حوار

أجراه سالم عبد الغفور

تشبع السوق وصعوبة المنافسة

قال محمد العثمان: يمكن أن يأتي بنك جديد أو فروع أجنبية أخرى، ولكن المنافسة أمامهم ستكون صعبة للغاية، لا سيما في قطاع التجزئة والخدمات المصرفية الشخصية، فضلا عن صعوبة افتتاح فروع، وهذا ينطبق على البنوك الكويتية في الخارج أيضاً، لهذا عندما قرر الوطني المنافسة في سوق التجزئة المصري، استحوذ على بنك قائم بالفعل له فروع وعملاء.

نائب المدير العام للخدمات المصرفية الشخصية في البنك

العثمان: عملاء «الوطني» ثلث سكان الكويت.. «البعير شامخ وقوي»

لم يعد الاقتراض سهلاً كما في السابق.. العميل بات أكثر توجهاً نحو الادخار

- أتوقع عودة منحنى نمو التسهيلات الائتمانية للارتفاع مجدداً العام المقبل
- التزام «متوسط» بتقديم الفواتير لإثبات وجهة صرف القرض
- إثبات 80% أو 90% من إجمالي القرض مقبول مع حداثة التطبيق
- العمليات المصرفية عبر بطاقات الائتمان أكبر من «الكاش».. نمت 12%
- نحن في سباق محموم مع أنفسنا والآخرين للبقاء على قمة الهرم
- حريصون على حماية سرية المعلومات والحسابات بالتوازي مع توفير الخدمات الإلكترونية
- 25% حصة الفروع الخارجية من أرباح المجموعة حالياً

قال نائب المدير العام للخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت الوطني محمد العثمان إن عملاء البنك هم ثلث سكان الكويت، مشيراً الى أن معدلات الثقة مرتفعة وراسخة عبر الأجيال.. «البعير شامخ وقوي».

وأضاف العثمان في حوار خاص مع القبس أن التواجد الخارجي في أربع قارات، وامتلاك أوسع شبكة فروع محلياً، واكبر عدد من أجهزة السحب والإيداع، وعدد المتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي، إثبات لحجمنا وحصتنا بالسوق.

وأشار إلى أن 60% من الإيداعات النقدية لدى البنك تتم عبر أجهزة الإيداع، وأن عدد مستخدمي تطبيقات المحمول تضاعف خلال سنتين، كما أن المعاملات عبر الوطني «أون لاين» والموبايل أصبحت 3 أضعاف الفروع.

وتابع: نحن في سباق محموم مع أنفسنا ومع الآخرين للبقاء على قمة الهرم المصرفي، وحريصون على حماية سرية المعلومات والحسابات بالتوازي مع توفير الخدمات الالكترونية.

ولفت إلى أن البنك أطلق 5 خدمات لأول مرة بالكويت العام الماضي منها التسوق الآمن عبر الانترنت، وتوفير 3 أجهزة ATM متعددة العملات بالمطار، وكذلك أجهزة ATM خاص بالكفوفين، فضلاً عن خدمة التواصل مع العملاء عبر «الواتس اب»، والبطاقة مسبقة الدفع للشباب الحاثرة على جائزة أفضل منتج للشباب في الكويت.

من جهة أخرى، أشار العثمان إلى أن هبوط أسعار النفط وضوابط الإقراض وتراجع الثقة وراء انخفاض نمو الائتمان المصرفي في الكويت، منذ بداية العام الجاري، متوقعاً عودة منحنى نمو التسهيلات الائتمانية للارتفاع مجدداً العام المقبل.

وقال إن العميل بات أكثر تفكيرا في الاقتراض من ذي قبل، كما أن الأمر لم يعد سهلاً كما كان، موضحاً أن التزام العميل بفواتير تثبت 80% أو 90% من إجمالي القرض «متوسط»، مؤكداً عدم وجود مخالفات فجة تمثل عمليات تحايل أو فواتير مضروبة.

