

# المدير العام لهجوة الخدمات المصرفية الشخصية لـ القيس العثمان: «الوطني» البنك الذي لا ينام

## 2019 في أرقام

70%	نمواً سنوياً بالمعاملات المصرفية التي تتم عن طريق الوطني عبر الموبايل.
80%	نمواً سنوياً في الإقبال على حساب الشباب.
95%	رضا العملاء عن برنامج الوطني عبر الموبايل.. الأعلى بالكويت.
60%	من معاملتنا المصرفية تتم عبر الموبايل.
350	حملة وعرضاً حصرياً تم إطلاقها.
40%	زيادة باستخدام بطاقات الوطني الائتمانية للمدفوعات بالمتاجر الإلكترونية.

### ثقة كبيرة في بطاقات «الوطني»

قال العثمان: «من منطلق حرصنا على تأمين راحة العملاء وتزويدهم بكل عناصر الحماية والأمان في كل وقت، ومن أي مكان، اعتمدنا التطور التكنولوجي والرقمي في كل ما يتعلق بالبطاقات، حيث قمنا بتزويدها بكل مزايا وتقنيات الحماية والإمان، وهو ما انعكس على زيادة أعداد عملائنا من مستخدمي بطاقات «الوطني» واعتمادهم عليها بشكل كبير، حيث ارتفع معدل استخدام بطاقات «الوطني» في إتمام مدفوعاتهم على المواقع الإلكترونية بنسبة 40% على أساس سنوي، وهو الأمر الذي يعكس ثقتهم الكبيرة ببطاقات الوطني».

أكد العثمان على أن زيادة استخدام بطاقات الوطني في إتمام المدفوعات الإلكترونية جاء بالتزامن مع الخدمات الجديدة التي تم تقديمها للعملاء خلال العام وفي مقدمتها اعتماد النسخة الثانية من نظام الأمان ثلاثي الأبعاد لحماية الشراء عبر الإنترنت الخاص بـ Visa الذي تم تصميمه ليوفر وسيلة سلسلة لمصادقة حاملي البطاقات عند قيامهم بعمليات الدفع عبر المواقع الإلكترونية، بالإضافة إلى توفير خدمة NBK Selfie Pay التي تمكن عملاء الوطني من تأكيد عمليات الدفع التي يقومون بها عبر الإنترنت باستخدام بطاقات Mastercard الوطني الائتمانية من خلال التقاط سيلفي أو عبر البصمة دون الحاجة لإدخال الرقم السري، هذا بالإضافة إلى بطاقات العملاء المتعددة مسقة الدفع التي تمكن العملاء من استخدام 15 عملة مختلفة في بطاقة واحدة بكل راحة وسهولة وهي تعتبر مثالية عند السفر للاستفادة من أسعار الصرف الثابتة.

### حلول الدفع الأكثر تطوراً

وفي ظل التطور الذي تشهده الخدمات الرقمية التي يقدمها الوطني لعملائه، أكد العثمان على أن سوق المدفوعات الرقمية في الكويت يشهد تطوراً كبيراً ولهذا فإن مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية تسعى دائماً إلى توفير حلول الدفع الأكثر تطوراً لعملاء البنك حيث يمتلك الوطني أكبر شبكة نقاط بيع في الكويت من خلال نحو 13500 نقطة بيع 83% منها تعمل بتقنية التواصل قريب المدى NFC. وأضاف العثمان «نعتمد على الموبايل في تقديم حلول دفع متطورة أيضاً حيث تشهدهم خدمة الوطني للدفع السريع اقبلاً كبيراً من العملاء وذلك بسبب كونها وسيلة سريعة وسهلة لإتمام المدفوعات اليومية».

### 2019 عام النخبة

أكد العثمان أن عام 2019، كان مختلفاً ومميزاً لعملاء الخدمات المصرفية الممتازة في بنك الكويت الوطني من حيث المزايا والخدمات الجديدة التي تم تقديمها لهم والتي كان أبرزها الخدمات المصرفية للعائلة والتي علق عليها العثمان قائلاً: «سعيًا منا لجميع أفراد العائلة تحت سقف واحد من الخدمات المصرفية الممتازة، فقد كنا أول من أطلق الخدمات المصرفية للعائلة في الكويت والتي يحصل من خلالها أفراد العائلة من الدرجة الأولى على نفس الخدمات الحصرية الراقية».

