



المدير العام لمجموعة العمليات في بنك الكويت الوطني

# الخرافي: قلصنا زمن الحوالات من 3 أيام إلى دقائق

- نمو قياسي في عدد معاملات «الوطني» عبر الموبايل مقارنة مع الإنترنت والفرع
- تتوقع زيادة العمليات عبر الأجهزة الذكية 30% إلى 3 ملايين عملية في 2018
- 746 ألفاً عدد عملياتنا عبر الإنترنت.. وأكثر من مليون عبر الفرع منذ بداية العام

للمعمل، ويجعل حصوله على الخدمة أكثر سهولة وسرعة وأماناً، وهذا يظهر بوضوح بعد طرح الخدمة عندما تلقى ردود العمالء ورصاهم الابتكار والتطور هما مسؤولية الجميع بالوطني.

بنك بوبيان

- هل تظنرون إلى بنك بوبيان كمنافس لكم تكنولوجياً؟

- بالعكس، نفتخر بالمنتجات والخدمات التي يطرحها بنك بوبيان التابع لمجموعة بنك الكويت الوطني حين إن نجاحه من نجاحنا، أما ما يتعلق بالتكنولوجيا، فنحن دائماً نحرض إن تكون السباقين بتقديم الأفضل والأحسن لعملائنا. في الفترة الأخيرة كان هناك الكثير من المنتجات ثم GPFI من قبل الوطني وكذا فيها الأول مثل تحسين نظام الحوالات Swift وWearable، واستمكنا لشبكة ريبيل نت، خدمة الدفع بالمصاف والمعاملات، تطبيقات الساعات الذكية للأندرويد والآبل، الدخول لتطبيق الموبايل بالخدمة للأندرويد والآبل، استخراج الرقم السري لمطابقات الائتمان من قبل الوطني أون لاين، Selfie pay، biometric card (under test)، وغيرها.

الحوالات

- ما أهم الخدمات الجديدة المتعلقة بالحوالات؟

- لقد طرحنا مطلع العام الحالي خدمة «سويفت» المتطورة للمدفوعات العالمية api، التي تجمع كل البنوك الوسيطة من خلال تطبيق cloud، وتسهل للمعمل تتبع المبالغ المرسله من خلال المؤسسات المالية التي تطبق هذه الخدمة ضمن سلسلة الدفع عبر الحدود، ومعرفة الزمن المستغرق بالكامل لحين تسليم الحوالة. ولقد طبقنا هذه الخدمة على 3 عملات الدولار واليورو والاسترليني التي تغطي 75% من الحوالات لدى البنك، وستشمل كل العملات مع نهاية السنة ومتوسط الحوالات زمن التحويل من خلال البنوك العالمية، ضمن هذه الخدمة التي يتجاوز عددها حالياً 150 بنكا تنخفض من نحو 3 أيام في السابق إلى ساعات وفي بعض الأحيان إلى دقائق، وهناك مبالغ معينة على حسب العملة والبنك المرسل، وتتميز ضم كل فروع البنك إلى الخدمة نفسها قبل نهاية السنة الحالية علماً بالحوالات بين شبكة فروع البنك تستغرق حالياً يوماً فقط مقابل 3 أيام للبنوك الأخرى.



محمد الخرافي

## نصائح للعملاء

- 1 عدم فتح روابط من أشخاص لا تعرفهم.
- 2 تحديث تلفونك بشكل مستمر لأحدث إصدارات الحماية.
- 3 لا تشارك الأرقام السرية مع أي شخص آخر.
- 4 عدم حفظ بيانات البطاقات المصرفية والأرقام السرية على الموبايل.
- 5 سرعة الاتصال بالبنك عند الشك بتسرّب معلوماتك.
- 6 لاتقم بالرد على الأرقام والرسائل غير المعروفة.
- 7 لاتقم بحفظ صور للبطاقة في الموبايل.

## حجم الإنفاق

- ما حجم إنفاق البنك على الخدمات الجديدة سنوياً؟

- حجم الإنفاق على الابتكار والتكنولوجيا يصعب تحديده على وجه الدقة، كون جزء منه عبارة عن تكاليف مباشرة وأخرى غير مباشرة، وتعاون مع شركات مثل أماستار كارد، أو فيزا، على إدخال خدمة جديدة. كون تلك الخدمات تزيد العمليات من خلال مطابقات الائتمان وتحتد عملاء جديداً وتضيف قيمة للمعمل نفسه، لأنها تجعل خدماته المصرفية أكثر سهولة والتحويل على مزايا سواء خصومات أو نقاط وباتنهاية مدفأة إرضاء عملائنا وتقديم ما هو الأفضل.

