

عنوان ألبحث باللغة العربية :الذكاء الاصطناعي وأثره في
تطور أعمال المصارف التجارية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ أحمد حسن حداد الرقم الاكاديمي 221001876 قائد

إعداد الطالب / راشد عبدالله الهزاني الرقم الاكاديمي 221002595

إشراف: د. وليد سليمان

العام الدراسي :

2023

فهرس المحتوي:

- 1- مصطلحات الذكاء الاصطناعي .
- 2- ما العوامل الدافعة لإعتماد الذكاء الاصطناعي .
- 3- التكنولوجيا المالية (مفهوم , تطور , مخاطر)
- 4- مراحل تطور الخدمات المالية.
- 5- الركائز الخمسة الرئيسية للتكنولوجيا المالية.
- 6- واقع التقنية في المملكة العربية السعودية.
- 7- أبرز الأحداث المحلية في مجال التقنية .

الفصل الاول

المقدمة:

يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي، حيث يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية. وضمن هذا الإطار، يتمتع كل من الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) والتكنولوجيا المالية (Financial Technology or Fintech) بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية. فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي. من جهة أخرى، إن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تُقدم الحلول المالية المبتكرة التي تُحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكل تهديداً يجب التحوُّط منه وإتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة وإستقرار القطاع المصرفي والمالي، حيث تُمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية

مشكلة الدراسة :

وصف وتوضيح مراحل تطور المعاملات المالية والمصرفية والخدمات الإلكترونية ودور الذكاء الاصطناعي فيها.

أهمية وأهداف الدراسة:

يهدف بحثنا هذا الى شرح وتوضيح مراحل تطور العمليات والخدمات المصرفية والمالية الرقمية في الوقت الحاضر وأهمية ثورة الإتصالات والمعلومات والذكاء الاصطناعي في مواكبة السرعة الهائلة في تدفق المعلومات وتحليلها .

تساؤلات الدراسة:

في ظل التطور الهائل في علم الذكاء الاصطناعي وثورة الإتصالات ومعالجة الكم الهائل من البيانات في زمن قصير ما هو حجم ونوع التقدم القادم الذي يمكن التنبؤ به في المستقبل.

الدراسات السابقة:

1-دراسة بن عزة هشام ودلال العابدي , جامعة تلمسان ,الجزائر 2022/12/31

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في لمؤسسات المالية لتفعيل الشمول المالي الرقمي.

تهدف الدراسة الي إبراز مختلف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية ودورها في تعزيز وتفعيل الشمول المالي الرقمي, من خلال عرض تجارب مؤسسات مالية تستخدم الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات مختلفة لعملائها , وخلصت الدراسة إلي ان الذكاء الاصطناعي يساهم في خفض التكاليف وهذا مايساهم في توفير خدمات مالية في متناول الجميع خاصة ذوي الدخل المنخفض والفئات المستبعدة من الانظمة المالية الرسمية وهذا بالأمكان ان يكون الذكاء الاصطناعي الملاذ الامثل لرفع مستويات الشمول المالي الرقمي.

2- دراسة إتحاد المصارف العربية العدد 454 .

التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي.

يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي ,حيث يتجة العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية .وضمن هذا الإطار يتمتع كل من الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية علي تغير هيكل الخدمات المالية التقليدية . فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع وأرخص وأكثر أمنا وشفافية وإتاحة ,خصوصا للشريحة الكبيرة من العملاءالتي لا تتعامل مع القطاع المصرفي بشكل ومباشر, من جهة أخرى إن سرعةالتطور في الخدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية ,يشكل تهديدا يجب التحوط منة وإتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة وإستقرار القطاع المصرفي والمالي , حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصا وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية.

3-دراسة مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الإقتصادية صفحة 57-71 06/19

2023/ الجزائر ASJP.

الكاتب : طيبي إكرام , مولاي أمينة.

