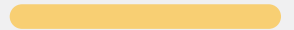


صوت العميل

الربع الرابع 2025

المقدمة



يعمل بنك التنمية الاجتماعية بشكل دوري على قياس رضا العميل وذلك للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، ويُلخص تقرير صوت العميل الوارد من عدة قنوات والملاحظات التي وردت للبنك من تجارب العملاء

نقاط التقرير



- أبرز الإحصائيات
- أبرز مبادرات التطوير المشترك
- الخاتمة

احصائيات الخدمات الالكترونية

أعلى الخدمات تقييماً (حتى 5 خدمات)

م	اسم الخدمة	قيمة التصويت	عدد المصوتين
1	الحاسبة التمويلية	67.82%	19174
2	شاركنا سيرتك الذاتية	68.49%	13463
3	تمويل الأسرة	64.21%	4506
4	برنامج زود الادخاري	64.15%	4053
5	التمويل النقدي	63.73%	4044

أقل الخدمات تقييماً (حتى 5 خدمات)

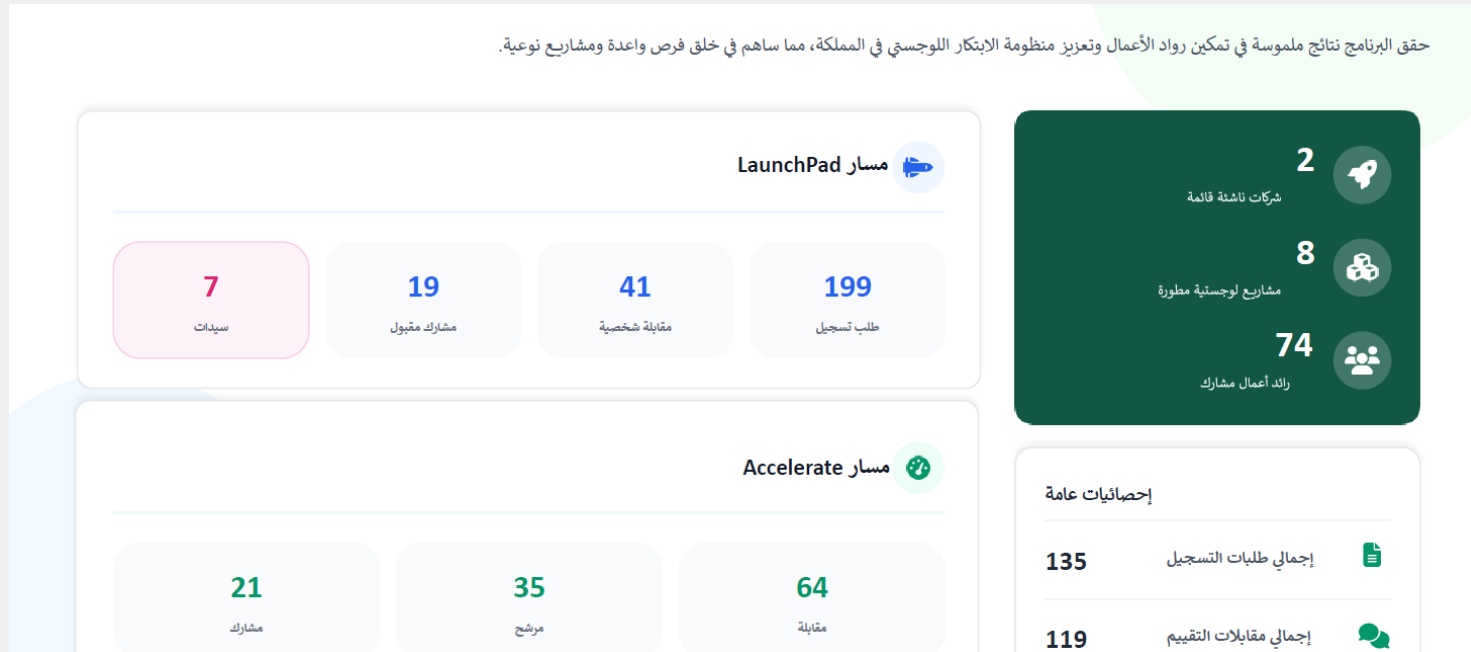
م	اسم الخدمة	قيمة التصويت	عدد المصوتين
1	Edit	20.00%	1
2	استبيان تقييم المنتجات الادخارية	20.00%	1
3	التعديل على نظام بنك التنمية الاجتماعية	20.00%	1
4	المهرجان الوطني للتراث والثقافة	20.00%	1
5	امتداداً لسلسلة زيارات الفروع..مدير عام البنك يزور فرع مكة المكرمة	20.00%	1

م	اسم الخدمة	التعاملات (إناث)	التعاملات (ذكور)	إجمالي التعاملات	نسبة الرقمية	نسبة الاتمام	رضى المستخدمين (إناث)	رضى المستخدمين (ذكور)	رضى المستخدمين
1	تحديث رقم الجوال	384958	769916	1154874	100%	95%	89%	91%	90%
2	إخلاء طرف	371996	743992	1115988	100%	90%	80%	90%	85%
3	إيقاف حسم	29828	59658	89486	100%	90%	87%	93%	90%
4	إلغاء طلب	315716	631433	947149	100%	100%	100%	100%	100%

برنامج لوجي هب

تهدف المبادرة إلى إنشاء منظومة مرنة لدعم ريادة الأعمال في الخدمات اللوجستية، من خلال تطوير القدرات الريادية وتوظيف التكنولوجيا الحديثة.

وصف المبادرة



النتائج والأثر
الناجم

يحرص بنك التنمية الاجتماعية على الاستماع لصوت العميل وحصر الملاحظات وتحليل المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل لأنظمة والابتكار في تقديم تحسينات جديدة ورفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا العملاء من خلال :

متابعة المعالجة مع الإدارات المعنية
والتحسين والتطوير المستمر .

تصحيح ومعالجة التوصيات الصادرة في
التقارير الناتجة وتلبية تطلعات العملاء

متابعة صوت العميل بشكل مستمر عبر
التقارير التي تصدر بشكل أ شهري وربعي
وسنوي

شكرًا لكم

إدارة تجربة العملاء

