

إنجازات متعددة لمجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات أبرزها اختيار «الوطني» بنك التسويات الرئيسي في الكويت

«الوطني» في 2025.. دور رائد في تحصين البنية التحتية المالية الوطنية



محمد الخرافي

لم تكتف مجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات في بنك الكويت الوطني خلال عام 2025 بتسيخ مكانتها كعقل مفكر وقاطرة للتحويل الرقمي في أكبر مؤسسة مالية على مستوى الكويت، بل توسع دورها لتمكين البنك من لعب دور رئيسي وحيوي في تحصين البنية التحتية المالية الوطنية، وتمكين قيمة مستدامة طويلة الأمد للعملاء والاقتصاد الوطني ككل.

ومن خلال رؤية واستراتيجية واضحة، حققت المجموعة العديد من الإنجازات على أكثر من صعيد خلال هذا العام، وهو ما مكن بنك الكويت الوطني من تجاوز حدود التحويل الرقمي للخدمات التقليدية إلى إعادة صياغة جذرية للعلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية وحيات الناس اليومية، متبنيًا نهجًا استراتيجيًا متينًا يضع العميل أولاً، ويعتمد بقوة على البيانات كأصل استراتيجي، ويعزز من الكفاءة التشغيلية بشكل مستمر لضمان أعلى مستويات استمرارية الأعمال وأمن المعاملات.

تمكين الابتكار السريع

وفي هذا الإطار، قال رئيس العمليات وتقنية المعلومات والبيانات في مجموعة بنك الكويت الوطني محمد يوسف الخرافي: «تعد مجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات العمود الفقري لبنك الكويت الوطني والأساس الذي تبنى عليه قدرته التنافسية، فهي ليست مجرد وحدة دعم تشغيلي، بل عامل رئيسي في تمكين الابتكار السريع، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وترسيخ المرونة المؤسسية عبر مختلف قطاعات البنك». وأكد أن المهمة الجوهرية للمجموعة تتمثل في تحقيق التميز التشغيلي الذي يدعم تحسين تجربة العملاء بشكل جذري، وتحقيق أعلى العوائد المحتملة لمساهمي البنك، لافتاً إلى أن نجاح المجموعة لا يقاس بضخامة الاستثمارات في مجال التكنولوجيا، بل بقدرتها على دمج التكنولوجيا في نسيج العمليات اليومية، وتحويلها إلى قيمة مستدامة تخدم عملاء بنك الكويت الوطني.

وتابع الخرافي حديثه قائلاً: «التكنولوجيا في بنك الكويت الوطني ليست مجرد أداة، بل هي جزء من طريقة التفكير وآليات التشغيل ونهج تقديم القيمة، في الوقت الذي يبتني فيه البنك نهجاً استباقياً لا يكتفي بمواكبة التطورات، بل يسعى إلى المساهمة في تشكيلها».

بنك التسويات الرئيسي

من أبرز الإنجازات التي حققتها مجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات خلال العام 2025، اختيار بنك الكويت الوطني في مايو الماضي ليكون بنك التسويات الرئيسي للكويت ضمن مشروع الطرف المقابل المركزي (CCP)، ما أهله للعب دور أساسي في تحصين البنية التحتية المالية الوطنية. جاء هذا الاختيار الاستراتيجي بعد عملية تقييم دقيقة ومعقدة امتدت منذ عام 2020 وشملت

■ محمد الخرافي: نجحنا في دمج التكنولوجيا بنسيج العمليات اليومية وتحويلها إلى قيمة مستدامة تخدم عملاءنا

■ التكنولوجيا في «الوطني» ليست مجرد أداة بل جزء من طريقة التفكير وآليات التشغيل ومنهج تقديم القيمة

■ معالجة 561 مليون معاملة حتى أكتوبر الماضي بنمو في الإنتاجية بتحسّن نسبته 11% مقارنة بعام 2024

■ إنجاز 95% من التحويلات المالية (Wire Transfer) مع خدمة التعقب عبر الرسائل النصية حتى تسلم المستفيد

