

محمد الخرافي.. الشاب الذي يقود أعقد إدارات المصرف ويأخذه للنمو المستقبلي

## «الانباء» في كواليس

## «الوطني»..

## هكذا يبقى البنك متربحاً

## على عرث المصارف



محمد يوسف الخرافي  
مساعد مدير عام مجموعة  
العمليات وتقنية المعلومات  
لمجموعة الوطني

(قاسم باشا)

معاملات «الوطني»  
في أرقام

- أكثر من 142 مليون معاملة مصرفية سنويا.
- أكثر من 96% من المعاملات المصرفية إلكترونية شاملة الفروع والقنوات المصرفية البديلة من «أونلاين» وموبايل وأجهزة سحب وإيداع ونقاط بيع.
- أكثر من 2,5 مليون اتصال يستقبله مركز الخدمة الهاتفية سنويا.
- أكثر من 2 مليون زيارة تستقبلها الفروع سنويا.
- أكثر من 1,9 مليون معاملة مصرفية إلكترونية من خلال خدمة الوطني عبر الإنترنت سنويا.
- أكثر من 1,4 مليون معاملة مصرفية إلكترونية من خلال خدمة الوطني على الموبايل سنويا.

من هو المصرفي  
محمد الخرافي؟

## مصطفى صالح

لم يكن مصادفة تولي محمد يوسف الخرافي منصب مساعد مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني، فالشباب الكويتي الثلاثيني الذي بدأ مسيرته المهنية قبل 14 عاما كصراف في أحد فروع البنك، وكان يدرج جيدا أهمية أن تكون خطوته الأولى في مؤسسة بحجم «الوطني» وفي بيئة تعرف جيدا كيفية الاستثمار بالفروقات الوطنية.

لعلها ليست المرة الأولى التي يكسب فيها بنك الكويت الوطني رهاقه مع الشباب وهو الذي لطالما كان الداعم الأكبر لهم والمهم الذي أطلق العديد من القيادات اللاحقة في عالم الصناعة المصرفية. فمن إدارة الفروع سرعان ما مع نجم محمد الخرافي وبدأ رحلة الصعود محققا في العام 2014 مهمة إدارة العمليات لأكثر مؤسسة مالية في الكويت. في لقائه الأول مع صحيفة كويتية أزدت «الانباء» السبق والكشف عن الوجه المصرفي الواعد الذي يقود اليوم من موقعه مهمة شاققة في مؤسسة بحجم بنك الكويت الوطني وفي إدارة معقدة المهام تضم مئات الموظفين وتغطي خدماتها إدارات ضخمة وحوية بما فيها الخدمات المصرفية الشخصية والخاصة والشركات والخزينة لمجموعة بنك الكويت الوطني العملاقة التي تغطي خدماتها 16 سوقا عالمية موزعة على أربع قارات.

محمد الخرافي، الذي يصفه من يعمل معه بأنه الأكثر تواضعا وكفاءة، وهو ما لمسناه في مقابله، حيث بدأ منفتحاً على كل الأسئلة ومرحبا بالحديث عن أي محور، حتى لو كان حساسا، التحق للعمل كصراف في بنك الكويت الوطني في 2001، ثم أصبح مدير فرع في العام 2006، ورئيس إدارة عمليات الفروع في 2011 ثم رئيس إدارة العمليات لقطاع التجزئة في 2012 إلى أن وصل لمنصب مساعد مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات لمجموعة بنك الكويت الوطني في 2014

التحديات التي تعترض مستقبل أمن المعلومات ومتطلبات هذا المجال السريع التغير، كما لدينا فريق عمل محترف من الخبراء والمهندسين والذي يعتمد أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال مواكبة الحلول المبتكرة لحماية أمن المعلومات ومواجهة القرصنة الإلكترونية.

ما تفاصيل بروتوكول التعاون الذي تم توقيعه مع بنك الائتمان وشركة الكويت للمقاصة لتفعيل الربط الإلكتروني؟ وكيف سينعكس ذلك على معاملات عملاء «الوطني»؟

● وقفنا مع بنك الائتمان الكويتي بروتوكول تعاون مشترك للربط الإلكتروني بهدف تبسيط المعاملات المصرفية للمواطنين من عملاء بنك الكويت الوطني المستفيدين من خدمات بنك الائتمان الكويتي. وكان لنا السبق في توقيع مذكرة تفاهم مع الشركة الكويتية للمقاصة لنحويل التوزيعات التقديمية السنوية الخاصة بمساهمي بنك الكويت الوطني آليا إلى حساباتهم المصرفية، من دون الحاجة إلى زيارة مقر الشركة بأنفسهم لتسليم الشيكات، ولذلك للمرة الأولى في الكويت.

