

مجموعة العمليات وتقنية المعلومات قادت مسيرة التحول الرقمي في البنك إلى مزيد من الإنجازات خلال 2024

محمد الخرافي: «الوطني» يمتلك إستراتيجية رقمية طموحة.. تعزز ريادته

- البنك حريص على مواكبة أحدث الاتجاهات الرقمية العالمية المؤثرة على القطاع المصرفي
- مجموعة العمليات وتقنية المعلومات تترجم إستراتيجية التحول الرقمي لأهداف واضحة ومحددة
- تمتلك خارطة طريق واضحة ونهجاً مرحلياً لتحقيق أهدافها.. يشمل التمكين الرقمي والابتكار
- لا نهدف إلى تلبية احتياجات عملائنا فقط بل إلى تجاوز توقعاتهم واستشراف تفضيلاتهم المستقبلية

التقليدية لعملاء بنك الكويت الوطني.

«الوطني عبر الموبايل»

شهد برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل، والذي يعد أعلى تطبيقات الهاتف النقال تقييماً في الكويت في مجال الخدمات المصرفية الرقمية، تطوراً كبيراً خلال العام 2024 من حيث تحسين الخدمات القائمة وتقديم المزيد من الميزات لعملاء البنك باستخدام منهجية Agile الجديدة التي تم تطبيقها مؤخراً.

ويبلغ عدد الإصدارات التي تم إطلاقها هذا العام عبر برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل 4 أضعاف ما تم إصداره العام الماضي، متضمنة ما يقارب 90 خدمة وتحسين للتطبيق، ما أدى إلى تطوير القنوات الرقمية للبنك مع الحفاظ على وقت التشغيل والتوافر والجودة والعمليات الآمنة.

وللحفاظ على هذا الاستقرار، قام البنك بترقية مجموعة التقنيات لديه لخدمة قاعدة عملائه المتنامية باستمرار.

وتأكيداً على مدى الثقة التي تحظى بها القنوات الرقمية لبنك الكويت الوطني، بلغت حصة المعاملات المصرفية التي تم إجراؤها عبر القنوات الرقمية للبنك (بما في ذلك جميع قنوات الخدمة الذاتية) 97,9٪ من إجمالي المعاملات المصرفية.

التحويلات الدولية

يقدم بنك الكويت الوطني واحدة من أفضل خدمات التحويلات الدولية في المنطقة، مستفيداً من البيئة التنظيمية والقانونية المتميزة التي يوفرها بنك الكويت المركزي، حيث يتم تنفيذ أكثر من 90٪ من التحويلات بشكل فوري، وفي حالة المعالجة المباشرة STP، يتم إيداع الأموال في حساب المستفيد في غضون دقائق معدودة. ويعتمد البنك على أحدث التقنيات لتمكين العملاء من تتبع تحويلاتهم بسهولة وشفافية، حيث يوفر منتج GPI للتحويلات الصادرة ومتتبع Swift4C للتحويلات الواردة معلومات دقيقة وفي الوقت الفعلي عن حالة التحويلات، كما يمكن للعملاء الاطلاع على تحديثات معاملاتهم عبر القنوات الإلكترونية المختلفة. ولتعزيز تجربة العملاء، يقوم البنك بإبلاغ المستخدمين بشكل استباقي بالرسائل النهائية بمجرد تسليم الدفعة، من خلال رسائل نصية قصيرة أو إشعارات فورية.

ويبلغ معدل المعالجة المباشرة للتحويلات المجمعة الصادرة بالعملة الأجنبية والواردة بالدينار الكويتي نحو 97٪، فيما بلغ معدل المعالجة المباشرة للتحويلات المجمعة الواردة بكل من العملة الأجنبية والدينار الكويتي 96٪.

على صعيد متصل، وتحت رقابة وإشراف بنك الكويت المركزي، عزز «الوطني» خدماته المصرفية بإطلاق آلية تسوية «ومض» على مدار الساعة للتحويلات منخفضة القيمة، كما أطلق البنك خدمة «أفاق» المبتكرة لتحويل الأموال إلى دول مجلس التعاون الخليجي من خلال برنامج خدمة «الوطني عبر الموبايل»، حيث تتيح هذه الخدمة تسوية شبه فورية للتحويلات.



محمد الخرافي خلال تسلمه جائزة من مجلة «غلوبل فايننس» تكريماً لإنجازات بنك الكويت الوطني في مجالات الابتكار والتحول الرقمي.

