



محمد الخرافي

نائب مدير عام العمليات وتقنية المعلومات في البنك أكد تنفيذ 200 مليون معاملة سنوياً

الخرافي لـ «الراي»: «الوطني» يدرّس مطلع 2019 أول مركز معلومات من مستوى «tier3» في الكويت

| كتب علي قاسم |

«إدارة عمليات الوطني تعتبر قلبه النابض»، بهذه الكلمات أكد نائب مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني، محمد يوسف الخرافي، أهمية إدارة العمليات، نظراً لما تحمله على عاتقها من مهام كبيرة ومسؤوليات جمة. ولفت الخرافي إلى أن جهد فريق عمل الإدارة إنما ينصب على رفع اسم البنك عالياً، وتعزيز ريادته على مستوى المؤسسات المصرفية المحلية والإقليمية والعالمية.

وبين الخرافي في مقابلة مع «الراي» أن البنك يسعى إلى الاستثمار في التكنولوجيا، إذ ينفذ 200 مليون معاملة مصرفية سنوياً، 96 في المئة منها إلكترونية، وتشمل المعاملات من خلال خدمة «الوطني أون لاين»، وتطبيق «الوطني» على الأجهزة الذكية، وأجهزة السحب الآلي والإيداع النقدي ونقاط البيع، بالإضافة إلى باقي المعاملات الأخرى التي تتم باستخدام بطاقته الائتمانية.

وأكد الخرافي أن البنك يسعى دائماً للاستثمار في التكنولوجيا، مضيفاً أن «الوطني» سيفتح في عام 2019 أول مركز معلومات من مستوى «tier3» في الكويت. وفي ما يلي نص المقابلة:

مقابلة

96 في المئة من معاملات «الوطني»... إلكترونية

13 في المئة نسبة استخدام لـ «الوطني» عبر الإنترنت

30 في المئة من العملاء يستخدمون تطبيق البنك على الأجهزة الذكية

كل 4 عمليات «أون لاين» تقابلها 5 أخرى على التطبيق الذكي

الاشياء الاربعة او على إحداها وإهمال باقي العناصر، ولكن التركيز عليها جميعها هو التحدي الكبير بالنسبة لإدارة العمليات.

• كيف ترى خدمات البنك الإلكترونية في المستقبل القريب؟

- نستثمر في التكنولوجيا بناء على رغبة عملائنا، ولما وكابة الطفرة التكنولوجية العالمية، ولكن في الوقت نفسه فإن ذلك لا يتم تنبيهه من قبل جميع العملاء، ونحن نشجع عملاءنا جميعهم على استخدام القنوات الإلكترونية، إذ إن البنك يستثمر في التكنولوجيا في تشغيل الأنظمة، وذلك لتسهيل على المستخدمين، وحرصاً منه على تقديم أفضل الخدمات بأبسط الطرق وأسرعها وأكثرها تطوراً في الوقت نفسه.

كما نحرص على تطوير أنفسنا بما يلبي طموحات عملائنا، لاسيما في ظل المنافسة الكبيرة من بقية البنوك، خصوصاً وأن «الوطني» الآن لا ينافس المصارف الأخرى فقط، بل إنه ينافس العديد من الشركات الأخرى بما فيها «FinTech».

• ما هو دور إدارة العمليات في المنتج الجديد، وكيف تسيير الأمور حتى تصل إلى إدارتك؟

- يعتمد هذا الموضوع على نوعية الخدمة التي يقر البنك تقديمها، فعلى سبيل المثال عندما تم طرح خدمة «Tap and Pay» تولت إدارة العمليات مهمة مخاطبة الشركات التي تقدم هذه الخدمة، وقامت بجلب المنتج نفسه، وطلبت من قسم المعلوماتية أن يتعرف على مستوى من المعايير المعينة، إلى جانب قيامها بإجراء الاختبارات اللازمة للتأكد من أن المنتج الجديد يعمل بكفاءة عالية جداً.

