

مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني في لقاء مع «الانباء»:

# محمد الخرافي: جاهزون لجيل أكثر تطوراً من خدمات التكنولوجيا المصرفية

مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني تعتبر «القلب النابض»، إذ تقدم خدماتها لكافة الإدارات المصرفية عبر منصة رقمية آمنة ذكية ومستدامة تقود مسيرة التحول الرقمي للحفاظ على مكانة «الوطني» كأكبر بنك محلي. «الانباء» التقت مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني محمد يوسف الخرافي الذي يقول ان مصطلح «فرعك في جيبك» أصبح السمة الأبرز في التعامل مع العملاء لدى البنك، حيث بات في إمكان العميل تنفيذ أغلب معاملاته المصرفية من خلال تطبيق الهاتف.

وكشف الخرافي الذي يحمل خبرات ممتدة لعشرات السنين عن كل الحقائق التي تضع «الوطني» في هذه المكانة الاولى بإدخال التكنولوجيا الحديثة ومواكبة آخر التطورات المصرفية لإعطاء خدمات عملائه، لافتاً إلى البنك سابقاً دائماً في جيلها للكويت. ويؤكد الخرافي على أن منهجية «الهاتف الجوال أولاً» أصبحت من أهم الاستراتيجيات الرئيسية للبنك الوطني، وذلك في إطار سعينا لتوفير جميع الخدمات والمنتجات عبر الإنترنت باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الموبايل، وفي العام 2018، تمت إضافة أكثر من 13 ميزة جديدة لتطبيق الوطني عبر الموبايل بمعدل ميزة جديدة شهريا.

ويبدو الخرافي أكثر ثقة بفضل الانجازات التي تحققت خلال العام الماضي، حيث يشير إلى انه بفضل تلك الميزات الجديدة التي تمت اضافتها إلى تطبيق الوطني عبر الموبايل وغيره من القنوات الإلكترونية الأخرى، يتم انجاز حوالي 70% تقريبا من جميع المعاملات المالية وغير المالية يوميا عبر قنواتنا الإلكترونية خارج فروع البنك فيما يعد انجازا هائلا من شأنه المساهمة في إعادة تصميم عمليات الفروع وتقديم أفضل مستويات خدمة العملاء من خلال تقليص أوقات الانتظار وتوفير جميع الخدمات والمنتجات الرئيسية عبر الإنترنت.. وفيما يلي تفاصيل اللقاء.



## ■ أضفنا أكثر من 13 ميزة جديدة لتطبيق الوطني عبر الموبايل.. بمعدل ميزة جديدة شهرياً ■ مركز البيانات الجديد سيكون جاهزاً للتشغيل بنهاية الربع الثالث من 2019

### ■ نتائج رائعة في استخدام الروبوتات المصرفية بمعالجة عملية استرداد بطاقات الوطني الائتمانية ■ البنك يواصل التوسع في مصر عبر افتتاح فروع جديدة وتسريع تطبيق مبادرات التحول الرقمي

أجرى اللقاء: أحمد مغربي

ما الإنجازات التي تمكن بنك الكويت الوطني من تحقيقها خلال العام الماضي على صعيد مجموعة العمليات وتقنية المعلومات؟

● كان العام الماضي من العلامات الفارقة والمميزة التي شهد خلالها بنك الكويت الوطني نجاحات عديدة.. وساهمت مجموعة العمليات وتقنية المعلومات بدور رئيسي في ضمان تحقيق البنك لأهدافه وغاياته الاستراتيجية سواء كان داخل الكويت أو خارجها.

وفي العراق، قمنا بتأسيس مركز بيانات نموذجي متحرك على أحدث طراز خلال خمسة أشهر فقط فيما يعد إنجازاً هائلاً في حد ذاته نظراً لدرجة التعقيد التي يتسم بها هذا النظام وفي ضوء الظروف المحلية. أما في مصر، والتي تعد أكبر الأسواق التي نعمل بها خارج الكويت، فقد واصلنا تسريع تطبيق مبادرات التحول الرقمي بما في ذلك إطلاق تطبيق جديد للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، بالإضافة إلى ذلك، بدأنا جهودنا للمضي قدماً في تحديث النظام المصرفي الرئيسي في مصر وغيرها من المواقع الدولية الأخرى لترسيخ أسس متينة لمواصلة جهودنا التوسعية في الأسواق العالمية الرئيسية في إطار سعينا الدائم لتنوع مصادر الدخل وحتى نتكمن من مواصلة توفير المنتجات والخدمات الجديدة لعملائنا.

