

# صوت العميل

مارس 2023



بنك التنمية الاجتماعية  
SOCIAL DEVELOPMENT BANK



## نقاط التقرير

- مؤشر تجربة العميل
- زيارات الموقع الالكتروني
- الاستفسارات وبلغات الدعم
- الصعوبات من نافذة تويتر
- محضر اجتماع الشهر الماضي
- المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع

التقرير يسلط الضوء على تجارب العملاء في رحلتهم مع منتجات وخدمات البنك ويرصد سلوك ونهج العملاء خلال فترة محددة



2023

مارس

الفترة

# مؤشر تجربة العميل

# 3.43

أعلى:

خطاب المديونية  
5.00

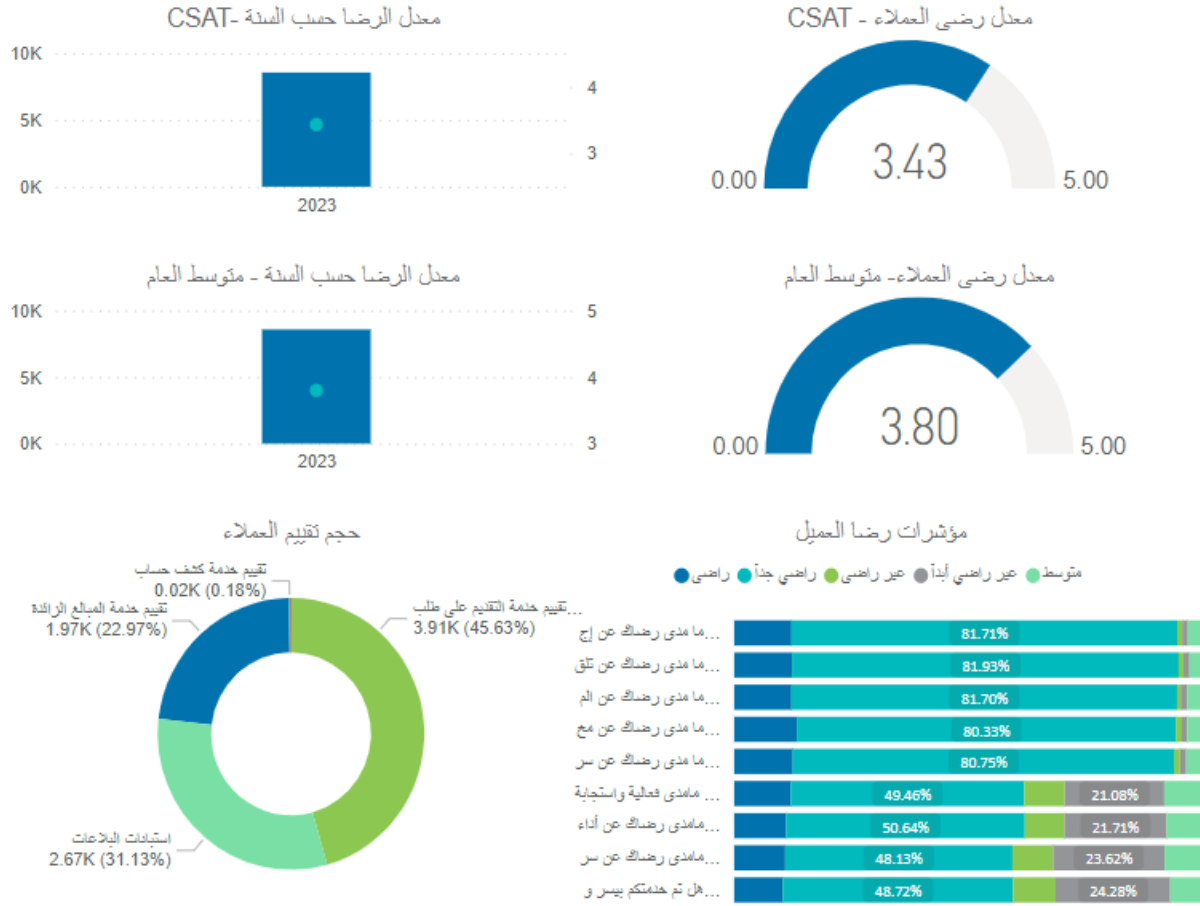
أقل

طلب أمانات  
4.24

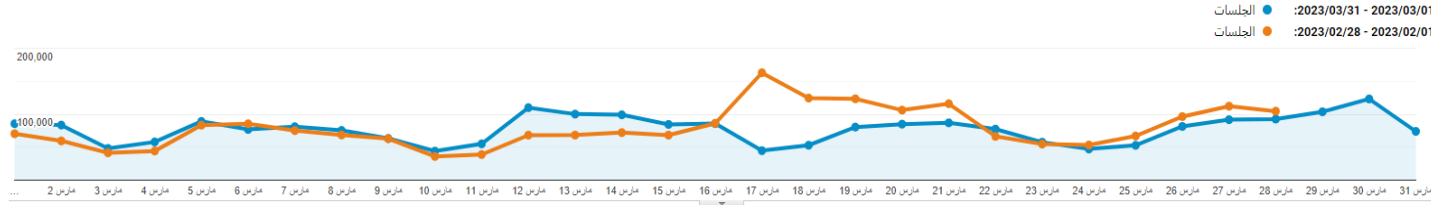
ملاحظة:

