

بقلم: ساي نارايان

الرئيس الإقليمي للمبيعات والتوزيع، رئيس إدارة الأسواق والممرات التجارية الدولية ورئيس إدارة تجربة العملاء لدى بنك إتش إس بي الشرق الأوسط المحدود.

مثل فقدان العمل وتوقف الدخل، والإجازات غير مدفوعة الأجر، وفي بعض الحالات وجد الأفراد أنفسهم عالقين في بلدان أجنبية.

كان من الواضح أن HSBC بحاجة إلى الاستجابة بشكل سريع وحاسم لدعم عملائنا.

لقد قام مدراء العلاقات لدينا وزملائنا الآخرون في أقسام خدمة العملاء، في جميع أنحاء المنطقة، بإجراء عدة آلاف من المكالمات في كل أسبوع للاطمئنان على أوضاع عملائنا ومعرفة كيفية تعاملهم مع الظروف الحالية، وتوضيح اللوائح التنظيمية الجديدة التي أصدرها البنك المركزي، وكيف يمكنهم الاستفادة من الإجراءات الجديدة، وكذلك ضمان معرفة العملاء بكافة الوسائل الرقمية والتسهيلات المصرفية المتاحة لهم.

لقد ساعدتنا هذه المكالمات على التأكد من أن حزم إجراءات الدعم المتاحة لعملاء الخدمات المصرفية الشخصية لدينا مصممة للاستجابة مع كافة المتطلبات المحددة للعملاء.

لقد أخبرنا عملائنا عن النواحي التي هم بأمرس الحاجة فيها للحصول على دعمنا ولقد جعلنا هذه المجالات محور اهتمامنا وتركيزنا.

ولقد ساعد هذا النهج العملي في تطوير الاستجابة وال حلول للعملاء بدءاً من تأجيل دفعات القروض الشخصية وقروض السيارات والرهون العقارية، وإعادة جدولة مدفوعات بطاقات الائتمان وهيكله مدفوعات الرسوم المدرسية، وذلك بهدف مساعدة العملاء الذين تقطعت بهم السبل في بلدان بعيدة عن أوطانهم ومحدودية إمكانية الوصول إلى الأموال.

وبالإضافة إلى الاستماع إلى عملائنا والاستجابة لمتطلباتهم، عملنا أيضاً في تعاون وثيق مع البنوك المركزية في جميع أنحاء المنطقة لتنفيذ حزم الإجراءات الهادفة إلى مساعدة العملاء من التخفيف من تبعات فيروس كورونا COVID-19.

ويتمثل دورنا في ضمان قيامنا بتحفيز النشاط الاقتصادي، وكذلك المساعدة في توفير تدابير الإغاثة للأفراد المتأثرين بتبعات الجهود المبذولة للحد من انتشار جائحة فيروس كورونا COVID-19.

وتمتد جذور وجود HSBC في هذه المنطقة إلى عام 189 ولقد حرصنا على القيام بدورنا في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية منذ ذلك الحين.

ومن خلال العمل الذي نقوم به لمساعدة عملاء الخدمات المصرفية الشخصية في جميع أنحاء المنطقة، فإننا فخورون بتأدية دورنا في ضمان مستقبل مشرق ومزدهر لعملائنا.

تغيرت مجريات الحياة اليومية لكل فرد منا بطرق عديدة خلال بضعة أسابيع فقط.

إن الخطوات الاستثنائية التي تم اتخاذها في جميع أنحاء العالم للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد COVID-19 قد وضعت أسس التفاعلات البشرية الأساسية وجميع الخدمات التي تعتمد عليها قيد الاختبار.

فسواءً كنت تعمل عن بعد، أو تساعد في التعليم من المنزل، أو أصبحت بارعاً في طلب شراء الطعام والحاجيات عبر الإنترنت أو أشياء أخرى، فإن هذا التحول في طريقة حياتنا أصبح أمراً واقعاً لا لبس فيه.

والخدمات المصرفية ليست مستثناة من هذا التحول. فالبنوك تُعرف من خلال قوة واتساق تفاعلاتها مع العملاء - ولهذا السبب نطلق على الأشخاص الذين يقومون برعاية مصالح عملائنا «مدراء العلاقات».

والعلاقات هي التي تقود التحول في التوقعات لما يمكن للبنك - وما ينبغي - أن يكون قادراً على القيام به وتقديمه لعملائه في هذه الأوقات غير المسبوقه.

فلكل منا، منطقياً، احتياجات فردية. وفي مثل هذه الأوقات، عندما تزداد حالة التوتر وعدم اليقين، تصبح احتياجاتنا شخصية بشكل أكثر وضوحاً من أي وقت مضى.

ومما لا شك فيه أن الخدمات المصرفية اليومية قد تم تعديلها بالفعل لتتماشى مع تغير الاحتياجات.

لم يكن صرف الشيكات أو إجراء المعاملات المصرفية بشكل شخصي خياراً متاحاً للعديد من العملاء في جميع أنحاء منطقتنا الذين عادةً ما يعتمدون على مثل هذه العمليات. لقد قمنا بمساعدة الأفراد الذين كانوا يعتمدون في السابق على المعاملات المصرفية الورقية وإجراء معاملاتهم بشكل مباشرة عن طريق موظفي خدمة العملاء للانتقال والتحول إلى المنصات الرقمية.

وحيث أنه يتم تنفيذ أكثر من 80٪ من معاملتنا المصرفية للأفراد على مستوى العالم بشكل رقمي حتى قبل انتشار جائحة كورونا COVID-19، فقد تمكن مدراء العلاقات لدينا من تقديم الدعم للآلاف من عملائنا ومساعدتهم على الانتقال والتحول لإجراء معاملاتهم عبر الإنترنت.

وبذلك قمنا بتسريع برامج التطوير والتحديث المخطط لها، مثل ضمان قدرتنا على تنفيذ وقبول التوقيعات الرقمية من خلال خدمة "LiveSign" المتوفرة لدينا - لنجعل بذلك من خدماتنا المصرفية الرقمية تجربة سلسة وسهلة تماماً بالنسبة لعملائنا.

ولطالما كان إبقاء عملائنا على اتصال بأموالهم - سواءً كانت على شكل مدخرات أو استثمارات، أو مدفوعات أو تحويلات مالية دولية - يعتبر من أهم أولوياتنا، مما يضمن استمرار تدفق الأموال على الرغم من تقييد حركة الأفراد وإغلاق الأسواق والاضطراب الاقتصادي في جميع أنحاء العالم.

وفي نفس الوقت، تعرض الكثيرين من الأفراد لمواجهة تحديات كبيرة



معاً نزهدهم