أثر الذكاء الاصطناعي علي جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض/ تيارت)

تهدف الدراسة إلى معرفة ما هو الذكاء الاصطناعي والدور الذي يلعبه في مجال القطاع المصرفي وما يمكن تحقيقه , حيث تم إجراء هذه الدراسة في البنوك التجارية في ولايتي البيض وتيارت , وتم توزيع استبيان علي موظفي البنوك وشملت الدراسة 100 موظف وتم الاستعانة بكل من برنامج SPSS V23 و AMOS لإختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها , وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة معنوية للذكاء الاصطناعي علي جودة الخدمة المصرفية بأبعادها (بعد الملموسية , بعد الإستجابة , بعد الأمان , بعد الإعتمادية) . كما أوصت الدراسة بالاستفادة من التجارب العالمية في مجال الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية.

منهج البحث:

سوف نقوم باستخدام المنهج التاريخي والذي سوف يعتمد علي المنشورات البحثية السابقة ومصادر معلومات موثوقة بالإضافة الي التجارب الخاصة

أدوات الدراسة:

الإستعانة بجميع الدراسات والمنشورات السابقة في هذا المجال وجميع مصادر المعلومات الموثوقة من مجلات الكترونية خاصة بالأقتصاد والمال.

الفصل الثاني

Oracle Saudi Arabi

مصطلحات الذكاء الاصطناعي

لقد أصبح الذكاء الاصطناعي مصطلحا شاملا للتطبيقات التي تؤدي مهام معقدة كانت تتطلب في الماضي ادخالات بشرية مثل التواصل مع العملاء عبر الانترنت أو ممارسة لعبة الشطرنج يستخدم هذا المصطلح بالتبادل مع مجالاته الفرعية والتي تشمل التعلم الآلي والتعليم العميق.

ومع ذلك هناك اختلافات علي سبيل المثال. يركز التعلم الآلي علي انشاء أنظمة تتعلم أو تحسن من أدائها استنادا إلي البيانات التي يستهلكها ومن المهم أن نلاحظ أنه علي الرغم من أن كل سبل التعلم الآلي ما هي الا ذكاء اصطناعي فإنه ليس كل ذكاء اصطناعي يعد تعلمًا آليًا.

وللحصول علي القيمة الكاملة من الذكاء الاصطناعي تقوم العديد من الشركات بإستثمارات كبيرة في فرق علوم البيانات ويجمع علم البيانات بين الاحصاءات وعلوم الكمبيوتر والمعرفة بالأعمال لإستخلاص القيمة من مصادر البيانات المختلفة.

ما العوامل الدافعة لإعتماد الذكاء الاصطناعي:

هناك ثلاث عوامل تحت علي تطوير الذكاء الاصطناعي في الاعمال المختلفة.

1- توفر إمكانية الحوسبة العالية الاداء بسهولة وبأسعار معقولة حيث مكن الوصول السهل للقدرة علي الحوسبة بأداء عالي , وقبل هذا التطور كانت بيانات الحوسبة الوحيدة المتاحة للذكاء الاصطناعي غير قائمة علي السحابة وتحتاج الي تكاليف باهظة .

2- وجود كميات كبيرة من البيانات المتاحة للتعلم , يحتاج الذكاء الاصطناعي الي التعلم من خلال الكثير من البيانات لإجراء التنبؤات الصحيحة تتيح سهولة تسمية البيانات والتخزين والمعالجة الميسورة التكلفة للبيانات المنظمة وغير المنظمة ومزيد من التدريب وإنشاء الخوارزميات.

3- توفر تقنية الذكاء الاصطناعي التطبيقي ميزة تنافسية, تدرك الشركات بشكل متزايد لرؤي الذكاء الاصطناعي علي أهداف الأعمال وجعلها ذات أولوية علي مستوي الأعمال.

التكنولوجيا المالية (مفهوم, تطور, مخاطر)

دكتور. حمزة باحث مصرفي مجلة المصرفيون الإلكترونية أكتوبر 2022/23
المعهد المصرفي المصري .

شهد العالم ثورة تكنولوجية عكست بظلالها علي جميع القطاعات ولم يكن ألقطاع ألمالي ببعيد عن ذلك ألتطور وقد ساهم ذلك في إنتاج مجموعة من الأدوات ألمالية ألتى أدت إلي تطورالصناعة ألمصرفية , وبفضل الانتشار الواسع للتكنولوجيا علي المستوي العالمي أصبحت تلك التكنولوجيا جزءا أساسيا من حياة الانسان , وهذا الامر دفع البنوك الي الاستفادة من هذه الخاصية وتوظيف ابتكارات مالية لتقديم خدمات مصرفية متطورة إلي عملائها ومن هنا ظهر مصطلح التكنولوجيا المالية وخلال السطور التالية سوف نتعرف علي موجز عام عن التكنولوجيا المالية.

