

أكد أن العامين الماضيين كانا نقطة انطلاق للتحول الرقمي

الفليج: «الوطني» يحقق 23.1 تريليون دولار مدفوعات المستهلك من خلال البطاقات في 2016

البيئي للمدفوعات. وسنرى المزيد من الشركات بين البنوك والجهات القاعدة الجديدة.

وعن الدور الذي ستلعبه بلوك تشين على المدى المتوسط وكيف ستؤثر على القطاع المصرفي، وما الذي ينبغي أن تفعله البنوك للماء في هذا المجال، قال الفليج إن الفترة نحو تكنولوجيا بلوك تشين تتمثل في اعتبارها مستقبل العمل في القطاع المصرفي ويمكن أن تغل ما فعلت الإنترنت لرجال الأعمال وسائل الإعلام. وأضاف أن «التطبيق الفائق» للإنترنت في أول أيامه كان البريد الإلكتروني، وهو ما دفع إلى اعتماد وتعزيز الشبكة. كما أن «التطبيق الفائق» سلسلة بلوك تشين» لم يتم اكتشافه بعد نظراً للتركيز على النواحي التنظيمية والتشريعية على بيتكوين وعملات التشفير، ومع ذلك فإنه عندما يصبح القبول أكبر لسلسلة بلوك تشين، فإننا سنرى التحول في كيفية إقامة الأعمال المصرفية.

مع ذلك، لفت الفليج إلى أن التدريب ما زال طويلاً أمام بلوك تشين لتصبح الاتجاه السائد لأنها تواجه العديد من الصعاب منها النواحي الأمنية والعوائق التنظيمية والتشريعية، وأخيراً العداء الذي قد تواجهه من هذه الصلداة.

وتحدث الفليج عن بعض المجالات التي يمكن أن تستكشف فيها البنوك فرص استخدام بلوك تشين، فإن إن منها التمويل التجاري.

الشركات والتعاون

قال الفليج إن الشركات والتعاون والتعايش بين البنوك وشركات خدمات التكنولوجيا المالية سيكون فرصة مجزية للطرفين، وستساعد فيما يلي، - تلبية طمبات العملاء على الابتكار، من خلال تبني

التكنولوجيا.

وتقدم الفليج إلى البنوك

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

التي تتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، وهي تتعاون والشركات

أكبر شبكة لأجهزة

الصراف الآلي في الكويت

تشمل أكثر من 280

جهازاً للسحب والإيداع

لبنوك من ناحية أخرى أن تستفيد من البيانات المتوفرة لدى تجار التجزئة الكبار ومنصات التواصل الاجتماعي غوغل وأبل وإيسيكو وأمازون.

خدمات التكنولوجيا المالية

وتحدث الفليج عن التصورات لما ستطور عليه المدفوعات في المستقبل، فقال أنه مع الأخذ في الاعتبار التطور التكنولوجي السريع، فقد أصبح العملاء مطلعين على نحو أكبر، وأصبح المنافسون غير التقليديين يبنون الابتكارات التخريرية لتلبية الاحتياجات التي لم يستجب لها بعد، وغير المتوقعة من العملاء، وهذا الاضطراب تقوده شركات خدمات التكنولوجيا المالية (Fintech)، ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من الشركات التكنولوجية الناشئة، ناهيك عن تقليص الاعتماد على الوسائل التقليدية للمصارف والمدفوعات وأيضاً اختراع طرق جديدة مثل بيتكوين، بلوك تشين، الإقراض بين الأقارب، بالإضافة إلى توفير خدمات لا تستخدم لا نظير لها على مدار الساعة و7 أيام في الأسبوع، مثيراً إلى أن المدفوعات والتحويلات هي مجالات حققت فيها المنافسة غير التقليدية تقدماً كبيراً.

وقال إن شركة PayPal تعتبر

زعيماً بلا منازع في مضمارة

المدفوعات الرقمية في الولايات

المتحدة وأوروبا، ويبلغ حجم

المدفوعات من خلالها 354 مليار

دولار في عام 2016. وهناك

شركة Alipay التي أرسل

المستخدمون عن طريقها أكثر من

1 تريليون دولار في عام 2016،

ثم شركة أبل وغوغل وسامسونج،

التي أطلقت كل واحدة منها

محفظة الدفع الخاصة بها، ثم

هناك WhatsApp في بصد

إطلاق نظام الدفع للمكالمات، وهناك

الشويل الشخصي التمويل المتبادل

بين المؤسسات والبنوك، والتحويل

الجماعي وهي مجالات أخرى

أخذت في النمو أيضاً، وقد اتسع

مجال التعامل كذلك بفضل

شركات جديدة مثل تراستل وأيز،

وريمبلي، وورلدريميت، وأيزمو.

