

# الحراسات

## أجهزة الصراف الآلي التفاعلية Interactive Teller Machines (ITMs)

دولة الكويت - مارس ٢٠٢٠

العدد ٤

السلسلة ١٢

نشرة توعوية يصدرها معهد الحراسات المصرفية

## محاور العدد

- تعريف جهاز الصراف الآلي التفاعلي (ITM)
- أهمية تقديم الخدمة والهدف منها
- طريقة عمل جهاز الصراف الآلي التفاعلي
- المزايا التي تقدمها أجهزة الصراف التفاعلي لعملاء البنوك
- أهم الخدمات التي قد توفرها أجهزة الصراف التفاعلي
- المزايا التي قدمتها التكنولوجيا الجديدة للصناعة المصرفية
- الاختلافات بين أجهزة السحب الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية
- التوقعات المستقبلية للخدمات المصرفية عبر الفيديو

## أهمية تقديم الخدمة والهدف منها

إن هذه الخدمة المتطورة تحول أجهزة السحب الآلي إلى فرع صغير بالحجم ولكن كبير بما يقدمه من خدمات لا تختلف عن الفروع التقليدية للبنك، حيث تتيح للعملاء إنجاز العديد من المعاملات المصرفية في أوقات تتجاوز بكثير ساعات العمل في البنك وقد تكون على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، حيث يمكن للعميل اختيار الوقت المناسب له دون الحاجة إلى ترك العمل مبكراً أو الوقوف في صفوف الانتظار.

## طريقة عمل جهاز الصراف الآلي التفاعلي

يعتبر جهاز الصراف الآلي التفاعلي تقنية بصرية تفاعلية مبتكرة، وهو عبارة عن جهاز مزود بتقنية الفيديو يتم التحكم فيه مركزياً عن طريق موظف خدمة العملاء / صراف مركزي في البنك

إن الثورة التكنولوجية قد ساهمت في تغيير مفاهيم الخدمات المصرفية التقليدية، وظهور تطبيقات متقدمة وحلول مبتكرة تمكنت البنوك من توظيفها لخدمة العملاء بصورة أفضل والمحافظة على الريادة في الأسواق.

وقد بدأت العديد من البنوك بطرح خدمة أجهزة الصراف الآلية التفاعلية في الأعوام الأخيرة، باعتباره العنصر الأكثر تويلاً في الصناعة المالية والتي تهدف إلى توفير تجربة مصرفية جديدة للعملاء وتغيير طريقة إجراء معاملاتهم المالية.

## تعريف جهاز الصراف الآلي التفاعلي (ITM)

جهاز الصراف الآلي التفاعلي: هي تقنية تفاعلية لإجراء مختلف المعاملات المصرفية، من خلال جهاز الصراف الآلي التفاعلي، للحصول على الخدمات المصرفية على نحو أسرع، بدلاً من اللجوء إلى أحد موظفي فروع البنك، ويدار جهاز الصراف الآلي التفاعلي من قبل موظف خدمة عملاء مركزي، حيث يتمكن العملاء من التواصل مباشرة مع أحد موظفي البنك بالصوت والصورة للمساعدة في إتمام معاملاتهم المصرفية.





والذي يتواصل مع العميل بالصوت والصورة مباشرة، وذلك من خلال شاشة تفاعلية ملونة تقود العميل خطوة بخطوة لإتمام العملية المصرفية المطلوبة. تم تزويد الجهاز بكاميرات ملونة وسماعة هاتف وماسح ضوئي إلكتروني لتصوير بطاقات الهوية، ومنصة للتوقيع الرقمي وطابعة إيصالات للمصادقة ولغايات ترخيص المعاملات. كما يتم تسجيل وتخزين جميع المعاملات ومحادثات الفيديو بشكل آمن لضمان جودة الخدمة وللتدقيق في حالات نزاعات العملاء.

إن رابط الصوت والفيديو يضيف عمق التجربة الشخصية التي تحدث مع بعض الخصوصية للعميل، وأن موظف البنك يركز تماماً على خدمة العميل وتلبية متطلباته.