وقال العثمان إن العمليات المصرفية عبر بطاقات الائتمان أصبحت أكبر من «الكاش»، حيث سجلت نمواً بنسبة 12% مقابل 7% في القيمة.. وفي ما يلي تفاصيل الحوار:

● بداية.. ما سر تميز إدارة الخدمات المصرفية الشخصية في الوطني؟

- «الوطني» يمتلك تاريخ العمل المصرفي في الكويت منذ 64 عاماً وهو من أرسى قواعد الخدمات المصرفية، ووضع لها الحروف الأبجدية، فنحن بنك الجيل الثالث والرابع، ولدينا تاريخ طويل من ولاء العملاء، بمعنى أن عميلنا اليوم هو حفيد الرعيل الأول من العملاء، ما يولد ثقة راسخة في البنك بصعب زعزعتها، وهو ما نسعده على السنة أبناء الكويت في الديوانيات عندما يذكر الوطني بقولهم «البعير شامخ وقوي»، وكذلك يتحدثون عن شعورهم بالأمان أثناء سفرهم حول العالم عندما يمرون بجوار فرع من فروع البنك المنتشرة حول العالم.

وبالرغم من هذا التاريخ الطويل وثقة العملاء نحرص على التطوير والتحديث بشكل مستمر، لتلبية احتياجات عملائنا من مختلف الشرائح عبر تقديم أرقى الخدمات وأحدثها وأكثرها سرعة، لهذا لدينا كثير من العملاء يقولون «فتحت حساب زينة أثناء الطفولة واليوم اتقاعد وحسابي في الوطني».

الحصة السوقية

● ما حصتكم السوقية حالياً؟ وكيف تخططون لزيادتها؟

- يمكنني القول إن واحدا من كل 3 في الكويت من عملاء الوطني، أي أن ثلث سكان الكويت من عملائنا، وان التواجد الخارجي في أربع قارات وامتلاك أوسع شبكة فروع محلياً واكبر عدد من أجهزة السحب والإيداع ومتابعين على وسائل التواصل الاجتماعي، فهو إثبات لحجمنا وحصتنا بالسوق.

أما خطتنا لزيادة تلك الحصة فتعتمد على استقطاب مزيد من العملاء من كل الشرائح، وفي مقدمتهم الشباب والداخلون الجدد إلى سوق العمل، ولهذا نظم البنك مؤخراً أكبر وأسخى حملة لتحويل الراتب، والتي تتضمن الاختيار بين جائزة فورية تصل قيمتها الى 10000 دينار أو قرض بدون فوائد يصل لغاية 10000 دينار، هذا بالإضافة الى فرصة لدخول السحب على سيارة Range Rover Evoque كل شهرين عند تحويل الراتب، فالشباب هم محور اهتمامنا باعتبارهم الشريحة الاكبر في المجتمع، نسعى أن نكون شركاء لهم في رحلة حياتهم وتطلعاتهم المستقبلية من خلال تلبية احتياجاتهم، حيث ان ما نقوم به من طرح منتجات يكون بناء على دراسة للسوق ككل وشريحة الشباب بشكل خاص.

فالعام الماضي أصدرنا بطاقة مسبقة الدفع للشباب، وهي الوحيدة من نوعها بالكويت التي تخدم تلك الفئة، وتوفر لهم خصومات مغرية على إحدى شركات الاتصالات والسينما وشركة طيران الجزيرة، بالإضافة الى الأماكن التي يتردد عليها فئة الشباب.

المنافسة

● كيف تصفون شكل المنافسة في السوق المصرفي حالياً؟

- نحن دائما في سباق مع أنفسنا، ومع الآخرين للبقاء على قمة الهرم، فمن لا يبذل الجهد الكافي للبقاء في القمة فان المصير المحتوم له هو الهبوط، ولهذا فالمنافسة جزء أساسي من عملنا اليومي، ويبقى المعيار الحاسم الذي يقنع العميل هو جودة الخدمة بالقام الأول والمنتجات التي تناسب احتياجاته، بالإضافة الى الخدمات الالكترونية الحديثة والمتطورة، فالعميل أصبح أكثر ميلاً لإنجاز كل معاملاته الكترونياً، ولهذا نضع في اعتبارنا توفير أحدثها، وفقاً لأرقى وأعلى المعايير.