• ماذا عن الخدمات القديمة، هل تقومون بإجراء اختبارات كفاءة دورية لها؟

- نعم نقوم خلال العام بإجراء اختبارات دورية للكفاءة، من أجل التأكد من أن عملية تطوير الأنظمة التي تتم بشكل مستمر لم تؤثر سلباً على صحة وسلامة المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

• هل عمليات تطوير الموقع وإجراء تعديلات عليه مكلفة للبنك؟

- نقوم بتنفيذ جميع طلبات التعديل والتطوير باستخدام طاقات الموارد البشرية داخل البنك، من دون الاستعانة بأي شركات خارجية، لا سيما وأن «الوطني» يتمتع بموارد بشرية عالية المهنية، وقادرة على القيام بأي دور في سبيل تطوير خدماته على المستوى المحلي والعالمي.

• ما هو دور البنك المركزي في إدارة العمليات لدى «الوطني»؟

- هناك لجنة للعمليات في اتحاد المصارف، وهناك تعاون كبير في ما بيننا كبنوك من جهة ومع البنك المركزي من جهة أخرى، خصوصاً في حال أراد الأخير تقديم خدمة جديدة، فعلى سبيل المثال منذ سنة كان هناك مشروع لتحويل مقاصة الشيكات من 3 أيام إلى يوم واحد فقط، وهو مشروع ومقترح مدار من قبل «المركزي» نفذته بالتعاون مع جميع البنوك.

• بعد مرور عام كامل على هذا المقترح ما هو رأيكم فيه؟

- القرار ممتاز، بحيث إن الكويت ليست بلداً كبيراً حتى يتم تحصيل الشيكات بعد 3 أيام، إذ أن هناك بعض الأشخاص التي تسيء استخدام هذا الإجراء، وقد لاحظنا أنه زاد استخدام الشيكات بشكل ملحوظ بعد تطبيق القرار، ولكن على المدى الطويل تعمل البنوك جميعها مع «المركزي» للتخفيف من استخدامها وتقليل استخدام القنوات التقليدية بشكل عام، والاعتماد على القنوات الإلكترونية لتخفيف المخاطر وعمليات التزوير وتقليص الأخطاء.

وتنشر هنا إلى أنه يتم عقد اجتماعات دورية كل شهر لإدارات العمليات في اتحاد المصارف، في حين إن الاجتماعات مع «المركزي» تتم حسب الطلب والحاجة ويلعب «المركزي» دوراً كبيراً في تحسين المنتجات المصرفية المقدمة في السوق الكويتية، على مستوى البنوك المحلية جميعها، بغرض تطوير النظام المصرفي في الكويت بصفة عامة.

وتتدخل فيها بشكل أو بآخر، إذ إن كل إدارة من إدراته، كخدمة العملاء أو إدارة المنتجات، لها قسم متخصص لإدارة عملياته والتأكد من أن جميع العمليات تجري على ما يرام، بشكل سهل وسريع ويتناسب مع طموحات العملاء، والتأكد إذا ما كانت تتوافق مع سياسة البنك وإجراءاته المعمول بها.

• كم عدد موظفي إدارة العمليات؟ وكم تبلغ نسبة العمالة الوطنية فيها وإلى أي مدى يستثمر البنك في الكوادر الوطنية فيها؟

- يبلغ عدد الموظفين في إدارة العمليات نحو 276 موظفاً في فرع البنك بالكويت فقط، وبما أن العمل في هذه الإدارة محفوف بالتحديات والمصاعب، فإن البحث وإيجاد موظفين أكفاء لهذه الوظائف قد يكون صعباً بعض الشيء، ولكن مسألة «التكويث» تندرج ضمن أولويات «الوطني»، إذ إن نسبة العمالة الوطنية تنمو عاماً بعد عام، بحيث ارتفعت خلال هذا العام نحو 3 في المئة، بينما تبلغ نسبة العمالة الوطنية في البنك ككل 67 في المئة.

وتحسب في «الوطني» ينصب جُل اهتمامنا على نوعية الموظف أكثر من التركيز على أي شيء آخر، بحيث إن الكفاءة هي المعيار الأول في انتقاء أي موظف للعمل داخل هذه الإدارة، ونحرص على تقديم الكوادر على غيرهم، خصوصاً في المناصب القيادية.

