المصارف الإسلامية وحتمية تبني التكنولوجيات الحديثة مقارنة بنظيرتها التقليدية

محمد الشايب
ماجستير في العلوم الاقتصادية
أستاذ مساعد قسم أ -كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سطيف١. الجزائر

الملخص: إن الإسلام لم ولن يقف لحظة في وجه التطور التكنولوجي والتقني الحديث الذي يشهده العالم والقطاع المصرفي يوماً بعد يوم، بل يشجع الإسلام على أن نستخدم هذه الوسائل والتقنيات في الاستخدام الصحيح والأمثل وفيما يفيد الإنسانية عامة والعميل المصرفي خاصة، وأن نكون من روادها ومصنعيها. وتصبح لنا القدرة على تزويد مصارفنا الإسلامية بالحلول والمنتجات الإسلامية الأكثر ابتكارا والأعلى جودة والأغنى بالمميزات والأكثر تكاملا مع إعطاء الاستشارات والتدريب والدعم الفني الكامل القائم على أحدث تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا، المصارف الإسلامية.

مقدمة: يسعى الاقتصاد الإسلامي إلى استخدم والاستفادة من جميع أدوات التكنولوجيا الحديثة: الحاسوب، الأجهزة الالكترونية، شبكات الاتصال كالإنترنت، اللغات البرمجية.. فبعد ظهور التيليماتيك TELEMATIQUE وهو التقنية التي تسمح بالاندماج بين تقنيات المعلوماتية وتقنيات الاتصالات عن بعد التي تجمع ما بين الاتصالات والمعلوماتية. شهد العقد الماضي تطوراً كبيراً في مجال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على مستوى المصارف المحلية والإقليمية. وسعَتْ شراكات البنوك التقليدية مع شركات التكنولوجيا لتقديم منتجات وخدمات مالية إلى مستخدمي الانترنت. ومن الناحية الأساسية جلبت التكنولوجيا معها بيئة تنافسية عالية يعمل من خلالها العالم المالي.

عمدت المصارف الإسلامية هي الأخرى إلى محاولة أن تتبنى أحدث التقنيات من أجل أن يتحول نشاطها من تقليدي إلى الكتروني. فقد تبينت قدرة المنتجات والخدمات الإسلامية على التنافس مع التقليدية، والدليل على ذلك أن التمويل الإسلامي لا يقتصر على المصارف الإسلامية فقط، وإنما أصبحت هناك نوافذ إسلامية لدى بنوك تقليدية.

إن المتأمل في النظام المالي الإسلامي يجده بحاجة إلى التقنية الحديثة حتى يتمكن من المنافسة في الأسواق العالمية لأنه يعتبر من أكثر القطاعات تصاعداً. ونتساءل حول طريقة استخدام وتبني تكنولوجيا المعلومات لتمكين البنوك الإسلامية من تحسين أدائها، وما أهمية ودوافع التبني ناهيك عن مختلف العوائق والمخاطر التي لا يمكن أن تواجهها؟

هذا ويسعى كل مصرف إسلامي حديث ضمن استراتيجياته التطويرية أن يقدم حلولاً مصرفية مبتكرة وفقاً لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية تلبيةً للاحتياجات المصرفية لكافة المتعاملين، والسعي إلى تعزيز الثقة المتبادلة معهم من خلال جمع القيم الإسلامية في فقه المعاملات مع التكنولوجيا الحديثة التي تمتاز بها أفضل الأعمال المصرفية الحديثة. وقد يسأل بعضهم كيف يمكن أن تخدم التكنولوجيا منتجات الصيرفة الإسلامية لاسيما وأننا نعلم أنّ الصيرفة الإسلامية قائمة على عقود المعاوضات مثل: المرابحة والإجارة المنتهية بالتمليك وعقود المشاركات ؟وما العوائق والمخاطر التي يمكن أن تعيق عملية التبني ؟لأجل هذا البحث سنعالج النقاط المهمة التالية:

