

المحور العاشر: الخدمات المالية الرقمية

تعريف الخدمات المالية الرقمية :

تعرف الخدمات المالية الرقمية بالوصول إلى استخدام المنتجات والخدمات المالية (التحويلات والمدفوعات والائتمان والتأمين وغيرها ...) من قبل المستهلك النهائي عبر قنوات رقمية (الهاتف المحمول والانترنت).

تعرف أيضا على أنها مجموعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها عبر القنوات الرقمية مما في ذلك المدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات المالية والتأمين والقنوات الرقمية المستخدمة في هذه المعاملات المالية هي الانترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع من بين أدوات أخرى

وتعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت، تعتبر الخدمات المالية ال رقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية.

من خلال ما سبق تجد أن الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية باستخدام قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة....

قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

إن هذه القنوات الالكترونية تتم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل بداية باختيار الخدمة من جانب العميل مروراً بإجراءات إتمامها وانتهاءً بأدائها بشكل الكتروني ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي: 1

1 الصراف الآلي: هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع الاستفسار عن الرصيد

2 الصيرفة عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الرسول البيانات السيل مباشرة من أي من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه ويستطيع الموظف والذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيهه أسئلة محددة للتأكد من هويته السؤال عن آخر معاملة قام بها، ووجدت المصارف

الكبرى أن تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتاً مقدراً، ووجدت بالتالي أن ذلك له مردوداً في توفير التكلفة عليها.

3صيرفة الانترنت: يعرف العميل المصرفي عبر الانترنت بأنه العمل الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري

إن الخدمات المالية الرقمية لها أهمية كبيرة بالنسبة للمستثمر، وذلك لأنها تمكنه من م تابعة الفرص الاستثمارية وإبرام العقود الالكترونية واتمام الصفقات عبر التحويلات الالكترونية مما جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها:

1- البنية التحتية: إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ماء من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جداً عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا أيضاً يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما تجد في الأردن ولبنان تغطية بنكية جديدة وبشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة أخرى، نجد انه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية.

التكلفة: إن تكلفة التعاملات تنشأ عن ترك مشروع ما والذهاب بعيداً إلى فرع أو مكتب يريد من اجل إجراء بعض المتوقع يؤدي إلى تضيق للمال، وبالتالي على ذلك، بدلاً من ان تطرح الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى اقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من اجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية

الاعتبارات الأمنية: إن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية وهذا هو الحال بشكل خاص في العراق حيث تقوم مؤسسة فيتاس بصرف ما

يزيد عن 11 مليون دولار كل شهر للعملاء، إلا أنها كانت غالباً ما تضطر إلى إغلاق بعض الفروع مؤقتاً أو تضع قيوداً على بعض المعاملات من أجل التأقلم مع البيئة الأمنية غير المستقرة

تعزيز تنوع المؤسسات المالية نظم القطاعات المالية الشاملة أنواعاً كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية تطبيق نماذج متنوعة وتمارس نشاطاتها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من السلام

ومن الأهمية بمكان وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا : لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال النهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة على بابا للتجارة الإلكترونية وشبكة تنست للتواصل الاجتماعي يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة الإطار القانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمات ذات التكلفة المعقولة هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء المقدمي الخدمات المالية والفروع، وتؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي المقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.