• ما أهمية الدور الذي تلعبه مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في تعزيز اسم «الوطني» محلياً وخارجياً؟

- يحرص «الوطني» على تقديم الأفضل مع إعلاء عنصر الأمن والأمان أهمية كبيرة، سواء على مستوى أمن المعلومات المقدمة إلكترونياً أو تقليدياً، ولذلك فإن إدارة العمليات تعمل على التأكد من أن كل هذه الأمور تنفذ وفقاً لسياسة البنك بكل دقة وحرفية، سواء في الكويت أم خارجها.

• ما هي أقسام مجموعة العمليات؟ وما المسؤولية الملقاة على كل قسم؟

- تشمل مجموعة العمليات عمليات المصرفية الشخصية، وإدارة عمليات الائتمان المحلية، وإدارة المتابعة الائتمانية للفروع الخارجية، وإدارة عمليات المركزية وإدارة عمليات الخزينة والثروات. وتعد هذه الإدارات جميعها مسؤولة عن وضع الإجراءات التشغيلية الخاصة بتنفيذ طلبات العملاء، وتقديم الدعم اللازم، بالإضافة إلى مراقبة الجودة.

• إلى أي مدى وصلتكم في مشروع مركز المعلومات الجديد؟ وما دور مجموعة العمليات في مشروع تشغيل مبنى «الوطني» الجديد؟

- من الناحية الإنشائية، فمن المتوقع أن يتم الانتهاء منه في الربع الأول من العام المقبل، أما من الناحية الفنية فإننا نعمل بكامل طاقتنا، وقد قطعنا بالفعل شوطاً كبيراً، ولكن تجهيزه يحتاج إلى 18 شهراً من لحظة استلامه، علماً أن مقره لن يكون في المبنى الرئيسي للبنك بل في مكان آخر.

• ما هو دور إدارة العمليات في تشغيل مركز المعلومات الجديد؟

- يعود الدور الأكبر في تشغيل المركز إلى قسم تقنية المعلومات، أما من ناحية الإجراءات والتخطيط للانتقال فهي تتم بالتعاون مع إدارة العمليات، بحيث سيتم الاعتماد على هذا المركز بشكل كبير في إدارة عمليات المجموعة في الكويت، ولذلك فإننا نحرص على أن يكون الانتقال سهلاً وسلساً. وسيتكون المركز الجديد على مستوى عالمي وهو الوحيد في الكويت المصنف من قبل مؤسسة «آب تايم» في مستوى «tier3»، بحيث إن «الوطني» سيتبع في إنشائه أعلى المعايير العالمية.

• باعتباركم أكبر مصرف في الكويت، ما التحديات «المعلوماتية» التي تواجهكم؟

- نحن في مجموعة العمليات وتقنية المعلومات نهتم بأربعة عناصر أساسية، وهي الموارد البشرية وكفاءتها، ومستوى جودة الخدمة، ومراقبة الجودة ومتابعة التطبيق تطوير أنظمة البنك بأقل تكلفة ممكنة. ومن السهولة بمكان أن يتم التركيز هذه

استخدام التقنيات الحديثة على النحو الأمثل، فإن البنك يعمل جاهداً على دفعهم إلى استخدام المعاملات الإلكترونية، عبر تدريبهم عليها ومساعدتهم على إتقان ذلك خطوة بخطوة، ونشير هنا إلى أن «الوطني» على أتم الاستعداد لمساعدة وتدريب عملائه الراغبين في معرفة كيفية الاستخدام.

• ما المميزات التي يتميز بها «الوطني» عن غيره من البنوك الأخرى؟

- على صعيد الـ «أون لاين» فقد حصل البنك على جائزة أفضل تصميم لموقعه على الإنترنت، بحيث نسعى إلى جعله شاملاً وسهلاً وبسيطاً في الوقت نفسه، وإضافة إلى ذلك كنا أول من طرح تطبيق «الوطني» على الهواتف الذكية «آبل» و«أندرويد» في الوقت ذاته.

والآن لدينا خدمة الدفع عن طريق الستيك الذي يوضع على الهاتف المحمول، والسوار الذي يوضع حول اليد والذي يكون مدعوماً ببطاقة مغنطية لإتمام عمليات الدفع من دون استخدام البطاقات الذكية، إذ يعد «الوطني» الأول في طرح هذه الخدمة بالكويت.

ويمكن الدفع عن طريق هاتين الخدمتين حتى ولو كان جهاز الهاتف بعيداً عن العمل أو أنه مطفي تماماً، بحيث أنها لا تعتمد عليه أبداً بل على الشرائح المغنطية المرفقة.

