

الاصالة في التطور

تفتح آفاقاً واسعة لتطور البنوك



ساهمت التحولات التقنية المتلاحقة إلى رفع سباق التنافسية بين البنوك، خصوصاً مع إزدياد متطلبات العملاء، الذين يرغبون في إنجاز أعمالهم مع المصارف بأقل جهد وأسرع وقت. ما أدى إلى اتجاه القطاع المصرفي إلى تسريع وتيرة استخدام القدرات الذكية للأجهزة التكنولوجية الحديثة. وبات لزاماً على البنوك أن تهتم بتحسين قدرات الموظفين والعمليات الداخلية اللازمة لدعم هذه القدرات؛ حيث تسود مخاوف من الاستغناء عن العمالة غير المتوائمة مع التطورات الجديدة. وغدت البنوك التي لم تعمل على تحسين قدرات موظفيها في وضع تنافسي صعب، الأمر الذي سيؤدي في نهاية المطاف للحد من كفاءة المكاتب الخلفية للبنوك، وحدث قصور في فهم متطلبات العملاء.

وأفادت عدة دراسات حديثة إلى أن نجاح البنوك والمؤسسات المالية في التحول الرقمي سيكون عاملاً حاسماً في الحفاظ على تنافسيتها في أسواق الإمارات. واستثمرت البنوك العاملة في الإمارات بقوة في مجال الحلول الرقمية للارتقاء بتجربة العملاء، حيث تركز معظم مبادرات الصيرفة الذكية على تسهيل خدمة العملاء ومبادرات الدفع الرقمي، وتعد «محفظة الإمارات الرقمية»، التي ستدخل حيز التطبيق خلال هذا العام، من أبرز مشروعات التحول الرقمي في المنطقة، حيث إنها ثمرة جهد جماعي، إذ يملكها 16 من أبرز البنوك الوطنية تحت مظلة اتحاد مصارف الإمارات وبدعم من المصرف المركزي، وتتيح المحفظة للأفراد والشركات في الدولة سداد المدفوعات واستلامها فوراً، وحفظ الأموال أو تحويلها، عبر منصة واحدة للدفع، سهلة الاستخدام، ومتصلة باستخدام الهواتف الذكية وغيرها من الأجهزة المحمولة. وذلك بهدف توفير نظام مدفوعات رقمي متكامل يعزز الشمول المالي ويقلص الاعتماد على طرق الدفع النقدي التقليدية في الدولة. ومثل محفظة الإمارات الرقمية ركيزة أساسية من ركائز مبادرة الحكومة الذكية التي تم إطلاقها عام 2014. وستعمل محفظة الإمارات الرقمية عبر تطبيق إلكتروني مجاني سيوفر طريقة آمنة للدفع من دون استخدام النقد.

الإمارات تقود قاطرة تحول المن

15 - 20 مليار درهم الإنفاق على تكنولوجيا المعل



تطوير الأعمال التقليدية للبنوك مطلوب لمواكبة الصيرفة الذكية | البيان

التحول الذكي يقلل النفقات ويعظم الأرباح

العملاء أهم المستفيدين من الخدمات الجديدة



صالح عمر عبدالله



علي محمد العبيدي

ومهاراتهم لتمتكن الإدارات من تعديل مساراتهم الوظيفية مع تقليص أعداد الفروع المصرفية تدريجياً.

إنفاق

ويقدر خبراء مصرفيون وماليون حجم الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات بالقطاع المصرفي الإماراتي بما يتراوح بين 15 و20 مليار درهم سنوياً، مؤكداً أن التقنيات الرقمية تلعب دوراً أساسياً في رسم مستقبل قطاع المصارف والتمويل فمن خلالها يمكن جلب عوائد جيدة للاستثمارات بقطاع الابتكار والتكنولوجيا بالخدمات المالية والمصرفية في ظل النشاط الملحوظ الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الخدمات المالية مع إطلاق عدد كبير من المبادرات من قبل البنوك الإماراتية خلال السنوات الخمس الأخيرة والفترة

المنقضية من العام الحالي مع توقعات إطلاق مبادرات أخرى خلال المرحلة المقبلة في إطار السعي للحفاظ على مركز متقدم في مجال التكنولوجيا وتلبية توقعات العملاء والحفاظ على القدرة التنافسية.

كما توقعوا انخفاض عدد الفروع المصرفية بالدولة بنسبة 5% سنوياً خلال المرحلة المقبلة نتيجة التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المتطورة في القطاع المصرفي والمالي والذي قد يتبعه أيضاً انخفاض أعداد الموظفين بالقطاع المصرفي بنسبة مشابهة، إلا أن الخبراء أشاروا إلى أن الموظفين الذين سيقومون بتطوير مهاراتهم للتعامل بكفاءة مع الأنظمة الذكية والأدوات المصرفية الحديثة سيكونون في وضع وظيفي أكثر استقراراً من غيرهم.

تحقيق - عبد الفتاح منتصر

بعد أن ظل تعبير «الصيرفة الذكية» لسنوات عديدة مصطلحاً أكاديمياً نظراً لا يتعامل به إلا المتخصصون وشرائح محددة من العاملين بالقطاع المصرفي.. تحول إلى ظاهرة اقتصادية في معظم دول العالم خصوصاً المقدمة ومن بينها الإمارات التي يلعب القطاع المصرفي فيها دوراً ريادياً ليس على المستوى الإقليمي فحسب ولكن على المستوى الدولي كذلك، حيث تقود الدولة قاطرة تحول بنوك المنطقة إلى ما يمكن تسميته بعصر «البنوك الملائمة للعملاء» الذي تتاح فيه معظم الخدمات المصرفية للشخص من خلال هاتفه أو جهازه الذكي في أي وقت وفي أي مكان ليتلاشى تدريجياً دور الفروع المصرفية التقليدية.