وعن الدور الذي يعتقد أن البنوك

ستلعبه في مجال الدفع، خاصة

فيما يتعلق باللاعبين الرئيسيين

مثل أبل باي وسامسونج باي، قال

الفليج إن نشاط المدفوعات يتحرك

نحو نموذج سلمي مع العديد من

اللاعبين دخول النظام البيئي. وإن

البنوك لا تزال تشكل العمود الفقري

للنظام الإيكولوجي، وتختلف بقية

أصول العملاء (بطاقات الخصم

وبطاقات الائتمان)، وستواصل

البنوك توفير الخدمة والامتثال

لوائح المطلوبة من حيث المعايير

الصارمة لا سيما المتعلقة بمكافحة

غسل الأموال، كما تقوم البنوك

أيضاً بإطلاق محافظها النقالة

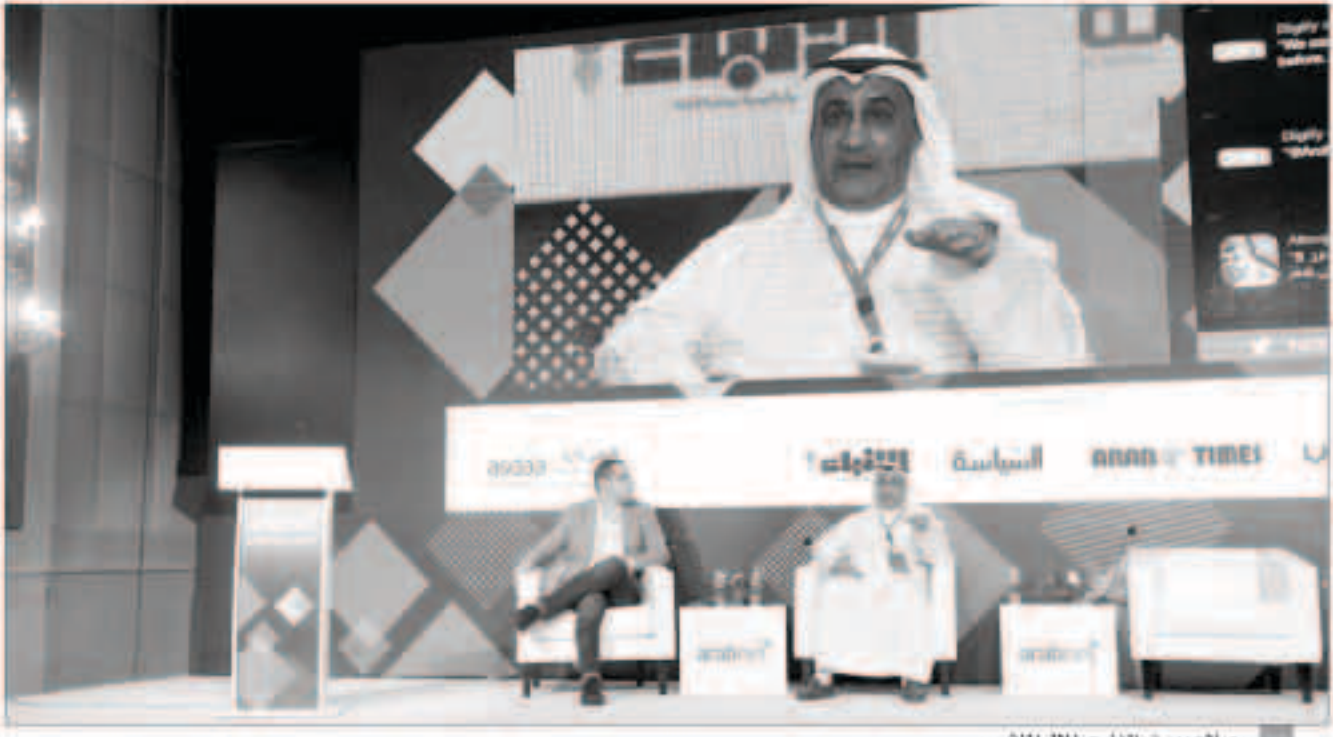
الخاصة بها، وستحتاج إلى شكل

للتكيف على نمو مماثل ولا يقل

للظروف المتغيرة، وستتحد

اللاعبون الجدد إلى الداخل

يخرج اللاعبون قدامى من النظام



صلاح يوسف الفليج خلال المؤتمر

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

تغيير عادات عملنا من الاستخدام النقدي إلى الأموال الرقمية

البنوك تتجه نحو الخدمات المصرفية الرقمية بسبب ضغوط الكلفة

جديدة من الخدمات المصرفية وذلك كالتالي: • سيتم التعاون مع شركات خدمات التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات مبتكرة وجديدة. • البنوك ستحول إلى يمكن بدل مزود للخدمات، على سبيل المثال، تعد البطاقات المدبنة Debit Card نموذجاً عن منتج كان مفيداً في الماضي، لكنه قد لا يعود ضرورياً في المستقبل مع وجود المحافظ الرقمية.