إلى جانب كل ذلك، لدى «الوطني» أكبر شبكة ماكينات تدعم خدمة «Tap and Pay»، بما يقارب الـ 4000 ماكينة، وقد تم الإعلان عن هذه الخدمة منذ سنة فقط، والآن أصبح لدينا عدد كبير نسبياً من أجهزة «الوطني» التي تدعم هذه الخاصية، وننتظر أن تزيد هذه النسبة عما قريب.

وعلاوة على ذلك، يعتبر «الوطني» البنك الأول في المنطقة الذي يقدم خدمة طلب الرقم السري للبطاقة الائتمانية في حال نسيان رقم البطاقة، من خلال الدخول على خدمة «الوطني أون لاين» وتقديم طلب، إذ يمكن تغيير الرقم السري من خلال أجهزة السحب الآلي المنتشرة في الكويت، من دون الحاجة للقيام بطلب إصدار بطاقة ورقم سري جديد بفرص توفير الوقت والجهد لعملاء مصرفنا، خصوصاً في حال تواجدهم خارج الكويت.

• هل حدود الدفع مفتوحة عن طريق خدمة «Tap and Pay»؟

- يتم استخدام هذه الخدمة من دون طلب الرقم السري إلى حد الـ 10 دنانير، ومن 10 دنانير إلى 100 دينار يجب إدخال الرقم السري، ومن 100 دينار وما فوق يجب وضع البطاقة في الجهاز لإتمام المعاملة.

وتشمل هذه الحدود بطاقات السحب الآلي، و«الوطني» الائتمانية، والسوار والستيك التي تحتوي على خاصية الـ «Tap & Pay».

• ما مدى تأثير مجموعة العمليات وتقنية المعلومات على إدارات البنك الأخرى؟

- تلعب إدارة العمليات وتقنية المعلومات دوراً كبيراً في البنك، وتعتبر قلب أي مؤسسة، بحيث لا يوجد منتج أو خدمة يقدمها إلا

في البداية، كم تبلغ حصة «الوطني» السوقية الإلكترونية في ظل المنافسة الشرسة من البنوك الأخرى في هذا القطاع؟

- يمكن أن أؤكد أن حجم استخدام القنوات الإلكترونية المختلفة لدى بنك الكويت الوطني، تصل إلى 43 في المئة من عدد العمليات اليومية التي تتم في البنك، من خلال «خدمة الوطني عبر الإنترنت» أو من خلال تطبيق البنك على الأجهزة الذكية، من دون أن تشمل هذه النسبة العمليات التي يتم تمريرها من خلال أجهزة السحب الآلي (ATM) أو نقاط البيع المختلفة.

• كم تبلغ حصة كل قناة إلكترونية من العملاء؟

- بالتفصيل، فإن نسبة استخدام العملاء لـ «الوطني» عبر الإنترنت، تبلغ نحو 13 في المئة، كما تبلغ نسبة الذين يستخدمون تطبيق البنك على الأجهزة الذكية نحو 30 في المئة، وبذلك تصبح حصتهما معاً نحو 43 في المئة، وهي تشمل العمليات المصرفية الفعلية فقط.

أما المعاملات التي يتم إجراؤها إلكترونياً فتبلغ نحو 96 في المئة، إذ تشمل العملاء الذين يستخدمون التطبيق و«الوطني» عبر الإنترنت، إلى جانب أولئك الذين يتصلون على الخدمة الهاتفية للاستفسار عن أي شيء، علاوة على استخدام بطاقات السحب الآلي والبطاقات الائتمانية داخل الكويت أو خارجها.

• كم حجم العمليات المصرفية التي تتم سنوياً في «الوطني»؟ وكم نسبة الإلكتروني منها؟

- يتم إجراء نحو 200 مليون عملية مالية وغير مالية عن طريق البنك سنوياً، يتم نحو 96 في المئة منها إلكترونياً.