كما تعد التكنولوجيا المصرفية المفتوحة واقعا جديدا بدأنا التعامل معه، حيث شرعنا في تطبيق تلك النظم في مواقعنا في أوروبا (لندن وباريس) من خلال تقنية توجيهات خدمات الدفع (PSD2). وقمنا بتطبيقها أيضا في دول مجلس التعاون الخليجي في ظل الجهود الصادرة عن الجهات التنظيمية في السعودية والبحرين.

ما الخطوات التي اتخذتها «الوطني» في عملية التحول الرقمي؟

● خلال العام الماضي، ركزنا في الكويت على عملية التحول القائمة على الأسس الابتكارية وأنشطة التحول الرقمي وذلك عبر الإنترنت بشكل آمن وسريع. وفي إطار سعينا الدائم لمواكبة عمالنا مع الرائد الرئيسية للاستراتيجية الرقمية للبنك، كان بنك الكويت الوطني رائدا في تقديم الخدمة الإلكترونية لتوزيع الأرباح بما يتبع عملاء البنك إمكانية تلقي أرباحهم عبر الإنترنت واستبدال الطريقة التقليدية للشيكات، ولتحقيق ذلك قمنا أولا بتوفير خدمة الاشتراك في توزيع الأرباح عبر الإنترنت من خلال منصةنا الإلكترونية (الوطني عبر الإنترنت).

ما أحدث التحسينات والخدمات الجديدة التي دشنتها بنك الكويت الوطني في إطار خدمة «الوطني عبر الموبايل»، وما التحديات؟

● المتوقع إدخالها على التطبيق في العام 2019؟

● تعتبر الكويت من أكثر الدول تطورا في استخدام الموبايل وتبنيها للتكنولوجيا الجديدة من قبل فئة الشباب وجميع أفراد المجتمع وهذا ما نلاحظه في انتشار الهواتف الذكية لدى

تلعب تقنية المعلومات دورا حيويا ضمن استراتيجية التحول الرقمي لبنك الكويت الوطني، فما الأهداف الرئيسية التي تسعى المجموعة لتحقيقها من خلال تطبيق تلك الاستراتيجية؟

● تعد تقنية المعلومات عاملا حاسما في قيادة استراتيجية التحول الرقمي للبنك، حيث يجب أن تتسم البنوك بسرعة الحركة وأن تتخلى عن المنهجية التقليدية عند طرح منتجات وخدمات جديدة لعملائها. ومن هذا المنطلق، ابرمت المجموعة شراكة مع «ريبيل نت» لتلبية احتياجات عملائنا الخاصة بخدمات التحولات الفورية عبر الحدود بطريقة سريعة وآمنة ومرحة من خلال «خدمة الوطني للتحويل المباشر» بما يضمه بنك الكويت الوطني في مكانة ريادية كأول بنك على مستوى الكويت ينضم إلى شبكة ريبيل نت المتنامية على مستوى العالم وإمكانية تنفيذ التحولات الخارجية بالعملة الأجنبية عبر الحدود

مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما) في السعودية والهيئة العامة للأمن الإلكتروني بالإمارات لتنفيذ الأطر المحلية المتعلقة بأمور الأمن السيبراني وفقا للتوجيهات الصادرة عن تلك الجهات التنظيمية. كما قمنا أيضا بتعزيز الخصائص الأمنية للتطبيقات المصرفية عبر الموبايل وعبر الإنترنت في إطار تطبيق الركائز الاستراتيجية للبنك المتتمثلة في توفير أكثر الخدمات أمنا لعملائنا.

