



صوت العميل

2023 مايو

نقاط التقرير

- مؤشر تجربة العميل
- زيارات الموقع الالكتروني
- الاستفسارات وبلاغات 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

مايو

الفترة

3.74

مايو

6% ▲

3.44

أبريل

أعلى:

إيقاف حسم

4.66

أقل

خطاب المديونية

3.36

ملاحظة:

• جاري تطوير لوحة بيانات بشكل

أوسع.

• مؤشر الرضا عن جميع الخدمات

المقدمة تحسن عن الشهر الماضي.

احصائيات الخدمات الالكترونية



الربع: All | السنة: 2023

الخدمات: All | الشهر: May

التحقق من إخلاء طرف	إخلاء طرف
المقيمين (B...csat (Blank)	المقيمين (B...csat (Blank)
الإجمالي (B...avg 1457	الإجمالي (B...avg 47.53K

إيقاف حسم مؤقت	إيقاف حسم
المقيمين (B...csat (Blank)	المقيمين 4.66 csat 119
الإجمالي (B...avg (Blank)	الإجمالي 4.63 avg 2214

طلب امدادات	كشف حساب
المقيمين 4.50 csat 3,825	المقيمين 3.79 csat 1,830
الإجمالي 4.56 avg 13.65K	الإجمالي 4.07 avg 188.85K

طلب جديد	خطاب المديونية
المقيمين 4.29 csat 4,082	المقيمين 3.36 csat 362
الإجمالي 4.43 avg (Blank)	الإجمالي 3.92 avg 91.36K

معدل الزيارات لشهر مايو
80.6 ألف زيارة يومياً

نسبة التغير
عن الشهر الماضي
21% ▲

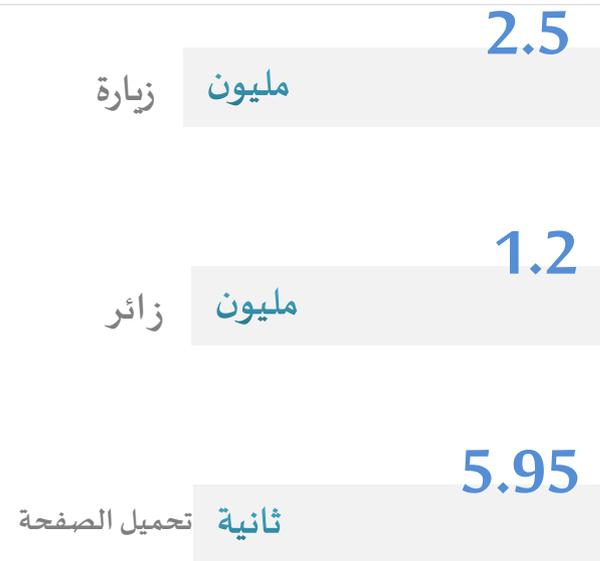
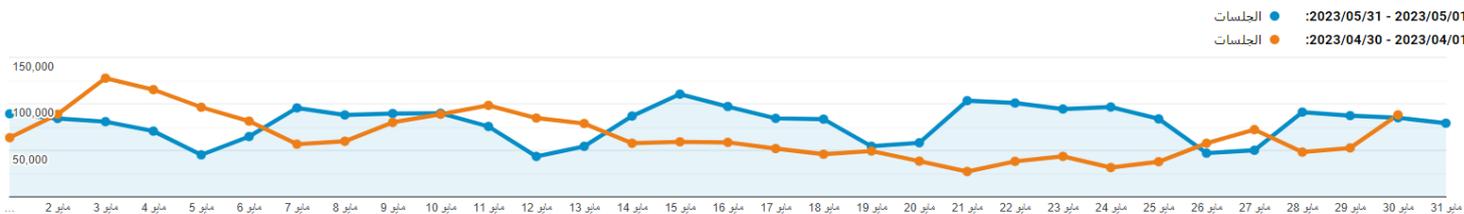
ارتفاع نسبة الزيارات في الموقع بعد شهر رمضان واجازة العيد.

الصفحات حسب الحجم الزيارات

28%	الصفحة الرئيسية
12%	منتجات الافراد
7%	تمويل الأسرة
5%	التمويل النقدي
5%	التمويل الاجتماعي
4%	تمويل أهل
2%	الخدمات الإلكترونية

مقارنة بالشهر الماضي:

- عدم وجود حملات مؤثرة في المنشآت حالياً ساهم في بقاء حجم الزيارات كما هي .
- ارتفاع طفيف في وقت تحميل الصفحة.