خلال الاستفادة من الأصول التكنولوجية المملوكة للبنك في الكويت، وذلك بهدف تقديم أحدث القنوات الرقمية للمفروع الخارجية، ما يعزز التجربة المصرفية لعملاء البنك أينما كانوا بشكل غير مسبوق، حيث تمثل هذه المبادرة خطوة جديدة في التزام بنك الكويت الوطني بالابتكار وترسيخ مكانته الريادية في قطاع الخدمات المصرفية الرقمية، سواء على المستوى المحلي أو في الأسواق الدولية التي يعمل بها.

وأحرز «الوطني» تقدماً ملموساً في مسيرة التحول الرقمي في فروعها الخارجية، من خلال تبني بصفة عامة، من خلال تبني أحدث التقنيات والقنوات الرقمية لتحسين العمليات المصرفية وتعزيز تجربة العملاء، حيث لاقت مبادرات البنك الرقمية استحساناً كبيراً، ما ساهم في تعزيز حصصه السوقية في القطاع المصرفي للدول التي تتواجد بها تلك الفروع.

تعزيز تجربة العملاء

وفي إطار التزامه المستمر بتعزيز تجربة العملاء عبر قنوات الخدمة الذاتية، وتحت إشراف ورقابة بنك الكويت المركزي، أطلق بنك الكويت الوطني في يوليو الماضي خدمة «ومض» لتكون ضمن الخدمات المتاحة لمستخدمي برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل. وتعد هذه الخدمة الأسرع لتحويل المدفوعات في الكويت، حيث ساهمت بمضاعفة التحويلات بما يعادل 3 أضعاف حجم التحويلات القياسية بالدينار الكويتي عبر مختلف القنوات. وضمن جهود «الوطني» المستمرة لتحديث شبكة أجهزة سحب الألي الخاصة به، أطلق البنك خدمة جديدة تعيد تعريف تجربة العملاء المصرفية بشكل كامل، وتتميز بتقديم تجربة مصرفية مخصصة تلبي احتياجات مختلف شرائح العملاء، في ظل توفير خيارات سحب مرنة، وإمكانية تحديث بيانات «أعرف عميلك» باستخدام تطبيق «هويتي»، إلى جانب مواصلة توفير مجموعة متكاملة من المعاملات

وتقنية المعلومات العديد من الإنجازات في مسيرة التحول الرقمي لبنك الكويت الوطني خلال العام 2024. وكجزء من خطة مجموعة الفروع الخارجية والشركات التابعة لبنك الكويت الوطني، أطلقت مجموعة العمليات وتقنية المعلومات خلال العام 2024 مبادرة لتعزيز القدرات الرقمية للفروع الخارجية من

المنهجي لإستراتيجيتنا الرقمية الطموحة مكاتة البنك كمؤسسة رائدة في مجال التكنولوجيا المالية، وتحقيق هدفنا بالآتي فقط احتياجات عملائنا بل نتجاوز توقعاتهم، ونستشرف احتياجاتهم وتفضيلاتهم المستقبلية».

مسيرة الإنجازات تواصل

أضافت مجموعة العمليات



محمد الخرافي

مصممة لتلبية احتياجات عملاء البنك، مع إعداد أبحاث سوقية مكثفة وإشراك المستخدم النهائي في الاختبارات لتحديد المنتجات والخدمات الأكثر صلة بالعملاء.

وتابع الخرافي حديثه قائلاً: «هذه المبادرات تزيد كفاءة الخدمات والمنتجات التي يقدمها بنك الكويت الوطني، لتعزز من خلال التنفيد

المؤسسية (Agile)، مبيناً أن هذه المبادرة أثمرت إعادة هيكلة شاملة لمنظومة التكنولوجيا داخل المجموعة، ما عزز بشكل كبير قدرة البنك على التكيف السريع مع المتطلبات المتغيرة لمختلف قطاعات أعماله.

وذكر الخرافي أن «هذه الخطوة تمثل علامة فارقة في مسيرة البنك نحو تحقيق أحد أهدافه الرئيسية، والذي يتمثل في أن يصبح مؤسسة أكثر مرونة واستجابة للتغيرات، كما أنها تؤكد تفانينا بدور هذه التحولات في تعزيز نجاحاتنا في تعزيز ثقافة ريادة الأعمال، وتحسين رؤية قابلة للتنفيذ، وتحسين اتخاذ القرارات، وفتح فرص عمل جديدة».

