الأنباء
الثلاثاء 24 سبتمبر 2019
alanba.com.kw

International Banking Conference
بنك الكويت المركزي CENTRAL BANK OF KUWAIT
International Banking Conference: SHAPING THE FUTURE
المؤتمر المصرفي العالمي صياغة المستقبل
استمع للأنباء
شاهد الصفحة PDF

293 مليون دينار قيمة سوق الابتكار الرقمي محلياً.. ورؤية 2035 سترفع مستوى «الرقمنة»

الناهض: بصمة واضحة لـ «بيتك» في الابتكار والتحول الرقمي

الناهض مكرما الهاشل بحضور رئيس مجلس الإدارة حمد المرزوق والرئيس التنفيذي لبيتك البحرين عبدالحكيم الخياط والرئيس التنفيذي لبيتك تركيا افق ايوان

مازن الناهض متحدثا خلال المؤتمر

- **الصناعة المصرفية تعيش تحولاً تقوده التكنولوجيا.. والرقمنة وتنافسية بيئة العمل تحديّان يواجهان البنوك**
- **توقعات بزيادة معدل انتشار التكنولوجيا المالية في صناعة التمويل الإسلامي**
- **52,5 مليار دولار حجم الاستثمار في التكنولوجيا المالية في أميركا.. و34,2 مليار دولار في أوروبا**

قال الرئيس التنفيذي للمجموعة في بيت التمويل الكويتي «بيتك»، مازن الناهض إن الصناعة المصرفية تعيش تحولا تقوده التكنولوجيا، بحيث لم يعد هذا التحول خيارا بل ضرورة تستدعي تكثيف الجهود على الصعيدين العملي والتشغيلي، مشيرا إلى أن هذا التحول امتد ليطول صناعات وابتكارات عديدة وليس البنوك فحسب، عدا عن أن المشهد لم يكن كما كان قبل أعوام من الآن.

حديث الناهض جاء خلال مشاركته في المؤتمر المصرفي العالمي «صياغة المستقبل» الذي نظمه أمس بنك الكويت المركزي برعاية صاحب السمو الأمير الشيخ صباح الأحمد، وأكد الناهض ان «بيتك» يواكب التطورات الأخيرة التي تشهدها الصناعة المصرفية بفضل الرقمنة والتكنولوجيا.

وأضاف انه إلى جانب التطور الهائل الذي شهدته الصناعة المصرفية والمالية، فهي تمر حاليا بعملية تحويل رقمي باتت من خلاله الكثير من العمليات تعتمد كليا على الآلة.

وذكر الناهض: «نحن نعيش اليوم في زمن التكنولوجيا المدمرة، حيث بات الابتكار عاملا استراتيجيا للقطاعات التنافسية كالصيرفة. بالتالي، تجد البنوك التي تتمتع بمزايا تنافسية نفسها أمام حاجة ملحة الى سرعة التكيف مع هذه البيئة المتغيرة، لاسيما ان وتيرة التأقلم مع الابتكارات الأخيرة أسرع مما كانت عليه من قبل». وأشار إلى أن سرعة وتيرة وتنافسية البيئة التي تعمل في ظلها الكثير من البنوك اليوم تفرض على نماذج أعمالها الحالية تحديات بسبب الرقمنة.

ولفت الناهض إلى أن الصناعة المصرفية باتت تشهد مؤخرا اتجاهات تؤثر على نماذج أعمالها المصرفية وتضعها تحت المجهر. على سبيل المثال، الخدمات المصرفية التنبؤية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي، ويلعب هذا الاتجاه المتطور المبني على استخدام البيانات دوره في تعزيز التجربة المصرفية للعملاء، إضافة إلى زيادة الأمن والكفاءة من خلال التحول إلى تقديم الخدمات المصرفية عبر «الروبوتات» وبرامج الدردشة التفاعلية باستخدام الذكاء الاصطناعي.