## الابتكار الخدمات

- لماذا لا يكون لديكم وحدة لابتكار الخدمات؟

- بالفعل لدينا وحدة ابتكار وظيفتها متابعة التطورات والخدمات الجديدة في الأسواق العالمية التي يمكن أن تملأ قيمة مضافة، وهناك آليات معينة تخصص جزءاً من وقتنا للابتكار، كما أن جزءاً من أهدافنا السنوية هو ابتكار خدمات أو تسهيلات بالإجراءات تجعل تجربة العميل مع البنك أكثر راحة، ولدينا نظام داخلي لتشجيع الزملاء على الابتكار وخلق أفكار مستخدمة نوعية من خلال برنامج مكافآت وتكريم على مستوى الإدارة التنفيذية كما أن كل إدارة بحسب نشاطها لديها طرقها الخاصة لتشجيع الابتكار والتطوير، فعلى سبيل المثال لدينا في إدارة العمليات ما يسمى «تحدى العمليات» من خلال تكوين مجموعة فرق تتنافس لحل مشاكل وتطوير وخلق أفكار جديدة، فالهدف الأساسي هو خلق قيمة مضافة للعميل.

## عمليات نصب «الفيبر»

قال محمد الخرافي: هناك زيادة ملحوظة في عمليات النصب على عملاء البنوك، خصوصاً من قبل عمالء التجزئة واتصالاً ورسائلاً عن طريق «فيبر» وتستغل ضعف الوعي المصرفي لبعض العمالء من أمداعات بربع جوائز، والبنوك لا تملك في تلك الحالات أي توعية العمالء بعدم الوثوق بأي شخص يطلب الرقم السري.

سالم عبدالغفور

أشار مدير عام مجموعة العمليات في بنك الكويت الوطني محمد الخرافي، إلى النمو القياسي في عدد معاملات «الوطني» عبر الموبايل، مقارنة مع الإنترنت والفرع، متوقعاً زيادة بنسبة 30% في العمليات المصرفية عبر الأجهزة الذكية لتبلغ نحو 3 ملايين عملية بنهاية العام الجاري.

وقال الخرافي في حوار مع «القبس» إن عدد العمليات عبر الإنترنت بلغت 746 ألفاً منذ بداية العام، مقابل أكثر من مليون عملية من خلال الفرع، منوهاً إلى أن بنك الكويت المركزي مبادر ومتعاون لتكنولوجيا، وفي أوقات كثيرة لا ينتظر البنوك بل يبادر ويدهها باتجاه خدمات ومنتجات معينة للبحث فيها.

وأضاف: لسنا شركات للتكنولوجيا أو المنتجات، بل بنوك تتنافس على الخدمات، وكهناك البنك الأول في طرح الخدمة، لا يعني سوى أنك ميرت عملاءك بخدمة جديدة، وليست كل الخدمات مستوردة، فلقد طرح «الوطني» أفكاراً جديدة طبقت لأول مرة عالمياً، وفتخر بالمنتجات والخدمات التي يطرحها بنك بوبيان، فنجاحنا.

ونوه إلى نجاح «الوطني» في تقليص زمن الحوالة من 3 أيام إلى عدة دقائق من خلال تطبيق خدمة «سويفت - gpi»، المتوفرة لثلاث عملات حالياً وتتوفر لباقي العملات بنهاية العام الجاري.

وذكر أن البنك جمع بين شركتي سويفت، وريبيل نت، العالميتين للمدفوعات بهدف توفير البديل الجيد والهول إلى مناطق جديدة، وأن تطبيق «الريبيل» على الأفرع الخارجية للمجموعة مرهون بالحصول على الموافقات الرقابية.