أما على المستوى الداخلي في الكويت، ففتننا جهود بنك الكويت الوطني مع البنك المركزي لصياغة واستكمال إطار الأمن السيبراني للدولة.

كان لبنك الكويت الوطني الصدارة في ادخال منتج للتحولات عبر الحدود يعتمد على تقنية البلوك تشين، فما مميزات تلك الخدمة؟ وما درجة الأمن والأمان التي توفرها؟

● انطلاقاً من موقعنا الريادي محليا وإقليميا، حرص بنك الكويت الوطني على أن يكون في صدارة البنوك المنضمة لخدمات التحول عبر الحدود باستخدام سويقت gpi وريبيل نت، الأمر الذي ساهم في تغيير مشهد تسديد المدفوعات والتحويلات في السوق المحلي نظرا لما توفره تلك الخدمات من سرعة وراحة بما يساهم في تحسين تجربة العملاء. حيث إن 70% من الحوالات اليوم تصل بأقل من 10 دقائق وبإمكان العميل تتبع الحوالة على الأونلاين والموبايل. أما بالنسبة لخدمة X-current من ريبيل، فهي طريقة آمنة ومرحة لمعالجة التحويلات عبر الحدود. وفي العام 2019، سيرطخ بنك الكويت الوطني قنوات جديدة للتحويل المباشر، علمان تلك الخدمة تتوافر حاليا على منصتنا المصرفية عبر الإنترنت، للحوالات الصادرة إلى الأردن، وتطمح إلى أن تتوسع في تزويد الخدمة ذاتها إلى بلدان أخرى وتوفرها على الموبايل.

في عالم اليوم حيث تقرب من ان نصبح مجتمعات غير نقدية.. ما جهود بنك الكويت الوطني تجاه خدمات الدفع الإلكتروني والتسوية الإلكترونية؟ وكيف ترى مستقبل تلك الخدمات في الكويت؟

● بذل بنك الكويت الوطني جهودا حثيثة لتوفير حلول الدفع الإلكترونية من خلال تقديم تقنيات التواصل على المدى القريب لبطاقات السحب الآلي وسوار وملصق الدفع، كما قمنا بإضافة خصائص ومميزات عديدة لخدمة الوطني عبر الإنترنت والوطني عبر الموبايل وقمنا بالتعاون وعقد شراكات مع شركات عالمية متخصصة في تزويد تلك الخدمات مثل سويقت gpi وريبيل نت.

كما نسعى حاليا لتخفيف جهود التعاون مع البنك المركزي لتعزيز كفاءة نظم المدفوعات من خلال ارساء قواعد «نظام الكويت الحديث للمدفوعات»، الذي يعرف اختصارا باسم KNAPS، والذي من شأنه احدث ثورة نوعية في نظام المدفوعات والتسويات الحالي عبر التحول الرقمي وتبني النظم الآلية. وتتميز تلك المبادرة الجديدة بإدخال نظام خاص بالتسوية الإجمالية الآنية (RTGS)، ونظام غرفة المقاصة الآلية (ACH) وعدد آخر من خدمات العملة الرقمية، الأمر الذي من شأنه تحسين البيئة المصرفية بالكامل بما يصيب في مصلحة العملاء والاقتصاد.

ما أحدث التطورات المتعلقة بمركز البيانات الجديد؟ ومتى تتوقع أن يتم تدشينه، وكيف ستستفيد الجهات التابعة لبنك الكويت الوطني من مركز البيانات الجديد؟ وما أحدث التقنيات التي اعتمدها المركز الجديد؟

● يستثمر بنك الكويت الوطني في مركز البيانات الجديد المقام على أحدث طراز وفقا لأعلى المعايير الدولية من حيث التصميم المعماري والتشييد والحاصل على شهادة من الدرجة الثالثة Tier 3 المنوطة من قبل المؤسسة العالمية المرموقة «Uptime Institute» لنصبح بذلك المؤسسة المالية الوحيدة التي تحصل على تلك الشهادة المميزة على مستوى الكويت. ومن المقرر أن يكون مركز البيانات الجديد جاهزا للتشغيل بنهاية الربع الثالث من العام 2019 باستخدام أعلى مستويات الجودة والتحتية والتواصل المباشر والفعالية النشطة مع موقع استعادة البيانات في حالة الكوارث، وبمعدل البنك قدرا أعلى من المرونة والسلامة.

