
محمد الصقر وشيخة البحر ووليد النصف

الرئيس التنفيذي للخدمات المصرفية الشخصية والرقمية خلال مشاركته في جلسة حوارية ضمن قمة MoneyTech 2026

العثمان: «الوطني» لا ينتظر التغيير.. بل يصنعه ويقوده


عادل الماجد وصلاح الفليج وخالد هلال



محمد العثمان خلال مشاركته

أكد الرئيس التنفيذي للخدمات المصرفية الشخصية والرقمية في مجموعة بنك الكويت الوطني محمد العثمان، أن القطاع المصرفي يشهد تحولا جذريا مدفوعا بتغير توقعات العملاء والتطورات التقنية المتسارعة، مشيرا إلى أن المنافسة لم تعد تقتصر على تقديم المنتجات والخدمات التقليدية، بل أصبحت تتمحور حول جودة التجربة المصرفية وسهولة الوصول إليها وقدرة البنك على تلبية احتياجات كل عميل بصورة شخصية وفاعلة.

جاء ذلك خلال مشاركته في جلسة حوارية ضمن قمة MoneyTech 2026، حيث استعرض أبرز التحولات التي تشهدها الخدمات المصرفية، ودور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تشكيل مستقبل القطاع المالي.

تغيرات جذرية

وأوضح العثمان أن أبرز ما تغير خلال السنوات الخمس الماضية هو ارتفاع سقف توقعات العملاء بصورة غير مسبوقة، لافتا إلى أن العميل اليوم يقارن تجربته المصرفية بأفضل التجارب الرقمية التي يعيشها يوميا، لاسيما مع كبرى المنصات والتطبيقات العالمية.

وقال إن العملاء لم يعودوا يبحثون فقط عن الخدمات المصرفية التقليدية، بل يتوقعون الحصول على خدمة فورية وسلسة ومخصصة لاحتياجاتهم، وفي أي وقت ومن أي مكان، مضيفا أن السرعة وسهولة الاستخدام والقدرة على إنجاز المعاملات رقميا أصبحت عناصر أساسية في تقييم تجربة العميل.

وأشار إلى أن هذا التحول دفع البنوك إلى إعادة تصميم نماذج العمل والخدمات بما يتلاءم مع المتطلبات الجديدة، مع التركيز على جعل التجربة المصرفية أكثر مرونة وسلاسة وارتباطا باحتياجات العملاء الفعلية.

وأوضح العثمان أن بنك الكويت الوطني بدأ رحلة التحول الرقمي مبكرا، واضعا التكنولوجيا والابتكار في صميم استراتيجيته طويلة الأجل. وقد مكنه هذا النهج الاستباقي من بناء بنية تحتية رقمية متطورة وتطوير قدراته التقنية بشكل متواصل، ما منحه أفضلية واضحة وساعده على التحرك بوتيرة أسرع من العديد من المؤسسات في مواكبة التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي.

وقال العثمان: «اليوم، يواصل البنك الاستفادة من هذه الريادة عبر تقديم حلول وخدمات رقمية متقدمة تعزز تجربة العملاء وترسخ مكانته في طليعة المؤسسات المصرفية الأكثر ابتكارا في المنطقة».

الرقمنة ركيزة

وفيما يتعلق بمستقبل الخدمات الرقمية، أكد العثمان أن القطاع المصرفي قطع شوطا كبيرا في رحلة التحول الرقمي، حيث أصبحت غالبية إن لم تكن جميع المعاملات المصرفية اليومية متاحة عبر القنوات الرقمية.

وأوضح أن المرحلة الحالية لم تعد تركز على رقمنة الخدمات فحسب، بل على تطوير التجربة الرقمية وجعلها أكثر ذكاء وسهولة وقدرة على التنبؤ باحتياجات العملاء.

وأضاف أن المجال لايزال مفتوحا أمام المزيد من التطوير، لاسيما في توظيف البيانات والتحليلات المتقدمة والذكاء الاصطناعي لتعزيز التفاعل مع العملاء وتقديم حلول أكثر تخصيصا وملاءمة لكل عميل.

وأشار إلى أن بنك الكويت الوطني يواصل ترسيخ ريادته في مجال التحول الرقمي من خلال تطوير خدمات وحلول مصرفية مبتكرة تواكب تطلعات العملاء المتزايدة نحو السرعة والسهولة والمرونة، موضحا في هذا الإطار، أن البنك أتاح لعملائه مؤخرا تجربة رقمية متكاملة للحصول على القروض عبر برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل، إضافة إلى إصدار البطاقات الائتمانية وإدارتها رقميا، بما يمنحهم القدرة على إنجاز احتياجاتهم المصرفية بسهولة وأمان وعلى مدار الساعة، ويجسد رؤية البنك في تقديم تجربة مصرفية متطورة تضع العميل في صميم كل ابتكار.