ويتزايد التفاؤل في أوساط القيادات المصرفية والمساهمين في البنوك المحلية بارتفاع معدلات أرباحهم مستقبلاً نتيجة التقليل التدريجي للمصروفات المتمثلة في إيجارات الفروع المصرفية ونفقاتها الإدارية والرواتب الشهرية لأعداد غفيرة من الموظفين الذين تقلص الحاجة لهم تدريجياً بالتحول إلى التعاملات الإلكترونية المباشرة.. ويشعر العملاء بالارتياح والسعادة بالتسهيلات التي يتمتعون بها نتيجة وصول الخدمات المصرفية إلى أيديهم وهم في أماكنهم دون تكبد عناء الذهاب للبنوك وانتظار الدور ما يوفر جهدهم وأوقاتهم.. لكن على الجانب الآخر ينظر العديد من الموظفين التقليديين بالبنوك لـ «الصيرفة الذكية» وكأنها شبح مخيف يهدد بقاءهم في وظائفهم ليتعرضوا لفقدان مواقعهم في أي لحظة لو لم يطوروا من أدواتهم

لا تأثير على خطط التوطين



سامي العوضي

أعرب الخبير المصرفي سامي العوضي عن اعتقاده بأن التحول الذكي لن يؤثر بأي حال من الأحوال على خطط التوطين بالقطاع المصرفي، حيث إنه حسب الاستراتيجية الجديدة للمصرف المركزي وتعليماته للبنوك لم يعد التوطين مقصوراً على الفروع المصرفية لكن أصبح شاملاً لكل دوائر عمل المصارف الداخلية والخارجية ومن أعلى الوظائف القيادية حتى الوظائف العامة العادية للبنوك،

مشيراً إلى أن معظم البنوك العاملة بالدولة تتوسع بشكل كبير في الاعتماد على تقديم خدماتها عبر الوحدات المصرفية الذكية أو ما يعرف بال «ديجيتال بانكينغ» التي تشهد انتشاراً متسارعاً في المراكز التجارية والمطارات وفي بعض الجامعات والمحلات الكبرى، وهي عبارة عن وحدات إلكترونية تقوم بالخدمات المصرفية بتنوعها. وأكد أن ذلك يعبر عن التطور الكبير الذي شهده القطاع المصرفي الإماراتي والتسهيلات الرقمية المقدمة للعملاء ففي السابق كان العميل مضطراً للذهاب إلى فرع البنك التابع له لتنفيذ أي عملية مصرفية مما كان يستغرق وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً، حيث كان هناك التزام بموعد محدد قبل الثانية أو الثالثة عصرًا مثلاً ويقوم العميل بالبحث عن موقف لسيارته وغير ذلك من جهود كبيرة يتم تجنبها تماماً حالياً.

وأضاف أن المصرف المركزي يشجع البنوك على زيادة التوسع في الخدمات المصرفية الذكية، حيث تم توفير البنية التحتية الملائمة لها ما ساهم في زيادة التوسع في هذه الخدمات، مشيراً إلى أنه لملاحظة المستوى المتميز للخدمات المقدمة حالياً نقارن بما كان يتم سابقاً، فعلى سبيل المثال كان أبأؤنا وأجدادنا من أصحاب الأعمال يهدرون وقتاً طويلاً في تنفيذ عمليات مصرفية تنفذ حالياً في دقائق، حيث كانوا يتوجهون يومياً في العاشرة أو الحادية عشرة بعد ذهابهم لمكاتبهم صباحاً لفروع البنوك فيما تغير الوضع تماماً حالياً. وذكر أن التحول الذكي يجعل البنوك أكثر مواكبة للتطورات العالمية في هذا المجال، حيث سيتقلص عدد الفروع التقليدية العملاقة تدريجياً ويزداد عدد الفروع الصغيرة الذكية التي تقدم خدماتها بتطور أكثر وتكلفة أقل من الوضع الحالي، حيث يتمكن العملاء من إنجاز معاملاتهم في دقائق بدلاً من ساعات كما كان يحدث في السابق. وقال: إن المصرف المركزي تمكن خلال العقد الماضي والسنوات المنقضية من العقد الحالي من تطوير البنية التحتية للسوق المالي وخدمات الدفع الإلكتروني والرقمي بحيث تتماشى مع أفضل الممارسات في الاقتصادات المتقدمة مع مراعاة إدارة المخاطر الكلية على نحو أكثر فاعلية.

الرقاقة والرقم السري



محمد سعيد الظاهري

أعرب المستشار الاقتصادي محمد سعيد محمد الظاهري عن اعتقاده بأنه من أهم الخطوات التي أسهمت في التحول للخدمات الذكية في الدولة تحويل أجهزة الصرف الآلي بالدولة، وبطاقة الائتمان المستخدمة إلى تقنية «استخدام الرقاقة الإلكترونية مع الرقم السري» بطاقات الدفع المعروفة باسم «إي إم في»، بعد أن أزم المصرف المركزي كل البنوك العاملة بالدولة بتحويل أجهزتها وتحويل كل البطاقات المدفوعة وبطاقات الخصم إلى التقنية الجديدة الأكثر أماناً.

