التحولات الرقمية في القطاع المالي بين فرص الاستقرار ومخاطر الابتكارات المالية– تجربة شمال إفريقيا–

Digital transformations in the financial sector between stability opportunities and risks of financial innovations - experience of north Africa -

د.وافية زاير[1]، د.بسام سمير الرميدي[2]

[1] جامعة البليدة 2، marketingblida@gmail.com

[2] جامعة مدينة السادات، bassam.samir@fth.usc.edu.eg

تاريخ الاستلام: 202/11/04 تاريخ القبول: 2020/11/12 تاريخ النشر: 2020/12/04

ملخص:

أحدثت التحولات الرقمية ثورة في مجال الخدمات المالية التقليدية وإعادة تشكيل المشهد المالي، حيث أصبحت الابتكارات التكنولوجية اليوم تلبي بشكل متزايد متطلبات العملاء من حيث السهولة والسرعة والشمولية والقدرة على تحمل التكاليف. لذلك، تسعى البنوك إلى إدخال بعض التغييرات الضرورية في نماذج أعمالها من خلال توسيع استثماراتها في التكنولوجيا لتعزيز رقمنة خدماتها المالية وتحسين قدرتها التنافسية.

ونتيجة لذلك، تواجه البنوك مفاضلة بين الأهداف المتقاربة بين تحقيق الاستقرار المالي، والتخفيف من مخاطر الابتكار المالي، حيث إن الإفراط في التنظيم والرقابة قد يؤدي إلى إعاقة عملية تطور حلول التكنولوجيا المالية. ومن هنا ، تنشأ الحاجة إلى وضع أطر تشريعية ورقابية وإشرافية شاملة تعزز الابتكار وتوفر فرصاً لنمو نماذج أعمال الرقمنة في بيئة تنافسية، وذلك لضمان عدم استخدام التكنولوجيات الجديدة هذه كأدوات للاحتيال وغسل الأموال، لضمان عدم تهديدها للاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي. ويمكن لهذا النهج المتوازن للرقابة والإشراف الفعال أن يوسع نطاق ومدى انتشار الخدمات المالية، مع المحافظة على حماية العميل.

الكلمات المفتاحية : التحولات الرقمية؛ الابتكارات المالية؛ التكنولوجيا المالية؛ الخدمات المالية.

Abstract:

Digital transformations have revolutionized traditional financial services and reshaped the financial landscape, where today's technological innovations increasingly fulfill customer requirements for ease, speed, inclusiveness and affordability. Therefore, banks are seeking to introduce some necessary changes in their business models by expanding their investments in technology to enhance the digitalization of their financial services and improve their competitiveness.

As a result, banks face a trade-off between converging goals between achieving financial stability and mitigating the risks of financial innovation, as excessive regulation and oversight may impede the development of financial technology solutions. Hence, the need arises to develop comprehensive legislative, regulatory and supervisory frameworks that enhance innovation and provide opportunities for the growth of digitization business models in a competitive environment, in order to ensure that these new technologies are not used as tools for fraud and money laundering, to ensure that they do not threaten financial, economic and social stability. This balanced approach of effective oversight and supervision can broaden the reach and reach of financial services, while maintaining customer protection.

Keywords: Digital transformations; financial innovations; financial technology; financial services.

المؤلف المرسل: وافية زاير، **الإيميل**: marketingblida@gmail.com

I. مقدمة:

شهدت البيئة العالمية في العقدين الأخيرين العديد من التطورات والتغيرات من بينها :ظاهرة العولمة والتوجه السريع نحو تحرير التجارة الدولية وقيام التكتلات الاقتصادية ،وتقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاقتصاد المبني على المعرفة والرقمنة. وقد فرضت هذه التغيرات تحديات جديدة على منظمات الأعمال والدول. وأصبح التحدي الرئيسي الذي يواجه هذه المنظمات و من ثم الدول، في ظل عولمة النشاط الاقتصادي، هو كيفية زيادة قدراتها التنافسية، والمحافظة عليها لمواكبة تلك التغيرات.

ولعل النظام البنكي هو الأخر معني بهذه التحولات من خلال التحول الرقمي واستحداث خدمات جديدة مرتبطة بدرجة كبيرة على الابتكار، أضحى لزاما على البنوك الجزائرية في أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات البنكية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة، من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية من جهة، ومحاولة زيادة قدرتها التنافسية من جهة أخرى.

في ظل التحولات الرقمية وما تبعها من تغييرات فإن اهتمام البنوك لم يعد كافيا لتطوير الخدمات البنكية بصفة عامة والرقمية بصفة خاصة، ومنه وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤل الآتي:

كيف يمكن للتحولات الرقمية أن تحقق الاستقرار المالي ؟ وما مدى فعاليتها في تخفيف مخاطر الابتكارات المالية في شمال إفريقيا؟

وإجابة على التساؤل المطروح ارتأينا معالجة أهم المحاور المعالجة لموضوع ورقتنا البحثية والمتمثلة فيما يلي:

المحور الأول: التحول الرقمي، مزايا وعيوبه في القطاع البنكي.
المحور الثاني: عرض تجربة التحولات الرقمية والابتكارات المالية في شمال إفريقيا

II. التحول الرقمي، مزايا وعيوبه في القطاع البنكي

II – 1 تبني التحولات الرقمية المالية:

يجب مواكبة التطورات السريعة الحالية في مجال التكنولوجيا المالية وتأثيرها الاجتماعي والاقتصادي الشامل، كما يجري القيام بالاستعدادات اللازمة للاستفادة من منافعها التي يحتمل أن تكون واسعة النطاق، نذكر منها النقاط الأساسية التالية: (Akhavein, J., Frame, W.S., White, L.J, 2001.)