أولا : مفهوم التكنولوجيا المالية FINTECH

هي أي إبتكار تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية وذلك بهدف التأثير علي الاسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية وتعتبر التكنولوجيا المالية نتاج طبيعي لتقاطع العمليات المالية مع استخدامات التكنولوجيا الحديثة.

هي أفكار مبتكرة تهدف الي تحسين عمليات ادارة الخدمات المالية من خلال اقتراح حلول تقنية وفقا لمواقف العمل المختلفة وقد تؤدي الافكار المختلفة ايضا الي نماذج أعمال جديدة.

وهي ايضا كافة الشركات التي تطور خدمات ومنتجات مالية مبتكرة من خلال الإعتماد علي الإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات ومن ضمن تلك الخدمات الدفع الالكتروني , والمحافظ الالكترونية تمويل الأصول ,التأمين ,الإقتراض والتمويل , خدمات الإستثمار ومنصات التداول.

وهي أي إبتكار مالي يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة.

ثانيا: أهم العوامل التي ساعدت في التحول الي التكنولوجيا المالية

- 1- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت الي ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المالي.
- 2- الوتيرة السريعة في استخدامات الهواتف الذكية والانترنت بالإضافة الي التوافر الضخم للبيانات والمعلومات.
- 3- التجارة الإلكترونية والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية.
- 4- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات التمويل ومنافستها للبنوك ,حتي أصبحت العديد من هذه المؤسسات تقدم مجموعة خدمات مالية وثيقة الصلة بعمل البنوك.
- 5- القبول المتزايد من العملاء للخدمات المالية المميكنة تكنولوجيا نتيجة التأثير الإيجابي للعمليات المصرفية الحديثة.

ثالثا: أهمية التكنولوجيا المالية

أشمول المالي:

إذ ساعدت بالفعل تطبيقات التكنولوجيا المالية ملايين من العملاء من الإندماج ألمالي وذلك نتيجة لسهولة الوصول إلي الخدمات المالية.

تعزيز نمو الناتج الإجمالي (GDP)

إذ تعزز التكنولوجيا المالية نمو الناتج المحلي الإجمالي من خلال سهولة وصول الأفراد في المجتمع إلي مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية سواء أفراد أو شركات.

تعزيز فرص الإمتثال بالقوانين الدولية والتعاون بين البنوك ويشمل ذلك دعم مكافحة الإرهاب وغسيل الأموال وكذلك زيادة وسهولة التعاون بين البنوك في مجال الإمتثال للقوانين المصرفية العالمية.

خفض تكاليف والزمن اللازم للعمليات المصرفية .

وهي تلك التحضيرات المطلوبة للعمليات المصرفية المختلفة وذلك نتيجة أتمتة عدد من العمليات المصرفية والإستغناء عن التدخل البشري قدر الإمكان في تلك العمليات, إذ تمكن التكنولوجيا المالية البنوك من تقديم خدمات مصرفية منخفضة التكاليف ومريحة وأمنة وسهلة الوصول بالنسبة للعملاء وذلك بالمعاملات المالية التقليدية.

رابعاً: مراحل تطور الخدمات المالية

المرحلة الأولى (1866-1967)

ظهرت هذه المرحلة مع تمرير أول كابل إتصالات عبر المحيط الأطلسي ,تلا ذلك ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية العملاقة , وألتي أفرزت عدد من المنتجات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية مثل نظام السويفت

المرحلة الثانية (1967-2008)

ظهرت هذه المرحلة مع تدشين بنك باركليز لأول آلة صراف آلي (ATM) 1976

ثم الظهور الاول للهاتف المحمول عام 1983 تبع ذلك الظهور الاول للخدمات المصرفية عبر الانترنت (ONLINE BANKING) وذلك في عام 1985 لتنتهي تلك المرحلة مع الأزمة المالية العالمية عام 2008 لتفسح المجال لظهور أكبر لإبتكارات التكنولوجيا المالية في المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة (2008 – حتي اليوم)

بداية ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهور عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف , ايضاً ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والإنترنت وفي عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات التحويل للأموال من فرد لأخر مباشرة , كذلك خدمات الدفع عن

طريق الهاتف المحمول , ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الإستغلال الامثل لأهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات .

خامسا: الركائز الخمسة الرئيسية للتكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية مجموعة من الركائز الرئيسية التي يجب توافرها في أي بلد حتي يمكن تحقيق الاهداف المرجومنها وتلك الركائز هي :

1- توافر جانب الطلب علي الخدمات المالية المتطورة.

2- سهولة وصول شركات التكنولوجيا المالية خاصة الناشئة الي التمويل.

3- توافر الكوادر الفنية مع إمكانية جذب وإستقطاب أفضل تلك الكوادر.

4- البيئة التنظيمية الملائمة من لوائح وقوانين.

5- البنية التحتية المناسبة مع توافر حاضنات الأعمال.

سادسا : أهم صور إستخدامات التكنولوجيا المالية بالبنوك.

• تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت . ONLINE

BANKING

• خدمات الدفع عن طريق المحفظة الهاتف الإلكترونية .

• خدمات الدفع بإستخدام البطاقات المصرفية. CARD PAYMENT

• العملات الافتراضية. VIRTUAL CURRENCIES

المخاطر العامة للتكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك:

مخاطر امن المعلومات:

قد يؤدي الإعتماد علي التقنيات الحديثة إلي زيادة ترايط أعمال البنوك التجارية مع عدد من الجهات التي لا تخضع لحماية أمنية الكترونية علي بياناتها مثل المتوفرة بالبنوك , وبالتالي تتزايد احتمالات تعرض البيانات الحساسة لعملاء البنوك من انتهاكات محتملة , وهذا يؤكد حاجة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية إلي تعزيز الحاجة إلي إدارة ومراقبة فعالة للمخاطر الالكترونية المحتملة.

مخاطر الإستعانة بمصادر خارجية :

قد لا تكون أنظمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك قابلة للتكيف بشكل كاف مع التكنولوجيا المالية المتطورة , لذا تلجأ البنوك إلي إستخدام عدد أكبر من الشركات الخارجية , وقد يؤدي هذا الإستخدام المتزايد إلي زيادة المخاطر المحيطة بأمن

المعلومات والبيانات والخصوصية ,ويكمن التحدي الرئيسي للينوك في قدرتها علي مراقبة العمليات وأنشطة المخاطر التي تتم خارج مؤسساتها لدي طرف ثالث.

مما سبق يتضح أن التكنولوجيا المالية كانت نتيجة حتمية لثورة المعلومات ,وقد ساعد عدد من العوامل في سرعة انتشار ذلك النوع من الخدمات المتطورة ومن أهم تلك العوامل القبول المتزايد من العملاء لتلك الخدمات , كما يتضح أن خدمات التكنولوجيا المالية مرت عليوعدة ثلاث مراحل رئيسية إختلفت باختلاف نوع الخدمات المقدمة داخل كل مرحلة كما يوجد مجموعة من الركائز التي يجب توافرها حتي يمكن الإستغلال الأمثل للخدمات المالية أهمها توافر جانب الطلب علي تلك الخدمات , علما بأن إستخدامات الخدمات المالية المميكنة تكنولوجيا لم تخلومن عدد من المخاطر أهمها مخاطر أمن المعلومات ومخاطر الإستعانة بأطراف خارجية.

فيما يلي نتطرق الي أثر الذكاء الاصطناعي علي تطور الاعمال في المصارف في المملكة العربية السعودية حيث شهد قطاع المصارف في المملكة تطورا متطردا مع تنامي التطور السريع في تقنية المعلومات والذكاء الاصطناعي.

حسب وكالة الانباء السعودية (SPA)

السعودية الثانية عالميا في الوعي بالذكاء الاصطناعي وفقا لمؤشر جامعة ستانفورد الدولي للذكاء الاصطناعي 2023 .

