البنك الوطني أصبح اليوم أكثر مرونة وديناميكية مع التركيز على إستراتيجيتنا

البحر: التحول التكنولوجي سينتج عنه رابحون وخاسرون.. ومقاومة التطور مصيرها الفشل

■ التنويع يمنحنا ميزة تنافسية في بيئة تشغيلية تزداد فيها التحديات

■ البنوك تحتاج إلى ضخ استثمارات ضخمة لترسيخ بنية أساسية تدعم ابتكار المنتجات والخدمات

شيخة خالد البحر

قالت نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني شيخة خالد البحر، إن قطاع الخدمات المالية يشهد تطوراً سريعاً، وهو الأمر الذي يجعل من الصعب على اطراف فاعلة في هذا القطاع الاحتفاظ بمكانة قيادية وفي بعض الحالات صعوبة في مواكبة تلك التطورات.

وأشارت في كلمتها خلال المؤتمر المصرفي العالمي» صياغة المستقبل» الذي عقد أمس تحت رعاية بنك الكويت المركزي، إلى أن عملية التحول التكنولوجي سينتج عنها رابحون وأيضا خاسرون، ويبقى السؤال الأكثر إلحاحا اليوم هو كيف يمكن للبنوك الانتقال بنجاح إلى نموذج تشغيل جديد وكذلك كيف تبقى في الصدارة وتتجنب التخلف عن الركب.

وأضافت أن حجم وتواتر القفزات التكنولوجية التي نعيشها اليوم تعني أننا نشهد أسرع وتيرة للتطور في جميع القطاعات تقريبا، موضحة في الوقت نفسه أن التحول الناجح لأي قطاع يعتمد على مدى فهم الاتجاهات المؤدية إلى التغيير، والأهم من ذلك القوى الكامنة وراء تلك الاتجاهات.

وأكدت البحر على أن تجارب القطاعات الأخرى تحتم علينا التعلم والاستفادة من تأقلم قطاعات مع التغيير من خلال فهم الاتجاهات الناشئة و في المقابل، معظم من قاوموا التطور واحتفظوا بنموذج أعمال غير من كان مصيرهم الفشل.

وسلطت البحر الضوء على عدداً من الشركات العملاقة تـوارت وخرجت من المنافسة وفشلت في مجاراة التطور في قطاعات شملت التسوق عبر الإنترنت والهواتف الذكية و التصوير الرقمي ومنصات بث المحتوى الرئي أضف إلى ذلك وسائل الإعلام الرقمية التي ادت إلى انخفاض إيرادات وسائل الإعلام المطبوعة.

وأشارت البحر إلى ان نموذج اعمال بنك الكويت الوطني لا يتوقف عن التغيير طوال الوقت، مبينة انه ينبغي ان يتمتع نموذج العمل الجيد بالمرونة الكافية لتعزيز التطور المطلوب وذلك لاستيعاب تحول اتجاهات السوق دون أن يفقد تركيزه الاستراتيجي.

وأكـدت البحر على أهمية تمتع قادة الأعمال برؤية ثاقبة تمكنهم من تصور تغير اتجاهات الاقتصاد الكلي والقطاع الخاص حتى يعطيهم ذلك ميزة وافضلية تنافسية.

وبينت البحر ان التركيبة السكانية والتكنولوجيا يشكلان الآن اهم القوى التي تؤثر على مستقبل الخدمات المالية وخاصة البنوك، مؤكدة على ان تلك العناصر ستواصل التاثير على مستقبل صناعة الخدمات المالية لفترة طويلة.

اتجاهات ديموغرافية

وأضافت نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني ان الأسواق حاليا توجد بها اتجاهات ديموغرافية مختلفة تتراوح ما بين ارتفاع أعمار السكان في الاقتصادات المتقدمة إلى صغر سن السكان وتزايد مطالبهم في الأسواق الناشئة والصاعدة، مشيرة إلى ان اتجاهات السكان تختلف جذريا عند مقارنة المناطق الحضرية بالريفية، وعلى الرغم من ارتفاع متوسط العمر المتوقع للسكان في العديد من الأسواق إلا ان توزيع الثروة والقوى العاملة آخذين في التغير أيضا.

