



رئيس المجموعة الإستراتيجية والرقمية في البنك: لدينا خطة للمزيد من المنتجات في 2020

محمد الشريف لـ «الأنباء»: عملاء «وربة» شركاء في تطور الخدمات الرقمية

حوار: رباب الجوهري

استعرض رئيس المجموعة الاستراتيجية والرقمية في بنك وربة محمد الشريف الإنجازات الرقمية التي حققها البنك في 2019، والتي كان من أبرزها حصوله على جائزة أفضل تطبيق رقمي في الكويت لعام 2019 وتقديم العديد من الخدمات الرقمية للتسهيل على العملاء وتطوير نظرية تقديم الخدمات المصرفية بطابع جديد ينافس البنوك على الصعيد المحلي والإقليمي. وأضاف الشريف في حوار مع «الأنباء» أن الاهتمام بالعمل هو التطور الحقيقي، ونحن في الطريق الصحيح ونسعى الآن لتقديم العديد من المزايا الأخرى. وقال الشريف أن المنافسة تصنع سوقاً من الإبداع، وسوف متجدداً يسعى في ظل هذه المنافسة الشريفة لارتقاء بالخدمات الرقمية في الكويت، مسلطاً الضوء على الخدمات المميزة التي أطلقتها البنك خلال الفترة المنصرمة التي أبرزها «المخبة» و«الحصالة» وتمويل اكسبريس الذي يمكن العميل من الحصول على تمويل خلال 5 خطوات فقط. وفيما يلي تفاصيل الحوار:



«المخبة».. أول برنامج ولاء ديجيتال

أول برنامج ولاء ديجيتال في الكويت، تعتمد المخبة على النقاط التي صممت لتوفر لكم مجموعة متنوعة لجمع النقاط عن طريق خدمات وربة، واستبدال النقاط الخاصة بكم عن طريق منتجات وخدمات وربة وشركائهم، حيث تقوم على مبدأ منح نقاط رقمية لعملاء البنك، عند قيامهم بمباشرة عملياتهم المصرفية، عند تطبيق بنك وربة، والتي تتضمن دفع فواتير الهاتف النقال، ودعوة الأصدقاء لفتح حساب في بنك وربة، وتحويل الراتب واستخدام بطاقة الائتمان في مختلف منافذ البيع للحصول على نقاط بدلاً من استرداد النقود، حيث تتم إضافة جميع النقاط المكتسبة تلقائياً إلى خاثة برنامج «المخبة» الجديد، حيث يتم احتساب النقاط بالاعتماد على المبلغ المالي الذي تم استخدامه ليحصل عميل بنك وربة على 100 نقطة مقابل كل دينار، صالحة للاستخدام خلال سنة من تاريخ ربحها، في ظل الثورة الرقمية التي يقدمها من جهة الخدمات التميز، والمنتجات المصرفية الخلاقة. وعملاء يمكنهم الاستفادة من جميع النقاط، بشراء المنتجات من شركاء بنك وربة في المواقع التجارية، أو القسائم الرقمية كما يمكن القيام بتعبئة بطاقات وربة الخاصة بالعملاء، دفع فواتير الهاتف النقال، نقل النقاط إلى الأصدقاء أو تحويل النقاط إلى حساب السنبلة بشرط أن يكون المبلغ من مضاعفات 10 دنانير، وأن تكون الأموال متواجدة لمدة شهر قبل السحب لإعطاء فرص إضافية للسحب.

«رواد».. للحلول والابتكار

قال الشريف أن البنك أطلق برنامج رواد لطلبة الجامعات وكان هناك 4 جامعات مشاركة وهي (جامعة الكويت، الجامعة الأميركية، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، الكلية الأسترالية)، حيث تنافست الجامعات المشاركة على إيجاد الحلول والابتكار في قضية معينة، وذلك بـ 5 طلاب لكل جامعة، ووفرنا لهم مستشارين خاصين لتدريبهم وتطويرهم مرحلة التطبيق، حيث تنافست الجامعات فيما بينها وتم اختيار فكرة للتطبيق في القريب العاجل.

«الحصالة».. نظام ادخار ذكي

الحصالة هي خدمة رقمية يوفرها البنك خاصة بعملاء فقط، الخدمة عبارة عن نظام ادخار ذكي يساعد العميل للادخار وتحقيق أهدافه بسهولة. كل ما هو مطلوب من العميل أن يكون مسجلاً بتطبيق بنك وربة وعلى الأقل لديه حساب واحد نشط ومن ثم سيقوم بإنشاء حصالة جديدة لهدف ما. وما يميزنا عن غيرنا هو سهولة التحكم بالحصالة من خلال وضع قيمة للحصالة للوصول إليها وتحديد كيفية الادخار بها.