- معدل الرضا منخفض لوجود خلل تقني.
- انخفاض تقييم طلب الامانات لتأخر صرف المبالغ الزائدة.

## احصائيات الخدمات الالكترونية



## زيارات موقع البنك



معدل الزيارات اليومية لشهر مارس بلغ **77.5 ألف** زيارة يوميا. ارتفاع نسبة الزيارات في منتج تمويل الاسرة نظرا لإعادة فتح المنتج.

### الصفحات حسب الحجم الزيارات

32%	الصفحة الرئيسية
12%	منتجات الافراد
7%	تمويل الأسرة
5%	التمويل النقدي
3%	التمويل الاجتماعي
2%	الخدمات الالكترونية
2%	تمويل العمل الحر

### مقارنة بالشهر الماضي:

- ارتفاع بسيط في عدد الزيارات/الزوار
- انخفاض كبير في معدل تحميل الصفحة.

### الشهر الماضي 2022

2.2 مليون زيارة

1.1 الف زائر

10.61 ثانية تحميل الصفحة

### مارس 2023

2.4 مليون زيارة

1.2 مليون زائر

5.74 ثانية تحميل الصفحة

# الاستفسارات وبلغات الدعم

المعدل اليومي للشهر  
السابق

892

المعدل اليومي

1,024

نسبة التغير  
عن الشهر الماضي

25% ▲

اجمالي البلاغات

بلاغ 31,738

## شكوى 18,238

8,484	عدم إمكانية ادخال طلب قرض
1,955	إعتراض العميل على أسباب الرفض
1,604	تأخر تحويل الأمانات على الحساب
1,315	التأخر في إيداع قيمة القرض بحساب العميل
1,003	التأخر في معالجة الطلب
618	عدم إمكانية استكمال الملاحظات من خلال الموقع
535	التأخر في معالجة طلب التمويل
419	عدم صدور وثيقة العمل الحر

## طلب خدمة 11,214

4,079	تحديث الفحص الائتماني للعميل
1,156	طلب تحديث بيانات السداد للعميل
1,098	إضافة جهة حسم
637	طلب الغاء الشهادة الأسر المنتجة
621	طلب إضافة او تعديل بيانات العميل
516	الغاء طلب تمويل عمل حر
306	طلب تعديل اسم النشاط المسجل في الشهادة
296	إلغاء طلب تمويل إجتماعي

## استفسارات 2,282

1,160	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة
188	التمويل النقدي
183	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج نقاط البيع
114	استفسار عن السياسات الائتمانية واللوائح لتمويل الاجتماعي
102	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج رواد الأعمال
93	استفسار عن طلب تمويل نقل تشاركي جديد (اجرة)
61	عدم إمكانية التقديم على منتج ذوي الإعاقة
59	تم اجتياز مرحلة المعالجة: استفسار منتج الناشئ

## من الملاحظ:

نسبة التغير في الشكاوى  
عن الشهر الماضي

46% ▲

- ارتفاع ملحوظ في عدد البلاغات مقارنة بالشهر الماضي:
- مازال بلاغ استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة هي الأعلى في الاستفسارات في الثلاثة اشهر السابقة
- تحديث الفحص الائتماني للعميل / طلب تحديث بيانات السداد للعميل مازالت الأعلى في طلب خدمة في الثلاثة اشهر السابقة
- مازالت عدم إمكانية ادخال طلب قرض / إعتراض العميل على أسباب الرفض / تأخر تحويل الأمانات على الحساب هي الأعلى في الشكاوى
- بعض التصنيفات بحاجة للنزول إلى مستوى أقل ليتضح نوع التصنيف مثل (عدم إمكانية طلب قرض - التمويل النقدي)

## وجود مشاكل تقنية و أبرزها:

- عدم القدرة على التقديم على العمل الحر
- عدم القدرة على اختيار وثيقة العمل الحر
- عدم القدرة على التقديم على منتج ذوي الاعاقة
- عدم القدرة على اختيار القسط الشهري
- عدم القدرة على اختيار "الحالة الوظيفية"
- عدم ظهور الطلب بعد تعبئته والموافقة على القرض

## وجود مشاكل تقنية في منصة الاسر المنتجة:

- عدم القدرة على اختيار وسيط التمويل

- التأخر في اعتماد الصرف لمنتج سيولة
- والتأخر في معالجة طلبات نقاط البيع
- التأخر في استعادة المبالغ الزائدة

## رسالة خطأ فني في الموقع

## رسائل خطأ فني في بوابة التقديم

- التأخر بالرد على اتصالات العملاء
- عدم وضوح الملاحظات/النواقص على طلبات العملاء

"عذراً .. حدثت مشكلة بالموقع، نأسف لإزعاجكم سيتم حل المشكلة قريباً"

"لا يمكن تسجيل طلبك الآن.. لا يمكن سحب بيانات طلبك. يرجى المحاولة لاحقاً"

"v\_pay\_amt.."