المعدل اليومي للشهر السابق

786

المعدل اليومي

910

نسبة التغير
عن الشهر الماضي

19% ▲

اجمالي البلاغات

28,185

بلاغ

شكوى 14689

2546	عدم إمكانية ادخال طلب قرض
2099	التأخر في معالجة الطلب
1403	اعتراض العميل على أسباب الرفض
923	تأخر تحويل الأمانات على الحساب
869	التأخر في إيداع قيمة القرض بحساب العميل
784	عدم إمكانية إضافة البيانات في طلب التمويل
626	عدم إمكانية استكمال الملاحظات من خلال الموقع
573	قسط محسوم من جهة العمل لم يتم تحديثه على النظام

طلب خدمة 11076

3586	تحديث الفحص الائتماني للعميل
1795	طلب تحديث بيانات السداد للعميل
908	طلب إضافة او تعديل بيانات العميل
531	الغاء طلب تمويل عمل حر
530	إضافة جهة حسم
522	إلغاء طلب تمويل اجتماعي
419	طلب الغاء الشهادة الأسر المنتجة
298	تحديث الفاتورة على حساب المستفيد

استفسارات 2418

1079	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة
339	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج نقاط البيع
248	استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج رواد الأعمال
164	استفسار عن السياسات الائتمانية واللوائح لتمويل الاجتماعي
82	التمويل النقدي
81	استفسار عن أسباب الرفض تمويل منشآت
78	مرحلة التقديم الاولى: استفسار منتج ناشئ والتميز
72	عدم إمكانية التقديم على منتج ذوي الإعاقة

من الملاحظ:

نسبة التغير في الشكاوى
عن الشهر الماضي

17% ▲

• ارتفاع في عدد البلاغات مقارنة بالشهر الماضي:

- مازال بلاغ استفسار عن مرحلة طلب تمويل منتج سيولة هي الأعلى في الاستفسارات في الاربعة شهور الماضية يليها منتج نقاط البيع .
- تحديث الفحص الائتماني للعميل / طلب تحديث بيانات السداد للعميل مازالت الأعلى في طلب خدمة في الاربعة شهور الماضية .
- مازال عدم إمكانية ادخال طلب قرض يليها التأخر في معالجة الطلب هي الأعلى في الشكاوي وارتفاع ملحوظ على الاعتراض على أسباب الرفض.

- التأخر بالرد على اتصالات العملاء .
- التأخر بمعالجة طلبات قرض سيولة.

- التزام الضامن .
- العمل الحرالحو افز/ التوضيح بتسجيل في برامج التوصيل .

- مشكلة فنية في منتج زود الادخاري .
- عدم إمكانية ادخال التاريخ .

"عذرًا .. حدثت مشكلة بالموقع، نأسف لإزعاجكم
سيتم حل المشكلة قريبًا"

Error: The underlying

Runtime Error

عميلنا العزيز
لتقديم تجربة أفضل ...

البوابة تحت الصيانة

- رسائل خطأ تقني في بوابة التقديم.

- عدم القدرة على التقديم على العمل الحر.
- نقاط البيع تأخر في الاعتماد.

المهام المسندة بعد مناقشة الاجتماع/ مهام سابقة

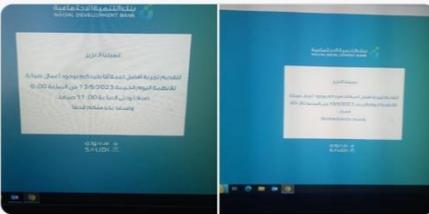
المهمة	الأثر	المسئولية	تاريخ الاسناد	الحالة	التحديث
اعتماد سياسة تصنيف البلاغات وعكسها على CRM مشروع تطوير تصنيفات البلاغات.	تحليل مشاكل العملاء	العناية بالعملاء	13 أبريل	مستمر	تزويدنا بالوقت المتوقع على تطوير بعد الانتهاء من الاعتماد من العناية بالعملاء
تزويدنا بنصوص نتائج الإجراءات على طلبات العملاء في مرحلة المعالجة ليتم تحسينها.	وضوح بيانات إجراءات الطلب لتحسين تجربة العملاء	العمليات البنكية	13 أبريل	مستمر	قيد التنفيذ
تزويد إدارة تقنية المعلومات بالمشاكل التقنية لشهر مارس ومتابعة معالجتها.	معالجة الصعوبات التقنية التي تواجهه العملاء	تجربة العملاء	13 أبريل	تم المعالجة	تم حل الصعوبات
التكامل مع إدارة العمليات بشأن TAT	قياس رحلة العملاء	تجربة العملاء / العمليات البنكية	13 أبريل	مستمر	قيد التخطيط
توضيح حجم زيارات منتجات قطاع المنشآت بالموقع الالكتروني.	تحليل الزيارات لمنتج سيولة	تجربة العملاء	13 أبريل	تم المعالجة	تم ارسال بريد الكتروني
تحليل الشكاوى والاستفسارات الخاصة بمنتج سيولة.	معرفة الصعوبات	تجربة العملاء	11 مايو	تم المعالجة	تم ارسال بريد الكتروني
التأخر في معالجة طلبات القروض الاجتماعية.	معالجة الصعوبات خلال رحلة العميل	العمليات البنكية	11 مايو	تم المعالجة	تم حل الطلبات المتراكمة
تطوير تصنيف الشكاوى التالي: (عدم إمكانية إدخال طلب قرض) ليتم تحليله بشكل أدق.	معالجة الصعوبات خلال رحلة العميل	العناية بالعملاء	09 مايو	تم المعالجة	تم إحلال التصنيف ووضع اربع تصانيف أخرى.