كما تمكن هذه الأجهزة العملاء من تنفيذ معاملات عدة في كل محاولة (مثل القيام بإيداع شيك، سحب النقود من الحسابات، والاستعلام عن القرض)، مما يتيح فرصة إنجاز العديد من المعاملات والحصول على الخدمات المصرفية خارج ساعات العمل الرسمية.

وحول كيفية تعرف الجهاز على العميل، هناك عدة وسائل للتحقق من الشخصية، مثل بطاقة السحب الآلي الخاصة بالعميل إلى جانب بطاقته المدنية/ الشخصية، توقيع العميل، والأسئلة الأمنية من خلال الماسحات الضوئية وخاصة التوقيع الإلكتروني في الجهاز الذي يدعم هذه العملية، وتتيح للموظف التحقق من شخصية العميل ومن صحة المستندات قبل إتمام العملية.

## المزايا التي تقدمها أجهزة الصراف التفاعلية لعملاء البنوك

- المحافظة على خصوصية العملاء عند الحصول على الخدمة.
- سهولة الاستخدام بحيث يكون موظفي البنك على استعداد تام لتقديم المساعدة الآلية للعميل في أي وقت يشاء أثناء استخدام الجهاز.
- الحدود المسموحة في هذه الأجهزة تفوق تلك المحددة في أجهزة السحب الآلي العادية.
- إمكانية اختيار فئة الأوراق المالية المتوفرة التي يرغب العميل في الحصول عليها ( ٢٠ دك، ١٠ دك، ٥ دك، و ١ دك) أثناء عملية السحب.
- إجراء جميع المعاملات باستخدام الهوية الشخصية/البطاقة المدنية بدلاً من بطاقة السحب الآلي.
- يمكن للعميل توجيه أي سؤال أو استفسار إلى موظفي جهاز الصراف الآلي التفاعلي كما لو كان متواجداً في أي فرع للبنك، والحصول على إجابات فورية.

• يمكن للعميل إنجاز معاملاته بصورة أسرع وأسهل بما يتناسب مع أسلوب حياته وطبيعة عمله، حرصاً على الجهد وتوفير الوقت ومنح العميل تجربة مصرفية أكثر راحة وتميزاً.

• توفر أعلى معايير الأمان، والحفاظ على سرية المعلومات.

- استخراج بدل فاقد لبطاقات الائتمان

- معاملات حسابات الشركات أو التجار

- تعديل أو تحديث البيانات والمعلومات الشخصية

- الاستعلام عن منتجات وخدمات البنك

- تمكن العملاء من التواصل مع البنك، وإتمام كافة معاملاتهم المصرفية الضرورية في أي وقت، دون التقيّد بأوقات دوام الفرع خصوصاً في الأوقات التي تكون فيها الفروع مغلقة كعطلات نهاية الأسبوع والإجازات الرسمية.

- ساعات عمل إضافية للخدمة تمتد عن ساعات عمل الفرع الرسمية وقد تصل إلى مدار الساعة (٢٤ ساعة/٧ أيام).

- يمكن للعملاء الوصول إلى خبراء الموضوعات المالية بسهولة.

## المزايا التي قدمتها التكنولوجيا الجديدة للصناعة المصرفية

- الاستفادة من الثورة التكنولوجية في قطاع الخدمات المصرفية وتوفير فروع رقمية متطورة في مواقع مختلفة

- جذب العملاء من خلال توفير تجربة شخصية مبتكرة للحصول على الخدمات المصرفية

- ميزة تنافسية للبنوك في الأسواق

- تخفيض أعداد الموظفين في الفروع، والعمل على تصغير حجم الفرع التقليدي ومساحته وخفض التكاليف على البنك

- إضافة مزايا أمان أخرى مثل أدوات التعرف على الوجه أو الصوت التي يمكن أن تساعد في تجنب الاحتيال وتوفير الخدمات بشكل أسرع.

- تحسين إنتاجية الموظفين وتحديد أكثر لطبيعة عملهم، وتوفير صرافين مركزيين لخدمة عملاء هذه الفروع الرقمية

- إن الخدمات المصرفية عبر الفيديو غير ورقية مما يعني أن العمل مع النماذج عبر الإنترنت يسمح للبنوك بخفض انبعاث الكربون.