وأكد أن نجاح التحول الرقمي لم يعد يقاس بعدد الخدمات المتاحة عبر القنوات الإلكترونية فحسب، بل بقدرة البنك على تقديم تجربة متكاملة تمكن العميل من إنجاز معاملاته من البداية إلى النهاية دون الحاجة إلى زيارة الفرع، مع الحفاظ على أعلى مستويات الأمان والموثوقية.

وقال العثمان: «لم تعد الرقمنة هدفا بحد ذاتها.. بل وسيلة لتقديم تجربة أكثر ذكاء وسلاسة». وأكد أن المؤسسات المصرفية الرائدة هي تلك التي تنجح في توظيف التكنولوجيا لتحسين حياة العملاء وتبسيط تعاملاتهم المالية وليس لمجرد إدخال أدوات تقنية جديدة.

وأضاف: «كانت لدينا رؤية استباقية فيما يخص التحولات التي ستحدثها التكنولوجيا خاصة إلى جيل الشباب وهو ما ساهم في إطلاق بنك وياي قبل 5 سنوات وحقق نجاحا باهرا في استقطاب 4 أضعاف الشريحة المستهدفة من هذه الفئة الهامة من المجتمع».

وتطرق العثمان إلى العلاقة المتنامية بين البنوك وشركات التقنية المالية الناشئة، موضحا أن النظرة إليها تغيرت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة.

وقال إن البنوك لم تعد تنظر إلى شركات التقنية المالية باعتبارها منافسا مباشرا، بل شريكا مهما في تسريع الابتكار وتطوير الحلول الرقمية، مشيرا إلى أن التعاون بين الجانبين أصبح عاملا رئيسيا في تشكيل مستقبل الخدمات المالية.

وأضاف أن الشراكات الاستراتيجية بين المؤسسات المصرفية وشركات التكنولوجيا المالية تمنح العملاء حلولا أكثر تطورا وسرعة، كما تتيح للبنوك الاستفادة من الأفكار والنماذج التشغيلية المبتكرة التي تقدمها الشركات الناشئة.

وأشار إلى أن بنك الكويت الوطني يؤمن بأهمية هذا التكامل، وهو ما انعكس في خطوات عملية اتخذها البنك خلال السنوات الأخيرة، من أبرزها استحواذه على حصة أغلبية في شركة UPayments الرائدة في حلول المدفوعات الرقمية، في خطوة تعكس قناعة البنك بالدور المتنامي لشركات التقنية المالية وأهمية توظيف الابتكار لتطوير منظومة المدفوعات الرقمية وتعزيز تجربة العملاء.

تجربة العميل

وأكد العثمان أن الذكاء الاصطناعي يمثل أحد أهم المحاور الاستراتيجية التي يركز عليها القطاع المصرفي عالميا، مشيرا إلى أن دوره لن يقتصر على تحسين الكفاءة التشغيلية، بل سيمتد إلى إحداث تحول نوعي في تجربة العملاء.

وأوضح أن الخدمات المصرفية عبر الموبايل أصبحت اليوم بالنسبة لكثير من العملاء بمنزلة الفرع الرئيسي للبنك، ما يفرض على المؤسسات المالية تطوير تجارب رقمية قادرة على فهم احتياجات كل عميل وتقديم خدمات تتناسب مع ظروفه المالية وأهدافه الشخصية.

وأشار العثمان إلى أن مستقبل الخدمات المصرفية قائم على التخصيص وليس على تقديم تجربة واحدة للجميع.

وأضاف أن الذكاء الاصطناعي سيسهم في تقديم توصيات أكثر دقة، وتطوير حلول تتناسب مع مختلف الشرائح العمرية والاحتياجات المالية، بما يعزز قدرة البنك على بناء علاقة أقرب وأكثر فاعلية مع العميل حتى في ظل تراجع الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية.

التوازن بين الابتكار والأمان

وحول التحدي المتمثل في تحقيق التوازن بين سهولة الاستخدام والأمن السيبراني، شدد العثمان على أن الثقة تظل الركيزة الأساسية لأي علاقة مصرفية.