الخدمات المالية

من الاتجاهات البارزة الأخرى في الصناعة المصرفية التي تحدث عنها الناهض أيضا تكنولوجيا الخدمات المالية (فنتك)، التي يقدر حجمها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بملياري دولار، ومن المتوقع أن تشهد نموا سنويا يقيمة 125 مليون دولار بحلول عام 2022. ومع أن معدل انتشار التكنولوجيا المالية «فنتك» في عالم التمويل الإسلامي لا يزال في مراحله الأولى، إلا أن هناك توقعات كبيرة تشير إلى إمكانية زيادة انتشار استخدام هذه التكنولوجيا. في أميركا، على سبيل المثال، يصل حجم الاستثمار في التكنولوجيا المالية (فنتك) إلى 52,5 مليار دولار، وفي أوروبا 34,2 مليار دولار، فيما بلغ حجم الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية في آسيا 22,7 مليار دولار.

وأشار الناهض إلى أهمية تقنية «بلوك تشين» ودورها في تغيير الأسواق المالية والمصرفية، فهذه التكنولوجيا قادرة على توفير الخدمات الرئيسية التي تقدمها البنوك، بما في ذلك المدفوعات والتسويات وجمع الأموال والتمويل والتسهيلات الائتمانية.

كما تطرق إلى توسع الخدمات المصرفية المفتوحة باعتبارها واحدة من الاتجاهات الأخرى التي تؤثر على الصناعة المصرفية مؤخرا، حيث تتيح أمام العملاء المزيد من الخيارات وحرية التحكم والتفاعل مع مزودي الخدمات المالية، كما توفر بيانات المدفوعات ومعلومات مصرفية من خلال واجهة برمجة التطبيقات (API). ومن الابتكارات الأخرى التي شهدتها البنوك مؤخرا خدمات الحوسبة السحابية الهجينة Hybrid Cloud Computing وهي بيئة حوسبة سحابية تستخدم مزيجا من البنية التحتية المتواجدة في موقع العمل والسحابة الخاصة والسحابة العامة لطرف ثالث. وأخيرا، لفت الناهض إلى المدفوعات الفورية التي باتت هي الأخرى تلعب دورها أيضا في تغيير المشهد المالي العالمي.

بيئة تنافسية

في معرض تعليقه على البيئة التي تعيشها الصناعة المصرفية اليوم والمتميزة بتنافسيتها العالية وسرعة تغيرها، أكد الناهض على أهمية الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية «فنتك» التي من شأنها أن ترفع من مستوى الخدمات المصرفية وابتكار خدمات ومنتجات جديدة، مشيرا في الوقت ذاته إلى ضرورة استبدال الأنظمة الحالية التي تستخدمها البنوك بأنظمة أعلى وأحدث قادرة على تلبية الاحتياجات المتزايدة للتحسين، إضافة إلى توظيف كوادر متخصصة قادرة على تنفيذ عملية التكيف سريعا مع التغير الذي يطرأ على الصناعة، بحيث تكون المؤسسة المالية دوما في المقدمة.

وأشار الناهض إلى البصمة الواضحة لـ«بيتك» في توسيع نطاق خدماته ومنتجاته وتحسينها كونه مؤسسة مالية رائدة عالميا في الابتكار. إذ أطلق «بيتك» (KFH–Go) أول فرع إلكتروني ذاتي بالكامل يقدم خدماته على مدار الساعة للعملاء وأول نظام لحجز المواعيد إلكترونيا عبر الهواتف الذكية لزيارة الفروع المصرفية Skiplino، الأمر الذي يؤكد على اهتمامه براحة العملاء وتوفير أفضل الخدمات لهم، الأمر الذي يضع «بيتك» في الطليعة على صعيد الابتكار في المنطقة، خاصة مع استخدام البنك تكنولوجيا بلوك تشين كمساهم في نمو أدائه وخدماته ومنتجاته وتعزيزها نحو الأفضل.

