

خلال مشاركته في مؤتمر «عرب نت».. العامان الماضيان كانا بمنزلة نقطة انطلاق للتحويل الرقمي

الفليج: «الوطني» في طليعة البنوك التي تتبنى التكنولوجيا



صلاح الفليج خلال مشاركته في مؤتمر «عرب نت»

قال الرئيس التنفيذي لبنك الكويت الوطني - الكويت صلاح الفليج أن «الوطني» في طليعة البنوك التي تتبنى التكنولوجيا، وهو ما يظهر جليا في كونه أول من سوق خدماته في العديد من المبادرات الرقمية الأولى في المنطقة. وأضاف الفليج، خلال مشاركته في مؤتمر «عرب نت» الذي عقد تحت رعاية وحضور وزير التجارة والصناعة خالد الروضان، أن البنك يتابع السوق بشكل مستمر، ويبحث عن فرص استثمار أو شراكة أو استحواذ على تكنولوجيا Fintech، من أجل تقديم أفضل الخدمات لعملائه، وكشف الفليج عن نية البنك قريبا الإعلان عن بعض التطورات الجديدة.

تطبيق التكنولوجيا

وأكد أن البنك الوطني كان في طليعة الجهات التي تبنت تطبيق التكنولوجيا لضمان خدمة العملاء المتفوقة المقدمة لعملائه، حيث قال: «أطلقنا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في العام 1998، وكان البنك قبل الثورة الرقمية قد بدأ اعتماد التكنولوجيا باستخدام أجهزة الصراف الآلي، وأعقب ذلك إدخال خدمات أجهزة الإيداع النقدي، وفي العام 2016 أطلقنا أجهزة الصراف الآلي التفاعلي».

وقال الفليج أن لدى «الوطني» أكبر شبكة أجهزة الصراف الآلي والتي تشمل أكثر من 280 جهازا للسحب والإيداع، كما أن شبكة فروعه البالغ عددها 68 فرعا تعتبر هي الأكبر في الكويت، بالإضافة إلى أكبر شبكة من نقاط البيع بـ 12,000 POS ماكينة. كما أطلق البنك ماكينات الصراف الآلي بالعملاء المتعددة في العام 2014، وخدمات لذيوي الاحتياجات الخاصة في العام 2016. خلال 6 أفرع، مؤكدا بذلك على الاهتمام والالتزام بتوفير احتياجات هذه الشريحة من العملاء.

تحويل رقمي

أشار الفليج إلى أن «الوطني» يمتلك أكبر مركز اتصال للخدمات المالية في الكويت، وتطور ليصبح تلبية اتصال من خلال مركز تلبية احتياجات العملاء الذي يعمل فيه فريق الاستجابة الرقمية لتقديم الخدمة على مدار الساعة، وسبعة أيام أسبوعيا عبر IVR والخدمات الصوتية وقنوات التواصل الاجتماعي في العام 2015، وعلى «الواتساب» في العام 2016، والدرشة عبر الإنترنت في العام 2017.

وقال: «العامان الماضيان كانا بمنزلة نقطة مامة للتحويل الرقمي في البنك الوطني كجزء من رؤيتنا لاستراتيجية «الموبايل أولا» و«البنك الذي يدرك»، وقدم «الوطني» الذي يملك أكبر شبكة نقاط البيع، خدمة NFC من خلال بطاقات Tap and Pay ويزمن قياسي بلغ 3 أشهر ليصبح بذلك أكبر NFC.

«الوطني» له التواجد الأكبر للخدمات المصرفية بين البنوك في وسائل التواصل الاجتماعي بأكثر من مليون متابع

ابتكارات جديدة تحول مسار الخدمات المصرفية

أشار صلاح الفليج إلى تحول شكل الخدمات المصرفية عن طريق الابتكار من خلال تضاريف جهود وتعاون مختلف اللاعبين في النظام الإيكولوجي. ولفت إلى أن ذلك سيتم وفق الطريقة التالية:

- تمكين الخدمات المصرفية السريعة عبر استخدام المصادقة على أجهزة برمجة التطبيقات APIs (مثل تنفيذ اعراف عميلك لأغراض مكافحة غسل الأموال) دون الحاجة إلى حضور فعلي أو وثائق.
- النهوض بالتقنيات المتعلقة بالمصادقة، مثل التوقيع الرقمي.
- تقنيات مثل تعزيز التعرف على الوجه، وتبسيط أمن

وأصبح لديه أكبر شبكة نقاط بيع وأعلى عدد من حاملي بطاقتها في الكويت. كما أطلق «الوطني» مؤخرا الأجهزة القابلة للارتداء على المعصم وعضائيات المعصم، وهي الخدمة الأولى من نوعها في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، بالإضافة إلى المصقات وهي الأولى في الكويت.

