

النقدية، إيداع الشيكات، الإيداعات المتعددة العملات، الحصول على كشف حساب، تحويل بين الحسابات الخاصة بهم، تسديد الدفعات، تعبئة رصيد الهاتف المحمول، إضافة إلى خدمات أخرى. ونجد الإشارة إلى أننا، قبل إطلاق مجموعة الخدمات الجديدة عبر الصراف الآلي (Smart ATM)، قمنا بدراسة شاملة كان الهدف منها إعطاء زبائننا الفرصة للاستفادة من وسيلة مصرفية متعددة الوظائف تخولهم الحصول على الخدمات المصرفية التي كانوا يجدونها داخل الفرع، من خلال الصراف الآلي (Smart ATM) أيضاً، وفي الوقت والمكان المناسبين لهم.

6- كيف توصفون التقدم والتطور الذي شهدته خدماتكم عبر أجهزة الصراف الآلي منذ اعتمادكم على هذه الأجهزة؟

لقد تحولت أجهزة الصراف الآلي من آلات لسحب الأموال إلى وحدات متطورة قادرة على تأمين خدمة عملية، تركز على تقديم خدمات مصرفية عدة في وقت واحد (One stop approach)، وتلبي متطلبات الزبائن المصرفية الأساسية. وقد أدخلت على أجهزة الصراف الآلي (Smart ATM) الحالية التابعة لمصرفنا تقنية متطورة تقدم للزبائن تجربة التواصل المباشر المرئي والمسموع، ما ساهم في زيادة فعاليتها.

7- أية إضافات ترونها ذات دلالة ومناسبة للذكر مع الموضوع؟

إن تقديم الخدمات المصرفية من خلال فروعنا ومن خلال الصراف الآلي (Smart ATM) يشكلان جزءاً واحداً لا يتجزأ من استراتيجية الاعتماد المصرفي. Creditbank المرتكزة على تعدد أوعية تقديم الخدمات المصرفية، إلى جانب وسائل أخرى تُعتبر بالأهمية ذاتها ويسجل استخدامها نسبة ارتفاع سريعة، ومنها الموقع الإلكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال. وهدفنا أن نُؤمن لزبائننا تجربة فريدة وخدمة نوعية موحدة ومتشابهة عبر كل الوسائل والأقنية المتوفرة لدينا. وبالتالي، نعطي زبائننا الفرصة ليستفيدوا من قاعدة أقنية خدماتنا المصرفية، ويختاروا الوسيلة التي يريدونها في الوقت الذي يناسبهم.



هندى سعد

العلم أن أكثر استعماله هو للسحوبات النقدية، تليها الخدمات الأخرى التي تزداد تدريجياً، مثل إيداعات الأموال النقدية والشيكات، تسديد دفعات القروض، وغيرها. ولا شك أن التحديات التقنية التي ستشدها هذه الوسيلة ستشجع الزبائن أكثر للاعتماد عليها. لكن استراتيجيتنا تقضي بإرشاد زبائننا كأولوية، لذلك نعمل على توجيههم من جهة إلى استعمال كافة الوسائل التكنولوجية، بما فيها الصراف الآلي (Smart ATM) لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، ومن جهة أخرى من خلال فروعنا عندما يحتاجون إلى القيام بما هو أكثر تعقيداً كالأستثمارات وغيرها. فلا غنى عن التواصل المباشر الفعال خصوصاً مع زبائننا الجدد، في الأوقات التي تستلزم المقابلة الشخصية، ومع عملائنا الأوفياء الذين يفضلون دائماً زيارة الفرع. في جميع الأحوال، إن هذا التطور يعطي موظفينا الفرصة للتركيز على دورهم الاستشاري تجاه زبائننا، وبالتالي الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

5- ما هي الخدمات والمميزات التي تطع أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرفكم؟

كما أشرنا سابقاً، إن الخدمات المصرفية التي تقدمها أجهزة Creditbank المتطورة والحديثة للصراف الآلي (Smart ATM) تؤمن لزبائننا السحوبات والإيداعات

ومعالجة مطالبهم.