"يرجى تحديد التخصص"

"لا يمكن ان يكون تاريخ انتهاء الرخصة قبل اليوم"

"لا يمكن ان يكون تاريخ الحصول على المؤهل مستقبلي"

## المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع/ مهام سابقة

الحالة	تاريخ الاسناد	المسئولية	الأثر	المهمة
مستمر	6 فبراير	إدارة الجودة	صعوبات تواجه العملاء	تزويد إدارة تجربة العملاء بآخر تحديث على خطط التحسين على أبرز الصعوبات التي تواجه العملاء
لم يتم	10 مارس	إدارة تقنية المعلومات	تحليل الأخطاء المتكررة التي تواجه العملاء في البوابة	تزويد إدارة تجربة العملاء بقائمة رسائل الأخطاء الفنية (error message) التي تظهر للعملاء اثناء تقديم الطلب ومراحلها وسببها.
مطلوب التحديث	10 مارس	العناية بالعملاء	حوكمة تصنيف البلاغات	متابعة اعتماد سياسة تصنيف البلاغات وعكسها على CRM
لم يتم	21 نوفمبر	العمليات	تحليل التأخر في اعتماد الصرف للتمويل الاجتماعي	تزويد إدارة تجربة العميل ب TAT الخاص بالمعالجة

شكرًا لكم

إدارة تجربة العميل



# شواهد من منصة تويتر

في

**مشاعل** @m555m1 · Mar 5  
Replying to @SDB\_Care

اعطينوني تم الموافقه عالقرض وبعد ثلاث ايام حاطين لي لايوجد طلبات خاصه بك ممكن افهم ليش وكل اموري تمام؟؟؟

العملة	القيمة	التاريخ	ملاحظات
1000000	1000000	2023/03/05	
1000000	1000000	2023/03/05	
1000000	1000000	2023/03/05	
1000000	1000000	2023/03/05	
1000000	1000000	2023/03/05	

**لولي** @loooly05 · Mar 20  
@SDB\_Care اش المشكلة؟؟

هاتف المصنوعون - ٦٤٤٣٠٥

التحوية

التحوية

لا يمكن تسجيل طلبك الآن. لا يمكن سحب بياناتك من جهة عملك. نرجو المحاولة لاحقا

م تكرر

في

**آمن عامر** @almald7 · Mar 29  
Replying to @SDB\_Care

سويت نفس ما تطلبو يطلع لي كذا

تحديث بيانات السداد

الرئيسية / تحديث بيانات السداد

V\_pay.amt1....

سبب تحديث السداد

م تكرر

في

**khawla\_u** · Mar 11  
@SDB\_Care اذا دخلت على القرض و ذهبت الى ادخال معلومات الكفيل ، تظهر لي هذه الصفحة ، المشكلة صار لها ٢ ايام !!!

خطأ

عذرا... حدثت مشكلة بالموقع، ناسف. لار عاجكم سيتم حل المشكلة قريبا.

**مشعل المطبوع** @m\_fm10 · Mar 7  
@SDB\_Care تحية طيبة في التمويل النقل التشاركي تطلع ملاحظه علماً بأنه تم تسهيل التخصص

اقرار

يرجى تحديد التخصص

العدد ان يقدم الطلب بحدود ايام ١٥ من تاريخ فتح باب التقديم و حتى انقضاء جميع الاجازات التنظيمية لتجاري

م تكرر

في

**toma4711** · Mar 4  
@SDB\_Care السلام عليكم لو تكرمتمو سويت طلب جديد قرض الاسره وكملمته وكملمت بيانات الكفيل بس باقي رفع الملفات وكل ما فتحت ارفعها ما يطلع الطلب يطلع كذا