وسائل التواصل الاجتماعي

من ناحية أخرى، أكد الفليج أن «الوطني» كرس لنفسه الوجود الأكبر للخدمات المصرفية بين البنوك في وسائل التواصل الاجتماعي بأكثر من مليون متابع، وبمعدل أقل من 7 دقائق للاستجابة عبر القنوات المختلفة مثل تويتر (450 ألفا) وانستغرام (300 ألف) وفيسبوك (212 ألفا) ويوتيوب (48 ألفا)، بالإضافة إلى سناب شات، ويتم تحديث التطبيقات المصرفية عبر الهاتف النقال باستمرار للتكيف مع أحدث التقنيات مع وضع استراتيجية «الموبايل أولا» في الاعتبار، وأردف قائلا: «لقد تم تجديد موقعنا مؤخرا ليكون متفقا وسريع الاستجابة، وتمكين العملاء بسهولة من إجراء مقارنة المنتجات وتطبيقها عبر الإنترنت. وقد فاز موقع بنك الكويت الوطني على شبكة الإنترنت بجائزة جمعية التسويق الرموقة لعام 2017 وهي جائزة «معياري التميز المصرفي».

لقد شهدت أسواق الكويت

3 ملايين مستخدم نشط

أما بالنسبة للانتشار في وسائل التواصل الاجتماعي، فقال الفليج إن هناك 3 ملايين مستخدم نشط على وسائل التواصل الاجتماعي في الكويت وبمعدل انتشار 74٪، وأضاف أن السوق الكويتي شهد التحول نحو نقاط البيع من أجهزة الصراف الآلي مع الحد من استخدام النقود، وارتفعت معاملات نقاط البيع من 40٪ في 2013 إلى 44٪ في العام 2016. وبلغت قيمة المعاملات من خلال نقاط البيع 9,1 مليارات دينار مقارنة مع 11,5 مليار دينار ومعاملات عبر الصراف الآلي، وارتفعت المدفوعات عبر الإنترنت من 360 مليون دينار في العام 2014 إلى 420 مليون دينار في العام 2015. وكان بنك الكويت الوطني في طليعة هذا الاتجاه باعتباره أكبر بنك في الكويت، حيث تجاوزت عمليات الصراف الآلي وأجهزة الإيداع الآلي لدى بنك الكويت الوطني العمليات التي تمت داخل الفرع

بنحو 11 ضعفا، وكان 60٪ من عمليات الإيداع النقدي قد تمت عبر أجهزة الإيداع الآلي، وقد استحوذت العمليات التي تمت داخل فروع البنك، وبالتالي فإن المعاملات عبر الإنترنت تمثل أكثر من ضعف المعاملات التي تمت داخل الفروع، وسجل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول نموا قويا يزيد عن الضعف خلال عامين.

بنك المستقبل

في المحور الثاني، تناول الفليج موضوع بنك المستقبل، حيث أشار إلى أن الخدمات المصرفية الحالية التي ستستقبلها البنوك في المستقبل، وفي هذا الصدد أشار إلى أن بنك المستقبل سيكون مدفوعا بـ 3 عوامل رئيسية تتمثل بالتالي:

- 1- طلب العملاء استخدام أحدث التقنيات، لاسيما الموبايل.
- 2- إمكانية النفاذ إلى الخدمات المصرفية 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.
- 3- الضغط على التكلفة.