■ 20% انخفاضاً في حالات الاحتيال و40% تراجعاً في قيمتها بفضل التحليلات الاستباقية والمراقبة المستمرة

■ معالجة وتسوية أكثر من 1,2 مليون معاملة مدفوعات عبر البطاقات يومياً من خلال منصات دفع موثوقة وعالية الكفاءة

■ الطباعة الفورية لأكثر من 60 نوعاً من البطاقات المصممة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء في جميع الفروع

■ توسيع شبكة توصيل البطاقات إلى 167 منطقة في الكويت و11 فرعاً دولياً مدعومة بالنتج الفوري وبروتوكولات أمنية صارمة

■ إطلاق المساعد الرقمي مايكروسوفت «كوبيلوت» نقلة نوعية تعزز توظيف الذكاء الاصطناعي على مستوى المجموعة

■ أتمتة العمليات الروبوتية وفرت 473,898 ساعة عمل وقلصت زمن إنجاز المعاملات بنسبة 91,9%

■ تحويل 124 عملية تقليدية إلى رقمية باستخدام 137 عاملاً رقمياً بنسبة نجاح 98%

■ تشغيل العامل الرقمي في 4 فروع خارجية تشمل البحرين والإمارات وسنغافورة ومصر

■ مكتب البيانات الرئيسي يحول المعلومات الخام إلى أصل استراتيجي يدعم الابتكار والامتثال التنظيمي والنمو المرتكز على العملاء

■ حصول «الوطني» على جائزة التميز خلال قمة مايكروسوفت يؤكد ريادته في تسخير الذكاء الاصطناعي لتبسيط سير العمل وتعزيز الأداء

من البطاقات المصممة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للعملاء في جميع الفروع، إضافة إلى معالجة وتسوية أكثر من 1,2 مليون معاملة يومياً عبر منصات دفع موثوقة وعالية الكفاءة، مع قبول عالمي متكامل لبطاقات «الوطني» في مختلف أنحاء العالم ودعم جميع حلول الدفع الرقمية الحديثة مثل Apple Pay، و Google Pay، و Samsung Pay، و Garmin Pay.

وشهد العام 2025 توسيع شبكة توصيل البطاقات إلى 167 منطقة في الكويت و11 فرعاً دولياً، مدعومة بالنتج الفوري وبروتوكولات أمنية صارمة، كما تم تعزيز كفاءة البطاقات عبر تقنيات متقدمة مثل Stop Payment Service Visa (VSPS) و Token Life (Cycle Management) (TLCM) لضمان أقصى درجات الأمان والراحة.

تسخير الذكاء الاصطناعي لتعزيز الأداء

شهد عام 2025 قفزة نوعية في دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في عمليات بنك الكويت الوطني، إذ أطلقت مجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات بنجاح المساعد الرقمي

شملت الأتمتة الذكية محورا رئيسياً في رحلة التحويل الرقمي التي تقودها مجموعة العمليات وتقنية المعلومات والبيانات، بهدف تحرير الموظفين من المهام المتكررة وتمكينهم من التركيز على بناء العلاقات.

وتوسعت قدرات أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) لتشمل تحويل 124 عملية تقليدية إلى رقمية باستخدام 137 عاملاً رقمياً، مع استخدام أو تشغيل العامل الرقمي في 4 فروع خارجية تشمل البحرين، الإمارات، وسنغافورة، ومصر. وحقق هذا البرنامج معدل نجاح بلغ 98%، كما أدت هذه الأتمتة إلى توفير 473,898 ساعة عمل، وتقليص زمن إنجاز المعاملات بنسبة 91,9%، وكان لها أثر مستدام واضح، إذ ساهمت في توفير 7,2 ملايين ورقة (ما يعادل 720 شجرة)، وخفض 55 طناً من انبعاثات الكربون، وتوفير 1,6 مليون كيلواط/ساعة من الطاقة.

ويتم تنفيذ استراتيجية البنك في التحول الرقمي باستخدام أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) عبر 3 محاور تشمل التعليم المستمر، والاستكشاف، والتطوير والمراقبة.



