

بنوك الكويت تصوغ المستقبل

المبادرة والابتكار.

فقد أطلق فيه بنك الكويت المركزي البيئة الرقابية التجريبية، وهي واحدة من 48 بيئة رقابية تجريبية حول العالم، لاختبار الخدمات والمنتجات المالية التي ترغب في إطلاقها البنوك، بما يحافظ على سلامة النظام المالي، دون إعاقة الابتكار.

من جانبها، باشرت البنوك الكويتية إنشاء وحدات لصياغة المستقبل، وتأسيس مختبرات رقمية، تضم ألع المواهب في مجال التقنيات المالية من الكويت والعالم، وكذلك تأسيس مراكز معنية بتحليل الكم الهائل من البيانات للموقوف على سلوكيات واحتياجات العملاء.

وفي إطار التطور المتسارع للبنوك نحو الرقمنة، جاء قرار بنك الكويت المركزي بتحويل البنك الأهلي المتحد - الكويت إلى فرع رقمي، والذي يجعلنا أمام أول بنك رقمي في الكويت، حال إنجاز الاندماج مع بيت التمويل الكويتي.

وبالتوازي مع تلك التطورات التكنولوجية السريعة، لم تغفل البنوك هاجس الأمن السيبراني، إذ أعلن بنك الكويت المركزي عن الانتهاء من بناء الإطار الاستراتيجي للأمن السيبراني للقطاع المصرفي في دولة الكويت، والذي يهدف إلى وضع إطار متكامل للتعامل مع المخاطر السيبرانية.

وجدت البنوك الكويتية نفسها في آتون ثورة التقنيات المالية الحديثة، والتغيرات المتسارعة لتوقعات العملاء واحتياجاتهم، وهي التغيرات نفسها التي أعادت صياغة العديد من الصناعات التقليدية.

فلم تعد البنوك أمام تحديات تنافسية صعبة مع شركات التقنيات المالية الحديثة «فنتك» التي باتت توفر الخدمات للعملاء في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة، بل أصبحت في مواجهة مع عمالقة التكنولوجيا مثل «فيسبوك» و«أبل» و«أمازون» و«علي بابا».

ووفقاً لما أكدّه محافظ بنك الكويت المركزي د. محمد الهاشل في مؤتمر صياغة المستقبل الأخير، فقد كان على البنوك خوض 5 معارك متزامنة هي كسب الولاء، خلق القيمة، رفع الكفاءة، تعزيز المتانة، واستقطاب المواهب.

باشرت البنوك الكويتية الاستعداد لدخول المعركة، مسلحة بدعم قوى من بنك الكويت المركزي، الذي أبدى انفتاحاً غير مسبوق على مستوى المنطقة في التعامل مع المتغيرات الحديثة، مطالباً البنوك بإعداد استراتيجية متوسطة المدى (3 - 5 سنوات)، يطرح فيها كل بنك رؤيته لمواجهة التحديات.

وانصبت استراتيجيات البنوك على إحداث تغييرات جذرية في نظم الدفع الإلكتروني، وتطبيقات الهواتف الذكية، وتحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، باعتبارها خريطة الطريق للاستحواذ على اهتمامات العملاء والحفاظ على ولائهم، فضلاً عن الخدمات التكنولوجية التي أطلقتها البنوك المحلية تبعاً، والتي منها ما هو الأحدث في المنطقة والعالم، قررت المصارف الولوج إلى العمل الاستباقي، بحيث لا تبقى ناقلة للتكنولوجيات والتقنيات الحديثة، بل مستعدة أيضاً لمرحلة

الوطني
NBK

أمان موثوق به
عالمياً

بين أكثر 50 بنكاً أماناً في
العالم للمرة الرابعة عشرة
على التوالي



لمزيد من المعلومات عن هذا التقييم والمعايير المعتمدة، يرجى زيارة الموقع الرسمي لـ Global Finance

<https://d2tytuteww8th.cloudfront.net/media/document/press-release-the-worlds-50-safest-banks-2019-1570119101.pdf>

1801801
nbk.com

استطلاع القبس حول أسس اختيار العميل مصرفه المفضل

50% يفضلون سرعة الخدمة وجودتها
20% ينجذبون إلى البنك الذي يمنحهم قرضاً حسناً

■ 30% يختارون البنك الأكثر تطوراً في تقديم الخدمات التكنولوجية والإلكترونية الحديثة

■ 80% يفضلون البنك الذي يوفر خدمات سريعة بجودة عالية عبر خدمات تكنولوجية متطورة

■ البنوك المحلية أدركت متغيرات الصناعة المصرفية وركزت على المنافسة التكنولوجية ورضا العملاء

■ دخلت المصارف في شراكات مع شركات «فينتك» عبر الاستثمار فيها أو تبني إطلاق منصات مملوكة لها

■ رقمنة العمليات والخدمات بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية العالمية المتسارعة

■ تقديم الخدمات عبر الإنترنت والموبايل يستقطب الغالبية العظمى من العملاء وفي مقدمتهم الشباب

شركات فينتك

وتمكن البنوك من خلال إبرام الشراكات مع شركات «فينتك» عبر الاستثمار فيها، أو تبني إطلاق منصات مملوكة لها، من رقمنة العمليات والخدمات المصرفية، وتحويل نماذج أعمالها بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية العالمية المتسارعة. وبناء على تلك المعطيات المبنية على الخدمات التكنولوجية تركزت منافسة البنوك المحلية على تقديم أفضل الخدمات للعملاء، وانطلقت منافسة شرسة لتقديم الجديد والأحدث، وصولاً إلى خدمات الذكاء الاصطناعي لنيل رضا العملاء.

وتشتد المنافسة بين البنوك في تقديم خدماتها عبر الإنترنت من خلال مواقعها الإلكترونية وتطبيقاتها عبر الموبايل، والتي باتت تسيطر على اهتمام العملاء ومزودي الخدمة، فضلاً عن تسهيل استخدام البطاقات الائتمانية عبر تطوير عمليات الدفع.

يذكر أن استطلاع القبس طرح سؤالاً واحداً على العينة المشاركة، وهو: على أي أساس تختار البنك المفضل؟ وكانت الخيارات على أساس سرعة الخدمة وجودتها، أو توافر الخدمات التكنولوجية والإلكترونية أو القرض الحسن.

كشفت نتائج استطلاع رأي أجرته القبس حول أسس اختيار العميل بنكه المفضل، أن 50 في المئة من عملاء البنوك يختارون البنك المفضل لهم على أساس سرعة الخدمة المقدمة وجودتها، عند إجراء معاملاتهم المصرفية، سواء من خلال الفروع أو عبر الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الهاتفية.

ووفقاً للاستطلاع الذي شمل 1220 عميلاً من عملاء البنوك المحلية، فقد أكد 30 في المئة من العملاء أنهم يفضلون البنك الأكثر تطوراً في تقديم الخدمات التكنولوجية والإلكترونية الحديثة بغض النظر عن باقي المعايير.

وأشار نحو 20 في المئة من المشاركين في الاستطلاع إلى أنهم يختارون البنك الذي يمنحهم قرضاً حسناً، باعتبار هذه الميزة استفادة مادية مباشرة يتحصلون عليها مقابل نقل حساباتهم لهذا البنك أو ذاك، بغض النظر عن جودة الخدمة أو سرعتها.

وتشير النتائج إلى أن 80 في المئة من العملاء يفضلون البنك الذي يوفر لهم خدمات سريعة، بجودة عالية، عبر خدمات تكنولوجية حديثة، أكثر من تلك التي تمنح قروضاً حسنة، وهو ما يعني صعوبة جذب تلك الشريحة من العملاء أو إقناعهم بترك بنكهم المفضل، باعتبارهم قد وصلوا إلى مرحلة الولاء.

القرض الحسن

وكانت بعض البنوك قد دخلت في منافسة جانبية لجذب المزيد من العملاء الجدد بشرط تحويل الراتب، ضمن عروض تسويقية متنوعة، ما حفز باقي البنوك لتوفير عروض موازية للحفاظ على عملائها، ليأتي استطلاع القبس مؤكداً أن العميل يفضل البنك الأفضل والأسرع والمتطور تكنولوجياً.

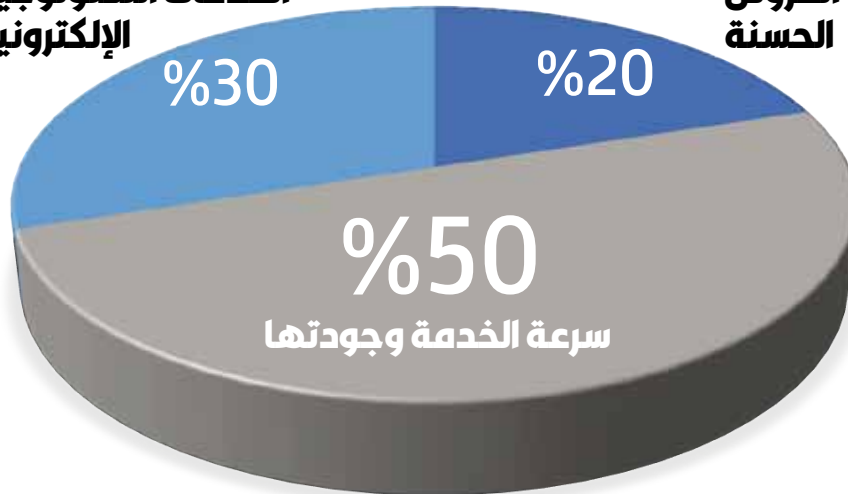
وهذه الحقيقة التي أدركتها البنوك الكويتية منذ سنوات، بدعم رقابي عالي المستوى من قبل بنك الكويت المركزي، الذي لا يدخر جهداً في دعم مسيرة التطور المصرفي، بالتوازي مع دوره في تحصين النظام النقدي.

وفي سبيل تحقيق غايتها، تمكنت البنوك المحلية من التكيف مع المنافس الذي هدد عرش المصارف العالمية، ألا وهي شركات التقنيات المالية (فينتك)، التي أحدثت تطوراً جذرياً في طبيعة الخدمات المصرفية، بجعلها أكثر تطوراً وأقل تكلفة.

على أي أساس تختار بنكك المفضل؟

الخدمات التكنولوجية
الإلكترونية

القروض
الحسنة



استطلاع رأي أجرته القبس بمشاركة 1220 عميلاً مصرفياً

حساب "يومي" من بنك برقان

الوحيد في الكويت
الذي يمنحك فرصة ربح

5000
د.ك

كل يوم!

2019/284

تطبيق الشروط والأحكام



حساب "يومي" من بنك برقان يوفر جوائز يومية، إضافة إلى جوائز ربع سنوية

شروط التأهل للسحب اليومي:

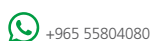
• ان لا يقل رصيد الحساب عن 100 د.ك لمدة 48 ساعة قبل تاريخ السحب

• كل 10 د.ك تمنحك فرصة لدخول السحب

شروط التأهل للسحب الربع سنوي:

• ان لا يقل رصيد الحساب عن 500 د.ك لمدة شهرين كاملين قبل تاريخ السحب

• كل 10 د.ك تمنحك فرصة لدخول السحب



لمزيد من المعلومات اتصل على 1804080، أو تفضل بزيارة موقعنا www.burgan.com

يأتي بحلول الدفع الأكثر تطوراً عالمياً ويمكّن عملاءه من إجراء جميع المعاملات عبر «الموبايل فقط» قطار التكنولوجيا المصرفية يلاحق خدمات «الوطني»



هشام النصف

■ النصف: التواصل الدائم مع العملاء والاهتمام بكل تطلعاتهم بعناية فائقة ركيزتان أساسيتان لتلبية احتياجاتهم

للتحول الرقمي.

وأضاف النصف «نلتزم بتقديم المزيد من الخدمات والتحسينات الجديدة لبرنامج خدمة الوطني عبر الموبايل بشكل مستمر، بما يتماشى مع تطلعات العملاء واحتياجاتهم المتطورة باستمرار، وفي إطار تواصلنا الدائم معهم ودرائتنا بتفاصيل تلك الاحتياجات والاهتمام بتلبيتها بعناية فائقة».

وأشار إلى حصول بنك الكويت الوطني على جائزتي أفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية الشخصية الرقمية، وأفضل بنك في تقديم الخدمات المصرفية عبر الموبايل على مستوى الكويت للعام 2019، من مجلة غلوبل فاينانس العالمية، في ما يعد شهادة جديدة على تفوق الوطني في تقديم أحدث الخدمات المصرفية الرقمية المتطورة في الكويت.

يوصل قطار التكنولوجيا المصرفية الانطلاق بسرعة فيما يحاول الجميع اللحاق به ومتابعة ما يفرضه على النظام المصرفي من مستجدات يومية، فيما يخص حلول الدفع الإلكتروني واستخدام الذكاء الاصطناعي في العمليات التشغيلية وتقديم الخدمات الرقمية، ولكن الوضع يختلف عندما يتعلق الأمر بمؤسسة مالية تمتد خبراتها على مدار 67 عاماً من الريادة في تقديم الخدمات المصرفية المتميزة.

فقد استبق بنك الكويت الوطني الجميع عن طريق استراتيجيته للتحويل الرقمي، وبدأ مبكراً في بناء مستقبل رقمي متميز وفق رؤية شاملة لتطوير كل العمليات التشغيلية والخدمات الرقمية على مستوى كل الأنشطة والأسواق التي تعمل بها المجموعة، والتي تركزت على آليات تنفيذ مرنة للغاية، وهو ما ينعكس بشكل واضح في التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية Fintechs وجذب الكفاءات المهنية والخبرات من داخل الكويت وخارجها بهدف تطبيق تلك الرؤية. ونتج عن ذلك طفرة واضحة يلمسها كل العملاء في التطور الهائل الذي تشهده الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها البنك، خاصة من خلال قنواته الرقمية المتمثلة في برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل وخدمة الوطني عبر الإنترنت وكذلك فيما يخص حلول الدفع التي يستبق بها الوطني كل منافسيه إلى السوق الكويتي ليمنح عملاءه باقة متنوعة من الخدمات المصرفية الرقمية الحديثة وحلول الدفع الأكثر تطوراً على مستوى العالم.

الموبايل فقط

يوصل بنك الكويت الوطني ترسيخ ريادته في مجال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، التي تتجسد في حجم الجهود الحثيثة التي تقوم بها مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في ذلك المجال من حيث إضافة المزيد من الخدمات والتحسينات الجديدة باستمرار إلى برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل، الذي أصبح بفضل تلك الخدمات الجديدة قادراً على أن يمنح عملاء الوطني تجربة مصرفية استثنائية تمكنهم من إجراء كل معاملاتهم المصرفية اليومية والمعتادة باستخدام «الموبايل فقط».

ومن بين أبرز الخدمات والتحديثات الجديدة التي تمت إضافتها إلى البرنامج في الأشهر الأخيرة، إمكانية طلب الحصول على قرض أو بطاقة ائتمانية وطلب زيادة الحد الائتماني للبطاقة الائتمانية، وذلك من خلال خطوات بسيطة، مما يجعل إنجاز كل المعاملات المصرفية مع الوطني أكثر سهولة وراحة. بالإضافة إلى ذلك، أصبح بإمكان العملاء فتح وديعة الوطني الثابتة بمختلف العملات بطريقة سهلة.

كما أطلق بنك الكويت الوطني خدمة NBK Geo Alerts الأولى من نوعها في الكويت، والتي تمكن العملاء من تسلم الإشعارات الخاصة بالخصومات والعروض أثناء التسوق لدى مواقع محددة من خلال برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل.

رضا العملاء

وبهذه المناسبة، قال نائب مدير عام مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت الوطني هشام النصف «نحسب أننا خلال العام 2019 في إضافة عدد كبير من الخدمات والتحسينات الجديدة إلى برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل، ما أسهم في زيادة نسبة رضا العملاء إلى 95% وزيادة عدد العملاء المستخدمين للبرنامج بنسبة 55% على أساس سنوي، وهو ما يأتي انعكاساً للجهود الحثيثة التي نبذلها لتلبية احتياجات عملائنا في إطار استراتيجيتنا

خدمات وتحسينات خدمة الوطني عبر الموبايل خلال عام 2019 زادت

عدد مستخدميه 55% ومستوى رضا العملاء إلى 95%

برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل ترسيخ لريادة البنك في تقديم الخدمات الرقمية وانعكاس لنجاح إستراتيجية التحول الرقمي



ومن أبرز الخدمات الجديدة التي تمت إضافتها إلى البرنامج: الاستقطاع الشهري، عرض خدمات صناديق الاستثمار وصناديق أسواق النقد، إمكانية التحويل إلى حسابات الوطني للتداول، وذلك للحصول على تجربة استثمارية أكثر سهولة، بالإضافة إلى التدوين التلقائي بمجرد تلقى كلمة التأكيد لمرة واحدة OTP عبر الرسائل النصية القصيرة.

هذا ويوفر برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل، إمكانية القيام بالعديد من المعاملات ومنها: إدارة البطاقات خلال السفر، زيادة حد التحويل الشهري والتواصل مع البنك عند السفر من خلال خدمة التواصل مع الوطني.

حلول دفع متطورة

يُعد مضممار المنافسة فيما يخص حلول الدفع من بين الأصعب على جميع البنوك، وخاصة في ظل امتداد المنافسة إلى العديد من المؤسسات المالية والتطبيقات الإلكترونية، بل وشركات التكنولوجيا العالمية العملاقة، وعلى الرغم من ذلك نجح بنك الكويت الوطني في ترسيخ ريادة بتقديم حلول الدفع المتطورة، والتي يأتي من بينها تقديم خدمة Garmin Pay للمرة الأولى في السوق الكويتي، والتي تمكن العملاء من إتمام المدفوعات بلمسة واحدة من خلال ساعة Garmin الخاصة بهم والتي تدعم هذه الخدمة، هذا إلى جانب تقديم خدمة الدفع من خلال الساعة الذكية Fitbit للمرة الأولى في الكويت أيضاً، والتي تمنح عملاء الوطني إمكانية إتمام عمليات الدفع المختلفة من خلال الساعة الذكية بكل سرعة وسهولة.

