

هل سيمكنك الحصول على تمويل من المصارف السورية في ٥ دقائق؟

رور الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية

آلاء محمود ديدح

ماجستير مهني MBA – المعهد العالي لإدارة الأعمال بدمشق

أطلقت مؤخراً بعض البنوك العالمية والعربية لخدمات القروض الذكية بتقنيات الذكاء الاصطناعي، والتي تهدف إلى تقديم طلب القرض واستلام المبلغ خلال دقائق دون أي تدخل بشري من موظفي البنك، ومن المنصف أن نقول أن هذا إنجاز يضاف إلى سلسلة الإنجازات في الخدمات الإلكترونية وتقديم القروض إلكترونياً واختصار الوقت والدورة المستندية لتستغرق العملية ٥ دقائق من تقديم الطلب وتحويل المبلغ إلى حساب المتعامل، وذلك من خلال بوابة البنك الإلكترونية أو التطبيق الهاتفي الخاص بالبنك، فهل سيكون ذلك ممكن في المصارف السورية؟

ثورة التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي:



لا يمكن إنكار أن الذكاء الاصطناعي استطاع تغيير هيكل الخدمات التقليدية إلى خدمات أسرع وأرخص، وفي ظل توجه العملاء نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال هواتفهم والتطبيقات الإلكترونية، واكبت التكنولوجيا المالية هذا النمو في الشريحة التي تتعامل مع المصارف في إيجاد حلول متطورة ومبتكرة لتلبية متطلبات هؤلاء العملاء.

خلال السنوات القليلة الماضية شكّل قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في الأنظمة المالية والعربية، ونجحت عدة شركات في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات التأمين والتمويل والإقراض والعملات الرقمية وتحويل الأموال وهذا ما سينعكس على مستقبل الخدمات المالية التقليدية، ويجب على المصارف بنوعيتها التقليدية والإسلامية مواكبة هذا التغيير وإلا ستخرج من المنافسة عاجلاً أم آجلاً.

عرّف مجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها: «ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية». وعُرف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الآلات والبرامج على محاكاة العقل البشري وطريقة عمله مثل قدرته على التفكير والاكتشاف.

ويُعرف بأنه «أجهزة ونظم كمبيوتر مصممة للعمل بطريقة يمكن اعتبارها ذكية، ويتضمن الأنماط التكنولوجية التي تحاكي الأداء البشري من خلال التعلّم والتوصل إلى استنتاجاتها الخاصة، عبر فهم المحتويات المعقدة، والانخراط في حوارات مع الإنسان، وتعزيز الأداء المعرفي البشري، بل استبدال البشر في تنفيذ المهام الروتينية وغير الروتينية على حد سواء».

وهذا يعني أن السمة الأكثر أهمية للذكاء الاصطناعي هي القضاء على الأعمال الروتينية.

نطاق استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي:

وفقاً للجنة بازل للرقابة المصرفية، فإن التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية وهي:

١) الائتمان والإيداع وجمع رأس المال،

٢) المدفوعات والمقاصة والتسوية،

٣) إدارة الاستثمارات/الثروات،

٤) وجود العملات الرقمية الافتراضية المشفرة.

أما استخدامات الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي فهي تشمل ما يلي: قرارات التسعير والتحوط، إدارة المخاطر، التفاعل الذكي مع العميل، دراسة سوق (التسعير) والتأقلم مع متطلبات المودع، الكشف عن الغش والاحتيال، تقدير وتصنيف قدرة العميل الائتمانية، تحديد مخاطر وأسعار عقود التأمين، تجميع وتحليل كميات هائلة من المعلومات السوقية. كما يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة

الاستثمارات، تحديد حاجات ومتطلبات العملاء والأسواق، إجراء التجارب والاختبارات الرجعية والمحاكاة السوقية للخدمات المالية المبتكرة قبل إطلاقها، وتسهيل ومعالجة وسائل الدفع المؤتمتة بحيث توفر على العميل الوقت والتكلفة.

كما يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي أن تقدم تحليلات للبيانات التاريخية وإحصائيات آنية وتقارير دقيقة من كافة الأنظمة الإلكترونية، والتي تبين بدورها أنماط واتجاهات المؤشرات ما يدعم عملية صنع القرار.

أمثلة عن تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال البنوك:

يسهم الذكاء الاصطناعي في تغيير الطريقة التي تتفاعل بها الناس مع البنوك، ولابد أننا نلاحظ تزايد اهتمام البنوك باستخدام التكنولوجيا وتطبيقات الذكاء الاصطناعي لتبسيط العمليات والخدمات للعملاء وإنجازها بسهولة ويسر.