إلى أي مدى يستثمر بنك الكويت الوطني في الكوادر الوطنية بإدارة العمليات؟ يمكنني القول بأنه لدينا نسبة عالية من الكويتيين في إدارة العمليات خاصة أذا ما نظرنا إلى طبيعة العمل في هذه الإدارة، ومع ذلك فإن الاستراتيجية التي يتبعها البنك هي التركيز على جذب المزيد من الخريجين الشباب الكويتيين والزيادة المتواصلة في نسبة الكوادر الوطنية في مختلف الإدارات إيماناً بالكفاءات المتوافرة في أبناء بلدنا، والتي تشجعنا بفخر كبير. من جهتنا، فإننا نحرص على تبني الشباب الكويتي الذي ينضم للبنك من الناحية المهنية، ونعمل على تطويره وتدريجه ودعمه المستمر إلى أن يصبح ضليعا في مختلف المجالات المصرفية ومستعدا لتحمل العديد من المسؤوليات وبالتالي الوصول إلى أعلى المراكز.

كيف تستعدون لإدارة عمليات مواجهة أي مخاطر إلكترونية محتملة؟

● أمن المعلومات في مقدمة أولوياتنا في بنك الكويت الوطني ونحن ملتزمون بتأمين أنظمة مصرفية متطورة وآمنة لحماية عملائنا وضمان سلامة معاملاتهم من عمليات الاختراق الإلكتروني التي زادت حدتها مؤخرا في المنطقة والعالم. فنحن نواصل تعزيز البنية التحتية لأنظمتنا، ولدينا أحدث التقنيات لمواجهة

بنك الكويت الوطني، والآمن من أي وقت مضى فإن الصناعة المالية تتجه نحو التكنولوجيا أكثر من أي شيء آخر عن طريق الأونلاين والتعاملات الإلكترونية، وقد حقق البنك الوطني إنجازات كثيرة على صعيد خدماته من خلال الإنترنت أو حتى من خلال الهاتف الذكية وذلك بفضل حرصه على طرح الخدمات المبتكرة وتبنيها أحدث الأنظمة التكنولوجية وفق المعايير العالمية.

ما مدى الصعوبات التي تواجهكم كإدارة عمليات في ظل التطور التكنولوجي المتسارع وما تقترحه من تحديات أمنية على الشركات والمؤسسات؟

● لطالما كان بنك الكويت الوطني سباقا لتبني أحدث الأنظمة المتطورة لحماية شبكته المصرفية، نحن لدينا فريق محترف لحماية أمن النظام المصرفي وفق أهم وأحدث معايير الأمان والسلامة العالميين، حيث يتأكدون دائما من إجراءات اختبارات الأمان وفعاليتها والتأكد من عدم وجود أي ثغرات باعتبارهم بمنزلة عين ثالثة لمراقبة مناعة النظام المصرفي.

من جانب آخر، يحرص البنك الوطني على التواصل المستمر مع عملائه وتزويدهم بأحدث التطورات والإرشادات الواجب اتباعها عند مواجهة أي خطر محتمل على القنوات التقليدية أو البديلة أو عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، فالأهم في عملنا يبقى في تفادي أي خطر من خلال توعية العميل بكيفية استخدام بطاقته الائتمانية في الأماكن الموثوق بها، وسرعة الإبلاغ عن بطاقته المفقودة، فإذا كان العميل خارج البلاد واحتجزت بطاقته في مكانة في مختلف الإدارات إيماناً بالكفاءات المتوافرة في أبناء بلدنا، والتي تشجعنا بفخر كبير. من جهتنا، فإننا نحرص على تبني الشباب الكويتي الذي ينضم للبنك من الناحية المهنية، ونعمل على تطويره وتدريجه ودعمه المستمر إلى أن يصبح ضليعا في مختلف المجالات المصرفية ومستعدا لتحمل العديد من المسؤوليات وبالتالي الوصول إلى أعلى المراكز.

كيف تستعدون لإدارة عمليات مواجهة أي مخاطر إلكترونية محتملة؟

● أمن المعلومات في مقدمة أولوياتنا في بنك الكويت الوطني ونحن ملتزمون بتأمين أنظمة مصرفية متطورة وآمنة لحماية عملائنا وضمان سلامة معاملاتهم من عمليات الاختراق الإلكتروني التي زادت حدتها مؤخرا في المنطقة والعالم. فنحن نواصل تعزيز البنية التحتية لأنظمتنا، ولدينا أحدث التقنيات لمواجهة

القطاع مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة والتي فرضت تحولات على ثقافة العملاء وسلوكياتهم، وبرأيي فإن البنوك التي تكسب هذه المنافسة هي التي تستطيع فهم التغير في متطلبات العملاء. ونحن في البنك الوطني ندرك ذلك جيدا ونبني عليه، ولدينا إدارة خاصة تدرس هذه التغيرات في رغبات ومتطلبات العملاء. لذلك، كنا سباقين في طرح العديد من المنتجات المبتكرة لعملائنا.