وعلق النصف قائلاً «نسعى في بنك الكويت الوطني إلى تقديم حلول الدفع الأكثر تطوراً على مستوى العالم، بما يمنح عملائنا تميزاً استثنائياً معتمدين في ذلك على التطور الهائل الذي تشهده عملياتنا التشغيلية بفضل استراتيجيتنا الاستباقية للتحول الرقمي، وكذلك بالتعاون مع المؤسسات العالمية الرائدة في ذلك المجال».

وبين النصف «نحرص في بنك الكويت الوطني على تقديم حلول دفع تظهر للمرة الأولى في السوق الكويتي بما يساهم في منح عملائنا تجربة مصرفية استثنائية يتميز بها دون غيره، فخلال الأشهر الأولى من العام 2020 قدمنا العديد من حلول الدفع الجديدة ونعد عملائنا بتقديم المزيد خلال الفترة المقبلة».

شبكة فروع واسعة

ويواصل بنك الكويت الوطني تعزيز موقعه الريادي في السوق المصرفي من خلال شبكته المحلية الأكبر على مستوى الكويت، حيث يمتد انتشار مجموعة بنك الكويت الوطني من خلال 68 فرعاً على مستوى الكويت، بالإضافة إلى شبكة واسعة تتخطى 13500 من أجهزة نقاط البيع، منها أكثر من 11700 جهاز بتقنية الدفع قريب المدى، الأكبر على مستوى الكويت.

أكبر شبكة من أجهزة السحب الآلي

يتميز بنك الكويت الوطني بأكثر شبكة من أجهزة السحب الآلي المملوكة للبنك على مستوى الكويت، بنحو 327 من أجهزة السحب الآلي من ضمنها أكثر من 100 من أجهزة الإيداع النقدي.

إجراءات وقائية صحية وقرارات بتخفيض الفائدة

البنوك في مواجهة «كورونا»

مع تزايد مخاطر انتشار فيروس كورونا، وزيادة مخاطر الانكماش الاقتصادي، سارعت العديد من البنوك المركزية حول العالم لاتخاذ إجراءات وقائية صحية لحماية العملاء والعاملين، فضلاً عن قرارات بتخفيض أسعار الفائدة. وخفض مجلس الاحتياطي الاتحادي الأمريكي (البنك المركزي) أسعار الفائدة مؤخراً بمقدار نصف نقطة مئوية إلى نطاق من 1.00% إلى 1.25% في تحرك عاجل، في محاولة للحؤول دون حدوث ركود عالمي بسبب آثار فيروس كورونا، وهو القرار الذي اقتفت أثره أكبر البنوك المركزية حول العالم بخفض أسعار فائدة الإقراض لدعم الأسواق المالية. بدوره، قرر بنك الكويت المركزي تخفيض سعر الخصم بواقع ربع نقطة مئوية من 2.75 في المئة إلى 2.50 في المئة، في ضوء تحديات عدم اليقين بشأن آفاق النمو في الاقتصاد العالمي وتداعيات مخاطر تفشي فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) الذي انتشر في العديد من دول العالم، وما لذلك من انعكاسات وآثار سلبية على حركة النشاط الاقتصادي العالمي وحركة التجارة الدولية.

مخاطر متصاعدة

وأوضح المركزي أن القرار جاء أيضاً مع تراجع معدلات الطلب الكلي والناتج الإجمالي وفي ضوء قرار مجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي أخيراً بتخفيض سعر الفائدة على الدولار الأمريكي بواقع نصف نقطة مئوية لمواجهة المخاطر المتصاعدة لفيروس «كورونا المستجد» على النشاط الاقتصادي.

وأضاف أن هذا التخفيض في سعر الخصم يأتي في إطار إجراءات احترازية تتطلبها دواعي التحوط لأي تداعيات لتفشي الفيروس.

الاستقرار النقدي

وبين أن التخفيض يأتي في إطار جهود البنك للمحافظة على الاستقرار النقدي والاستقرار المالي من خلال ترسيخ بيئة داعمة للنمو الاقتصادي مع المحافظة على جاذبية وتنافسية الدينار الكويتي ولدعم استقرار حركة النشاط الاقتصادي وأداء الاقتصاد الكلي.

وأكد على قوة أوضاع «مصارفنا الوطنية وقدرتها على مقاومة الصدمات الخارجية بما يتوافر لديها من مصدات مالية قوية تؤكد سلامة مؤشراتنا المالية ومتانتها».

وذكر أن هذه البنوك ستظل قادرة على مواصلة خدمة الاقتصاد الوطني بكفاءة عالية، حتى في ظل أوضاع ضاغطة، وهو أمر تؤكد اختبارات الضغط

المالي التي يقوم بها «المركزي» والبنوك.

وأفاد بأن قوة القطاع المصرفي الكويتي تعززت نتيجة السياسات الرقابية الحسنة التي يطبقها بنك الكويت المركزي عبر أدوات الرقابة الجزئية والكلية التي يتمثل أهم محاورها في تدعيم القواعد الرأسمالية للبنوك وبناء المخصصات الاحترازية. وأشار إلى أن المصداق المالية الرقابية التي مكنت المصارف الوطنية من دخول حقبة التقلبات في أسعار النفط من موقع قوة، «وهذا ما تشيد به تقارير بعثة خبراء صندوق النقد الدولي بالإضافة إلى وكالات التقييم العالمية».

وأكد أن «المركزي» يتابع بيقظة التطورات الاقتصادية العالمية، ويرصد انعكاساتها على أداء الأسواق المحلية والوضع المصرفي، مبيناً أن البنك لن يتردد في اتخاذ التدابير المناسبة على صعيد تطبيق أدوات السياسة النقدية وأدوات السياسة الرقابية، لترسيخ دعائم المحافظة على الاستقرار النقدي والاستقرار المالي.

إجراءات وقائية

على صعيد متصل، وجه بنك الكويت المركزي البنوك المحلية في وقت سابق، نحو اتخاذ مجموعة من الإجراءات الوقائية لمواجهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - 19) لحماية موظفيها وعملائها، بتوفير مواد التعقيم والكمامات وجميع التجهيزات الوقائية اللازمة.

وأكد «المركزي» حرصه على سلامة عملاء البنوك

البنوك المركزية

تنتفض لمواجهة

تداعيات المرض

ومخاطر شبح

الركود

«المركزي»

الكويتي يخفّض

الفائدة ويشدد

على الإجراءات

الوقائية للعملاء



على الصحة العامة، باتخاذ كل الإجراءات الاحترازية والوقائية والترتيبات التي طالبت بها وزارة الصحة والجهات المسؤولة، بالإضافة الى اتباع الإرشادات الصحية الصادرة من منظمة الصحة العالمية، والتي من شأنها الإسهام في حماية البلاد من خطر هذا المرض.

وباشرت بشكل سريع تنفيذ الجهات الرقابية والصحية الخاصة بأعمال تعقيم جميع أجهزة السحب الآلي، وتعقيم الفروع والمباني الرئيسية، بجانب تركيب أجهزة تعقيم في جميع المواقع، حيث تم تركيب أجهزة تعقيم لجميع أجهزة السحب و ITM والسحب الآلي الخاصة بالفروع، بجانب أجهزة السحب الآلي الخاص بالسيارات، والمرور بشكل دوري خلال اليوم لتعقيم وتعبئة أجهزة التعقيم مرة أخرى، كما قامت بتركيب أجهزة تعقيم داخل الفروع والمباني الرئيسية.

وقامت البنوك من خلال قنواتها المختلفة على الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، بنشر العديد من الرسائل التوعوية التي توجه الجميع للحفاظ على الصحة العامة، انطلاقاً من أهمية الوقاية لكونها خيراً من العلاج.

يذكر أن جميع النشرات التوعوية لمواجهة فيروس كورونا، نصت على ضرورة استخدام البطاقات المصرفية بدلاً من النقود الورقية لتقليل مخاطر العدوى، واستخدام الوسائل المصرفية الالكترونية والخدمات العديدة المتوافرة عبر أجهزة الصراف الآلي كبديل عن زيارة الفروع.

وسلامة العاملين في القطاع المصرفي، مع سعي البنك إلى التكامل مع الجهود المبذولة على مستوى الجهات المعنية في الكويت لمواجهة الفيروس ومنع انتشاره.

وطالب البنوك بتوفير مواد التعقيم والكمادات وجميع التجهيزات الوقائية اللازمة عند أجهزة الصرف الآلي، مع توجيه العملاء إلى ضرورة استخدامها قبل استعمال أجهزة الصرف الآلي وبعده.

ودعا «المركزي» البنوك إلى توجيه موظفيها لاستخدام الكمادات الوقائية ومواد التعقيم، خصوصاً في الفروع والقاعات المصرفية، وكذلك توجيهها لجميع المؤسسات التجارية المستخدمة لأجهزة نقاط البيع نحو توفير آلية لتعقيم تلك الأجهزة.

وبين أن على البنوك المحلية حث عملائها على الاستفادة من القنوات الإلكترونية عبر تطبيقات الهواتف الذكية أو الموقع الإلكتروني لإنجاز معاملاتهم، من دون الحاجة إلى مراجعة الفروع، ما لم تدع إلى ذلك الضرورة، مع حث العملاء على استخدام البطاقات المصرفية بدلاً من النقود الورقية. ودعا البنوك كذلك إلى بث رسائل التوعية، حول سبل الوقاية المستمدة من تعليمات وزارة الصحة، عبر حساباتها على شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من القنوات التي من شأنها مخاطبة أوسع شريحة من العملاء.

من جانبها، قامت البنوك المحلية حرصاً منها

ه البنوك تباشر

فوراً تنفيذ

التعليمات الصحية

والرقابية حفاظاً

على صحة عملائها

ه استخدام

البطاقات المصرفية

بدلاً عن النقود

الورقية لتقليل

مخاطر العدوى

تغطي اهتمامات الفرد والأسرة الأساسية

«بيتك»: منتجات تمويلية واستثمارية بمزايا تنافسية

يقدم «بيتك» حزمة من الحلول التمويلية والخطط الاستثمارية للأفراد، تؤكد الاهتمام الدائم بخدمة العميل بمنتجات مضمولة بتسهيلات شاملة وعروض حصرية، تتميز بالتالي: تغطية كل احتياجات العملاء المتعددة مثل احتياجات البناء وشراء العقارات السكنية، والخدمات التعليمية والطبية. كما يطرح مجموعة من البرامج والخطط الاستثمارية، تناسب الشرائح كافة التي تحسن خططهم المستقبلية على المدين البعيد والمتوسط، وعلى الصعيد الشخصي والعائلي المهني، والتعليمي، أو الصحي، للفرد والأسرة.

المنتجات التمويلية



■ المواد والأعمال الإنشائية

يغطي تمويل احتياجات العملاء من المواد الإنشائية، التي تدخل في عملية البناء وأعمال التوريد والتركيب، ومنها «بناء الهيكل الاسود، الترميمات، التوسعة، التشطيبات الداخلية والخارجية/ المخطط الهندسي»، مع تقديم النصح والإرشادات الهندسية قبل وأثناء البناء، وعروض حصرية مع نخبة من الموردين، لفترات تقسيط تصل 15 سنة، وسقف تمويل 70 ألف دينار و12 شهراً للقسط الأول، مع خدمة تأجيل الأقساط.

■ الرعاية الطبية

لتغطية نفقات العلاج والخدمات الطبية مع نخبة من المستشفيات الخاصة والعيادات المتخصصة في الكويت المعتمدة من وزارة الصحة، بأقساط شهرية تصل 5 سنوات، وسقف تمويل 25 ألف دينار، و6 شهور للقسط الأول.

■ الرعاية التعليمية

يغطي جميع نفقات الحصول على مقعد دراسي في المؤسسات التعليمية بالكويت (الجامعات والمدارس والمعاهد المتخصصة)، بأقساط شهرية تصل 5 سنوات، وسقف تمويل 25 ألف دينار، و6 شهور للقسط الأول.

■ الأثاث والأجهزة

لتمويل احتياجات العملاء من «أثاث جاهز ومصنع، مطابخ جاهزة ومصنعة، أجهزة إلكترونية وكهربائية، إضاءة»، لفترات تقسيط حتى 5 سنوات، وسقف تمويل 25 ألف دينار، و6 شهور للقسط الأول.

■ التمويل مقابل ضمان مالي

وسيلة تمويل مبتكرة تتضمن امتيازات عدة، منها حجم تمويل محدد بقيمة الضمان المالي المقدم من العميل، نسب أرباح تنافسية، طرق سداد مرنة، مدة ائتمان تصل 5 سنوات، سرعة وسهولة الانجاز، يقدم المنتج بجميع الفروع.

■ التمويل العقاري السكني

أداة تمويلية يوفرها «بيتك» من أجل تسهيل اقتناء العقار السكني «شقة، منزل (فيلا)، أرض فضاء» داخل الكويت أو خارجها.

الخطط الاستثمارية

تتمتع الخطط الاستثمارية الطويلة الأجل بأرباح استثمارية سنوية، ويجري فيها استهداف مبلغ يرغب العميل في الحصول عليه مستقبلاً يتراوح بين 4 آلاف إلى 120 ألف دينار، يدخر العميل المبلغ على دفعات شهرية، خلال فترة محددة مسبقاً تتراوح بين 2 و39 سنة، ويمكن السحب حتى 40% من المبلغ بنهاية العام الأول.

■ «شفاء» للرعاية الصحية

توفر «شفاء» حماية تكافلية 111 من الأمراض المستعصية والوفاة والعجز الكلي الدائم، وبإمكان العميل الحصول على المبلغ المدخر عند الحالات الطارئة.

■ «جامعتي» للتعليم

تلبي أغراض التعليم الجامعي للأبناء عند بلوغهم 18 عاماً، ويستطيع العميل تحديد مبلغ مستهدف، يجري استثمار المبالغ وإيداع الأرباح سنوياً، حتى وقت دخول الأبناء الجامعة.

■ «رفاء» للزواج

مصممة لمواجهة تكاليف زواج الأبناء، وتعني التخطيط المبكر لحياتهم الأسرية، إذ يستطيع الآباء والأمهات المساهمة في زواج أبنائهم، بتحديد مبلغ معين لتغطية مصاريف الزواج، والحصول عليها جميعاً عند نهاية الخطة.

■ «إنجاز» لإنشاء مشروع خاص

خطة «إنجاز» متعددة الأغراض، يستطيع الشباب من خلالها التخطيط المسبق وتحقيق أحلامهم واستثمار مدخراتهم حتى الوقت المناسب لتحقيق أهدافهم، كإقامة مشروع خاص أو شراء منزل وغيره.

■ «ثمار» لمرحلة ما بعد التقاعد

تساعد على الاستمتاع بحياة تقاعدية مريحة بعد عناء العمل لسنوات طويلة، يستطيع العميل تحديد مبلغ ويجري استثمار المبالغ المدفوعة، تستحق جميعها عند انتهاء الخطة ببلوغ سن التقاعد.

■ 6 منتجات تمويلية

متنوعة.. منها السكنية

والصحية والتعليمية

■ تمويل حتى 70 ألف

دينار.. وفترة سداد بين 5

إلى 15 سنة

■ 5 خطط استثمارية

تناسب الشرائح كافة

وتحقق عوائد سنوية

خدمات إلكترونية الأولى من نوعها في الكويت

«بيتك» يُحدث نقلة نوعية في عالم الصيرفة الرقمية

استهل «بيتك» العام الجديد باطلاق خدمتي شراء سبيكة الذهب (10 غرامات)، وطباعة الشيكات الفورية، وتسلمهما إلكترونياً، وهي خدمات تعد الأولى من نوعها في الكويت، ضمن سلسلة الخدمات المصرفية الرقمية للبنك وإستراتيجيته للتحويل الرقمي، تطبيقاً لشعار «جيل جديد من الخدمات المصرفية السهلة». ويحرص «بيتك» على تطوير الخدمات المصرفية الرقمية، والانفراد بطرح حلول مالية مبتكرة يمكن إنجازها عبر قنوات الخدمة الذاتية من خلال الموبايل أو عبر البرمجيات التفاعلية، وتقنيات الروبوت، والذكاء الاصطناعي وأجهزة الـ XTM، وفروع KFH الذكية، الأمر الذي يساهم بإضافة قيمة متميزة إلى تجربة العملاء الذين يتطلعون إلى خدمات مصرفية آمنة وسريعة وسهلة. ويعتبر «بيتك» أول بنك يمتلك مركزاً متخصصاً للبحوث والابتكار، وهو بمنزلة حاضنة لابتكار وتطوير الأفكار إلى تطبيقات عملية ومنتجات مصرفية متطورة وقنوات إلكترونية بديلة.



شراء ذهب وطباعة شيكات

ولإجراء عملية شراء سبيكة الذهب (10 غرامات)، يقوم العميل بزيارة أقرب فرع من فروع KFH الذكية المنتشرة في الكويت، فيجري العملية عبر الخدمة الذاتية بإدخال بطاقة الصرف الآلي واختيار خدمة شراء سبيكة الذهب، أو عبر خدمة المكالمات الهاتفية مع موظف «بيتك» وطلب شراء سبيكة الذهب، ويتسلم العميل سبيكة الذهب بشكل فوري.