• كم عدد العمليات التي تجري من خلال «الوطني» عبر الإنترنت، مقابل عدد العمليات التي يتم تمريرها من خلال تطبيقات الهواتف الذكية؟

- أكثر من مليوني عملية تتم على «الوطني» عبر الإنترنت و2.5 مليون عن طريق تطبيق البنك على الهواتف الذكية، بحيث تشمل هذه الأرقام عدد العمليات المالية الفعلية. وتعتبر هذه الإحصائيات نقلة نوعية في «الوطني»، بحيث كان في الماضي، مقابل كل 4 أشخاص يستخدمون «الوطني أون لاين» هناك عميل واحد فقط يستخدم تطبيق الهواتف، أما الآن فإن كل 4 عمليات تتم من خلال الـ «أون لاين» يتم تنفيذ مقابلها 5 عمليات على التطبيق، بسبب السهولة والسلاسة التي يتم فيها الوصول إلى المعلومات بمجرد وضع بصمة اليد، للاطلاع على الأرصدة وكلمة السر مرة واحدة فقط لتنفيذ أي معاملة.

• هناك الكثير من العملاء لا يتقنون التعامل مع التقنيات الحديثة، وخصوصاً كبار السن، فكيف تتعاملون معهم؟

- إن استثمار التكنولوجيا والتسهيلات التي يقدمها البنك تصب جميعها في مصلحة العميل، إذ يسعى إلى تسهيل المعاملات المصرفية عليهم، وتقديمها بأسهل طريقة، وبأقصى سرعة ممكنة.

وفي حين أن هناك فئة من الناس لا يتقنون

نسعى إلى تسهيل المعاملات المصرفية وتقديمها بأسهل طريقة وأقصى سرعة

استخدام «Tap & Pay» من دون الرقم السري حتى حد الـ 10 دنانير

إدارة العمليات وتقنية المعلومات تلعب دوراً كبيراً وتعتبر «قلب» أي مؤسسة

نسبة العمالة الوطنية في البنك 67 في المئة... والكفاءة المعيار الأول بانتقاء الموظفين

• ما هو دور إدارة العمليات في المنتج الجديد، وكيف تسيير الأمور حتى تصل إلى إدارتك؟

- يعتمد هذا الموضوع على نوعية الخدمة التي يقر البنك تقديمها، فعلى سبيل المثال عندما تم طرح خدمة «Tap and Pay» تولت إدارة العمليات مهمة مخاطبة الشركات التي تقدم هذه الخدمة، وقامت بجلب المنتج نفسه، وطلبت من قسم المعلوماتية أن يتعرف على مستوى من المعايير المعينة، إلى جانب قيامها بإجراء الاختبارات اللازمة للتأكد من أن المنتج الجديد يعمل بكفاءة عالية جداً.

• ماذا عن الخدمات القديمة، هل تقومون بإجراء اختبارات كفاءة دورية لها؟

- نعم نقوم خلال العام بإجراء اختبارات دورية للكفاءة، من أجل التأكد من أن عملية تطوير الأنظمة التي تتم بشكل مستمر لم تؤثر سلباً على صحة وسلامة المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

• هل عمليات تطوير الموقع وإجراء تعديلات عليه مكلفة للبنك؟

- نقوم بتنفيذ جميع طلبات التعديل والتطوير باستخدام طاقات الموارد البشرية داخل البنك، من دون الاستعانة بأي شركات خارجية، لا سيما وأن «الوطني» يتمتع بموارد بشرية عالية المهنية، وقادرة على القيام بأي دور في سبيل تطوير خدماته على المستوى المحلي والعالمي.

• ما هو دور البنك المركزي في إدارة العمليات لدى «الوطني»؟

- هناك لجنة للعمليات في اتحاد المصارف، وهناك تعاون كبير في ما بيننا كبنوك من جهة ومع البنك المركزي من جهة أخرى، خصوصاً في حال أراد الأخير تقديم خدمة جديدة، فعلى سبيل المثال منذ سنة كان هناك مشروع لتحويل مقاصة الشيكات من 3 أيام إلى يوم واحد فقط، وهو مشروع ومقترح مدار من قبل «المركزي» نفذته بالتعاون مع جميع البنوك.

