

5 دروس لتعزيز التحول الرقمي في البنوك



أجرت المؤسسات المالية عملية تطوير هائلة لخدماتها المقدمة، من المدفوعات غير التلامسية إلى التحويلات الفورية، حيث تباشر أكثر من 330 شركة من شركات حلول التكنولوجيا المالية أعمالها في 22 دولة في العالم العربي، اعتباراً من أكتوبر 2019. وتتركز خدمات 75 في المئة من هذه الشركات في عدد قليل من الدول، وفقاً لبحث أجرته شركة CGAP. ومع استمرار تطور البنوك والشركات المالية في الشرق الأوسط عقب تغير سلوك المستهلك، إليك بعض الدروس المستفادة التي تضمن انتقالاً رقمياً مرناً، وفق «فوربس»:

1 - تسهيل التكنولوجيا لحياة العملاء

تعمل البنوك الآن على تقييم مدى الفائدة التي تعود بها التكنولوجيا الجديدة على عملائها، من حيث السرعة والكلفة والكفاءة. قبل الجائحة، كانت بعض البنوك تحرز تقدماً فعلياً في التبسيط الرقمي للعمليات والتطبيقات. لكن تأثير تفشي المرض دفع البنوك إلى تسريع تحولها الرقمي في ظل تزايد المنافسة. ونظراً إلى أن العملاء لم يكونوا قادرين على الخروج لإجراء المعاملات المالية التقليدية، واجهت البنوك تحدياً مضاعفاً تمثل في: كيفية رفع مستوى العمليات إلى المستوى القياسي في أسرع وقت ممكن، وكيفية رقمنة الأنظمة القديمة سريعاً.

أما التكنولوجيا المالية فتعد أحد الطرق التي تواجه بها البنوك هذه التحديات. وقد كشفت شركة ديلويت في دراسة حديثة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط، أن منظومة التكنولوجيا المالية تتطور بسرعة عندما يتعلق الأمر بتوفير الحلول المبتكرة، إلا أنها تكافح لجذب تمويل إضافي من شأنه تعزيز بصمتها وتأثيرها. كما تعد شركات التكنولوجيا المالية من عوامل التمكين في القطاع، والبنوك الآن تلجأ إلى هذه الشركات في مشاريع إستراتيجية، لتعزيز منتجاتها أو توسيع نطاق شبكاتها.

2 - جعل القنوات الرقمية على رأس أولوياتك

يتسم سلوك العملاء في الشرق الأوسط بالرغبة في تبني الحلول المبتكرة التي تقدمها البنوك، لا سيما عندما يتعلق الأمر بتحويل الأموال بصورة مباشرة، وعبر خدمات تجميع الحسابات، والاستشارات الاستثمارية التي تقدم بصورة آلية، وفقاً لشركة ديلويت. فيما يعد العملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و30 عاماً، المحرك الرئيسي لاستخدام التكنولوجيا المالية، حيث تبني نحو 78 في المئة منهم، عمليات التحويل المباشر من شخص

إلى آخر، وعمليات تجميع الحسابات. في حين أن 75 في المئة منهم يستخدمون حلول التكنولوجيا المالية بصورة دائمة إلى معتدلة. لذلك اهتمت الجهات التنظيمية في الشرق الأوسط بهذا التوجه الجديد.

3 - توفير تطبيق سهل الاستخدام للعملاء

تتيح تطبيقات الخدمات المصرفية على الهاتف للعملاء، تنفيذ المعاملات المصرفية الروتينية من أي مكان. ولا يساعد ذلك في الحفاظ على تدابير التباعد الاجتماعي فقط، بل يوفر الراحة والأمان وسهولة الوصول إلى الخدمات أيضاً. وبالمثل، توفر هذه التطبيقات مزايا مختلفة للبنوك والمؤسسات المالية، بما في ذلك تحسين مستوى الكفاءة، وتوفير التكاليف التشغيلية، وخفض تكاليف المعاملات. وفي نهاية عام 2019، بلغ عدد حسابات الأموال المسجلة عبر الهواتف في جميع أنحاء العالم أكثر من مليار حساب، بزيادة قدرها 10.2 في المئة مقارنة بالعام الذي سبقه، وفقاً للجمعية الدولية لشبكات الهاتف المحمول (GSMA). مع ذلك، يستخدم 22 في المئة فقط من عملاء البنوك في الشرق الأوسط حلول التكنولوجيا المالية، وفقاً لشركة ديلويت.

4 - حياة أسهل للطبقة العاملة

وفقاً لمجموعة البنك الدولي، بلغت التحويلات المالية إلى الدول المنخفضة والمتوسطة الدخل على الصعيد العالمي، مستوى قياسياً بلغ 554 مليار دولار في عام 2019. بينما تتخذ بنوك الشرق الأوسط ترتيبات متزايدة مع تطبيقات تحويل الأموال لمساعدة عملائها، لا سيما العملاء من الطبقة العاملة ذوي الياقات الزرقاء لإرسال الأموال إلى أوطانهم بشكل فوري. في حين اكتسبت هذه التطبيقات شعبية بين العمال، خلال فترة تفشي الجائحة.

5 - الاستثمار في الحلول للتخلص من المخاطر

إن حصول البنوك على نظام قوي للأمن الإلكتروني مهم جداً لحماية البيانات والخصوصية، حيث يحاول العديد من المحتالين الحصول على الأموال عبر خداع عملاء البنوك في جميع أنحاء العالم. ويعد الأسلوب الأكثر شيوعاً، عبر إرسال روابط ومرفقات بريد إلكتروني مزيفة إلى المستخدمين، تحتوي على برامج ضارة. وبهذا كلما أصبحت التكنولوجيا أكثر تقدماً، تطورت أيضاً تقنيات مجرمي الإنترنت.

لكن العملاء حذرون من هذه المخاطر بشكل عام، على الرغم من أن أحد العوامل التي تشكل عائقاً أمام تبني التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط على نطاق واسع، يتمثل في عدم الثقة بين المستخدمين، لا سيما الأجيال الأكبر سناً. فوفقاً لشركة ديلويت، لا يرغب نحو 18 في المئة من عملاء البنوك في استخدام حلول التكنولوجيا المالية. وقد ذكر 40 في المئة منهم أن ذلك يعود إلى مخاوف تتعلق بالأمان أو الخصوصية. لهذا، تعمل البنوك على تنفيذ خطوات إضافية لتعزيز حلول الأمان، بما في ذلك المصادقة المتعددة العوامل، وتقنية التشفير التام (E2EE) لمنع عمليات الاحتيال.