الموبايل وأجهزة السحب الآلي

إطلاق خدمة الإيداع النقدي بالبطاقة المدنية، وخدمة السحب النقدي دون بطاقة من خلال QR Code أو البطاقة المدنية أو رقم الهاتف، وفتح حساب (الذهب - التوفير - الرابع - الخدمة الآلية) وكذلك بيع وشراء الذهب، وخدمة إيداع الشيكات عبر الموبايل، وخدمة Skiplino لحجز المواعيد في الفروع المصرفية إلكترونياً، وخدمة KFH Pay للدفع الإلكتروني، وخدمة Chatbot عبر منصاته المختلفة «الموقع الإلكتروني - الهواتف الذكية» وخدمة KFH-Wallet المدعومة بخدمة التمكن الرقمي للدفع عبر الهواتف الذكية MDES، وغيرها الكثير من الخدمات الرقمية وحلول الدفع المتوافرة على KFHonline، أو عبر فروع KFH.

خدمات أون لاين

وتشمل خدمات تحويل الأموال لمعظم دول العالم، ومنها خدمة KFH Xpress للتحويلات المالية الفورية عبر الحدود، وخدمة التحويلات المالية الفورية باستخدام شبكة ريبيل، وإنشاء ودائع، وإضافة مستفيدين، واستعلام عن رصيد، وطلب دفتر شيكات، وفتح حساب الذهب، وإجراء عمليات بيع وشراء وتداول الذهب، وطلب التمويل، وفتح حساب، وغيرها الكثير من الخدمات.

الذكاء الاصطناعي

ويعتبر «بيتك» من السباقين عالمياً في تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، إذ نجح بتنفيذ برنامج روبوت للعمليات التشغيلية (RPA) لتبسيط العمليات الداخلية المتعلقة بعمليات تمويل العملاء، بهدف زيادة الكفاءة وتوفير الوقت.

تأجيل قسط

خدمة KFH-Pass «أجل قسطك حسب احتياجك»، تتيح للعميل إمكانية اختيار تأجيل موعد سداد أحد الأقساط المستحقة سنوياً طوال مدة التمويل، فأصبح بإمكانه اختيار شهر بالسنة يتخطى سداده، وذلك أثناء التقديم على معاملة التمويل الشخصي (استهلاكي أو إسكاني)، فبعد استكمال المعاملة وتحديد شهر الراحة من سداد القسط الشهري من خلال خدمة KFH-Pass، يمكن للعميل تغيير موعد الأقساط التي قام بتأجيلها عند التعاقد عبر KFHonline أو عبر تطبيق KFH للهواتف الذكية.

طلبات التمويل عبر kfh.com

تساهم خدمة «طلب التمويل عبر الإنترنت» في إتاحة الفرصة، بمنتهى السرعة للعملاء الأفراد الراغبين في الحصول على تمويل، حيث يتقدم العميل بالطلب من خلال خدمات «بيتك» الإلكترونية KFHonline، ثم يتبع خطوات محددة حتى نهاية الإجراءات، ومن ثم تصله رسالة على هاتفه النقال تفيد بإكمال الخطوات، وبعد ذلك يتولى فريق مختص من «بيتك» التعامل مع الطلب، ويتواصل مع العميل عبر الرسائل النصية التي تفيد بحالة المعاملة وتطورها.

الفروع الذكية KFH-GO

تعتبر الفروع الذكية التي دشنها «بيتك» «KFH-GO» تحت عنوان «تجربة مصرفية سهلة»، وتعمل بشكل آلي بالكامل على مدار الساعة، من خلال مجموعة متطورة من الأجهزة التقنية ووسائل الخدمة الذاتية، نقلة نوعية في عالم الصيرفة الرقمية. ويوفر الفرع الإلكتروني الذكي إمكانيات تتيح للعملاء الاستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية على مدار الساعة، وخارج أوقات العمل الرسمية للفروع، بما يزيد على 80% من الخدمات والأعمال التي تقدمها الفروع التقليدية.

إيداع الشيكات عبر الموبايل

وتمكن الخدمة الأولى من نوعها على مستوى الكويت، عملاء «بيتك» من إيداع شيكاتهم في حساباتهم إلكترونياً بسرعة وسهولة وأمان، من خلال تسجيل الدخول إلى تطبيق kfhOnline وإدخال مبلغ الشيك المراد إيداعه، ثم التقاط صورة لجانب الشيك باستخدام كاميرا هواتفهم الذكية، ويتم بعد ذلك إيداع المبلغ مباشرة في حساباتهم.

التداول الإلكتروني

أطلقت شركة «بيتك كابيتال للاستثمار» النظام الجديد لخدمة «بيتك للتداول» بمزايا جديدة تتناسب مع حجم العملاء المتزايد والتوسع في الأسواق التي تغطيها، حيث أصبحت الخدمة تشمل معظم أسواق دول الخليج، وهي أول خدمة تتيح للعملاء التداول الإلكتروني في تلك الأسواق وفق أحكام الشريعة، وذلك من خلال حساب واحد وشاشة واحدة. كما تم استحداث نظام «بيتك للتداول برو» الذي يحتوي على العديد من المزايا بشكل متقدم، فضلاً عن تطوير تطبيقات الهاتف لكل من مستخدمي Apple و Google Play، حيث يعتبر التطبيق هو الأول من نوعه في الكويت الذي يمكن العميل من التداول في بورصة الكويت وباقي الأسواق الخليجية.



ه أول بنك يمتلك مركزاً متخصصاً للبحوث والابتكار.. حاضنة لتطوير الأفكار إلى تطبيقات عملية

ه الفروع الذكية KFH GO تقدم أكثر من 80% من خدمات الفروع التقليدية

وفقاً لخبراء مجلس «فوربس» المالي

13 معركة تخوضها البنوك في وقت واحد

جمع مجلس «فوربس» المالي، 13 من المديرين التنفيذيين في شركات المحاسبة والتخطيط المالي وإدارة الثروات لوضع تصوّراتهم بشأن التحديات التي تواجه الصناعة المصرفية، في ظل التطورات والتغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي عموماً، والصناعة خصوصاً.

التاريخ الطويل والراسخ لهذه الصناعة وما تتميز به من رسوخ واستقرار، اعتمد أساساً على ثقة العملاء القوية بها، ما يجعل من الصعب عليها ادخال تغييرات في قواعدها الأساسية، وعادة ما يستغرق أي تغيير وتطوير وقتاً طويلاً.

بيد أن القيميين والعاملين في القطاع المصرفي أدركوا في السنوات الأخيرة أن تطويراً وتغييرات جوهرية لا بد أن تحدث، حتى لا يفقد القطاع مواءمته مع عصر، تتحدّى فيه التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي والبيانات الكبيرة ومنصات التكنولوجيا المالية واقتصاد المشاركة أسس وجوده.

أجمع خبراء مجلس «فوربس» المالي على ضرورة أن تتخلّى الصناعة المصرفية عن بعض أساليبها التقليدية، وأن تبحث في طرق جديدة ومبتكرة تستطيع عن طريقها الحفاظ على ثقة عملائها بها. وطرحوا بعضاً من أحدث الاتجاهات في مجال البنوك والتطورات التي يتوقعون أن يشهدها القطاع على مدار السنوات الخمس المقبلة، وهي بالتالي:

1- الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء

من خلال العمل مع التكنولوجيا المالية، والاستفادة من التكنولوجيا والابتكار التي تنافس بقوة الأساليب المالية التقليدية في تقديم الخدمات المالية، يمكن للبنوك أن تقدّم لعملائها حلولاً ذات قيمة مضافة تقع خارج نطاق خبراتها. الشهية إلى هذا التعاون ينبغي أن تستمر وتنمو للاستفادة من مجموعات البيانات والنماذج البديلة لتحسين وسائل توفير تحويلات أموال فورية للعملاء. كما يمكن للبنوك تحسين عروضها بتكلفة منخفضة وسرعة أكبر.

2- المزيد من عمليات الدمج المدفوعة بالتكنولوجيا

على مدار العقد الماضي، انخفض عدد البنوك في الولايات المتحدة، لكن المستقبل سيشهد الكثير من عمليات الاندماج، لأن الكثير من البنوك تبدو وكأنها «عالقة في الوسط». يمكن للبنوك الكبرى أن تطور، وقد فعل بعضها، تكنولوجياً منحها ميزة التفوق على البنوك الصغيرة في خدمة المستهلكين. لا سيما أن المقرضين من الشركات غير المصرفية والتكنولوجيا المالية تفرض حضوراً في مجال الإقراض التجاري وتجارة التجزئة.

3- ظهور الإقراض الرقمي

في تقريرها الصادر في ديسمبر 2019 حول الإقراض الرقمي، قدرت شركة Grand View Research حجم السوق بنحو 3.5 مليارات دولار في عام 2018 ومعدل نمو سنوي مركّب متوقّع بنسبة 20.7% من 2019 إلى 2026؛ فالإقراض الرقمي الشخصي هو المستقبل. ونظراً إلى أن البنية التحتية الرقمية أصبحت أكثر قوة وأصبح المستهلكون مرتاحين أكثر للمعاملات عبر الإنترنت، فسيتعين على الصناعة المصرفية حتماً نقل خدمات الإقراض، سواء كانت من شركة إلى عميل أو من شركة إلى أخرى، إلى فضاء الإنترنت.

4- صعود البنوك الجديدة

من المتوقّع صعود البنوك المباشرة القائمة على الهاتف

المحمول على مدى السنوات الخمس المقبلة. وتجذب البنوك الجديدة Neobanks بالفعل الملايين من العملاء في جميع أنحاء البلاد؛ ما يشير إلى تحوّل ما يفضلّه المستهلك من الخدمات المصرفية التقليدية القائمة على الفروع إلى الحلول الرقمية المريحة.

5- تجارب العملاء الآلية والشخصية

أحد أكبر التغييرات التي ظهرت من خلال العمل مع مختلف عملاء البنوك هو أن الكثيرين منهم يدركون أنهم ينفقون موارد كثيرة في تنفيذ العمليات المتكررة. وقد أدركت البنوك أن أتمتة بعض هذه العناصر ستساعد على تحرير رأس المال البشري لأداء أنشطة ذات قيمة مضافة، الأمر الذي سيؤدي إلى التنفيذ السريع والمزيد من الكفاءة وتخصيص تجارب المستهلكين.

6- «البلوك تشين» والحلول اللامركزية تحلان محل معظم البنوك

أكبر تغيير في القطاع المصرفي يحدث عن طريق الحلول المستندة إلى تقنية بلوك تشين، التي تتيح التحويل الفوري للأموال من نظير إلى نظير. علاوة على ذلك، فإن حلول التمويل اللامركزية القائمة على منصات العقود الذكية، مثل إثيريوم، Ethereum، مكّنت بالفعل منصات الإقراض الرقمية من دون الحاجة إلى مؤسسات مالية. وفي غضون خمس سنوات، قد تهيمن هذه الحلول على الخدمات المالية.

7- دخل جديد من الخدمات المصرفية المفتوحة والبيانات

البيانات المنخفضة السعر نسبياً والسلع الأساسية تضغط على إيرادات البنوك التقليدية. ومن المتوقّع أن تحدث إعادة تشكيل دراماتيكية لنموذج الأعمال باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تنشئ أسواقاً ثنائية الاتجاه، مثل متجر تطبيقات أبل لجني إيرادات من كل من المستهلكين والمطورين، أو عروض البيانات كخدمة وواجهة برمجة التطبيقات مثل الذي يقدمه مصرف جي بي مورغان تشيس لتوسيع نطاق خدمات البيانات والتحليلات للعملاء من المؤسسات.

■ الإقراض

الرقمي الشخصي هو المأمول.. والبنوك ستقدّم حتماً هذه الخدمة عبر الإنترنت

■ «البلوك تشين»

والحلول اللامركزية القائمة على منصات العقود الذكية تحلان محل معاملات البنوك

■ جني إيرادات

من المستهلكين والمطوّرين معاً.. من خلال البيانات والخدمات المصرفية المفتوحة



8- البنوك التي تقدّم خدمات للشركات المتوسطة الحجم مهذّدة بالاختفاء

على غرار تأثير «أمازون» في تجارة التجزئة، فإن أفضل خمسة بنوك هي التي تحدد ما يتوقّعه عملاء الخدمات المصرفية. البنوك الإقليمية تكافح من أجل مواكبة الوضع، لا سيما مع الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، من حيث الميزانية ورأس المال البشري. الميزة التنافسية للحجم تخلق فجوة متنامية؛ من المحتمل أن تؤدي إلى عمليات اندماج بين البنوك التي تقدم خدماتها للشركات المتوسطة الحجم كوسيلة لزيادة الأصول والمواهب.

9- «دمقرطة» تمويل المستهلك

ستستمر الحلول الآمنة والمحمولة المتقدمة في توفير إجابات وحلول سريعة في الوقت الحقيقي «في أي مكان وفي أي وقت» لاحتياجات المستهلك ورغباته. وستعمل هذه الخدمات القائمة على الذكاء الاصطناعي على إدارة وتحسين القدرة المالية الكاملة للفرد، السيولة المتاحة والقدرة على دعم الائتمان، من وجهة نظر شاملة ومتراصة، وليس كطبقة المعاملات غير المترابطة للخدمات المصرفية الحالية.

10- تنظيم أفضل

ستركّز البنوك التقليدية على الودائع والإقراض لأغراض إنتاجية وترك الخدمات المالية الأخرى للمؤسسات الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية الجديدة المبتكرة. ومن شأن ذلك أن يعمل على فصل المخاطر والسيولة و«معرفة عميلك» ويخفف من تضارب المصالح للمهمة المزدوجة الحديثة للبنوك، المتمثلة في سلامة أموال العملاء والعوائد المالية لمساهميها.

11- المزيد من الخدمات التي تستهدف أسراً لا تتمتع بالوصول الكافي للخدمات المصرفية

لا تزال الرسوم التي يدفعها الأفراد الذين لا يتمتعون بالوصول الكافي للخدمات المالية الرئيسية أو الذين لا يتمتعون بأي قدرة على الوصول للخدمات المصرفية، مذهلة، لكن بفضل التكنولوجيا المتطورة، سيتغير هذا الأمر بسرعة. وعلى عكس ما حدث في الماضي، إذا كان لديك هاتف محمول، يمكن أن يكون لديك حساب مصرفي، وهذا يفتح الكثير من الإمكانيات أمام البنوك والشركات الأخرى لتقديم الخدمات إلى هذه الأسر.

12- البنوك الكبرى تقدّم خدمات للشركات الصغيرة

ستستمر في رؤية المؤسسات المالية القديمة، وهي تقدّم خدمات للشركات الصغيرة. في الظاهر، تبدو هذه أخبار جيدة، حيث إن الشركات الصغيرة والمتوسطة ناضلت تاريخياً للوصول إلى رأس المال والائتمان، من خلال البنوك الرئيسية. مع ذلك، لا يزال القطاع المصرفي لا يلبي بشكل كافٍ الاحتياجات المالية للشركات الصغيرة، مثل الحاجة إلى ضوابط الإنفاق.

13- عودة ظهور «العلاقات المصرفية»

بالإضافة إلى التخلّي عن بعض اللوائح التنظيمية الناتجة عن الركود الذي شهده الاقتصاد في أوائل العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، سنستمر في رؤية تكاثر البنوك المجتمعية وغيرها من المؤسسات الصغرى، على عكس هوس الاندماج والبنوك الكبرى التي جاءت في أعقاب تلك الفترة؛ ما يقدم فرصة بالنسبة إلى رجال الأعمال لإقامة علاقات مصرفية أوثق وأكثر تخصيصاً.

■ صعود البنوك

القائمة على الهاتف المحمول خلال السنوات الخمس المقبلة

■ المستقبل

سيشهد كثيراً من الاندماجات.. وبعض البنوك تبدو وكأنها «عالقة في الوسط»

■ التركيز على

الودائع والإقراض لأغراض إنتاجية.. وترك الباقي للمؤسسات الرقمية وشركات «فينتك»

يعتلي عرش الجودة منذ 10 سنوات

«بوبيان» يغير مفاهيم خدمة العملاء



مسؤولو البنك وسيرفس هيرو

الموظفين، موقع الشركة، سرعة الخدمة، الثقة بالمنتج، جودة الخدمة أو المنتج، السعر مقابل القيمة، مركز الاتصال، والموقع الإلكتروني، كما يعتمد استفتاء «سيرفس هيرو» على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه.

القيادة والقُدوة

وتنطلق فلسفة بوبيان في خدمة العملاء من منطلق ما يسمى الأهداف المشتركة، بمعنى أن جميع الأفراد يشتركون في تحقيق هدف واحد، حتى وإن كان ليس ضمن مسؤولياتهم، لأن ذلك يعني أنهم سيسعون إلى ضمان نجاح تحقيق الهدف، حتى لا يتأثر تقييمهم النهائي، وهو باختصار يعني أن العمل الجماعي سيكون لمصلحة العملاء.

ويركز بوبيان على أهمية مفهوم «القيادة القُدوة»، لأنه من غير الممكن تحقيق أي نجاح أو تقدم من دون أن تكون الإدارة العليا في أي مؤسسة قُدوة لباقي فريق العمل، فمن غير المعقول أن اتحدث عن خدمة العملاء بينما لا يكون هناك أي تواصل بيني وبين العملاء.

وفي بوبيان فإن فلسفة الاستماع للعملاء والاحذ بأرائهم تمثل ركيزة رئيسية في الإبداع والابتكار في مختلف الخدمات والمنتجات التي يقدمها، إلى حد حرص كبار المسؤولين في البنك على حضور الجلسات، التي يتم ترتيبها للاستماع لآراء العملاء.

■ الأفضل على مستوى

البنوك الإسلامية لعقد كامل
والقطاعات الاقتصادية 5 مرات

■ تطور مستمر رغم ارتفاع

عدد العملاء وزيادتهم

المتواصلة سنوياً

■ خدمة العملاء

فلسفة يلتزم بها جميع

أفراد المؤسسة

خلال فترة قصيرة لم تتجاوز السنوات العشر استطاع بنك بوبيان أن يغير الكثير من المفاهيم، أبرزها ما يتعلق بخدمة العملاء، والتي جعلته يتربع على عرش الجودة في خدمة العملاء لعقد كامل على مستوى البنوك الإسلامية في الكويت، ولخمس مرات على مستوى القطاعات الاقتصادية، حسب سيرفس هيرو المعنية بدراسات قياس رضا العملاء في الكويت.

