

توسيع محفظة المنتجات والأسواق

يحرص البنك السعودي للاستثمار على الاستماع إلى ملاحظات عملائه وفهم احتياجاتهم وتفضيلاتهم لجعل منتجاته وخدماته البنكية بسيطة ويسهل الوصول إليها. ويركز البنك على التحول الرقمي والأتمتة لتزويد عملائه بالابتكارات المنتظرة.



تقديم الخدمات لقطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر

يشمل قطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، وفقاً لمؤسسة النقد العربي السعودي، العملاء الذين يصل حجم مبيعاتهم السنوي إلى 200 مليون ريال سعودي. يُصنّف قطاع المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر في الجدول التالي.



المنشآت المتوسطة

المبيعات السنوية
200 مليون ريال سعودي - 40

الموظفون
249-50

المنشآت الصغيرة

المبيعات السنوية
40 مليون ريال سعودي - 3

الموظفون
49-6

المنشآت متناهية الصغر

المبيعات السنوية
3 مليون ريال سعودي - 0

الموظفون
5-1

الابتكارات الرقمية

لقد أثبت البنك من خلال روبوت دردشة تطبيق واتساب الخاص بالبنك أنه مؤسسة رائدة في مجال خدمة العملاء. يرسل روبوت دردشة تطبيق واتساب رسالة ترحيب شخصية وقائمة اختيار محددة مسبقاً ويُقدّم ردود آلية على الأسئلة المتكررة. وقد أدى ذلك إلى تقليل ردود موظف مركز خدمة العملاء على استفسارات العملاء بأكثر من 40%.

يمكن أيضاً لعملاء برنامج الولاء "واو" من البنك الاستفادة من نقاط برنامج الولاء "واو" بتحويلها إلى رصيد في محفظة بطاقات التسوق. بالإضافة إلى ذلك، يمكنهم تحويل نقاط برنامج "واو" الخاصة بهم إلى نقاط "ناسمايلز"، واستخدام نقاط برنامج "واو" الخاصة بهم كصيد في متجر نون الإلكتروني وتطبيق مولرز، ودفع فواتير سداد الخاصة بهم.

استُخدمت أتمتة العمليات التلية من أجل استبدال العمليات اليدوية وزيادة السرعة والكفاءة في العمليات الروتينية. وقد أتاحت ذلك تحسين الوظائف في الدفع عبر الإنترنت ومدفوعات الجوال والمحافظ الإلكترونية. وفيما يتعلق بالعمليات التنظيمية، أتاحت أتمتة العمليات التلية أيضاً أتمتة رفع التقارير آلياً لمؤسسة النقد العربي السعودي.

يواصل البنك استكشاف إمكانيات استخدام التقنية لتقديم خدمات مبتكرة للعملاء ومواجهة التحديات التي تنشأ عن الطلبات المتزايدة. ومن خلال أتمتة العمليات الروتينية بطرق تحسّن أيضاً من تجربة العملاء، فإن الفوائد ذات شقين: يستفيد العملاء من القرارات بصورة أسرع وتزيد الراحة من عدم اضطرارهم إلى زيارة الفروع، ويصبح موظفو البنك أكثر فاعلية وقدرة على تكريس أوقاتهم لأعمال القيمة المضافة للبنك.

يسعى البنك لتوسيع قاعدة عملائه من الشركات والمنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر بزيادة حجم إقراض تلك المنشآت من خلال البرامج التي تركز على المنشآت المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر والتي تدعمها الحكومة مثل برنامج كفالة، وهو برنامج ضمان قروض سعودي للمنشآت المتوسطة والصغيرة أطلقه صندوق التنمية الصناعية السعودي والبنوك السعودية وبرنامج صندوق التنمية الزراعية. وقّر البنك السعودي للاستثمار برنامج تمويل مع الصندوق لتمويل الشركات العاملة في قطاع الزراعة، وهي شركات لا تموّلها البنوك الأخرى في الوقت الحالي بسبب عوامل الخطر غير المواتية المرتبطة بها.

الأتمتة لتحسين تجربة العملاء

أبدى البنك اهتماماً كبيراً بابتكارات تقنية المعلومات لأتمتة الإجراءات المختلفة من أجل زيادة راحة العملاء، وبالتالي تقليل الحاجة إلى زيارة الفروع لتنفيذ معظم المهام. يتم تطبيق نظام الصراف الذي يعطي عملية الأعمال بأكملها بداية من الصراف وحتى عمليات مكاتب الدعم، بما في ذلك أتمتة عمليات الموافقة على الاستثناءات وأرشفة المستندات.

يستخدم عملاء البنك السعودي للاستثمار اليوم الصيرفة على الإنترنت والهواتف المحمولة لتنفيذ 85% من معاملاتهم، وقد تحسنت هذه الخدمة بشكل ملموس في 2019 لتغطي مزيداً من الخدمات. وقد أتاحت البنك طيفاً من التسهيلات في الخدمات الإلكترونية مثل فتح الحسابات أو التمويل الشخصي أو رسائل العملاء والتي أثبتت جدواها خصوصاً بالنسبة للعملاء الذين يصعب الوصول إلى أحد فروع البنك السعودي للاستثمار. وقد ساعدت أتمتة العمليات في تخفيف عبء العمل عن الفروع وإتاحة مزيد من الوقت لها للتعامل مع المهام ذات القيمة المضافة للبنك.