شكرًا لكم

إدارة تجربة العميل

في

Raed Saeed @RadSaeed2 · May 13
 Replying to @SDB_Care
 منذ يوم الأربعاء جميع محاولاتي عن طريق الحاسب هذه صور توضح وجود العطل في موقعكم منذ يوم الأربعاء وحتى يوم الجمعة اليوم أيضا



11 3 328

في

المهاجر @pi3UQPavZHCDy1H · May 24
 @SDB_Care وبعدين معاكم في هذي المماطلة ان فرقت من اربعة ايام والان ابغفل الغرض وموقعكم عطلان ايش الحل معاكم كرهتم الناس فيه

الرسائل

الرئيسية / الرسائل

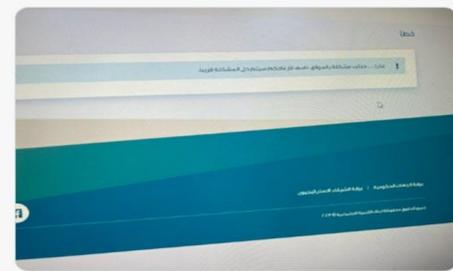
الرسائل

Error: The underlying provider failed on Open.

10 5 193

في

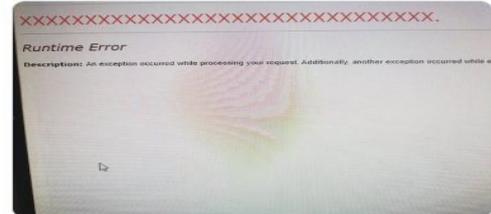
alsharary @almsth915 · May 29
 @SDB_Care لي يومين على كذا



1 7 100

في

Ibrahim Al Luhaidan @LuhaidanIbrahim · May 21
 Replying to @SDB_Care
 تمت المحاولة لرفع خلال الثلاث اسابيع الماضية وزياره فرع بنك التنمية الرياض حي العليا ولاكن النظام منقطع حتى وقت الزياره و(رفع المعامله) او رفع (بنك إلكتروني بالمسكته) تظهر لنا ذات الصفحه المرفقه؟ افيدونا لكم جزيل الشكر



12 10 348

Mjoda098 @mjoda098 · May 21
 @SDB_Care باناس اسودع وانا احاول اقدم على قرضي والوضع ري كذا كل مرة مشكله ايش فيه موقعكم ايش الحل



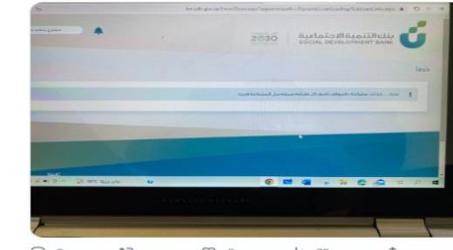
20 18 380

موسى عسيري @abugata99991 · May 21
 @SDB_Care صباح الخير تواج مشكله في احياء تعبئة رقم وثيقة العمل الحر في برنامج التنمية الريفية بأمل حل المشكله التقنية علماً بأن لها اكثر من شهر



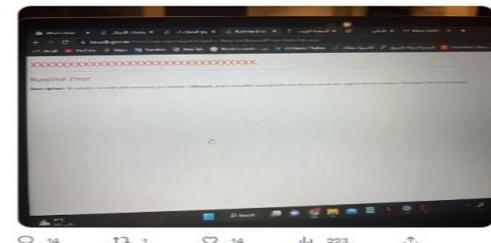
12 9 193

meshari @meshari_720 · May 28
 Replying to @SDB_Care and @ILre10
 ليش كذا



9 8 78

سعيد @salmr · May 20
 @SDB_Care اسودع و الموقع معلق من معقول والله كل ما احي اسوي ابي شي يجملي كذا حتى اذا جيت ارفع بنادغ نفس التي @SDB_ss