• بعد مرور عام كامل على هذا المقترح ما هو رأيكم فيه؟

- القرار ممتاز، بحيث إن الكويت ليست بلداً كبيراً حتى يتم تحصيل الشيكات بعد 3 أيام، إذ أن هناك بعض الأشخاص التي تسيء استخدام هذا الإجراء، وقد لاحظنا أنه زاد استخدام الشيكات بشكل ملحوظ بعد تطبيق القرار، ولكن على المدى الطويل تعمل البنوك جميعها مع «المركزي» للتخفيف من استخدامها وتقليل استخدام القنوات التقليدية بشكل عام، والاعتماد على القنوات الإلكترونية لتخفيف المخاطر وعمليات التزوير وتقليص الأخطاء.

وتنشر هنا إلى أنه يتم عقد اجتماعات دورية كل شهر لإدارات العمليات في اتحاد المصارف، في حين إن الاجتماعات مع «المركزي» تتم حسب الطلب والحاجة ويلعب «المركزي» دوراً كبيراً في تحسين المنتجات المصرفية المقدمة في السوق الكويتية، على مستوى البنوك المحلية جميعها، بغرض تطوير النظام المصرفي في الكويت بصفة عامة.

وتتدخل فيها بشكل أو بآخر، إذ إن كل إدارة من إدراته، كخدمة العملاء أو إدارة المنتجات، لها قسم متخصص لإدارة عملياته والتأكد من أن جميع العمليات تجري على ما يرام، بشكل سهل وسريع ويتناسب مع طموحات العملاء، والتأكد إذا ما كانت تتوافق مع سياسة البنك وإجراءاته المعمول بها.

• كم عدد موظفي إدارة العمليات؟ وكم تبلغ نسبة العمالة الوطنية فيها وإلى أي مدى يستثمر البنك في الكوادر الوطنية فيها؟

- يبلغ عدد الموظفين في إدارة العمليات نحو 276 موظفاً في فرع البنك بالكويت فقط، وبما أن العمل في هذه الإدارة محفوف بالتحديات والمصاعب، فإن البحث وإيجاد موظفين أكفاء لهذه الوظائف قد يكون صعباً بعض الشيء، ولكن مسألة «التكويث» تندرج ضمن أولويات «الوطني»، إذ إن نسبة العمالة الوطنية تنمو عاماً بعد عام، بحيث ارتفعت خلال هذا العام نحو 3 في المئة، بينما تبلغ نسبة العمالة الوطنية في البنك ككل 67 في المئة.

وتحسب في «الوطني» ينصب جُل اهتمامنا على نوعية الموظف أكثر من التركيز على أي شيء آخر، بحيث إن الكفاءة هي المعيار الأول في انتقاء أي موظف للعمل داخل هذه الإدارة، ونحرص على تقديم الكوادر على غيرهم، خصوصاً في المناصب القيادية.

• ما أهمية الدور الذي تلعبه مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في تعزيز اسم «الوطني» محلياً وخارجياً؟

- يحرص «الوطني» على تقديم الأفضل مع إعلاء عنصر الأمن والأمان أهمية كبيرة، سواء على مستوى أمن المعلومات المقدمة إلكترونياً أو تقليدياً، ولذلك فإن إدارة العمليات تعمل على التأكد من أن كل هذه الأمور تنفذ وفقاً لسياسة البنك بكل دقة وحرفية، سواء في الكويت أم خارجها.

• ما هي أقسام مجموعة العمليات؟ وما المسؤولية الملقاة على كل قسم؟

- تشمل مجموعة العمليات عمليات المصرفية الشخصية، وإدارة عمليات الائتمان المحلية، وإدارة المتابعة الائتمانية للفروع الخارجية، وإدارة عمليات المركزية وإدارة عمليات الخزينة والثروات. وتعد هذه الإدارات جميعها مسؤولة عن وضع الإجراءات التشغيلية الخاصة بتنفيذ طلبات العملاء، وتقديم الدعم اللازم، بالإضافة إلى مراقبة الجودة.

• إلى أي مدى وصلتكم في مشروع مركز المعلومات الجديد؟ وما دور مجموعة العمليات في مشروع تشغيل مبنى «الوطني» الجديد؟

- من الناحية الإنشائية، فمن المتوقع أن يتم الانتهاء منه في الربع الأول من العام المقبل، أما من الناحية الفنية فإننا نعمل بكامل طاقتنا، وقد قطعنا بالفعل شوطاً كبيراً، ولكن تجهيزه يحتاج إلى 18 شهراً من لحظة استلامه، علماً أن مقره لن يكون في المبنى الرئيسي للبنك بل في مكان آخر.