١- تقييم العملاء من حيث الجدارة الائتمانية:

وذلك باستخدام التقنيات الذكية في تحليل سلوكيات العملاء والبيانات المتعلقة بنمط إنفاقهم وادخارهم والقيام بالتنبؤات ومساعدة المستخدمين في الحصول على توازن بين القرض والايدياع وجعلهم يتمتعون بالصحة المالية.

كما تستغرق طلبات الحصول على الائتمان مثل القروض العقارية والقروض الشخصية بالطرق التقليدية عدة أيام حتى يتم دراستها من قبل البنك واتخاذ القرار بالقبول أو الرفض لطلب المتعامل، لكن تغير الوضع في الوقت الراهن وأصبح بمقدور المتعامل التقدم بطلباته ليقوم البرنامج الحاسوبي بمراجعة هذه الطلبات وتقييمها وبيان فيما إذا كان المتعامل مؤهلاً للحصول على قرض أو غير جدير بذلك، بالإضافة إلى منعه عمليات الاحتيال مثل اكتشاف المستندات المزورة ورفضها.

٢- تطبيقات المساعد الآلي Chatbot أو روبوتات الدردشة:

تستخدم العديد من البنوك المساعد الآلي الافتراضي للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لعملائها، وهو روبوت مدعوم بالذكاء الاصطناعي، يمكنك الوصول إليه من خلال المنصات الإلكترونية للبنك أو التطبيقات الخاصة بالبنك، ويمكنك التواصل معه عن طريق التحدث أو الكتابة ليجيبك عن جميع أسئلتك المصرفية، وباستخدام برمجيات مطورة يستطيع المساعد الافتراضي بمساعدتك في إجراء العديد

من العمليات المصرفية بدءاً من المهام الأساسية إلى تنفيذ أوامر أكثر تطوراً دون الحاجة إلى التواجد فعلياً ومن هذه الخدمات :

- تزويدك بمعلومات عن أرصدة حساباتك .
- تحويل الأموال ودفع الفواتير .
- سرد معلومات بطاقتك المصرفية والائتمانية .
- معرفة معلومات العملة / سعر الصرف الحالية .
- إجراء مدفوعات الفواتير المسجلة الخاصة بك .

اهتمت البنوك بجعل التفاعلات طبيعية حتى لا يدرك العملاء أنهم يتحدثون مع روبوتات وليس بشراً، وتعتبر هذه الوسيلة الأكثر نجاحاً والتي تتيح الوصول عن بُعد واستخدامها لأي خدمة يحتاجها العميل في أي مكان وفي أي وقت .

٣- إجراء المعاملات البنكية عبر الأوامر الصوتية :

لم يعد يقتصر إنجاز المعاملات المصرفية على استخدام الفأرة والحاسب أو شاشات الهواتف فحسب، بل تطور الذكاء الاصطناعي إلى الحد الذي يمكن العميل التحدث مع الهاتف وإعطائه الأوامر بخصوص تحويل الأموال بين الحسابات أو تقديم معلومات تفصيلية حول الأرصدة وتقديم نصائح احترافية للمساعدة في تقليل التكاليف وتوفير الأموال وغيرها من الأوامر الهامة للعميل .

٤- أتمتة العمليات الآلية :

باستخدام عدد من التقنيات لتكرار الأنشطة البشرية الروتينية تلقائياً وبشكل متكرر وبدقة أكبر، يتم تطبيق القواعد على المدخلات بعد فحصها، ثم يتم إرسال الإخراج إلى الخطوة التالية في العملية، وتقوم المنصة بتحليل البيانات واستخراج النقاط المهمة بشكل أسرع بكثير من الإنسان .
إلا أن الأتمتة الكاملة للعمليات المصرفية تؤدي إلى إضعاف الإشراف وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في ظل الظروف الخاصة .

١- مكافحة غسيل الأموال : تحولت معظم البنوك الكبرى في جميع أنحاء العالم من أنظمة البرامج القائمة على القواعد إلى الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي والتي هي أكثر قوة وذكاء في مكافحة غسيل الأموال، وذلك بالكشف المبكر عن أي عمليات يمكن اعتبارها احتيالية وتقديم تحذيرات للبنك بشأن هؤلاء العملاء .

٢- منصة الامتثال: الهدف منها حماية العملاء والشركات من الوقوع في انتهاكات للقانون إضافة لإطلاعهم على كافة العقوبات المتعلقة بمتطلبات العمل الخاصة بهم، وذلك من خلال اتفاقيات تعاون بين البنوك وشركات المحاماة لاستخدام تقنياتها الذكية في خدمات العملاء القانونية. وتؤدي إلى إضعاف الإشراف وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في ظل الظروف الخاصة.

