

علي سلطان ركاض العامري
أصغر الرؤساء التنفيذيين في
القطاع المصرفي وانجازاً جديداً
وملهماً لأبناء الإمارات

لقاء الشراكة بين غرفة رأس الخيمة
والسفير الصربي لتعزيز بيئة الأعمال

مجموعة بن جمعة توقع إتفاقية
وتمنح المهيري والزعابي حقوق
الإمتياز للعلامة التجارية
«سلايدر ميكرز»

طموحات لاستقطاب 2.9
مليون زائر سنوياً بحلول 2025
رأس الخيمة الدولي بعد بدء
تسيير 5 وجهات هندية عبر
«سبايس جيت»

رأس الخيمة

تستقبل 2021 بأكبر عروض الألعاب النارية

أصفر الرؤساء التنفيذيين في القطاع المصرفي وانجازاً جديداً وملهماً لأبناء الإمارات



علي سلطان ركاض العامري
الرئيس التنفيذي للبنك التجاري الدولي

التجاري الدولي عام 2010، لأتولى مهام المسؤول الرئيسي لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات حتى شهر يونيو 2019 حتى أصبحت الرئيس التنفيذي للبنك منذ ذلك الحين، وساهمت الخبرة التي اكتسبتها من العمل في المناصب القيادية من التمكن من قيادة هذه المؤسسة المالية والأهم كيفية المحافظة على الروح الإيجابية بين جميع الموظفين خلال هذه الأوقات العصيبة.

يملك أكثر من 20 عاماً من
الخبرة القيادية بنوك محلية
وعالمية ساهمت في نقل
مهاراته .

حدثنا عما تعبره أحد أهم إنجازاتك منذ توليك
مهام الرئيس التنفيذي للبنك التجاري الدولي؟
منذ أن توليت مهام رئيس تنفيذي للبنك ،
أستطيع القول أنني قمت بتحقيق كم من الإنجازات
، ولا يزال أماننا المزدن نسعى ونحرص جميعاً كفريق
عمل على تحقيقه ، مشيراً على أنه يؤمن تماماً
بقدرته الأسلوب التنظيمي والإداري ، على التأثير
بشكل إيجابي على سياسة العمل داخل أي قطاع
مصرفي ، وأهمية مشاركة الموظفين والتأثير على
أدائهم ، ولذا فمنذ توليت مهام رئيس تنفيذي،
بادرت بتنفيذ رؤية جديدة للبنك ، أردت من خلالها

يعتبر علي سلطان ركاض العامري، أحد أصغر
الرؤساء التنفيذيين سناً في القطاع المصرفي في
دولة الإمارات العربية المتحدة. وتشكل إنجازاته
وخبرته المكتسبة نموذجاً للشباب الإماراتي وما
يمكن تحقيقه من خلال العمل الجاد والمثابرة.
يشغل علي سلطان ركاض العامري منصب الرئيس
التنفيذي للبنك التجاري الدولي منذ يونيو 2019.
ولقد بدأ حياته المهنية مع البنك التجاري الدولي
عام 2000 حيث عمل في قسم الخدمات المصرفية
للشركات، قبل أن يتولى العديد من المناصب
القيادية في بنوك دولية ومحلية بارزة. وفي عام
2010 عاد إلى البنك التجاري الدولي ليشغل وبنجاح
منصب المسؤول الرئيسي لمجموعة الخدمات
المصرفية للشركات.

وخلال آخر 12 عاماً، شغل بن ركاض العديد من
المناصب العليا في مجالي الأعمال والإدارات بما
في ذلك، مدير أول لشركات القطاع الحكومي لبنك
دبي الوطني، ومدير أول للشركات الكبيرة في بنك
باركليز الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ورئيس تطوير
وحدة الأعمال في نور بنك، مع تخصص في تطوير
العلاقات مع الهيئات الحكومية.