وقال محمد سعيد محمد الظاهري: إن الانتقال إلى تقنية «استخدام الرقاقة الإلكترونية مع الرقم السري» بطاقات الدفع والائتمان تعد بديلاً أكثر أماناً لبطاقات الدفع التقليدية ذات الشريط المغناطيسي التي كانت مستخدمة قبل ذلك، موضحاً أن هذه التقنية أسهمت في تجنب وقوع حالات الاحتيال والحد من مشاكل أخرى كانت تواجه المتعاملين ببطاقات الدفع، كما أن هذه الرقاقات تسمح بإضافة ميزات متعددة، بحيث يمكن استخدام البطاقة الائتمانية نفسها في أغراض أخرى مثل وسائل الانتقال أو عبور المنافذ وغير ذلك.

وأوضح أن هذه البطاقات ذات الرقاقة تتميز بالعديد من المميزات والمميزات من أهمها أنها تعد الطريقة الأكثر أماناً للدفع إذ أنه مع كل تحويل أو عملية دفع يتم فيها استخدام الرقم السري الشخصي الخاص بالعميل وهذا يجعل البطاقة محمية أكثر أثناء استعمالها كما تستخدم في البطاقة تقنية أكثر ذكاءً حيث تكون جميع معلومات العميل مشفرة على البطاقة وذلك بفضل الرقاقة المستخدمة في البطاقات الائتمانية ويمكن استخدام البطاقة لدفع قيمة كل المشتريات اليومية حيث يتم قبولها في كل الأجهزة التي أصبحت حالياً مؤهلة للتعامل مع الرقاقة الإلكترونية سواء الأجهزة المصرفية أو أجهزة الخدمات الأخرى المبرمجة للتعامل مع الخدمات المتاحة بالرقاقات الموجودة في تلك البطاقات في المحلات التجارية والمطاعم ومحطات تعبئة الوقود والمؤسسات الحكومية المتعددة كما تتميز بالسرعة والسهولة في عملية الدفع.

وكان مصرف الإمارات المركزي قد أزم البنوك والمؤسسات المالية الأخرى العاملة بالدولة بأن تكون جميع بطاقات الدفع المسبق والخصم المباشر متوافقة مع تقنية «إي إم في»، حيث تتمثل هذه التقنية في شريحة إلكترونية تتم المصادقة عليها تلقائياً باستخدام رقم التعريف الشخصي فيقوم العميل بإدخال رقم تعريفه الشخصي الذي يصل أوتوماتيكياً إلى الرقاقة على البطاقة الذكية وإذا كان مطابقاً للمعلومات المتواجدة على الرقاقة تتم الموافقة على تنفيذ المعاملة.

تقدم عبر الهواتف المحمولة، حيث طرح البنك هذه الخدمات منذ عدة سنوات وكان من أوائل البنوك التي طرحتها بالمنطقة، كما أن البنك يوسع نطاق هذه الخدمات بشكل مستمر انطلاقاً من حرصه على تقديم خدمات متطورة وتسهيلات أكثر للعملاء.

وذكر أن البنك يولي اهتماماً خاصاً لتوفير معايير الأمن المعلوماتي حرصاً على مصالح وحقوق وخصوصية العملاء بالخدمات الذكية، مشيراً إلى أن حجم الإنفاق السنوي للبنك على تكنولوجيا المعلومات يتجاوز 100 مليون درهم.

تطورات

من جانبه قال صالح عمر عبد الله مدير معهد الإمارات للدراسات

خدمات وقال محمد نصر عابدين الرئيس التنفيذي لبنك الاتحاد الوطني: إن معظم البنوك العاملة بالدولة بدأت توظف استثماراتها في التوسع الداخلي على التوسع في الخدمات الإلكترونية عبر الهواتف الذكية والأجهزة الشخصية الإلكترونية وبدأ التركيز يقل نسبياً على التوسع وافتتاح فروع جديدة بعد أن أصبحت الصيرفة الذكية أكثر انتشاراً وسهولة للعميل كما أن عانداها الاستثماري قد يكون على المدى المتوسط والبعيد أفضل من العائد الاستثماري الناجم عن التوسع في الفروع المصرفية التقليدية.

وأفاد عابدين بأن بنك الاتحاد الوطني يولي اهتماماً كبيراً لهذه النوعية من الخدمات الذكية خصوصاً الخدمات المصرفية التي

مع الوزارات الاتحادية والجهات الحكومية الأخرى في نظام الإمارات لتحويل الأموال لمعالجة أوامر الدفع المباشر من خلال النظام بهدف التحول الإلكتروني في الخدمات المطبقة من قبل هذه الجهات وتحسين الكفاءة في المعالجة.

الحكومية في هذا المجال من خلال تطوير وإصدار لائحة جديدة في مجال المدفوعات الرقمية بهدف تعزيز الإطار التنظيمي لأنظمة الدفع الإلكترونية وإيجاد بنية تحتية تدعم التشغيل البيئي للمدفوعات الإلكترونية بين جميع المؤسسات المالية في الدولة بتسهيل اعتماد تعاملات المدفوعات الرقمية في الدولة بطريقة آمنة وتحقيق أعلى مستويات حماية المستهلك والاستقرار المالي.

