

أدأنا تنمة

03 تمكين عملائنا

يرتكز نهجنا في بناء علاقات مسؤولة مع العملاء من خلال خدمتهم ورفع مستوى رضاهم وتبني الابتكار وتيسير حصولهم على الخدمات. ونقدّم منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية تضع العميل في صدارة الأولويات، وندعم الشمول المالي تماشيًا مع رؤية السعودية 2030. وتتيح الرقمنة تجارب آمنة وسلسلة وسهلة الاستخدام، كما نمكّن المنشآت الصغيرة والمتوسطة عبر حلول تمويلية مصمّمة لاحتياجاتها، ونعزّز ثقة العملاء من خلال التثقيف المالي والممارسات الأخلاقية والشفافة.

يجسد "بيان موقف الإنماء بشأن علاقات العملاء" التزام المصرف بخدمة العملاء ويوجّه ممارساته في هذا الشأن.

[الإطلاع على "بيان موقف الإنماء بشأن علاقات العملاء"](#)

تعزيز جودة خدمة العملاء ومستوى رضاهم

يقوم نهج الإنماء في خدمة العملاء ورضاهم على وضع العميل في صدارة الأولويات وبناء ولاء طويل المدى. ومن خلال التواصل الاستباقي مع العملاء والمتابعة الدقيقة لملاحظاتهم في جميع قنوات الخدمة وتمكين الفرق من حلّ المشكلات بسرعة، يسعى المصرف إلى تحسين تجربة العملاء عبر القنوات الرقمية ومراكز الاتصال والفروع. وبهذا النهج، يتمكّن المصرف من معالجة النقاط الأشدّ تأثيرًا بكفاءة وحلّ استفسارات العملاء بسرعة، مما يرفع معدلات استمرارية العملاء مع المصرف.

وطور الإنماء خلال العام تجربة العملاء ومستوى رضاهم من خلال مجموعة مبادرات مركزية، شملت إطلاق تبيهات يومية لبرنامج "صوت العميل" مع بروتوكولات استجابة موحّدة لتسريع اتخاذ الإجراءات، وتحسين إدارة الشكاوى عبر التطبيق، وتفعيل إشعارات داخلية خاصة بالحوادث لتسريع حلّ المشكلات. وإلى جانب ذلك، أطلق المصرف "لوحة أداء تجربة العميل" لجمع مسؤولي الخدمات، أتاحت المراقبة الفعلية لأبرز مؤشرات تجربة العملاء واتجاهاتها ومستويات المسؤولية بما يدعم الإدارة الاستباقية.

أطلق المصرف كذلك منصة توعوية موحّدة لتعميم المعرفة بين موظفي الصفوف الأمامية، مدعومة بتقنية GPT، توفر معلومات دقيقة ومحدّثة ومتسقة تمكّن الموظفين من خدمة العملاء بفاعلية. كما عزّز رحلات العملاء من خلال تحديد الفجوات وإجراء تحسينات مركزية أسفرت عن تواصل أوضح وحلّ أسرع للمشكلات وتجربة أكثر انساقًا في جميع قنوات الخدمة.

73

درجة مؤشر رضا العملاء

تطوير الخدمات الرقمية وتعزيز الابتكار

انتقل الإنماء خلال عام 2025 من مرحلة الرقمنة إلى الريادة الرقمية بتوسيع قدراته وتعميق الترابط والتكامل على مستوى منظومته الرقمية وتسريع اعتماد حلول الأتمتة الذكية. وباتت المنظومة الرقمية في المصرف رافدًا أساسيًا للنمو، أعادت صياغة أساليب التعامل مع العملاء ومكّنت من إنجاز الخطط الاستراتيجية في جميع القطاعات. وعزّز المصرف خدماته الرقمية للشركات عبر إطلاق "البوابة المؤسسية" الجديدة التي تتيح تسجيلًا سريعًا وخدمات مصرفية يومية شاملة تضمّ المدفوعات والموافقات وطلبات نقاط البيع ضمن تجربة موحّدة عبر الهاتف الجوال. ولقيت خدمات المصرف المصمّمة لكل شريحة إقبالًا متزايدًا، بما فيها تطبيق "عز أعمال" للمنشآت الصغيرة والمتوسطة وتطبيق "عز" لشريحة الشباب. وعلاوة على ذلك، أتاح اعتماد مسار العمل المدعوم بالمعالجة المباشرة (STP) لمنتج التمويل الشخصي والبطاقات الائتمانية للعملاء إتمام عمليات تقديم الطلبات والموافقة والصرف رقميًا بالكامل دون الحاجة إلى أوراق، مما أسهم في إلغاء المستندات الورقية والتحميل اليدوي للوثائق، وتقليص أوقات المعالجة، وتعزيز التزام المصرف بمبادئ الاستدامة والتميز التشغيلي.

