتجنب تكرارها، إلى جانب تصنيف مركزي للشكاوى حسب نوعها والمنتج المعني، وإجراء مراجعات

وتحقّق الشمول الرقمي من خلال منظومة عمل متناغمة جمعت الجهات ذات العلاقة في إطار

دورية مع أصحاب العلاقة لمعالجة الأسباب الجذرية.

وظلّ تطوير الكفاءات المهنية أولوية محورية، حيث حصل جميع موظفي الإدارة على شهادتي أساسيات الخدمات المصرفية للأفراد (RBFPE) والمستشار الائتماني المهني (CAPE)، مما عزّز قدرتهم على تحليل الحالات المعقدة وتقديم إرشاد دقيق ومعالجة الشكاوى بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية.

وتحقّق الشمول الرقمي من خلال منظومة عمل متناغمة جمعت الجهات ذات العلاقة في إطار

وقد حافظ هذا التوازن بين الدقة في القياس، والتصميم القائم على صوت العميل، وتنمية الكفاءات المعتمدة، وبناء قنوات رقمية شاملة، على تموضع إدارة تجربة العملاء والجودة ضمن معايير الخدمة الرائدة، مع قدرة مستمرة على مواكبة تطلّعات العملاء المتغيرة.

موحد يركّز على إتاحة الخدمات للجميع، مع اختبارات شاملة، وإعادة تصميم مسارات التفاعل لتصبح أكثر بساطة ووضوحاً، وترسيخ ثقافة المتابعة المستمرة ورفع الاستعداد التشغيلي للحفاظ على جودة الخدمة عند ذروة الطلب.

وعلى الصعيد التنظيمي، رسّخت الإدارة اهتمامها بالالتزام عبر تركيز مباشر على مؤشري اتفاقيات مستوى الخدمة ورضا العملاء في معالجة الشكاوى، بما يضمن مواءمة الأداء مع المتطلبات الرقابية.