وأوضح أن نجاح التجربة الرقمية لا يقاس فقط بسرعة الخدمة أو سهولة الوصول إليها، وإنما أيضا بقدرة البنك على حماية بيانات العملاء وأموالهم وتوفير أعلى مستويات الأمان. وأشار إلى أن التطور التقني والاعتماد المتزايد على الحلول الرقمية يتطلبان استثمارات مستمرة في أنظمة الحماية والأمن السيبراني، إلى جانب نشر الوعي بين العملاء وتعزيز ثقافة الاستخدام الآمن للخدمات الرقمية، مشيرا إلى أن الثقة هي العملة الأهم في العمل المصرفي الرقمي.

وأكد أن البنوك مطالبة بمواصلة الاستثمار في التكنولوجيا والأمن في الوقت ذاته، لضمان تقديم تجربة متطورة دون المساس بمستويات الحماية والموثوقية التي يتوقعها العملاء.

رؤية للمستقبل

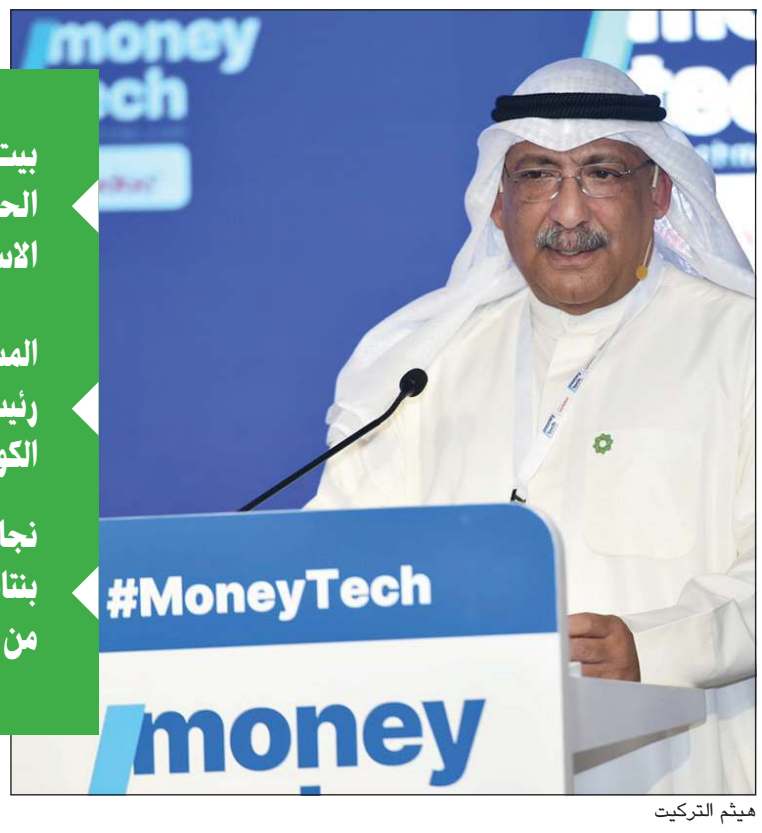
وعن شكل الخدمات المصرفية للأفراد خلال السنوات الخمس المقبلة، توقع العثمان أن تصبح الخدمات المصرفية أكثر اندماجا في الحياة اليومية للعملاء وأكثر اعتمادا على التكنولوجيا الذكية والتحليلات المتقدمة.

وأشار إلى أن المستقبل سيتجه نحو تقديم خدمات أكثر تخصيصا واستباقية، بحيث يتمكن البنك من تلبية احتياجات العميل قبل أن يطلبها، مع استمرار تطور القنوات الرقمية وتوسيع دور الذكاء الاصطناعي في مختلف جوانب العمل المصرفي.

واختتم العثمان حديثه بالتأكيد على أن مستقبل القطاع المصرفي لن يتحدد بالتكنولوجيا وحدها، وإنما بقدرة المؤسسات المالية على توظيف هذه التكنولوجيا لبناء تجارب مصرفية أكثر بساطة ومرونة وأمانا، ووضع العميل في صميم كل خطوة من خطوات التطوير والابتكار.

خلال مشاركته في قمة تقنية الأموال MoneyTech 2026

التركيت: التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي ركيزتان للنمو الاقتصادي وتنافسية الأعمال



هيثم التركيت

- بيت التمويل الكويتي يواصل تطوير الحلول الرقمية وربط الفرص الاستثمارية بالتمويل
- المشروعات الصغيرة والناشئة محرك رئيسي لتنويع الاقتصاد وتعزيز جاذبية الكويت الاستثمارية
- نجاح المؤسسات المالية لا يُقاس بنتائجها المالية فقط بل بما تضيفه من قيمة للاقتصاد والمجتمع


هيثم التركيت ووليد النصف

قال نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بيت التمويل الكويتي للتكنولوجيا والعمليات، هيثم التركيت، إن التحول الرقمي تجاوز مفهوم تقديم الخدمات عبر التطبيقات والمنصات الرقمية ليصبح أحد الركائز الأساسية لعمل المؤسسات الحديثة، بما يسهم في تسريع المعاملات، ورفع الإنتاجية، وتحسين كفاءة الأعمال، مؤكدا أن الحديث عن مستقبل الاستثمار والنمو الاقتصادي أصبح وثيق الارتباط بالتطورات التكنولوجية والاستثمار في الابتكار.