على صعيد البنك، فنحن بإدارة عمليات نواصل تنفيذ خطط المكتسبة بنجاح بهدف تسهيل العمليات الآلية على مستوى مجموعة بنك الكويت الوطني بهدف خفض الإجراءات وتوفير الوقت والتكلفة، وفي المقابل رفع نسبة الكفاءة في الأداء.

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، كيف يمكن الاستفادة من هذا التطور لتحقيق تواصل أكثر فاعلية مع العملاء؟

● إن بنك الكويت الوطني سباق دوما لطرح وتطوير أحدث الخدمات والمنتجات لضمان خدمة عملائه على النحو الأفضل. على سبيل المثال خدمة بنك الكويت الوطني المصرفية على الساعات الذكية التي نطرحها للمرة الأولى في الكويت خاصة أنها الوحيدة المتوافرة بنظامي iOS وأندرويد، فبنك الكويت الوطني يعتبر أول بنك لديه تطبيقات على «الآبل ووتش» و«الاندرويد ووتش»، فلدينا تغطية بنسبة 90% على الساعات الذكية، وهناك إقبال كبير على هذه التطبيقات فهي تتميز بكونها توفر قدرا أكبر من السهولة والراحة للعملاء في إنجاز عملياتهم المصرفية في أي وقت وأيضا تواجدوا.

نتيجة هذه الخدمة للعملاء القسام بعدد من العمليات المصرفية الأساسية مثل الإطلاع على رصيد الحساب وإمكانية متابعة أسعار العملات وتحديثاتها بصورة مباشرة على الساعة الذكية.

انطلاقاً من موقعكم أين تجد النمو المستقبلي في الصناعة المصرفية؟

● مما لا شك فيه فإن التطور التكنولوجي أحدث نقلة نوعية وكنا أول من استثمر بها في

مع العملاء من خلال جميع القنوات التكنولوجية الحديثة المتاحة للتواصل معهم، وقد نجحنا في أن نكون في طليعة المبادرين والمواكبين لمختلف التطورات التكنولوجية بهدف إضافة المزيد من المرونة عند تنفيذ العمليات المصرفية، فقد كنا أول من أطلق خدمة «الوطني أونلاين» الإلكترونية في منطقة الخليج منذ أكثر من 10 سنوات، واليوم يشكل المستخدمون لهذه الخدمة نحو 50% من عملاء البنك. وهي النسبة نفسها للعملاء المسجلين في خدمة الرسائل القصيرة. أما بالنسبة لخدمة الوطني عبر الموبايل فقد شهدت نموا كبيرا خاصة بعد إطلاق النسخة العربية منها، واليوم لدينا أكثر من نصف مستخدمي خدمة الوطني أونلاين يستخدمون التطبيق الهاتفي أيضا.

انتم تعملون مع مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية عن كئيب، فهل تجدون منافسة اليوم بين خدمات الفروع والخدمات الإلكترونية؟ وأين يتجه تركيز العملاء أكثر؟

● مملا لا شك فيه فإن التوجه العام من العملاء إلى التكنولوجيا يشير إلى أنها ستواصل تعزيز دورها كبديل لخدمات الفروع، إلا أن هذا التوجه التصاعدي يتوقع أن يزداد عدد مستخدمي القنوات البديلة على حساب عدد زيارات الفروع، إلا أنه يبقى هناك من يفضل اللجوء إلى الفرع لإتمام معاملته المصرفية، خاصة أن هناك بعض المعاملات تتطلب الحضور الشخصي للقيام ببعض الإجراءات الضرورية.

وبحسب بيانات العام 2015، فإن بنك الكويت الوطني يجري أكثر من 142 مليون معاملة مصرفية سنويا، من ضمنها أكثر من 96% إلكترونية. أما على مستوى مركز خدمة العملاء عن طريق الخدمة الهاتفية، فيستقبل المركز في البنك الوطني أكثر من 2,5 مليون اتصال سنويا، مقارنة بما يقارب 2 مليون زيارة إلى الفروع.

