

## أتاحت لنا استثماراتنا في تطوير وتنفيذ الحلول التقنية تحسين تجربة عملائنا والارتقاء بمهارات سفراءنا وسفيراتنا - وذلك في إطار رؤيتنا التي تعتبر التحول الرقمي للبنك أولوية استراتيجية.

وبالنسبة لأنشطة قطاع إنجاز، ذراع التحويلات المالية للبنك، فقد تجاوزت عمليات تحميل تطبيق إنجاز للأجهزة الذكية المليون مرة وبلغت حصة المعاملات التي تمت من خلال قنوات إنجاز الرقمية ما نسبته 36%.

ظل تبني التقنيات الرقمية إحدى القيم الأساسية للبنك منذ انطلاقة مسيرة التحول الرقمي عام 2017م وامتدادها لتشمل كافة قطاعاته وأنشطته. ويمثل تشرب سفراءنا وسفيراتنا لثقافة التحول الرقمي وإيمانهم بالمنهجية المبنية على الحلول الرقمية هدفاً محورياً يدفعنا لمواصلة تطوير مهاراتهم وقدراتهم الرقمية ودعمهم لتحقيق التميز في تقديم منتجاتنا وخدماتنا.

يتميز البنك بالمرونة والرؤية المستقبلية الثاقبة والاهتمام بالعملاء وتوقع احتياجاتهم، وتقديراً من الجهات المعنية بالقطاع المصرفي لإنجازات البنك خلال العام 2020م؛ حصد البنك على عدة جوائز مرموقة تؤكد على مكانتنا السوقية الرائدة، وفيما يلي قائمة بتلك الجوائز:

دخلت رحلة التحول الرقمي للبنك مرحلة جديدة عام 2020م، وأحرزنا تقدماً كبيراً نحو هدفنا لأن نصبح البنك الإسلامي الرائد رقمياً على مستوى السوق المصرفي المحلي. وقد أتاحت لنا استثماراتنا في تطوير وتنفيذ الحلول التقنية تحسين تجربة عملائنا والارتقاء بمهارات سفراءنا وسفيراتنا - وذلك في إطار رؤيتنا التي تعتبر التحول الرقمي للبنك أولوية إستراتيجية.

### قياس الأداء

أسفرت هذه الجهود عن نمو جيد في حجم العمليات والأنشطة المصرفية المنفذة عبر جميع القنوات الرقمية للبنك خلال عام 2020م، ووصلت نسبة العملاء المؤهلين المسجلين على القنوات الرقمية 79%. كما شهدت المعاملات المنفذة عبر تطبيق البنك للأجهزة الذكية زيادة بنسبة 64% مقارنة بعام 2019م.

وبلغت نسبة الحسابات التي تم فتحها عبر القنوات الرقمية 68% من إجمالي الحسابات الجديدة التي تم فتحها خلال العام الماضي. وتم تسجيل زيادة كبيرة في حجم ودائع الحسابات الرقمية بلغت 124% مقارنة بالعام السابق.

جائزة الامتياز في الخدمات المصرفية  
الرقمية لعام 2019م  
Finnovex

جائزة أفضل منتج رقمي لعام  
2019م  
MEFTECH

جائزة أفضل بنك رقمي لعام  
2018م  
Global Business Outlook

جائزة أفضل خدمات مصرفية عبر  
الإنترنت بالمملكة العربية السعودية  
لعام 2020م  
MEA Finance

جائزة التميز في الابتكار المصرفي  
لعام 2020م  
MEFTECH

جائزة أفضل بنك رقمي لعام  
2020م  
International Business  
Magazine

جائزة أفضل تطبيق بنكي في  
المملكة العربية السعودية  
لعام 2020م  
MEA Finance

### تطوير استراتيجية رقمية ناجحة

نسعى من خلال تطوير إطار عمل مصرفي رقمي متكامل إلى تقديم منتجاتنا وخدماتنا الرقمية المبتكرة للعملاء وتحقيق أقصى استفادة للمساهمين. ويمثل استقطاب العملاء الرقميين والاحتفاظ بهم أولوية رئيسية، تدعمها جهودنا الدؤوبة لتحقيق قيمة أفضل عبر ضبط التكاليف. ومن شأن هذا التوجه أن يوسع قاعدة عملائنا لتشمل المزيد من الفئات الأمر الذي سيساهم في زيادة الأرباح بفضل الاعتماد المتزايد على "العمليات المباشرة" التي لا تتطلب تدخلًا بشرياً. يمكن للعملاء فتح حساب جديد من خلال إحدى قنواتنا الإلكترونية في غضون دقائق، وقد برزت الحاجة لتلك القدرات الرقمية بقوة خلال فترة الإغلاق والقيود التي فرضت على التنقل ضمن الإجراءات الاحترازية لمنع تفشي فيروس كورونا، والتي شهدت قفزة كبيرة في عدد العملاء الجدد الذين فتحو حسابات من منازلهم بأمان وبدأوا فوراً في إجراء المعاملات المصرفية.

نعمل جاهدين على تعزيز قدراتنا في مجال التحليلات الرقمية، حتى تتمكن من الوصول إلى العملاء بشكل أكثر فعالية من خلال برامج البيع التقاطعي وبيع المنتجات الإضافية.

وفي ظل توجه القطاع المصرفي بقوة نحو المصرفية الرقمية، فإننا واعون بحجم المنافسة المتزايدة من جانب مؤسسات التقنية المالية - وربما - البنوك المنافسة الجديدة. إلا أننا نعتبر أنفسنا أمام فرص سانحة يمكن للبنك الاستفادة منها عبر التعاون المحتمل مع مؤسسات التقنية المالية، والتحول إلى تقديم العمليات المصرفية كخدمة، والتوسع في نشاط الوكالة المصرفية.

ومن الإنجازات البارزة التي حققها البنك خلال العام الماضي، طرح خدمة جديدة لإصدار وتفعيل أجهزة نقاط البيع واستلامها فوراً من أي فرع من فروع البنك وذلك لأول مرة في المملكة. كما تلقى قطاع إنجاز دفعة قوية بسبب تطوير الحلول الرقمية وترقية الأجهزة والتقنيات المستخدمة في إجراء ومعالجة التحويلات المالية. وأطلقنا أيضاً عدة حملات تسويقية للترويج للقنوات الرقمية للبنك، بعد نجاح إصدار تطبيق إنجاز للهواتف الذكية والمخصص للتحويلات الدولية، وهو ما أثمر عن نمو سريع لعمليات التحويل المنفذة من خلال القنوات الرقمية.

### زيادة مشاركة العملاء

على الصعيد الاجتماعي، يتميز البنك بأسلوب تعامل خاص مع العملاء، وقد شهد عام 2020م المزيد من الجهود لضمان الارتقاء بخدمة ما بعد البيع لمستويات غير مسبوقة. حيث يتولى فريق متخصص تحليل ملاحظات العملاء لتحديد فرص تطوير الإجراءات، والتعديلات الضرورية على المنتجات، والمتطلبات التقنية الجديدة، ويمتلك البنك أيضاً قنوات تسويقية متنوعة ويوفر خدمات دعم العملاء على مدار الساعة عبر العديد من المنصات الاجتماعية.

### أمن البيانات

نعتبر تأمين بيانات العملاء أولوية قصوى، ونسعى لحمايتها من خلال العمل المتواصل لترقية أنظمتنا وإجراءاتنا واعتماد أقوى البروتوكولات الأمنية.