وأشار العثمان إلى أن عملاء الخدمات المصرفية الممتازة يحصلون على أرقى الامتيازات المخصصة لهم مثل الأولوية في الفروع لإنجاز المعاملات، دخول قاعات الخدمات المصرفية الممتازة، خدمة المساعدة الشخصية «الكونسيرج» وغيرها الكثير من الخدمات، اما عملاء الخدمات المصرفية المتميزة والخدمات المصرفية الخاصة فيحصلون على خدمات حصرية من ضمنها، على سبيل المثال لا الحصر، توصيل الأموال على مدار العام، الاستفادة من منتجات الاستثمار والوطني للتداول وتوفير مدير علاقات عملاء متخصص للاهتمام بجميع احتياجاتهم، هذا بالإضافة إلى الاستفادة من خدمات التمويل العقاري من خلال الفروع الخارجية في المملكة المتحدة وفرنسا والإمارات.

### البنك الذي لا ينام

أوضح العثمان أنه في ظل تنامي اعتماد العملاء على الخدمات المصرفية الرقمية وإتمام معاملاتهم المصرفية عبر الموبايل تبقى استراتيجية بنك الكويت الوطني تجاه الفروع مرتبطة بالتزام البنك بتقديم باقة متكاملة من الخدمات لعملائه، حيث يتم تقديم قرار فتح أو إغلاق الفروع في إطار التجربة المصرفية التي يحصلون عليها والتي يحرس الوطني على إفرادها بكل الطوق.

وقال العثمان «الوطني هو البنك الذي لا ينام فنحن حريصون على تقديم خدماتنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في فرعي البنك بالمطار بمبنى الركاب T1 ومبنى الركاب T4 إلى جانب خدمات مركز الاتصال وكل وسائل التواصل التي تعمل من دون توقف».



محمد العثمان تصوير مصطفى نجم

للاستثمار، والتي تعتبر الحل الإلكتروني الأفضل لتلبية الاحتياجات الاستثمارية الطويلة الأجل.

### أكبر سلسلة من العروض والحملات

أكد العثمان أن عام 2019 شهد إطلاق أكبر عدد من الحملات والعروض الحصرية والفريدة التي يطلقها البنك في تاريخه، خلال عام واحد، والتي اقتربت من 350 حملة جديدة على مدار العام. وأشار العثمان إلى أن «الوطني» ينفرد بأكبر برنامج مكافآت على مستوى الكويت، والذي يتضمن نحو ما يزيد على 900 محل تجاري مشارك، وذلك في ظل سعي البنك لضم أكبر عدد من المشاركين المحليين والدوليين إلى صعيد المحال التجارية أو عبر الإنترنت لتوسعة برنامج مكافآت «الوطني». كما جرى توفير مساحة أكبر للعملاء للاستفادة من نقاط «مايلز الوطني»، وذلك من خلال تحويلها إلى أي من برامج العضوية Loyalty Programs الخاصة بهم لدى 25 شريكاً عالمياً رائداً للبنك، وتشمل شركات الطيران، الفنادق أو محال البيع بالتجزئة. وأضاف العثمان «شهدت حملة وطن رانك نجاحاً باهراً هذا العام، حيث استقطبت أعداداً كبيرة من العملاء الذين اقبلوا على تحويل راتبهم إلى الوطني ما بين تحويل الراتب للموظفين الجدد أو ممن يقومون بتحويل راتبهم للبنك».

تلتبئها باستخدام خبراتنا وانتشارنا الجغرافي وخدماتنا المبتكرة».

وأشار العثمان إلى أن «الوطني» يمتلك شبكة فروع خارجية منتشرة في 15 دولة، والتي تمتد لتشمل أفرعاً وشركيات تابعة ومكاتب تمثيل في كل من: الصين، وجنيف، لندن، باريس، نيويورك وستغافورة، بالإضافة إلى تواجدها الإقليمي في: لبنان، الأردن، مصر، البحرين، السعودية، العراق، تركيا والإمارات.

