في إطار مشاركته في المؤتمر المصرفي العالمي

الناهض: البنوك الكويتية حريصة على الاستثمار في التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي

مازن الناهض

- 11 % نمو عدد مستخدمي خدمات «بيتك» الإلكترونية عبر « KFHO-line»
- التعاون مع شركات الـ «Fintech» ترفع مستوى الخدمات المصرفية

في إطار مشاركته في المؤتمر المصرفي العالمي «صياغة المستقبل» الذي نظمه أمس بنك الكويت المركزي برعاية سمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد، أكد بيت التمويل الكويتي «بيتك» على أهمية مواكبة التطورات الأخيرة التي تشهدها الصناعة المصرفية بفضل الرقمنة والتكنولوجيا.

وقال الرئيس التنفيذي للمجموعة في «بيتك»، مازن الناهض إن الصناعة المصرفية تعيش تحولاً تقوده التكنولوجيا، بحيث لم يعد هذا التحول خياراً بل ضرورة تستدعي تكثيف الجهود على الصعيدي العملي والتشغيلي، مشيراً إلى أن هذا التحول امتد ليطال صناعات وابتكارات عديدة وليس البنوك فحسب، عدا عن أن المشهد لم يكن كما كان قبل أعوام من الآن.

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

وذكر الناهض: «نحن نعيش اليوم في زمن التكنولوجيا المدمرة حيث بات الابتكار عاملاً استراتيجياً للقطاعات التنافسية كالصيرفة. بالتالي، تجد البنوك التي تتمتع بمزايا تنافسية نفسها أمام حاجة ملحة الى سرعة التكيف مع هذه البيئة المتغيرة، لاسيما وأن 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.

بالإضافة إلى ماسبق، لفت الناهض إلى أن الصناعة المصرفية باتت تشهد مؤخراً 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.

من الاتجاهات البارزة الأخرى في الصناعة المصرفية التي تحدث عنها الناهض أيضاً تكنولوجيا الخدمات المالية (فنتك)، التي يُقدر حجمها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بملياري دولار، ومن المتوقع أن تشهد نمواً سنوياً 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 الإستثمار في التكنولوجيا المالية(فنتك) إلى 52.5 مليار دولار، و في 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 مؤخراً، 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 مؤخراً خدمات الحوسبة السحابية الهجينة Hybrid Cloud Computing وهي بيئة حوسبة سحابية تستخدم مزيجاً من البنية التحتية المتواجدة في موقع العمل والسحابة الخاصة والسحابة العامة لطرف ثالث. وأخيراً، لفت الناهض إلى المدفوعات الفورية التي باتت هي الأخرى تلعب دورها أيضاً 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، مشيراً 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 سريعاً مع التغير الذي يطرأ على الصناعة، بحيث تكون المؤسسة المالية دوماً في المقدمة.

وأضاف الناهض أن البنوك الكويتية حريصة على الاستثمار في التكنولوجيا المالية والمصرفية والتحول الرقمي، لاسيما وأن هذا الاتجاه يعزز دور القطاع الخاص في الاقتصاد الكويتي باعتباره جزءاً رئيسياً 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% سنوياً.

في هذا الإطار، أشار الناهض إلى البصمة الواضحة لـ« بيتك» في توسيع نطاق خدماته ومنتجاته وتحسينها كونه مؤسسة مالية رائدة عالمياً في الابتكار. إذ أطلق «بيتك» (KFH-Go) أول فرع إلكتروني ذاتي بالكامل يقدم خدماته على مدار الساعة للعملاء و أول نظام لحجز المواعيد الكترونيا 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، لا سيما في القطاعين الرئيسيين التاليين: المدفوعات والتمويل».

وأضاف:« الواقع أنه في سوق تتسم بتنافسية عالية مثل البنوك، فان الشيء الوحيد الدائم فيها هو التغيير. وترى أفضل البنوك أن هناك حاجة إلى التطور والتكيف دوماً مع تغير توقعات العملاء خاصة عندما يتعلق الأمر بالتقدم التكنولوجي».

على مستوى المنطقة، ذكر الناهض أن البنوك بدأت فعلياً بمرحلة تبني واستغلال التكنولوجيا المدمرة DisruptiveTechnology، وأخذت تتضافر جهود الكثير من المؤسسات المالية مع مزودي تكنولوجيا الخدمات المالية التي تملك حلولاً وخبرة فريدة في مجالات بعيدة عن النطاق التقليدي للبنوك. فهذه الشركات توفر مجموعة من الخدمات بدءاً من الاستشارات، والتحليل والدعم الفني وصولاً إلى إنشاء منصات وتطبيقات رقمية.

على سبيل المثال، أحرزت دول مجلس التعاون الخليجي تقدماً كبيراً قياساً ببقية دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مجال التكيف مع التحول الرقمي والاستفادة منه، إذ يشكل الاقتصاد الرقمي 8% في البحرين و 5.1% في الكويت، وأقل من 1% في عُمان وقطر. وفي الكويت، من المتوقع أن تبلغ قيمة سوق الابتكار الرقمي(برامج وخدمات ذكية) 293 مليون دينار كويتي أو ما يعادل 989 مليون دولار، ومن المرتقب أن تساهم رؤية الكويت 2035 في رفع مستوى الرقمنة.