### 70% من الحوالات العابرة للحدود تصل في أقل من 10 دقائق

### خلال ثوان يتمكن المستفيد من تسلم الأموال في حسابه.. عبر خدمات البلوك تشين المقدمة من «ريبيل»

### خلال ثوان يتمكن المستفيد من تسلم الأموال في حسابه.. عبر خدمات البلوك تشين المقدمة من «ريبيل»

من خلال إضافة «كلمة التأكد مرة واحدة» لتحل محل الشهادة الرقمية، بالإضافة إلى تقديم خدمة الاستفسارات الإلكترونية والموقع الإلكتروني لتحويل الراتب لاختصار الوقت اللازم لإتمام عملية التحول.

وتجسنا أيضا في تجربة استخدام تقنية الروبوتات المصرفية لمعالجة عملية استرداد بطاقات الوطني الائتمانية بنتائج رائعة وتمكنا من خلال ذلك تقليص متوسط الوقت اللازم لإتمام المعاملة من ساعات إلى بضع ثوان فقط. وتتمثل خطتنا في إطلاق خدمة الروبوتات المصرفية في 144 عملية من عمليات البنك خلال العامين القادمين، وسيشهد عمالنا تحسنا ملموسا في الوقت الذي يستغرقه إجراء التحويل والتجربة المصرفية المتعلقة بذلك.

أما بالنسبة لأعمالنا خارج الكويت، واصلنا جهودنا لتحسين عروض القنوات الرقمية في الأسواق الرئيسية وقمنا بتحديث برنامجنا للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإطلاق خدمة مصرفية عبر الموبايل على أحدث المستويات في خمس دول مختلفة.

يعد «الأمن السيبراني» من أكبر التحديات التي تواجه معظم المؤسسات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة.. كيف تواجه مجموعة العمليات وتقنية المعلومات تلك التحديات والتقدم التكنولوجي؟

● الأمن السيبراني من أهم الأمور التي يوليتها بنك الكويت الوطني اهتماما كبيرا ويركز على تنفيذها. وقد قام البنك مؤخرا بإتمام عملية تقييم الأمن السيبراني بالتعاون مع جهة مستقلة، وننتقل لتحسين خطوط دفاع البنك وآليات حمايته لنقدم لعملائنا أعلى مستويات الأمن والأمان والراحة. وسعينا منا لتحقيق ذلك، قمنا بزيادة الميزانية المخصصة لمبادرات الأمن السيبراني بمعدل مرتفع من 3% قبل عامين إلى 10% من إجمالي الميزانية المخصصة لتقنية المعلومات. وأطلقنا تقييما يشمل كافة مواقعنا الدولية ونعمل عن كثب مع الجهات التنظيمية في الدول التي نعمل بها في الخارج مثل



محمد الخرافي خلال اللقاء مع الزميل أحمد مغربي (قاسم باشا)

4,2 من أصل 5 نقاط لتطبيقنا على نظام IOS 4,4 من 5 لنظام الأندرويد. وتقدير الجهود والإنجازات الابتكارية لبنك الكويت الوطني في مجال التحول الرقمي قامت مجلة جلوبل فاينانس العالمية المرموقة بمنح البنك ثلاث جوائز اعترافاً بتفوقه في مجال الابتكارات الرقمية في العام 2018 وهي تحديدا: (1) أفضل تطبيق رقمي للخدمات المصرفية للأفراد عبر الموبايل في الكويت، (2) أفضل بنك في الخدمات المصرفية عبر الموبايل، (3) أفضل بنك رقمي لخدمات الأفراد في الكويت.