- **بمقدور التكنولوجيا المالية أن تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات المالية في جميع أنحاء العالم وتعززه، لا سيما في البلدان منخفضة الدخل وللشرائح المحرومة من الخدمات.** ولا يعتبر الابتكار في الخدمات المالية ظاهرة جديدة. ومع ذلك، فإن السرعة والكثافة والنتائج واسعة النطاق عبر المجتمعات في جميع أنحاء العالم تجعل هذه التطورات ذات طبيعة مختلفة. وتمثل قوة الحوسبة المتزايدة بوتيرة سريعة؛ والابتكارات في مجال التشفير، وتجميع البيانات، والإدارة؛ والحوسبة الموزعة؛ والذكاء الاصطناعي؛ وانتشار الهواتف الذكية وغيرها من الأجهزة المحمولة جزءًا من الأساس الذي تقوم عليه التغييرات المحتملة بعيدة المدى في القطاع المالي.

- **ينبغي الترحيب بهذا التطور في النظام المالي.** وتطرح التطورات في مجال التكنولوجيا المالية نماذج أنشطة أعمال جديدة، وتقدم منتجات جديدة كما تعمل على إيجاد مقدمي خدمات جدد،ومن ثم إتاحة فرص لتحقيق مكاسب كبيرة من حيث الكفاءة من شأنها أن تحفز خلق فوائد اقتصادية واجتماعية واسعة النطاق، لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل. وتقوم الحكومات باستكشاف التكنولوجيا المالية من منظور زيادة الشمول المالي للفئات المحرومة من الخدمات وتعميق الأسواق المالية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات المالية. وتتيح التكنولوجيا المالية فرصًا واسعة النطاق، على سبيل المثال: تحسين أنظمة المدفوعات عبر الحدود، ويشمل ذلك تحويلات العاملين بالخارج؛ ومساعدة المؤسسات المالية في تيسير إجراءات العمل لديها؛ وتحسين تعميم سبل الوصول إلى الخدمات المالية، لا سيما بالنسبة لمنشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة.

- **يتطلب جني المنافع الكاملة للتكنولوجيا المالية الاستعداد على نحو كاف.**ويشمل ذلك تعزيز القدرات المؤسسية في الوقت المناسب، والاستعانة بالخبرات ذات الصلة، وبناء المعرفة، وتحسين التواصل الخارجي مع أصحاب المصلحة، وتوسيع نطاق تثقيف وتوعية المستهلكين. ومن شأن إتباع نهج مشترك بين الوكالات، يشمل الوزارات والهيئات المعنية (مثل البنوك المركزية والهيئات التنظيمية المالية، والسلطات المسؤولة عن الاتصالات السلكية واللاسلكية، والسلطات المسؤولة عن تنظيم المنافسة، وأجهزة حماية

المستهلك، ووحدات المعلومات المالية، والهيئات الداخلية المسؤولة عن تحصيل الإيرادات والضرائب) أن يدعم اتساق السياسات والأهداف.

II – 2 تمكين التقنيات الجديدة من تعزيز تقديم الخدمات المالية

العمل على تطوير واعتماد التكنولوجيا المالية من خلال تطوير البنية التحتية المؤسسية، وتعزيز سبل الوصول إليها على نحو مفتوح وميسور التكلفة، وضمان وجود بيئة تدعم السياسات، كما يتلخص في الآتي: (حسن صبري نوفل، 2014)

– **يمثل الاستثمار في دعم البنية التحتية سمة أساسية من سمات تبني واعتماد التكنولوجيا المالية الناجحة في جميع أنحاء العالم.** وتشمل الخصائص المميزة لخدمات التكنولوجيا المالية ما يلي: الاستخدام المكثف للقنوات الرقمية في مجال التعامل مع العملاء والتفاعل معهم؛ واختيارات العملاء بشأن متى وكيف يتعاملون مع مقدمي الخدمة ويتفاعلون معهم؛ والاستفادة من الخدمات على نحو سلس من دون أعطال.وتشمل العوامل التي تساعد في تقديم مثل هذه الخدمات البنية التحتية المادية، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والبنية التحتية المالية، بالإضافة إلى البيئة التنظيمية العامة والمعنية بالسياسات.وتشمل البنية التحتية الرقمية المؤسسية، من بين ما تشمل، خدمات الإنترنت ذات النطاق العريض، وخدمات البيانات المحمولة، والوصول إلى مستودعات البيانات المهمة، والبنية التحتية لبطاقات الهوية الرقمية، وخدمات الدفع الرقمية.

– **يمثل جمع ومعالجة البيانات بطريقة آلية سمة رئيسية للتقدم في التكنولوجي المالية.** ومن شأن خدمات التكنولوجيا المالية جمع البيانات من العملاء باستخدام تطبيقاتهم، وكذلك الوصول إلى حسابات معاملات العملاء لدى المؤسسات المالية. ومن شأن أتمتة عملية جمع البيانات التقليل من نطاق الخطأ والاحتيال، لا سيما عندما يتم الوصول إلى البيانات مباشرة من الجهة المعنية بحفظ البيانات، كما أنها تسمح باستجابة أسرع مع تعزيز إجراءات العناية الواجبة بشأن العملاء وعمليات التقييم.

– **من الممكن النظر في مجموعة من الإجراءات لتطوير بنى تحتية رقمية ومالية مفتوحة وبأسعار ميسورة، وبيئة سياسات مواتية للتكنولوجيا المالية:**

- تسهيل تطوير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات النطاق العريض، وخدمات البيانات المحمولة– بما في ذلك في المناطق الريفية – وتحقيق الوصول للجميع على نحو مستدام. وينبغي إيلاء الاهتمام لضمان توفر الجودة الأساسية للخدمة وتقديمها بتكاليف ميسورة بالنسبة لقطاعات المستهلكين.
- تشجيع رقمنة المعاملات في جميع الدواوين والإدارات والأجهزة الحكومية وعلى نطاق أوسع في النشاط الاقتصادي بأكمله، وتمكين وصول القطاع المالي للبيانات ذات الصلة على نحو يتسم بالعدالة والإنصاف.ويجب أن يستند هذا الوصول إلى إجراءات وقائية مناسبة، كما يجب أن يُتاح على نحو آمن

وسليم في إطار حماية قوية للبيانات، والحوكمة، وإطار الخصوصية والسرية لضمان جودة البيانات والحماية من أي تحيزات تتأتى من خلال الاستخدام المكثف للبيانات وتحليلات البيانات.