ريادة في الابتكار

قال الناهض إن: «الزعزعة التي أحدثتها التكنولوجيا الرقمية موجودة في كل مكان حولنا. على سبيل المثال، «فيسبوك»، أكبر شركة إعلامية في العالم، لا تولد أي محتوى، بينما «أوبر»، أكبر شركة سيارات أجرة في العالم، لا تملك سيارات. ومن منطلق منهجية «الموبايل أولا» وكي تكون دائما في قلب الحدث، ستبدأ العديد من المؤسسات المالية بالتخلي تدريجيا عن نموذج التشغيل التقليدي لتبني نموذجا مختلفا تماما، لاسيما في القطاعين الرئيسيين التاليين: المدفوعات والتمويل».

وأضاف: «الواقع أنه في سوق تتسم بتنافسية عالية مثل البنوك، فإن الشيء الوحيد الدائم فيها هو التغيير. وترى أفضل البنوك أن هناك حاجة إلى التطور والتكيف دوما مع تغير توقعات العملاء خاصة عندما يتعلق الأمر بالتقدم التكنولوجي». على مستوى المنطقة، ذكر الناهض أن البنوك بدأت فعليا بمرحلة تبني واستغلال التكنولوجيا المدمرة Disruptive Technology، وأخذت تتضافر جهود الكثير من المؤسسات المالية مع مزودي تكنولوجيا الخدمات المالية التي تملك حلولا وخبرة فريدة في مجالات بعيدة عن النطاق التقليدي للبنوك. فهذه الشركات توفر مجموعة من الخدمات بدءا من الاستشارات، والتحليل والدعم الفني وصولا إلى إنشاء منصات وتطبيقات رقمية. على سبيل المثال، أحرزت دول مجلس التعاون الخليجي تقدما كبيرا قياسا ببقية دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجال التكيف مع التحول الرقمي والاستفادة منه. إذ يشكل الاقتصاد الرقمي 8٪ في البحرين و5,1٪ في الكويت، وأقل من 1٪ في عمان وقطر. وفي الكويت، من المتوقع أن تبلغ قيمة سوق الابتكار الرقمي (برامج وخدمات ذكية) 293 مليون دينار أو ما يعادل 989 مليون دولار، ومن المرتقب أن تساهم رؤية الكويت 2035 في رفع مستوى الرقمنة.

احتياجات العملاء

وعلى ضوء المرحلة الرقمية الجديدة، أفاد الناهض بأن الصناعة المصرفية شهدت تحولا من حيث متطلبات واحتياجات العملاء إلى جانب تغير سلوكهم بسبب التحول السريع في الاتصال الإلكتروني وعبر الموبايل، إضافة إلى ذلك برزت منصات التكنولوجيا المالية الجديدة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتساهم في تغيير مفهوم الصيرفة التقليدية وتواكب تطلعات العملاء. وأشار إلى أن عملاء اليوم باتوا يفضلون المؤسسات التي تقدم لهم الاستشارات والمعلومات ذات الصلة بالمنتجات التي يرغبونها بكبسة زر، وإلى جانب الوصول السريع والسهل للخدمات، يضع العميل أيضا في مقدمة أولوياته أمن وسلامة معلوماته. ولفت الناهض إلى أن الابتكار يشكل دافعا رئيسيا لبنوك المنطقة التي تريد تلبية توقعات عملائها وتحقيق النمو في الوقت ذاته، لاسيما أن هناك عوامل مساعدة تشجع على ذلك، مثل التركيبة السكانية الشابة المحيطة بالتكنولوجيا بشكل كبير.

وأكد أن البنوك مطالبة بمواكبة احتياجات ورغبات عملائها، والتركيز على أهم متطلباتهم، وتكوين فهم شامل عن احتياجاتهم وسلوكهم على كافة الأصعدة. ومن ضمن النواحي التي يرى الناهض أنها تستحق الاهتمام، إعطاء الأولوية للتحسين بناء على توقعات العميل والتكلفة التشغيلية، خاصة أنه في ظل التحول السريع، يتوقع العميل دوما خدمات أفضل وأسرع وأكثر أمانا.