وفي مقابلة مع مجلة الفرفة، تحدث علي سلطان
ركاض العامري، الرئيس التنفيذي للبنك التجاري
الدولي، عن مسيرته المصرفية والمبادرات الهامة
التي أطلقها خلال الجائحة ، وأولوياته وإنجازاته
الرئيسية منذ أن أصبح رئيساً تنفيذياً ، والتحديات التي
واجهها ، وآلية الاستراتيجية والرؤية الجديدة للبنك
التجاري الدولي ، والمبادرات التي أطلقها للتخفيف
من آثار الوباء وتحسين تجربة الموظفين والعملاء.
وفيما يلي نص الحوار:

هل يمكنك التحدث إلينا عن البنك التجاري الدولي وكيف أصبحت جزءاً من عائلة البنك؟

يقول علي سلطان ركاض العامري ، تأسس البنك
التجاري الدولي عام 1991 بإمارة رأس الخيمة
فيما يقع مقره الرئيسي بدبي، وهو مدرج في
سوق أبوظبي للأوراق المالية، وحاصل على
تصنيف ائتماني بدرجة «BBB+» للإصدارات طويلة
الأجل و«F2» للإصدارات قصيرة الأجل من وكالة
«فيتش» العالمية للتصنيف الائتماني.

أما عن مشوار حياتي المصرفية فقد انضمت الى
عائلة البنك التجاري الدولي عام 2000 لأعمل في
قسم الخدمات المصرفية للشركات، قبل أن أتولى
العديد من المناصب القيادية مع عدة بنوك عالمية
وإسلامية رائدة قبل العودة والاستقرار في البنك

حوار



التطوير ، وانتهاج ثقافة داخلية قوية مدعومة بقيم يمكن للجميع في المؤسسة التعايش معها. وأضاف كانت من أولويات اجندة العمل الرئيسية ، تعزيز الثقة والمساءلة والشفافية بين موظفينا ، وفريق القيادة العليا وجميع شركائنا ، ومن هذا المنطلق كانت مبادرة سياسة «الباب المفتوح» ، لتشجيع التواصل غير المشروط ، وإبداء الآراء والملاحظات والمقترحات ، لأنني أردت أن يشعر كل موظف بالأمان ، بدءاً من مكثبي ووصولاً لكافة أعضاء القيادة العليا، دون تردد أو حكم مسبق ، وأنه بإمكان الجميع التعبير عن أية مخاوف أو أسئلة أو اقتراحات.

2020 وتحديات غير مسبقة أهلتهم للاحتفاظ بالتصنيف الائتماني BBB+ وأداء مالي ثابت وانخفاض في نفقات التشغيل .

وبدأت تظهر نتائج هذه المبادرة تدريجياً ، حيث طورنا مستوى أعلى من الثقة بين موظفينا ، وتمكننا من إجراء تحسينات إضافية في مكان العمل على النحو الذي اقترحه موظفونا أنفسهم ، ووضعنا نصب أعيننا ومن أولوياتنا ، تقوية أواصر العلاقات والتعاون مع الجهات التنظيمية ، وبالفعل بدأنا في بناء شراكات ذات منافع متبادلة ، وتنفيذ نماذج أعمال أكثر استدامة.

وكان نتاج جهود موظفينا والدعم المستمر من فريق القيادة العليا ومجلس الإدارة، ان شهدنا زيادة في ثقة العملاء ، واحتفظنا بتصنيفنا الائتماني BBB+ من وكالة فيتش العالمية للتصنيف الائتماني ، على الرغم من التحديات غير المسبوقة خلال عام 2020، فإن التغييرات التي أجريناها داخلياً والشراكات التي أنشأناها خارجياً، ساهمت بسرعة التكيف مع هذه الظروف الاستثنائية والمتغيرة ، ونتيجة لذلك تمكنا بفضل التزامنا الراسخ تجاه أهدافنا بالارتقاء بمستويات الكفاءة ، ونتوج العام بأداء مالي ثابت ونمو مطرد في أعمالنا ، وتحقيق انخفاض في إجمالي نفقات التشغيل لعام 2020.

