

تأثير جائحة «كورونا» واستجابة البنك لها

أثمر الالتزام بضمان تجربة متميزة للعملاء والموظفين على حدٍ سواء القدرة على مواجهة التحدي المتمثل في الحفاظ على استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات دون انقطاع.

العناية برأسمالتنا البشري

نهتم كثيراً برأسمالتنا البشري في شتى المجالات والظروف، ومن أمثلة ذلك أنه تم استمرار برنامج لقاء البلاد عبر الإنترنت والذي تم من خلاله تقديم ورش عمل حول سبل الحفاظ على الصحة البدنية والنفسية خلال الجائحة، كما تم توزيع مجموعة من الإرشادات حول أفضل الممارسات والإجراءات الخاصة بالعمل عن بعد، وكذلك تلك المتعلقة بالصحة والسلامة لأولئك الذين استمروا في العمل في المكاتب والفروع.

واهتماماً بفريق الإدارة، فقد تم التعاقد مع مدرب محترف لتقديم ورش عمل تدريبية لمدة أسبوع بعنوان "قيادة عملية التحول للعمل عن بُعد"، تناولت بالأساس تطوير مهارات القيادة الفعالة للمدراء.

كما شارك جميع سفراءنا وسفيراتنا في دورة تدريبية حملت عنوان "احتراف العمل عن بُعد"، وتضمن المحتوى التدريبي نصائح حول الاحترافية في إدارة الاجتماعات وتقديم العروض عبر الإنترنت والتواصل الفعال مع المديرين المباشرين.

شكلت جائحة كورونا اختباراً كبيراً للبنية التحتية للبنك وقدراته في مجال إدارة استمرارية الأعمال، وبفضل الله ثم بفضل الاستثمار في تعزيز القدرات والبنية الرقمية عبر مختلف القطاعات على مدار السنوات الأخيرة، فقد تمكن البنك من التغلب على كثير من التحديات في ظل هذه الأزمة.

كما أثمر الالتزام بضمان تجربة متميزة للعملاء والموظفين على حدٍ سواء القدرة على مواجهة التحدي المتمثل في الحفاظ على استمرارية الأعمال وتقديم الخدمات دون انقطاع.

الأنشطة اليومية

تم العمل بشكل مسبق وعلى مدار أسابيع لضمان القدرة على ممارسة المهام والأعمال اليومية تحسباً لقرارات الإغلاق وتعليق الأنشطة وغيرها من الإجراءات الاحترازية التي تم اتخاذها لمواجهة الجائحة، حيث تم إنشاء مقر إضافي في مبنى منفصل لضمان التباعد بين الموظفين، كما تم زيادة الطاقة الاستيعابية للخدمات لتواكب إعادة توزيع الموظفين لخدمة العملاء والرد على استفساراتهم ضمن فريق خدمة العملاء الذي ظل يقدم خدماته على مدار الساعة لضمان الحفاظ على معايير الخدمة وتمكين العملاء من إدارة أعمالهم دون انقطاع، وقد تضافرت تلك الجهود ونجحت في حماية عملاء البنك من أي آثار سلبية.

علاوة على ذلك، فقد تمكن العملاء من التغلب بسهولة على تبعات الجائحة بفضل امتلاك البنك لقنوات إلكترونية متقدمة، فعلى الرغم من تواجد العملاء في منازلهم خلال فترة تعليق الأنشطة ومنع التجول، فقد تمكنوا من تنفيذ كافة معاملاتهم المصرفية بما في ذلك فتح حسابات جديدة وتأكيد هوياتهم والبدء في استخدام حساباتهم على الفور.

العمل عن بعد

قام البنك بتطبيق نظام العمل عن بعد لما يصل إلى 80% من موظفي الإدارة العامة خلال فترة الحظر ومنع التجول، كما تم استئناف الحضور لمقر العمل تدريجياً في النصف الثاني من العام 2020م وقد استمر تطبيق العمل عن بعد لما يقارب 40% من موظفي الإدارة العامة لضمان مراعاة تعليمات وإجراءات التباعد الاجتماعي.



<p>إتاحة الحوالات المالية المحلية والدولية مجاناً عبر قنوات البنك الإلكترونية</p> 	<p>تقديم سلال غذائية رمضان للمتضررين من جائحة كورونا</p> 	<p>دعم صندوق الوقف الصحي بمبلغ 5.6 مليون ريال سعودي</p> 
<p>تفعيل الإجراءات الاحترازية في فروع البنوك ومراكز الحوالات للعملاء والموظفين من خلال توفير الكمادات ومعقمات الأيدي</p> 	<p>البطاقة الإلكترونية مجاناً لجميع العملاء</p> 	<p>تأجيل سداد دفعات القروض لموظفي القطاع الصحي لمدة ثلاثة أشهر</p> 
<p>تأجيل سداد دفعات القروض لمدة ستة أشهر للمتضررين من فقدان وظائفهم خلال فترة الجائحة</p> 	<p>مبادرات البنك المجتمعية خلال جائحة كورونا</p>	<p>دعم الصندوق المجتمعي التابع لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمبلغ 3.5 مليون ريال سعودي</p> 
<p>إعادة رسوم تحويل العملة الأجنبية للعمليات الملغاة للبطاقات والمرتبطة بحجوزات السفر</p> 	<p>تقديم الخدمات المصرفية الرقمية مجاناً دون رسوم لمدة ستة أشهر</p> 	<p>إعفاء العملاء الأفراد العاملين في القطاع الخاص من رسوم إعادة التمويل أو إنهاء اتفاقيات قائمة لمدة ستة أشهر</p> 
<p>إطلاق حملة توعية بثماني لغات لحث العملاء على استخدام القنوات الرقمية مجاناً وتأكيد أهمية البقاء في المنزل</p> 	<p>تمكين العمل عن بعد</p> 	<p>إعفاء المنشآت والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المتضررة من جائحة كورونا من تكاليف تمويل القروض</p> 