وأوضح أن المصرف المركزي قدم كافة أوجه الدعم والتعاون والتنسيق



على مدى السنوات الماضية التي قادها المصرف المركزي لتوفير أنظمة دفع تتماشى مع أفضل الممارسات في الاقتصادات المتقدمة بالعالم مع التركيز بشكل خاص على إدارة المخاطر الشاملة بأساليب فعالة وتشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية (غير النقدية) وزيادة كفاءة ترتيبات تسوية جميع أنواع معاملات الدفع.

وأشار التقرير إلى أن المصرف المركزي نفذ خططاً شاملة لدعم مبادرة «الحكومة الذكية» وخاصة في ما يتعلق بالحكومة الإلكترونية والاستراتيجيات

أكد المصرف المركزي أن البنية التحتية الإلكترونية تشكل العمود الفقري للأسواق المالية وتساهم في ضمان التدفق الآمن للأموال والأصول المالية في الاقتصاد ما يرفع مستويات الثقة بالعملة المحلية، ويدعم التطبيق الناجح للسياسات النقدية واستقرار النظام المالي.

وأوضح أحدث تقرير للمصرف المركزي أن بيئة خدمات الدفع الرقمية والإلكترونية شهدت العديد من التطورات الإيجابية خلال العام الماضي في ظل خطط الإصلاح الناجحة التي تم تنفيذها

تعزير الإيرادات والكفاءة



■ حماد عبد الله

أفاد المحلل الاقتصادي الدكتور حماد عبد الله بن حماد بأن السبب الرئيسي وراء التوسع في الصيرفة الذكية واعتماد المصارف على التكنولوجيا بشكل متسارع وقوي يرجع لرغبتها في تعزير الإيرادات والكفاءة، حيث شهد العامان الماضيان خطوات متسارعة في هذا المجال محلياً وإقليمياً وعالمياً ويتم سنوياً توجيه استثمارات كبيرة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات

القادرة على دعم البيانات والتحليلات الكبيرة. وأشار إلى أن الدراسات الاستطلاعية المتعلقة بأولويات الإدارات التنفيذية العليا لكبرى البنوك العاملة في المنطقة فيما يتعلق بالتكنولوجيا تؤكد أن محور تطوير جودة المعلومات يأتي في المرتبة الأولى ضمن أولويات البنوك، يليه محور تطوير العوائد على الاستثمار ثم محور تطوير إجراءات الأمن المعلوماتي واستمرارية تقنيات المعلومات ثم تطوير واستحداث التقنيات المتكبرة وتعزير البنية التحتية لتقنية المعلومات.

وأكد أهمية تبني مبادرات قوية للتحويل تجاه بصورة أكبر لخدمات الصيرفة الذكية لعملاء خصوصاً للشباب الذين يقبلون بصورة كبيرة على هذه الأنماط الحديثة، ما يستدعي استمرار الخطوات الكبيرة للارتقاء بالخدمات التكنولوجية التي تقدمها البنوك للعملاء لتوفير وقتهم وجهدهم.

وقال: إن بنوك الإمارات كانت من أوائل بنوك المنطقة في تقديم خدمات التحويلات الدولية للأموال عبر «الموبايل» ورغم ارتفاع أحجام التحويلات من الدولة إلا أنها تتم بدرجة أمان مرتفعة، حيث يتم تحويل النقود وإنجاز الأعمال عبر أجهزة الهاتف المتحرك (الموبايل) إلى دول العالم والاستفادة من خدمات آمنة وموثوقة لتحويل الأموال بالتعامل مع قاعدة عملاء كبيرة للبنوك الإماراتية، حيث يتم تحويل النقود عبر هذه الخدمات لعملاء البنوك وحاملي البطاقات المدفوعة مسبقاً التي تحمل علامة «فيزا» الصادرة عن البنوك. وذكر أن هذه الخدمات تستهدف أسواقاً ضخمة، حيث إن دولة الإمارات من أكثر الدول تحويلاً للأموال وتعتبر من أكثر دول العالم من حيث انتشار الهواتف المتحركة (الموبايل)، حيث تتجاوز نسبة الانتشار 200 ٪ من حجم السكان (أي حوالي خطي هاتف متحرك لكل شخص في الدولة)، موضحاً أن غالبية المقيمين في الدولة يقومون بتحويل الأموال إلى عائلاتهم أو مسقط رأسهم بشكل منتظم، ويأتي التحول لهذه الخدمات رغبةً من البنوك في توفير وسائل آمنة وسهلة لخدمة هذه الشريحة الكبيرة والمهمة. وأوضح أنه مع وجود مليارات الأشخاص يستخدمون أجهزة الهاتف المتحرك (الموبايل) في العالم يظهر الدور المهم الذي تلعبه هذه الأجهزة في تطوير سوق التحويلات المالية، مشيراً إلى أن انتعاش المصارف الإماراتية لهذا الأسلوب يعكس التزامها بتوفير خدمات ومنتجات مبتكرة في مجال تحويل الأموال لتوفير فرص أوسع وأكثر للعملاء في مختلف أنحاء العالم.