وأضاف الخرافي أن مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في «الوطني» لديها خارطة طريق واضحة، ونهج مرحلي لتحقيق أهدافها يتكون من 3 مراحل، الأولى هي التمكين الرقمي، وذلك عن طريق تحديث الأنظمة الأساسية وبناء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات تدعم الابتكار المستقبلي. فيما تعني المرحلة الثانية بالابتكار والتكامل عبر توسيع عروض البنك الرقمية بتقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وواجهات برمجة التطبيقات، مع ضمان التكامل السلس بين القنوات المختلفة، أما المرحلة فهي التطور المستمر عبر غرس ثقافة المرونة والابتكار، حيث تتكيف التكنولوجيا والعمليات والأفراد باستمرار مع احتياجات العملاء والسوق المتغيرة».

مواكبة أحدث الاتجاهات الرقمية

وأشار بيان «الوطني» استطاع خلال العام 2024 الاحتفاظ بموقعه الريادي في الكويت والمنطقة، بعد أن ضح استثماراً كبيرة في مجال التكنولوجيا والخدمات المصرفية الرقمية خلال السنوات الأخيرة، مؤكداً حرص البنك على مواصلة الاستعداد لمستقبل التكنولوجيا المالية ومواكبة أحدث التطورات العالمية في هذا المجال.

تلعب مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في بنك الكويت الوطني دوراً محورياً لدعم التحول الرقمي باعتباره حجر الزاوية لإستراتيجية البنك طويلة الأجل، حيث تعتبر المجموعة العقل المفكر الذي يقود هذا التحول، من أجل ترسيخ قيادة البنك في تقديم حلول مصرفية مبتكرة وخدمات ومنتجات رقمية مميزة، تواكب التقدم التكنولوجي المتسارع بالقطاع المصرفي حول العالم.

وخلال العام 2024، وصلت المجموعة تحقيق الإنجازات، كما أطلقت العديد من المشاريع المبتكرة في أسواق متعددة، كان لها تأثيرها الإيجابي على مستوى الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك لعملائه.

محاور أساسية

وتعليقاً على ذلك، قال رئيس مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في مجموعة بنك الكويت الوطني محمد يوسف الخرافي إن إستراتيجية المجموعة تركز على 3 محاور أساسية، أولها محورية العميل، وذلك عبر استخدام التكنولوجيا لتوفير تجارب شخصية وبيديه وسلسة عبر جميع نقاط الاتصال، فيما يتمثل المحور الثاني بالكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الذكية، وتحسين الإجراءات، وبناء منصات قابلة للتوسع لتقليل التكاليف وزيادة المرونة، في حين يركز المحور الثالث على اتخاذ القرارات بناء على البيانات، وذلك عبر بناء قدرات قوية لتحليل البيانات لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ، وتحسين اتخاذ القرارات، وفتح فرص عمل جديدة».

وأضاف الخرافي أن مجموعة العمليات وتقنية المعلومات في «الوطني» لديها خارطة طريق واضحة، ونهج مرحلي لتحقيق أهدافها يتكون من 3 مراحل، الأولى هي التمكين الرقمي، وذلك عن طريق تحديث الأنظمة الأساسية وبناء بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات تدعم الابتكار المستقبلي. فيما تعني المرحلة الثانية بالابتكار والتكامل عبر توسيع عروض البنك الرقمية بتقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وواجهات برمجة التطبيقات، مع ضمان التكامل السلس بين القنوات المختلفة، أما المرحلة فهي التطور المستمر عبر غرس ثقافة المرونة والابتكار، حيث تتكيف التكنولوجيا والعمليات والأفراد باستمرار مع احتياجات العملاء والسوق المتغيرة».

وأشار بيان «الوطني» استطاع خلال العام 2024 الاحتفاظ بموقعه الريادي في الكويت والمنطقة، بعد أن ضح استثماراً كبيرة في مجال التكنولوجيا والخدمات المصرفية الرقمية خلال السنوات الأخيرة، مؤكداً حرص البنك على مواصلة الاستعداد لمستقبل التكنولوجيا المالية ومواكبة أحدث التطورات العالمية في هذا المجال.

هيكلية شاملة لمنظومة التكنولوجيا

وبين الخرافي أن البنك قام مطلع العام الحالي بإطلاق مبادرة تحويلية أعادت صياغة نهجه التكنولوجي لدعم المرونة



تحديث

كل اللي تحتاجه رقم موبايلك
لإرسال واستقبال الأموال
مع خدمة ومض الجديدة