3- من خلال خبرتكم في هذا المجال، كيف توصفون العلاقة بين عملائكم والصراف الآلي لناحية إتمام المهام المصرفية التقليدية والعلم بخصائص الصراف والتعامل معها؟ وكيف تنتشرون ثقافة الصراف الآلي إلى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي قد لا يكون لها باع طويل مع التكنولوجيا؟

شهدنا مؤخرًا قبولاً وإقبالاً متزايدين من قبل عملائنا على الوسائل المصرفية الرقمية. يتصدر الصراف الآلي أعلى نسبة استعمال، تليه الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ثم عبر الهاتف المحمول. لقد وجد عملائنا في إطلاق ونشر الصراف الآلي (Smart ATM) الفرصة لإتمام 75% من المهام المصرفية الأساسية، كإجراء الإيداعات والسحوبات النقدية، إيداع الشيكات، الحصول على كشف حساب، تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بهم، وذلك في الوقت الأنسب لهم على مدار الساعة.

حتى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي تفضل عادة دخول الفرع لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، سجلت إقبالاً على هذه الوسيلة التكنولوجية بنسبة 40%، وهي نسبة على ارتفاع مستمر وذلك لأننا حرصنا على إطلاق الزبائن على خصائص خدماتنا المصرفية الرقمية، بالإضافة إلى توجيه والإرشاد لطريقة الاستعمال ومرافقتهم خطوة بخطوة لإتمام الخدمة المرادة.

4- هل ترون أن أجهزة الصراف الآلي ساهمت في التخفيف من المهام التي كان يقوم بها المصرف التقليدي؟ يرى الكثيرون أن أجهزة الصراف الآلي باتت تقلل من الحاجة إلى الفرع، وخاصة في المناطق النائية والبعيدة. ما هي نظرتكم إلى هذا الموضوع، وهل تفكرون في الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي، وبالتالي توفير تكلفة افتتاح فروع جديدة؟ هل باتت الغالبية العظمى من عملائكم تعتمد على هذه الأجهزة في الخدمات التي تقدمها بدل الاتكال على موظفي المصرف؟

كما سبق وذكرنا، يساهم الصراف الآلي (Smart ATM) في التخفيف من المهام الإدارية داخل الفرع بفضل الأداء العملي، والفعالية الناتجة عن إجراء الخدمات المصرفية من خلاله، والسرعة بسبب عدم وجود توقف بين إجراء خدمة وأخرى، مع

# Creditbank

## المحاور الأساسية لرؤية الاعتماد المصرفي

استراتيجية إدارة الاعتماد المصرفي ش.م.ل. التوسعية، رؤية النمو والتطور، وأهداف إدخال التكنولوجيا المتطورة، وغيرها. عناوين الحوار التالي الذي أجريناه مع رئيسة قسم التسليقات بالتجزئة - مساعدة المدير العام هنادي سعد:

1- ما هي الفلسفة التي تنتهجها إدارة المصرف في اختيار مواقع الفروع الخاصة به وانتشارها الجغرافي على كامل الأراضي اللبنانية؟ ما هي الاستراتيجية التي تتبعونها والتي تحدد توجهاتكم؛ سواء عند افتتاح فرع جديد أو نشر أجهزة صراف آلي؟

تستمر إدارة الاعتماد المصرفي ش.م.ل. - Creditbank s.a.l باستراتيجيتها التوسعية التي تعكس رؤية التطور والنمو للمصرف وتفعيل دوره على كامل الأراضي اللبنانية، وذلك بهدف وضع مجموعة الخدمات

والمنتجات المصرفية التي يقدمها في متناول جميع زبائننا، وخاصة أن الفرع

يمثل الخط الأمامي للتفاعل مع الزبائن.

ولا شك أن الانتشار الجغرافي مرتبط بنمو

المصرف، وافتتاح فروع جديدة هو بمثابة

خطوة استثمار ودليل على هدف توطيد

علاقة المصرف بزبائنه أينما وجدوا،

وإطلاعهم على خدماته ومنجاته. أما

تحقيق هذه الخطوة فيرتكز على دراسة

نقاط عدة، أهمها تقييم الخيارات المتاحة

لاختيار الموقع الأنسب، وتحديد المعايير

التي ستؤخذ بعين الاعتبار، منها مثلاً:

إجمالي عدد السكان، معدل النمو السكاني،

مستويات الدخل والإنفاق، متوسط حجم

الأسرة، عدد المصارف الأخرى والمؤسسات

الناشطة في المنطقة ذاتها، إمكانيات النمو

وغيرها.