الحد من المخاطر



■ أمجد نصر

شدد الخبير المصرفي أمجد نصر على أن التوسع الكبير في الاعتماد على «النقود الرقمية» في دولة الإمارات يتطلب التوسع في وضع الأنظمة والسياسات التي تكفل الحد من المخاطر الكلية وتعزز الشفافية والاستقرار المالي، موضحاً أن المصرف المركزي حرص على تحقيق ذلك بفاعلية كبيرة ونفذ العديد من الخطوات في هذا الاتجاه من خلال مراقبة النظم القائمة والأخرى المخطط لها وتقييمها في مقابل الأهداف

وإدخال التعديلات اللازمة عند الضرورة. وذكر أنه تم توفير إطار متكامل للدفع الرقمي لدعم إيجاد أدوات ووسائل ابتكارية للأفراد تستهدف الشرائح السكانية المتنوعة التي لا تتوفر لها خدمات بنكية، حيث يقود المصرف المركزي جهوداً في اتجاه تأسيس البنى التحتية والأطر الرقابية التي من شأنها أن تعزز إمكانية الوصول إلى آليات وأدوات ملائمة لتكوين هذا الإطار المتكامل.

وأكد نصر أن عمليات تطوير أنظمة الدفع بالدولة راعت البعد الاجتماعي، حيث قام المصرف المركزي بدعم «نظام حماية الأجور» الذي استهدف تسهيل دفع أجور العمال في المواقف المحددة مسهماً بذلك في تحقيق الأهداف المرجوة لحكومة دولة الإمارات في هذا المجال، مشيراً إلى أنه على المستوى الإقليمي فإن دولة الإمارات تلعب دوراً حيوياً في مجال النقد الرقمي فقد قام المصرف المركزي بمشاركة فعالة في مشروع نظام التسوية الإقليمية بالوقت الحقيقي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بهدف معالجة الدفعات عبر الحدود فيما بين دول المجلس بالوقت الحقيقي عن طريق استخدام العملات المحلية. وقال إن الهدف النهائي لهذا المشروع يكمن في تعزيز تكامل أنظمة الدفع المحلية في كافة دول مجلس التعاون والارتقاء بفاعلية وكفاءة آليات التسوية القائمة كما أن هناك مساعي جادة للقيام بدور محوري في دعم اندماج دولة الإمارات في مشروع «نظام الدفع العربي الإقليمي»، الذي يتوقع أن يوحد تسوية الدفعات عبر الحدود في المنطقة العربية عن طريق استبدال نظام البنوك المرسله القائم حالياً بنظام جديد لمقاصة وتسوية الدفعات عبر الحدود فيما بين دول المنطقة. وأكد أن خدمات الدفع في دولة الإمارات بمختلف مكوناتها تم إطلاقها بأسس ومعايير متطورة مع مراعاة التنوع، حيث خضعت لسلسلة من الإصلاحات الرئيسية بقيادة المصرف المركزي وبفضل التعاون الفعال بين السلطات الرقابية ذات الصلة والمؤسسات المالية. أبو ظبي - البيان

طاقة إلى عصر البنوك الذكية

ومات بالقطاع المصرفي المحلي



■ الخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي تحظى بإقبال كبير | البيان

■ مخاوف الاستغناء تطارد الموظفين التقليديين

■ توقعات بانخفاض الفروع المصرفية 5% سنوياً

أفضل الممارسات في الاقتصادات متوقفاً أن تشهد الفترة المقبلة انخفاضاً محدوداً في عدد الفروع المصرفية نتيجة التوسع في الخدمات المصرفية الذكية إلا أنه توقع استقراراً نسبياً في أعداد الموظفين، حيث تقوم البنوك في الدولة بشكل عام بتطوير موظفيها لإعادة توظيف إمكاناتهم بما يتماشى مع التطور التكنولوجي الحالي.

وتوقع العبيدي أن يشهد العام الحالي والعامان المقبلان مزيداً من التوسع في الخدمات المصرفية الذكية توسع في الاعتماد على «النقود الرقمية» وتوجه الإمارات بشكل فعال نحو «بيئة خالية من الدفعات النقدية»، مؤكداً أن البنى التحتية الرقمية والتكنولوجية تعد من المقومات الأساسية للتطوير المستمر للقطاع المصرفي والأسواق المالية نظراً لأنها تتيح انسياب الأموال والأصول المالية بالاقتصاد بشكل أكثر أماناً وانسيابية مما يرفع الثقة بالتعاملات المالية وفي العملة الوطنية ويساهم في دعم عمليات السياسة النقدية واستقرار النظام المالي بوجه عام.

وأكد أن المصرف المركزي يقوم بدور محوري في هذا المجال من خلال توفير خدمات الدفع والتسوية والإشراف على البنى التحتية للسوق المالية وأدوات الدفع.

توسع

ويؤكد أحمد سيف الدين مدير عام شركة ضمان المالية أن المصارف تركز في المرحلة الراهنة على التوسع في الخدمات المصرفية الذكية والهاتفية مشيراً إلى أن نسبة كبيرة من من عملاء المصارف بدأوا يتحولون إلى خدمات المصارف الذكية وعبر الهواتف المحمولة مؤكداً أن البنوك التي لن تطور خدماتها لتتماشى مع الأنظمة الذكية سيتراجع تواجدها بالقطاع المصرفي وستواجه أضراراً كبيرة.

على التوسع بالفروع التقليدية، متوقفاً أن تشهد الفترة المقبلة انخفاضاً محدوداً في عدد الفروع المصرفية نتيجة التوسع في الخدمات المصرفية الذكية إلا أنه توقع استقراراً نسبياً في أعداد الموظفين، حيث تقوم البنوك في الدولة بشكل عام بتطوير موظفيها لإعادة توظيف إمكاناتهم بما يتماشى مع التطور التكنولوجي الحالي.