على مستوى «بيتك»، أشار الناهض إلى أن البنك حقق أرقاماً مذهلة تعكس كفاءته في الاستفادة من التكنولوجيا وتلبيته متطلبات العصر الرقمي. على سبيل المثال، حقق «بيتك» نمواً بلغت نسبته 11% في عدد مستخدمي خدماته الإلكترونية عبر خدمة (KFHOnline) على الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الموبايل، وذلك خلال النصف الأول من العام الجاري 2019، مقارنة بالفترة ذاتها من العام السابق، كما بلغ العدد الإجمالي لاستخدام العملاء لخدمات «بيتك» المصرفية الإلكترونية عبر خدمة (KFHOnline)، نحو 90 مليوناً 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.

احتياجات العملاء

وعلى ضوء المرحلة الرقمية الجديدة، أفاد الناهض أن الصناعة المصرفية شهدت تحولاً 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 أيضاً في مقدمة أولوياته أمن وسلامة معلوماته.

ولفت الناهض إلى أن الابتكار يشكل دافعاً رئيسياً لبنوك المنطقة التي تريد تلبية توقعات عملائها وتحقيق النمو في الوقت ذاته، لاسيما وأن هناك عوامل مساعدة تشجع على ذلك، مثل التركيبة السكانية الشابة المحيطة بالتكنولوجيا بشكل كبير.

وأكد على 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 وأنه في ظل التحول السريع، يتوقع العميل دوماً خدمات أفضل وأسرع وأكثر أماناً.

مرونة التشريعات

من جهة أخرى، أشاد الناهض بدور الجهات الرقابية الداعم للقطاع المصرفي الذي يعتبر القلب النابض للاقتصاد المحلي، مبيناً أن الجهات الرقابية أوجدت توازناً 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 خلال المؤتمر 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، مشيراً إلى أن هذا الأمر لابد أن يكون مدفوعاً 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، لافتاً إلى أن الجهات الرقابية من خلال تعليماتها تلعب دوراً محورياً في تحديد اتجاه الأسواق والأهم من ذلك في حماية المستهلكين من التقنيات غير المنظمة، مما يبني مزيداً من الثقة والمصداقية في التكنولوجيا الرقمية.

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 حلاً فريداً 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 لاعباً رئيسياً في تطوير تكنولوجيا الأمن السيبراني الفعالة، كما لفت الناهض إلى واجهة برمجة التطبيقات(API) التي تساعد عملاء البنوك أيضاً في تعزيز الأمن، وشفافية البيانات والقدرة على التحكم.

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

- مليارا دولار حجم صناعة خدمات التكنولوجيا المالية «Fintech» في المنطقة
- 52.5 مليار دولار حجم الاستثمار في التكنولوجيا المالية في أميركا، و34.2 مليار دولار في أوروبا

تفوق خليجي في مجال التكيف مع التحول الرقمي على مستوى المنطقة

الغانم: الاقتصادات المستقرة والناجحة والمتنامية هي الشاملة لجميع أفراد مجتمعاتها

عمر الغانم

- «المركزي» الكويتي من الرواد عالميًا في سرعة وشمولية تطبيق المعايير المحاسبية العالمية
- الشباب عامل أساسيّ للارتقاء بالاقتصاد الكويتي

شارك بنك الخليج في النسخة الأولى من "المؤتمر المصرفي العالمي: صياغة المستقبل" الذي اقامه بنك الكويت المركزي تحت رعاية حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه، وبحضور النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء ووزير الدفاع الشيخ ناصر صباح الأحمد الجابر الصباح، وذلك في فندق فورسيزونز بمدينة الكويت. وتحدث رئيس مجلس إدارة بنك الخليج، عمر قتيبة الغانم في الجلسة الأولى للمؤتمر، والتي كانت تحت عنوان "نظرة تأملية في الاقتصاد العالمي والمستجدات الاقتصادية وتحدياته" إلى جانب نخبة من رواد القطاع الاقتصادي والمصرفي مثل محافظ مؤسسة النقد العربي السعودي الدكتور/ أحمد الخليفي، ومحافظ البنك المركزي الأردني الدكتور/ زياد فريز. وتناولت هذه الجلسة السياسات النقدية غير التقليدية، وأسعار الفائدة المنخفضة التي أدت لارتفاع كبير في حجم الدين العالمي. كما تناولت أيضاً التحديات الجيوسياسية والنزاعات التجارية وتقلبات أسعار النفط وصرف العملات، وآثار التقنيات المالية، إضافة إلى التطرق لتوقعات المستقبل والأدوات المتاحة لمواجهة التحديات المستقبلية وأثر كل هذه العوامل على الصناعة المصرفية.