- تشجيع تطوير آليات بطاقات الهوية الرقمية للتحقق من هوية العملاء عن بعد بشكل موثوق. وعند القيام بذلك، يجب على السلطات المعنية أن توفر سبل الحماية من مخاطر الاستبعاد المالي بسبب عوامل مثل الأمية الرقمية. ويجب تدعيم آليات بطاقات الهوية الرقمية بعمليات وإجراءات قوية لربط الشخص الحقيقي المعني بشكل فريد ببطاقة الهوية.
- تشجيع تطوير البنية التحتية المالية، مثل تلك الخاصة بإعداد التقارير الائتمانية والمدفوعات عبر الحدود، على أن يكون لها معايير وصول واستخدام تتسم بالعدل والشفافية وتستند إلى المخاطر. وبالنسبة للمدفوعات عبر الحدود، ينبغي النظر بعين الاعتبار في أساليب مثل أنظمة الدفع الإقليمية، وتهيئة نماذج جديدة من شأنها تقليل طبقات الوسطاء الماليين، وتوفير سبل الوصول إلى أنظمة المدفوعات المحلية للداخلين الجدد في السوق.

II – 3 اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف تشجيع الشمول المالي وتطوير الأسواق المالية

اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف تشجيع الشمول المالي من خلال التغلب على التحديات ذات الصلة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء والسلامة التجارية، وتطوير الأسواق من خلال تحسين البنية التحتية والعمق. ((Abiad A., Oomes N., Ueda, K, 2008, p 270-282

- **يعد توفير سبل الوصول إلى الخدمات المالية من المحددات المهمة للنمو الشامل للجميع في البلدان النامية.**

ومع ذلك، فإن ما يقدر بنحو 1.7 مليار بالغ على مستوى العالم لا يستطيعون الوصول إلى الاقتصاد المالي الرسمي. والسبب في ذلك هو نزاعات السوق وعوامل الاحتكاك فيها، على سبيل المثال الحواجز الجغرافية التي تحول دون الوصول إلى الخدمات المالية، وعدم توفر الضمانات، وارتفاع تكلفة الفرصة البديلة للاحتفاظ بالنقد وإخفاقات السوق. وعلى الرغم من تحقيق مكاسب بالفعل في عملية تشجيع الشمول المالي، فإن الاقتصاد الرقمي المتطور بسرعة إلى جانب الإشراف الفعال ضروري للتغلب على العقبات التي تحول دون تحقيق شمول مالي أوسع نطاقًا.

- **سيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على المعوقات التي طال أمدها أمام الشمول المالي وإتاحة الفرصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو النُهج الرقمية:** (Mishra, P. K. 2008)

- **نطاق التغطية.** لقد كانت البنية التحتية المادية المحدودة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية. وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس

فقط بخدمات المدفوعات، ولكن أيضًا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض. علاوة على ذلك، ساعدت الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول على الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الماء والكهرباء، من خلال خدمات الدفع أولاً بأول.

- **معلومات العملاء**.يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها.وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية (يشمل ذلك شبكات الهاتف المحمول والمدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي)المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.
- **السلامة التجارية**. ينطوي اشتمال الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء. ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها. وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات، ومن الممكن تحقيق ذلك من خلال الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.
- **تتيح التكنولوجيا المالية منافع مثل توسيع سبل الوصول إلى الخدمات، وخفض التكاليف، وزيادة الراحة عند إنجاز المعاملات**. ويعمل الداخلون الجدد إلى السوق ونماذج أنشطة الأعمال الجديدة على إيجاد أساليب جديدة للحصول على المنتجات المالية المصممة على نحو أفضل للفئات التي لا تحصل على خدمات بنكية مع توزيع هذه المنتجات وتقديم الخدمات اللازمة لها.وعلاوة على ذلك، يمكن لحلول التكنولوجيا المساعدة في التغلب على بعض المعوقات التي تواجهها المرأة في الحصول على الخدمات المالية، وتعزيز قدرتها المالية على المرونة والمجابهة، والمساعدة في اختيار المهنة المطلوبة على نحو أفضل.وتعمل بطاقات الهوية الرقمية على مساعدة المؤسسات المالية في بعض جهات الاختصاص والبلدان في خفض تكاليف العملاء المنضمين إليها، كما سمحت للحكومات بتحديد المستحقين للمنافع وتوزيعها إلكترونيًا. وأظهرت خدمات التكنولوجيا المالية مثل المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إمكاناتها الكامنة.وبالتطلع إلى آفاق المستقبل، فإن برامج الإقراض البديلة والبيانات الكبرى لديها القدرة على توفير سبل الوصول إلى التسهيلات الائتمانية والقروض لمنشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة والأفراد. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتقنيات مثل واجهات برمجة التطبيقات وتقنية دفاتر الحسابات الموزعة أن تساعد في تطوير طرق جديدة لتسجيل وتبادل البيانات عبر سلاسل القيمة الزراعية والخاصة بأنشطة الأعمال، وبالتالي الحد من تضارب المعلومات.

- **يمكن أيضًا أن تعمل التكنولوجيا المالية على مساندة تطوير القطاع المالي على نطاق أوسع.**وتفتح التكنولوجيا المالية الباب أمام آليات جديدة للشركات، بما في ذلك منشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة لتعبئة التمويل مباشرة من المستثمرين، مثل التمويل الجماعي والإقراض المستند إلى آليات السوق. وجنبا إلى جنب، تساند التكنولوجيا المالية تطوير خدمات المعلومات الرئيسية التي تسمح للمستثمرين بتقييم مخاطر استثماراتهم،مثل آليات التقييم الائتماني. كما أنها تخلق قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال، مثل أسواق السوبر ماركت التابعة لصناديق استثمار، وتعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حاليًا، مع إمكانية اتاحة المزيد من خيارات الاستثمار الأفضل للمستثمرين، وفي الوقت نفسه خفض التكاليف. وفي ذات الوقت، تسمح هذه التكنولوجيا للعملاء بالوصول إلى خدمات المساندة الأخرى – مثل المشورة بشأن الاستثمار وذلك بتكلفة أقل. ويجري استخدام هذه البرامج والخدمات أيضا في سياق منتجات التأمين والمعاشات التقاعدية مع توسيع نطاق الخيارات للمستهلكين.
- **لتشجيع اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف الترويج للشمول المالي وتطوير الأسواق المالية، يمكن النظر بعين الاعتبار في عدد من الإجراءات:** (Mishra, P. K. 2008)

✓ تضمين موضوعات ومحاور تركيز التكنولوجيا المالية في إستراتيجيات الاشتمال والتثقيف المالي على المستوى الوطني، والنظر بعين الاعتبار في إنشاء هيئة مخصصة لتتبع تطور التكنولوجيا المالية، وتشجيع تيسير ممارسة أنشطة الأعمال في هذا القطاع، ودراسة فرص التعاون الدولي.