وفي هذا السياق، أشار الفليج إلى أن البنوك سوف تنتقل من حجم واحد يتأسس الجميع إلى تطوير المنتجات الشخصية بمساعدة مختلف الخدمات والتقنيات لأغراض مكافحة غسل الأموال) استخراج البيانات. فمن خلال البيانات الكبيرة يمكن تسهيل فهم سلوك العملاء بشكل أفضل.

أفقر 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 نقل الحاجة إلى إجراء المعاملات شخصياً.

وطرح بنك الكويت الوطني

مؤخراً فرعين ذكيين في خيطان

وبسبب بسودن شوالذ هسراف،

ويوفران خدمات رقمية، وخدمات

للعلاء، تم تصميمها بشكل كما

هو مطبق في قاعات المطار.

وحول تصميم الأفرع المصرفية

المستقبلية، ستكون المساحات

الموافرة فيه سهلة الاستخدام

على المستخدم، بحيث يمكنه

تعلم طريقة استخدام المنتجات

دون مساعدة أحد. بالإضافة

إلى أن تصميم الأفرع الشاحجة

ستكون من وحدات وستكون

مرتبة للساح للتكنولوجيا لمرحلة

الدخول والخروج، وستصبح

التقنيات البدوية مثل الأقراص

اللوحية أكثر غزارة، مع زيادة

الأداء الوظيفي، والتكامل مع كل من

الأنظمة الأساسية ومع CRMs،

المستقبلية، موضحاً أن البنك لا بد أن يتحول من مجرد مزود خدمات مصرفية إلى عامل مشجع، فالبانوك بحاجة إلى الإسطاعة بأسلوب حياة العملاء عبر توفير كل ما يحتاجونه وتنفيذة فوراً. • سباق آخر، أشار الفليج إلى تحول شغل الخدمات المصرفية عن طريق الابتكار من خلال تضارفي جهود وتعاون مختلف اللاعبين في النظام الإيكولوجي. ولعل إلى أن ذلك سيتم وفق الطريقة التالية: • تمكن الخدمات المصرفية السريعة عبر استخدام المصادقة على واجهات برمجة التطبيقات APIs (مماثل تنفيذ أعرف 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 المعاملات الإلكترونية.

• شوافير واجهات برمجة

التطبيقات بحيث تسمح لزود

مختلف الخدمات بتيادل المعلومات

ومن ثم تنفيذ العمليات، المدفوعة

بشكل رئيسي بالتطور الحاصل في

عالم شركات خدمات التكنولوجيا

المالية.

• ستقوم شركات التجزئة

الإلكترونية، وشركات الإعلام

الاجتماعي، وخدمات التكنولوجيا

للمالية بتوفير مجموعة متخصصة

من الخدمات على شكل واجهات

برمجة تطبيقات يمكن للبنوك

القائمة استخدامها.

وأضاف أن المعاملات المالية

الروئية سيتم تحويلها إلى

قنوات رقمية، فمن خلال زيادة

المدفوعات الرقمية، ستندفخ

الحاجة إلى التعامل بالأساود

والشكايات، إضافة إلى أن خدمة

التحويلات المباشرة للمدفوعات

المالية ستصبح ضرورية.

بالنسبة للخدمات والمنتجات

التقليدية، قال الفليج إنه سيتم

تحويلها أو استبدالها بطريقة

وفي عام 2016، تجاوزت

المعاملات المصرفية لبنك الكويت

الوطني والتي جرت عبر الهاتف

النقال للمعاملات التي تمت داخل

فروع البنك، وبالتالي فإن للمعاملات

عبر الإنترنت تمثل أكثر من ضعف

المعاملات التي تمت داخل الفروع،

وسجل تطبيق الخدمات المصرفية

عبر الهاتف المحمول نمواً ثابتاً

يزيد عن الضعف خلال عامين.

في المحور الثاني، تناول الفليج

موضوع بنك المستقبل، حيث أشار

إلى أن الخدمات المصرفية لطلنا

كانت تعتمد على التكنولوجيا، ففي

هذا العام تصادف الذكرى الخمسين

على طرح أول ماكينة صراف

آلي (ATM)، ولعل إلى أن بنك

المستقبل سيكون مدفوعاً ببلاتة

عوامل رئيسية تشمل بالتالي:

• طلب العملاء استخدام أحدث

التقنيات لاسيما الموبايل.