وقال الفليج أن البنوك تتجه

نحو الخدمات المصرفية الرقمية بسبب الضغوط الواقعة على التكلفة، وانخفاض هوامش الأرباح، ففي الولايات المتحدة على سبيل المثال تبلغ تكلفة عملية الإيداع في كل بنك حوالي 65 سنتا، و8 سنتات لكل عملية تتم عن طريق ماكينة الصراف الآلي (ATM) و3 سنتات لكل عملية إيداع تتم عن طريق الموبايل.

هذا، ولفت في السياق ذاته إلى أن زيارة العميل إلى الأفرع المصرفية انخفضت في أنحاء العالم، لاسيما في الدول المتقدمة، حيث الخدمات المصرفية الرقمية تلائم العملاء أكثر، بالإضافة إلى أن العديد من البنوك في المملكة المتحدة وأميركا تخطط إلى تقليص شبكة فروعها.

القنوات الرقمية

من جانب آخر، تناول الفليج شكل الخدمات التي سيوفرها بنك المستقبل، والخدمات الحالية التي ستتوقف، وقال إن خدمة العملاء ستتغير بطريقة أكبر عن طريق القنوات الرقمية، وفي هذا الصدد ستتكون إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية والخدمات السريعة المتوفرة 24 ساعة على مدار الأسبوع، أمرا محوريا في تلبية الطلب المتزايد من العملاء. وأضاف أن التعاملات المالية الروتينية سيتم تحويلها إلى قنوات رقمية، فمن خلال زيادة

الدفعات الرقمية، ستخفف الحاجة إلى التعامل بالأموال والشيكات، إضافة إلى أن خدمة التسويات المباشرة للمدفوعات المالية ستصبح ضرورية. بالنسبة للخدمات والمنتجات التقليدية، قال الفليج إنه سيتم تحويلها أو استبدالها بطريقة جديدة من الخدمات المصرفية وذلك كآلاتي: ● سينجم التعاون مع شركات خدمات التكنولوجيا المالية تطوير خدمات مبتكرة وجديدة.

● البنوك ستتحول إلى يمكن بدل مزود للخدمات. على سبيل المثال، تعد البطاقات المدينة (Debit Card) نموذجا عن منتج كان مفيدا في الماضي، لكنه قد لا يعود ضروريا في المستقبل مع وجود المحافظ الرقمية.

أفروع المستقبل

أكد الفليج على ضرورة عدم تقيد أنفسنا بأي مفهوم ثابت عن الأفرع المستقبلية، فمن خلال التحول نحو القنوات الرقمية، سيتم دمج شبكات الأفرع، بينما تظل الحاجة إلى إجراء المعاملات شخصيا.

وطرح بنك الكويت الوطني مؤخرا فرعين نكيين في خيطان وبيسان بدون نوافذ صراف، ويوفران خدمات رقمية، وخدمات للعملاء، تم تصميمهما بشكل كما هو مطبق في قاعات المطار.

المزيد من التقنيات

قال الفليج إن مزودي التكنولوجيا غير المالية ستتم الاستعانة بهم بشكل متزايد في الخدمات المالية مثل الدفعات داخل المتجر، وتحويلات الأموال الدولية، والإقراض، وإدارة الثروات، واستثمار الملكية، وغير ذلك من الخدمات الأخرى.

وأضاف أن فتح واجهة برمجة التطبيقات (API) بين البنوك ومزودي الحلول من الطرف الثالث سيستجيب للطرفين تطوير نظام نقعي متبادل، بالتالي سينجم عن ذلك مزيدا من التعاون والتكامل بدلا من انخفاض الوساطة بين المنتج والمستهلك، إلى جانب هذا، بدأت بعض البنوك بتقديم نفسها كمنصات لمناقستها من شركات خدمات التكنولوجيا المالية Fintech. ويمكن للبنوك من ناحية أخرى أن تستفيد من البيانات المتوفرة لدى تجار التجزئة الكبار ومنصات التواصل الاجتماعي غوغل وأبل وفيسبوك وأمازون.

وفيما يتعلق باتجاهات التكنولوجيا في النظام المصرفي خلال السنوات الخمس المقبلة، يرى الفليج أن تقنية «البلوك تشين» (Blockchain) ينظر إليها على أنها مستقبل المصرفية كوسيلة تعامل آمنة وفعالة من حيث التكلفة.