إلى جانب خدمة الوطني عبر الموبايل ما أحدثت الخدمات التكنولوجية التي تقدمها مجموعة بنك الكويت الوطني لتحسين وإثراء تجربة العملاء؟

● نحن البنك الأول والرائد على مستوى الكويت في تقديم خدمة «Tap & Pay»، بما يمكن عملاء البنك من تسديد المدفوعات عبر استخدام سوار وملصق الدفع حتى الحد الأقصى الذي تم تحديده. كما قمنا بإدخال عدد من التحسينات وإضافة خصائص جديدة لأجهزة السحب الآلي بحيث يمكن للعميل تسديد المدفوعات عن طريق بطاقة الوطني عبر الموبايل واستخدام البطاقة المدنية دون الحاجة لبطاقة السحب الآلي وتحديث بيانات البطاقة المدنية بعد انتهاء صلاحيتها. وتمكنا كذلك من ادخال عدد من التحسينات على تقنيات التواصل مع المدى القريب لأجهزة السحب الآلي بحيث يمكن للعملاء إجراء معاملاتهم دون الحاجة لإدخال البطاقة داخل الجهاز بل من خلال مس أجهزة السحب الآلي المجهزة بتقنية التواصل على المدى القريب.

من خلال قنوات الوطني عبر الإنترنت، يمكن للعملاء فتح حسابات التوفير والدائع لأجل خلال دقائق معدودة دون الحاجة لزيارة فروع البنك، كما يمكنهم تحديث المعلومات الشخصية مثل البريد الإلكتروني عبر الإنترنت. كما أننا أول بنك في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا يقدم خدمة استعادة الرقم السري عبر الإنترنت. وبالنسبة لعملائنا من الشركات، قمنا بتحديث الخدمات والميزات الخاصة بتطبيق الوطني عبر الإنترنت للشركات

شرائح المجتمع. وأصبح اليوم مصطلح «فرعك في جيبك» هو السمة الأبرز في التعامل مع العملاء لدى البنك، حيث بات في إمكان العميل تنفيذ أغلب معاملاته المصرفية من خلال تطبيق الهاتف.

تعد منهجية «الهاتف الجوال أولاً» من أهم الاستراتيجيات الرئيسية للبنك وذلك في إطار سعينا لتوفير جميع الخدمات والمنتجات عبر الإنترنت باستخدام تطبيق الخدمات المصرفية عبر الموبايل. وفي العام 2018، أضفنا أكثر من 13 ميزة جديدة لتطبيق الوطني عبر الموبايل بمعدل ميزة جديدة شهريا.

وتتضمن بعض الميزات الجديدة: خدمة الوطني للدفع السريع، وتسييد الفواتير والاستقطاع الشهري وإضافة/ تعديل/ حذف المستفيد، وإجراء معاملات أجهزة السحب الآلي بدون استخدام البطاقات عن طريق استخدام الخدمات المصرفية عبر الموبايل والبطاقة المدنية، والرسائل المصرفية القصيرة والاشتراك في برنامج أميال وغيرها الكثير. ويفضل تلك الميزات الجديدة التي أضفناها إلى تطبيق الوطني عبر الموبايل وغيره من القنوات الإلكترونية الأخرى، يتم انجاز حوالي 70% تقريبا من جميع المعاملات المالية وغير المالية يوميا عبر قنواتنا الإلكترونية خارج فروع البنك فيما يعد انجازا هائلا من شأنه المساهمة في إعادة تصميم عمليات الفروع وتقديم أفضل مستويات خدمة العملاء من خلال تقليص أوقات الانتظار وتوفير جميع الخدمات والمنتجات الرئيسية عبر الإنترنت.

بمعدل ميزة جديدة شهريا. وتضمن بعض الميزات الجديدة: خدمة الوطني للدفع السريع، وتسييد الفواتير والاستقطاع الشهري وإضافة/ تعديل/ حذف المستفيد، وإجراء معاملات أجهزة السحب الآلي بدون استخدام البطاقات عن طريق استخدام الخدمات المصرفية عبر الموبايل والبطاقة المدنية، والرسائل المصرفية القصيرة والاشتراك في برنامج أميال وغيرها الكثير. ويفضل تلك الميزات الجديدة التي أضفناها إلى تطبيق الوطني عبر الموبايل وغيره من القنوات الإلكترونية الأخرى، يتم انجاز حوالي 70% تقريبا من جميع المعاملات المالية وغير المالية يوميا عبر قنواتنا الإلكترونية خارج فروع البنك فيما يعد انجازا هائلا من شأنه المساهمة في إعادة تصميم عمليات الفروع وتقديم أفضل مستويات خدمة العملاء من خلال تقليص أوقات الانتظار وتوفير جميع الخدمات والمنتجات الرئيسية عبر الإنترنت.