✓ تشجيع الجهود التثقيفية وتجنب الفجوة بين "من يملكون" و "من لا يملكون"، مع خلق وعي بمجال التكنولوجيا المالية من خلال تثقيف الأفراد ومنشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة بشأن التطورات والمستجدات الرئيسية، ويشمل ذلك المخاطر، وتزويدهم بالأدوات اللازمة لاتخاذ قرار مستنير وسليم. وقد بدأ العديد من البلدان في دمج محو الأمية الرقمية في مبادرات التثقيف المالي، كما بدأت في دمجها مع برامج محددة تصل إلى الشرائح السكانية المستهدفة.

✓ تعزيز الشراكات وتشجيع تبادل المعرفة بين الجهات والأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين في بيئة التكنولوجيا المالية.وتعمل بعض البلدان على إنشاء منتدى للجهات والأطراف الفاعلة من القطاعين العام والخاص من أجل المشاركة في الاستفادة من التكنولوجيا المالية بهدف تحقيق الاشتمال المالي؛ وفي بلدان أخرى، يجري استخدام المنتديات التعاونية القائمة. كما شاركت بعض البلدان بنشاط في إنشاء مراكز أو مختبرات للتكنولوجيا المالية بهدف دعم استخدام هذه التكنولوجيا في الخدمات المالية. كما قامت بعض الجهات التنظيمية المعنية بالأنشطة المالية بتخصيص

مكاتب للتكنولوجيا المالية تقدم خدمة الشباك الواحد للمساعدة في استكشاف الواقع التنظيمي.

- ✓ التحرك نحو المدفوعات الحكومية الرقمية. سيؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة وتحسين انتشار الحسابات وكفاءة المدفوعات لشرائح السكان المحرومة.وإلى جانب استخدام بطاقة الهوية الرقمية، قد يؤدي ذلك أيضًا إلى تقليل الاحتيال والتهرب الضريبي. واتخذت عدة بلدان نهجا صارمًا لتحويل جميع المنافع والمزايا إلى منتجات رقمية وطلبت من الجهات الحكومية قبول المدفوعات الرقمية مقابل الخدمات الحكومية وتحصيل الإيرادات والضرائب.

II – 4 تحقيق المؤهلات من أجل تطوير واستقرار النظام المالي على نحو منتظم

إن تكييف الإطار التنظيمي والممارسات الإشرافية لتيسير الدخول الآمن للمنتجات والأنشطة وشركات الوساطة المالية الجديدة؛ وتدعيم الثقة؛ والحفاظ على الاستقرار المالي؛ والتصدي للمخاطر المحتملة (فيتنك، 2019)

- **من شأن الشعور باليقين على مستوى الضوابط التنظيمية مساندة الابتكارات المالية ذات النفع**. ومع تطور النظام المالي، من المهم أن يستمر الإطار التنظيمي في توفير الثقة وتهيئة البيئة الداعمة للابتكار. ومن شأن زيادة وضوح الضوابط التنظيمية مساندة الدخول الآمن للمنتجات والأنشطة الجديدة والوسطاء الماليين الجدد، مع تقليل عدم اليقين بشأن هذه الضوابط والحد من إمكانية فقدان الثقة من قبل المستهلكين والمستثمرين المرتبطين بالممارسات غير السليمة والاحتيال.
- **قد تكون هناك حاجة لاستكمال النُهُج التنظيمية القائمة لمعالجة التغيرات التي تحركها التكنولوجيا المالية في المشهد المالي**. ومن الضروري تنفيذ المعايير المتفق عليها دوليا بشأن الإشراف والتنظيم في القطاع المالي (مثل مبادئ بازل الأساسية للإشراف على البنوك) لإرساء الأساس للأنظمة المالية القويةالتي بدورها تكون في وضع أفضل لتسهيل الدخول الآمن لمنتجات التكنولوجيا المالية والأطراف الفاعلة في السوق.وعلى الرغم من أن التشريعات القائمة (على سبيل المثال، بشأن الاحتيال وحماية المستهلك) تنطبق عادة على المنتجات والشركات الجديدة، فإن هناك مزايا في مراجعة، وعند الضرورة، تعديل أطر التنظيم المالي، وتكييف النهج الإشرافية لضمان أنها تسهل الدخول الآمن وحماية الاستخدام المناسب للتقنيات المبتكرة. وعلى نحو مماثل، فعلى الرغم من أن المبادئ الأساسية لحوكمة الشركات– بما في ذلك أعمال المراجعة المستقلة، وفصل أصول العملاء، والموارد المالية الكافية، والإفصاح– تنطبق أيضًا بشكل عام على مقدمي الخدمات الجدد، قد تكون هناك حاجة لتعزيز، وعند الضرورة، تضمين هذه المبادئ في اللوائح والضوابط المعمول بها لمعالجة المخاطر الناجمة عن الابتكارات المالية التي تتطور بوتيرة سريعة.