وقال إن خدمات حساب العامل ستصبح أسهل وأقل تكلفة مع خدمات الريبيل.. وفي ما يلي تفاصيل الحوار:



**«المركزي» مبادر ومتعاون تكنولوجياً.. كثيراً ما بحث البنوك على البحث في منتجات معينة**

**كونك البنك الأول لا يعني سوى أنك ميرت عملاءك بخدمة جديدة**

**لسنا شركات التكنولوجيا أو المنتجات.. بل بنوك تتنافس على الخدمات**

**ليست كل الخدمات مستوردة.. «الوطني» طرح أفكاراً طبقت لأول مرة عالمياً**

**نفتخر بالمنتجات والخدمات التي يطرحها بنك بوبيان..**

**فنجاحنا من نجاحنا**

**جمعنا بين «سويفت» و«ريبيل نت» لتوفير البديل الجيد والهول إلى مناطق جديدة**

**خدمة «سويفت - gpi» متوافرة لثلاث عملات وستشمل البقية مع نهاية السنة**

**تطبيق «الريبيل» على الأفرع الخارجية مرهون بالحصول على الموافقات الرقابية**

**خدمات حساب العامل ستصبح أسهل وأقل تكلفة مع خدمات الريبيل**

متى تنتقل بنوك الكويت من مستورد الخدمات والتباهي بإطلاقها إلى مرحلة الابتكار؟

- عندما تستمد خدمة وتطبيقها، فنكون أول من طبقها لا يعني سوى كون البنك من عملاءه بخدمة جديدة مقارنة مع عملاء البنوك الأخرى، وباتنهاية نحن لسنا شركات للتكنولوجيا أو المنتجات، بل بنوك تتنافس على الخدمات، كما أن غالبية الخدمات يتم طرحها، بالتعاون مع عدة جهات منها فيزا وأماستار كارد، وفي بعض الأحيان تُطرح بفترة جديدة في طريقة العمل وتطبيقها لأول مرة على مستوى العالم منها على سبيل المثال خدمة التحقق من الهوية لـ Selfie Pay والتي طرحها «الوطني» مؤخراً، بالإضافة مع خدمة البطاقة البيومترية والتي طرحت لأول مرة في الشرق الأوسط.

## تكوين الخدمات

- هل تحتاج بعض الخدمات إلى «تكوين» قبل نقلها إلى السوق المحلية؟

- هناك خدمات مطلوبة للسوق الكويتية أكثر من الأسواق الأخرى، والأمر يتطلب تعاون مع الشركات العالمية لكي تخرج بالشكل الذي يرضى ذوق ومطلقات العمل في الكويت، فمثلاً معظم بنوك العالم عندما يقدم العميل الرقم السري، لابد من مراجعة البنك باستثناء عميل «الوطني»، بإمكانه التول للموقع الإلكتروني والإطلاع على الرقم السري، وقد كنا من أوائل البنوك التي تتجه نحو online banking بهذا الحجم من الخدمات، واستثمرنا فيه بشكل متواصل، ومن ثم مع توجه العمالء مؤخراً نحو الـ mobile banking كان لنا السبق في ذلك.

## عدد المعاملات

- ما عدد المعاملات التي تمت من خلال الأجهزة الذكية منذ بداية العام؟ وما توقعاتكم لنهاية العام؟

- عدد المعاملات من خلال تطبيق الوطني عبر الموبايل تشهد نمواً قياسياً مقارنة مع خدمة الوطني عبر الإنترنت، والمعاملات من خلال الفرع، فقد بلغ عدد العمليات من خلال الأجهزة الذكية منذ بداية السنة نحو 1.185.065 عملية مصرفية، وأما تواصلت على نفس المنوال على لآرقام وأعمال الموبايل في أغسطس المقبل، وتتوقع زيادة عدد العمليات عبر الموبايل بنسبة 30%، لتتجاوز الـ 3 ملايين عملية في 2018، مقابل 2.2 في 2017 في الأرقام.

علماً أن عدد العمليات على خدمة الوطني عبر الإنترنت بلغت 746.859 عملية مصرفية منذ بداية 2018 مقارنة مع مليوني عملية في 2017 بالكامل وفي الفرع يبلغ 1.090.163 مقارنة مع أقل من مليوني عملية.

وكان البنك قد فصل خلال العام الحالي خطوات التسجيل في خدمة الوطني عبر الموبايل عن خدمة الوطني عبر الإنترنت، ولم تعد كان في السابق، إذا كان إجراء عمليات على التطبيق يتطلب وجود حساب على خدمة الوطني عبر الإنترنت، لكي يمكنه طلب رمز تفعيل حساب على تطبيق الوطني عبر الموبايل، أما اليوم فيمكن التسجيل مباشرة عن طريق وتوقع نمو عدد العمليات عبر خدمة الوطني عبر الموبايل مقارنة مع خدمة الوطني عبر الإنترنت بعد فصلهما بشكل كبير.