هذه المعايير والأسس مهمة جداً لاختيار

الموقع الأنسب لكل فرع. وتحرص الإدارة

على توظيف مساحة الفرع لضمان راحة

زبائنه لإجراء كافة المعاملات المصرفية،

ورفع درجة المعرفة المتعلقة بالمصرف

ومنتجاته المتوفرة لتطوير نسبة الجدوى

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

والتعامل معها بشكل أفضل.

2- ما هي المعايير الخاصة التي يعتمدها مصرفكم في تصميم فروع واختيار ديكورها الخاص؟

يتبع مصرفنا في الفروع الجديدة مفهوم

التصميم الحديث والعملي الذي يتوافق

مع هدف تطوير خدمة الزبائن والأداء

داخل الفرع. إن مواكبة التطور التكنولوجي

وإدخاله في نظامنا المصرفي لتحديث

الخدمة المصرفية هي ركيزة الدراسة

الهندسية لفروعنا الجديدة. فالهدف

هو تسهيل سير المعاملات وتسريعها

لزبائننا، وزيادة فعالية الأداء من خلال

إدخال التكنولوجيا من جهة، ومن خلال

الدور الاستشاري الذي يحتاجون إليه

لإجراء بعض القرارات والمعاملات المصرفية،

وذلك بالتواصل مع فريق العمل لتقديم

المشورة المتعلقة بالاستثمار أو بأي خدمة

مصرفية أخرى. إن الميزات الموجودة في

الفروع الجديدة تشمل نظاماً ذكياً للممرور

المنظم، ردهة انتظار رقمية ناشطة، خدمة

ذاتية رقمية، خدمة الصراف الآلي (Smart

ATM)، وغيرها. وترتكز جميع هذه الميزات

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

والتعامل معها بشكل أفضل.

3- كيف تصفون العلاقة بين عملائكم والصراف الآلي لناحية إتمام المهام المصرفية التقليدية والعلم بخصائص الصراف والتعامل معها؟ وكيف تنتشرون ثقافة الصراف الآلي إلى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي قد لا يكون لها باع طويل مع التكنولوجيا؟

شهدنا مؤخرًا قبولاً وإقبالاً متزايدين من قبل عملائنا على الوسائل المصرفية الرقمية. يتصدر الصراف الآلي أعلى نسبة استعمال، تليه الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ثم عبر الهاتف المحمول. لقد وجد عملائنا في إطلاق ونشر الصراف الآلي (Smart ATM) الفرصة لإتمام 75% من المهام المصرفية الأساسية، كإجراء الإيداعات والسحوبات النقدية، إيداع الشيكات، الحصول على كشف حساب، تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بهم، وذلك في الوقت الأنسب لهم على مدار الساعة.

حتى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي تفضل عادة دخول الفرع لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، سجلت إقبالاً على هذه الوسيلة التكنولوجية بنسبة 40%، وهي نسبة على ارتفاع مستمر وذلك لأننا حرصنا على إطلاق الزبائن على خصائص خدماتنا المصرفية الرقمية، بالإضافة إلى توجيه والإرشاد لطريقة الاستعمال ومرافقتهم خطوة بخطوة لإتمام الخدمة المرادة.

4- هل ترون أن أجهزة الصراف الآلي ساهمت في التخفيف من المهام التي كان يقوم بها المصرف التقليدي؟ يرى الكثيرون أن أجهزة الصراف الآلي باتت تقلل من الحاجة إلى الفرع، وخاصة في المناطق النائية والبعيدة. ما هي نظرتكم إلى هذا الموضوع، وهل تفكرون في الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي، وبالتالي توفير تكلفة افتتاح فروع جديدة؟ هل باتت الغالبية العظمى من عملائكم تعتمد على هذه الأجهزة في الخدمات التي تقدمها بدل الاتكال على موظفي المصرف؟

كما سبق وذكرنا، يساهم الصراف الآلي (Smart ATM) في التخفيف من المهام الإدارية داخل الفرع بفضل الأداء العملي، والفعالية الناتجة عن إجراء الخدمات المصرفية من خلاله، والسرعة بسبب عدم وجود توقف بين إجراء خدمة وأخرى، مع