وأضاف التركيت في كلمته خلال النسخة الخامسة من قمة تقنية الأموال MoneyTech 2026، التي تنظمها جريدة «الجريدة»، أن محاور القمة تطرح قضايا محورية، وفي مقدمتها «الاستثمار في أوقات عدم اليقين»، وهو موضوع يفرض نفسه على الاقتصادات والأسواق المالية في الوقت الراهن، حيث لم يعد التحدي يقتصر على مواجهة تقلبات الأسواق، بل يمتد إلى المحافظة على تدفق الاستثمارات، ودعم القطاعات الإنتاجية، وتحقيق التوازن بين اغتنام الفرص وإدارة المخاطر.

الذكاء الاصطناعي

وأوضح التركيت أن الذكاء الاصطناعي يمثل مرحلة متقدمة في تطور القطاع المالي، لما يوفره من قدرات كبيرة في تحليل البيانات، وتحسين تجربة العملاء، وأتمتة العمليات، وتعزيز إدارة المخاطر والكشف المبكر عن عمليات الاحتيال.

وأشار إلى أن بيت التمويل الكويتي ينظر إلى الذكاء الاصطناعي باعتباره محركا رئيسيا للابتكار والإنتاجية، في إطار الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا الحديثة، والالتزام بحوكمة البيانات والشفافية، بما يحقق أثرا ملموسا في تطوير الأعمال وتعزيز تجربة العملاء.

الأمن السيبراني

وأكد التركيت أهمية الأمن السيبراني في ظل التوسع المتسارع للاقتصاد الرقمي، مشيرا إلى أن أهمية الأمن السيبراني والمرونة التشغيلية تزداد مع تنامي الاعتماد على الخدمات الرقمية، إذ ترتبط ثقة العملاء والمستثمرين بقدرة المؤسسات على حماية الأموال والبيانات وضمان سلامة المعاملات واستمرارية الخدمات. وشدد على أن الاستثمار في الحماية والجاهزية التشغيلية أصبح عاملا رئيسيا في تعزيز استقرار القطاع المالي ومواجهة مختلف التحديات، موضحا أن قدرة المؤسسات على الاستمرار في تقديم خدماتها تعزز ثقة الأسواق بالمنظومة المالية، وأن المرونة التشغيلية تُبنى قبل الأزمات من خلال بنية تحتية موثوقة وقدرات فعالة للاستجابة والتعافي.

إدارة الثروات والـ FinTech

وقال التركيت إن المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة تمثل رافدا مهما لتنويع الاقتصاد وخلق فرص العمل، وتحتاج إلى شراكات تجمع بين خبرات المؤسسات المالية وابتكارات رواد الأعمال. وأضاف أن تناول القمة لموضوعات مثل إدارة الثروات، والـFinTech، ورأس المال الجريء، وريادة الأعمال، يعكس تميز محاورها وملاءمتها لمتغيرات المشهد المصرفي والاقتصادي على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.

ربط الفرص الاستثمارية بالتمويل

وأكد التركيت أن المسؤولية الاقتصادية تشكل جزءا أصيلا من دور بيت التمويل الكويتي تجاه عملائه والاقتصاد الوطني والأسواق التي يعمل فيها، مشيرا إلى حرص البنك على توظيف إمكاناته المالية والتشغيلية والتكنولوجية وشبكته الإقليمية والدولية لدعم العملاء وتمويل الاقتصاد الحقيقي وتطوير حلول تجمع بين الابتكار والموثوقية والحوكمة الرشيدة.

وأضاف أن توسع المؤسسات المالية الكويتية في الأسواق الإقليمية والعالمية يتيح فرصا أكبر لتبادل الخبرات وبناء الشراكات وربط الفرص الاستثمارية بالتمويل المناسب، بما يعزز حضور الكويت الاقتصادي ويدعم التنمية المستدامة.

وأوضح أن أدوات التمويل والاستثمار المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وفي مقدمتها الصكوك، تؤدي دورا مهما في تنويع مصادر التمويل وتوسيع الخيارات الاستثمارية، مبينا أن نجاح المؤسسات المالية لا يُقاس فقط بنتائجها المالية فقط، بل أيضا بما تضيفه من قيمة للاقتصاد والمجتمع.