ضعف التقنية المصرفية الإسلامية وصعوبة تواجدها في الأسواق: لا تزال الكثير من المصارف الإسلامية في الوطن العربي عامة تعاني من تخلف واضح في التقنية المصرفية الحديثة، الأمر الذي يُعد أحد التحديات الرئيسية التي ستواجه بها الصناعة المصرفية الغزو الاقتصادي. فالمصارف العربية لم تواكب مثل هذه التطورات، إذ لا يوجد من سابق مصرف إسلامي يتعامل عبر الإنترنت، أو المصرف الناطق أو الصراف الآلي، أو الخدمات المصرفية الالكترونية، وهذا يمثل ارتفاعاً في التكلفة، وبالتالي زيادة تكاليف تقديم الخدمة، وهذا سيؤدي إلى تغطيتها علي حساب الزبون، على العكس حاليا تم استخدام التكنولوجيا المصرفية المتقدمة وبالتالي بدأت فوائد تبني التكنولوجيا تظهر. وتبدو قدرة البنوك التقليدية الكبيرة في التحول إلى بنوك الكترونية أمرا جليا E-Banks: أُصطلح على تسميتها بنوك القرن الواحد والعشرين، وهناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل: البنوك الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الإنترنت "Internet Banking" أو البنوك الالكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمية الذاتية "Self Service Banking" أو بنوك الويب"Web Banking" .

وإذا كان المصرف الإسلامي يبحث عن أحد مزودي التكنولوجيا مثل: مؤسستي Accenture وIBM، أو غيرها ولم تتوفر لديهم متطلباته، فعليه الذهاب مباشرة إلى مزودي نظم البنوك الأساسية فإنه سيحصل في أحسن الأحوال على نظام مؤقت.

فلا مشكلة في قلة أو عدم وجود حلول مصممة خصيصا للبنوك الإسلامية في الوقت الحاضر. إن حلول البنوك الإسلامية التي تقدمها لها حلول البنوك الأساسية ليست مصممة تماما لصالح البنوك الإسلامية ولكنها مفيدة تقريبا. وفي نفس الوقت نشهد حاليا سباقا في المستقبل لتقديم مزيد من الحلول التي تخدم البنوك الإسلامية، مع أن الحلول الموجودة حاليا قد تعمل بشكل جيد أيضا.

أهمية ودوافع تبني التكنولوجيا في المصارف الإسلامية: يعود الأمر الذى يتطلب وجود نظام تكنولوجي كفء يقدم الخدمات الاسلامية بسرعة وجودة عالية في البنوك إلى ما يلي:

- إن اختيار البنوك الاسلامية لأنظمة وبرامج حديثة من بين منتجات عدد كبير من شركات الأنظمة العالمية يفسح المجال أمامها لمواكبة مسيرتها وخططها المستقبلية بتوسيع أعمالها عالمياً بما يتوافق مع معايير الشريعة والقواعد المصرفية المنظمة لكل دولة.
- نمو الاحتياجات في مجال تكنولوجيا المعلومات التي شهدتها الشركات على مدى كل هذه السنوات، والتي مكنت من ابتكار منتجات تمويلية متوافقة مع الشريعة الإسلامية بطلب من المصارف، إضافة إلى إنشاء وتطوير منتجات وخدمات لتلبية الاحتياجات الدائمة للحلول المصرفية على أحسن وجه.
- المنافسة الشديدة بين البنوك لاستقطاب عملاء جدد تدفع إدارات المصارف لزيادة المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية التي يتم تقديمها بما يلائم شرائح مختلفة من العملاء، فالتكنولوجيات الحديثة تعمل على تحسين التسلسل والأداء الإداري وإعادة هيكلة العمليات المصرفية الاسلامية الداخلية والخارجية.
- يضيف تطبيق التكنولوجيا للعمليات البنكية الإسلامية قيمة ملموسة إلى مجموعة منتجات المصرف المتميزة بما ييسر تحقيق أهداف البنك في أن يكون العميل محور أعماله، ويتيح تقديم منتجات مبتكرة جديدة من خلال قنوات الجيل الجديد من الخدمات المتكاملة.
- تساعد تطبيق تكنولوجيا البنوك الاسلامية على تحقيق الكفاءة التشغيلية، مع التأكيد على: توافق جميع المعاملات والمنتجات والخدمات المقدمة مع الشريعة الإسلامية مع الحفاظ على رضى العملاء كأولويتنا القصوى دائماً وأبداً، ضمان حصول عملائنا على أفضل تجربة متوافقة مع أحكام الشريعة.
- الأنظمة التكنولوجية بالبنوك الإسلامية صارت ضرورية لتصنيف عملاء البنك وتقسيمهم لشرائح بما يسمح بتصميم منتجات مصرفية إسلامية تلائم كل شريحة.