الفصل الثالث

واقع التقنية في المملكة العربية السعودية الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة

تقرير التقنية المالية السنوي 2022

ديناميكية السوق:

نظرة عامة علي السوق المحلي .

يعتبر سوق التقنية في المملكة العربية السعودية في حالة تطور مستمر حيث يجذب عدد متزايد من الاستثمارات لشركات التقنية المالية المتواجدة في المنطقة.

ففي النصف الاول من عام 2021 شهدت المملكة العربية السعودية أكبر جولة استثمارية لها علي الإطلاق ففي يناير 2021 حيث تم الإستثمار بقيمة 6 ملايين دولار (أي ما يقارب 22.50 مليون ريال سعودي) لصالح شركة تمارا الناشئة بنموذج إشتري الآن وأدفع لاحقاً وفي شهر ابريل من نفس العام قاد موقع CHECKOUT.COM جولة تمويلية بقيمة 110 مليون دولار (أي ما يقارب 412 مليون ريال سعودي لشركة تمارا الناشئة في أحد أكبر الاستثمارات للشركات الناشئة لمرحلة البذرة في الشرق الاوسط.

تعتبر البيئة التجريبية التابعة للبنك المركزي السعودي (ساما) محركاً رئيسياً للإبتكار في مجال التقنية المالية مما أتاح للشركات الناشئة في التقنيات المالية من اختبار حلولهم الرقمية الجديدة.

تعمل البنوك في المملكة العربية السعودية الان علي تكثيف جهودها في هذا المجال من خلال الشراكة مع شركات التقنية المالية من أجل رقمنة خدماتها مثل شراكة البنك السعودي الفرنسي مع شركة (هلا) لتزويد عملائها بمحفظة رقمية علي هواتفهم المحمولة.

منظومة التقنية

يخضع القطاع المالي في المملكة العربية السعودية لجهتين تنظيميتين رئيسيتين (البنك المركز السعودي, هيئة السوق المالية) لدي كلا من الجهتين مجموعة من الخدمات المالية الخاضعة لتنظيمها.

تنظم مؤسسة النقد العربي السعودي (البنك المركزي) جميع الشركات المشاركة في تقديم

1- الخدمات المصرفية.

2- شركات التمويل , التمويل العقاري والتأجير التمويلي.

3- شركات التأمين , أنشطة إعادة التأمين.

4- شركات المعلومات الأتمانية.

5- مقدمي خدمات المدفوعات ويشمل أنظمة الدفع ومقدمي خدمات الدفع ومحلات الصرافة ومراكز النقد.

وتقوم هيئة سوق المال بشكل أساسي بتنظيم أنشطة سوق رأس المال الآتية:

1- التداول في الأوراق المالية بيع وشراء وإدارة الإكتتاب.

2- الترتيب.

3- الإدارة بشكل كامل.

4- تقديم المشورة والرعاية.

أبرز الأحداث المحلية في مجال التقنية

الموافقة علي ترخيص أول مصرفين رقميين في المملكة العربية السعودية, حيث أعلن البنك المركزي السعودي أنه استكمل الإجراءات المتعلقة بدراسة طلبي الترخيص لمصرفيين رقميين محليين لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة وذلك بعد استكمال المتطلبات النظامية والإرشادات والمعايير الأساسية لطلب منح الترخيص لمزاولة الأعمال المصرفية للبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية.

إصدار سياسة المصرفية المفتوحة.

أعلن البنك المركزي السعودي (ساما) إصدار السياسة المصرفية المفتوحة التي في حالة تطبيقها سوف تمكن عملاء البنوك من إدارة حساباتهم , ومشاركة البيانات بشكل آمن.

إذ يتيح للعملاء السماح للطرف الثالث (مثل البنوك وشركات التقنية المالية) من مزودي الخدمات بالوصول الي المعلومات البنكية الخاصة بهم من خلال موافقة صريحة وواضحة ومن ناحية أخرى يمكن للعملاء الاستفادة من أفضل المنتجات المالية بدءا بدمج جميع الحسابات في لوحة تحكم واحدة وإنهاء بإيجاد أنماط أكثر سلاسة من الأنشطة المصرفية التقليدية اليومية.

