

هل يمكن للبنوك الانتقال من مراكز المدن إلى النظم البيئية الرقمية؟

ترجمة¹: الدكتور سامر مظهر قنطقجي

في مواجهة الانقراض في الشارع الرئيسي، تضاعف البنوك جهودها في إنشاء أنظمة بيئية شاملة مدعومة بالتكنولوجيا حيث تكون تجربة العملاء هي السمة.

- مع تسريع إغلاق الفروع بسبب كوفيد ١٩ وتحول المستهلكين إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يعتقد ٦٥٪ من المصرفيين الآن أن النموذج القائم على الفروع سيكون "ميتاً" في غضون خمس سنوات، بزيادة من ٣٥٪ قبل أربع سنوات، وفقاً لبحث جديد من وحدة الخبراء الاقتصاديين.
- يعتقد أربعة من كل خمسة (٨١٪) مصرفيين أن البنوك ستسعى للتمييز في تجربة العملاء بدلاً من المنتجات. يتم تصنيف إتقان كل من تجربة العملاء والتسويق الرقمي كأولويات إستراتيجية قصوى على مدار السنوات الأربع القادمة.
- لقد دفع الوباء المتقاعسين إلى العمل، مما حفز ثقافة التعاون والتجريب بين البنوك التي كانت راضية في السابق. يتوقع عدد كبير (٤٧٪) أن تتطور أعمالهم إلى "أنظمة بيئية" خلال العامين المقبلين، والتي ستشمل الشراكة مع أطراف ثالثة مصرفية وغير مصرفية.
- تواجه البنوك وشركات التكنولوجيا المالية الحالية ضرورة للإدماج المالي حيث يعيد الوباء تحديد دور الخدمات المالية في المجتمع. ينظر المصرفيون إلى التمويل الأصغر لأصحاب المشاريع (٣٤٪) ويمثل الأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك (٣٣٪) على أنه أكثر فرص الأعمال الواعدة المتعلقة بالإدماج.
- يرى أقل من ثلثي البنوك (٦٥٪) أن التقنيات الجديدة هي المحرك الأكبر للتغيير في السنوات الأربع المقبلة، ارتفاعاً من ٤٢٪ قبل ثلاث سنوات. ولكن نظراً لأن التكنولوجيا أصبحت أكثر أهمية في التمايز التنافسي، فإن خطر المنافسة من التكنولوجيا الرئيسية واضطرابات التجارة الإلكترونية أصبح وجودياً.

¹ Jeremy Kingsley, The Economist Intelligence Unit, Branching out: can banks move from city centres to digital ecosystems?, The Economist, July 01, 2021, [Link](#)

وقت الذروة للبنوك

كتب إرنست همنغواي أن الإفلاس يأتي بطريقتين: "تدريجياً، ثم فجأة". كان هذا هو مصير البنوك الكبرى في مطلع هذا العقد. تبريراً للإلغاء خمس فروع سانتاندر، قال نائب الرئيس التنفيذي توني بريستيدج لبي بي سي إن معاملات الفروع في أكبر بنك تجزئة في منطقة اليورو قد انخفضت بمقدار الثلث في العامين السابقين لوباء كوفيد ١٩ قبل أن تنخفض بمقدار النصف خلال عمليات الإغلاق في عام ٢٠٢٠. قال السيد بريستيدج: "لقد تماسك" الوباء من خمس إلى عشر سنوات من التغيير إلى عام".