وأشار إلى أن المصرف المركزي قام بخطوات عديدة لوضع خريطة طريق لدعم مبادرة «الحكومة الذكية» لدولة الإمارات حيث تم منح الأولوية لمجال الدفعات الرقمية بهدف ترقية وتعزيز الإطار الرقابي لوسائل الدفع مخزنة القيمة وتأسيس البنية التحتية اللازمة لدعم قابلية التشغيل المتبادل للدفعات الرقمية بين كافة المؤسسات المالية في الدولة.

وذكر أن المصرف المركزي يتشاور بشكل مستمر مع المؤسسات المالية والسلطات الرقابية للتفاعل مع التطورات الإقليمية والدولية في مجال البنى التحتية للسوق المالي والدفعات باعتبارها ممارسات مالية شديدة الأهمية.

ممارسات

وقال المهندس علي محمد العبيدي مدير «مؤسسة برج البلد»: إن القطاع المصرفي الإماراتي تمكن من تحقيق تحولات جوهرية نحو تقديم أرقى الخدمات الذكية التي جعلت القطاع يتصدر المصارف في الشرق الأوسط من حيث تطور الخدمات المصرفية المقدمة بدعم قوي من المصرف المركزي الذي حرص على تطوير البنى التحتية للسوق المالي وخدمات الدفع الإلكتروني والرقمي لتتماشى مع



■ أحمد سيف الدين

وأوضح أن اعتماد المصارف على التكنولوجيا يزداد بشكل كبير ومتسارع بهدف تعزير الإيرادات والكفاءة، مشيراً إلى أن السنوات الأخيرة شهدت خطوات متسارعة في هذا المجال بين المصارف في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بشكل عام وفي دولة الإمارات بصفة خاصة حيث تستثمر البنوك بكثافة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات القادرة على دعم البيانات والتحليلات الكبيرة. وذكر أنه يتم ضخ استثمارات من البنوك للبرمجيات وفي مجالات تطوير الأعمال والبنية التحتية ومركز البيانات إلى جانب تطبيقات الأجهزة المتحركة والحوسبة السحابية وإدارة علاقات العملاء والأمن، مؤكداً أن الابتكار والمرونة والخبرة وإدارة المخاطر لتكنولوجيا المعلومات تشكل عوامل وتعد من الأولويات الرئيسية بالنسبة للاستراتيجيات الاستثمارية الخاصة بالمصارف.

وأكد أن المصارف العاملة بالإمارات نجحت في تحقيق قدر كبير من إجراء تغيير في نشاطاتها الرقمية لتؤمن حلولاً متكاملة تناسب حاجات العملاء اليومية مثل إدارة الأموال والادخار والاستثمار وشراء المنازل والحرص على أن يكون العملاء والمصارف والشركاء مترابطين رقمياً في كل أرجاء العالم باستخدام حلول لتمكين المصارف من اتباع آلية للترابط البيئي تجمع بين المستخدمين والشبكات والسحابات وغيرها من قدرات تكنولوجيا المعلومات.



■ محمد نصر عابدين

وأوضح أن اعتماد المصارف على التكنولوجيا يزداد بشكل كبير ومتسارع بهدف تعزير الإيرادات والكفاءة، مشيراً إلى أن السنوات الأخيرة شهدت خطوات متسارعة في هذا المجال بين المصارف في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بشكل عام وفي دولة الإمارات بصفة خاصة حيث تستثمر البنوك بكثافة في مجال خدمات تكنولوجيا المعلومات القادرة على دعم البيانات والتحليلات الكبيرة. وذكر أنه يتم ضخ استثمارات من البنوك للبرمجيات وفي مجالات تطوير الأعمال والبنية التحتية ومركز البيانات إلى جانب تطبيقات الأجهزة المتحركة والحوسبة السحابية وإدارة علاقات العملاء والأمن، مؤكداً أن الابتكار والمرونة والخبرة وإدارة المخاطر لتكنولوجيا المعلومات تشكل عوامل وتعد من الأولويات الرئيسية بالنسبة للاستراتيجيات الاستثمارية الخاصة بالمصارف.

وأكد أن المصارف العاملة بالإمارات نجحت في تحقيق قدر كبير من إجراء تغيير في نشاطاتها الرقمية لتؤمن حلولاً متكاملة تناسب حاجات العملاء اليومية مثل إدارة الأموال والادخار والاستثمار وشراء المنازل والحرص على أن يكون العملاء والمصارف والشركاء مترابطين رقمياً في كل أرجاء العالم باستخدام حلول لتمكين المصارف من اتباع آلية للترابط البيئي تجمع بين المستخدمين والشبكات والسحابات وغيرها من قدرات تكنولوجيا المعلومات.