## استراتيجية الموبايل

- من خلال دراستنا لكم للسوق.. ما أبرز التوجهات المقبلة للسوق؟

- في السابق كنا نتكلم عن ضرورة وجود استراتيجية Online banking أما الآن نتحدث عن استراتيجية «الموبايل» بهدف مواكبة التطور السريع فيه، حيث أن عدد مستخدمي الموبايل في الكويت يعتبر من الأعلى عالمياً، وبالإضافة إلى ذلك هناك جهود كبيرة لتحسين طرق الدفع بالبطاقات، ونحن في الوطني استراتيجيتنا «الموبايل أول»، لكي نراقب العميل دائماً، مع بداية السنة أطلقنا خدمة NBK Tap & Pay، التي تمكن العملاء من دفع قيمة مشترياتهم بمجرد اس البطاقة لأجهزة نقاط البيع من دون الحاجة لتعريفها على الجهاز، وقد خصصنا لهذه التقنية سواراً أو شريطاً على الهاتف، هو الأول من نوعه في الكويت ثم أضفنا على جميع البطاقات الائتمانية ومطابقات السحب الآلي، وقد هذه التقنية من أحدث تقنيات الدفع بواسطة المطابقات داخل الكويت وخارجها، وتعتبر ذات فائدة كبيرة لإلحساسها بالوقت، كما أننا نحرض على تطوير الخدمات عبر الموبايل باستمرار، من خلال زيادة حدود تحويل المبالغ من دون الحاجة للدخول عبر خدمة الأون لاين، وذلك من خلال تطبيق خدمة Selfie Pay، وهي فكرة مشتركة مع أماستار كارد لتتحقق من شخصية العميل من خلال التعرف على الوجه أو البصمة لسداد مشترياته عبر الإنترنت بدلاً من انتظار رسالة نصية من البنك تحتوي كوداً OTP يتم إدخاله لإتمام العملية.

- نركز بشكل كبير على الحوالات الخارجية، لتكون البنك القائد فيها، ولدينا اتفاقيات لتقديم خدمة «سويفت» المتطورة للمدفوعات العالمية api، وتتعاون مع «ريبيل نت» لتكون الأوفر والأكثر أماناً والخيال، الأول

«العملاء» لا سيما أن هناك شريحة مهمة جداً بالنسبة لنا في الشركات الصغيرة، والتي بدأت تتوسع بوتيرة أسرع من ذي قبل، ولها متطلبات عالية، وبالتالي استيراد أو التصدير، وتحتاج إلى بنك يقدم بيئة عملها وتطورها، وبوتيرة لها بنيتها التحتية قوية في المدفوعات من التواجد المعزز للبنك في خدماتها، وتزيد استخدام المطابقات الائتمانية، وبما يضمن لنا الريادة التكنولوجية مقارنة بالبنوك الأخرى، وهناك مزايا بالنسبة للإعمال، والبنوك الوحيد الذي لديه نطاق على كل شركات الطيران، والأهم من ذلك، هي حصول عليها بالاتفاقية «تاتل»، ولدينا اتفاقيات مع كل شركات الطيران، فضلاً عن خصومات مع عدد كبير من المحال وتسهيلات لعملية دفع النقاط.

بنك بوبيان

- هل تظنرون إلى بنك بوبيان كمنافس لكم تكنولوجياً؟

- بالعكس، نفتخر بالمنتجات والخدمات التي يطرحها بنك بوبيان التابع لمجموعة بنك الكويت الوطني حين إن نجاحه من نجاحنا، أما ما يتعلق بالتكنولوجيا، فنحن دائماً نحرض إن تكون السباقين بتقديم الأفضل والأحسن لعملائنا. في الفترة الأخيرة كان هناك الكثير من المنتجات ثم GPFI من قبل الوطني وكذا فيها الأول مثل تحسين نظام الحوالات Swift وWearable، واستمكنا لشبكة ريبيل نت، خدمة الدفع بالمصاف والمعاملات، تطبيقات الساعات الذكية للأندرويد والآبل، الدخول لتطبيق الموبايل بالخدمة للأندرويد والآبل، استخراج الرقم السري لمطابقات الائتمان من قبل الوطني أون لاين، Selfie pay، biometric card (under test)، وغيرها.