• إمكانية التفاعل إلى الخدمات

المصرفية 24 ساعة طوال أيام

الأسبوع.

• الضغط على التكلفة.

وقال الفليج إن 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 سنتاً، و8 سنتات،

لكل عملية تتم عن طريق ماكينة

الصراف الآلي (ATM)، و3 و

سنتات، لكل عملية إيداع تتم عن

طريق الموبايل.

هذا ولعل في السياق ذاته إلى أن

زيارة العميل إلى الأفرع المصرفية

انخفضت في أنحاء العالم، لاسيما

في الدول المتقدمة، حيث الخدمات

المصرفية الرقمية وتلائم العملاء

أكثر. بالإضافة إلى أن العديد من

البنوك في المملكة المتحدة وأميركا

التواجد الأكبر

للخدمات المصرفية

بين البنوك في وسائل

التواصل الاجتماعي

بأكثر من مليون متابع

وبمعدل أقل من 7 دقائق لاستجابة عبر القنوات المختلفة مثل تويتر (450 ألف)، وإنستغرام (300 ألف)، وفيسبوك (212 ألف)، ويوتيوب (48 ألف)، بالإضافة إلى منصات شات، ويتم تحديث التطبيقات المصرفية عبر الهاتف

النقال باستمرار للتكيف مع أحدث

التقنيات مع وضع استراتيجية

الموبايل أولاً، في الاعتبار. وأردف

قائلاً، لقد تم تجديد موقعنا مؤخراً

ليكون متقناً وسريع الاستجابة،

وتمكن العملاء بسهولة من

إجراء مقارنة المنتجات وتطبيقها

عبر الإنترنت، وقد فاض موقع

بنك الكويت الوطني على شبكة

الإنترنت بجائزة جمعية التسويق

المرموقة لعام 2017 وهي جائزة

«معيار التميز المصرفي».

وقال: «إننا من الناحية

الاستراتيجية نستهدف التقد

الورق، على حد سواء باعتبارهما

الصراف الآلي التي تشمل أكثر من

280 جهازاً للسحب والإيداع، كما

أن شبكة فروع البالغ عددها 68

فرعاً، تعتبر هي الأكبر في الكويت،

بالإضافة إلى أكبر شبكة من نقاط

البيع بمكينات POS 12,000.

وأطلق البنك الوطني مأكبات

الصراف الآلي بالمعاملات المتعددة

في عام 2014، وخدمات لذوي

الاحتياجات الخاصة في عام 2016

من خلال 6 فروع، مؤكداً بذلك

على الالتزام والالتزام بتوفير

احتياجات هذه الشريحة من

العملاء.

بالإضافة إلى ما سبق، أشار

الفليج إلى أنه لدى بنك الكويت

الوطني أكبر مركز اتصال للخدمات

المالية في الكويت، وتطور ليصبح

جهة اتصال من خلال مركز تلبية

احتياجات العملاء الذي يعمل فيه

فريق الاستجابة الرقمية لتقديم

الخدمة على مدار الساعة وسبعة

أيام اسبوعياً. عبر tVR والخدمات

الصوتية وقنوات التواصل

الاجتماعي في عام 2015، وعلى

الواتس آب في 2016، والدرشة

عبر الإنترنت 2017.

وقال إن العاملين الماضيين كانا

بمخابة نقطة التحول للتحول

الرقمي في بنك الكويت الوطني

كجزء من رؤيتنا لاستراتيجية

«الموبايل أولاً» والبنك في يديك».

وقدم «الوطني» الذي يملك أكبر

شبكة نقاط البيع، خدمة NFC من

خلال بطاقات Tap and Pay

ديسمبر 2016، وبرزن قياسي بلغ

3 أشهر ليصبح بذلك أكبر NFC.

وأصبح لديه أكبر شبكة نقاط بيع

وأعلى عدد من حاملي بطاقتها

في الكويت، كما أطلق بنك الكويت

الوطني مؤخراً الأجهزة القابلة

للاارتداء على المعصم وعصابات

المعصم، وهي الخدمة الأولى من

نوعها في الشرق الأوسط وشمال

أفريقيا، والمتصالات وهي الأولى في

الكويت.

وسائل التواصل الاجتماعي

من ناحية أخرى، أكد الفليج

أن «الوطني» كرس نفسه

لوجود الأكبر للخدمات المصرفية

بين البنوك في وسائل التواصل

الاجتماعي بأكثر من مليون متابع،

فائض الكويت التجاري مع اليابان يقفز بنس