ذكرتم أنكم أطلقت استراتيجيات ومبادرات جديدة للبنك التجاري الدولي، هل تضمنت هذه الاستراتيجية خطط لاستقطاب المواهب الإماراتية الشابة؟

عندما أصبحت الرئيس التنفيذي، كان لدي رؤية لمستقبل هذه المؤسسة المالية كبنك محلي ، وضعنا نصب أعيننا أولويات كثيرة، منها تحقيق نسبة توظيف بالبنك تفوق النسبة التي حددها المصرف المركزي، وفق خطة وإجراءات عملية مدروسة قوامها التواصل المباشر بعيداً عن الوساطات والمحسوبيات، وتركز على الاحتفاظ بالكفاءات المواطنة، والعمل على الاستثمار فيهم وتنمية قدراتهم، ومن ثم قمنا بترقيع الكفاءات والتميزين وترقيتهم للمناصب الإدارية والقيادية في البنك، وذلك لسد الشواغر في تلك الوظائف الإدارية العليا بكوادر مواطنة مشهود لها بالكفاءة، فتم تعيين رئيس للموارد البشرية والخدمات العامة، ورئيس للتسويق والاتصالات المؤسسية، ورئيس للخدمات المصرفية المميزة، بما في ذلك رئيس الخدمات المصرفية للأفراد، مدير أول - عمليات ائتمان الأفراد، مدراء الفروع، رئيس إدارة الفروع، وكان ذلك في إطار دعم جهود التوظيف في البنك، وتعيين نحو 35 موظفاً من مواطني الدولة.

أما عن آلية الاختيار فحرصنا على استقطاب المزيد من الكفاءات المواطنة، فقد تم تنظيم فعاليات على مدار يومين للتوظيف، من خلال معارض توظيف افتراضية، باستخدام وسائل الاتصال والتقنية الحديثة،

إذ شهدت الفعاليات إقبالاً كبيراً من المواطنين، منهم من هم حديثي التخرج وأصحاب كفاءات وخبرات في القطاع المصرفي، واختتمت الفعاليات بانضمام أكثر من 27 مواطناً ومواطنة من بين أكثر من 120 قمنا بمقابلتهم. وقد شهد وأقر كافة المشاركين بشفافية ومصداقية الاختيار، كما واصلنا العديد من الرسائل الإيجابية من القطاع المالي والرقابي في الدولة، تؤكد حرصنا وسعيينا كبنك تجاري دولي من تحقيق نتائج طيبة .

وأضاف أن البنك لم يكتف باختيار الكفاءات فحسب، بل حرصت إدارة البنك على تعزيز مكانته، كداعم أساسي للتوطين، فتبنت إدارة البنك إطلاق برنامجاً مصرفياً خاصاً بتدريب المواطنين وتأهيلهم للمناصب القيادية ، ومدته 18 شهراً ويشمل جميع المواطنين في جميع أقسام البنك، حيث يهدف هذا البرنامج إلى تطوير الكوادر المواطنة وتنمية قدراتها وكفاءتها، لإعداد قيادات الصف الثاني والقيادات العليا للقطاع المصرفي، وكان لكل هذه الجهود والنجاحات التي حققها البنك التجاري الدولي في فترة وجيزة، مردوده حيث ثمنت السلطات الاتحادية في دولة الإمارات هذه الجهود المبذولة من قبل جميع العاملين في البنك.