ووسّع المصرف منظومة سوقه الرقمية لتشمل التأمين والسيارات والسفر والتجارة الإلكترونية، مع توفير عروض التأمين المصرفي الرقمية بالكامل من البداية حتى الإتمام عبر تطبيق الإنماء لدعم نمو البيع التبادلي واستقطاب عملاء جدد. كما تسارعت وتيرة الابتكار عبر المنصات مع إطلاق "منصة الخدمات المصرفية كخدمة"، التي تمكّن من الربط السلس مع الشركاء وتوفّر نماذج إيرادات متنوعة تدعم مسارات النمو. كما شهدت حالات استخدام "الخدمات المصرفية المفتوحة" تقدّمًا ملحوظًا، بما عزّز كفاءة الوصول إلى البيانات، وبسبب إجراءات التسجيل، وعمق التعاون مع شركات التقنية المالية.

واصل "المصنع الرقمي" عمله بوصفه الذراع الرقمية التنفيذية للإنماء، إذ أتاح إصدارات سريعة مع الحفاظ على الجودة والحكومة والتوافق مع أحكام الشريعة. ورفع المصرف سرعة الإنجاز وموثوقيته بشكل ملحوظ من خلال إدارة متقدمة لأعباء العمل وإطار أتمتة موحّد أسهم في تقليل الجهد اليدوي واختصار دورات الإصدار. وفي الوقت ذاته، واصلت "مسرعة أمد تيك للتقنية المالية" دورها المحوري في خطط الابتكار في المصرف بدعم تطوير التقنية المالية واستقطاب الكفاءات وتنمية منظومة عمل المصرف، وعزّزت المسرعة جهود الابتكار عبر هاكاثون واسع استقطب أكثر من 3,500 مشارك.

تمكين نمو المنشآت الصغيرة والمتوسطة

تؤدي المنشآت الصغيرة والمتوسطة دورًا محوريًا في توليد فرص العمل وتعزيز صلابة الاقتصاد في المملكة، ويضعها الإنماء في صميم أولوياته. وتماشيا مع مستهدف رؤية السعودية 2030 برفع مساهمة هذه المنشآت في الناتج المحلي إلى 35% بحلول 2030، يدعم المصرف الشركات العاملة في القطاعات عالية النمو عبر منتجات تمويلية مصمّمة لاحتياجاتها، بكتّلتها خدمات تدريب واستشارات تلبي متطلباتها التشغيلية والتطويرية الفريدة.

وأطلق المصرف في الربع الأخير من عام 2025 تطبيق "عز أعمال"، وهو أول مسار تمويلي مؤتمت بالكامل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة من البداية حتى الإتمام، يتيح اتخاذ قرارات ائتمانية أسرع ودورة حياة رقمية سلسلة. وبوصفه منصة حديثة الإطلاق، لا تزال محفظته في مراحلها الأولى. ويوفّر التطبيق تجربة مصرفية شاملة وسهلة الاستخدام تبسط الإدارة المالية وتدعم النمو من خلال خدمات الفوترة والرواتب والتحويل والتمويل، جميعها ضمن مسارات رقمية متكاملة.



تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة - داخل المركز المالي

12,022,536,000

المنشآت متناهية الصغر

338,441,000

المنشآت الصغيرة

5,509,925,000

المنشآت المتوسطة

6,174,170,000