وأوضحت البحر ان تلك الاتجاهات تشكل مستقبل القطاع المالي نظرا لخلقها فرصا للنمو في قطاع البنوك، مبينة في الوقت نفسه أن تلك الاتجاهات تخلق أيضا تحديات في ظل تغير سلوكيات واحتياجات العملاء، لا سيما مع تحويل المنتجات والخدمات إلى سلع متشابهة دون تمييز.

وسلطت البحر الضوء على فئة الشباب في منطقة الشرق الأوسط، حيث أكدت على أنه وبالرغم من وجود بعض الإختلافات في كثير من الاحصائيات إلا أنها تشير بصفة عامة إلى أن نصف سكان المنطقة تقل اعمارهم عن سن 30 عاما، فيما يشكل ذلك تحديا كبيرا لكافة قطاعات الخدمات التي تتطلب اعمالها تلبية احتياجات العملاء من الشباب.

وأشـارت إلـى أن وضع العملاء في محور التركيز يعد من الأمور التي تتزايد أهميتها بشكل مطرد في تشكيل مستقبل القطاع المصرفي خاصة وأن فئة الشباب تتميز بارتفاع متطلباتها وحيويتها المفرطة بما يجعل من الصعب تعزيز مبدأ الولاء لديهم.

وقالت البحر: «إننا كبنك يتوجب علينا التواصل بشكل أكبر مع العملاء وأن نقترب من احتياجاتهم التي تتسم بأنها دائمة التغير خاصة وأن هناك طرق اتصال جديدة آخذة في الظهور ويتزايد تأثيرها على عملية صنع القرار، بدءا من وسائل التواصل الاجتماعي إلى ادوات الاستماع عبر الإنترنت والإعلانات المخصصة.

وشـددت البحر على أن البنوك تحتاج وكذلك كافة مقدمي الخدمات إلى مواكبة تلك التطورات وذلك من خلال تطبيق وسائل من بينها المنتجات المبتكرة وتعزيز الشمول المالي بالإضافة إلى تطوير المعاملات حتى تصبح الخدمات المصرفية الرقمية أكثر هيمنة وتخدم احتياجات العملاء بشكل أفضل.

ضغوط من خارج القطاع المالي

وأوضحت البحر في معرض حديثها أن العالم شهد قفزات هائلة في مجال التكنولوجيا خلال العقد الماضي الأمر الذي ساهم بالفعل في تغيير القطاع المالي، مضيفة في الوقت نفسه أن المستقبل ما يزال يحمل الكثير وهو الأمر الذي يصعب تنبؤه.

وأشـارت إلـى أن البيانات والتحليلات تلعب دورا هاما للغاية في ابتكار المنتجات واستهداف العملاء. موضحة انه وفي ظل معدلات انتشار الإنترنت والهواتف المحمولة ومواقع التواصل الاجتماعي التي نشهدها في الوقت الحاضر، أصبح تحول البنوك إلى تقديم خدمات رقمية أمرا ضروريا وحتميا، ففي منطقة دول مجلس التعاون الخليجي التي تتمتع بأعلى معدلات انتشار الإنترنت والهواتف المحمولة على مستوى العالم، يعد تقدم الخدمات المصرفية المتطورة عبر الإنترنت والهاتف المحمول جزءا لا يتجزأ من النظام المحيط بالقطاع المالي.

وقالت البحر إن الموجة الجديدة من الشركات الناشئة وشركات التكنولوجيا المالية التي تركز على تزويد عملائها بتجربة تتميز بالمرونة والكفاءة العالية تشكل تهديدا للبنوك الأمر الذي يتطلب معه أن تقوم البنوك بدورها برفع مستوى ما تقدمه من خدمات وتعمل على تطويرها بما يتناسب مع اتجاهات القطاع لتلبية احتياجات العملاء.