• ما هو دور إدارة العمليات في تشغيل مركز المعلومات الجديد؟

- يعود الدور الأكبر في تشغيل المركز إلى قسم تقنية المعلومات، أما من ناحية الإجراءات والتخطيط للانتقال فهي تتم بالتعاون مع إدارة العمليات، بحيث سيتم الاعتماد على هذا المركز بشكل كبير في إدارة عمليات المجموعة في الكويت، ولذلك فإننا نحرص على أن يكون الانتقال سهلاً وسلساً. وسيتكون المركز الجديد على مستوى عالمي وهو الوحيد في الكويت المصنف من قبل مؤسسة «آب تايم» في مستوى «tier3»، بحيث إن «الوطني» سيتبع في إنشائه أعلى المعايير العالمية.

• باعتباركم أكبر مصرف في الكويت، ما التحديات «المعلوماتية» التي تواجهكم؟

- نحن في مجموعة العمليات وتقنية المعلومات نهتم بأربعة عناصر أساسية، وهي الموارد البشرية وكفاءتها، ومستوى جودة الخدمة، ومراقبة الجودة ومتابعة التطبيق تطوير أنظمة البنك بأقل تكلفة ممكنة. ومن السهولة بمكان أن يتم التركيز هذه

استخدام التقنيات الحديثة على النحو الأمثل، فإن البنك يعمل جاهداً على دفعهم إلى استخدام المعاملات الإلكترونية، عبر تدريبهم عليها ومساعدتهم على إتقان ذلك خطوة بخطوة، ونشير هنا إلى أن «الوطني» على أتم الاستعداد لمساعدة وتدريب عملائه الراغبين في معرفة كيفية الاستخدام.

• ما المميزات التي يتميز بها «الوطني» عن غيره من البنوك الأخرى؟

- على صعيد الـ «أون لاين» فقد حصل البنك على جائزة أفضل تصميم لموقعه على الإنترنت، بحيث نسعى إلى جعله شاملاً وسهلاً وبسيطاً في الوقت نفسه، وإضافة إلى ذلك كنا أول من طرح تطبيق «الوطني» على الهواتف الذكية «آبل» و«أندرويد» في الوقت ذاته.

والآن لدينا خدمة الدفع عن طريق الستيك الذي يوضع على الهاتف المحمول، والسوار الذي يوضع حول اليد والذي يكون مدعوماً ببطاقة مغنطية لإتمام عمليات الدفع من دون استخدام البطاقات الذكية، إذ يعد «الوطني» الأول في طرح هذه الخدمة بالكويت.

ويمكن الدفع عن طريق هاتين الخدمتين حتى ولو كان جهاز الهاتف بعيداً عن العمل أو أنه مطفي تماماً، بحيث أنها لا تعتمد عليه أبداً بل على الشرائح المغنطية المرفقة.

إلى جانب كل ذلك، لدى «الوطني» أكبر شبكة ماكينات تدعم خدمة «Tap and Pay»، بما يقارب الـ 4000 ماكينة، وقد تم الإعلان عن هذه الخدمة منذ سنة فقط، والآن أصبح لدينا عدد كبير نسبياً من أجهزة «الوطني» التي تدعم هذه الخاصية، وننتظر أن تزيد هذه النسبة عما قريب.

وعلاوة على ذلك، يعتبر «الوطني» البنك الأول في المنطقة الذي يقدم خدمة طلب الرقم السري للبطاقة الائتمانية في حال نسيان رقم البطاقة، من خلال الدخول على خدمة «الوطني أون لاين» وتقديم طلب، إذ يمكن تغيير الرقم السري من خلال أجهزة السحب الآلي المنتشرة في الكويت، من دون الحاجة للقيام بطلب إصدار بطاقة ورقم سري جديد بفرص توفير الوقت والجهد لعملاء مصرفنا، خصوصاً في حال تواجدهم خارج الكويت.

• هل حدود الدفع مفتوحة عن طريق خدمة «Tap and Pay»؟

- يتم استخدام هذه الخدمة من دون طلب الرقم السري إلى حد الـ 10 دنانير، ومن 10 دنانير إلى 100 دينار يجب إدخال الرقم السري، ومن 100 دينار وما فوق يجب وضع البطاقة في الجهاز لإتمام المعاملة.

