

توسيع محفظة المنتجات والحصة السوقية



إننا في البنك السعودي للاستثمار نسعى جاهدين لجعل منتجاتنا وخدماتنا البنكية بسيطة ويسهل الوصول إليها، حيث نستمع إلى عملائنا ونفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم من أجل التطوير والتحسين. وقد كانت الرقمنة بمثابة التوجه الرئيس في تطوير منتجاتنا وخدماتنا خلال العام.



تم أتمتة فتح الحساب لتمكين العملاء المسجلين في الخدمات البنكية الإلكترونية "فلنكس كليك" من فتح حسابات عبر الإنترنت، مما وفر راحة كبيرة خاصة للعملاء في المناطق التي لا يتوافر فيها فروع بنكية. كما تم أتمتة إعادة تمويل قروض العملاء من خلال خدمة المبيعات عبر الهاتف. وقد أدت هذه التطورات إلى تخفيف الضغط على الفروع. كما شملت التطورات الأخرى التي أدت إلى انخفاض عدد زيارات العملاء للفروع إنشاء مركز جديد للبنية التحتية لربطه مع مختلف الكيانات الحكومية التي توفر التحديثات التلقائية لمعلومات العملاء، وتم إضافة خدمات جديدة لعملاء الشركات لإدارة بطاقات "إيزي بي" الخاصة بموظفيهم من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية.

انتقال المنتجات من مجرد سلعة إلى الابتكار والتميز

تم بنجاح إطلاق حساب أعمال للبنك السعودي للاستثمار على تطبيق "واتساب"، مما يمنح البنك الريادة في هذا النوع من خدمة العملاء، حيث تم استلام إجمالي 16,046 رسالة من 4,147 رقم عميل مختلف منذ إطلاق الخدمة.

كما تم تطوير تقنية الدردشة الآلية على موقع التواصل الاجتماعي (تويتر) لمنح العملاء تجربة عصرية، ويتم استقبال المستخدمين برسالة ترحيب بلغتهم المختارة ويتم تقديم ردود تلقائية للسئلة الشائعة.

وفي بادئة أخرى من سلسلة الابتكارات الرقمية، كانت هناك مبادرة جديدة تتمثل في تمكين تمويل محفظة بطاقات التسوق بنقاط من برنامج الولاء "والو"، وتم دمج برنامج أميال الطيران من "فلاي ناس" ليتاح استبدالها بنقاط "والو".

كما تم إدخال نظام الروبوتات، والذي حل محل العمليات اليدوية وزاد من السرعة والكفاءة. وقد سهلت التطورات الجديدة على النظام من تحسين الوظائف في عمليات الدفع الإلكتروني والمدفوعات عبر الأجهزة الذكية والمحافظ الإلكترونية. وتم أيضاً أتمتة إدارة بطاقات مدى باستخدام قناة البنك الإلكترونية عبر الإنترنت "فلنكس كليك" للتحكم في عمليات الشراء الإلكترونية، وتم أتمتة خدمات بطاقات العمالة المنزلية إلكترونياً. كما تم إجراء تحسينات على بطاقة السفر وزيادة عدد العملات المقدمة لحاملي البطاقة لتصل إلى 50 عملة والعديد من المحافظ على البطاقة. إضافة لذلك أجرينا أحد الابتكارات على الجانب التنظيمي والتي تتمثل في أتمتة عملية رفع التقارير إلى مؤسسة النقد العربي السعودي.

فمن خلال الابتكار واستخدام التقنية، نجحنا في مواجهة تحديات المتطلبات المتزايدة، حيث تتطور المتطلبات التقنية وحاجة ومتطلبات العملاء باستمرار وسوف تظهر احتياجات جديدة في العام المقبل والأعوام اللاحقة. ولكننا نواجه المستقبل بثقة في قدرتنا على تلبية أي مطالب تعترضنا أو توجه إلينا، ومواصلة إسعاد عملائنا.

استكملت مجموعة تقنية المعلومات في عام 2018 تحسينات البنية التحتية لشبكة البنك ومساحات التخزين والخوادم والأنظمة الأساسية لدعم الخدمات المحسنة. كما تم تحديث وترقية البنية التحتية للإنترنت والخدمات البنكية عبر الأجهزة الذكية لجعلها تسير على قدم المساواة مع المعايير الدولية.

تحقيق التوازن بين احتياجات مختلف قطاعات السوق

تم تعديل تعريف المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر خلال عام 2018 بما يتوافق مع توجيهات مؤسسة النقد العربي السعودي، ليشمل حالياً العملاء الذين لا تصل مبيعاتهم السنوية إلى 200 مليون ريال سعودي. وفيما يلي التصنيف داخل المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر:

الشريحة	المبيعات السنوية	عدد الموظفين
متناهية الصغر	0 مليون ريال سعودي - 3 مليون ريال سعودي	1-5
صغيرة	3 مليون ريال سعودي - 40 مليون ريال سعودي	6-49
متوسطة	40 مليون ريال سعودي - 200 مليون ريال سعودي	50-249

وقد تم إطلاق برنامج "كفالة" للمنشآت السعودية المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر من قبل صندوق التنمية الصناعية السعودي والبنوك السعودية، بهدف تشجيع تمويل المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر في المملكة.

وتم إعادة هيكلة عملية معالجة ائتمانات برنامج كفالة الخاصة بالبنك بما يتماشى مع التغييرات الأخيرة في اتفاقية البرنامج. ويمثل المشاركون في برنامج طموح "Elite"، الذي أطلقته الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (والذي يستهدف المنشآت المتوسطة سريعة النمو) نسبة 25% من إجمالي المشاركين، كما تم إبرام اتفاقية تمويل مع صندوق التنمية الزراعية، والتي تهدف بشكل أساسي إلى دعم قطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر.

وخلال العام، بلغ عدد أيام التدريب المقدمة للموظفين 82 يوماً، فيما بلغ عدد أيام التدريب المقدمة للعملاء 16 يوماً.

التكيف مع الاحتياجات المتغيرة للعملاء

كانت أتمتة الإجراءات بهدف زيادة راحة العملاء هي محور ابتكاراتنا في مجال تقنية المعلومات التي تم تنفيذها خلال العام، حيث تم تطوير نظام صراف جديد يغطي العملية التجارية بالكامل بداية من الصراف وحتى عمليات المكاتب الخلفية. وشمل ذلك أتمتة الموافقة على الاستثناءات وأرشفة المستندات، كما انتفت الحاجة إلى وجوب زيارة العملاء للفرع من أجل إصدار أو استبدال عدة أنواع من البطاقات وذلك من خلال تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع الفرع الذكي. وهذه الخدمة الآلية متاحة الآن على مدار الساعة، ويمكن الآن تحديث معلومات العميل مثل رقم بطاقة الهوية والعنوان عبر الإنترنت. كما يمكن حالياً إصدار خطابات وشهادات العملاء من خلال الخدمات البنكية عبر الإنترنت.