وعلى الرغم من ارتفاع نسبة عملائه وزيادتهم المستمرة، فإن مستويات الخدمة في بوبيان لم تنخفض، أو تتأثر نتيجة هذه الزيادة التي دائماً ما يقابلها تحد جديد للموظفين، للحفاظ على نفس مستويات الخدمة، ويكون شعار البنك الراسخ نعمل بإتقان.

مسؤولية الجميع

وفي بوبيان فإن مفهوم الجودة في خدمة العملاء لا يعد مجرد مسؤوليات وواجبات لإدارة محددة داخل المؤسسة، بل أصبحت مسؤولية جميع أفراد المؤسسة بدءاً من قمة الهرم الوظيفي وحتى جميع الموظفين أي كانت درجاتهم الوظيفية. وتؤمن إدارة بنك بوبيان أن خدمة العملاء ليست مجرد قسم أو إدارة، لكنها فلسفة يجب على جميع أفراد المؤسسة الالتزام بها، والتعامل معها، كل حسب مهام وظيفته، لأن ذلك في النهاية يعني أن المؤسسة تهتم بعملائها.

ويمتلك جميع من هم في الإدارة العليا في بوبيان حسابات عامة على وسائل التواصل الاجتماعي، وهم على تواصل دائم مع العملاء وغيرهم، خاصة أن هذه الحسابات تعمل في الاتجاهين، حيث نجيب على كل الاستفسارات ونتفاعل مع كل التعليقات إيماناً منهم بأنهم القُدوة لجميع أعضاء المؤسسة، وأن الاهتمام بالعملاء يجب أن يكون على راس أولوياتهم.

كما أن جميع مديري بوبيان لديهم ما يسمى بأهداف تتعلق بخدمة العملاء بمعنى أن الأهداف السنوية المنوطة بكل مدير لا تتوقف فقط عند حد تحقيق الأهداف المالية، بل تتعدى ذلك إلى أهداف يجب أن تتحقق فيما يتعلق بجودة خدمة العملاء.

لماذا بوبيان الأفضل؟

وعودة إلى جوائز «سيرفس هيرو»، فقد اعتمد اختيار بوبيان لعقد كامل على مجموعة من المعايير، من بينها استفتاء امتد لمدة سنة كاملة بين المستهلكين، الذين قاموا بتقييم الشركات، وذلك على مقياس من 10 نقاط حسب توقعاتهم من مستوى خدمة الشركة قبل تجربتها، ورضائهم عنها بعد تجربتها.

وجاء التقييم تبعاً لعدة معايير منها سلوك



جائزة المركز الأول

في خدمة العملاء في جميع القطاعات على مستوى الكويت

جائزة أفضل بنك إسلامي

في خدمة العملاء للجنة العاشرة على التوالي

جائزة التميز

لاستمراره كأفضل بنك إسلامي في خدمة العملاء لعشر سنوات متتالية





شركة عالمية لفحص كفاءة نظم معلومات البنوك وأمنها

بالإضافة إلى أهمية تنسيق الجهود فيما بين وحدات القطاع المصرفي وبقية الجهات لمواجهة الهجمات الإلكترونية، فقد بادر البنك بتشكيل فريق عمل مشترك برئاسة ممثل عن «المركزي» وعضوية ممثلين عن البنوك الكويتية، وذلك للعمل على تحصين وحماية نظم المدفوعات في القطاع المصرفي، والحد من أي محاولات اختراق للنظم الآلية، مع تطوير خطط التعافي من الكوارث ومختلف الجوانب الأخرى ذات الصلة بالحفاظ على أمن المعلومات في ظل التطور التكنولوجي.

كما بادر بنك الكويت المركزي إلى مخاطبة الشركات العالمية المتخصصة في فحص كفاءة نظم المعلومات للبنوك الكويتية وأمنها، وجار استكمال إجراءات التعاقد مع إحداها، وذلك لتدعيم وسائل الحماية وتعزيز جوانب أمن المعلومات في القطاع المصرفي.

■ أهمية تنسيق

الجهود فيما بين وحدات القطاع المصرفي وبقية الجهات لمواجهة الهجمات الإلكترونية

متخصصة في مجال أمن المعلومات لمراقبي النظم والشبكات ومديري المشاريع وموظفي البنك، مع وضع خطة لاستمرارية الأعمال. وانطلاقاً من حرص «المركزي» على أمن المعلومات وسلامتها، وكذلك الاستفادة من التطور التكنولوجي وتطبيق أفضل التقنيات في مجال أمن المعلومات وحمايتها،

في ضوء حرص بنك الكويت المركزي المستمر على سلامة أنظمتها الآلية، وتطبيق أفضل الممارسات الخاصة بأمن المعلومات، قام بنك الكويت المركزي بإجراء تقييم شامل للمخاطر الأمنية التي قد تتعرض لها البيئة التقنية للبنك، التي تشمل الشبكات وأنظمة المدفوعات، وقواعد المعلومات والبيانات، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت.

كما يقوم بتقييم النظام الأمني في المبنى الرئيسي الجديد للبنك بشكل دوري، واتخاذ الإجراءات الضرورية لتطوير كفاءة النظام الأمني وتحسينها.

هذا، وقام البنك بتطبيق أنظمة أمنية للحماية من البرمجيات الخبيثة/الخطرة وتشغيلها، وذلك للحفاظ على أمن البيئة التقنية للبنك وسلامتها، إضافة إلى تقديم برامج توعية



سافر أسرع مع الأهلي وتجاوز طوابير الإنتظار

رشف بطاقة الأهلي Visa Infinite - طيران الإمارات
لأحد أصدقائك للتمتع بالمزايا الجديدة.



- خدمات الإستقبال والمساعدة غير محدودة في الوصول أو المغادرة لمطارات الكويت من خلال خدمات اللؤلؤة لحامل البطاقة
 - 50% خصم لمرافقين السفر لخدمات الإستقبال والمساعدة في جميع مطارات الكويت
- لمزيد من المعلومات، الرجاء الإتصال على أهلاً أهلي 1 899 899 أو زيارة eahli.com

الأهلي أسهل



خطة مستقبلية توسعية طموحة واستراتيجية تمتد حتى 2022

بنك وربة: حزمة منتجات رقمية العام الجاري

خريطة الطريق الرقمية للبنك، والتي تعمل وفق مؤشرات واضحة، لقياس الأداء، وترتبط بشكل مباشر بالربحية، وهو ما يسمح لنا بتقييم مستوى التقدم الذي يتم إحرازه بشكل أكثر فعالية.

واستطرد: لدينا في «وربة» العديد من الأفكار، والمنتجات الجديدة، التي يتميز بها عن غيره من البنوك، والتي تؤكد قدرته على المنافسة بين البنوك في القطاع المصرفي، والتي تراكب التطور التكنولوجي، وسيتم طرحها خلال عام 2020، خاصة أن لدى «وربة» فريقاً متكاملًا يتابع عن كثب كل ما هو جديد، وإننا مستمرون في بناء علاقات قوية مع الشركات، ونستثمر ما لدينا من رصيد قوي كونه في السنوات الماضية مع عملاء «وربة» وبالطبع سيتوازي هذا التحرك مع إحداث تطور نوعي بالخدمات الرقمية المقدمة لعملاء التجزئة.

وأكد أن البنك يمتلك دوافع قوية لزيادة ابتكاراتنا الرقمية، والقفز تكنولوجياً، استعداداً للمنافسة المرتقب اشتغالها محلياً، من نافذة التكنولوجيا، مشيراً إلى أن السوق الكويتي يتطور سريعاً.

المنافسة المصرفية

وحول أجواء المنافسة المصرفية في الكويت، قال الغانم تبقى التكنولوجيا والتحول الرقمي المضمّن الرئيسي للمنافسة المصرفية، وذلك في ظل ما وصل إليه القطاع من نمو، ولهذا نسعى في بنك وربة إلى ترسيخ ريادتنا وبقوة من خلال استراتيجية التحول الرقمي التي تستهدف تقديم أفضل الخدمات المصرفية المتميزة والأكثر تطوراً لعملائنا.

واختتم الغانم تصريحاته بالقول «نحن في بنك وربة نراقب تطورات السوق المصرفي عن كثب، وما سينعكس إيجاباً على أداء الاقتصاد الكويتي بشكل عام، ومما يساهم في خلق مزيد من الفرص الاستثمارية في السوق المحلي على المدى المتوسط، كما ندرّك أن ازدياد حدة هذه المنافسة يتطلب منا العمل على استكمال جهود التطوير وبشكل متواصل، وبما يؤهلنا لمواكبة تطلعات عملائنا، ومساهمينا، والاستمرار في تحقيق نتائجنا الإيجابية ولله الحمد لدينا في بنك وربة ما يميزنا لجذب واستقطاب عملاء جدد، والمحافظة على عملائنا».



شاهين الغانم

مستقبلية طموحة، على صعيد الفروع، ففي العام الجاري 2020 سنستمر في التوسع في فروع البنك المصرفية من خلال التوزيع الجيد، لأجهزة الصرف الآلي، في مناطق سكنية مختارة، وذلك من أجل توسيع نطاق الخدمات المصرفية بشكل كامل للعملاء، بمختلف شرائحهم، فوفقاً للخطة الموضوعية، والمعتمدة، متوقعاً أن يقوم البنك بافتتاح 5 فروع جديدة، إضافة إلى تجديد فروعه القائمة لتكون أكثر ملاءمة بالمكان، أو الحيز الذي تشغله أجهزة الصرف الآلي، ولتخدم أيضاً قاعدة العملاء التي تتسع باستمرار. وقال الغانم: لقد قمنا بوضع خريطة استراتيجية لتنويع الخدمات التي نقدمها، وقد تم تنويع جهودنا خلال العام الماضي، بالانتهاء من رسم خريطة طريق رقمية للبنك في إطار السعي لتحقيق هدفنا الاستراتيجي، كما أن لدينا آلية احترافية لتنفيذ

قال الرئيس التنفيذي في بنك وربة شاهين حمد الغانم أن البنك تمكن من رفع جميع مؤشراتته في 2019، حيث حافظ على وضع رصين مالياً بأرباح مميزة، ومستدامة، وأصبح «وربة» حاضراً، وبقوة للمنافسة التي تزداد حدتها بين البنوك.

وأوضح الغانم أن هذا النجاح إلى الاستراتيجية الموضوعية والمعتمدة من قبل مجلس الإدارة، والتي تمتد حتى عام 2022، والتي تقوم الإدارة التنفيذية بتطبيقها بكل مهنية وحرفية، مما انعكس بشكل إيجابي على أداء البنك منذ بداية تطبيق الاستراتيجية منذ 3 سنوات مضت.

وأشار إلى أن أبرز ملامح استراتيجية بنك وربة لصياغة المستقبل تركزت على ترشيد النمو، واستهداف الفرص المربحة، وتعزيز التنافسية لدى قطاعات الربحية بالبنك، والاستفادة الكاملة من خبرتها، إضافة إلى ذلك الاعتماد على استراتيجية تبني الأداء الرقمي والتكنولوجيا الحديثة، التي تقوم على متابعة أحدث ما يتوصل إليه العالم في هذا المجال.

وأضاف: لذا قمنا بعمل منظومة متكاملة من المبادرات، والمشاريع التقنية لتطبيق استراتيجية التحول الرقمي، بما في ذلك ترقية البنية التحتية للبنك، وتعزيز مستويات الأمان وتحليل البيانات، وتطوير منصات الخدمات المصرفية، وإطلاق جيل جديد من الحلول المصرفية السهلة، وقد انفراد وربة بإطلاق تطبيق «الوتين» الذي لاقي استحسان الجميع، إضافة إلى إطلاق عدة خدمات تقنية مبتكرة.

خطة توسعية

وتابع: لدينا خطة توسعية،

ه الغانم:

مستعدون

للمنافسة المرتقب اشتغالها محلياً من

نافذة التكنولوجيا

ه دوافع قوية

لزيادة ابتكاراتنا

الرقمية والقفز

تكنولوجياً لخدمة

عملائنا

ه مستثمرون في

بناء علاقات قوية

مع الشركات وزيادة

العملاء الأفراد

ملاح

استراتيجية

صياغة

المستقبل

1- ترشيد النمو.

2- استهداف

الفرص المربحة.

3- تعزيز

التنافسية لدى

قطاعات الربحية

بالبنك.

4- الاعتماد على

استراتيجية تبني

الأداء الرقمي

والتكنولوجيا

الحديثة.



عام من 2019 الإنجازات

41 %

نسبة نمو
الودائع

41 %

نسبة نمو
المحفظة
التمويلية

30 %

نسبة النمو
في صافي
الأرباح

5 %

توزيع
أسهم
منحه

إصدار صكوك بقيمة 500 مليون دولار أمريكي
تدشين مصنع بنك وربة الرقمي الفريد من نوعه "الوتين"
إطلاق تطبيق خاص لعلاقات المستثمرين
إطلاق أول برنامج ابتكاري "رواد" للجامعات في دولة الكويت
إطلاق شريحة الماسي - شريحة المعاملات المصرفية الخاصة
افتتاح فرع المطار - T4



Fitch
Ratings A+
MOODY'S
Baa2



المخبة: أول برنامج مكافآت ديجيتال

أول حضالة ديجيتال

أول تمويل ديجيتال مقابل كاش

أول جمعية ديجيتال

جوائز بنك وربة 2019



البنك الأسرع نمواً
البنك الأفضل إنجازاً في الابتكار الرقمي
جائزة أفضل خدمات بنكية رقمية على مستوى الكويت
جائزة البنك الأسرع نمواً في الشرق الأوسط
شهادة الأيزو المرموقة - نظام إدارة الجودة 2015 : ISO 9001

نتميز بالحلول

182 55 55 | www.warbabank.com

بنك
وربة

مهارات جديدة للتعامل مع تغييرات القطاع المصرفي

8 ركائز لبناء بنك 2030

في العقد الأول من القرن الواحد والعشرين، بدأ قطاع المصارف العالمية يشهد تغييرات عبر أبعاد متعددة منها الأزمة المالية والديون السيادية، التي عانت منها في الغالب الاقتصادات الغربية. مهدت الساحة لإعادة تفكير جذرية في دور المصرفية الحديثة التي أدت بدورها إلى إدخال قواعد تنظيمية عميقة وصارمة وتغييرات في نموذج العمل.

أعدت شركة «ايرنيسست أند يونغ» تقريراً بغرض تسليط الضوء على بعض الاتجاهات الرئيسية ومحركات عملية التغيير التي ينبغي على مجالس إدارات البنوك وفرق وضع الاستراتيجيات ومسؤولي تطوير الشركات النظر فيها بفعالية وتركيز.

ويرى التقرير أن بناء بنك ناجح في 2030 يستلزم مجموعة من المهارات الجديدة للتعامل مع التغييرات التي سيشهدها القطاع المصرفي خلال العقد المقبل. وان هناك ثمانية ركائز وموضوعات رئيسية يعتقد أنها ستشكل المشهد المصرفي في السنوات المقبلة، وتؤثر بشكل خاص في الصناعة المصرفية:

1 - القومية مقابل العولمة: فرض قيود على النموذج العالمي

القوى التنافسية للقومية والعولمة لها أبعاد سياسية واقتصادية، وبالتالي تواجه البنوك خيارات صعبة في تحديد استراتيجيتها العالمية. هذه القوى ستؤثر في قدرة البنوك على الدخول إلى الأسواق أو الخروج منها وقد تضع قيوداً أخرى على عوامل مثل هيكل الملكية وإخراج الأموال وإعادة تدويرها إلى البلد الأصلي. يمكن للبنوك معالجة هذه المعضلة الاستراتيجية من خلال وضع العملاء الأفراد في قلب صنع القرار. ميزة أخرى على الأرجح سيتمتع بها بنك 2030 وهي وجود رؤية هيكلية قوية مدركة للمطالبات التنظيمية والسياسية والأعمال.

2 - رأسمالية الدولة: قوة جديدة في الأعمال المصرفية العالمية

سيكون على مصرف 2030 أن يأخذ في الحسبان وجود الدولة إلى درجة غير مسبوقة. ففي حين أن الهيكل التنظيمي على الصعيدين الوطني والعالمي لا يزال عملاً جارياً، إلا أن التوغل ومشاركة الدولة في كل من هيكل والعمليات اليومية للخدمات المالية، لا سيما المصرفية، أمر لا يمكن وقفه أو منعه أو الرجوع عنه. وفي حين أن احتمال إشراك الدولة الوثيق سيملاً الكثيرين في الصناعة بالخوف، إلا أن تعريف هذه العلاقة الجديدة سيوفر فرصاً متعددة للمبتكرين. ففي مجالات متنوعة مثل التقاعد والصحة والإمدادات والبنية التحتية والإسكان والتنمية الاقتصادية.

3 - التدفق التجاري: مصدر للفرص والتقلب

كتب الكثير عن النمو في التجارة بين البلدان المتقدمة والناشئة، كجزء من قصة العولمة، لدرجة يسهل معها نسيان أن معظم التدفق التجاري يحصل داخل المناطق وليس بينها. الطبيعة البنينة للتجارة تدعم البنوك الرائدة الإقليمية للعمل مع البنوك العالمية. خدمات تمويل التجارة التي تقدمها البنوك هي شريان الحياة للتجارة العالمية، ويسمح للشركات بتمويل والقيام بالتعاملات والأعمال على مستوى العالم.

