



تقرير مُلخّص عن أهم المرئيات والملاحظات الواردة حول

مشروع (سياسة ضبط التواصل مع العملاء).

مقدمة

إنفاذاً لقرار مجلس الوزراء رقم (476) وتاريخ 1441/07/15هـ، والذي نصّ في البند (خامساً) على الآتي: تعديل البند (ثالثاً) من قرار مجلس الوزراء رقم (713) وتاريخ 1438/11/30هـ، ليُصبح بالنص الآتي: "على كل جهة حكومية عند إعداد مقترح ذي صلة بالشؤون الاقتصادية والتنمية لمشروعات قواعد أو لوائح أو قرارات وما في حكمها ذات طابع تنظيمي - مما هو داخل في اختصاصها ولا يتطلب الرفع عنه - أن تنشره على المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، بما يمكن الجهات والأفراد المعنيين بأحكامه من إبداء مرئياتهم وملحوظاتهم حياله، ومن ثم تنشر ملخصاً بأهم ما تضمنته هذه المرئيات والملحوظات على المنصة. وللجهة تقدير نشر المقترحات ذات الصلة بالشؤون الأخرى وملخصاً للمرئيات والملحوظات التي أبدت في شأنها".

معلومات عن المشروع

- اسم المشروع: (سياسة ضبط التواصل مع العملاء).
- الهدف من المشروع: (يهدف المشروع إلى ضبط عملية التواصل في جميع القنوات مع عملاء البنك).
- نوع المشروع: (سياسة جديدة).
- الجهة المسؤولة: (بنك التنمية الاجتماعية).
- الجهات المشاركة: (لا يوجد).
- القطاع المستفيد أو المُستهدف من المشروع: (مسؤولي التواصل في بنك التنمية الاجتماعية).
- القطاعات التي قد تتأثر من هذا المشروع: (الاستراتيجية والابتكار، الخدمات المشتركة، قطاع الاعمال).
- مدة الاستطلاع: (90 يومًا).

مُلخّص عن نتائج الاستطلاع:

الوسائل المُستخدمة لنشر المشروع

تستخدم الجهات الحكومية العديد من الوسائل لاستطلاع مرئيات العموم حول مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها، ومن ذلك:

- المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية (منصة استطلاع).
- ورش عمل – لقاءات مع مختصين.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- الأنظمة الإلكترونية.
- رسائل SMS.

بيان عن المرئيات والملاحظات

- عدد المشاركين في الاستطلاع من كافة الوسائل المستخدمة للنشر: (150).
- الجهات الحكومية المشاركة بإبداء مرئياتها حول المشروع (لا يوجد).
- مجموع المرئيات الواردة على المشروع من جميع المشاركين: (7).
- نوع المرئيات الواردة (فنية، عامة).

المُخرجات النهائية:

الإجراءات التي تم اتخاذها

- تمت الاستفادة من المرئيات الواردة بشكل عام وهي ملاحظات لا تتطلب تعديلاً في السياسة حيث إن بعضها عامة وبعضها خارج نطاق السياسة.
- لم تتضمن المرئيات أي ملاحظات جوهرية وسيتم استكمال الإجراءات النظامية لاعتماد وتطبيق السياسة في البنك.