وبناء على أحدث الإحصاءات، فان 60% من جميع الإيداعات النقدية لدى «الوطني» تتم من خلال أجهزة الإيداع الآلي، فيما تضاعف عدد مستخدمي التطبيقات المصرفية على الهاتف المحمول خلال السنتين الأخيرتين، بنمو 50% لكل سنة، وكذلك فان المعاملات عبر الوطني أون لاين وتطبيقات الموبايل، أصبحت تمثل 3 أضعاف المعاملات التي تتم داخل الفروع، كما أننا الأكثر شعبية في كل مواقع التواصل الاجتماعي المتواجدين عليها، وفقا لعدد المتابعين، مقارنة مع البنوك الأخرى، وإذا ما نظرنا بشكل عكسي فإن البنك من دون توفير تلك الخدمات كان سيحتاج 3 أضعاف فروعه الحالية، و3 أضعاف عدد الموظفين.

فالوطني يتواجد في أربع قارات بالعالم، وهي ميزة لا تتوفر للبنوك الأخرى، ونمتلك شبكة فروع تصل إلى 68 فرعاً تغطي محافظات الكويت المختلفة، ولدينا فريق عمل مسلح بأفضل الإمكانات والخبرات المصرفية، وإدارة البنك من جانبها حريصة على الإنفاق والاستثمار في تطوير الكوادر البشرية ما استطاعت إلى ذلك سبيلاً، قناعة منها بانهم ذخيرة البنك للاستمرار بالريادة ومستقبل القطاع المصرفي الكويتي ككل.

وفي الوقت نفسه، وبالتوازي مع مواكبة التكنولوجيا والخدمات العصرية، فإن البنك يضع حماية وسرية معلومات وحسابات العملاء في طليعة اهتماماته، لاسيما في ظل تكرار حوادث اختراقات الحسابات والنظم البنكية حول العالم.

● وماذا عن المنافسة مع البنوك الإسلامية؟

- المنافسة في هذا الإطار يحددها العميل نفسه، فهناك من يفضل التعامل مع البنوك التقليدية، وآخر يرى أن الإسلامية هي الأفضل، ولهذا كانت الخطوة الاستراتيجية التي قام بها البنك بالاستحواذ على بنك بوبيان، ليكون ذراعا مصرفيا إسلاميا، يمكنه تلبية رغبات الشريحة التي تفضل البنوك الإسلامية، ومع هذا لم يركن الوطني» على تواجده بين البنوك الإسلامية من خلال بوبيان، بل واصل عمله على تعزيز حصته السوقية وتوفير خدمات جديدة تنافسية.

وبالنظر إلى شريحة المقيمين في الكويت، فإن المقيمين من الدول التي يتواجد فيها «الوطني»، يعتبرونه الاختيار الأول للتسهيلات الكبيرة التي يوفرها لهم على جميع الأصعدة.

الإقراض والودائع

● شهد العام الجاري تراجعاً ملحوظاً في الإقراض ونمواً بالودائع.. فما الأسباب والتوقعات؟

- لم يكن هناك تراجع كان من أنه بطء بالنمو مقارنة بالسنوات السابقة، حيث ان جملة عوامل تسببت في ذلك، منها هبوط أسعار النفط وضوابط الإقراض، في ظل الحديث عن عجز موازنة الدولة، وضرورة اتخاذ قرارات صعبة لإصلاح الهيكل الاقتصادي، لهذا أصبح العميل أكثر تفكيراً في اتخاذ قرار الاقتراض من ذي قبل، فضلاً عن أن الأمر لم يعد سهلاً، كما كان في السابق، وبات أكثر توجها نحو الادخار والتوفير.

فالجو العام لاقتصاد جعل العميل أكثر حرصاً من ذي قبل، وهذا التغير طبيعي ومبرر، فبعض القرارات من شأنها تغيير النمط الاستهلاكي بعض الشيء، فعلى سبيل المثال، فإن زيادة أسعار البنزين ستجعله يعيد العميل النظر في السيارة التي يستخدمها، وفقا لاستهلاكها من الوقود.

وانتوقع أن يشهد العام المقبل عودة منحنى نمو التسهيلات الائتمانية الى الارتفاع، لا سيما في ظل التوقعات المتفائلة بارتفاع أسعار النفط، وظهور نتائج الإنفاق الاستثماري وإنشاء شركات وانجاز مشاريع وزيادة الوظائف.

الفواتير

● كم تقدرون نسبة الالتزام بتقديم الفواتير؟

- وحتى الآن نلمس التزاماً جيداً من العملاء، مع الأخذ بالاعتبار حداثة التطبيق وبيئة السوق، التي لم تكن تأخذ بعين الاعتبار ضرورة الحصول على فاتورة، واتوقع تحسّن قدرة العملاء والسوق على توفير تلك الفواتير مع مرور الوقت.