خدمات التكنولوجيا المالية وتحدث الفليج عن التصورات لما ستتطور عليه المدفوعات في المستقبل، فقال إنه مع الأخذ في الاعتبار التطور التكنولوجي السريع، البنوك تتجه نحو الخدمات المصرفية الرقمية بسبب ضغوط التكلفة

لدى «الوطني» أكبر شبكة لأجهزة الصراف الآلي في الكويت تشمل أكثر من 280 جهازا للسحب والإيداع

سنقدم خدمة جديدة Digital Investment Service عبر «الوطني للاستثمار»

المعاملات عبر الإنترنت مثلت أكثر من ضعف المعاملات التي تمت داخل فروع الوطني

خلق ثقافة الابتكار والمكافأة على النجاح والفشل أهم خطوات تشجيع الابتكار لأي مؤسسة

زيارة العملاء إلى الأفرع المصرفية انخفضت على مستوى العالم والخدمات المصرفية الرقمية تلائم العملاء أكثر

تغيير عادات عملائنا من الاستخدام النقدي إلى الأموال الرقمية

60٪ من عمليات الإيداع النقدي تمت من خلال أجهزة الإيداع الآلي

استخدام أحدث التقنيات وخدمة 24 ساعة يوميا وضغط التكلفة أهم عوامل نجاح أي بنك في المستقبل

البنوك تتجه نحو الخدمات المصرفية الرقمية بسبب ضغوط التكلفة

البنك لابد أن يتحول من مجرد مزود خدمات مصرفية إلى عامل مشجع لعملائه

تقنية Blockchain تعد مستقبل الخدمات المصرفية كوسيلة تعامل آمنة وفعالة من حيث التكلفة

إستراتيجية «الوطني».. تقديم أعلى مستويات الخبرة للعميل

حول إستراتيجية بنك الكويت الوطني للتعامل مع شركات Fintech، قال الفليج إن البنك يهدف إلى تقديم أعلى مستوى خبرات للعميل عبر جميع نقاط الاتصال بما في ذلك جميع القنوات الرقمية مع إستراتيجية «الموبايل أولا». وأضاف أن «الوطني» في طليعة البنوك التي تتبنى التكنولوجيا، وهو ما يظهر جليا في كونه أول من سوق خدماته في العديد من المبادرات الرقمية الأولى في المنطقة (واتس آب، الأجهزة القابلة للارتداء، الأعلى في تفاعلات وسائل الإعلام الاجتماعي). وأضاف أن البنك يتابع السوق بشكل مستمر، ويبحث عن فرص استثمار أو شراكة أو استحواذ على تكنولوجيا Fintech، من أجل تقديم أفضل الخدمات في فئتها لعملائه، وتعتبر المساحة الرقمية والمدفوعات بشكل خاص من المجالات الرئيسية التي تهم بنك الكويت الوطني. وأشار إلى أن البنك يبحث باستمرار عن نواح ومجالات جديدة للاستثمار فيها، وفي القريب سيعمل البنك عن طريق شركة الوطني للاستثمار عن تقديم خدمة جديدة يطلق عليها اسم Digital Investment Service تعنى في أمور الاستثمار عن طريق التكنولوجيا ومن دون تدخل من الموظفين.

فرص مجزية للبنوك مع شركات خدمات التكنولوجيا المالية

تحدث صلاح الفليج عن بعض المجالات التي يمكن أن تستكشف فيها البنوك فرص استخدام بلوك تشين، فقال إن منها التمويل التجاري والشراكات والتعاون. قال إن الشراكات والتعاون والتعايش بين البنوك وشركات خدمات التكنولوجيا المالية سيكون فرصة مجزية للطرفين، وستساعد فيما يلي:

- 1- تلبية طلبات العملاء على الابتكار، من خلال تبني التكنولوجيا.
- 2- الكفاءة التشغيلية لتخفيض تكلفة ممارسة أنشطة الأعمال.
- 3- الاستفادة من معرفة العملاء (البيانات الكبيرة).

وعن الإستراتيجيات التي يجب على البنوك اتباعها في فضاء Fintech، وكيف يمكن أن تبقى متقدمة لتتحاشي الإرباك الذي تسببه، قال