نمط تعامل المصارف الإسلامية مع التكنولوجيا: نميز من خلال اعتماد البنوك التقليدية على التكنولوجيا الحديثة نمطين في تعامل البنك التقليدي مع التقنية وهما :

أ. قيادة التقنية Technology leadership: وتعني أخذ البنك زمام المبادرة في تطبيق التقنيات الحديثة، وتبني عمليات التطوير لوسائل تقديم الخدمة المصرفية، بغرض رفع كفاءة الأداء من ناحية، وتحقيق ميزة تنافسية له من جانب آخر، وذلك من خلال تقديم منتجات جديدة ومتطورة.

ب.التبعية التقنية Technology followership: ويقصد بها اكتفاء البنك بدور المتابع للتطورات التقنية، حيث لا يبدأ في تطبيقها إلا بعد قيام البنوك الأخرى بتطبيقها وثبوت نجاحها.

المصارف الإسلامية هي كذلك قد تكون رائدة أو تابعة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإسلامية والقائمة على التقنيات الحديثة. وإذا كانت تبحث عن نظام تقني يخدم أنشطتها القائمة على الشريعة الإسلامية، فلا بد من البحث عن مؤسسة تقدم الكثير من الحلول التكنولوجية التي تخص المنتجات البنكية. إذ إن نسبة لا بأس بها من المصارف تميل إلى شراء المجموعة الكاملة من المنتجات معا. كونها بحاجة إلى بناء استراتيجية إسلامية واضحة. وأن أفضل طريقة هي أن تقوم المؤسسات المالية بعرض خدمات مصارف إسلامية كاملة أو لا شيء على الإطلاق بدلا من تقديم مجموعة محدودة من الحلول.

عملية تبني التكنولوجيا في المصارف الإسلامية: إن عملية تبني التكنولوجيا بالنسبة للبنوك التقليدية وحتى المصارف الإسلامية تمر بمراحل: كشف حالة التغيير، الكشف عن رجل التغيير، تحليل آثار التغيير، اختيار الاستراتيجية، تخطيط إدخال التغيير، المراقبة والقيام بالتعديلات : فالبنوك الإسلامية عليها أولا الانضمام إلى قائمة البنوك المستخدمة للأنظمة العالمية والتي تميزت بما تقدمه من خدمات مصرفية عالية الجودة وحلول ومنتجات متنوعة، وذلك بالاعتماد على الخبرة الطويلة في النجاح. وتتوقف عملية التبني على اعتماد المصارف الإسلامية على شركات متخصصة في تطوير وتصميم منظومات الصيرفة الإسلامية والتجارية وفقا للمعايير الدولية، مع إعطاء العملاء كافة الاستشارات وأدوات التفعيل اللازمة للتركيب، وكذلك توفير برامج التدريب والدعم الفني الكامل.

هذه المؤسسات تملك مجموعة من الخبراء المحترفين، ويتمتعون بالابتكار، ويمتلكون الخبرة العميقة في مجال تقنية المعلومات (IT) ،وصناعة الخدمات المالية والمصرفية. المهارات المكملة، والإبداع، والخبرة العريضة التي يتمتع بها كل فرد في الشركة يضمن تفوق المنتج النهائي على أي منتج مقابل له في السوق المصرفية الإسلامية.

فوقع اختيار البنك الإسلامي على نظام الكتروني للعمليات البنكية الإسلامية سيكون بعد تمحيص دقيق، ودراسة متأنية وبحث شامل على مدار سنوات للوصول إلى أفضل مزود حلول تكنولوجيا المعلومات، على مستوى البنوك وعلى مستوى الشركات العالمية الرائدة في ذلك المجال. ولا بد أن يغطي النظام التكنولوجي نطاق العمليات البنكية الإسلامية للأفراد والشركات ضمن كافة منتجات إدارة الأصول الودائع، الخزينة، التمويل التجاري، العمليات المصرفية عبر شبكة الإنترنت، العمليات المصرفية عبر الهاتف المتحرك، وإدارة علاقات العملاء. وأن يكون النظام الجديد متاحاً للتشغيل من تاريخ بداية المشروع.