سلط تقرير سابق الضوء على أن على المديرين التنفيذيين النظر إلى عدم وجود اتساق في جودة وتقديم الخدمات عبر المناطق الجغرافية باعتباره تحدياً عند العمل مع البنوك. هذا التحدي المتمثل في تلبية توقعات العملاء عبر مجموعة واسعة من الأسواق يأتي في وقت يعمل فيه العديد من البنوك العالمية على ترشيدها تواجدها العالمي والتركيز على مناطقها الجغرافية الأساسية. ومع نمو حجم التجارة في العقود المقبلة، يجب أن

ينظر إلى هذا الأمر كتحدٍ رئيسي ينبغي التصدي له ومعالجته. وبالتالي سيكون على البنوك النظر في مجموعة من الاستراتيجيات لتلبية متطلبات العملاء. ففي بعض الأسواق قد ينطوي هذا على شراكة للبنوك العالمية مع البنوك المحلية أو الإقليمية، مع تركيز الاهتمام في خلق توافق للمنتجات والأنظمة كونها أمراً مهماً. وينبغي إدراك أن العملاء سيقومون بإدارة علاقات متعددة لتحقيق هدفهم، وهو ما يقدم فرصاً لكل من البنوك العالمية والمحلية.

4 - الاستثمار في أسواق جديدة

طفرة استثمارية جديدة يمكن أن تستمر لعقود، قد بدأت في العالم الناشئ، ويتناقص هذا الاتجاه مع الانخفاض العام في الاستثمار (كحصة من الناتج المحلي الإجمالي) في معظم أنحاء العالم الغربي المستمر منذ منتصف السبعينات. وبحلول عام 2030، سيكون العديد من الأسواق التي نشير إليها حالياً باسم الأسواق «الناشئة» قد بلغت مرحلة النضج، وسيحل محل دول BRIC (البرازيل وروسيا والهند والصين وجنوب أفريقيا) مجموعة جديدة من الأسواق ذات النمو المرتفع. ظهور أفريقيا باعتبارها منطقة قوية النمو تدعمها مجموعة من العوامل، بما في ذلك تدفقات قوية للاستثمارات الأجنبية المباشرة وزيادة في كم ونوع مخصصات التعليم وتوافر الموارد الطبيعية والطلب المحلي المتزايد.

البنوك العالمية الكبرى التي ترغب في المنافسة في الأسواق الناشئة لديها العديد من الخيارات، لكن الدخول عن طريق الاستحواذ المباشر هو الأكثر حساسية. ويعتمد الكثير في هذا الأمر على حساسية القطاع، ويتسم العمل المصرفي بحساسية سياسية بسبب اهتمام الدولة بدور الائتمان في الترويج للنمو وكضامن للودائع.



ملحق مصرفي

تحديات بنك 2030



ستستخدم المصارف التحليل العميق للبيانات وتقنيات جديدة من أجل تجربة فعالة من حيث التكلفة لتوفير مستويات عالية من الخدمات والمنتجات المخصصة وفق رغبات العملاء. قد يبدو بنك 2030 من الخارج مثل المئات من البنوك تقدم منتجات محددة تناسب شريحة من العملاء. يبدو ان التغيير الثقافي الكبير الذي يجري بالفعل في العديد من المؤسسات سيخلق ثورة في علاقة الصناعة مع العملاء بحلول عام 2030. وسيتم فهم واحترام قيم البنك في جميع أنحاء المؤسسة (وكذلك من قبل المنظمين لها) وسيتم ربطها بإدارة أداء موظفيها.

7 - المدفوعات: أسواق ونماذج جديدة

التغيير التكنولوجي يحدث بوتيرة غير عادية لدرجة أن العديد من التطورات التي ستحدث بحلول عام 2030 لا يمكن تصورها اليوم. هذه التطورات ستؤثر على سرعة ومرونة توفير المنتجات والخدمات للعملاء، وكذلك الحد من تكلفة توفيرها لهم والمدفوعات هي واحدة من هذه الاتجاهات التي بدأت بالفعل في التبلور. بعض المهارات والتقنيات الناشئة المطلوبة داخل صناعة المدفوعات هي خارج المهارات الأساسية للبنك. وستصبح الطرق الأخرى للمشاركة في هذه السوق الجذابة أكثر أهمية وتشمل مجموعة مهارات مختلفة لنموذج الاستحواذ والتحكم. هذه الأشكال ليست جديدة لكنها غير متطورة في الخدمات المالية وتشمل المشاريع المشتركة، حيث يقدم الطرف الآخر معرفة السوق والمهارة والبراعة التكنولوجية والتوزيع.

8 - الطاقة: التكنولوجيا تتحدى النظام القديم

أظهر التقدم التكنولوجي في السنوات الأخيرة أنه يمكن الوصول إلى العديد من الموارد غير المتوفرة سابقاً، ويظهر ذلك من خلال ثورة الغاز الصخري داخل الولايات المتحدة وأيضاً من خلال التقدم في صناعة النفط البحرية. زيادة الطلب على الطاقة والتكنولوجيا الجديدة والأبعاد البيئية والسياسية المعقدة المرتبطة بالصناعة لها آثار بعيدة المدى، ونتيجة لذلك ستكون هناك تغييرات كبيرة في طريقة توليد الطاقة وتوزيعها خلال العقد المقبلين، مع آثار مهمة على البنوك التي تمول تلك الأنشطة. وبالنسبة لمشاريع البنية التحتية الكبيرة للطاقة، فإن مساعدة الحكومات والشركات المتعددة الجنسيات لجمع الأموال ستستمر على الأرجح في أن تكون مصدراً رئيسياً لأنشطة البنك. التغييرات في طرق إنتاج الطاقة ستطلب أيضاً مجموعة جديدة من إدارة المخاطر ومنتجات التحوط (مثل ظهور سوق العقود الآجلة للغاز) من أجل دعم الاستثمارات التي ترضخ في البنية التحتية للإنتاج والإمدادات.

5 - التركيبة السكانية: خدمة كبار السن وجيل حضري

تتفوق بلدان الأسواق الناشئة على البلدان المتقدمة من حيث حجم السكان الهائل بمعدل واحد إلى خمسة تقريباً. وتشير توقعات الأمم المتحدة إلى أن عدد السكان الإجمالي سيصل إلى حوالي 8.3 مليارات نسمة بحلول عام 2030. ويزداد الطابع المدني لحياة السكان مما يعكس حقيقة أنه في عام 2008، ولأول مرة في التاريخ، عاش أكثر من 50% من سكان العالم في المدن. كما أن الشيخوخة تزداد أيضاً، وسيستمر السكان في الفئة العمرية 15 - 64 عاماً على مستوى العالم، ما يسمى «النافذة الديموغرافية» في النمو في معظم القرن 21، لكنها بدأت بالفعل في الانخفاض في بعض الدول المتقدمة.

هناك فرص لتقديم خدمات جديدة للسكان الحضر الكبار في العمر، وهذا يشمل، على سبيل المثال، تحسين العروض للمدخرين، وتمكين كبار السن من إدارة ثروتهم المتراكمة لدعم نوعية الحياة التي اعتادوا عليها.

6 - علاقات عملاء التجزئة: أكثر شخصية وثقة أكبر

الخدمات المصرفية للأفراد تتغير، مع سيطرة العملاء بشكل أكبر على العلاقة، وهم يغيرون بنوكهم بشكل متكرر أكثر، ويشترون المنتجات من أكثر من بنك واحد، ويفضلون المنتجات والخدمات المخصصة والمصممة وفق احتياجاتهم. وبحلول عام 2030 ستكون العلاقات بين العملاء ومصارفهم مختلفة تماماً عما هي اليوم، ذلك لأن التكنولوجيا تقدم إمكانات أكبر من أي وقت مضى لتوسيع وتعميق تلك العلاقة.

FUTURE BANK

2030 2060 2100 2200

خدماتنا ومنتجاتنا فريدة توفر للعملاء مزايا قيّمة وحصرية

«برقان»: عملاؤنا دافعنا للإنجاز والابتكار



ناصر القيسي

■ **القيسي:** نجاحنا مستمد

من شعارنا.. «أنت دافعنا»

■ **حساب «يومي»** يمنح فرصة للفوز

بـ 5 آلاف دينار يومياً و125 ألفاً كل ثلاثة أشهر

■ **نطبق أنظمة** مصرفية عالمية

ونتبنى أفضل الخدمات التكنولوجية

في قطاع الأعمال

بعمل شراكة حصرية مع «القطرية» لتقديم منتج حصري فريد من نوعه، يجمع ما بين أفضل المزايا من قطاعي البنوك والسفر. وتتيح هذه البطاقة كسب الأميال من الخطوط الجوية القطرية مع كل عملية شرائية يجريها العميل، بالإضافة إلى توفير باقة متكاملة من مزايا السفر وأسلوب الحياة والتأمين. وعند مقارنة البطاقة بمثيلاتها في السوق نجد أنها توفر للعميل أعلى الأميال سواء عند استخدامها بالكويت أو خارجها.

والآن مع إطلاق البطاقة المسبقة الدفع، أصبحت لدينا ثلاث بطاقات تابعة للخطوط الجوية القطرية وبمزايا متفردة تلائم أسلوب حياة الشرائح المختلفة للعملاء. ومن الجدير بالذكر أن البطاقة المسبقة الدفع متاحة لعملاء وغير عملاء بنك برقان.

■ **ما أنواع ومزايا بطاقة الخطوط الجوية القطرية الائتمانية؟**
- تمكّنك بطاقة الخطوط الجوية القطرية «ماستركارد» و«ورد» الائتمانية

يعمل بنك برقان بشكل مستمر على تحسين وتطوير خدماته وعروضه، مع التركيز على النمو في أعداد العملاء وعلى جودة الخدمات المقدمة لهم. ومع التغيرات والتطورات السريعة المستمرة في القطاع المصرفي والتحول الكبير في النظم المصرفية الرقمية وزيادة القدرة التنافسية، التقت إقبس رئيس المجموعة المصرفية الشخصية في بنك برقان ناصر القيسي لتلخيص تجربته والخدمات المقدمة والتوقعات والتحديات التي تواجه صناعة الخدمات المصرفية للأفراد في الكويت. وفيما يلي نص الحوار:

■ بداية حدثنا عن قسم الخدمات المصرفية الشخصية؟

- بالواقع تتعامل الوحدة المصرفية الشخصية في بنك برقان مع أغلب عملاء البنك من خلال خدمات عديدة. وتغطي هذه الإدارة العديد من الوحدات الهامة ومنها العمليات، خدمة العملاء، المبيعات، التسويق، وبطاقات الائتمان. هذا يعني أننا مسؤولون عن ضمان تمتع جميع عملائنا بأفضل مجموعة من المنتجات والخدمات التي تحاول استيعاب جميع احتياجات عملائنا من خلال فروعنا الـ 29 المنتشرة في جميع أنحاء الكويت.

ولضمان حصول عملائنا على أفضل المنتجات والخدمات، نبدأ بإيماننا بأن تحقيق ذلك يتطلب وجود معايير عالية من التميز لموظفي البنك. وقد تجلّى هذا في استثمار البنك الكبير في رأس ماله البشري من خلال التدريب والتطوير المستمر لدعم العمليات المصرفية الناجحة.

وقد شهدت إستراتيجيتنا المتمثلة في تقديم المنتجات والخدمات بأعلى المعايير نقلة إيجابية، حيث أصبح موظفونا قادرين على تزويد عملائنا بأقصى درجات الراحة والمعايير.

■ لديكم قاعدة عملاء متنامية من العملاء، كيف تمكّنتم من اكتسابها؟ وكيف لكم أن تحافظوا عليها؟

- يمكنني أن أجيب على سؤالكم بأن النجاح ببساطة مستمد من شعار بنك برقان «أنت دافعنا». نؤمن في بنك برقان بأن راحة العميل هي أساس نجاحنا، وتتمحور جميع خدماتنا ومنتجاتنا بدافع إرضاء العميل وضمان تجربة مصرفية رائدة. وهذا التوجه نعمل على تطبيقه بشكل يومي في تعاملاتنا، بمعنى أن عميلنا هو دافعنا للإنجاز والابتكار، وجعل عملائنا محور اهتمامنا في كل خطوة سواء عند تطوير منتج أو تقديم خدمة مميزة، وفي المعاملات اليومية هو أساس عملنا.

وتابع: إن استقطاب هذا العدد الكبير من العملاء يستند إلى تقديم منتجات فريدة من نوعها توفر للعملاء مزايا قيمة وحصرية، وهنا أقصد منتجات وخدمات مثل «حساب الثريا للراتب»، و«بطاقة الخطوط الجوية القطرية مسبقة الدفع»، و«حساب يومي». واليوم حساب الثريا يعتبر من بين أقوى حسابات الرواتب، إذ أنه يوفر لهم العديد من المفاجآت، فهو بالإضافة إلى تخويل عملائه الدخول في سحب شهري بقيمة 10 آلاف دينار، يقوم بتخييرهم بين هدية نقدية بقيمة 250 ديناراً، أو قرض حسن يصل إلى 12 ألف دينار. وذلك إلى جانب عروضنا ومكافآتنا على مدار العام.

وفي النهاية كل هذه المبادرات جعلت بنك برقان يشهد نمواً قوياً على مر السنين، لاسيما أن نهجه القائم بوضع العميل في أعلى أولوياته ويراعيه في تصميم جميع منتجاته وخدماته وتلبية احتياجاته في كل مرحلة من مراحل الحياة.

■ هل لكم أن تطلعونا على شراكتكم الحصرية مع الخطوط الجوية القطرية؟

- بخصوص بطاقة الخطوط الجوية القطرية المسبقة الدفع، لقد قمنا

ملحق مصرفي



القيسي في سطور

ناصر القيسي يجلب خبرته الواسعة التي تجاوزت 20 عامًا في القطاع المصرفي إلى منصبه الحالي، رئيس المجموعة المصرفية الشخصية في بنك برقان. شغل القيسي العديد من المناصب الإدارية في القطاع المالي ككل، وفي بنك برقان بالتحديد، حيث أكمل 11 عامًا حتى الآن. طوال حياته المهنية، كان تركيزه على خدمة العملاء والابتكار في قلب كيفية أدائه لدوره الإداري. ويشرف القيسي على المجموعة المصرفية الشخصية، حيث يتولى مسؤولية صياغة إستراتيجيتها والإشراف على تنفيذها الفعال، وإيجاد قنوات جديدة تسهم في نمو المجموعة لضمان تحقيق الإدارات الخاضعة لإشرافها لأهدافها المحددة.

■ **شراكتنا مع القطرية** توفر
لعملائنا أفضل بطاقات الأميال
في المنطقة
■ **نفخر بشراكتنا** مع «غراند
سينماز» الرائدة في مجال الترفيه
السينمائي في المنطقة

مهمًا من مبادرة الاستدامة طويلة الأمد، التي تأتي بتوجيه مباشر من الإدارة العليا في بنك برقان. وبإدراكنا أخيرًا بتحديث تطبيقنا للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وسنتوسع في تحولنا الرقمي في العديد من الجوانب لضمان أفضل تجربة مصرفية لعملائنا. ونعمل على تطبيق أنظمة مصرفية عالمية متكاملة، إذ تعمل أنظمتنا التي جرى اختيارها بمساعدة شركات استشارية دولية، على تقديم أفضل الخدمات للعملاء، بالإضافة إلى أحدث المنتجات المصرفية والإلكترونية المتناغمة، والتي تعمل على جميع العمليات المصرفية لدى البنك بشكل متوازن ومتين.

كما تضمن البرمجيات المعتمدة لدينا على تلبية احتياجات مختلف شرائح السوق المالية. فضمان استمرار الرضا من قبل العملاء، يعود لقيام بنك برقان، بشكل متواصل، بمراجعة تحسين الأداء التكنولوجي، وتبني أفضل الأنظمة والخدمات التكنولوجية في قطاع الأعمال المصرفية، ما جعله يتركز بشكل ريادي في السوق المحلي، ومنطقة الشرق الأوسط، وشمال إفريقيا وتركيا.

■ **برأيكم ما أهم التحديات في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد؟**

- المجتمع الكويتي خاض غمار العالم الرقمي مبكرًا وبكل قطاعاته وامتداداته، وهذا ما يجعل مواكبة العصر الجديد بما يليق بعملائنا تحديًا للجميع لتقديم خدمات مصرفية تواكب متطلبات العملاء في هذا الوقت. ووفق الإحصائيات التكنولوجية الصادرة من مؤسسات عالمية، فإن نسبة مستخدمي الإنترنت في الكويت تزيد على 97%. وتبين الإحصائيات ذاتها أن أكثر من نصف تلك النسبة، قامت بمعاملات شرائية إلكترونية.

وذلك يعني أنّ قطاع تكنولوجيا المعلومات في الكويت بات جزءًا أساسيًا من حياة السكان، على كل المستويات. وبالتالي على البنوك أن تواكب بكل ما أوتيت من وسائل الابتكار لتكون على مستوى هذا الاختراق الكبير للعالم الرقمي. وعلى صعيد المعاملات البنكية لدينا، لم تعد المسألة متعلقة بتطبيقات كلاسيكية للاستعلام والتحويل والدفع، بل نحن الآن أمام جيل جديد من الخدمات، تشمل التمويل على أنواعه، والاستثمار أيضًا.

■ **مبادرات ونهج «برقان» بوضع**

العميل بأعلى الأولويات جعلته
بالمقدمة

■ **جميع خدماتنا ومنتجاتنا**

جاءت بدافع إرضاء العميل
وضمان تجربة مصرفية رائدة

كسب ما يصل إلى 12 ميلًا مقابل كل دينار تنفقه خارج الكويت، و6 أميال مقابل كل دينار تنفقه في الكويت. علاوة على ذلك تعد بطاقة «ماستركارد» الخطوط الجوية القطرية المسبقة الدفع الأفضل من نوعها، حيث يكسب العميل 5 أميال مقابل كل دينار يتم إنفاقه دوليًا، و3 أميال مقابل كل دينار تنفقه محليًا. والجدير بالذكر أن بطاقة الخطوط الجوية المسبقة الدفع متاحة لعملاء وغير عملاء بنك برقان.