- **قد تؤدي التغيرات في المشهد المالي إلى مخاطر استقرار مالي وقضايا ومشكلات بشأن سلوك الشركات والسوق،بالإضافة إلى فتح باب الفرص أمام المراجحة التنظيمية.** ويجب تقييم الحاجة إلى إدخال أو تعديل اللوائح والضوابط بناء على تحديد إخفاقات السوق والعوامل الخارجية التي تؤدي إلى مخاطر الاستقرار المالي أو التي تؤدي إلى الإفراط في اللجوء إلى المراجحة التنظيمية. وقد يلزم الأمر تعديل النطاق التنظيمي لتجنب المراجحة وضمان أن يتم تنظيم الأنشطة بشكل مناسب ومتسق على نحو مستقل عن مقدم الخدمة، مع تضمين مخاطر الاستقرار المالي من خلال إجراءات تدخلية مناسبة على مستوى السياسات.وقد يستلزم التنظيم المالي الفعال أيضًا تعاونًا أوسع نطاقاً على المستوى المحلي (على سبيل المثال، الاستفادة من حماية البيانات، والمنافسة، والاتصالات السلكية واللاسلكية، والبنوك المركزية، والسلطات الأخرى) وعلى المستوى الدولي؛نظراً للطبيعة الجوهرية للعديد من الابتكارات التي تتسم بأنها عابرة للحدود.
- **ينبغي أن يكون تنظيم الأنشطة الجديدة ونماذج أنشطة الأعمال المبتكرة متناسبًا مع مخاطرها لتجنب خنق روح الابتكار**.وقد يساعد تطبيق المتطلبات المناسبة الخاصة بجوانب التنظيم والحوكمة والإفصاح على دعم الابتكار مع تخفيف المخاطر. على سبيل المثال، قد تعمل السلطات والجهات المعنية على تيسير الدخول الآمن إلى الأسواق عن طريق برامج سماح مقيدة مؤقتًا للداخلين الجدد في السوق حيث يتم التخفيف من اشتراطات تنظيمية محددة وفقًا للمخاطر المتصورة (مثل المختبرات التنظيمية لدعم الاختبار والتجريب)، ومن خلالبرامج تراخيص مقيدة. وفي الوقت نفسه، قد تحتاج السلطات والجهات المعنية إلى دراسة إلى أي مدى تتسم الأطر الموجودة التي تستعين بمصادر خارجية (أي تعهيد المهام للغير) واللوائح المنظمة لخصوصية وسرية البيانات بأنها محايدة من الناحية التكنولوجية أو ستحتاج إلى تنقيح للسماح بالتطورات التكنولوجية (على سبيل المثال، الحوسبة السحابية).
- **قد يساند التقدم التكنولوجي والتطورات التقنية فاعلية التنظيم وكفاءته.**ومن شأن الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا المتقدمة (مثل تكنولوجيا التعلم الآلي، وجمع البيانات الآلي المدعوم ببرامج تعريف الكيانات القانونية، وتحليل البيانات الكبيرة) من جانب السلطات والجهات المعنية والمؤسسات المالية أن يوضح عمليًا إمكانية إدخال تحسينات على كل من كفاءة وفاعلية الوظائف التنظيمية والإشرافية في تحسين إدارة المخاطر والامتثال من قبل الشركات. وتجري حاليًا مناقشة بشأن إدخال مزيد من التحسينات مثل اللوائح المقروءة آليًا.وأيًا ما كان الأمر، هناك أيضًا قضايا ومشكلات مرتبطة بذلك يتعين التعامل معها، وتتضمن هذه القضايا:(أ) أن جودة البيانات وتوحيدها على نحو قياسي وحجمها تستدعي تحديات تشغيلية؛ (ب) قد يؤدي الإفراط في الاعتماد على الإشارات والمخاطر القابلة للقياس الكمي إلى اتخاذ

قرارات غير سليمة؛ (ج) قد يؤدي تجانس النهج والنماذج إلى زيادة مسايرة الاتجاهات الدورية؛ (د) احتمال إساءة استخدام التكنولوجيا المالية للالتفاف والتحايل على المتطلبات التنظيمية.

- **قد تكون مواكبة تطورات السوق أمرًا حافلًا بالتحديات بالنسبة للسلطات التنظيمية.** وسيتوجب على هذه السلطات ضمان أن تظل المعرفة والمهارات والأدوات الخاصة بالموظفين متوافقة مع متطلبات العمل وفعالة للإشراف على نماذج أنشطة الأعمال المبتكرة. ويمكن أن يستلزم ذلك تدريبًا إضافيًا وكذلك الاستعانة بموظفين متخصصين إضافيين لاستكمال الخبرات الحالية. وسيعمل التعاون الإشرافي الدولي القوي على تسهيل نقل المعرفة ومشاركة أفضل الممارسات الدولية.
- **ينبغي للبلدان المعنية صياغة استجابة شاملة على صعيد السياسات بناءً على التوجيهات المقدمة من الهيئات المعنية بوضع المعايير.** وقد ينطوي ذلك على مراجعة مدى كفاية الإطار التنظيمي ونطاق العمل التنظيمي، وإثراء ذلك العمل بتقييمات مخاطر الاستقرار المالي، وسوء السلوك، والمرونة التشغيلية (بما في ذلك الأمن الإلكتروني). ويمكن أن تستند هذه المراجعات إلى خبرة جميع السلطات والجهات المعنية. وإذا كانت هناك حاجة إلى تعديلات في الإطار التنظيمي، ينبغي النظر بعين الاعتبار في الجوانب التالية: (توبيا أدريان، 2018)

✓ ضرورة أن تتسم الضوابط التنظيمية بالحياد التكنولوجي وأن تكون مصممة لاستهداف العوامل الخارجية ومخاطر الاستقرار المالي وسوء السلوك وحماية المستهلك.كما يجب أن تساند هذه الضوابط التنظيمية المنافسة وتعمل على تسهيل الاشتمال المالي وتوسيع نطاق تطور السوق.

✓ يجب أن تكون هذه الضوابط التنظيمية متناسبة وقابلة للتعديل مع السعي لتحقيق الاتساق الدولي لتجنب المراجحة (الأحكام الجزافية) عبر الحدود.

✓ ضرورة استكشاف إمكانية استخدام حلول التكنولوجيا المالية من قبل كل من الشركات والجهات الإشرافية.

✓ ينبغي تقييم نماذج التوظيف والتدريب الحالية، وقد تكون هناك حاجة إلى مهارات متخصصة إضافية.