أود هنا أن أشير إلى أن نسبة التزام العميل قد تكون 80% أو 90% من قيمة القرض، وهو أمر مقبول وكاف لإثبات وجهة صرف القرض في ظل حداثة وصعوبة تطبيق ذلك حرفياً، فمثلاً من حصل على قرض إسكاني يستطيع بسهولة إثبات الأموال التي انفقها على كميات الحديد والإسمنت والصلبوخ، ولكن سيكون من الصعوبة بمكان إثبات نثريات ومدفوعات لبعض الحرفيين، ربما تشكل نسبة صغيرة، وفي الوقت نفسه، فإن عدم إثباتها لا يعني أن القرض لم ينفق في الغرض المخصص له.

● ماذا انتم فاعلون لتنشيط القروض الشخصية في ظل تراجع نمو القروض وارتفاع الودائع؟

- القروض هي حاجة ودور البنوك تلبيها (عرض وطلب)، فالعميل هو بدوره يبادر بطلب القرض من البنوك لتلبية احتياجاته، وفي المقابل فإن البنوك لديها أدواتها لمواجهة ارتفاع السيولة مع زيادة الودائع، وضعف الطلب على الائتمان، سواء عبر تقليل الفائدة على الودائع أو المساهمة في تمويل عجز الموازنة العامة للدولة، والتركيز على تمويل المشاريع التنموية، والوطني له البد الطولى في ذلك، ويظهر ذلك جلياً في مشاريع مليارية عملاقة تم الإعلان عنها مؤخراً، وكوننا الوجهة الأولى للشركات الأجنبية الفائزة بمشاريع في الكويت.

التجزئة

● قطاع التجزئة يعاني تباطؤاً ملحوظاً والتوقعات تشير إلى المزيد من التباطؤ.. ما تداعيات ذلك على البنوك؟

- التجزئة هي أحد القطاعات الاقتصادية المهمة، وتعاني من تراجع الأداء مثل باقي القطاعات، ومع استمرار الأوضاع الحالية، فان الجميع متضرر بما فيها البنوك، ويظهر ذلك على شكل تراجع في نسب نمو الأرباح وزيادة في استقطاع المخصصات، وبالطبع ستكون البنوك الكبرى ذات الملاءة المالية المرتفعة، والتي تمتع قدرة اكبر على التحرك لتمويل مشروعات كبرى وتنويع مصادر الدخل هي الأكثر صمودا.

وهنا يأتي دور الإدارة الحصيفة التي تتحسب للمستقبل، فقد استشرف الوطني من ذي قبل أن السوق الكويتي أقترب من التشبع لذا حرص على تنويع مصادر الدخل عبر التوسع خارجيا في أسواق نشطة، والبدء نحو 25% من أرباح مجموعة بنك الكويت الوطني من الفروع الخارجية، فضلا عن التوفير بالتكاليف من خلال اعتماد خدمات مبتكرة وتكنولوجيات جديدة.

كي نت

● بصفتكم رئيسا لمجلس إدارة شركة «كي نت».. كيف تقرأ نمو العمليات المصرفية عبر بطاقات الائتمان وزيادة قيم السحب الآلي وعبر نقاط البيع؟

- شهدت الفترة الأخيرة نمواً بنسبة 7% في قيم السحب من خلال بطاقات الائتمان، كما ان العمليات المصرفية عبرها ارتفعت بواقع 12%، وهو ما يعني أن استخدام بطاقات الائتمان أصبح أكثر من «الكاش»، والناس باتوا أكثر ثقة في استخدامها، و«الوطني» يملك اكبر عدد من بطاقات الائتمان، فلديه بطاقات مميزة للشباب والمرأة والأطفال وذوي الدخول المرتفعة.

فقد أصبح العميل يستخدم البطاقات بمبالغ اكثر من قبل وذلك للعروض التي تقدم من البنك عند استخدام تلك البطاقات سواء داخل الكويت أو خارجها، بالإضافة الى النمو الملحوظ باستخدام البطاقات في عمليات الدفع الإلكتروني التي باتت أكثر امانا وسهولة للعملاء.