في ظل مستجدات جائحة الـ «كوفيد 19» والتي ألقت بظلالها على كل قطاعات العمل بما فيها القطاع المصرفي، كيف تعاملتم معها ومع متعاملي البنك التجاري الدولي؟ وكيف تقيمون تجربة العمل عن بُعد؟

أستطيع القول إن البنك وفور ظهور جائحة كورونا، قام باتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية سواء التي أطلقتها وزارة الصحة أو التي أطلقها البنك المركزي، من أجل صحة وسلامة عملائنا وموظفينا وضمان استمرارية العمل وخدمة عملائنا في هذه الأوقات الصعبة. وقمنا بالاستفادة من تجارب المنافسين في القطاع المصرفي محلياً ودولياً، وتطبيق إجراءات من شأنها تعزيز السلامة في جميع مكاتبنا وفروعنا وأطلقنا استراتيجية جديدة من أجل خدمة عملائنا عبر مركز خدمة العملاء وإنشاء منصة خاصة على موقعنا الإلكتروني لتحصيل جميع الأوراق المطلوبة دون الحاجة الى زيارة العملاء لأي من أفرعنا. كما قمنا بتعزيز خدماتنا عبر ماكينات السحب والإيداع ، ورفع قيمة الأوراق النقدية القابلة للإيداع عبرها ، لضمان استمرارية الخدمة على مدار الساعة ، وتقليل فرص الاحتكاك المباشر من أجل السلامة العامة ، والتي أسهمت بزيادة مستوى الرضى بين عملائنا الكرام.

وقام البنك بتمكين 90 % من الموظفين من العمل «عن بُعد» ، بما في ذلك مندوبي مركز الاتصال في الدولة حرصاً على صحة وسلامة الموظفين وضمان استمرارية الأعمال، وقد أظهرت تجربة العمل عن بُعد ، أننا نستطيع وتحت أي ظروف مهما كانت قاسية، الاستمرار في العمل والإنتاج وخدمة عملائنا، كما أثبتت أن دولة الإمارات بكافة أجهزتها قادرة على سرعة تفعيل وتطوير الخدمات الإلكترونية، لتوفير خدمات آمنة وسريعة للجميع. وهنا يجب أن أعبر عن عميق امتناني لكافة الموظفين الذين كانوا أهل للثقة والمسؤولية التي أقيمت على عاتقنا جميعاً وأثبتوا أننا قادرين كل يوم على خدمة عملائنا ومن أي مكان.

وكلمة أخيرة هنا، كانت للقرارات الرشيدة الصادرة من قيادات مصرف



تعطي فرصة تعليمية إضافية لموظفينا، فإنها تقوم أيضاً بتوفير فرصة لفريق القيادة العليا للتفاعل مع الموظفين وتعزيز علاقاتهم مع بعضهم البعض.

ما هي أولوياتك الاستراتيجية الرئيسية لعام 2021؟

مع استمرار هذه الجائحة في جميع أنحاء العالم، فإن أولويتنا الرئيسية هي الاستمرار في دعم اقتصادنا المحلي خلال الفترة القادمة مع التركيز على تحقيق أرباح للبنك عبر الاعتماد على أساليب عملنا الاعتيادي. وعلى ضوء المناخ الاقتصادي العام، سنقوم بتقييم شرائح عملائنا ومنتجاتنا وقنوات خدماتنا على الدوام من أجل ضمان تقديم خدمات مُحسنة لعملائنا وتحقيق خفض للتكاليف، حيثما أمكن ذلك.

البقاء في المنافسة بالقطاع المالي نفذنا 15000 برنامج ودورة تدريبية تتعلق بالخدمات المالية والمصرفية والتسويق الإلكتروني وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي

لقد أكملنا للتو خطة برنامج استراتيجي للتحويل الشامل بالبنك نتج عنه العديد من التعيينات الجديدة ونماذج العمل الحديثة وبدأنا في رؤية آثار هذه الخطة على المدى الطويل. وسنقوم أيضاً بمواصلة الاستثمار في خدماتنا الرقمية وتعزيزها للتأثير بشكل إيجابي على تجربة عملائنا وموظفينا، وهدفنا كما هو الحال دائماً، هو الاستمرار في أن نكون مؤسسة مالية قائمة على التزام قوي بأعلى مستويات الشفافية وبناء الثقة داخلياً بين موظفينا وخارجياً مع كافة عملائنا وشركائنا والحفاظ عليها. وأنا على يقين تام أننا وبدعم فريق القيادة العليا والالتزام وتفاني موظفينا، سنعزز قاعدة عملائنا الكرام ونوسعها لتحقيق نتائج باهرة في عام 2021.