وأضافت أن البنوك وفي الوقت ذاته تشهد أيضا ضغوطا متزايدة من جهات خارج القطاع المالي مثل Google و Apple و Amazon بالإضافة إلى القطاعات القائمة التي تسعى إلى توفير خدمات مالية لتعزز ما تقدمه للعملاء وكذلك شركات الاتصالات، في الدول التي يتراجع بها اختراق الخدمات المصرفية، مشيرة إلى ان اكبر ثلاث شركات من حيث القيمة السوقية على مستوى العالم وهي Google و Apple و Amazon قاموا مؤخرا بالإعلان عن مبادرات جديدة تنافس المنتجات المصرفية الأساسية، لذا فان الأعمال المصرفية الرقمية تعد هي المستقبل حيث سيكون لذلك آثارا هائلة على نماذج الأعمال المصرفية الحالية والقطاع بصفة عامة.

وأكدت البحر على ان هناك تغييرات هائلة على صعيد صناعة خدمات المدفوعات، حيث يصل حجم التجارة الإلكترونية إلى 2 تريليون دولار أمريكي سنويا، مضيفة في الوقت نفسه انه ولكي تتمكن البنوك من التطور وتلبية متطلبات هذا العصر الرقمي، هناك حاجة إلى ضخ استثمارات ضخمة لترسيخ بنية أساسية تدعم ابتكار المنتجات وتوصيلها للعميل.

وأضافت أن الاستثمار بكثافة في ادخال تقنية «الروبوت المصرفي» والحوسبة السحابية ومعالجة البيانات تزايدت بصورة ملحوظة خلال الفترة الماضية، وكلها من العوامل التمكينية للبنوك بما يساعدها في تقدم خدمة أفضل تتناسب مع احتياجات العملاء.

وقالت البحر إنه وفي ظل التكنولوجيا الرقمية، تظهر متطلبات جديدة على صعيد القوى البشرية، فالمواهب المهنية المؤهلة تعد من الموارد النادرة، لا سيما في بيئة صعبة تتطلب توافر مجموعة مهارات جديدة وأحيانا متخصصة لدعم نماذج التشغيل المتغيرة للبنوك، مشيرة إلى انه يجب توجيه الاستثمار نحو تطوير المصرفيين الحاليين لتلبية متطلبات نموذج أعمال الغد.

التحول الرقمي في الوطني ينطلق بأقصى سرعة

وحول الخطوات التي يتخذها بنك الكويت الوطني من اجل الاستعداد للجيل القادم من التكنولوجيا أكدت البحر على أن البنك بدأ العمل الدؤوب لتهيئة موقعه بما يتناسب مع التغييرات التي ستجلبها القوى الرئيسية المؤثرة في الاتجاهات الجديدة للمستقبل وتتمثل في التركيبة السكانية والتكنولوجيا، حيث ينظر البنك إلى عنصر تطوير المنتجات من اهم الجوانب الضرورية لضمان توفير محفظة منتجات متنوعة تجذب العملاء بالإضافة إلى استحداث المنتجات المبتكرة على الجانب التكنولوجي، من اجل توفير عروض جذابة للشباب الأصغر سنا، خاصة وان أكثر من 60% من الكويتيين تقل اعمارهم عن 30 عاما.

كما يركز البنك على العملاء من خلال قياس مدى رضا العملاء بانتظام وذلك باستخدام قوة أبحاث السوق لفهم السلوكيات المتغيرة لعملاء البنوك والتطور لتلبية احتياجاتهم.

واضافت البحر ان الوطني يستثمر بكثافة في الخدمات المصرفية الرقمية على مستوى المجموعة ولديه أفضل التطبيقات المصرفية عبر الموبايل على مستوى الكويت وفي العديد من المواقع الجغرافية الأخرى بما في ذلك مصر والعراق والبحرين والأردن والإمارات، كما يمضي البنك قدما في تطبيق تقنية «الروبوت المصرفي»، هذا بالإضافة إلى المزيد من الخصائص الوظيفية باستخدام تقنية البلوكتشين مع توسعة نطاق الأسواق التي تغطيها خدمات التحويل المباشر من Ripple، كما يسعى البنك باستمرار لتحسين وظائف تطبيق الوطني عبر الموبايل.