معايير أمان

فيما يتعلق بدور البنوك في مكافحة الجرائم المالية وحماية بيانات مستخدميها والبنية التحتية المالية في ظل زيادة الاعتماد على التقنيات الحديثة، أكد الناهض أن البنوك والمؤسسات المالية تعمل في ظل صناعة تخضع لرقابة عالية، ومطالبة بمواءمة خططها الاستراتيجية بحيث تضمن سلامة البيانات المالية لعملائها، ويتعين على السلطات الرقابية في الوقت ذاته تطوير أطر عمل جديدة لمواجهة التحديات التي تفرضها التكنولوجيا الجديدة من خلال استخدام البيئة الرقابية التجريبية «sand boxes». وإضافة إلى الحلول التقنية والخصائص الأمنية، يمكن للممارسات الجيدة أن تكافح الجرائم المالية وتوفر الأمن والحماية للمستخدم وبياناته، كما يمكن لتقنيات معينة مثل «بلوك تشين» أن توفر حلا فريدا بحيث تستطيع البنوك عن طريقها تحسين طريقة حماية السرية الرقمية للعملاء. وفي حين يمكن للقياسات الحيوية الرقمية (Biometrics) أن توفر عامل أمان إضافي لعملاء الخدمات المصرفية الرقمية، يعد الذكاء الاصطناعي لاعبا رئيسيا في تطوير تكنولوجيا الأمن السيبراني الفعالة. كما لفت الناهض إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) التي تساعد عملاء البنوك أيضا في تعزيز الأمن، وشفافية البيانات والقدرة على التحكم.

وقال الناهض ان الثقة التي يوليها العميل لـ «بيتك» تدفع البنك إلى مواصلة الاستثمار في التكنولوجيا، والذي يتضمن حماية بياناتهم والحفاظ على سريتهم.

الأبعاد الاجتماعية

تطرق الناهض إلى الاعتبارات والأبعاد الأخلاقية والاجتماعية التي يتعين على البنوك مراعاتها في نماذجهم المصرفية المستقبلية، قائلا إن الصيرفة الأخلاقية لطالما كانت جزءا من الصناعة المالية الإسلامية، ومن المهم جدا أن يكون البنك فاعلا داخل المجتمع عبر مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تراعي القيم والمبادئ الأخلاقية المتجسدة في نظام عمل البنوك الإسلامية.

ولفت إلى أنه قياسا بالسابق، من المتوقع أن يزداد دور البنوك والقطاع الخاص بشكل عام في دعم المشروعات التنموية المجتمعية وقضايا المسؤولية الاجتماعية للشركات في مختلف القطاعات مثل الرعاية الصحية والتعليم والمشروعات الشبابية.

على سبيل المثال، قطع «بيتك» أشواطا كبيرة في دعم التنمية الاجتماعية في الأسواق التي يعمل فيها، حيث تجاوزت المساهمات الاجتماعية للبنك خلال العقدين الأخيرين 500 مليون دولار أميركي.

في الختام، أعرب الناهض عن أمله في أن يسفر هذا المؤتمر عن طرح أفكار ومبادرات مثمرة تكون بمنزلة خريطة طريق في صياغة الجيل التالي من الخدمات المصرفية، وهو ما سيتحقق من خلال العمل مع رواد وقادة العمل المصرفي في مجموعة واسعة من قطاعات الصناعة بما في ذلك تجارة التجزئة والنفط والغاز والعقارات والتأمين والسيارات والسلع الاستهلاكية والاتصالات والتكنولوجيا والرعاية الصحية وغير ذلك الكثير، لتطوير حلول واستراتيجيات رقمية متميزة وذات ميزة تنافسية.