### نمو وتنوع في الإيرادات

أشار العثمان إلى نجاح مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية خلال عام 2019 في تحقيق نمو في إيراداتها بدعم من الأداء الإيجابي للودائع ونموها بشكل استثنائي. وأوضح العثمان أن الزيادة المطردة في حجم الودائع تعكس جهود «الوطني» في ترسيخ ثقافة الإدخار لدى الأفراد على اختلاف شرائحهم العمرية، والتي تنعكس على جهود تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقوم مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية بتقديمها؛ مثل حسابي زينة والجوهر، إضافة إلى تشجيع العملاء على الاستثمار، من خلال تقديم حلول استثمارية متطورة، أبرزها منصة «سمارت ويلث»، بالتعاون مع شركة الوطني

قال مدير عام مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت الوطني محمد العثمان، في لقاء خص به **القيس** «إن التحول الذي تشهده قنواتنا المصرفية تؤكد أن الوطني بنك للمستقبل والأرقام خير مرآة للحقيقة»، وذلك عند استعراضه لتطور الخدمات الرقمية وخدمة الوطني عبر الموبايل خلال العام 2019، كما أكد أن «الوطني» أصبح الأقرب لشريحة الشباب بفضل تواصله المستمر معهم وإدراكه لاحتياجاتهم والسعي لتلبيتها.

وعن العام 2019، الذي يصفه العثمان بالمتميز للغاية على مستوى أداء مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية، قال «طلقنا هذا العام أكبر عدد من الحملات والعروض التي لاقت نجاحاً ملحوظاً، كما أشار إلى الإقبال الذي وصفه بغير المسبوق على جميع الخدمات والعروض التي يقدمها البنك؛ مثل الإقبال على استخدام بطاقات الوطني الائتمانية في عمليات الشراء عبر الإنترنت ونمو حجم المعاملات من خلال برنامج الوطني عبر الموبايل، حيث أرجع العثمان ذلك النمو الذي تحقق على مدار العام إلى تسارع استراتيجية الوطني للتحول الرقمي، والجهود الضخمة التي يبذلها كل العاملين بالبنك، حيث علق بقوله «الوطني البنك الذي لا ينام من أجل تقديم خدماته المتميزة لعملائه على مدار الساعة ومن أي مكان».

### موبايل «الوطني».. غير

واستهل العثمان حديثه بالإشارة إلى ما وصفه بالركيزة الأساسية للخدمات المصرفية الرقمية، وهو برنامج الوطني عبر الموبايل، حيث قال «لن نغفر في ريادتنا بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية المتميزة في الكويت، وما حققناه من طفرة واضحة في برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل يؤكد ذلك، ويأتي في إطار دور مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في تنفيذ استراتيجية الوطني للتحول الرقمي التي يشهد تنفيذها تسارعاً غير مسبوق». وأضاف العثمان «أطلقنا 17 خدمة جديدة وتحسينات إضافية إلى برنامج الوطني عبر الموبايل خلال عام 2019، والتي انعكست بشكل واضح على زيادة مستوى رضا العملاء، عن خدمات الموبايل لتصل إلى 95%، وكذلك حصولنا على جائزتي مجلة غلوبل فاينانس العالمية كأفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية الشخصية الرقمية، وجائزة أفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل على مستوى الكويت لعام 2019».

وأكمل العثمان قائلاً «التحول الذي تشهده قنواتنا المصرفية تؤكد أن الوطني بنك للمستقبل والأرقام خير مرآة للحقيقة، حيث زادت معاملات عملائنا المصرفية باستخدام الموبايل 70% على أساس سنوي خلال العام، وهو ما قابله تراجع في حجم المعاملات التي تتم عبر الفروع أو باستخدام أجهزة السحب الآلي، أو حتى عبر خدمة الوطني عبر الإنترنت».

واختتم العثمان حديثه عن تطور خدمة الوطني عبر الموبايل، مشيراً إلى أن الزيادة الكبيرة في إقبال العملاء على استخدام الموبايل بزيادة 55% على أساس سنوي وبمتوسط دخل مرتين يومياً لكل عميل على حسابه المصرفي باستخدام الموبايل، ليستحوذ الموبايل على النسبة الأكبر والتي وصلت إلى 60% من إجمالي المعاملات المصرفية للبنك بخلاف نقاط البيع وأجهزة السحب الآلي.