المساعد الرقمي مايكروسوفت «Copilot»

خطابات طلبات العملاء بما يتوافق مع إرشادات بنك الكويت المركزي، مما أسهم في تسريع العمليات وتعزيز الامتثال في آن واحد. وعلى الصعيد الإقليمي والدولي، عملت مجموعة العمليات مع الفروع الدولية لمجموعة بنك الكويت الدولي على إطلاق حلول متقدمة، وذلك بالاستفادة المثلّي من الأصول التكنولوجية في المقر الرئيسي لرفع القدرات الرقمية عبر شبكة المجموعة وترسيخ حضورها إقليمياً ودولياً.

جائزة فورية وقبول عالمي

حقق «الوطني» إنجازات ملحوظة في قطاع البطاقات والمدفوعات، شملت الطباعة الفورية لأكثر من 60 نوعاً محققة، بنسبة 2,9% وتحسناً إجماليًا قدره 11% مقارنة بعام 2024، وهي أرقام تعكس الاستثمار الناجح في الأنظمة الموثوقة. وفي مجال التحويلات المالية، تم إنجاز 95% من التحويلات المالية (Wire Transfer) مع خدمة التعقب عبر الرسائل النصية حتى تسلم المستفيد، مما يعزز الشفافية والثقة.

وعلى صعيد الأمن المالي ومكافحة جرائم الاحتيال، تم تحقيق انخفاض ملموس في حالات الاحتيال بنسبة 20% وفي قيمتها بنسبة 40% بفضل التحليلات الاستباقية والمراقبة المستمرة، كما تم تبسيط الإجراءات بشكل كبير عبر أتمتة نماذج

تحويل البيانات إلى أصل استراتيجي

تحويل المعلومات الخام إلى أصل استراتيجي يدعم الابتكار والامتثال التنظيمي والنمو المرتكز على العملاء، وتمتثل أبرز إنجازات مكتب البيانات خلال عام 2025 في قيادة ثلاث ركائز أساسية: أولاً: تحسين تجربة المستخدم لمديري العلاقات بقطاعات الشركات والخدمات المصرفية الشخصية والأعمال، عبر تطوير لوحات معلومات مخصصة تمكنهم من خدمة عملائهم بطريقة أكثر تفرداً.

ثانياً: تعزيز جودة البيانات من خلال إنشاء مستودع بيانات مؤسسي يرفع جودة البيانات ويعزز التكامل عبر الأنظمة. ثالثاً: الاستعداد للمستقبل عبر تطوير خرائط طريق لدعم الابتكارات الرقمية في مجالات المصرفية المفتوحة، والذكاء الاصطناعي، وعلم البيانات، مما يضع البنك في موقع متقدم لتبني نماذج تركز على البيانات وتخدم العملاء بمنظور شخصي واستباقي.

على التقنيات الرقمية المتقدمة وأنظمة البيانات، حيث أتمت البرنامج ستة أشهر وتضمن تدريباً مكثفاً وعملياً في التكنولوجيا المالية، الأمن الإلكتروني، الذكاء الاصطناعي، والبرمجة. كما أطلق البنك خلال العام 2025 برنامج تطوير البرمجيات بالتعاون مع أكاديمية CODED، والذي اجتازه 19 متدرجاً ومتدربة، بهدف تعزيز المهارات التقنية

إيماناً من بنك الكويت الوطني بأن موظفيه هم رأسماله الأكبر والمحرك الحقيقي لرحلة التحول الرقمي، وأصل البنك خلال العام 2025 الاستثمار في الكفاءات الوطنية، حيث استقبل «الوطني» في فبراير 2025 الدورة الثانية من «أكاديمية الوطني للتكنولوجيا» (NBK Tech Academy)، وهي أول أكاديمية من نوعها في الكويت تركز



محمد الخرافي وعماد العجلاني وسودهاكار نيبهانوبودي مع متدربي الدورة الثانية من أكاديمية الوطني للتكنولوجيا