هل ستشهد ضخم المزيد من الاستثمارات في خدمات الأونلاين وقطاع التكنولوجيا عامة؟

● نحن في سعي دائم إلى المزيد من الاستثمار في هذا

إدارة العمليات  
تجمع مئات  
الموظفين في 16  
سوقاً موزعة على  
4 قاراتإدارة الخرافي  
تغطي خدمات  
شخصية وخاصة  
والشركات  
والخزينةالتكنولوجيا.. تحدي  
«الوطني» ومفتاحه  
في سباق الصدارة142 مليون معاملة  
مصرفية تجري  
سنويا..96% منها  
إلكترونية2,5 مليون  
اتصال يستقبله  
مركز خدمة هاتفي  
«الوطني» سنوياخدمة «الوطني»  
أونلاين تنفذ 1,9  
مليون معاملة  
مصرفية سنوياالموبايل ينافس..  
أكثر من 1,4  
مليون معاملة  
سنويا

كيف تكتسب إدارة العمليات في المصارف أهميتها اليوم؟

● يمكن اعتبار إدارة العمليات الدينامو الذي يأخذ على عاتقه جنباً إلى جنب مع إدارة تقنية المعلومات، مسؤولية نجاح مختلف عمليات التشغيل الآلي والمعاملات المصرفية، ومن ضمنها الإلكترونية، في البنك وضمان فاعليتها للحفاظ على جودة الخدمة التي لطالما تميزنا بها كبنك الكويت الوطني.

أعتقد أنه في ظل التطور التقني المتسارع وما يفرضه من تحديات على صعيد أمن المعلومات باتت هذه الإدارة تكتسب تدريجياً أهمية متزايدة في مجال الصناعة المصرفية لأنها بطبيعة الحال تدخل في صلب خدمة العملاء وضمان توفير الأمان والمرونة والسرعة والسهولة لخدمتهم، وهذه معايير بالطبع تبقى من أولويات بنك الكويت الوطني لبقية محافظا على مكانته الريادية في جودة الخدمة والخيار الأول للعملاء.

ما مدى تأثير عملمك على إدارات البنك الأخرى؟

● نحن نعمل مع مختلف الإدارات الحيوية المتعلقة بخدمة العملاء في بنك الكويت الوطني، حيث تقدم الدعم لمجموعة الخدمات المصرفية الشخصية من خلال شبكة فروعنا المحلية إلى جانب أجهزة المسح الآلي ونقاط البيع حيث نعمل على تطوير وتسهيل الإجراءات المتعلقة بالمدفوعات والبيعات المباشرة والبطاقات والرواتب لضمان جودة الخدمة وراحة العميل، تضاف إلى ذلك الخدمات المصرفية البديلة من خدمة هاتفية والخدمة الإلكترونية وهواتف ذكية ولدينا أيضا مجموعة الفروع الخارجية إلى جانب الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الخزينة لتطوير أنظمتها التقنية وبنيتها التحتية بهدف الارتقاء بجودة الخدمة.

اعتباركم أكبر مصرف في الكويت، هل يضعكم ذلك أمام تحديات أكبر؟

● في بنك الكويت الوطني مهمتنا تبقى أصعب لأننا في سعي دائم للحفاظ على مكانتنا الريادية وهو ما يضعنا أمام مسؤولية كبيرة، فمن جانبنا كإدارة عمليات يبقى التحدي الأكبر هو مواكبة التطورات التكنولوجية في قطاع الخدمات المصرفية والتواجد

## محمود فاروق

ربما تكون إدارة العمليات وتقنية المعلومات في مجموعة بنك الكويت الوطني، من بين الإدارات المصرفية الأعمد حالياً. حيث تجمع مئات الموظفين وتغطي خدمات شخصية وخاصة والشركات والخزينة. ولهذا السبب أزدت «الانباء» الدخول لهذه الإدارة الحساسة لمعرفة كيف تسير الأمور داخل مصرف مثل الوطني لتحقيق التوازن بين الخدمات المذكورة والأمن والأمان المطلوبين للعميل، وللحفاظ على مكانة «الوطني» كأكبر بنك محلي.

في هذه الإدارة، التقينا المصرفي الشاب محمد يوسف الخرافي، مساعد مدير عام مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الوطني، وتغطي ادارته 16 سوقا عالمية موزعة على 4 قارات.

وكان لقاء الخرافي صريحا وكاشفا عن كل الحقائق التي تضع «الوطني» في هذه المكانة الأولى بإدخال التكنولوجيا ومواكبة آخر التطورات المصرفية لإعطاء خدمات خاصة لعملائه ويكون سباقا في جلبها للكويت.

في المقابلة، كشف الخرافي عن أرقام ذات دلالة تراقبها إدارته. فهناك أكثر من 142 مليون معاملة مصرفية سنويا. 96% منها تتم إلكترونيا. ومن هنا تظهر المهمة الصعبة للخرافي وفريقه في تأمين هذه العمليات من الهاكرز الذين يملأون الدنيا الآن. وفي الإدارة متابعة أكثر من 2,5 مليون اتصال يستقبله مركز الخدمة الهاتفية سنويا. وخدمة لمليون زيارة لفرع سنويا. وغيرها من الأرقام التي يعرضها الخرافي في المقابلة التالية:

داخل أروقة مركز الخدمة الهاتفية حيث زارته «الانباء» لمتابعة عن قرب كيفية إتمام العمليات المصرفية والرد على العملاء