عن طريق استخدام خدمات البلوك تشين المقدمة من ريبيل.. فخلال ثواني فقط يتمكن المستفيد من تسلم الأموال في حسابه مع حصوله على رسالة نصية قصيرة لتأكيد تنفيذ المعاملة، وفي الوقت الحاضر، نعمل على فتح آفاق جديدة في أسواق أخرى بما في ذلك المملكة المتحدة ومصر وجنوب شرق آسيا، وعلى صعيد الإنجازات الأخرى التي تمكنت المجموعة من تحقيقها في مجال المدفوعات، يعد بنك الكويت الوطني أول بنك في الكويت ينضم بنجاح إلى شبكة سويقت gpi (خدمة الابتكار في المدفوعات العالمية)، كما أننا أول بنك يقدم ميزة تتبع التحويلات عبر قنواتنا الإلكترونية (الوطني عبر الموبايل والوطني عبر الإنترنت والوطني عبر الإنترنت للشركات)، فمن خلال ميزة المتبع باستخدام الرقم المرجعي المميز، يمكن لعملائنا التحقق من وضع التحويل عبر الإنترنت بشكل آمن وسريع. وفي إطار سعينا الدائم لمواكبة عمالنا مع الرائد الرئيسية للاستراتيجية الرقمية للبنك، كان بنك الكويت الوطني رائدا في تقديم الخدمة الإلكترونية لتوزيع الأرباح بما يتبع عملاء البنك إمكانية تلقي أرباحهم عبر الإنترنت واستبدال الطريقة التقليدية للشيكات، ولتحقيق ذلك قمنا أولا بتوفير خدمة الاشتراك في توزيع الأرباح عبر الإنترنت من خلال منصةنا الإلكترونية (الوطني عبر الإنترنت).

ما أحدث التحسينات والخدمات الجديدة التي دشنتها بنك الكويت الوطني في إطار خدمة «الوطني عبر الموبايل»، وما التحديات؟

● المتوقع إدخالها على التطبيق في العام 2019؟

● تعتبر الكويت من أكثر الدول تطورا في استخدام الموبايل وتبنيها للتكنولوجيا الجديدة من قبل فئة الشباب وجميع أفراد المجتمع وهذا ما نلاحظه في انتشار الهواتف الذكية لدى

### «الوطني».. الخيار الأول للموظفين الكويتيين

ذكر محمد الخرافي أن بنك الكويت الوطني يعتبر الخيار الأول للموظفين الكويتيين، وفتخر دوما بإتاحة الفرص أمام الشباب الكويتي بهدف تمكينهم وتوفير مستقبل مهني واضح ومسار وظيفي قوي. فمن خلال أكاديمية الوطني نعمل على احتضان كوادر الخريجين الجامعيين من الشباب الكويتي وتأهيلهم وتحويل قدراتهم للعمل في البنك من خلال تزويدهم بالوسائل اللازمة للتفوق والحصول على مهنة مناسبة ومركز وظيفي قوي داخل البنك. كما نفتخر بارتفاع معدلات التكوين ضمن مجموعة العمليات وتقنية المعلومات لتتخطى النسب المطلوبة خلال السنوات القليلة الماضية، وذلك على مستوى كافة المناصب الإدارية والقيادية الهامة للمجموعة. هذا، بالإضافة إلى تمكنا من تحديد المسار المهني المناسب للمواهب الكويتية الشابة وزاد معدل الاحتفاظ بالموظفين الكويتيين في المجموعة بصورة ملحوظة، وذلك في إطار حرصنا الدائم على الالتزام بمواصلة هذا التوجه وضم المزيد من المواهب الكويتية للمجموعة.