وتشمل هذه الحدود بطاقات السحب الآلي، و«الوطني» الائتمانية، والسوار والستيك التي تحتوي على خاصية الـ «Tap & Pay».

• ما مدى تأثير مجموعة العمليات وتقنية المعلومات على إدارات البنك الأخرى؟

- تلعب إدارة العمليات وتقنية المعلومات دوراً كبيراً في البنك، وتعتبر قلب أي مؤسسة، بحيث لا يوجد منتج أو خدمة يقدمها إلا

في البداية، كم تبلغ حصة «الوطني» السوقية الإلكترونية في ظل المنافسة الشرسة من البنوك الأخرى في هذا القطاع؟

- يمكن أن أؤكد أن حجم استخدام القنوات الإلكترونية المختلفة لدى بنك الكويت الوطني، تصل إلى 43 في المئة من عدد العمليات اليومية التي تتم في البنك، من خلال «خدمة الوطني عبر الإنترنت» أو من خلال تطبيق البنك على الأجهزة الذكية، من دون أن تشمل هذه النسبة العمليات التي يتم تمريرها من خلال أجهزة السحب الآلي (ATM) أو نقاط البيع المختلفة.

• كم تبلغ حصة كل قناة إلكترونية من العملاء؟

- بالتفصيل، فإن نسبة استخدام العملاء لـ «الوطني» عبر الإنترنت، تبلغ نحو 13 في المئة، كما تبلغ نسبة الذين يستخدمون تطبيق البنك على الأجهزة الذكية نحو 30 في المئة، وبذلك تصبح حصتهما معاً نحو 43 في المئة، وهي تشمل العمليات المصرفية الفعلية فقط.

أما المعاملات التي يتم إجراؤها إلكترونياً فتبلغ نحو 96 في المئة، إذ تشمل العملاء الذين يستخدمون التطبيق و«الوطني» عبر الإنترنت، إلى جانب أولئك الذين يتصلون على الخدمة الهاتفية للاستفسار عن أي شيء، علاوة على استخدام بطاقات السحب الآلي والبطاقات الائتمانية داخل الكويت أو خارجها.

• كم حجم العمليات المصرفية التي تتم سنوياً في «الوطني»؟ وكم نسبة الإلكتروني منها؟

- يتم إجراء نحو 200 مليون عملية مالية وغير مالية عن طريق البنك سنوياً، يتم نحو 96 في المئة منها إلكترونياً.

• كم عدد العمليات التي تجري من خلال «الوطني» عبر الإنترنت، مقابل عدد العمليات التي يتم تمريرها من خلال تطبيقات الهواتف الذكية؟

- أكثر من مليوني عملية تتم على «الوطني» عبر الإنترنت و2.5 مليون عن طريق تطبيق البنك على الهواتف الذكية، بحيث تشمل هذه الأرقام عدد العمليات المالية الفعلية. وتعتبر هذه الإحصائيات نقلة نوعية في «الوطني»، بحيث كان في الماضي، مقابل كل 4 أشخاص يستخدمون «الوطني أون لاين» هناك عميل واحد فقط يستخدم تطبيق الهواتف، أما الآن فإن كل 4 عمليات تتم من خلال الـ «أون لاين» يتم تنفيذ مقابلها 5 عمليات على التطبيق، بسبب السهولة والسلاسة التي يتم فيها الوصول إلى المعلومات بمجرد وضع بصمة اليد، للاطلاع على الأرصدة وكلمة السر مرة واحدة فقط لتنفيذ أي معاملة.

• هناك الكثير من العملاء لا يتقنون التعامل مع التقنيات الحديثة، وخصوصاً كبار السن، فكيف تتعاملون معهم؟

- إن استثمار التكنولوجيا والتسهيلات التي يقدمها البنك تصب جميعها في مصلحة العميل، إذ يسعى إلى تسهيل المعاملات المصرفية عليهم، وتقديمها بأسهل طريقة، وبأقصى سرعة ممكنة.

وفي حين أن هناك فئة من الناس لا يتقنون



(تصوير نايف العقلا)

الخرافي يتحدثاً للزميل علي قاسم