II – 5 حماية السلامة المالية وتحقيق الاستقرار

ينبغي حماية سلامة النظم المالية من خلال تحديد، ومعرفة، وتقييم، المخاطر المرتبطة بإساءة استخدام التكنولوجيا المالية على نحو إجرامي، وباستخدام التقنيات التي تعزز الامتثال لتدابير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. (توبيا أدريان، 2018)

- **تفرض بعض تطبيقات التكنولوجيا المالية تهديدات جديدة للسلامة المالية.**وعلى الرغم من أنها تدعم الأهداف المشروعة بشكل عام، يتم استخدام بعض نماذج أنشطة الأعمال أو

المنتجات الجديدة في أغراض إجرامية.وتختلف المخاطر المحتملة اختلافاً كبيراً من منتج إلى آخر، لكن جرت العادة أن تنطوي الأصول المشفرة على زيادة احتمال إساءة الاستخدام لا سيما لغسل الأموال وتمويل الإرهاب وممارسة الاحتيال (يشمل ذلك الاحتيال الإلكتروني) والتهرب الضريبي والأنشطة غير المشروعة.كما أن طبيعتها اللامركزية ونطاقها العالمي، فضلاً عن عدم وجود وسيط يخضع لتنظيم في العديد من المعاملات، يثير تساؤلات صعبة بشأن من يخضع للتنظيم.ومن شأن الدرجات المتفاوتة من إخفاء الأسماء أو استخدام أسماء مستعارة أن يعوق بشكل كبير الإجراءات التنظيمية. ويمكن أن تؤدي زيادة تعقيد نماذج المعاملات إلى زيادة تقييد قدرة السلطات والجهات المعنية على تحديد المالكين الحقيقيين المستفيدين من هذه الأصول والنشاط الإجرامي المحتمل.

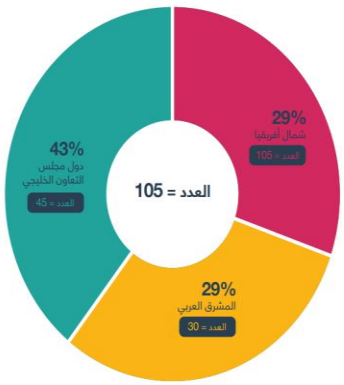
- **في إطار التصدي لهذه التحديات، اتخذت السلطات الوطنية مجموعة متنوعة من الأساليب.** وقد امتنعت بعض جهات الاختصاص والبلدان عن اتخاذ إجراءات محددة،وفي الوقت نفسه تقوم برصد ومتابعة التطورات والمخاطر المحتملة لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وقامت جهات أخرى بتعديل إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب القائم الخاص بها.ولا تزال جهات وبلدان أخرى تحظر أنشطة محددة أو بعضها لا سيما تلك الأنشطة الأكثر مخاطر، على سبيل المثال العروض الأولية للعملة.
- **من الممكن أن تعمل حلول التكنولوجيا التنظيمية والتكنولوجيا الإشرافية على تيسير وتعزيز الامتثال لقواعد مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب.**وقد تتيح تكنولوجيا التحقق من الهوية (بما في ذلك البصمة الإلكترونية) أساليب فعالة وآمنة للتأكد من الهوية. ومن الممكن استخدام تطبيقات قاعدة البيانات المتسلسلة لبناء مستودع بيانات يخدم إجراءات "اعرف عميلك" على أن يكون هذا المستودع سهل الوصول من جانب العديد من المستخدمين.ويمكن أن تعمل أدوات تحليل البيانات على مساندة أعمال الرصد والمتابعة المستمرة للمخاطر وتحديد أنماط المعاملات المشبوهة.

III. عرض تجربة التحولات الرقمية والابتكارات المالية في شمال افريقيا

III –1 وصول التكنولوجيا المالية الى الشرق الاوسط وشمال افريقيا:

شكل العالم العربي مقرا لـ105 شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015 تغطي هذه الشركات الناشئة 12 دولة، ويلاحظ أنها منتشرة بالتساوي بين دول مجلس التعاون الخليجي ودول المشرق العربي وشمال أفريقيا.

الشكل 1: عدد الشركات الناشئة في العالم العربي في نهاية سنة 2015

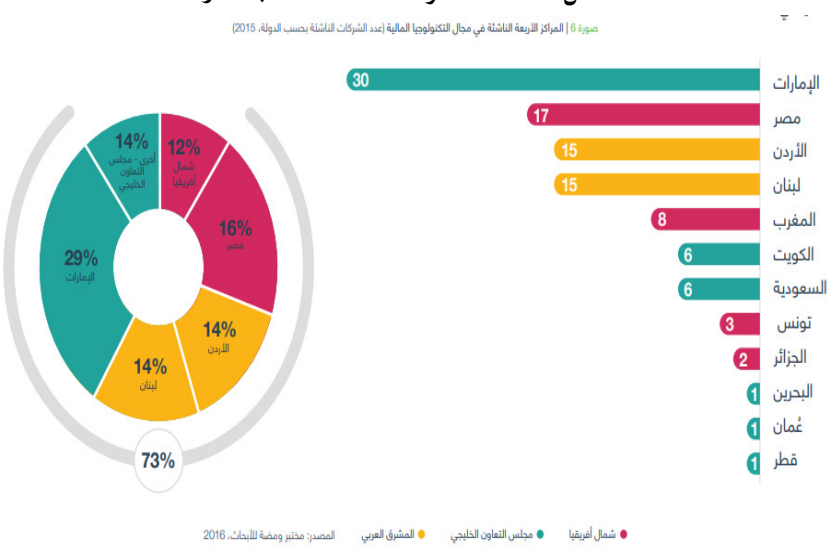


المصدر:

https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/ar_fintechmena_wamda.pdf

تقريباً، 3 شركات ناشئة من أصل أربعة في مجال التكنولوجيا المالية موجودة في أربعة دول تستضيف 4 دول من أصل 12 دولة 73% من جميع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وتمثل هذه الدول الأربعة المراكز المحتملة للتكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يعكس التركيز على هذه المراكز الأربعة حقيقة أن هذه المناطق تمتلك البيئات الحاضنة الأكثر تقدماً للشركات الناشئة، والتي نمت بشكل كبيّ ر بفضل الدعم الحكومي، وانخراط القطاع الخاص، ومستوى الثقافة الجيد، والاستقرار السياسي. (التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا،

الشكل 2: عدد الشركات الناشئة بحسب الدولة لسنة 2015



المصدر:

https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/ar_fintechmena_wamda.pdf

III –2 أهمية التحوّل الرقمي للخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي في شمال إفريقيا:

إن التحوّل الرقمي يقوم بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية مما يساعد على إخراج الناس من الفقر المدقع. ويقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت. والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضا بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة.