عوائق تبني التكنولوجيا في المصارف الإسلامية: ناهيك عن عوائق الموارد والمعرفة والاستخدام التي تعيق عملية التبني في البنوك التقليدية، وكذلك نفس الشيء بالنسبة للبنوك الإسلامية هناك صعوبة في عملية التبني، تكمن في الربط بين الخدمتين(التقليدية والإسلامية). فقدرة البنوك على فصل النظامين الخاصين بمنتجات البنوك الإسلامية والتقليدية من شأنه أن يخفض التكاليف، ويسهل من عملية الإدارة. لأن الاعتقاد السائد أن القيام بذلك أسهل بكثير من إدارة الأنظمة التقليدية والتعامل معها، مع محاولة الانصياع للهيئة الشرعية. وقد يكون القيام بهذا الأمر مكلفا ولكنه سيؤتي ثماره في نهاية الأمر.

المصارف الإسلامية ليس بوسعها تقديم حلول متكاملة قائمة على التكنولوجيا، فقد يصبح لديها العديد من المشاكل نظرا لضرورة مشاركتها لمؤسسة أخرى بغرض التكامل مع الحلول الأخرى. وإشكالية عدم القدرة على تخصيص العناصر المختلفة لأمر مهم أيضا في ظل عدم وجود مقاييس ثابتة ملائمة لمنتجات الأموال الإسلامية، مما يعني أنها قد تختلف بشكل طفيف من بنك إلى آخر، ومن بلد إلى آخر.

على العموم ستواجه البنوك الإسلامية ارتفاعاً في تكلفة تطبيق النظم التكنولوجية المتوافقة مع الشريعة لتطلبها نظما خاصة تلائم الأساليب التمويلية المختلفة من إجارة ومرابحة ومضاربة وغيرها، وارتفاعهما بدرجة أكبر في البنوك الإسلامية نظراً لأهمية تصميم نظم وأطر خاصة للعمل بما يتوافق مع النظم التمويلية المتوافقة مع الشريعة. فضلا عن ضرورة مراعاتها القواعد المنظمة للبنك المركزي.

كذلك لا ننسى أهمية الحديث عن المخاطر التشغيلية تأتي بعد التطور والنمو السريع للخدمات المصرفية الإسلامية واعتمادها على التكنولوجيا خاصة بعد ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

التوصيات: على المصارف الإسلامية باعتبارها غير سباقة في تبني التكنولوجيا الحديثة مقارنة بالبنوك التقليدية العمل على:

- وضع رؤية محددة وواضحة عند إطلاق المنتجات المتوافقة مع الشريعة أو التوسع في الصرافة الإسلامية، وهذه الخطوة تعتبر أهم من عملية إطلاق المنتج نفسه وذلك حتى لا يتشابه المنتج الإسلامي مع نظيره التقليدي. ومن السهل جدا اعتماد هذا الأمر نظرا لأن الهيئة الشرعية سترى بكل وضوح الطريقة التي تتم بها العمليات وأين تتحرك الأموال.
- يجب اتفاق أهداف التجزئة المصرفية مع الرؤية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، خاصة وأنّ أخطار التجزئة المصرفية الإسلامية اتضحت بشكل كبير في دول الخليج والتي شهدت تراكم قروض البطاقات الائتمانية وتسببت في ارتفاع مستويات عدم القدرة على السداد.

- أهمية الإبداع ومواكبة تطورات العصر عندما يتعلق الأمر بخدمات التقنية الحديثة، مع التركيز على الإبداع في مجال تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية حتى تلبي احتياجات العملاء، وتتنافس على قدم المساواة مع الخدمات المصرفية التقليدية.
- تطوير النظم التكنولوجية بالمصارف حتى تلائم القنوات المصرفية الرقمية الجديدة من الهواتف النقالة والإنترنت.. وضرورة مرونة النظم التكنولوجية بما يسمح بإضافة منتجات وخدمات إسلامية جديدة بسرعة فائقة.

