

إلى البنوك.. الوقت ليس رفاهية

الكاتب



رائد برقاوي

رائد برقاوي

حدثني أحدهم عما يشبه المعاناة في التعامل مع البنوك، وعن «تكبرها وتجبرها» في أوقات الازدهار، فالوقت رغم أنه حاسم ومكلف بالنسبة للعملاء وخاصة للشركات وقطاع الأعمال، فإنه لا يعني كثيراً لإدارات بعض البنوك وموظفيها

تعتقد بعض إدارات البنوك أن كثرة الموافقات للحصول على فتح حسابات أو إجراء معاملات تجارية تعني الحرص على البنك والحفاظ على أموال المساهمين، لكن في كثير من الأحيان الواقع هو العكس؛ لأن الأصل في الكفاءة التشغيلية للبنك والقسم والموظف، وليس في تعقيد الأمور وإطالة زمن المعاملة؛ كون ذلك يعني كلفة إضافية على البنك نفسه.

زيادة أعداد الموظفين في مرحلة الطفرات وتقليص زمن إنجاز المعاملات أسلم من خفض أعدادهم، وزيادة التعقيدات، لا سيما أن التقنية باتت عاملاً مساعداً في متابعة المعاملة والتدقيق والموافقة عليها

تابع محدثي قائلاً، إن الحصول على ضمان مصرفي مثلاً هو رحلة معاناة كاملة مع البنك وأقسامه المختلفة، وهو أصعب في كثير من الأحيان من الحصول على المناقصة ذاتها، أما زمن استصدار الضمان فيراوح بين ثلاثة أسابيع إذا كان العميل محظوظاً، وثلاثة أشهر إذا لم تكن له معرفة قوية بموظفي البنك

إضافة إلى ذلك فإن كلفة الحصول على الضمان مرتفعة جداً، وهو ما يؤثر في ربحية طالبها، ما يجعل البنك شريكاً في المشروع رغم حصوله على ضمانات «نقدية أو عينية» تفوق بكثير مبلغ الضمان، فيما كلفة إصدار خطاب كهذا على البنك متواضعة جداً لا تتجاوز التكاليف الإدارية

أما فتح حسابات الأعمال، فإن المغالاة في العامل الزمني ليست مفيدة على الإطلاق بالنسبة للبنوك؛ لأن من شأن ذلك أن يؤثر أولاً في تصنيف الإمارات العالمي في ممارسة الأعمال، وأيضاً في البنوك ذاتها لناحية الهدر، فما دام العميل الجديد حاصلاً على ترخيص من الدوائر الحكومية المحلية، وتمّ فحص طلبه بدقة من قبل جهات متعددة قبل منحه الرخصة، فلماذا هذا التعقيد المصرفي؟

إدارات البنوك مطالبة بمراقبة موظفيها وكفاءتهم وقياس أدائهم باستمرار، لكي لا يجيروا مصالح البنك لمصالحهم الشخصية، ولكي يكونوا عوناً للبنك وليس «فرعون» على العملاء، فالبنوك هي خدمات وعلاقتها مع العملاء في اتجاهين. وليس في اتجاه واحد.

مجدداً، الأمر كله بيد إدارات البنوك، فالجميع يطالبونها بتوخي الحذر والدقة في تعاملاتها؛ حفاظاً على أموال العملاء والمساهمين، ولكن هناك آليات واسعة لتكون أكثر كفاءة، وتستفيد أكثر من مرحلة الانتعاش الطويلة التي يعيشها اقتصاد الإمارات بتفروعاته المتعددة.

الإمارات تستقطب الكثير من الأعمال الجديدة، سواء من الداخل أو عبر استثمارات جديدة قادمة مع الوافدين الجدد إلى الدولة، والوقت في زمن السرعة الذي نعيشه عامل حاسم لا يمكن إلا أن يكون في الأولويات، وعلى البنوك كما هي الحال بالنسبة للدوائر المختلفة مسؤولية توفير الخدمة السريعة للعملاء، وألا تكون حجر عثرة في طريق استقطاب المزيد من الأعمال في زمن تشتد فيه المنافسة بين دول العالم.