انخفاض أعداد الموظفين والفروع نتيجة التوسع رقمياً



انخفض عدد الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي خلال شهر مارس الماضي بمقدار 589 موظفاً بنسبة 1,67 ٪ مقارنة بشهر فبراير فيما انخفض العدد بمقدار 1954 موظفاً مقارنة بنهاية الربع الأول من عام 2016 بنسبة انخفاض سنوية بلغت 5,02 ٪. ووفقاً لإحصاءات المصرف المركزي انخفض عدد فروع البنوك الوطنية بمقدار 40 فرعاً على مدى عام (من نهاية مارس 2016 حتى نهاية مارس 2017) فبلغ إجمالي الفروع المصرفية الوطنية 834 فرعاً بنهاية الربع الأول من العام الجاري مقابل 874 فرعاً

انخفاض عدد الموظفين العاملين بالقطاع المصرفي خلال شهر مارس الماضي بمقدار 589 موظفاً بنسبة 1,67 ٪ مقارنة بشهر فبراير فيما انخفض العدد بمقدار 1954 موظفاً مقارنة بنهاية الربع الأول من عام 2016 بنسبة انخفاض سنوية بلغت 5,02 ٪. ووفقاً لإحصاءات المصرف المركزي انخفض عدد فروع البنوك الوطنية بمقدار 40 فرعاً على مدى عام (من نهاية مارس 2016 حتى نهاية مارس 2017) فبلغ إجمالي الفروع المصرفية الوطنية 834 فرعاً بنهاية الربع الأول من العام الجاري مقابل 874 فرعاً

المصرفية الإلكترونية التابعة لهذه البنوك من 41 وحدة في نهاية الربع الأول من 2016 إلى 29 وحدة بنهاية مارس 2017 وبلغ عدد المنشآت المالية الأخرى التي تخضع لترخيص ورقابة المصرف المركزي 22 شركة استثمار مالية و 11 مكتب وساطة في تداول العملات والتوسط في عمليات السوق النقدية وبلغ عدد بنوك الأعمال 11 بنكاً و28 شركة تمويل و 107 مكتب تمثيل بنوك و141 صرافة.

وفيما يتعلق بأجهزة الصرف الآلي للبنوك العاملة في الدولة بلغ عددها 5211 جهازاً بنهاية مارس 2017 مقارنة بنحو 5144

جهازاً بنهاية مارس 2016. وأرجعت مصادر مصرفية انخفاض عدد الموظفين وكذلك عدد الفروع المصرفية إلى توسع البنوك العاملة بالدولة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التطور الكبير الذي يشهده القطاع المصرفي الإماراتي.

أبو ظبي - البيان

خارطة طريق للمعاملات غير النقدية.. ومواجهة المخاطر الإلكترونية

يشكل تقليل اعتماد الأفراد على استخدام الأموال النقدية والتوسع في المعاملات الإلكترونية هدفاً رئيسياً يحرس المصرف المركزي على تحقيقه من خلال قيامه بالتعاون مع السلطات المعنية الأخرى في الدولة بوضع خارطة طريق لتحقيق ذلك خصوصاً بعد أن أظهرت المؤشرات أن الدولة لديها مستويات مرتفعة من استخدام الأموال النقدية ومن ثم تظل إمكانات النمو في المعاملات الإلكترونية مرتفعة. وتؤكد التقارير وجود فوائد اقتصادية وتشغيلية كبيرة يجنيها القطاع المصرفي من التحول إلى الصيرفة الذكية نتيجة تقليل المصروفات على الفروع التقليدية والتحول للوحدات والأنظمة الإلكترونية التي تعمل بكفاءة مرتفعة بالإضافة للمظهر الحضاري الذي يتناسب مع المكانة المهمة التي وصلت إليها الإمارات ضمن الدول الأكثر تطوراً وتحقيقاً لرفاهية سكانها.



36.96

فرعاً للبنوك الوطنية بنهاية الربع الأول من العام الحالي مقارنة بـ 874 بنهاية الربع الأول من 2016.



834

ألف موظف بالبنوك بنهاية الربع الأول من العام الحالي مقابل 37.55 ألف موظف بنهاية 2016.



%1.67

نسبة الانخفاض في عدد الموظفين بالقطاع المصرفي خلال مارس الماضي بمقدار 589 موظفاً مقارنة بفربراير.

41

وحدة خدمة مصرفية إلكترونية تابعة لبنوك أجنبية بالدولة.

%4.5

نسبة انخفاض سنوية في الفروع المصرفية الوطنية.

24

56

معاملة غير نقدية لكل مقيم بالدولة مقارنة بقيمة من ثلاثة أرقام في الاقتصادات الكبرى الناضجة.

24

5211

جهازاً مصرفياً للصراف تنتشر في أرجاء الدولة مقارنة بنحو 5144 جهاز بنهاية مارس 2016.

22

شركة استثمار مالية تخضع لترخيص ورقابة المصرف المركزي و 11 مكتب وساطة تداول عملة و 11 بنكاً للأعمال و 28 شركة تمويل و 107 مكاتب تمثيل بنوك و 141 صرافة تزاوّل أنشطتها بالإمارات.

1954

موظف تم تخفيضهم على مدار عام بنسبة انخفاض سنوية 5.02% في مؤشر على كفاءة الإدارة بالقطاع المصرفي وزيادة الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة.

14

عنصر في سلسلة قيمة الدفعات الرقمية يغطيها «الإطار الرقابي لنظم الدفع الإلكتروني» الذي دخل حيز التنفيذ مطلع العام الحالي.

23

مصرفاً وطنياً و 26 مصرفاً تجارياً أجنبياً تعمل في الإمارات.

40

فرعاً مصرفياً للبنوك الوطنية تم تقليصها أرجعها خبراء إلى زيادة التوسع بالخدمات المصرفية الذكية الأقل تكلفة.