كما يمكن للعملاء استبدال الأميال بمجموعة من المكافآت، مثل الرحلات المجانية، أو الانتقال إلى درجة سفر أعلى، أو مقابل الأمتعة الزائدة على متن الخطوط الجوية القطرية، أو أي من شركات الطيران التي يضمها تحالف Oneworld العالمي.

■ **وماذا عن مزايا حساب «يومي»؟**

- حساب «يومي» هو الحساب الوحيد في الكويت، الذي يمنح العميل فرصة للفوز بـ5000 دينار يوميًا، ويقدم الحساب أيضًا سحباً ربع سنوي مع المزيد من الفرص للفوز بمكافآت أعلى، مما يتيح الفرصة لعميل محظوظ للفوز بـ125 ألف دينار كويتي كل ثلاثة أشهر. وبالطبع كلما زاد ادخار العملاء في هذا الحساب زادت فرصهم في الفوز.

■ **هل لكم أن تطلعونا على منتجاتكم المحلية التي تقدمونها بما يتناسب مع المستويات العالمية؟**

- هناك منافسة قوية بين البنوك الكويتية لطرح خدمات ومزايا للعملاء، لكننا حتى الآن، نملك منتجاتنا النوعية، التي تميز عملاءنا عن غيرهم. وهنا نقول بفخر إن بنك برقان يعطي لعملائه بطاقات الخطوط الجوية القطرية، وهي الأعلى من حيث الأميال. ونحن فخورون بأننا بشراكتنا مع القطرية نوفر لعملائنا أفضل بطاقات الأميال في السوق على مستوى المنطقة، على كل من بطاقات الائتمان والبطاقات المسبقة الدفع.

ومن بين ما يتفرد بنك برقان به أيضًا، شراكتنا الحصرية مع «غراند سينماز» التي نفخر بكوننا البنك الوحيد في الكويت الذي يتعاون مع هذه الوجهة الرائدة في مجال الترفيه السينمائي في المنطقة.

■ **كيف يعمل بنك برقان على ضمان الرضا الأمثل للعملاء في العصر الجديد؟**

- تعد إستراتيجيتنا الرقمية الجديدة جزءًا

طفرة في التقنيات المصرفية الجديدة

شعبية الخدمات المصرفية عبر الموبايل تتفوق على الإنترنت

التي تساعد المستخدمين على خفض الإنفاق وزيادة المدخرات.

يبدو أن الأمن يعتبر مصدر قلق كبير لدى المستهلكين عند استخدامهم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وتزيد المخاوف من اختراق البيانات، من الطلب على الخدمات التي تحافظ على أمن بيانات المستخدمين، والتي تتيح للمستهلكين تعليق بطاقات الائتمان أو الخصم وتنظيم تنبيهات السفر وتنظيم المعاملات ضمن ملفات ومراجعة تعاملات البطاقات المصرفية.

وتعد محافظ الهواتف المحمولة ميزة جديدة في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. محافظ الهواتف المحمولة التي توفر قدرا كبيرا من الراحة والمواءمة للمستهلك، لجهة أنها تسمح للمستخدمين بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت أو في المتجر باستخدام هواتفهم الذكية، من دون الحاجة إلى إخراج بطاقة الائتمان الخاصة بهم.

وتشمل خيارات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الناجحة أيضا ميزة إدارة الأموال التي تساعد المستخدمين على خفض الإنفاق وزيادة المدخرات. ويشير مستقبل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى توفير أدوات الادخار وسجل منظم بدرجات حول الوضع المالي للمستهلك، وهما أمران في غاية الأهمية عند أبناء جيل الألفية بشكل خاص.

عبر الإنترنت

تفوّقت شعبية الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتباطأ نمو العدد الإجمالي لمستخدمي هذا النوع من الخدمات في جميع أنحاء العالم. ووفق «بزنس إنسايدر أنتيليجنس»، فإن الخدمات المصرفية عبر

للأفراد إن التأثير الأكبر للتكنولوجيا يتمثل في تخفيض التكاليف، مقارنة بـ 24 في المئة فقط ممن يقولون أنها تعمل على تحسين تجربة العملاء.

وتطلق بنوك التجزئة أيضا منصّات في مجال الخدمات المصرفية (BaaS)، لتظل قادرة على المنافسة، على سبيل المثال، اعتاد بنك «ستيرلينغ» الرقمي، ومقره المملكة المتحدة، أن يقدم حصريا خدمات التجزئة المصرفية بين الشركات والمستهلكين (B2C)، لكن بعد اطلاق منصة BaaS، قام «ستيرلينغ» بتنوع منتجاته وتدفّقات إيراداته، ما ساعده على أن يظل متوائما وقابلا للاستمرار في مجال البنوك الجديدة.

عبر الهاتف

أصبحت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الطريقة المفضلة للمستخدمين للقيام بعمليات مصرفية من قبيل الودائع والتحويلات من حساب لآخر ومراقبة انفاقهم وأرباحهم. ووفق استطلاع «بزنس إنسايدر أنتيليجنس»، قال 89 في المئة من المشاركين في الاستطلاع إنهم يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وتشمل خيارات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الناجحة ميزات إدارة الأموال

39% من المديرين

يرون أن تأثير التكنولوجيا يتمثل في تخفيض التكاليف و24% يرونها تحسّن تجربة العملاء

غيّر العصر الرقمي الكثير من السلوكيات، وكيفية تفاعل الناس مع شؤون الحياة المختلفة وممارسة الأعمال، فالتقدم التكنولوجي بوتيرته السريعة وقفزاته الكبيرة، مستمر بالتأثير في مستقبل الصناعة المصرفية في جميع أنحاء العالم. ويعمل الطلب المتزايد على تجربة الخدمات المصرفية الرقمية من أبناء جيل الألفية والجيل الذي لحقه على تغيير طريقة عمل القطاع المصرفي بأكمله.

من الخدمات المصرفية للأفراد والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، أو ما يعرف بالبنوك الجديدة، التي تقدّم مدفوعات الحلول المالية الرقمية وتحويلات الأموال والإقراض المالي وغير ذلك الكثير، أصبحت للتكنولوجيا يد في كل جانب من جوانب الصناعة المصرفية، سيستمر تأثيرها في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية لتتواءم مع المستقبل الرقمي.

الخدمات المصرفية للأفراد

تشير الخدمات المصرفية للأفراد إلى الخدمات المحددة التي يمكن أن تقدمها البنوك للمستهلكين، مثل حسابات الادخار وبطاقات الائتمان والخصم والقروض. وقد أدت رغبة المستهلكين المتزايدة في الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال القنوات الرقمية إلى طفرة في التقنيات المصرفية الجديدة التي تعيد تعريف سوق الخدمات المصرفية للأفراد بأكمله.

وتؤثر التكنولوجيا الموجهة نحو تحسين الكفاءة التشغيلية لبنوك التجزئة، بشكل إيجابي في السوق. ووفق تقرير «بزنس إنسايدر تكنولوجيا»، يقول 39 في المئة من المديرين التنفيذيين للخدمات المصرفية



■ الأمن الهاجس الأكبر عند استخدام الخدمات المصرفية عبر «المحمول»

استخدام واجهة برمجة التطبيقات (API) لتوفير بيانات الملكية لأي شخص لديه إذن المستهلك للوصول إليها. وتستخدم البنوك الذكاء الاصطناعي لتسهيل عملية تحديد هوية العميل والمصادقة عليها، والذي يحاكي أيضا الموظفين الذين يتحدثون مباشرة إلى العميل عبر مواقع الدردشة والمساعد الصوتي. ويمكن استخدام واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لتمكين تطبيق الهاتف المحمول لأحد البنوك لسحب معلومات حساب العميل. كما استخدمت شركات التكنولوجيا المالية أيضا تقنية واجهة برمجة التطبيقات (API) لتمكين شركاتها من العمل. ويشجع نجاحها المنافسين على تطوير واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بهم. و ذكرت «بنس إنسايدر تكنولوجيا» أن 48% من المسؤولين التنفيذيين في البنوك يعتقدون أن التقنيات الجديدة - مثل بلوك شين والذكاء الاصطناعي (AI) - سيكون لها التأثير الأكبر في الخدمات المصرفية خلال العام الحالي. وتكشف البنوك تقنية «بلوك شين» على أمل تبسيط العمليات وتقليل التكاليف.

وشك الانطلاق. ووفق تقرير لـ «بنس إنسايدر» سيدفع تزايد القدرات التنافسية للمصارف الرقمية الحصرية البنوك إلى ادخال اصلاحات وتعديلات لأعمالها بما يلبي متطلبات العصر الرقمي.

اتجاهات التكنولوجيا

أحد أهم محركات مستقبل التكنولوجيا المصرفية هو المستهلكون، لا سيما عند جيل الشباب الصغار، الذين يرون في التكنولوجيا كشيء يعزز حياتهم ويغنيها. وهناك اتجاه شائع في التكنولوجيا المصرفية، يتمثل في

الهاتف المحمول تنمو بمعدل خمسة أضعاف نمو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، كما أن نصف المستخدمين عبر الإنترنت هم أيضا مستخدمون نشطون للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

على الرغم من هذه الشعبية المتنامية، فلا تزال بعض البنوك تعاني من نقص الطلب على العمليات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مثل دفع الفواتير واسترداد المكافآت، ما يؤدي بها إلى دفع المستخدمين إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. ولم يكن ذلك كافيا لزيادة شعبية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يستمر أبناء جيل الألفية والجيل الذي تلاه في التوجه نحو سوق الهاتف المحمول.

مستقبل البنوك الرقمية

البنوك الرقمية الحصرية، المعروفة أيضا باسم البنوك الجديدة، تعيد تعريف مستقبل الصناعة المصرفية في جميع أنحاء العالم. وعلى الرغم من البداية البطيئة في الولايات المتحدة بسبب الحواجز التنظيمية العالية، تشير التطورات الأخيرة وتخفيف اللوائح إلى أن البنوك الجديدة في الولايات المتحدة على

■ الخدمات المصرفية

عبر الهاتف المحمول
الطريقة المفضلة
لمراقبة الإنفاق
والإيراد

سياسة طموحة نحو التحول الرقمي

«التجاري» الأول في ميكنة العمليات المصرفية.. محلياً



تطبيق نظام

الخدمة الذاتية في

جميع الفروع بنجاح..

تزامناً مع

تطبيق تقنية

Smart Queing

أكد البنك التجاري الكويتي أنه لم يكن بمنأى عن التطورات التي تشهدها الصناعة والخدمات المصرفية؛ إذ كان سباقاً نحو تطوير الكثير من منصات التعامل الرقمية لعملائه، وقام بطرح وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة لهم، بما يتماشى مع المتطلبات العصرية والتكنولوجيا الحديثة.

ولقد نجح البنك في تنفيذ السياسة الموضوعية لمواكبة التغييرات التكنولوجية التي طرأت على الخدمات المصرفية وتوجه البنك الاستراتيجي نحو التحول الرقمي، وذلك للمحافظة على دوره الريادي في تقديم المنتجات المصرفية الفريدة والمبتكرة والتركيز على تطوير أساليب تقديم الخدمة والاستفادة من التكنولوجيا لتقديم خدمة أسرع وأفضل، تلبي توقعات العملاء ليبقى «التجاري» دوماً الاختيار المفضل للعملاء.

كما قام البنك بتطبيق نظام الخدمة الذاتية في جميع فروع بنجاح بالتزامن مع تطبيق تقنية Smart Queing، إذ يعتبر البنك الأول في الكويت الذي قام بميكنة أغلب العمليات المصرفية في جميع الفروع، ويستطيع العميل حالياً إجراء معاملاته المصرفية بنفسه، وذلك لأغلب المعاملات المصرفية، التي كان يتم إجراؤها من خلال موظفي الفروع. وقد ساهم تطبيق هذا النظام في تقديم خدمة سريعة ومميزة للعملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة درجة رضا العملاء.

هذا وتم بنجاح العمل بنظام الكiosk الذكي (Smart Kiosk) في جميع فروع البنك، ويشمل هذا النظام أغلب المعاملات المصرفية المتعددة وغير النقدية التي يقوم بها العميل؛ كعملية فتح الحسابات وإصدار بطاقات السحب الآلي والبطاقات الائتمانية المسبقة الدفع وطلب بطاقات ائتمانية، بالإضافة إلى تحديث البيانات المصرفية والاستفسار عن الحساب والقيام بإصدار كشف الحساب وتمرير شيكات البنوك الأخرى والكثير من العمليات المصرفية التي يقوم العميل بإجرائها بنفسه بالتنسيق مع موظفي مركز الاتصال عبر تقنية الفيديو.

كما قام البنك بطرح مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية الإلكترونية وما زال التطوير قائماً، إضافة الكثير من الخدمات الجديدة التي تساهم في تبوؤ البنك المراتب الأولى بين البنوك في مجال الخدمات الرقمية واستخدام التكنولوجيا وتسهيل معاملات العملاء بوضع الكثير من الخدمات المبتكرة بين أيدي العملاء، من خلال القنوات الإلكترونية ضمن تطبيق التجاري موبايل وخدمة التجاري أونلاين، وأهم الخدمات المميزة التي طرحها البنك كما يلي:

التحقق من المستندات

بموجب هذه الخدمة الجديدة والأولى من نوعها في الكويت أصبحت المستندات الصادرة عن البنك تتمتع بتقنية تسمح بتفادي تزوير المستندات عبر تطوير منظومة برمز مشفر QR Code رمز استجابة سريع خاص بعملية التحقق، حيث أصبح بإمكان أي شخص أو جهة أو شركة وبكل سهولة التحقق من صحة المستندات، وذلك عبر مسح QR code بواسطة تطبيق البنك CBK mobile المتوافر على نظامي الاندرويد و iOS، وهذه الخدمة تشمل شريحة كبيرة من المستندات ككشف الحساب وشهادة الرصيد وخطابات الضمان وبراءة الذمة وغيرها من المستندات المهمة.

خدمة T-Pay للدفع بواسطة رمز الاستجابة السريعة QR Code

خدمة فريدة ومبتكرة تقدم مجموعة متنوعة من الخيارات المرتبطة بعمليات الدفع والتحصيل في ما بين مستخدمي خدمة «Tijari Pay»، وذلك حرصاً من

المبلغ وتتضمن الرسالة قيمة المبلغ وشرح لسبب الدفع، ويقوم المتلقي بالضغط على الرابط لتوجيهه إلى بوابة الدفع الإلكترونية (K-Net)، حيث يمكنه تسديد المبلغ من خلال أي بطاقة سحب آلي بحوزته.

خدمة السحب النقدي من دون بطاقة (Cardless Cash Withdrawal)

خدمة جديدة ومميزة تسمح للعميل بإجراء عملية تحويل نقدي، من خلال خدمة التجاري أونلاين أو تطبيق التجاري موبايل، حيث يقوم العميل بموجبها بإرسال رسالة نصية إلى أي رقم هاتف محمول في الكويت، وبموجب الرمز الموجود في الرسالة يستطيع متسلم الرسالة سحب المبلغ النقدي من خلال أي من أجهزة السحب الآلي الموجودة في أي من فروع البنك التجاري من دون الحاجة إلى استخدام أي بطاقة.

خدمة الحصول على الرقم السري للبطاقات الائتمانية (e-pin)

تسمح هذه الخدمة للعميل بالحصول على الرقم السري الخاص ببطاقته الائتمانية أو المسبقة الدفع عبر رسالة نصية تصل إليه على رقم الهاتف النقال، الذي تم تحديده عند تقديم طلب الحصول على البطاقة، ويمكن للعميل طلب الرقم السري، من خلال مسح الرمز الذي يصل إليه مع البطاقة أو عن طريق إدخال الرمز عبر القنوات الإلكترونية للبنك التجاري، المتمثلة في خدمة التجاري أونلاين أو التطبيق الخاص بالبنك التجاري على الهواتف الذكية.

وتأكيداً لمفهوم الجودة الشاملة لخدمة العملاء، قام البنك باتخاذ الكثير من المبادرات وطرح منتجات وخدمات جديدة، مثل إطلاق بطاقة Visa Signature، بهدف زيادة قاعدة العملاء من حاملي البطاقات الائتمانية، وبطاقة E-Gov التي تعد البطاقة الأولى من نوعها في الكويت والتي تتيح لعملاء «التجاري» التحكم في قنوات الاستخدام المتعددة بكل سهولة، من خلال تطبيق التجاري موبايل أو خدمة التجاري أونلاين.

الكثير من الخدمات المبتكرة بين

أيدي العملاء.. من خلال تطبيقي

التجاري «موبايل» و«أونلاين»

نظام الكiosk الذكي يشمل

أغلب المعاملات المصرفية

المتعددة وغير النقدية التي

يحتاجها العميل

«التجاري» على مواكبة وتيرة الحياة السريعة باستحداث طريقة تمكن العميل من إجراء معاملاته المالية اليومية بشكل آمن وسريع، حيث إنه وبمجرد تفعيل خدمة «Tijari Pay»، يتم إنشاء رمز الاستجابة السريعة (الكيو آر كود) الخاص بالمستخدم، والذي يستطيع من خلاله تعبئة وتحويل الأموال إلى حساب «Tijari Pay». بالإضافة إلى ذلك، يستطيع مستخدمو خدمة «Tijari Pay» دفع/ تحصيل الأموال في ما بينهم، من خلال مشاركة/ إجراء المسح الضوئي لرمز الاستجابة السريعة QR code وتحميل هذا الرمز على هواتفهم الذكية بسهولة وبشكل آمن وسريع لإتمام المعاملة، وهذه الخدمة مجانية ولا تتضمن أي رسوم تحويل، وهي قناة سريعة وآمنة لإجراء عمليات الدفع غير النقدية.