خاتمة: إن عملية تبني التكنولوجيا تأتي انسجاماً مع استراتيجية تحديث البنية التحتية وخاصة بما يواكب التقدم في تكنولوجيا المعلومات التي تنتهجها المصارف الإسلامية، مما يعزز تقديم منتجات وخدمات عصرية وحديثة للعملاء. وكما ذكرنا في المحور الخاص بالعوائق، يعتبر كل من عاملي الوقت والتكلفة من أكبر التحديات التي تواجه البنوك التقليدية والإسلامية في تطبيق النظم التكنولوجية، وهذا لا يعني أن المصارف الإسلامية في المنطقة العربية بعيدة كل البعد عن التكنولوجيا، وإنما هناك مصارف إسلامية من دول المنطقة حققت الكثير على مستوى الإبداع في تقديم وتطوير منتجات مصرفية حديثة، نذكر على سبيل الذكر لا الحصر (بنك الراجحي الاسلامي، بنك دبي الاسلامي، بنك أبو ظبي التجاري للصيرفة الاسلامية، مصرف الشارقة الإسلامي، البنك العربي الاسلامي الدولي..)ونفس الشيء بالنسبة للبنوك التجارية المقدمة لخدمات الصيرفة الاسلامية. ولقد تم تطوير مثلا منظومة الصيرفة الإسلامية SmartISB لتكون متوافقة مع الشريعة الإسلامية لإيجاد حلول ومنتجات مصرفية إسلامية خالصة.

هذه المنظومة تقدم للمصارف معاملات مالية إسلامية بديلة ومنافسة للمعاملات المالية التي تقدمها البنوك التجارية . كما تم إطلاق عدة أنواع من بطاقات الائتمان الإسلامية فيزا، ماستر كارد الذهبية والفضية. الآن أصبحت البطاقات الإسلامية تلبي جميع احتياجات العميل اليومية حيث أنّها متوافقة وأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية، وفق الأحكام والضوابط المعتمدة من الهيئة الشرعية بالبنك. فهذه البطاقات لا تحوي أي ربا أو فوائد أو غيرها من الرسوم الأخرى التي تتنافى مع أحكام الشرع الحكيم. ناهيك عن تصميم وابتكار بطاقة إسلامية للإنترنت من قبل بعض البنوك وهي بطاقة متوافقة مع أحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية وتساعد على التسوق عبر الانترنت بسهولة ويسر وأمان تام على مدار الساعة. من خلال أي جهاز حاسوب شخصي أو محمول.

في الأخير نقول: إنّ من أهم التحديات التي قد تواجهها البنوك الاسلامية لدى تطوير أحد المنتجات أو الخدمات الإسلامية القائمة أساسا على التكنولوجيا هو طرحها بأعلى المعايير دون المساس بالتجربة المصرفية المميزة التي يتطلع العملاء للحصول عليها.

نحن نتساءل ما رؤية المصارف الاسلامية العربية لدعم وتوطين صناعة تكنولوجيا المعلومات المصرفية العربية، بعدما استفادت هي نفسها من التكنولوجيا المستوردة بتكلفة عالية حتى تعود عليها بالفائدة بوصفها صناعة قاطرة وقادرة على تحقيق التطوير المنشود للاقتصاد العربي والتحول إلى ما أصبح يعرف باقتصاد المعرفة؟

قائمة المراجع والهوامش:

قائمة المراجع:

1. Définition du mot TELEMATIQUE. Terme qui regroupe les applications associant informatique et télécommunications. .http://dictionnaire.phpmyvisites.net/definition-TELEMATIQUE-5107.htm. voire le: 16__02__2014
2. نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، (دون دار نشر، القاهرة، ج م ع، ٢٠٠٤)، ص. ٨٦.
3. طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، (الحرمين للكمبيوتر، الإسكندرية، ج م ع، ٢٠٠٠)، ص. ١٢٥.
4. نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، ورقة عمل مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية – واقع وتحديات – يومي ١٤، ١٥ ديسمبر، جامعة الشلف، الجزائر، ٢٠٠٤، ص. ٢٦٥.
5. بشير العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال – مدخل تسويقي –،(مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن)، ٢٠٠٢، ص. ١١١ ___ ١١٢،
6. لمزيد من المعلومات خول منظومة الصيرفة الاسلامية SmartISB، راجع الموقع التالي: http://www.bankinginfotech.com/ar/smartisb-islamic-solutions