يوجد على مستوى العالم 1.7 مليار شخص بالغ يفتقرون لحساب بنكي، كما يوجد 3 مليار شخص لا يتم خدمتهم بشكل كامل. هؤلاء الأشخاص لديهم إمكانية محدودة للحصول على الخدمات المالية إلا أنها بعيدة كل البعد عما هو مطلوب، ولا يوجد لدى معظمهم حرية اختيار الخدمات أو مقدمي الخدمة.

ويتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدّي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة والاستدامة.

كما يريد عميل من بين ثلاثة عملاء تغيير البنك الذي يتعامل معه تزداد رغبة عملاء البنوك في شمال أفريقيا في الحصول تجربة مصرفية رقمية. وبالإضافة إلى الدراسات العالمية والإقليمية (Banking & Capital Markets) التي تشير إلى انخفاض ولاء العملاء للبنوك، كشفت دراسة أجرتها "يو جوف " **YouGov** نيابة عن "بيفورت" على **429.1** عميل مصرفي، أن 47% من عملاء البنوك أظهروا اهتماماً باستخدام الخدمات التي تقدمها الشركات الجديدة في مجال المدفوعات والإقراض والاستثمار. وبالرغم من أنّ البنوك والمؤسسات المالية تشكل **49%** من أكبر الشركات العربية، تعاني معظم هذه الشركات من صعوبة مجاراة هذا التوجه المتسارع .وأظهرت دراسة أجرتها "ومضة" (Three out of four GCC customers would be ready to switch banks for a better digital experience: EY, 2015) على 120 مدير تنفيذي في المنطقة أن القطاع المصرفي هو القطاع الأقل تخوفاً من حدوث أي تغيير كبير محتمل في مجاله.

III – 3 العوائق الرئيسية أمام التحوّل الرقمي لتوفير الخدمات المالية

لا يستطيع أحد أن يجزم كيف سيبدو قطاع الخدمات المالية في السنوات القادمة؛ إلا أنه من المؤكد أن المؤسسات التي استثمرت وأنشأت منصات مرنة وسريعة وقابلة للتكيّف؛ سوف تحافظ على مكانها في السوق.

إن بعض العوائق الرئيسية التي عادة ما نواجهها عند العمل مع المؤسسات تكون متعلقة بمستوى المهارات التقنية الداخلية وعدم وجود إستراتيجية رقمية واضحة. كما توجد أيضا بعض التحديات من وجهة نظر العميل مثلما هو الحال حاليا من عدم توافر الثقة في الحلول الرقمية. وعلى المستوى الكلّي، فإن الأهم هو تواجد نظام بيئي أساسي يسمح ويدعم التوافق التشغيلي فيما بين الأنظمة.

قد تفتقر البنوك إلى الابتكار ولكن الشركات الناشئة تفتقر إلى الثقة الأخبار الجيدة للبنوك هي أن التهديدات النابعة من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تبدو أقل من التهديدات النابعة من

البنوك التي نجحت في استخدام إستراتيجية مبتكرة. يوجد ثلاثة عملاء بنوك من أصل أربعة يستخدمون الإنترنت لشراء السلع والخدمات، بحيث تستخدم خدمات الدفع الإلكترونية أكثر من الخدمات حسب الطلب. وضح هذا تبني المستخدمين بشكلٍ أسرع للتجارة الإلكترونية والمدفوعات الإلكترونية، مقارنةُ بالخدمات حسب الطلب. وفي الوقت نفسه، يبرز حقيقة، أن هناك قلة من الأفراد يثقون بالدفع الإلكتروني بالرغم من الاعتماد على التسوق الإلكتروني بشكل كبير.

افتقار عملاء البنوك إلى ما يكفي من المعرفة عن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وعدم فهم الخدمات المتاحة جزئيا توضح الدراسة أن نصف عملاء البنوك مهتمون بالتكنولوجيا المالية، ولكن أقل من 5% منهم يستعملون الخدمات المقدمة حتى اليوم. وبالرغم من إشارة رواد الأعمال إلى أن اكتساب العملاء يعتبر من التحديات الصعبة، إلا أن نتيجة هذه الدراسة توضح أن هناك إمكانات كبيرة غير مستغلة.

III – 4 ماهي أهم الأولويات عندما يتم القيام بالتحوّل الرقمي لقنوات تقديم الخدمة ؟ ما هي التحديات والفرص لتحقيق التحول الرقمي ؟

إن اتجاه القطاع المالي على المستوى العالمي هو تقديم المزيد من المرافق وفرص أكبر. وبالتالي، سوف تكون الخدمات أسهل وأسرع، وسوف تكون المنتجات أكثر مرونة. وسوف تصبح الأنظمة مميكنة بشكل أكبر. وسوف تكون راحة العميل هي المحرّك الأساسي.

ومن أجل نجاح التحوّل الرقمي لقنوات تقديم الخدمة، يجب على مقدمي الخدمة من العمل بالقرب من الأسواق المحتملة. ويجب على المؤسسات المالية أن تقوم بنقلة نوعية لزيادة قبول وثقة فريقها الداخلي. وكما ذكرت من قبل، فإن بناء البنية الأساسية القابلة للتطوير هو أمر في غاية الأهمية من أجل المستقبل. وفي الوقت نفسه، يجب على المؤسسات الحفاظ على سهولة حركتها ومميزاتها التنافسية داخل الأسواق.

