هل سيتم انتزاع وظيفة المصارف تدريجياً ؟

التحول الرقمي وأثره على المصارف

آلاء محمود ديدح

ماجستير مهني MBA – المعهد العالي لإدارة الأعمال بدمشق

كثيراً ما تردد على مسامعنا في الآونة الأخيرة مصطلح التحول الرقمي والذي هو مصطلح العصر، فما هو التحول الرقمي؟ وكيف غير مسار حياتنا؟

عند الحديث عن التحول الرقمي يتبادر إلى أذهاننا عملية التحول من العمل الورقي إلى التعامل الرقمي وهذا ليس صحيحا .

إن أبسط ما يمكن قوله إن التحول الرقمي هو دمج للتكنولوجيا بتفاصيل الحياة، أصبح للأفراد الحصول على الخدمات وتنفيذ الأعمال من خلال الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية أما الشركات فقد اتجهت إلى تسخير التكنولوجيا الحديثة لتطوير أدائها وزيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات وتقديم خدمات أفضل، وظهرت شركات عملاقة تربح مليارات الدولارات سنوياً مثل أمازون رغم أنها لا تمتلك محلات وإنما تقوم بالبيع والشراء باستخدام التكنولوجيا .

جميع هؤلاء استفادوا من ثورة المعلومات والتقنيات الحديثة لاختصار الوقت والتكلفة ورفع مستوى الأرباح، وتسهيل تشغيل الخدمات من خلال تبسيط إجراءات العمل، بالإضافة إلى سرعة وصولهم إلى أعداد كبيرة من الجمهور .

بالرغم من العوائق القائمة في بعض البلدان إلا أن التحول الرقمي قادم إلى مؤسساتنا ومصارفنا شئنا أم أبينا، وفي ظل ثقافة رفض التغيير سواء من قبل الأفراد أو الشركات، وعدم جاهزية المؤسسات وضعف خبرة الموارد البشرية فإننا نواجه أهم تحديات التحول الرقمي .

لا يمكن تجاهل المخاوف حول أمن البيانات حيث كثيراً ما نسمع عن سرقة البيانات الشخصية، وبالتالي زيادة مخاطر الوصول غير المسموح به من الخصوم أو المنافسين .

ولكن هذا لا يعني الدعوة إلى الكف عن التحول الرقمي، فلم يعد خياراً أو رفاهية وإنما هو مطلب حتمي . لذلك يجب على المؤسسات التطلع على المدى البعيد، والتحرك نحو تطوير سياساتها ووضع

استراتيجيات وخطط مدروسة وتدريب الموظفين وتأهيلهم للتعامل مع التطبيقات الحديثة، وتطوير الأنظمة للحد من المخاطر الأمنية للمعلومات، فإن لم تتحمل الشركات اليوم فاتورة التدريب والتغيير ستضطر إلى دفع أثمان باهظة للتجهيل.

التحول الرقمي في المصارف:

تسعى المصارف إلى توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل لتطوير الخدمات المقدمة للعملاء، والانتقال من النموذج التقليدي إلى النظام المطور، وذلك من خلال الإنجاز اللحظي للمعاملات، أصبح بإمكان المتعامل الحصول على كافة الخدمات من منزله بأي وقت وبأي مكان ودون الحاجة إلى زيارة فروع المصرف، ونتيجة ذلك طوّرت المصارف التطبيقات البنكية ليتمكن المتعامل من خلالها فتح حساب أو تقديم طلب تمويل، واتمام عمليات التحويل والبيع والشراء وتسديد الفواتير عبر الانترنت والهواتف المحمولة وغيرها الكثير من الخدمات البنكية التي لسنا بصدد ذكرها الآن.

ما زالت تسعى البنوك إلى استخدام الذكاء الصناعي للاعتماد على الآلات للتنبؤ بسلوك المتعامل والمخاطر الخاصة به وتحليل المتعاملين بما يساعد في تحديد الاحتياجات الائتمانية لهم من جهة وإخبار المتعامل بالخدمات المناسبة له من جهة أخرى.

التحول الرقمي في المصارف سيزيد من حدّة المنافسة، جميعها تستهدف أكبر شريحة من العملاء من خلال إطلاق المزيد من الخدمات المصرفية الالكترونية، وهذا بدوره سيجبر المصارف على مواكبة تطور الأنظمة الرقمية، وهذا ما ينذر باستبدال أبنية الفروع التقليدية بالفروع الالكترونية وقد تظهر وظائف جديدة وتؤول الوظائف المصرفية التقليدية إلى الزوال.

التحول الرقمي في المصارف الإسلامية خاصةً:

تهدف المصارف الإسلامية إلى المزيد من التجديد والابتكار بما لا يخالف الضوابط الشرعية، لذا لا بد من مراعاة الجانب الشرعي عند تطبيق المعاملات المصرفية بالأساليب الجديدة، ولما أن العقود الذكية والبنوك الرقمية حديثة العهد، فلا زالت هناك العديد من الأمور التي بحاجة إلى التأصيل منها الصيغة التي يتم بها الدلالة على التراضي، القبض الحكمي، الضمان وتحمل تبعة الهلاك والذي يشترط استحقاق الربح، فعلى سبيل المثال: جاء في قرار مجمع الفقه الإسلامي " إذا تم التعاقد بين طرفين في وقت واحد وهما في مكانين متباعدين، ونطبق هذا على الهاتف اللاسلكي، فإن التعاقد بينهما يعتبر تعاقداً بين حاضرين.

