

اثر استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي في تحسين خدمة العملاء
في القطاع المصرفي : دراسة تطبيقية على بنك البلاد في المملكة العربية السعودية

The impact of using social media applications in improving customer service
in the banking sector: an applied study on Al Bilad Bank in Saudi Arabi

اسم الطالب / صالح سالم جنيد باوزير

الرقم الجامعي / 2021206075

مشروع التخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من علمني حرفاً واحداً وكان لي عون
في مواصلة مسيرتي التعليمية ، لأكون ذات فائدة لنفسي أولاً ثم لمجتمعي وبلادي .
واتقدم بشكر خاص لجامعة الجميع الذكيّة على تقديم كافّة سبل
وخدمات التعليم الاونلاين والتي تسعى بشكل عام لخدمة الطالب
وبشكل خاص لايصال المادة التعليمية لطالب بشكل مبسط

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

بكالوريوس إدارة المشاريع

MIDOCEAN
UNIVERSITY

إهداء

اهدي هذا المشروع الى كل طالب علم يسعى لكسب المعرفة وتزويد
رصيده المعرفي والعلمي والثقافي
واهديه ايضاً الى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير فقد كان له الفضل
الاول في بلوغي التعليم (والدي الحبيب) اطال الله في عمره
واهديه ايضاً الى صاحب الايادي البيضاء والقذوة الحسنة
والشعلة المنيرة وقائد المسيرة التعليمية
قائد جامعة ميدأوشن الاستاذ / ناصر بن ابراهيم المحميد .
واتمنى ان ينال على استحسانكم وإعجابكم ووفقنا الله وأياكم لما يحبه ويرضاه.

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

بكالوريوس إدارة المشاريع

MIDOCEAN
UNIVERSITY

المقدمة:

يُعتبر النظام المصرفي من أهم الأنظمة الاقتصادية في أي دولة، حيث يلعب البنك دوراً حيوياً في توجيه الأموال وتحفيز الاقتصاد. ومع تطور التكنولوجيا، زادت أهمية البرامج البنكية وأصبحت من أهم الوسائل التي تسهم في تسريع وتيسير العمليات المالية. ومع ذلك، يثير استخدام هذه البرامج بعض التساؤلات حول سلامة وأمان أموال العملاء المودعة لدى البنوك.

وان برامج بنك البلاد هي عبارة عن تطبيقات وأنظمة مصممة خصيصاً لتوفير الخدمات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت وتعد هذه البرامج جزءاً أساسياً من تطور البنك والمؤسسات المالية في عصر التكنولوجيا الحديث حيث أتاح للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية، وإجراء عمليات التحويل والدفع بكل سهولة وأمان. وتعتبر برامج بنك البلاد من أفضل البرامج البنكية على مستوى المملكة العربية السعودية وتعتبر من الوسائل التي تسهل على العملاء الوصول إلى خدماتهم المصرفية بدون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية مما وفر الوقت والجهد. وحيث أن هذه البرامج أتاح للعملاء متابعة حساباتهم على مدار الساعة مما يسهل عليهم مراقبة حركة الأموال وإدارة أمورهم المالية بفعالية.

ومن الجدير بالذكر أن برامج بنك البلاد وفرت أيضاً مستوى عالي من الأمان والحماية للمعلومات المالية، حيث تستخدم تقنيات التشفير والحماية المتقدمة لضمان سرية وسلامة البيانات الشخصية للعملاء.

تعد برامج بنك البلاد من الوسائل الحديثة التي وفرتها البنك لعملائها لتنفيذ خدماتهم عبر الإنترنت. وتهدف هذه البرامج إلى تسهيل وتبسيط عمليات البنوك وتوفير الراحة والتنقل السريع بين الحسابات المصرفية. وتتيح للعملاء إجراء عمليات تحويل الأموال، دفع الفواتير، إصدار شيكات، طلب بطاقات الائتمان إدارة حساباتهم ومتابعة الحركة المالية عبر الإنترنت بشكل آمن ومنظم.

تعتبر برامج بنك البلاد الإلكترونية حلاً مبتكراً ينسجم مع متطلبات الحياة الحديثة ويساهم في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الثقة بينهم وبين البنك.

باختصار، تعتبر برامج بنك البلاد أداة حديثة وفعالة تسهل على العملاء إدارة أمورهم المالية بسهولة وأمان، وتعزز من تجربتهم في التعامل مع بنك البلاد والمؤسسات المالية.

الهدف من البحث وتحديد مشكلته :

الهدف من البحث:

يهدف هذا البحث إلى استكشاف ما إذا كانت برامج بنك البلاد المصرفي قادرة على تشكيل خطورة على أموال العملاء المودعة لدى البنك وإلى تحديد الإجراءات الواجب اتخاذها لضمان سلامة تلك الأموال.

النتائج التي تم الحصول عليها :

أظهرت الدراسات أن برامج البنوك المصرفية يمكن أن تشكل خطورة على أموال العملاء المودعة لدى البنك في حالة عدم تبني إجراءات الأمان اللازمة. فإذا تمكن أحد الأشخاص من اختراق هذه البرامج، يمكنهم الوصول إلى حسابات العملاء وسرقة أموالهم. كما أن وجود ثغرات في البرنامج يمكن أن يؤدي إلى تعطل الخدمات المصرفية وتأخير عمليات الدفع.

من خلال النتائج التي حصلنا عليها حول برامج بنك البلاد وأموال العملاء المودعة لدى البنك تبين أن البنك مهتم اهتماماً كبيراً لتحسين أمان برامجه وتحديثها بشكل دوري للحد من الخطورة على أموال العملاء. كما يجب على العملاء أن يكونوا حذرين ويتبعوا توجيهات البنك للحفاظ على سلامة أموالهم. ومن المشاكل التي قد تواجهها البرامج وهي نادر حدوثها :

- ١- التأخر في تنفيذ العمليات
- ٢- عدم استجابة البرامج لطلبات العملاء
- ٣- تعطل البرامج في أوقات مفاجئة
- ٤- انقطاع اتصال الخادم للعميل لدى البنك

المراجع :

١- الباحث العلمي

٢- الموقع الرسمي لبنك البلاد (خاتمة تعرف علينا)

٣- كتاب تمويل الخدمات ، سلسلة مطبوعات المجموعة
الشرعية التابعة لبنك البلاد (تأليف . عبدالعزيز بن صالح)

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

بكالوريوس إدارة المشاريع

MIDOCEAN
UNIVERSITY