وأشارت البحر إلى أن رحلة التحول الرقمي في بنك الكويت الوطني تنطلق بأقصى سرعة حيث قام البنك بتاسيس أول منصة خاصة بالتقنيات الحديثة تعد الأول من نوعها في الكويت.

وقالت نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني:» إن نموذجنا المصرفي في بنك الكويت الوطني أصبح اليوم أكثر مرونة من أي وقت مضى، فقد أصبحنا أكثر ديناميكية دون فقدان لتركيزنا الاستراتيجي وفي الوقت نفسه يظل التنويع في صدارة الموضوعات الرئيسية التي نركز عليها استراتيجيتنا، ونرى أن ذلك يمنحنا ميزة تنافسية في بيئة تشغيلية تزداد فيها التحديات».

حصاد التنويع

وأكدت البحر على أن حصاد التنويع الذي اتخذه البنك منذ سنوات طويلة يتجلى في تدفق الإيرادات والربحية من مناطق جغرافية متعددة ومن قطاعات أعمال مختلفة وكلاهما مدعومان بشكل مباشر من خلال نموذج أعمالنا واستراتيجيتنا، حيث ان ما بين 25% إلى 30% من الأرباح تساهم بها عملياتنا الدولية منها ما بين 8 إلى 9% من وحدتنا في مصر وكذلك 10 % من الأرباح تأتي من الخدمات المصرفية الإسلامية المتمثلة في ذراعنا الإسلامي بنك بوبيان.

وشددت البحر في الوقت نفسه على ان بنك الكويت الوطني وعلى مدار تاريخه واجه العديد من التحديات واحيانا بعض الأزمات، وخرج منها أقوى ويعد ذلك تطور اكتسبه مع مرور الوقت وما زل يحتفظ به حتى الآن فعلى الرغم من اختلاف البيئة التشغيلية اليوم عما كانت عليه سابقا، إلا ان تلك البيئة توفر فرصا نعتقد أننا أصبحنا الآن في وضع قوي يمكننا من اقتناصها.

■ السؤال الأكثر إلحاحاً اليوم هو كيف يمكننا الانتقال بنجاح إلى نموذج تشغيل جديد ونتجنب التخلف عن الركب؟

■ التكنولوجيا الرقمية تتطلب مواهب مهنية مؤهلة رغم ندرتها لتدعم نماذج التشغيل المتغيرة للبنوك

تحديات وفرص

وخلال حديثها أكدت نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني أن القطاع المصرفي أمامه الكثير من التحديات، إلا أنه وفي الوقت نفسه يعد هذا هو الوقت المناسب للظهور واقتناص الفرص.

وأضافت أنه يجب على القطاع أن يتطور ويواصل ضخ الاستثمارات نحو التقنيات الحديثة ليكون قادرا على مواجهة التحديات المستقبلية والتغلب على الاضطرابات.

وأكدت على أنه وفي ظل تحول الخدمات المصرفية إلى سلعة تعتمد على التكنولوجيا فإن الاتجاه حاليا سيكون نحو نموذج المنافسة العالمية، وبالإضافة إلى تهديد شركات التكنولوجيا الرقمية Fintechs والجهات من خارج القطاع المالي، فإن البنك بحاجة إلى التنافس على المستوى العالمي خاصة في ظل انهيار الحواجز العابرة للحدود واختراق المؤسسات لأسواق جديدة من خلال الخدمات والمنتجات الرقمية.

وقالت البحر إن السؤال الذي يطرح نفسه الآن هو مدى تمكن الجهات التنظيمية من مواصلة التكيف بصفة مستمرة مع الاتجاهات العالمية ومواكبة الاطراف الناشطة في القطاع المالي، وبالإضافة إلى ذلك هل بإمكان الحكومات توفير البنية التحتية على مستوى القطاع والقوى العاملة الماهرة والحاصلة على مستويات تعليمية عالية لقيادة هذا القطاع المليء بالتحديات.

صعوبة التنبؤات بالدورة التكنولوجية القادمة

وبينت البحر خلال المؤتمر أن هناك صعوبة في توقع الشكل الذي ستبدو عليه الدورة التكنولوجية القادمة في ظل وتيرة التقدم التكنولوجي الذي يشهده قطاع الأعمال المصرفية، حيث يساهم ذلك في زيادة حالة عدم اليقين التي تطارد القطاع المالي.