مواكبة التطور التكنولوجي وإدخاله في نظامنا المصرفي لتحديث الخدمة المصرفية هي ركيزة الدراسة الهندسية لفروعنا الجديدة. فالهدف هو تسهيل سير المعاملات وتسريعها لزبائننا، وزيادة فعالية الأداء من خلال إدخال التكنولوجيا من جهة، ومن خلال الدور الاستشاري الذي يحتاجون إليه لإجراء بعض القرارات والمعاملات المصرفية، وذلك بالتواصل مع فريق العمل لتقديم المشورة المتعلقة بالاستثمار أو بأي خدمة مصرفية أخرى. إن الميزات الموجودة في الفروع الجديدة تشمل نظاماً ذكياً للممرور المنظم، ردهة انتظار رقمية ناشطة، خدمة ذاتية رقمية، خدمة الصراف الآلي (Smart ATM)، وغيرها. وترتكز جميع هذه الميزات على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن والتعامل معها بشكل أفضل.

2- ما هي المعايير الخاصة التي يعتمدها مصرفكم في تصميم فروع واختيار ديكورها الخاص؟

يتبع مصرفنا في الفروع الجديدة مفهوم التصميم الحديث والعملي الذي يتوافق مع هدف تطوير خدمة الزبائن والأداء داخل الفرع. إن مواكبة التطور التكنولوجي وإدخاله في نظامنا المصرفي لتحديث الخدمة المصرفية هي ركيزة الدراسة الهندسية لفروعنا الجديدة. فالهدف هو تسهيل سير المعاملات وتسريعها لزبائننا، وزيادة فعالية الأداء من خلال إدخال التكنولوجيا من جهة، ومن خلال الدور الاستشاري الذي يحتاجون إليه لإجراء بعض القرارات والمعاملات المصرفية، وذلك بالتواصل مع فريق العمل لتقديم المشورة المتعلقة بالاستثمار أو بأي خدمة مصرفية أخرى. إن الميزات الموجودة في الفروع الجديدة تشمل نظاماً ذكياً للممرور المنظم، ردهة انتظار رقمية ناشطة، خدمة ذاتية رقمية، خدمة الصراف الآلي (Smart ATM)، وغيرها. وترتكز جميع هذه الميزات على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن والتعامل معها بشكل أفضل.

3- كيف تصفون العلاقة بين عملائكم والصراف الآلي لناحية إتمام المهام المصرفية التقليدية والعلم بخصائص الصراف والتعامل معها؟ وكيف تنتشرون ثقافة الصراف الآلي إلى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي قد لا يكون لها باع طويل مع التكنولوجيا؟

شهدنا مؤخرًا قبولاً وإقبالاً متزايدين من قبل عملائنا على الوسائل المصرفية الرقمية. يتصدر الصراف الآلي أعلى نسبة استعمال، تليه الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ثم عبر الهاتف المحمول. لقد وجد عملائنا في إطلاق ونشر الصراف الآلي (Smart ATM) الفرصة لإتمام 75% من المهام المصرفية الأساسية، كإجراء الإيداعات والسحوبات النقدية، إيداع الشيكات، الحصول على كشف حساب، تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بهم، وذلك في الوقت الأنسب لهم على مدار الساعة.

حتى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي تفضل عادة دخول الفرع لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، سجلت إقبالاً على هذه الوسيلة التكنولوجية بنسبة 40%، وهي نسبة على ارتفاع مستمر وذلك لأننا حرصنا على إطلاق الزبائن على خصائص خدماتنا المصرفية الرقمية، بالإضافة إلى توجيه والإرشاد لطريقة الاستعمال ومرافقتهم خطوة بخطوة لإتمام الخدمة المرادة.

4- هل ترون أن أجهزة الصراف الآلي ساهمت في التخفيف من المهام التي كان يقوم بها المصرف التقليدي؟ يرى الكثيرون أن أجهزة الصراف الآلي باتت تقلل من الحاجة إلى الفرع، وخاصة في المناطق النائية والبعيدة. ما هي نظرتكم إلى هذا الموضوع، وهل تفكرون في الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي، وبالتالي توفير تكلفة افتتاح فروع جديدة؟ هل باتت الغالبية العظمى من عملائكم تعتمد على هذه الأجهزة في الخدمات التي تقدمها بدل الاتكال على موظفي المصرف؟

كما سبق وذكرنا، يساهم الصراف الآلي (Smart ATM) في التخفيف من المهام الإدارية داخل الفرع بفضل الأداء العملي، والفعالية الناتجة عن إجراء الخدمات المصرفية من خلاله، والسرعة بسبب عدم وجود توقف بين إجراء خدمة وأخرى، مع