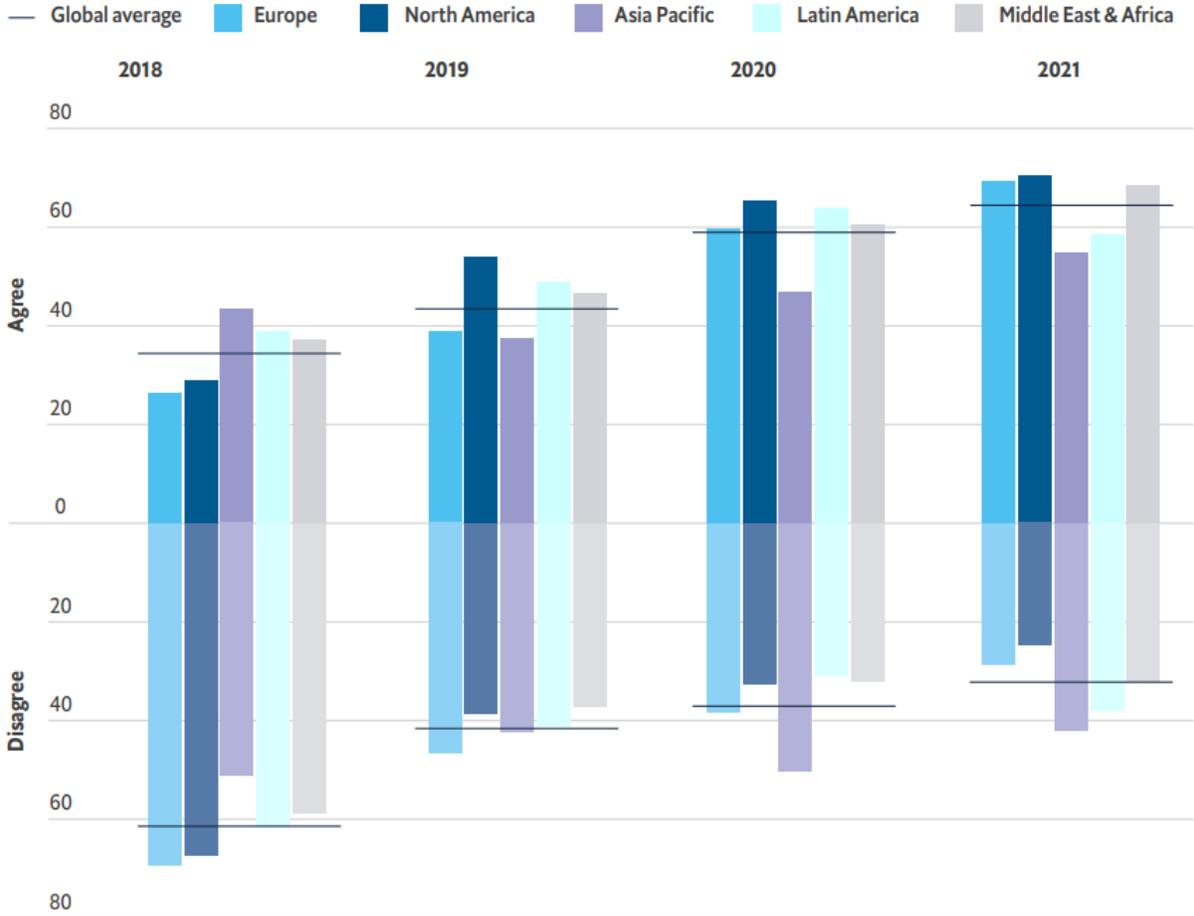
الانهيار السريع للخدمات المصرفية القائمة على الفروع هو تسارع للاتجاه الذي شهده المسح المصرفي العالمي الذي أجرته **The Economist Intelligence Unit**، والذي دخل عامه الثامن، منذ فترة طويلة. في الاستطلاع الأخير، الذي تم إجراؤه في أوائل عام ٢٠٢١، وافق أقل من ثلثي المديرين التنفيذيين للبنوك (٦٥٪) بقليل على أن النموذج القائم على الفروع سيكون "ميتاً" في غضون خمس سنوات، ارتفاعاً من ٥٩٪ في العام الماضي و ٣٥٪ في ٢٠١٨ (انظر الشكل ١). في عام ٢٠١٨، عارض ٦٩٪ من المستطلعين المقيمين في أوروبا هذا البيان – واليوم تتفق النسبة نفسها.

وجد استطلاع هذا العام أن إغلاق الفروع والضغط المستمر من المنافسين غير التقليديين قد أدى إلى إعادة التفكير بالجملة في الأولويات المصرفية ونماذج الأعمال بين المديرين التنفيذيين في البنوك.



**Figure 1. Today, most bankers agree with the statement:
"The branch-based model will be dead within the next five years".**

(% of respondents)



Source: The Economist Intelligence Unit

يعتقد أقل من ثلثي المصرفيين (٦٥٪) الآن أن النموذج القائم على الفروع "ميت" في غضون خمس

سنوات، ارتفاعاً من ٣٥٪ قبل أربع سنوات. كان الارتفاع أكثر حدة في أوروبا وأمريكا الشمالية.

تواجه البنوك في عام ٢٠٢١ منافسة من جميع الجهات. يواصل المنافسون الجدد والأذكاء، بما في ذلك

الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية واللاعبين في مجال الدفع ومنصات التطبيقات الفائقة وعمالقة

التكنولوجيا، اكتساب حصة في السوق من البنوك الحالية حيث يكتسب المزيد من اللاعبين غير التقليديين

القدرة على تقديم المزيد من الخدمات المصرفية التقليدية. قام عدد من شركات التكنولوجيا المالية الشابة

بوضع موائيق مصرفية في العام الماضي، بما في ذلك **Square** و **Varo**، مما يمكنهم من تلقي الودائع وتقديم الائتمان. إن نمو أسواق رأس المال وتجارب البنوك المركزية المؤقتة في العملة الرقمية يهدد سبب وجود البنوك.

لكن البنوك تخرج للقتال. لقد أدى تعثر بعض البنوك المنافسة للمستهلكين خلال فترة الوباء – شركات مثل **Monzo** و **Revolut** التي عانت من الانخفاضات الحادة في الإيرادات وشكاوى العملاء بشأن الأموال المفقودة – إلى جعل واجهات الهاتف الذكي سهلة الاستخدام في تناقض حاد مع الموثوقية الصارمة والعلامة التجارية الاعتراف بالبنوك القائمة. بشكل حاسم، يبدو أن العملاء لا يزالون مترددين في الوثوق بالمنافسين المحليين رقمياً الذين لديهم ودائع رواتب. تأمل العديد من البنوك الراسخة، التي حفزها التغيير السريع للمستهلك الذي فرضه الوباء، أن تكون الأفضل من خلال الشراكات والاستثمارات الاستراتيجية في التكنولوجيا على حد سواء بالنسبة للمستهلكين: شريك مصرفي موثوق به، ومقدمي تجارب مصرفية مفعمة بالحياة وصديقة للمستهلكين.

تجربة العميل : عملة المنافسة

يكشف مسح هذا العام عن تحول جذري في الأولويات. قبل خمس سنوات، مع ارتفاع التكاليف المصرفية بسبب المتطلبات التنظيمية الجديدة في جميع أنحاء العالم، كانت البنوك تركز على خفض التكاليف وتعزيز الهوامش للحفاظ على عائد المساهمين على حقوق الملكية. اليوم، تعتبر تجربة العملاء والتسويق الرقمي من أهم أولويات المديرين التنفيذيين حيث يسعون جاهدين للتنافس مع المنافسين على متن الطائرة وتخطيط الميزانية والامتيازات مثل المدفوعات الدولية المجانية.