التحديات التي تعرقل المصارف السورية في استخدام الذكاء الاصطناعي:

أبرز العوائق التي تواجه المصارف السورية في تبنيها للتكنولوجيا المالية هي:

١. عدم وجود قوانين الخصوصية وأطر كافية لحماية العملاء في مجال الخدمات المالية وبالتالي صعوبة اكتساب ثقة العملاء نتيجة التخوف من القرصنة والاحتيال.
٢. عدم وجود تشريعات كافية بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي.
٣. عدم وجود أنظمة وبنى تحتية تسمح للمصارف بجمع البيانات التي تنتج لديها وبالتالي عدم القدرة على الوصول إلى المعلومات.
٤. عدم توفر رأس مال بشري ذو مهارات عالية وخبرة في القطاع المالي والاقتصادي، للقيام بعملية التطوير بدءاً من فهم تقنيات الذكاء الصناعي إلى تطبيقاته في التمويل والخدمات المصرفية انتهاءً بتنفيذ المشاريع.
٥. عدم توافر الإطار التشريعي والتنظيمي والرقابي الذي يسمح بتطوير وتشغيل نماذج أعمال التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي المالي.
٦. تنجم عن تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية، المخاطر الإستراتيجية، المخاطر التشغيلية، مخاطر الامتثال، مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية، المخاطر السيبرانية (Cyber-risk)، ومخاطر السيولة والتمويل.

توصيات لتطوير مستقبل الخدمات المصرفية السورية من خلال استغلال ابتكارات التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي:

في الختام، وعلى الرغم من تعدد فوائد التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي على عمل المصارف وتجربة العملاء، فإنه لا يمكن التوسّع في الابتكار على حساب سلامة وامتانة المصارف، وكذلك على حساب حماية العملاء وأمن المعلومات. وضمن هذا الإطار:

- ١ . ينبغي على البنوك المركزية والجهات الرقابية خلق توازن بين ظاهرة تجنّب المخاطر والتوجّه العالمي نحو الرقمنة، والتأكد من عدم تحوّل الابتكارات التكنولوجية الجديدة إلى أدوات للاحتيال وتبييض الأموال وتمويل الإرهاب، وعدم تهديدها للاستقرار المالي .
 - ٢ . وضع أطر قانونية وتشريعية للأدوات والتعاملات الإلكترونية المستحدثة ومن البديهي أن عدم إقرار هذه التشريعات لا يسمح بإطلاق العنان للتعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية ولا لإطلاق الابتكارات والتطورات في التعاملات الإلكترونية .
 - ٣ . مواكبة البنوك المركزية للذكاء الاصطناعي واستثمار التقنيات التكنولوجية الحديثة في تطوير الخدمات المالية الإلكترونية لتقليل من الطرق التقليدية تزامناً مع احتواء مخاطر هذا التطوير وتداعياته .
 - ٤ . تدريب موظفي المصارف على آليات التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي، نظراً لدورها في تطوير العمل المصرفي ليصبح أكثر استجابة للحاجات المتغيرة والمتعددة لأوسع شرائح المتعاملين .
 - ٥ . زيادة الإنفاق على الذكاء الاصطناعي لتحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء خصوصاً عن طريق التطبيقات والتقنيات الإلكترونية .
 - ٦ . تحديث البنية التحتية وإنشاء شبكة بيانات رئيسية واستكمال عملية الربط الإلكتروني بين قواعد البيانات المختلفة مما يساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي وتحقيق مبدأ الحوكمة والشفافية، فضلاً عن سرعة أداء الخدمات وتمكين العملاء الاستفادة من الخدمات المالية .
- الخاتمة:** إنه على الرغم من أن القطاع المصرفي السوري يعتمد على العمالة البشرية والقوى العاملة المادية إلا أن التطور التكنولوجي يفرض نفسه، حيث توجهت هذه المصارف إلى الخدمات الإلكترونية لتلبية لاحتياجات العملاء، أما بالنسبة لتبنيها الذكاء الاصطناعي في خدماتها فقد يأتي متأخراً بسبب الكثير من العوائق التي تم ذكر بعضها، ومن المتوقع أن البنوك التي لن تواكب توظيف الذكاء الاصطناعي في إدارة المكاتب الخلفية والأمامية لن تستطيع المنافسة مستقبلاً؛ لأن البنوك الأخرى ستسبقها في فهم أولويات ومتطلبات العملاء .

المراجع:

- ١ . اتحاد المصارف العربية - الأمانة العامة - إدارة الدراسات والبحوث عن التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي .

٢ . كتاب جماعي بعنوان : تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في القطاع المصرفي : قراءة في التجربة الهندية مع دراسة حالة بنك HDFC، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين – ألمانيا .

٣ . www.albaraka.com .