مواكبة التطور التكنولوجي وإدخاله في نظامنا المصرفي لتحديث الخدمة المصرفية هي ركيزة الدراسة الهندسية لفروعنا الجديدة. فالهدف هو تسهيل سير المعاملات وتسريعها لزبائننا، وزيادة فعالية الأداء من خلال إدخال التكنولوجيا من جهة، ومن خلال الدور الاستشاري الذي يحتاجون إليه لإجراء بعض القرارات والمعاملات المصرفية، وذلك بالتواصل مع فريق العمل لتقديم المشورة المتعلقة بالاستثمار أو بأي خدمة مصرفية أخرى. إن الميزات الموجودة في الفروع الجديدة تشمل نظاماً ذكياً للممرور المنظم، ردهة انتظار رقمية ناشطة، خدمة ذاتية رقمية، خدمة الصراف الآلي (Smart ATM)، وغيرها. وترتكز جميع هذه الميزات على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن والتعامل معها بشكل أفضل.

2- ما هي المعايير الخاصة التي يعتمدها مصرفكم في تصميم فروع واختيار ديكورها الخاص؟

يتبع مصرفنا في الفروع الجديدة مفهوم التصميم الحديث والعملي الذي يتوافق مع هدف تطوير خدمة الزبائن والأداء داخل الفرع. إن مواكبة التطور التكنولوجي وإدخاله في نظامنا المصرفي لتحديث الخدمة المصرفية هي ركيزة الدراسة الهندسية لفروعنا الجديدة. فالهدف هو تسهيل سير المعاملات وتسريعها لزبائننا، وزيادة فعالية الأداء من خلال إدخال التكنولوجيا من جهة، ومن خلال الدور الاستشاري الذي يحتاجون إليه لإجراء بعض القرارات والمعاملات المصرفية، وذلك بالتواصل مع فريق العمل لتقديم المشورة المتعلقة بالاستثمار أو بأي خدمة مصرفية أخرى. إن الميزات الموجودة في الفروع الجديدة تشمل نظاماً ذكياً للممرور المنظم، ردهة انتظار رقمية ناشطة، خدمة ذاتية رقمية، خدمة الصراف الآلي (Smart ATM)، وغيرها. وترتكز جميع هذه الميزات على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن والتعامل معها بشكل أفضل.

3- كيف تصفون العلاقة بين عملائكم والصراف الآلي لناحية إتمام المهام المصرفية التقليدية والعلم بخصائص الصراف والتعامل معها؟ وكيف تنتشرون ثقافة الصراف الآلي إلى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي قد لا يكون لها باع طويل مع التكنولوجيا؟

شهدنا مؤخرًا قبولاً وإقبالاً متزايدين من قبل عملائنا على الوسائل المصرفية الرقمية. يتصدر الصراف الآلي أعلى نسبة استعمال، تليه الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ثم عبر الهاتف المحمول. لقد وجد عملائنا في إطلاق ونشر الصراف الآلي (Smart ATM) الفرصة لإتمام 75% من المهام المصرفية الأساسية، كإجراء الإيداعات والسحوبات النقدية، إيداع الشيكات، الحصول على كشف حساب، تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بهم، وذلك في الوقت الأنسب لهم على مدار الساعة.

حتى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي تفضل عادة دخول الفرع لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، سجلت إقبالاً على هذه الوسيلة التكنولوجية بنسبة 40%، وهي نسبة على ارتفاع مستمر وذلك لأننا حرصنا على إطلاق الزبائن على خصائص خدماتنا المصرفية الرقمية، بالإضافة إلى توجيه والإرشاد لطريقة الاستعمال ومرافقتهم خطوة بخطوة لإتمام الخدمة المرادة.

## الاعتماد المصرفي

### الصراف الآلي - "Smart ATM" قدرات أكثر بوقت أوفر

- إيداعات وسحوبات نقدية بعمولات مختلفة
- إيداع حتى 25 شيكاً في وقت واحد
- تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بالعمل
- تسديد مستحقات القروض والبطاقات الائتمانية
- تعبئة رصيد الهاتف المحمول
- الإطلاع على حركة الحسابات

+961 4 727 555  
www.creditbank.com