القطاع المصرفي القلب النابض للاقتصاد المحلي

أشاد الناهض بدور الجهات الرقابية الداعم للقطاع المصرفي الذي يعتبر القلب النابض للاقتصاد المحلي، مبينا ان الجهات الرقابية أوجدت توازنا بين السماح للبنوك بتطبيق التقنيات المصرفية الحديثة، وبين العمل لتغيير نماذج أعمالهم التشغيلية، مع وضع الأطر التنظيمية التي تحمي مصالح العملاء والمساهمين والجمهور وغيرهم.

وتطرق الناهض إلى الفرصة المتاحة أمام الجهات الرقابية للعب دور حيوي يضمن تحول نماذج أعمال البنوك بسلاسة، بالنظر إلى أن النظام المصرفي بأكمله متصل بأجندات الرقمنة والوصول إلى التقنيات الجديدة، مشيرا إلى أن هذا الأمر لابد أن يكون مدفوعا ببيئة رقابية داعمة بحيث تستطيع خلالها البنوك العمل والتحول والابتكار مع ضمان حماية بيانات وسرية العملاء.

ولفت إلى ظهور العديد من الاتجاهات سواء على الصعيد المحلي أو الإقليمي أو العالمي، أولها التشريعات، فعلى سبيل المثال، أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات تنظيم الدفع الإلكتروني للأموال وذلك في إطار سعيه إلى تبني أفضل الممارسات في مجال التقنيات المالية الحديثة وتوفير خدمات متطورة تتمتع بأعلى قدر من الأمان.

بالإضافة إلى ذلك، أشار الناهض إلى ظهور تشريعات تتعلق بتنظيم برامج بيع العملات الافتراضية وغير ذلك، لافتا إلى أن الجهات الرقابية من خلال تعليماتها تلعب دورا محوريا في تحديد اتجاه الأسواق والأهم من ذلك في حماية المستهلكين من التقنيات غير المنظمة، مما يبني مزيدا من الثقة والمصداقية في التكنولوجيا الرقمية.

11٪ نمو عدد مستخدمي خدمات «بيتك» الإلكترونية

أشار الناهض إلى أن «بيتك» حقق أرقاما مذهلة تعكس كفاءته في الاستفادة من التكنولوجيا وتلبيته متطلبات العصر الرقمي. على سبيل المثال، حقق «بيتك» نموا بلغت نسبته 11٪ في عدد مستخدمي خدماته الإلكترونية عبر خدمة (KFHOnline) على الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الموبايل، وذلك خلال النصف الأول من العام الحالي 2019، مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق، كما بلغ العدد الإجمالي لاستخدام العملاء لخدمات «بيتك» المصرفية الإلكترونية عبر خدمة (KFHOnline)، نحو 90 مليونا وذلك خلال العام 2018. ولغاية شهر يوليو 2019، بلغ عدد مستخدمي الخدمة أكثر من 450 ألف عميل. هذا بالإضافة إلى أن «بيتك» طرح مجموعة واسع من أحدث الخدمات الرقمية في غضون الأعوام القليلة الماضية.

البنوك حريصة على الاستثمار في التكنولوجيا المالية

أضاف الناهض أن البنوك الكويتية حريصة على الاستثمار في التكنولوجيا المالية والمصرفية والتحول الرقمي، لاسيما أن هذا الاتجاه يعزز دور القطاع الخاص في الاقتصاد الكويتي باعتباره جزءا رئيسيا في رؤية الكويت 2035 الرامية إلى تحويل البلاد الى مركز مالي وتجاري إقليمي وعالمي. وتجعل التكنولوجيا الرقمية فترات التشغيل أقصر مع إمكانية الاستفادة بشكل أفضل من الأصول، ورفع مستوى جودة المنتج إلى أقصى حد. وبناء عليه، من المتوقع أن تنخفض التكاليف بنسبة 3,8٪ سنويا.

الناهض مشاركا في جلسات المؤتمر