خدمة الدفع الفوري (Insta Pay)

وتتيح هذه الخدمة لعملاء «التجاري» تحصيل أي مبالغ من أي شخص يحمل بطاقة سحب آلي صادرة عن أي بنك محلي، حيث يقوم عميل البنك بإرسال أمر دفع مباشرة عبر تطبيق البنك على الهواتف والألواح الذكية (CBK Mobile) أو خدمة التجاري أونلاين، وذلك على شكل رسالة نصية إلى الشخص الذي سيقوم بتسديد

التجاري
Al-Tijari



T-Pay

الخدمة المصرفية
الأولى من نوعها
في الكويت



سرعة وسهولة وأمان

مع خدمة T-Pay الجديدة، يمكنك الآن تحويل واستلام الأموال من خلال رمز الاستجابة السريعة QR بسرعة وسهولة وأمان عبر تطبيق التجاري CBK Mobile.



امسح لمعرفة المزيد

التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي ضمن مناهج التعليم في الكويت



يولي بنك الكويت المركزي أهمية كبيرة لتأهيل الكوادر الوطنية في مجال التكنولوجيا المالية، فإن هناك مقترحات بشأن إضافة مواد علمية في المناهج الدراسية الخاصة بصناعة التكنولوجيا المالية Financial Technology-FinTech انطلاقاً من الأهمية المتزايدة لصناعة التكنولوجيا المالية وما تمثله من نقلة نوعية في مجال توظيف التكنولوجيا المتقدمة لتنمية مؤهلات وقدرات الكوادر البشرية الوطنية وتعزيز وتطوير الأداء الاقتصادي، وفي إطار حرص بنك الكويت المركزي على الاستفادة من هذه التطورات حاضراً ومستقبلاً، فقد بادر منذ فترة بالتواصل مع معالي وزير التربية والتعليم العالي وتقديم مقترحات بشأن تضمين البرامج والمناهج التعليمية ما يتعلق بصناعة التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي ضمن إطار الجهود المتواصلة لتطوير وتقديم اقتصادنا الوطني وتوجيه المختصين لتطوير المناهج والبرامج الدراسية للتعليم العام والتطبيقي والجامعي، وأبدى بنك الكويت المركزي استعداده للتعاون والتنسيق مع المعنيين في هذا السبيل.

على صعيد متصل، يقوم بنك الكويت المركزي بشكل مستمر باستضافة مجموعة من طلبة الجامعات والمعاهد، ومنها جامعة الكويت، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وجامعات خاصة أخرى بهدف تدريب الطلبة على أساسيات العمل المصرفي، ويتم هذا التدريب داخل إدارات ومكاتب «المركزي» من قبل موظفين من أصحاب الكفاءة والخبرة.

ويوفر «المركزي» برنامج الشهادات المهنية والبعثات الدراسية، وذلك في إطار الضوابط والشروط التي وضعها بنك الكويت المركزي لمنح البعثات الدراسية لاستكمال الدراسات العليا خارج دولة الكويت، لدى جامعات عالمية مرموقة بناءً على معايير دولية لتحديد هذه الجامعات، فقد تم إيفاد 22 موظفاً ممن ينطبق عليهم الشروط، في بعثات لاستكمال الدراسات العليا خارج دولة الكويت، فضلاً عن برنامج قيادة تنفيذ الاستراتيجية في مجال الخدمات المالية في منطقة الخليج بالتعاون مع كلية جامعة هارفرد لإدارة الأعمال، ويعقد هذا البرنامج بالتناوب في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

وكذلك برنامج إعداد قادة الأمن السيبراني الموجه للعاملين في القطاع المصرفي والقطاعات الأخرى، ويتيح هذا البرنامج رفيع المستوى المقدم للسنة الثانية على التوالي والذي بدأ تطبيقه في عام 2018 الفرصة للكويتيين المتخصصين في مجال أمن المعلومات والشبكات لتعزيز قدراتهم على تنفيذ برامج الحماية، وتأسيس جيل من القادة المحترفين والفنيين القادرين على تطوير البرامج المناسبة لحماية أنظمة المعلومات في القطاع المصرفي والمالي وبقية القطاعات في دولة الكويت.

إلى جانب برنامج لتطوير مهارات وقدرات الموظف الكويتي، للانخراط في العمل لدى المؤسسات الدولية، وذلك من خلال إعارة موظفين كويتيين للعمل لدى صندوق النقد الدولي لفترات محددة بغرض اكتساب المهارات والخبرات وإعداد القيادات.

الصرح التنموي الأول

لتمويل القطاع الصناعي في الكويت

خدمات
الخزينة

Treasury
Services

الاستثمار
المباشر
والترويج

Direct
Investment
& Promotion

تمويل
المشاريع
الصغيرة

Small
Enterprises
Finance

التمويل
الزراعي

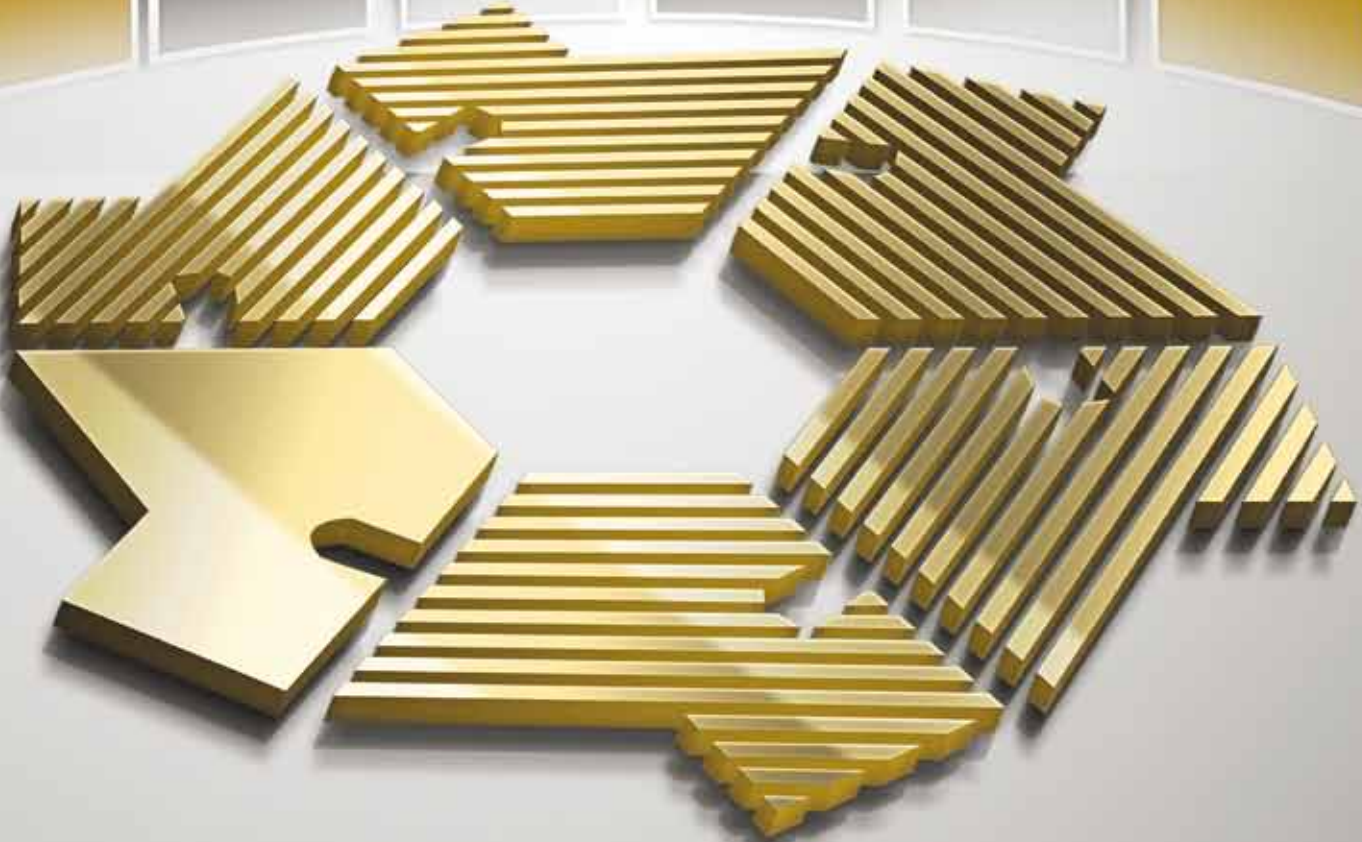
Finance for
Agriculture

التمويل
التجاري

Commercial
Finance

التمويل
الصناعي

Industrial
Finance



رافد للتنمية وتنويع مصادر الدخل

«الصناعي» تصنيفات مرموقة وملاءة مالية متينة



مصعب النصف

قال رئيس مجلس الإدارة في بنك الكويت الصناعي مصعب النصف: إن الكويت سعت منذ أكثر من أربعة عقود إلى أن يتبوأ قطاع الصناعة التحويلية دوراً كبيراً في المستقبل كرافد للصناعة النفطية، لرفع مساهمة القطاع الصناعي في الناتج المحلي الإجمالي للدولة، وتنويع مصادر الدخل؛ ولتحقيق ذلك الهدف قامت الدولة بتأسيس بنك الكويت الصناعي منذ أكثر من 45 عاماً، بتعاون الحكومة مع القطاع الخاص، حيث كانت بمنزلة الخطوة السبّاقة بمنطقة الخليج، والتي تهدف إلى تشجيع التنمية الصناعية ورفع كفاءة القطاع الصناعي في دولة الكويت.

وأشار النصف في حديثه لـ «القبس» إلى أنه من ذلك الحين سعى البنك الصناعي لتحقيق أهدافه الإستراتيجية في السياسة العامة للدولة في تشجيع الصناعة بالكويت، وعلى الرغم من تباطؤ النشاط في القطاع الصناعي والاقتصاد المحلي في عام 2019 والذي شكل تحدياً على إستراتيجية البنك في التوسع، فإن البنك تمكن من المحافظة على أدائه وتصنيفه العالي خلال عام 2019؛ إذ ثبتت وكالة التصنيف الائتماني العالمية (فيتش) تصنيف بنك الكويت الصناعي عند «A+» للجدارة الائتمانية الطويلة المدى وعند «F1» للائتمان القصير المدى مع نظرة مستقبلية مستقرة، نظراً إلى الملاءة والمتانة الماليتين اللتين يتمتع بهما البنك. وفي ما يلي نص الحوار:

■ هل لكم أن تطلعونا على خططكم الإستراتيجية؟

- إن خطة البنك الإستراتيجية تهدف إلى تحقيق النمو في أنشطة الائتمان والتوسع بقاعدة العملاء في القطاعات الصناعية المختلفة، بالإضافة إلى تعزيز الربحية والمحافظة على الجودة الائتمانية للبنك. ولا شك في أن الظروف والتطورات الاقتصادية والسياسية المحلية والإقليمية والدولية تتطلب المتابعة الحقيقية لمعرفة آثارها المحتملة في الاقتصاد الكويتي وعلى البنك بشكل خاص، إلا أن خطة التنمية الحالية للدولة تسعى لرفع مساهمة القطاع الصناعي في الناتج المحلي الإجمالي للدولة وإعادة هيكلة القطاع لتشجيع الصناعات الواعدة وذات القيمة المضافة العالية ودفع عجلة القطاع الخاص بزيادة الاستثمار في المشروعات الصناعية.

■ ما أهم الخدمات التي يقدمها البنك الصناعي؟

- البنك الصناعي حقق نجاحات كبيرة في أهدافه ومجال عمله كمؤسسة تنموية تقدم الدعم اللازم للقطاع الخاص لتنفيذ مشروعاته الصناعية، من خلال توفير الخدمات الائتمانية الطويلة الأجل الميسرة والتسهيلات المصرفية للمشروعات الصناعية الجديدة أو توسعة المشروعات القائمة.

كما أن البنك الصناعي يقدم الاستشارات الفنية، بالإضافة إلى إعداد الدراسات الخاصة بترويج المشروعات الصناعية الواعدة، حيث

■ النصف: 1118 قرصاً طويلاً الأجل

بقيمة 1.28 مليار دينار.. خلال 45 عاماً

■ خطة التنمية الحالية تدفع عجلة

القطاع الخاص بزيادة الاستثمار في

المشروعات الصناعية

■ ندعم التنمية الاقتصادية عبر إدارة

ثلاث محافظ مالية متخصصة نيابة عن

الحكومة

■ محفظتنا للمشروعات الصغيرة مؤّلت

1928 مشروعاً بكلفة 224 مليون دينار



الدور الحكومي فعال في مواجهة الأزمة تكاليف أزمة «كورونا».. باهظة

قال النصف: لعل أحداث العالم تتمحور في الوقت الراهن حول تفشي فيروس كورونا، حيث تسود حالة من الترقب والخوف، خصوصاً بعد أن رفعت منظمة الصحة العالمية خطورة انتشار الفيروس إلى أعلى مستوى. وهنا تجدر الإشارة إلى الدور الفعال الذي تلعبه الحكومة في مجابهة خطر انتشار الفيروس، حيث تعد دولة الكويت من أفضل الدول التي تعاملت مع هذه الأزمة لما بذلته وزارة الصحة من إجراءات احترازية وتدابير فعالة أشادت بها منظمة الصحة العالمية. وأضاف النصف أنه من تداعيات هذه الأزمة تأثيرها السلبي على الاقتصاد المحلي امتداداً لما يشهده الاقتصاد العالمي، والذي بات واضحاً أن تكاليف أزمة كورونا تفوق الأزمات السابقة تأثيراً. وأشار إلى أنه من المتوقع انخفاض أسواق الأسهم العالمية عام 2020، حيث تعود أهم أسبابه إلى تراجع النشاط التصنيعي في الصين التي تعد ثاني أكبر الدول اقتصاداً في العالم، وتقلص الطلب على النفط الخام باعتبارها أكبر مستورد عالمي للنفط، مما سيؤدي إلى انخفاض الإيرادات النفطية المتوقعة للبلاد. ولفت إلى أن ذلك سيعود بالآثر السلبي على القطاع المصرفي نتيجة عرقلة المشاريع المستقبلية والتوسعات في القطاع التجاري والصناعي لاعتماد دولة الكويت على الواردات الصينية. كما نسلط الضوء على التدابير الواجب أخذها من قبل الحكومة لوضع خطة سليمة من شأنها المساهمة في الحد من تفاقم التداعيات السلبية الاقتصادية للأزمة الحالية.

عليه التحسن في أداء البنك بنمو رصيد التسهيلات بشكل عام عن طريق تمويل المشروعات الصناعية، بعد حصولها على القسائم الصناعية من الهيئة؛ وذلك بفضل الدور الفعال الذي يلعبه البنك في مشاركة الهيئة العامة للصناعة في برامج التنمية الصناعية، وفي المساهمة في صياغة الإستراتيجية الصناعية للكويت.

كما أن خطة المشاريع المستقبلية للهيئة العامة للصناعة تتضمن مشروع إنشاء وانجاز منطقة النعائم، بمساحة 8 كلم مربع، والتي ستشتمل على 1500 قسيمة صناعية، ومن المتوقع بدء العمل فيها في عام 2020، وسيتم الانتهاء من تجهيزها خلال فترة ثلاث سنوات.

حقّق البنك نمواً في نشاطه الرئيسي في تشجيع الاستثمار الصناعي من خلال توفير التمويل للمشروعات الصناعية بفوائد ميسرة. ■ ما حجم المشاريع التي مولها البنك الصناعي منذ تأسيسه؟

- إن متراكم التزامات البنك بقروض صناعية طويلة الأجل بلغ نحو 1.28 مليار دينار، قدمت لـ 1118 مشروعاً صناعياً، بلغت تكلفتها الإجمالية حوالي 2.26 مليار دينار خلال الفترة (1974 - 2019). وإن البنك استمر في دعم التنمية الاقتصادية، من خلال إدارة ثلاث محافظ مالية متخصصة نيابة عن الحكومة، تهدف إلى تمويل المنشآت الصناعية الحرفية والصغيرة برأسمال، قدره 150 مليون دينار، وتمويل مشاريع الإنتاج الزراعي برأسمال، قدره 50 مليون دينار، بالإضافة إلى تمويل الصناعة للمشاريع، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية برأسمال، قدره 100 مليون دينار، حيث قدّم البنك من خلال محفظة الصناعي للمشروعات الصغيرة حتى نهاية عام 2019 تمويلاً لـ 1928 مشروعاً في مختلف الأنشطة، بلغت تكلفتها الإجمالية 224 مليون دينار.

أما على مستوى محفظة التمويل الزراعي فقد تم تمويل 850 مشروعاً، بلغ إجمالي تكلفتها حوالي 131 مليون دينار حتى نهاية عام 2019، أما بالنسبة إلى محفظة تمويل الصناعة، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، فقد بلغ متراكم تمويل المحفظة حتى نهاية 2019 حوالي 65 مليون دينار قدمت لـ 33 مشروعاً، وبلغ إجمالي تكلفتها الاستثمارية حوالي 144 مليون دينار.

■ ماذا عن أداء البنك المالي؟

- إن بنك الكويت الصناعي لا يزال يحافظ على أدائه المالي المتميز وجودة أصوله؛ فقد استطاع أن يحقق النمو في إيرادات التشغيل مع نهاية عام 2019 بمتوسط معدل نمو نسبته 11.4 في المئة. إضافة إلى أنه تمكن من تحقيق صافي ربح بزيادة نسبته 30 في المئة عن العام السابق.