● محمد العثمان تصوير حسني هلال

أسباب تباطؤ الإقراض

- هبوط أسعار النفط.
- الضوابط الجديدة.
- حديث عجز الموازنة.
- تغير النمط الاستهلاكي.

ثورة تكنولوجية

- العميل الآن أكثر ميلاً لإنجاز معاملاته الكترونياً.
- 60% من الإيداعات النقدية لدينا عبر أجهزة الإيداع.
- 100% زيادة في مستخدمي تطبيقات المحمول خلال سنتين.
- المعاملات عبر الوطني «أون لاين» و«الموبايل» أصبحت 3 أضعاف الفروع.

هؤلاء نحن

- واحد من كل ثلاثة في الكويت من عملاء «الوطني».
- عملاء بدأوا معنا أطفالاً.. وتقاعدوا وهم معنا.
- الشباب محور اهتمامنا.. نقدم لهم خدمات متميزة.

نصيحة للمصرفيين الجدد

وقال العثمان نصيحتي للمصرفيين الجدد «إذا كنت تمتلك الالتزام والعمل الجاد والإرادة والإخلاص والثقة في النفس، ستحقق طموحك الوظيفي الذي تتمناه في الوطني»، واستذكر تجربته الشخصية قائلاً «التحقت بالعمل المصرفي عقب تخرجي في جامعة الكويت، منذ 14 عاماً كصراف حتى أصبحت مدير فرع فمدير إقليمي ثم مديراً لفروع الكويت وصولاً لمنصب نائب مدير عام مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية».

المعادلة ستتغير خلال 5 سنوات

أشار العثمان الى أن هناك نمواً كبيراً في عدد الراغبين بالخدمات المصرفية الالكترونية وعبر الموبايل، مما سيقلص الطلب على انجاز المعاملات عبر مقرات البنوك وفروعها، لذا أتوقع أن تتغير المعادلة خلال السنوات الخمس المقبلة حيث ان المستقبل للخدمات المقدمة عبر الموبايل ولذلك نصب جل اهتمامنا حوله اليوم.

لا إفراط للمضاربة بالأسهم

قال العثمان: لا نمنح قروض للأفراد بغرض شراء أو المضاربة على الأسهم، حتى لو قدم برجاً كرهن.. أما نحن فنمنح القروض مقابل الراتب فقط، ومن يمتلك محلاً أو شركة صغيرة تحقق دخلاً، فيتم تحويله إلى الخدمات المصرفية للأعمال التي تم تأسيسها قبل 3 سنوات لتتبنّاها بنسو سوق الشركات المتوسطة والصغيرة والتي أصبح العالم كله يتوجه نحوها لتسريع وتيرة النمو الاقتصادي في بلدانهم.

خدمات الأولى من نوعها وأفضل برنامج مكافآت

أشار العثمان الى أن الوطني يملك أفضل برنامج مكافآت لحاملي البطاقات الائتمانية «ماستركارد» فيزا، «دينرز كلوب» في الكويت ويوفر لهم عوائد على المشتريات لدى أكثر من 600 محل مشارك في الكويت كما يوفر للعملاء الاستبدال الفوري للنقاط باستخدام أجهزة نقاط البيع في المحلات المشاركة لدى برنامج مكافآت الوطني.

وأضاف أن البنك طرح العام الماضي حزمة خدمات هي الأولى من نوعها بالكويت بعد دراسات وأبحاث مستفيضة أكدت الحاجة الملحة لها منها على سبيل المثال:

- التسوق الآمن عبر الانترنت من خلال بطاقات السحب الآلي بعدما كان من غير الممكن استخدام تلك البطاقات للتسوق من المواقع العالمية.
- أجهزة ATM متعددة العملات.. فلدينا 3 أجهزة في مطار الكويت توفر 6 عملات (الدينار والدولار واليورو والإسترليني والريال السعودي والدرهم الإماراتي) وتخدم عملاء البنك وغيرهم.
- جهاز ATM خاص بالكفوفين وسيتم تعميمه على كل محافظات الكويت قبل نهاية العام الحالي.
- خدمة التواصل مع العملاء عبر «الواتس آب» 52221333.
- البطاقة مسبقة الدفع للشباب وحصلت على جائزة من شركة VISA العالمية كأفضل بطاقة من نوعها في الكويت والخليج توفر تلك الخدمة.