14 1 14 223

م تكرر

م تكرر

م تكرر

م تكرر

فني



فني



م تكرر

م تكرر

في - تشغيلي

@ka_z25 · May 6

@SDB_Care
وش يقصد بدي للمعلومة الكفيل ماعنده اي التزام

18 13 201

A. @H55073u

@SDB_Care له رافضين الكفيل وهو فالحاسبه يكفل وبدون التزامات ماله ؟؟؟

Translate Tweet

المرحلة	النتيجة	التاريخ
الملف	تم تسليم الملف للبنك	١٤٤٤/٧/٥
المعالجة	الشروط غير منطقية	١٤٤٤/٧/١٠

ملاحظات: الالتزامات المالية القائمة على الضامن لا تسمح بالحصول على المبلغ المطلوب

فتح الحساب الادخاري	لم يتم فتح حساب ادخاري
تم اعتماد الايبان الادخاري	لم يتم اعتماد الايبان الادخاري

10:25 AM · May 30, 2023 · 166 Views

@abwalina · May 2
Replying to @SDB_Care

انا كفيل شخص لغرض وجاني انه عندي التزامات مالية وانا لا يوجد لدي اي التزامات

المرحلة	النتيجة	التاريخ
المعالجة	الشروط غير منطقية	١٤٤٤/٧

ملاحظات: الالتزامات المالية القائمة على الضامن لا تسمح بالحصول على المبلغ المطلوب

فتح الحساب الادخاري	لم يتم فتح حساب ادخاري
تم اعتماد الايبان الادخاري	لم يتم اعتماد الايبان الادخاري
تم اعتماد الايبان الادخاري	لم يتم بعد

١٠٢ ٤ 6

@metotyoul · May 3
@SDB_Care

كرف الكفيل عنده التزامات؟ وهو صغر التزامات؟
يعني الدعوى عشوائية؟ شعوا الله من شهر ٨ رانا اطلبكم شيء واضح
رقم القرض: 4065717740

نتائج الإجراءات

المرحلة	النتيجة	التاريخ
التقديم	تم السماح بالتقديم	١٤٤٤/٧/٢
استلام الملف	تم تسليم الملف للبنك	١٤٤٤/٧/٦
المعالجة	الشروط غير منطقية	١٤٤٤/٧/٦

ملاحظات: الالتزامات المالية القائمة على الضامن لا تسمح بالحصول على المبلغ المطلوب

فتح الحساب الادخاري	لم يتم فتح حساب ادخاري
تم اعتماد الايبان الادخاري	لم يتم اعتماد الايبان الادخاري
تم اعتماد الايبان الادخاري	لم يتم بعد

30 1 3

Naif @Naif11095204 · May 4

نفس الشي صار معي وكلمتهم قالوا ارفع بلاغ وارفق تقرير اسمه للكفيل وللاسف ارفقت وقالوا التقرير اللي عندنا نفس اللي عندك طيب، دام عندكم نفس التقرير حقي ليش ترفضون وهو واضح عندكم ان الكفيل ماعنده التزام وتدفعوني ٢٥ ريال عشان التقرير وفي النهايه تقولون ارفع طلب مره ثانيه

7 7 157

@uea11 · May 3
@SDB_Care يعني الكفيل عليه التزامات ؟؟

المرحلة	النتيجة	التاريخ
التقديم	تم السماح بالتقديم	١٤٤٤/٧/٢
موافقه جهة الكفالة	تمت الموافقة	١٤٤٤/٧/٦
استلام الملف	تم تسليم الملف للبنك	١٤٤٤/٧/٦
المعالجة	الشروط غير منطقية	١٤٤٤/٧/٦

ملاحظات: الالتزامات المالية القائمة على الضامن لا تسمح بالحصول على المبلغ المطلوب

149 8 9

@yasayusi · May 1
@SDB_Care السلام عليكم جاني في الطلب كذا وما اعرف ايض المشكلة على العلم انه كل البيانات صحيحة وما عندي التزامات ابداً

الالتزامات المالية القائمة على الضامن لا تسمح بالحصول على المبلغ المطلوب	١٤٤٤/٧/١٠	المعالجة	غير منطقية	الشروط
--	-----------	----------	------------	--------

96 4 7

م تكرر

تشخيصي