وأشارت إلى انه وعلى سبيل المثال فالتقنيات التي ندخلها في عالم الخدمات المصرفية اليوم مثل بلوك تشين والروبوت المصرفي والذكاء الصناعي وغيرها كانت مجرد مفاهيم أو خيال قبل خمسة أعوام، لذلك فإن ما نراه اليوم على انه خيال سيكون هو حقيقة الغد، وهذا تحد كبير. حيث لا يمكننا الآن تصور ما ستكون عليه التكنولوجيا المصرفية خلال خمس سنوات من الآن. فعندما يحين الوقت سيكون في الصدارة من تحرك أولا لإتخاذ الخطوات اللازمة استعدادا لتلك اللحظة.

وأضافت أن التغييرات التكنولوجية ستتفاجأنا على حين غرة ما لم نواصل دمج الانسيابية وسرعة الحركة ضمن نماذج أعمالنا، إلى جانب توفير الطاقات الاستيعابية اللازمة للبنية التحتية بما يساعد على التكيف بشكل مستمر، مشيرة إلى أن الدورة التكنولوجية ستصبح أقصر وسوف تتسارع وتيرتها، وسيشهد القطاع اضطرابات لا حصر لها. فالمشهد يشير إلى وجود تحديات وفرص في آن واحد، وهذا شيء نشعر بالحماسة تجاهه في بنك الكويت الوطني.

التكنولوجيا والبشر يداً بيد

واختتمت البحر حديثها بالقول إن الأعمال المصرفية تعني البشر، فمن بين جميع الموضوعات التي تمت مناقشتها نجد أن البشر هم قلب الحدث، فهم رواد الأعمال والمخترعون الذين يتولون قيادة شركات التكنولوجيا المصرفية وكذلك هم الاستراتيجيون وعملاء البنوك القدامى الذين يحددون نماذج أعمال جديدة ويعيدون تصور مستقبل القطاع، وهم أيضا العملاء الذين يطلبون منتجات وخدمات أفضل، وهم الفتيان والفتيات الموهوبين والطموحين الذين يرغبون في تعلم ونشر مهارات جديدة لعصر جديد من الخدمات المالية.

مضيفة انه يتوجب مساندة كافة مجموعات أصحاب المصالح، وتأسيس نظام يدعم نجاحهم بصفة جماعية وهو ما سيسمح للبنوك بتبني التكنولوجيا الحديثة والتغيرات، وتعديل نماذج التشغيل الخاصة بهم للأفضل.

وقالت البحر :»إن القطاع يعد الآن مختلف عن ذلك الذي تخرج منه جيلنا لذلك لكل منا دورا يجب أن يقوم به لبناء المنصة الرئيسية التي ستتيح للجيل القادم أن يجعل من هذا المستقبل الغامض مستقبلا مشرقا. فالتكنولوجيا والبشر، بإمكانهم بل ويجب عليهم العمل يدا بيد، وآمل حقا ان نتمكن من مواجهة هذا التحدي».

نصائح ومتطلبات

- يجب أن يصبح نموذج الأعمال المصرفية سريع التطور نظرا لما يتسم به القطاع من ديناميكية سريعة في المستقبل
- الاستثمار في البيانات والتحليلات حتى تتمكن من تحسين القدرة على استهداف وخدمة العملاء الأكثر صلة بأعمال البنوك
- يتوجب الاستثمار في ابتكار المنتجات والعروض الرقمية حتى تصبحوا قادرين على اكتساب العملاء والاحتفاظ بهم في ظل الأوضاع التي فرضت النشاط التجاري السلعي على قطاع البنوك
- الشراكة مع شركات التكنولوجيا الرقمية FinTechs بدلا من منافستهم نظرا لما يوفرونه من منصات ذكية ضرورية لابتكار المنتجات في بيئتنا المصرفية الحالية التي تتحرك بسرعة فائقة
- يجب الاستثمار بكثافة في القوى البشرية من خلال التعليم والتدريب، وتطبيق المبادرات المختلفة لضمان توافر المهارات اللازمة لنماذج التشغيل المستقبلية