الإمارات العربية المتحدة المركزي، مدعومة بثقة وتوجيهات القيادة العليا بالدولة، حائط صد منيع ضد مخاطر هذه التقلبات الاقتصادية، فاستمرت عجلة الإنتاج والبناء دون توقف.

ماذا أعدتكم للكوادر العاملة بالبنك مواطنين ومقيمين من مبادرات وحوافز لتحفيزهم على الإنتاج والعطاء ودورات تدريبية لتنمية مهاراتهم؟

أنا من أشد المتحمسين لتوفير فرص التقدم والتطور لكافة موظفينا، وكمنظمة مالية، نتطلع دوماً إلى تطوير وترقية المواهب التي لدينا لتصبح قادة أفضل عن طريق التدريب المستمر ودعمهم على المستوى الشخصي والمهني. ولزيادة تحسين مستوى الشفافية والمشاركة بين الموظفين، قمنا بالشراكة مع طرف ثالث لتقديم سياسة مكافآت سنوية جديدة، والتي حققت نتائج جيدة جداً حتى الآن.

كما أطلقنا منصة تدريبية وتعليمية خاصة بموظفي البنك، حيث استهدفت جميع الموظفين وقدمنا من خلالها مجموعة واسعة من البرامج والدورات التدريبية، عبر الإنترنت والتي يصل عددها إلى حوالي 15000 برنامج ودورة تدريبية، وتتعلق بمواضيع مختلفة أهمها الخدمات المالية والمصرفية والتسويق الإلكتروني وإدارة وسائل التواصل الاجتماعي وذلك للبقاء في المنافسة في القطاع المالي والذي يشهد المزيد من التقدم والتطور السريع لأساليب تقديم الخدمات. ونشجع موظفينا دوماً على مواكبة تلك التقنيات الجديدة واتجاهات التسويق، من أجل تحسين تجربة عملائنا باستمرار واكتساب رؤى استراتيجية أكبر للعملاء. وفي اعتقادي، يجب أن نتاح للموظفين الفرصة لتنمية وتوسيع مهاراتهم ومعرفتهم في العديد من المجالات خارج نطاق الخدمات المصرفية والمالية التقليدية والذي يصب في مصلحة عملائنا. إضافة إلى هذه المنصات التعليمية والدورات، أطلقت سلسلة اجتماعات ربع سنوية مع جميع الموظفين، وهي مبادرة تتضمن التواصل والحوار الثنائي بصورة مفتوحة وشفافة، حيث أجمع مع مجموعات صغيرة من الموظفين للرد على أسئلتهم، بأجواء ودية تناقش من خلالها آخر التطورات في البنك والتوجه الاستراتيجي والأولويات الرئيسية للمستقبل، وقد شارك في هذه المبادرة الكثير من الموظفين بما يعادل 75 % من إجمالي موظفي البنك حتى الآن.

كما قمنا بإطلاق سلسلة من المبادرات لفريق القيادة العليا من أجل تبادل خبراتهم ومعرفتهم مع كافة الموظفين بأجواء خالية من الرسمية ومشجعة على المشاركة والتعلم من بعضنا البعض. وتغطي هذه الجلسات عادةً موضوعات ذات صلة بصناعة الخدمات المصرفية والمالية، بالإضافة إلى تشجيع أي أفكار غير تقليدية يمكننا تنفيذها خارج إطار الأعمال الأساسية. وعدا عن أن هذه الجلسات

حوار