الطلبات الخاصة بي

عنوان يوجد لديك طلب او قرض قائم

لا يوجد طلبات سابقة في حالة الرغبة بتسجيل طلب جديد لاذهب الى القائمة

الطلبات الكفالة

لم تكفل لي لعمول

**AMLAK** @iAmlak · Mar 13  
Replying to @SDB\_Care and @Althobalt92

يلزم ادخال الحالة الوظيفية و لكن لا يوجد خيارات ما الحل؟ ارجوا الرد و حل المشكله

فضلاً اختر الحالة الوظيفية

استكمال

م تكرر

# شواهد من منصة تويتر

فني

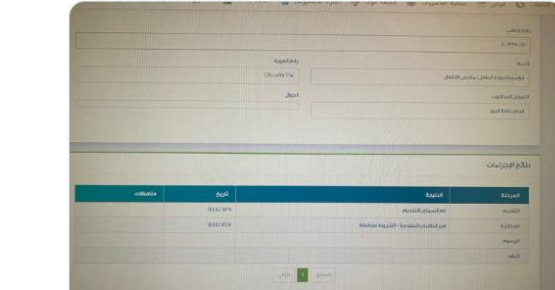
@a72013812 · Mar 6  
 @SDB\_Care السلام عليكم انا بقدّم طلب كنف وانا معاقه ومسجله ب نظام وزارة التنمية الاجتماعيه لاكن برفضني النظام عندكم ما ادري ايش المشكله



م تكرر

فني

@AS46311806 · Mar 20  
 @SDB\_Care السلام عليكم اي شهر ونصف مقدم وحتى الان لم يتم الرد



م تكرر

فني

@A\_\_ess · Mar 5  
 @SDB\_Care ابي اقدم على قرض العمل الحر وعندي وثيقه بس يطلع لي كذا وش للمشكله ؟



@7gozati · Mar 28  
 @SDB\_Care @SDB\_sa السلام عليكم  
 احاول اطلب تمويل النقل التشاركي تطلع لي رساله خطأ بتاريخ انتهاء الرخصة مل اللي بالصورة وبش الحل ؟؟؟



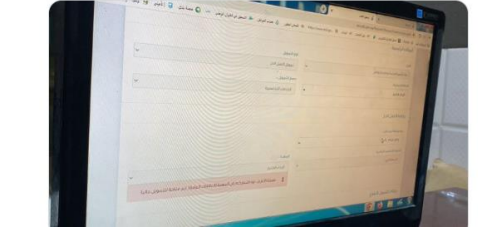
@hamadbinmishari · Mar 26  
 @SDB\_Care السلام عليكم هل الموقع فيه مشكله ؟ لان يطلع لي كذا كيف التاريخ مستقبلي وهو اصلا قديم



م تكرر

فني

@rs60549513 · Mar 12  
 @SDB\_Care لو سمحت قدمت لنتني على قرض العمل الحر وعند الاستعلام ظهر لنا ان نوع المهنة غير متاح ايش المقصود بذلك مع العلم وصلنا رسالة قبول الطلب ..



م تكرر

# شواهد من منصة تويتر

في

@41nc · Mar 7

@SDB\_Care

قدمت على قرض سيوله ومنطقة الشروط من 7/16 ولحد الان ماتغير شي ولم يعتمد الصرف لحد الان اذا فيه مجال احد بغدني في هذا الموضوع واكون شاكر لكم

نتائج الإجراءات

المرحلة	النتيجة	تاريخ
التقديم	تم السماح بالتقديم	١٤٤٤/٧/٨
موافقة جهة الإئتمانية	تمت الموافقة	١٤٤٤/٧/٩
استلام الملف	تم تسليم الملف للبنك	١٤٤٤/٧/٨
المعالجة	الشروط منطبقه	١٤٤٤/٧/٦
	تم تصحيح	
	تم تصحيح	

م تكرر

في

SAAD., @SaadAlo11637122 · Mar 7

@SDB\_Care السلام عليكم عندي طلب استعادة مبالغ زائدة ولا اعلم ماذا حصل في حالة الطلب حيث ان الموقع لا يبين لي اي شي عن حالة الطلب مع العلم اني تجاوزت ١٥ يوم عمل

استعادة المبالغ الزائدة

الرئيسية / استعادة المبالغ الزائدة

الطلبات السابقة

رقم القرض	رقم الطلب	الفرع	تاريخ الطلب
٤٣٩٩٤٦٨٥٣	٦٧٤٦٧٥	الإدارة العامة	١٤٤٤-٧-٢٢

م تكرر

في

iz221 @iz22110 · Mar 4

@SDB\_Care السلام عليكم اذا حاولت اختار وسيط التمويل ما يختار ايش الحل؟

وسيط التمويل

إختار...

مطلوب

( )

م تكرر

في

Smoo\_017 · Mar 1

@SDB\_Care سعيد بن عايض

ممكن تردون علي خاص او تشوف لي حل المشكلة مبلغ التمويل لا يظهر لدي

مبلغ التمويل

الفرع المختار حسب نتيجة الفحص الائتماني للتأمين

مبلغ التمويل

الرقم المختار

في الرجاء الاختيار

Next

م تكرر

## شواهد من منصة تويتر