«أغذية» تحتفي بموظفيها المتخرجين من برامج تطوير المهارات الوطنية

احتفت مجموعة أغذية ش.م.ع، إحدى الشركات الرائدة في قطاع الأغذية والمشروبات بالمنطقة، بتخريج 29 موظفا من كوادرها عقب إتمامهم للدورات التدريبية المميزة في إطار برنامج «تطوير» الذي أطلقته المجموعة بهدف الارتقاء بقدرات فرق عملها القيادية.

وتضمنت قائمة الخريجين 19 موظفا من «برنامج الارتقاء الوظيفي للتقدم»، وذلك بعد إكمالهم عشرة وحدات تدريبية على مدار العامين الماضيين، بينما تخرج 10 موظفين آخرين من «البرنامج المتكامل للمهارات الوطنية» وذلك بعد نجاحهم بتخطي ثمانية وحدات تدريبية خلال سبعة أشهر.

وبهذه المناسبة، قال طارق أحمد الواحدي الرئيس التنفيذي لمجموعة أغذية: «تماشيا مع رؤية قيادتنا الرشيدة وتوجيهاتها ساهمت جهود التوطين وتنمية المهارات بدور محوري في ما حققناه من نمو ونجاحات، وهي جانب لطالما أوليناه أولوية قصوى. ونواصل مساعينا تجاه تمكين موظفينا من خلال إتاحة الفرصة لهم للالتحاق بدورات عالمية المستوى من شأنها تأهيلهم لقيادة الشركة في المستقبل».

وأضاف الواحدي: «يمثل اليوم خطوة مهمة نحو الأمام في المسيرة المهنية لموظفينا المتخرجين على جميع الأصعدة، وأود اغتنام هذه المناسبة لتهنئتهم على هذا الإنجاز».

من جانبه، قال مبارك المنصوري الرئيس التنفيذي للموارد البشرية والشؤون المؤسسية في مجموعة أغذية: «تم تصميم جميع برامجنا المتعلقة بالتطوير والتدريب بدقة وعناية للتأكد من فائدتها التعليمية وتأثيرها الإيجابي في المقام الأول، ويمثل برنامج (تطوير) ركنا أساسيا في خططنا طويلة الأمد لتعاقب القيادات، وذلك لضمان رفدنا بالموظفين المثاليين والمهارات المناسبة والاستراتيجيات التشغيلية الصحيحة لإدارة مجموعة الأغذية والمشروبات الرائدة والأكثر نجاحا وابتكارا في المنطقة».

وقبل الانضمام إلى «برنامج الارتقاء الوظيفي المتقدم»، تعين على الموظفين إكمال «برنامج الارتقاء الوظيفي» وهو برنامج التدريب الداخلي المصمم حصريا لإعداد الموظفين الإماراتيين لتبوء المناصب القيادية العليا في الشركة. أما «برنامج الارتقاء الوظيفي المتقدم»، فهو نسخة أكثر تقدما تشمل دورات تدريبية مكثفة في مجالات الابتكار والاستراتيجيات ومحاكاة الأعمال وغيرها من الموضوعات الاستراتيجية التي تسهم في صقل القدرات والمهارات القيادية الشاملة للموظفين.

وتجدر الإشارة إلى أن تصميم «البرنامج المتكامل للمهارات الوطنية» جاء بهدف تعزيز دمج الكوادر الوطنية في ثقافة الشركة من خلال تزويدهم بالمهارات والقدرات والخبرات الكفيلة بتحقيق التميز في وظائفهم المستقبلية.

وتنضوي كافة برامج التدريب والتطوير التي توفرها مجموعة أغذية تحت مظلة «تطوير»، وهي منصة المجموعة المتخصصة في تنمية المهارات والتي تشمل مبادرات تدريبية على مستوى المجموعة من شأنها دعم استراتيجية تعاقب القيادات في المجموعة بشكل مستدام.

لقطة جماعية من الحفل