وفي حديثه حول استقرار الاقتصاد الكويتي، علق عمر الغانم على الدور المهم لبنك الكويت المركزي، حيث قال: "في وقت اضطراب الأوضاع الجيوسياسية وتقلب أسعار النفط وضعف الاقتصاد العالمي، نجد أن الاقتصاد الكويتي يتسم بالاستقرار والتنامي. ويتمتع القطاع المصرفي الكويتي بدرجة عالية من الأمان بفضل فوائض رؤوس الأموال، والتي تمكن القطاع من تجاوز أي أزمة بما يفوق المتطلبات والمعايير العالمية. كان بنك الكويت المركزي من أوائل البنوك المركزية حول العالم في طلب تطبيق سريع وشامل لمعايير المحاسبة الدولية، ونتج عن ذلك نظام ذو شفافية عالية جذاب للمستثمرين الأجانب. وقد شهدنا إيجابيات تطبيق هذه المعايير في بنك الخليج، حيث زاد الاستثمار الأجنبي في البنك من 1٪ إلى 11٪ في عام واحد فقط. على الرغم من أن القطاع المصرفي في الكويت له عائدات مماثلة على الأسهم مع الولايات المتحدة ، إلا أننا لا نزال نشهد تدفقات أموال إلى سوقنا – وهو مؤشر ممتاز لجودة الأرباح وثقة المستثمرين. هذا أمر يعود بالنفع على الجميع – المساهمين والشركات من جميع الأحجام والكويت ككل."

كما تناول عمر الغانم أيضًا ضرورة التنويع الاقتصادي بالابتعاد عن النفط كمصدر وحيد للدخل، إضافة إلى تولية القيادة للشباب وتشجيعهم على الدخول للقطاع الخاص، فقال: "تشدد رؤية كويت جديدة 2035، المدعومة من قبل حضرة صاحب السمو أمير البلاد وحكومته الرشيدة على ضرورة تنويع الاقتصاد والابتعاد عن الاعتماد على النفط، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاحنا الاقتصادي على المدى الطويل، إلا أن تحقيق ذلك يتطلب الالتزام المطلق والتظافر بين مختلف الجهات التشريعية والرقابية والقطاعين الخاص والحكومي. نحن نتحرك في الاتجاه الصحيح، ولكننا بحاجة للإسراع في وتيرة الانتقال، وليتنسى لنا تحقيق ذلك يجب علينا أن نغير نظرتنا نحو شبابنا، حيث أنهم أحد أصولنا الأساسية وليسوا عبئا علينا. نحن على يقين بأنهم قادرون على أن يكونوا عاملاً أساسيًا في الارتقاء بالاقتصاد الكويتي من خلال التعليم والتدريب والتشجيع على دخول القطاع الخاص."

وأخيرًا، شدد عمر الغانم على أن يكون الاقتصاد الكويتي شاملاً لجميع أفراده حيث قال: "الاقتصادات المستقرة والناجحة والمتنامية هي الاقتصادات التي تشمل جميع أفراد مجتمعاتها، ونسعى لإشراك جميع فئات المجتمع، مثل النساء والشباب والأسر ذات الدخل المحدود. وهذه ليست مجرد فكرة، بل هي ضرورة لزيادة إنتاجية الاقتصاد، وإضافة الملايين إلى الدخل القومي لبلادنا. ولا نغفل الدور الكبير الذي يلعبه القطاع الخاص في ذلك، من تقديم التسهيلات المالية وخلق فرص العمل إلى إيجاد برامج للتدريب والتعليم. أنا فخور بموظفي بنك الخليج المتطوعين في برنامج إنجاز على مدى السنوات الثلاث الماضية، والذين بلغ عددهم 600 موظف، شاركوا وتطوعوا بوقتهم وخبراتهم لإرشاد وتدريب طلاب المدارس والكليات والجامعات، مشكلين لهم قصص نجاح ملهمة يحتذى بها في المستقبل."

وقد أعلن بنك الخليج في وقت سابق رعايته ومشاركته في المؤتمر المصرفي العالمي الذي ينظمه بنك الكويت المركزي هذا العام، لما له من دور بارز في تسليط الضوء على المجريات الاقتصادية التي تؤثر على بشكل كبير على البيئة المالية في الكويت، وتعيد تشكيل الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها.

كما شارك البنك في عرض أحدث التقنيات المستخدمة في الاستثمار والخدمات المالية، حيث استعرض منصة "وايز" (Wise) المتخصصة في الاستثمار طويل الأجل والذي يتم إلكترونيًا بشكل كامل، من مرحلة التسجيل إلى مرحلة جني الأرباح. ويسعى بنك الخليج ضمن استراتيجيته القائمة على الابتكار، إلى تقديم الأفضل والأسهل للعملاء، خصوصًا في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده قطاع الخدمات المالية والمصرفية.

فقد أطلق البنك هذا العام العديد من الخدمات الإلكترونية التي تسهل على العملاء إتمام معاملاتهم التجارية مثل خدمة Selfpay، التي تتيح للعملاء التحصيل الفوري للمدفوعات من الأفراد والمجموعات، بطريقة سهلة ومريحة، وخدمة القرض الإلكتروني، وهي خدمة تتيح للعملاء التقدم بسلاسة للحصول على قروض من خلال التطبيق أو الموقع الإلكتروني.