700 مليون عملية مصرفية إلكترونية

وأشار إلى مواصلة بيت التمويل الكويتي تطوير خدماته الرقمية وتحديث بنيته التحتية وتبسيط إجراءاته بما يواكب تطلعات العملاء وأنماط تعاملهم المصرفية، لافتا إلى أن عملاء البنك نفذوا أكثر من 700 مليون عملية مصرفية إلكترونية حتى نهاية الربع الثالث من عام 2026، وهو ما يعكس التطور في سلوك العملاء وتنامي الاعتماد على الخدمات الرقمية، وقدرة التكنولوجيا على تسهيل النشاط الاقتصادي، وتوفير الوقت والجهد، وتعزيز كفاءة تقديم الخدمات.

العنصر البشري

وأضاف: «إن المستقبل الذي نتطلع إليه لا يعتمد على التكنولوجيا ورؤوس الأموال فقط، بل يتطلب أيضا الاستثمار في العنصر البشري. فتنمية الكفاءات الوطنية وتطوير مهاراتها المالية والتكنولوجية تمثل الأساس للابتكار وتعظيم الاستفادة من التقنيات الحديثة وتحويلها إلى قيمة مستدامة».

وأكد أن بيت التمويل الكويتي يولي اهتماما كبيرا بتطوير الكفاءات الوطنية وتعزيز قدراتها المهنية والتقنية وتوفير بيئة عمل محفزة على الابتكار والتعلم المستمر.

دعم استمرارية الأعمال

وأوضح التركيت أن دور المؤسسات المالية لا يقتصر على توفير التمويل، بل يمتد إلى مساعدة المستثمرين والشركات على اتخاذ قرارات مدروسة، وتقديم الحلول التي تدعم استمرارية الأعمال وتسهم في تحقيق النمو الاقتصادي المستدام.

وأشار إلى أهمية استقطاب الثروات والاستثمارات الإقليمية وتوجيهها نحو الفرص الواعدة في الكويت والمنطقة، مشيدا بأهمية القمة في جمع قادة القطاعات المالية والاستثمارية والتكنولوجية لمناقشة الفرص والتحديات وصياغة رؤى مشتركة لمستقبل الاقتصاد الوطني.

رؤية 2035

نوّه التركيت إلى أن القمة تكتسب بعدا وطنيا واقتصاديا يتناغم مع مستهدفات «رؤية الكويت 2035»، الرامية إلى تعزيز مكانة الكويت مركزا ماليا وتجاريا جاذبا للاستثمار، وزيادة مساهمة القطاع الخاص في التنمية.

وأوضح أن هذه الرؤية تعزز دور المؤسسات المالية في تعبئة المدخرات، وتمويل المشروعات الإنتاجية، وتمكين الشركات، وربط المستثمرين بالفرص الاقتصادية، بما يتجاوز الدور التقليدي للخدمات المصرفية.

وأضاف أن تعزيز مكانة الكويت المالية يتطلب بيئة أعمال جاذبة، وأطرا تنظيمية واضحة، وخدمات متطورة، وثقة مستدامة في المؤسسات والأسواق، مشيرا إلى أهمية توجيه رؤوس الأموال نحو مشروعات وأنشطة منتجة تسهم في تنويع مصادر الدخل وتعزيز النمو الاقتصادي بما يحقق الفائدة للمستثمرين والمجتمع والاقتصاد الوطني.

أهمية القمة

أعرب التركيت عن أمله في أن تسهم الموضوعات التي تناقشها القمة في إثراء الحوار وتبادل الخبرات والخروج بتصورات عملية تدعم مستقبل القطاع المالي والاقتصاد الكويتي، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية والجيوسياسية المتسارعة وما تفرضه من تحديات على الأسواق وتكاليف التمويل والتشغيل. ولفت إلى أن هذه المتغيرات تبرز أهمية بناء اقتصاد متنوع ومؤسسات مالية أكثر مرونة وبيئة استثمارية قادرة على جذب رؤوس الأموال وتحويل التحديات إلى فرص للنمو. وفي ختام كلمته، أكد التركيت أهمية ترجمة مخرجات القمة إلى شراكات ومبادرات عملية تجمع المؤسسات المالية والمستثمرين ورواد الأعمال وصناع القرار، بما يعزز تنافسية الكويت ويدعم مكانتها الاقتصادية، معربا عن اعتزاز بيت التمويل الكويتي بمواصلة شراكته الاستراتيجية مع هذا الحدث.


جانب من الحضور في قمة تقنية الأموال