توجد فرص هائلة بالمنطقة العربية تتعلق بشكل رئيسي بالسوق الضخمة غير المستغلة. ومن المتوقع أن تتوسع وتتطور بسرعة في المستقبل. ووفقا لأحدث التقارير حول وضع التكنولوجيا المالية في منطقة شمال أفريقيا ؛ هناك أربع فرص رئيسية لنمو التكنولوجيا المالية في المنطقة. هناك حوالي 86% من البالغين في المنطقة ليس لديهم حساب بنكي حتى الآن، ونسبة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لا تتعدى نصف متوسط النسبة العالمية. كما ان حجم التجارة الإلكترونية من المتوقع أن ينمو بأربعة أضعاف خلال السنوات القليلة المقبلة. ووفقا للتقرير، يوجد واحد من كل اثنين من عملاء البنوك مهتمّ بالخدمات الرقمية الجديدة وهذه فرصة أخرى يجب دراستها.

إن توفير الحلول المصممة خصيصا حسب الاحتياجات المختلفة لا يزال محدودا بالسوق، ولذلك توجد فرصة هائلة لشركات تطوير الحلول الرقمية. إلا أن التحديات مثل اللوائح التنظيمية المتشددة وانخفاض القدرة على التكيّف؛ من شأنها جعل تبني التكنولوجيا أبطأ. ويشكل عدم الاستقرار السياسي

والاقتصادي تحدّيا مهما آخر ينبغي على الشركات أن تتعامل معه. ومن ثم ، فإن شركات التكنولوجيا التي تخطط للدخول في المنطقة تحتاج أن تتحلى بالصبر وإجراء البحوث الخاصة بمواصفات السوق بعناية.

III – 4 أهم النصائح ومتطلبات التحوّل الرقمي:

فسوف تكون كما يلي:

- على كبار المديرين التنفيذيين الاقتراب أكثر من عملائهم وأن يفهموا احتياجاتهم بشكل أعمق.
- عند اختيار المؤسسات لمقدم الحلول الرقمية؛ أن يكون هناك بعد نظر للشراكة على المدى الطويل وليس التعامل مع مقدم الحلول على انه مجرد بائع للخدمات.
- البيانات شديدة الأهمية ولكن قبل تجميع البيانات، يجب تطوير إستراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد وقياس وتحديث البيانات بصورة ملائمة ومتوافقة مع الأهداف العامة للأعمال.
- بناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة وقابلة للتطوير والتوسع. إن الأمر لا يتعلق فقط بالخصائص التشغيلية للنظام؛ بل يتعلق أيضا بمدى توافق بنية وتصميم النظام والقدرة على الاتصال و/أو الاندماج بسهولة مع الأنظمة الأخرى.
- دراسة الحلول السحابية؛ التي تسمح بسرعة الاستجابة وسهولة تعميم الحلول الرقمية.
- تنويع الخدمات المالية.
- الارتقاء بالعنصر البشرى: يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء، على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل مابين المؤسسات. فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يضل العامل البشري وراءها، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في البنوك الجزائرية. ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:
  - ✓ الاستعانة بالخبراء ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية،
  - ✓ وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج،
  - ✓ الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات.
- تطوير التسويق المصرفي: يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم ، إذ لابد من

التذكير أن التسويق الحديث يرتكز في الأساس على توجهات العملاء يتأثر بما يريدون وبما يدور في خواطرهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:

- ✓ خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب،
- ✓ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم،
- ✓ العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها و تحديد والمشروعات الجيدة،
- ✓ تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة،
- ✓ متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم،
- ✓ تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

IV. الخلاصة:

أهم ما ميز النظام البنكي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين.لكن وبالرغم من هذه المجهودات المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك العربية والبنوك الغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجر عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة .و بناءا على ما سبق يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1- أن تعطي المنظومة أولوية للإبداع ، فالمنافسة في بيئة منظمات الأعمال تقتضي ذلك ،لان الاقتصاد العالمي هو اقتصاد المعرفة ،وان تمارس هذه المنظمات نشاطات البحث و التطوير و تدعمها ماديا و معنويا وان يكون عملها منظما و مشاريعها محددة بدقة و تخصص لها الموارد الكافية.

2- ضرورة تعزيز التعاون مع الجهات الأكاديمية عبر برامج بحوث مشتركة و تسهيل استخدام التجهيزات المتاحة على مستوى المنظمات والمختبرات الجامعية ،علما أن هذا التعاون سيعود بالمنفعة على الطرفين ،بحيث تستفيد منظمات الأعمال من النتائج المتوصل إليها في شكل منتجات جديدة وحلول لمشاكل نظم الإنتاج و التسيير من جهة وجهة أخرى تستفيد الجامعة من الجانب التطبيقي.

3- ضرورة اتصال منظمات الأعمال بهياكل التعليم العالي ومراكز البحث التطبيقي وتوثيق الصلات بينهما قصد استفادة وسد النقص في القدرات والإمكانيات، باعتبار هذه المراكز مصادر هامة للاستقطاب الأفكار والإبداعات التكنولوجية.

4- ضرورة استغلال الطاقات البشرية وقدراتهم الإبداعية وتشجيعهم على المبادرة والابتكار والتطوير.

V. المراجع:

- حسن صبري نوفل، (سبتمبر 2014)، الابتكار والأداء الاقتصادي، مجلة الاقتصاد والمحاسبة، العدد 656، مصر.
- فيتنك، الابتكارات المالية التقنية، (جويلية 2019)، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- توبيا أدريان، مارتين موهليسين، وروز ليكو، وسيليا بازارباسيوغلو، (سبتمبر 2018)، التكنولوجيا المالية، مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي.
- التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/publication_files/ar_fintechmena_wamda.pdf
- Akhavein, J., Frame, W.S., White, L.J.(2001), The Diffusion of Financial Innovations: An Examination of the Adoption of Small Business Credit Scoring by Large Banking Organizations, Working Paper Wharton School, 01-19
- Abiad A., Oomes N., Ueda, K, (2008), The quality effect: Does Financial Liberalization Improve the Allocation of Capital? Journal of Development Economics, 87(2).
- Mishra, P. K. (2008). Financial Innovation and Economic Growth - A Theoretical Approach. Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=1262658 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1262658 .
- Banking & Capital Markets, https://www.ey.com/en_gl/banking-capital-markets
- Three out of four GCC customers would be ready to switch banks for a better digital experience: EY, 2015.