هذه خطوات الحصول على «تمويل اكسبريس»

«تمويل اكسبريس» هو منتج مستوحى من منتج الوافي لخدمة عملاء بنك وربة الراغبين في الحصول على تمويل مالي (بصيغة المساومة) يصل إلى 250,000 دينار، وذلك مقابل استثمار السنبلة لدى العميل من خلال حجز نوع من أنواع الضمان (حساب التوفير - حساب التوفير الممتاز - حساب السنبلة - ودیعة الوكالة بالاستثمار) طول فترة التمويل دون الحاجة للرجوع للفرع، فقط عن طريق تطبيق بنك وربة. وللحصول على الخدمة يجب اتباع الخطوات التالية:

- أكمل تطبيق التمويل بـ 5 خطوات سهلة، مع تطبيق بنك وربة!
- سنحدد لك أفضل صفقة من خلال تحليل بياناتك المالية. يمكنك أن تأخذ هذه الصفقة، أو تستخدم أدوات بناء الصفقات لإنشاء الصفقة المناسبة لك.
- أجب عن بعض الأسئلة المالية، واختر بائع السلعة والسلع الأساسية للصفقة.
- يجب مراجعة العقد النهائي وتوقيعه رقمياً.
- ثم اختر لإعادة بيع السلعة الخاصة بك أو الحصول على ملكيتها.

تعرفون، ومنها انطلقت العديد من التطبيقات الإلكترونية المميزة والتي أصبحت رائجة دولياً وتحقق المزيد من الأرباح علاوة على خدمة العملاء، كما نود توضيح أن بنك وربة أطلق برنامج رواد لطلبة الجامعات، وذلك بهدف تسهيل دعم وتحسين بيئة أعمال الشركات الناشئة ودعم مشاريعهم، وكانت بلورة تلك المشاريع تقوم على المجال التقني، وكان البرنامج بمشاركة 4 جامعات تنافسوا للوصول إلى حل إبداعي بإشراف من بنك وربة، هذا الحل أتى لأحد التحديات التي يواجهها البنك بهدف الحصول على أفضل الحلول.

كيف تشجعون عملاءكم على استخدام التكنولوجيا؟
● نشجعهم من خلال تبسيطها على العميل وشرح كل التفاصيل، ونشر آلية استخدامها على كل المنصات الرقمية التابعة لنا بالإضافة للتواصل مع العملاء بشكل مباشر للمساهمة في ذلك، ونحن اليوم حتى المشورات التي تقدم المزايا والخدمات والعروض في الفروع استبدلناها بالأكواد التي يتم تصويرها في الهواتف لنقلهم للصفحة المختصة لمعرفة كل العروض، وكما تعلمون بأنها خطوة جيدة وتحافظ على التطور التقني البيئي كذلك، وتسهل على العميل العودة بكل سهولة لمعرفة المزايا والعروض المتغيرة دون الحاجة للاحتفاظ بالمشورات الخاصة بهذه العروض، فكل شيء أصبح الآن متوافراً عبر الهواتف.

ما خطة البنك للارتقاء بالخدمات الرقمية خلال 2020؟
● نسعى ومن خلال المساهمة مع عملائنا على توفير العديد من المزايا والخدمات الرقمية الجديدة في التطبيق، وقد لا نستطيع الإفصاح عن ذلك الآن، ولكن أعدهم بأن 2020 سيكون عاماً مختلفاً في التطور الرقمي، فنحن لم نكتمل عاماً على هذا التطور الملتفت، ولن ينتهي 2020 إلا بتقديم العديد من الخدمات التي تميزنا، ونحن بصدد إطلاق خدمات بالتعاون مع جهات أخرى ستجودونها عبر التطبيق قريباً.



محمد الشريف يتحدث للزميلة رباب الجوهري (زين غلام)

- «الوئين» هو بداية الانطلاقة الحقيقية نحو الخدمات الرقمية
- نسعى للوصول بشكل سريع وسهل وسلس للعملاء
- «الحصالة» و«ميزانيتي» و«تمويل اكسبريس» وغيرها من الخدمات يوفرها تطبيقنا

فالمنافسة تصنع سوقاً من الإبداع، وسوقاً متجدداً يسعى في ظل هذه المنافسة الشريفة للارتقاء بالخدمات الرقمية في الكويت، وبساعتنا على معرفة كل التفاصيل التي يمكننا تقديمها لعملائنا، ولا نخفيكم سراً باننا شركاء حقيقيين كذلك مع بعض الشركات المتخصصة بهذا الموضوع، فبنك وربة في ديسمبر الماضي أطلق أول معرض له خاص حول هذا الموضوع باسم «وربة تك سيتي»، والذي كان في مروج، وذلك بهدف تعزيز مكانة هذه الشركات الشبابية لمزيد من التقدم، علماً أننا حتى وقبل إطلاق التطبيق والفريق الحالي عملنا مع «أجار أونلاين» وترحب بكل الشركات الهادفة والمساهمة معنا للبدء بأي مشروع تقني هادف، ونحن بصدد التعاون الجديد الآن مع جزء من هذه الشركات.