وتطبق على هذه الحالة الأحكام الأصلية المقررة لدى الفقهاء" وهذا ما يمكن تطبيقه في عقود البيوع عامة، ورغم أن الصرف من عقود البيوع إلا أن أحد شروطه التقابض الفوري في مجلس العقد ولا يجوز تأجيل أحد البدلين أو كلاهما معاً وبالتالي لا يمكن إجراء عملية الصرف عن طريق الهاتف أو أية وسيلة مشابهة لا تحقق التقابض الفوري.

دور جائحة كورونا في تسريع التحول الرقمي في المصارف:

لا يمكننا إنكار أن للجائحة دور كبير في تسريع قطار التحول الرقمي، حيث اتجهت المصارف نحو تبني أساليب جديدة للتواصل مع العملاء وذلك قبل انتشار الفايروس، إلا أن مع انتشار الوباء وملازمة الناس منازلهم، والابتعاد عن الأماكن المكتظة، أصبح لزاماً على العملاء تقبل المعاملات الالكترونية وتعلمها، وخاصة في المنطقة العربية، وهذا ما يستدعي أيضاً من البنوك المركزية تعديل التشريعات والقوانين المتعلقة بالمصارف لمواكبة هذا التغيير، وعلى الرغم من أن بعض البنوك العربية لا تزال تنظر للتحول الرقمي على أنه اختيار إلا أنه بالمقابل بدأت بعض البنوك الأخرى بدفع عجلة التغيير للأمام.

١٤٤٢/١٠/٢٩هـ ٢٠٢١/٠٦/١٠م

البنك المركزي السعودي يرفع بطلبي الترخيص لبنكين رقميين محليين لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة

تحقيقاً لأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ وانطلاقاً من دور البنك المركزي السعودي "ساما" في دعم نمو واستقرار القطاع المصرفي والاقتصاد السعودي وتوسيع وتعميق القطاع المالي، يُعلن البنك المركزي أنه استكمل الإجراءات المتعلقة بدراسة طلبي الترخيص لبنكين رقميين محليين لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة، وذلك بعد استكمال المتطلبات النظامية والإرشادات والمعايير الأساسية لطلب منح الترخيص لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة، بالإضافة للإرشادات والمعايير لطلب منح الترخيص للبنوك الرقمية. واستناداً إلى الصلاحيات الممنوحة بموجب نظام البنك المركزي السعودي ونظام مراقبة البنوك، سيقوم البنك المركزي بالرفع للجهات العليا حسب النظام لطلب الموافقة على الترخيص، وبعد صدور الموافقة سوف يقوم البنك المركزي باستكمال الاشراف على ترتيبات التأسيس والتشغيل قبل ممارسة البنكين أعمالهما بالمملكة.

وتأتي هذه الخطوة تماشياً مع دور البنك المركزي في مواكبة آخر التطورات في القطاع المالي، والسعي في تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تنمية الاقتصاد الرقمي وتمكين الشركات المالية من دعم نمو القطاع الخاص وفتح المجال أمام شركات جديدة لتقديم الخدمات المالية حيث رخص البنك المركزي في الفترة الماضية لـ ١٦ شركة تقنية مالية سعودية لتقديم خدمات المدفوعات والتمويل الاستهلاكي المصغر ووساطة التأمين الإلكترونية، كما صرح البنك المركزي لـ ٣٢ شركة تقنية مالية للعمل تحت مظلة البيئة التجريبية التشريعية والمخصصة لتجربة الخدمات والمنتجات المالية المبتكرة في المملكة، ويأتي هذا استكمالاً للجهود التي قام بها البنك المركزي في تشجيع البنوك المحلية لتقديم أفضل الخدمات والمنتجات عبر القنوات المصرفية الرقمية وبما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال، كما أن تقدم واستيفاء البنكين المتقدمين لمتطلبات الترخيص يؤكد على ثقة المستثمرين المحليين والدوليين في استقرار ومتانة القطاع المالي والمصرفي في المملكة، وعلى الفرص المتاحة للتوسع لهذا القطاع ليستمر في كونه رافداً أساسياً من روافد النمو والتنمية الاقتصادية في المملكة.

وفي هذا الصدد، يؤكد البنك المركزي استمرار تلقى طلبات جديدة للترخيص لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة بما يحقق قيمة مضافة للقطاع المصرفي وبما يسهم في دعم ونمو الاقتصاد السعودي وخدمة المواطنين والشركات، ويشجع البنك المركزي الراغبين في تقديم طلبات الترخيص الاطلاع على الإرشادات والمعايير الإضافية لطلب منح الترخيص للبنوك الرقمية والتي تأتي تكملة للإرشادات والمعايير الأساسية لطلب منح الترخيص لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة والمنشورة على موقع البنك المركزي.

البنك المركزي السعودي
Saudi Central Bank

SAMA.gov.sa
@SAMA_gov

وإذا أردنا أن نلخص موضوع التحول الرقمي في المصارف فيمكننا القول:

ربما في المستقبل لن نعد بحاجة إلى المزيد من الزيارات لفروع المصرف، لتبدأ رحلتنا من روبوت ذكي بدلاً من موظف خدمة العملاء، الروبوت سيوصينا بعدم إرهاق أنفسنا في زيارة الفرع وأنه يمكن الإجابة على استفساراتنا هاتفياً وبإمكاننا إتمام كافة العمليات من الأجهزة الذكية عن بعد، وللتأكيد اضغط على الرقم ١ من فضلك.

المراجع:

١. https://www.safwabank.com/material_educational/ar/التحول-الرقمي

٢. د. حسني الخولي، قصاصات حول التحول الرقمي في المصارف الإسلامية، ورشة علمية، يونيو ٢٠٢١

٣. د. عبد الستار أبو غدة، العقود الذكية والبنوك الرقمية والبلوكشين، ندوة البركة التاسعة والثلاثون للاقتصاد الإسلامية، أوراق عمل، مايو ٢٠١٩.