### الأقرب للشباب

وفي إطار تعليقه على نجاح استراتيجية «معك في كل خطوة» والتي تخدم عملاء «الوطني» في كل الشرائح العمرية، قال العثمان «نراقب عملاءنا في جميع مراحل حياتهم، حيث امتدت خدمات الوطني المتميزة لتواكب جميع الأعمار والاهتمامات».

واستكمل العثمان مؤكداً على أن «الوطني» يركز على تسخير جميع خبراته، التي تمتد على مدار 67 عاماً، في تقديم أفضل الخدمات المميزة لفئة الشباب، حيث قال: «نجحنا في المحافظة على الريادة في تحقيق مستوى رضا فئة الشباب الأعلى في الكويت لتصل إلى 95%، والتي جاءت نتيجة حرصنا على التواصل معهم وتفهم احتياجاتهم وتقديم العروض الحصرية التي تناسب نمط حياتهم بالشراكة مع مؤسسات رائدة في جميع المجالات، وهو ما جعلنا الأقرب إليهم، وقد انعكس بشكل واضح في الإقبال غير المسبوق على حساب الشباب خلال عام 2019، بزيادة سنوية تخطت 80%».

وأضاف العثمان «كل ما نقدمه من خدمات ومنتجات مصرفية جديدة تستهدف فئة الشباب يأتي بعد دراسة متأنية وإلمام كبير باحتياجاتهم. وفي هذا الإطار نركز على رصد اتجاهات العملاء بشكل عام والشباب على وجه الخصوص على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، وكذلك التواصل المباشر معهم من خلال حسابات البنك التي تستحوذ على أكبر عدد من المتابعين في الكويت».

### خير رفيق لأبنائنا المبتعثين

وضمن تركيزه على فئة الشباب، ومنها الطلبة الكويتيون المبتعثون للدراسة في الخارج، قال العثمان «نحرص على مرافقة الآلاف من أبنائنا الطلبة المبتعثين في الخارج، حيث نسخر لهم انتشار عملياتنا الدولية وفروعنا الخارجية في جميع المدن الرئيسية التي يدرسون فيها، إلى جانب التواصل الدائم معهم من خلال خدمة التواصل عبر الفيديو التي تعد الأولى من نوعها في الكويت خدمة المحادثة المباشرة، خدمة «الوطني» عبر WhatsApp على الرقم 1801801، بالإضافة إلى أرقام التواصل المجانية من الخارج في بعض البلدان، كل ذلك يأتي في إطار سعيها للتعرف على احتياجاتهم عن قرب، ما يجعلنا الأكثر دراية بها والقدرة على

لا شك أن توفير تجربة مصرفية مريحة سهلة وأمنة للعملاء في قائمة أولويات مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية، التي تعد القلب النابض للبنك وواجهته الرئيسية في التواصل مع الشريحة الأكبر من العملاء، ولهذا تحتاج قيادتها إلى ريان سفينة قادر على مواجهة تحديات المنافسة الشرسة والتطور التكنولوجي الذي لا يتوقف، وتزداد تلك التحديات عندما يكون البنك هو «بنك الكويت الوطني» أكبر البنوك الكويتية وأعرقها.



تطور خدماتنا الرقمية باستمرار لنكون الأقرب لعملائنا

إقبال الشباب على خدمات البنك بشكل غير مسبوق

لن نغفر في ريادتنا بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية وأن يكون «الوطني» بنكاً للمستقبل

نتعرف على احتياجات الشباب من خلال التواصل معهم وتسخير خبراتنا على مدار 67 عاماً لتلبيتها

ندعم عملاءنا في رحلة نجاحهم بمختلف أعمارهم واهتماماتهم

إيراداتنا تتحسن باستمرار بدعم من الأداء الإيجابي للودائع والبطاقات

إطلاق أكبر عدد من الحملات والعروض الحصرية خلال عام 2019

شبكة فروعنا تتكامل مع خدماتنا الرقمية بهدف إثراء التجربة المصرفية للعملاء

وقرنا الخدمات المصرفية للعائلة لنجمع أفراد الأسرة تحت سقف واحد