ما مدى إقبال عملاء «وربة» على هذه الخدمات المتطورة... وهل كل الشرائح قادرة على مواكبة تلك الخدمات؟
● الإقبال الذي لاحظناه في الفترة الأخيرة هو دافعنا لتحقيق المزيد، أما بالنسبة لسؤالكم حول قدرة كل الشرائح على مواكبة الخدمات، ففريقنا يتواصل بشكل يومي

على العملاء وتقديم كل ما هو متاح لهم عبر ضغطة زر في التطبيق، فاليوم العميل يسعى عندما يكون عميلاً لأي بنك بمعرفة ماهية الخدمات المقدمة والتي تتج له الأفضلية، ونحن حتى عند تقديم أي خدمة جديدة فإننا نهتم بمراعاة ذلك مع العملاء من خلال استبيان عشوائي مع استشارتهم بالخدمات المقترحة، وهذا بالطبع يشعر العميل بأهميته بمشاركة باتخاذ القرار المريح والصائب والمساهم بتطوير الخدمات الرقمية في البنك.

إلى أي مدى ساهمت المنافسة المصرفية التكنولوجية في جودة المنتجات؟
● كما أوضحنا الآن، إلى مدى مشاركة العميل معنا باتخاذ القرار الذي يناسبه، فعلاوة على الاستبيانات والمشاركات لمجموعة من العملاء، يمكن لأي عميل اليوم المساهمة والمشاركة بأي اقتراح من خلال التطبيق، وذلك بالتواصل معنا عبر التطبيق وتقديم كافة المقترحات التي نأخذها بعين الاعتبار.

ما نظرتكم حيال شركات التكنولوجيا المالية وخدماتها وهل تراه من منافسين أو شركاء؟
● هم شركاء لنا في النجاح،

ما أبرز الخدمات الرقمية التي قدمها بنك وربة خلال السنوات الماضية؟

● في البداية، أتقدم لكم بالشكر الجزيل على هذا اللقاء والذي يتيح لنا استعراض العديد من المزايا التي قدمها البنك خلال الفترة الماضية، لا نخفيكم بأن الرحلة الحقيقية في هذا التطوير ابتدأت في منتصف العام الماضي 2019 عندما دشنا «الوئين» والذي أتى نتاجاً لبلورة الأفكار الخاصة بالتطوير الرقمي للتطبيق الجديد، حيث كنا نسعى طوال الفترة الماضية لتقديم أفضل الخدمات الرقمية ولبلورتها على أرض الواقع، ولا أخفيكم بصعوبة هذه المهمة لاسيما أن البنوك لم تكن تأخذ هذا التطور بالشكل الحقيقي لاعتمادها على الخدمات المقدمة من خلال الفروع، حيث سعينا من خلال وضع الخطة لتقديم أغلب الخدمات عبر الهواتف، وابتدأنا الرحلة في «الوئين»

ومن ضمن الخدمات التي يقدمها بنك وربة اليوم على سبيل المثال موضوع كشف المراجعات والتحقق منها والتي تتيح للعميل معرفة كل تفاصيل مراحته بضغطة زر، والتفعل السهل في الحفظ عبر التطبيق والبطاقات الائتمانية بشكل يواكب روح مواقع التواصل الاجتماعي، وبكل اختصار يستطيع العميل إضافة صورته الشخصية، كذلك من الخدمات المتوفرة هي الدائرة الاجتماعية لكل عميل والتي تتيح له عرض حسابات العائلة والمستفيدين والجمعية بكل سهولة.

وإستذكراً للجمعية فبنك وربة أول بنك دشن الجمعية في الكويت، وفكرة الجمعية كما تعرفونها هي تخصيص مبالغ بين مجموعة من المشاركين لجمع عدد محدد من المال وتوزيعه شهرياً على فرد من أفراد هذه المجموعة حتى الانتهاء، لذلك نقلنا هذه الجمعية بشكلها التقليدي إلى شكل رقمي منظم يحفظ حقوق الجميع، ولا ننسى المصحة الذكية والتي توضح للعميل معدلات إنفاقه اليومية والأسبوعية والشهرية، وأين أنفقت هذه الأموال، ثم تأتي ميزانيتي وهي لتحديد الإنفاق بوضع حاجز للإنفاق بهدف الحفاظ على الموازنة العامة