%

عناصر سلسلة قيمة الدفعات الرقمية التي يشملها النظام تتضمن إجراءات الترخيص ومتطلباته والوكلاء ومنتجاتهم وخدمات الدفع الرقمي المؤهلة والمراقبة والمسؤولية والحدود القصوى للتمويل والمعاملات والإنفاق المتعلق بوسائل الدفع والتزامات المستخدمين وموفاي الخدمة.

خدمات دفع لا يطبق عليها النظام الجديد نظراً لخضوعها لقوانين أخرى صادرة عن المصرف المركزي منها معاملات تحويل ملكية الأوراق المالية والدفع النقدي بدون مشاركة من أي وسيط والدفع عن طريق بطاقة ائتمان والمعاملات التي يتم إجراؤها باستخدام الشيكات الورقية.

8

مبادئ أساسية لتسهيل تبني آليات دفع رقمي آمنة تشمل حماية نظم الدفع والالتزام بالمعايير الدولية وتوجيهات الأمن القومي وحماية العميل لتقليل مخاطر السمعة والتأكد على حماية المستهلك ودعم برنامج الحكومة الذكية وتعزيز الشمول المالي.

6

بما فيها قوانين مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وقوانين جرائم الفضاء الإلكتروني.

إعداد: عبد الفتاح منتصر - جرافيك: محمد أبو عبيدة

الإطار الرقابي للقيم المُخزّنة يكافح جرائم الفضاء الإلكتروني

المرخصين والمستخدمين عن معاملات الدفع ومتطلبات مقاصة وتسوية معاملات الدفع، إضافة إلى متطلبات الحفاظ على خصوصية بيانات المستخدم وحمايتها، وكذلك متطلبات دعم خدمة العملاء وآليات إدارة وحل المنازعات. وينطبق النظام على خدمات إيداع وسحب النقد ومعاملات إضافة وخصم الدفعات الرقمية التي يجريها الأفراد، التي تجريها الجهات الحكومية ومعاملات الدفع الرقمي التي تجري من نظير إلى نظير، إضافة إلى التحويلات النقدية. أبو ظبي - البيان

ومتطلباتهم وخدمات الدفع الرقمي القصوى للتمويل والمعاملات، والإنفاق المتعلق بوسائل الدفع المصدرة ومتطلبات المعلومات المطلوب تقديمها من موفاي والتزامات المستخدمين وموفاي خدمة الدفع المرخصين فيما يتعلق بتنفيذ الدفعات. كما تتضمن العناصر كذلك متطلبات وضع رسوم لخدمات الدفع الرقمية، وفقاً لمبادئ الإنصاف والشفافية ومتطلبات تنفيذ أوامر الدفع ومسؤوليات موفاي الخدمات

وتعزيز الشمول المالي بتوفير التغطية لكل شرائح العملاء بدولة الإمارات، والوصول إلى خدمات الدفع الرقمي المتاحة بأسلوب مرعب، إضافة إلى حفز وتحريك الابتكار، وتشجيع التكلفة التنافسية، والتجاوب الفعال مع متطلبات السوق في ساحة الدفع الرقمي. ووفقاً للنظام، فإن عناصر سلسلة قيمة الدفعات الرقمية التي يشملها النظام تتضمن إجراءات الترخيص ومتطلباته، من حيث الرسوم والحقوق والالتزامات، وفترة الترخيص والتجديد، وإلغاء التراخيص، وتسجيل المستخدمين والوكلاء

التنفيذ العام الحالي، 14 عنصراً في سلسلة قيمة الدفعات الرقمية، حيث تخضع كل فئات موفاي خدمات الدفع الإلكتروني لمجموعة من المتطلبات الاحترافية. وأكد المصرف المركزي أنه تم تصميم النظام بهدف تسهيل تبني الواسع لآليات دفع رقمي آمنة وقائمة على مصلحة العملاء ولمصلحة كل الشركاء في الدولة، من خلال مبادئ أساسية تشمل حماية نظم الدفع والالتزام بالمعايير الدولية، وتوجيهات الأمن القومي وحماية العميل، لتقليل مخاطر السمعة، وتأكيد حماية المستهلك، ودعم برنامج الحكومة الذكية،

بما فيها قوانين مواجهة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وقوانين جرائم الفضاء الإلكتروني. وجاء إصدار هذا الإطار الرقابي توجيهاً لجهود تشاورية مكثفة بين المصرف المركزي والجهات المعنية على مدى أشهر عدة، ليشكل علامة فارقة في دعم رؤية حكومة دولة الإمارات، لجعل الدولة تبنياً مركزاً ريادياً في مجال الخدمات الرقمية، من خلال تبني الاقتصاد المرتكز على المعرفة والابتكار.

جاء الإطار الرقابي للقيم المُخزّنة ونظم الدفع الإلكتروني، الذي أصدره معالي خليفة محمد الكندي، رئيس مجلس إدارة المصرف المركزي، مطلع العام الحالي، ليشكل أداة أساسية لتسهيل عملية تبني نظم الدفع الرقمية بشكل آمن داخل الدولة، وتوسيع رقعة التجارة الإلكترونية والنقود الرقمية محلياً. فموجب الإطار، يقوم المصرف المركزي بالمراقبة من خلال عمليات تفتيش ميداني لمقر موفاي لخدمات الدفع، ويقوم بفحص الدفاتر والمستندات الخاصة به، لضمان الالتزام بأحكام النظام وقوانين الدولة،