| جدول معالجة المرئيات والملاحظات لكامل المشروع | | | | # |
|--|---|--|-------------------------|---|
| الإجراء المتخذ | رأي الجهة الطارحة للمشروع | المرئيات / الملاحظات | المادة | |
| البنك يعمل على تحقيق مرئيات العملاء وتطلعاتهم للحصول على الخدمات بكل يسر وسهولة من خلال كافة القنوات الرقمية، ويسعى دائماً لبناء شراكات مع جهات العمل لتسهيل كافة العمليات والإجراءات للعملاء ولا يؤثر على نص السياسة. | الرأي المقترح عبارة عن شقين: الأول: يحرص البنك على أهمية رحلة العملاء والخدمات المقدمة لهم من خلال توفيرها الخدمات الالكترونية للبنك وأتمتة العمليات لتعظيم الاستفادة من منتجاته وخدماته ومن ضمنها آلية الربط التقني بين بنك التنمية وجهات عمل العملاء لتسهيل التعامل بشكل مباشر بين البنك وجهات عمل العملاء. الثاني: خدمات البنك متاحة على مدار الساعة بشكل إلكتروني للعملاء ويستطيع العميل التقدم بطلب الخدمة بشكل مباشر للاستفادة من أي خدمة يحتاجها العميل. | لماذا لا يكون تعامل العميل مع البنك من خلال جهه عمله مباشرة واتجاه ذلك في نظام المؤسسة التابع لها الموظف وتنجز المعاملة مباشرة من العميل الى نظام مؤسسته والاعتماد مباشرة. اتاحة خدمات البنك خارج اوقات الدوام الرئيسة. ويكون ذلك في احد المولات الاكبيره . شكرا لكم.... | تعليق على مشروع السياسة | 1 |
| يقوم البنك حالياً بإرسال رسائل نصية عن نتائج إجراءات الطلب بالإضافة لعرضها على صفحة العميل. | مقترح جيد، وللتأكيد البنك يضع في الاعتبار هذا الأمر والآلية المتبعة في البنك حالياً تعمل جنباً إلى جنب مع | الأفضل يصل العميل رسالة نصية أتوماتيك من النظام إذا كان هنالك ملاحظة على طلبه واخر مراحل الطلب (بوجود ملاحظة على | تعليق على مشروع السياسة | 2 |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | <p>عمليات التواصل وقنوات التواصل المعتمدة في البنك وفق السياسة، وأما ما يتعلق بمقترح تزويد العميل برسالة نصيه تفيد بتفاصيل الملاحظات على الطلبات التي تتم من خلال الموقع الالكتروني سيتم طرح المقترح للإدارة المختصة.</p> | <p>طلبك عليك الدخول على موقع البنك لاستكمال المطلوب). هذه اكثر أمان للعميل ولا تعطي فرصة للمتحيلين على الأنظمة واستغلال جهل الناس وحاجتهم.</p> | |
| 3 | <p>المقترح جيد ولدى البنك -حاليًا- اتفاقية مستوى الخدمة لعمليات تواصل عملائه، والتي تغطي التفاعلات في شبكات التواصل الاجتماعي ونظام البلاغات.</p> | <p>السياسة تركز على الأمور التي تراعي آليات التواصل مع العملاء ولذلك تم بنائها لتساهم في ضبط عمليات التواصل.</p> | <p>بعد التحية لوحظ في مشروع السياسات أنها لم تتطرق إلى مدة معالجة المشكلة أو الاستفسار عن الطريق الهاتف أو منصات التواصل الاجتماعي.</p> |
| 4 | <p>قام البنك بإطلاق حملات متواصلة للتحذير من التعامل مع المحتالين، كما يعمل على تطوير أنظمة ترصد تلك الحسابات والتعامل معها بشكل فوري والمقترح سيتم أخذه بعين الاعتبار؛ لكونه يعمل على حماية العملاء من عمليات التحايل المتوقعة والغير متوقعة.</p> | <p>يدرك البنك هذه الإشكالية، ولذا وضع خطة للتعامل معها، وتم تفعيل الخطة من خلال النشر في كافة وسائل التواصل الاجتماعية للبنك، وسيتم طرح مقترح إضافته كمادة صوتيه عند تواصل العملاء للرقم الموحد لبنك التنمية الاجتماعية.</p> | <p>تزايد طرق الاحتيال تلزم البنك بتكثيف طرق التواصل مع العملاء والحد من خطورة المحتالين. عدم الاكتفاء ب التحذير عبر المنصات وصحف المواقع الالكترونية. مثل: حذر البنك من الترويج لهذه الإعلانات المضللة، مؤكدا أن جميع الخدمات تقدم بشكل إلكتروني بهدف تسهيل وصول المستفيد للخدمة، وتسريع الوقت اللازم لإتمامها، وذلك عبر موقع البنك الإلكتروني www.sdb.gov.sa، إضافة إلى خدمة استقبال المكالمات عبر مركز الاتصال الموحد 920008002، وكذلك حساب العناية</p> |

| | | | | |
|---|-------------------------|---|---|---|
| | | بالعملاء في تويتر @sdb_care هذا أحد اعلانات البنك عبر التحذير من خلال موقع أحد الصحف اليومية ولاكن يجب تحديث طريق التواصل الفعاله التحذير إلى مجموعة واسعة من عملاء البنك. والله خير حافظ ولكم مني جزيل الشكر والامتنان،،، | | |
| 5 | تعليق على مشروع السياسة | نلاحظ في الآونة الأخير كثرة التحايل وارقام وهميه يزعمون بأنهم موظفي البنك عند استقبال العميل المكالمه تكون برقم غير معلوم من قبل العميل لذلك الاقتراح إشعار العميل برسالة نصية من قبل حساب البنك الأساسي مثل الرسائل التي تأتي باسم البنك بأن خدمة العملاء سوف يتواصلون بك على الرقم. | مقترح جيد، والبنك يدرك المخاطر المترتبة على الاحتيال، ولذا وضع خطة لحوكمة العمليات والخدمات وتم تطبيق جزء كبير منها، وأما ما يتعلق بالإشعار سيتم طرح هذا المقترح للإدارة المختصة لدراسته. | يتعامل البنك في عمليات تواصله مع العملاء عبر قنواته الرسمية ولذلك يقوم بالترويج لها كما يحذر عبر حملات توعية مستمرة من التعامل مع العمليات الاحتيالية. |
| 6 | تعليق على مشروع السياسة | التواصل من خلال الجهات من خلال الارقام الرسمية والمعتمدة. | يضع البنك في جُلِّ اهتمامه ضبط عمليات التواصل، ويتم التواصل مع العملاء من خلال أرقام التواصل والقنوات الرسمية للبنك. | يقوم البنك بشكل دائم بالتواصل عبر قنواته الرسمية. |
| 7 | 7.1 | لابد ان يكون هناك مسؤول في البنك للتواصل مع العملاء فقط.. وعدم فتح المجال للموظفين. | يوجد في البنك إدارة مختصة للتواصل مع العملاء تشمل استقبال كافة اتصالات العملاء، وهذه السياسة تضبط آليات التواصل مع العملاء. | لا يتطلب اتخاذ إجراء؛ لكون هذه السياسة تسعى لضبط آليات التواصل وتحديد مسؤوليها داخل البنك لضمان تقديم الخدمات ضمن فريق متخصص بشكل احترافي للتعامل مع عملاء البنك. |

#إخلاء المسؤولية: تم إعداد تقرير ملخص المرئيات من قبل الجهة الحكومية الطارحة للمشروع، على أن المرئيات والملاحظات الواردة في التقرير لا تمثل وجهة نظر المركز الوطني للتنافسية .