■ هل لكم أن تطلعونا على مستجدات القسائم الصناعية؟

- في الواقع، الهيئة العامة للصناعة تستعد لتوزيع الدفعة الأولى من القسائم الصناعية الخاصة بمنطقة الشداية في بداية عام 2020، والتي من المتوقع أن تشتمل على 700 قسيمة صناعية، ما سيعترب

دراسة لـ «ويلز فارغو»

التكنولوجيا تُغيّر وجه التوظيف في البنوك

التطور التكنولوجي

يؤكد مصرفيون ان البنوك خلال السنوات القليلة المقبلة ستستمر في افتتاح المزيد من الفروع التقليدية بجانب الفروع الالكترونية لتعزيز قاعدة عملائها، كما ان المستقبل سيكون في مصلحة التطور التكنولوجي والخدمات الالكترونية التي ستلغي بظلالها على التوظيف داخل البنوك ليس من جهة الأعداد بقدر ما يتعلق بطبيعة الوظائف ونوعيتها والمؤهلات المطلوبة.

ويرون ان تأثير تحول البنوك إلى العالم الرقمي على التوظيف في البنوك سيحدث تدريجياً، لكن التأثير على الأعداد سيكون بصورة اقل في حال تمكنت العمالة من تطوير وتأهيل نفسها للشكل الجديد الذي ستكون البنوك عليه، مؤكدين بالوقت نفسه ان هذا التحول سيخلق نوعاً جديداً من الوظائف بمقدمتها بمجال البيانات والكمبيوتر والبرمجة.

التطور التكنولوجي يزداد أهمية في القطاع المصرفي العالمي، الأمر الذي بدأ يغيّر من آلية التوظيف في البنوك التي بدأت بدورها تستثمر وتبحث عن تطبيق تقنيات حديثة من شأنها رفع الكفاءة وجذب العملاء.

أصبح التطور التكنولوجي والتحول الرقمي يهددان باختفاء بعض الوظائف الإدارية بالبنوك، ليحل محلها الذكاء الصناعي والفروع والخدمات الالكترونية وتطبيقات الهاتف، لينشأ في المقابل نوع جديد من الوظائف التي تناسب الأنظمة الرقمية. دراسة لشركة الخدمات المالية الأميركية «ويلز فارغو»، كانت قد خلصت إلى ان الكفاءات التكنولوجية ستسفر عن أكبر انخفاض في أعداد العاملين في القطاع المصرفي الأميركي في تاريخه. وانه من المتوقع أن تُقلّص نحو 200 ألف وظيفة في البنوك الأميركية في الأعوام العشرة المقبلة، أي بحلول 2030.

وفقاً للدراسة، فإن ما تنفقه شركات التمويل الأميركية على التكنولوجيا، الذي يقدر بنحو 150 مليار دولار سنوياً، سيؤدي إلى انخفاض التكاليف، نصفها يذهب من خلال التقليل من أعداد الموظفين. ويعتقد أن خفض عدد الوظائف الثانوية والفروع ومراكز الاتصال يتم بمقدار يراوح بين الخمس والثالث، لكن تبقى الوظائف المرتبطة بالتكنولوجيا والمبيعات والمشورة والاستشارات هي الأقل تضرراً. وهناك دراسات توقعت ان 20 في المئة من القوى العاملة في قطاع البنوك ستختفي وظائفهم بحلول عام 2025، كما ستتغير وظائف 50 في المئة من العاملين في القطاع، فالتحولات الجارية بالصناعة المصرفية سريعة وستتسارع أكثر خلال السنوات المقبلة، فمتطلبات العملاء تفرض على البنوك التطور السريع.

الروبوتات الذكية

ترحب بالعملاء وتجيب عن استفساراتهم

200 ألف وظيفة ستلغى

في البنوك الأميركية بحلول 2030



الروبوتات الذكية

تلجأ البنوك إلى أتمتة العمليات فيها، بهدف تقليل المعالجة اليدوية للبيانات الضخمة للحد الأدنى، وبالتالي تجنب الأخطاء وتوفير الوقت.

وبإدخال برامج الروبوت لهذه العمليات، ربما تعمل على تقليل تكلفة المعالجة بنسبة 30 في المئة إلى 70 في المئة، فيما ستوجه القوى العاملة في البنوك إلى المهام الأكثر أهمية.

وفي تجربة هي الأولى من نوعها على مستوى العالم، نجحت مجموعة من الروبوتات في شنغهاي في إدارة أحد فروع بنك التعمير، الذي يعد ثاني أكبر البنوك الصينية، دعمتها في ذلك تقنيات الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي.

في هذه التجربة، قامت الروبوتات بالترحيب بالعملاء والإجابة عن استفساراتهم باستخدام تقنية تمييز الصوت، إضافة إلى توفير كامل الخدمات المصرفية، من فتح الحساب حتى إغلاقه، أو تحويل الأموال وإدارة الثروات.

يبقى أن قوة وتطور تقنيات الذكاء الاصطناعي التي هي عبارة عن محاكاة الجهاز للوظائف التي يقوم فيها البشر من شأنها القضاء على الكثير من الأدوار الوظيفية البشرية داخل المنظمات.

مصرفيون: الخدمات

الإلكترونية ستلقي بظلالها على التوظيف

التحول الرقمي سيخلق

وظائف جديدة في مجال البيانات والبرمجة

«المركزي» يطور نظم المدفوعات والتسويات وأمن المعلومات

حلول رقمية فعالة وأمنة وموثوقة

يبذل بنك الكويت المركزي جهوداً حثيثة لتطبيق أفضل نظم المدفوعات والتسويات وأمن المعلومات وتطوير البنية التحتية في الكويت وهي كما يلي:

1- نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات:

في إطار سعي «المركزي» لتطوير وتعزيز كفاءة نظم المدفوعات وتحسين البيئة التشغيلية في دولة الكويت، فقد تم تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات المصرفية ابتداءً من 14 يونيو 2015، ويتبنى النظام الجديد أفضل الممارسات العالمية من حيث ميكنة الدورة المستندية لمقاصة الشيكات المصرفية المسحوبة على البنوك في دولة الكويت، حيث تم تقليص الفترة الزمنية اللازمة لتحصيل شيكات المقاصة لتصبح خلال نفس يوم إيداع الشيك بدلاً من مدة 3 - 4 أيام عمل وفق الإجراءات المتبعة في السابق. كما يوفر النظام إمكانية إيداع شيكات المقاصة طوال ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع بما يعزز كفاءة واستمرارية نظم المدفوعات المطبقة في دولة الكويت.

2- مشروع أنظمة العمليات البنكية الأساسية:

تم تطبيق أنظمة العمليات البنكية الأساسية في بيئة العمل التشغيلية بدءاً من شهر يونيو 2017، وحقق «المركزي» عبر تنفيذ هذه الأنظمة المتكاملة نقلة نوعية من خلال القدرة على استخلاص البيانات والمعلومات بصورة آنية ومباشرة، وكذلك السرعة في تنفيذ أوامر الخصم والتحويل، بالإضافة إلى الحد من مستوى المخاطر التشغيلية، بما يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية لبنك الكويت المركزي الخاصة بتنفيذ وتسيير أعماله اليومية، كما تعتبر أنظمة العمليات البنكية الأساسية البنية التحتية اللازمة لبناء وتطوير أنظمة المدفوعات والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية من خلال البنوك المحلية.

3- تطبيق تقنية تأمين النطاقات الثلاثة لمعاملات الدفع الإلكتروني:

في إطار سعي «المركزي» لتعزيز نظم المدفوعات والتسويات المحلية، قام بتوجيه البنوك المحلية لتطبيق «تقنية تأمين النطاقات الثلاثة» (وتعني الجهة الدافعة، والجهة المدفوع لها، والأنظمة الوسيطة) لتنفيذ معاملات الدفع الإلكتروني، بهدف زيادة كفاءة أمن المعلومات وحماية الحسابات المصرفية المرتبطة باستخدام البطاقات المصرفية، التي يتم من خلالها إرسال شيفرة إضافية إلى الهاتف النقال الخاص بالعميل، والذي يقوم بدوره بإدخالها في المعاملة الجاري تنفيذها كشرط أساسي لقبول تنفيذ العملية، التي سينتج عنها خصم المبلغ من حسابه المصرفي. وجاء ذلك

بعد أن تم توجيه البنوك المحلية وشركة الخدمات المصرفية الآلية المشتركة (كي نت) لتطبيق آليات ومعايير الحماية لقناة الدفع الخاصة بهذه الشركة.

4- نظام رقم الحساب المصرفي الدولي (الآيبان):

تماشياً مع تطبيق المعايير الدولية (المعيار ISO 13616)، قام «المركزي» بإلزام البنوك المحلية بتطبيق نظام الآيبان، رقم الحساب المصرفي الدولي، حيث أصبحت جميع التحويلات المالية الصادرة والواردة في دولة الكويت ابتداءً من 1 نوفمبر 2015 بصيغة الآيبان فقط، والذي يعتمد على صياغة لرقم الحساب المصرفي حسب النمطية العالية لترقيم حسابات البنوك وفقاً للمعيار العالمي المذكور. هذا وقد تم تسجيل هيكلية الآيبان لدولة الكويت في السجل الدولي للآيبان بناءً على طلب بنك الكويت المركزي، ويهدف هذا التطبيق إلى زيادة الدقة في أرقام الحسابات ورفع نسبة التحويلات المالية المنفذة آلياً دون أي تدخل بشري.

5- أعمال الدفع الإلكتروني للأموال:

في إطار تطبيق القانون رقم 20 لسنة 2014 في شأن المعاملات الإلكترونية، ولائحته التنفيذية، وضع «المركزي» تعليمات لتنظيم أعمال الدفع الإلكتروني للأموال، يتضمن ضوابط مزاولة النشاط من حيث الجهات المخولة ممارسة النشاط والشروط الواجب استيفاؤها من قبل تلك الجهات.

6- البيئة الرقابية التجريبية لبنك الكويت المركزي:

مع تنامي دور التقنيات المالية وما صاحب ذلك من ضرورة إجراء موازنة دقيقة لمخاطر ومزايا هذه الابتكارات الجديدة، فقد باتت هناك حاجة ماسة لتنظيم الابتكارات والتطبيقات المالية بأسلوب يتميز بالتمكين والملاءمة، وذلك من خلال تطبيق إجراءات ذات صفة متدرجة لإصدار القواعد تبعاً للمخاطر التي تنطوي عليها. وتتضمن البيئة الرقابية تجهيز بيئة اختبار مناسبة للمنتجات والخدمات المالية المبتكرة وذلك للتحقق من استيفائها للضوابط الرقابية ومتطلبات أمن المعلومات دون تعريض النظام المالي بأكمله

■ إجراءات لتطوير نظم المدفوعات

وتحسين البيئة التشغيلية



تطبيق ثمانية أنظمة متطورة ستساهم في توفير حلول رقمية فعالة وأمنة وموثوقة للمؤسسات المالية.

8 - أنظمة المدفوعات بدول «الخليجي»

بناءً على قرار المجلس الأعلى لمجلس التعاون لدول الخليج العربية الصادر في دورته السابعة والثلاثين التي عُقدت خلال يومي 7 و8 ديسمبر 2016 في مملكة البحرين، والذي نص على: «الموافقة على تأسيس وبناء نظام للمدفوعات بدول المجلس وتفويض مؤسسات النقد والبنوك المركزية بدول المجلس بتملكها وإدارة المشروع، من خلال تأسيس شركة مستقلة، تملكها وتمولها مؤسسات النقد والبنوك المركزية بدول المجلس»؛ فقد قررت لجنة محافظي مؤسسات النقد والبنوك المركزية بدول المجلس في اجتماعهم الثامن والستين في الرياض تأسيس «شركة المدفوعات الخليجية». ويتم حالياً اتخاذ الاجراءات اللازمة لاستكمال متطلبات تأسيس هذه الشركة. ويهدف تطبيق نظام المدفوعات الى تخفيض تكلفة التحويلات المالية في ما بين دول المجلس، بالإضافة الى تعزيز الكفاءة التشغيلية، من خلال تنفيذ التحويلات المالية وإيداعها في حسابات المستفيدين بدول المجلس خلال اليوم نفسه، بدلاً من الفترة الحالية، التي تستغرق في ما بين يومين و3 أيام. كما يقوم النظام باستخدام الشبكات الخليجية لتمرير التحويلات المالية من دون الاعتماد على البنوك المراسلة، بما يعزز من كفاءة عمليات التشغيل والسرعة في تنفيذ التحويلات المالية.

للمخاطر خلال المراحل الأولى لتطبيق هذه الابتكارات الجديدة. وسعيًا من بنك الكويت المركزي لاتاحة الفرصة، سواء للشركات أو المؤسسات والأفراد نحو التوسع والابتكار في مجال الخدمات والمنتجات المالية الرقمية، فقد قام بتصميم وتجهيز البيئة الرقابية التجريبية، وذلك بهدف التحقق من توافق واستيفاء تلك الخدمات والمنتجات المتطورة للمتطلبات الرقابية والفنية من خلال تنفيذ سلسلة متنوعة من حالات الاختبار تمهيداً لمرحلة الاعتماد وإطلاق النظام في الأسواق المستهدفة.

7 - نظام الكويت الوطني للمدفوعات:

في إطار جهود «المركزي» لتطوير البنية التحتية لنظم الدفع والتسوية الإلكترونية وفق أفضل الممارسات العالمية، والرغبة في دعم البنوك الكويتية لتقديم الخدمات والمنتجات الإلكترونية المتطورة، وكذلك تجهيز المنصات والأدوات التقنية اللازمة لشركات التكنولوجيا المالية، بما يساهم في توسعة أعمالها وأنشطتها، وإيجاد فرص عمل للمبادرين الكويتيين، بما يعزز من الشمول المالي ودعم أوضاع الاقتصاد الوطني، فقد تم إطلاق مشروع نظام الكويت الوطني للمدفوعات، بالتعاون مع البنوك الكويتية، والذي يشتمل على

■ تأسيس شركة مدفوعات خليجية.. وداعاً

للبنوك المراسلة في تعاملات المنطقة

تحديث وتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات



يواصل بنك الكويت المركزي العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات من خلال ما يلي:

1- ربط بنك الكويت المركزي في نظام التراسل الإلكتروني الحكومي G2G

بالتنسيق مع الجهاز المركزي لتكنولوجيا المعلومات، وجاء ذلك تماشياً مع جهود دولة الكويت للتحوّل إلى الحكومة الإلكترونية، وتنفيذاً لقرارات مجلس الوزراء بتطبيق نظام التراسل الإلكتروني الحكومي.

2- نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية

قام «المركزي» بتجهيز نظام آلي لتلبية متطلبات الوزارات والهيئات والجهات الحكومية من العمليات المصرفية، المتمثلة في خدمة التحويلات المالية والإطلاع على كشوف الحسابات الخاصة بكل منها، وكذلك طباعة الاشعارات المصرفية وتنفيذ عمليات التسويات المالية، وبتيسر النظام إمكانية قيام تلك الجهات بتنفيذ عملياتها المصرفية بشكل الكتروني ومباشر وفق قواعد رقابية محددة، من خلال نظام آمن، يمنح الجهات الحكومية صلاحية التحكم في حساباتها لدى «المركزي»، وقد تم اطلاق النظام في بيئة العمل التشغيلية خلال عام 2018، كما تم تدريب موظفي وزارة المالية كأول جهة حكومية على استخدام النظام، وذلك للبدء باستخدامه من قبل الموظفين المختصين. هذا، وسيتم خلال الفترة المقبلة البدء بتدريب موظفي بقية الجهات الحكومية، تمهيدا لتفعيل النظام بشكل متكامل.

3- نظام مراقبة البنوك التقليدية (النظام الأساسي)

في إطار التطوير الشامل للبرمجيات المستخدمة في أنظمة «المركزي» الآلية، لتحسين الكفاءة التشغيلية لتلك الأنظمة وتطويرها، ومواكبة مستجدات تقنية المعلومات في مجالات الأنظمة والأجهزة، تم استبدال النظام الآلي لمراقبة البنوك التقليدية المعمول به في بيئة الحاسب الرئيسي، وهو ما يعرف بالنظام الأساسي لمراقبة البنوك التقليدية إلى بيئة برمجيات الأوراكل الحديثة، مع تطبيق معايير المحاسبة الدولية في إعداد التقارير المستخرجة من هذا النظام.

4- نظام الربط الآلي بين الأنظمة

يهدف النظام إلى استبدال الأنظمة المستخدمة للربط بين الأنظمة المختلفة في البنك EnitreX؛ وذلك لتطوير وتحسين أداء الأنظمة المختلفة المرتبطة بنظام الحاسب الرئيسي والاستاذ العام وغير ذلك من الأنظمة، وذلك بتقديم إمكانات متطورة للربط، ما يزيد من سرعة تنفيذ العمليات على هذه الأنظمة.

مصر الكويت الإمارات

نخدمكم عبر كافة الدول التي نعمل فيها

تمتع بخدمات مصرفية أسهل من خلال فروع البنك الأهلي الكويتي
في دولة الكويت وجمهورية مصر العربية والإمارات العربية المتحدة.

الأهلي أسهل



أهلاً أهلي 1 899 899

eahli.com



نقود الصيرفة الإسلامية عالمياً

بتوافقنا مع الشريعة الإسلامية نحتل الصدارة والريادة في الشرق الأوسط وعالمياً. نتميز بعزيمة قوية ومرنة لإحداث التغيير ونظرتنا الثاقبة تجاه المستقبل وتركيزنا الفائق على تقديم مستويات خدمة عالية الجودة وأفضل الحلول المبتكرة لعملائنا من الأفراد في جميع مراحل حياتهم وإلى المؤسسات ذات الطموحات العالية. كما نسعي دوماً لرفع مستوى المعايير الأخلاقية والثقافية في المجتمعات التي نمارس أنشطتنا فيها وبناء مستقبل مشرق أساسه التميز وجودة الخدمة.