- الخدمات المصرفية عبر الفيديو تلغي الخطأ البشري عندما يتعلق الأمر بتحديث قاعدة البيانات أو النسوية بين الحسابات.

## أهم الخدمات التي قد توفرها أجهزة الصراف التفاعلي

- السحب والإيداع النقدي

- إيداع وصراف الشيكات

- التحويلات المالية

- إغلاق الحسابات

- طلب بطاقات سحب آلي جديدة

- إصدار فوري لبطاقات سحب آلي بديلة

- فتح حسابات جديدة مرتبطة بحساب العميل

- إيداع شيكات المقاصة

- طباعة كشوفات المصرفية

- التحويل بين الحسابات

- مدفوعات وسداد القروض

- عمليات الدفع وسداد الفواتير

- تسديد معاملات بطاقات الائتمان

## التوقعات المستقبلية للخدمات المصرفية عبر الفيديو

مع ثورة تكنولوجيا المعلومات المصرفية والمالية، لوحظ ازدياد التنافس بين المصارف، إذ لم يعد استخدام التقنيات الحديثة أمراً اختيارياً، بل أصبح اجبارياً وضرورة فرضت على البنوك فيه ظل التطور والتغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي.

إن التعرف على مستقبل الفروع المصرفية في غضون سنوات قليلة لن يكون سهلاً، إن الوقوف في صفوف الانتظار لدى البنك أثناء ساعات العمل حتىه الصراف التالي المتاح هو أمر متعارف لمعظم الناس، ولكن هذا كله على وشك التغيير.

بدأت البنوك في جميع أنحاء العالم بالفعل في طرح هذه الأجهزة التفاعلية وإعداد الخطط لإضافتها قريباً ضمن سلسلة خدماتها المتطورة في إطار الاستراتيجية الرقمية الشاملة، بالإضافة إلى العمل على تطبيقات الهاتف بصورة أكثر قوة وتطوراً، والتي ساهمت في التغلب على مشاكل كالوقت والمسافات، إلى جانب توفيرها للجهد مع تمتعها بأعلى مواصفات الأمان وسرية المعلومات.



## الاختلافات بين أجهزة السحب الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية

- إضافة لمسة شخصية لأجهزة السحب الآلي التقليدية عند تقديم الخدمة للعميل.
- في أجهزة الصراف الآلي التفاعلية يتم التفاعل بين العميل وبين موظف البنك الذي يمكنه التحدث معه مباشرة بكل راحة كما لو كان في الفرع، والحصول على الإجابات المناسبة لأية استفسارات.
- بعض الخدمات المصرفية يمكن للعميل الحصول عليها فقط من خلال الأجهزة التفاعلية.
- الحدود القصوى التي تتيحها الأجهزة التفاعلية في عمليات السحب والإيداع وفقاً لسياسة كل بنك، وكذلك مبالغ التحويل بين الحسابات وتسديد أقساط بطاقات الائتمان.
- إمكانية إجراء المعاملات دون الحاجة لوجود بطاقة مصرفية.
- إمكانية تنفيذ عملية مصرفية بسيطة أو عدة معاملات أكثر تعقيداً في كل محاولة.



## المصادر:

<http://blog.gosolidus.com/201731/01//interactive-teller-machines-itms-will-revolutionize-branch-banking-and-heres-why/>

<https://www.vyopta.com/blog/uc-industry/future-telebanking-interactive-teller-machines-beyond/>

الصفحات الإلكترونية لبعض البنوك الكويتية والخليجية حول الخدمة  
مقالات صحفية متنوعة



مَعْهَدُ الدِّرَاسَاتِ المَبَنِيَّةِ

INSTITUTE OF BANKING STUDIES

ص.ب: ١٠٨٠ الصفاة - ١٣٠١١ الكويت

P.O.Box 1080 Safat 13011 Kuwait

تلفون: +٩٦٥ ٢٢٩٠١١٠٠ - فاكس: +٩٦٥ ٢٢٤٦٦٤٣٠

البريد الإلكتروني: cs@kibs.edu.kw - www.kibs.edu.kw



ibs\_kuwait



IBSKuwait