عدد البنوك المحلية والاجنبية المرخصة في المملكة العربية السعودية:

حسب النشرة الصادرة من البنك المركزي السعودي (ساما) لعام 2023 يوجد عدد 10 بنوك محلية و17 بنكا اجنبيا مرخصا في المملكة العربية السعودية.

ويعد البنك الاول الذي كان يعرف سابقا (البنك السعودي الهولندي) أول بنك في المملكة, يوفر المنتجات والخدمات المالية للشركات الكبرى وحتى الشركات الصغيرة والسريعة النمو.

وقد بلغ عدد فروع البنوك العاملة في السعودية (1923) فرعاً بنهاية الربع الأول من عام 2023 وذلك مقارنة بـ(1927) فرعاً بنهاية عام 2022 بإنخفاض قدرة 4 فروع وذلك حسبما أظهرت النشرة الأخيرة التي أصدرها البنك المركزي السعودي (ساما) ويشير ذلك الى توجه البنوك الى تقليص الفروع وترشيد التكاليف بالإعتماد علي الحلول التقنية من تطبيقات الهواتف المحمولة والانترنت واجهزة الخدمات الذاتية بما في ذلك تحديث المعلومات الشخصية دون الحاجة الي الذهاب الي الفرع من خلال ايقونة (اعرف عميلك) التي أصبحت متوفرة في معظم التطبيقات الذكية البنوك .

التقنية المالية في السعودية سرعة في النمو وتمكين حكومي.

عبدالعزیز المزید 2021/11/03 العربية الحدث الموقع الإلكتروني.

مع الإعلان عن التقرير السنوي الثالث لفنتك السعودية لعام 2021/2020 والذي يقدم لمحة عامة عن تطور قطاع التقنية المالية في المملكة العربية السعودية خلال العام الماضي حدث التطور الفعلي والملاحظ علي أرض الواقع في مجال التقنية المالية (فنتك) في السعودية حيث شهد تطور وبشكل متسارع في هذا المجال وهو أحد أهم أهداف رؤية 2030 حيث أن العالم ومع تطور التكنولوجيا والإنترنت يشهد نقلة نوعية في مجال الإقتصاد النقدي الي مجال الإقتصاد غير النقدي وهذا ما تسعى الية السعودية وذلك بتطوير التقنيات المالية وتوفير أبرز الخدمات للأفراد والشركات وذلك بأقل تكلفة ومن ضمنها انواع التقنيات المالية الحديثة فقد أطلقت الحكومة السعودية العديد من المبادرات والمشاريع لتعزيز الابتكار والتحول الرقمي في القطاع المالي منها

1- مركز الإيداع المالي (FINTECH SAUDI) فنتك السعودية هي مبادرة أطلقها البنك المركزي السعودي بالتعاون مع هيئة السوق المالية تحت مظلة برنامج تطويرالتقنية المالية (فنتك) في المملكة العربية السعودية. يتمثل في طموح فنتك السعودية في تحويل المملكة العربية السعودية إلي وجهة للابتكار في قطاع التقنية المالية تتميز بمنظومة مزدهرة ومسؤولة.

2- المختبر الرقمي ؛ (SDAIA) وهي مبادرة أطلقتها الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي وهي الجهة المختصة في المملكة بالبيانات والذكاء الاصطناعي وتشمل البيانات الضخمة, وهي المرجع الوطني فيما يتعلق بهما من تطوير وتنظيم وتعامل وهي صاحبة الاختصاص الأصلي في كل مايتعلق بالتشغيل

والأبحاث والإبتكار في قطاع البيانات والأذكاء الأصطناعي. وتسعي إلى تعزيز التعاون بين الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية .

3- (منصة تبادل البيانات) والتي تعمل الهيئة العامة للإحصاء إلى تطويرها , تهدف إلى تسهيل تدفق البيانات المالية بين الجهات المختلفة في السوق المالية السعودية.

4- مشروع MEZA : وهو مشروع تابع لمصرف الراجحي , ويهدف إلى توفير خدمات التمويل الإسلامي عبر الإنترنت بالتعاون مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.

5- مشروع STC PAY: وهو مشروع تابع لشركة الاتصالات السعودية يقدم خدمات الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول.

6- تطبيق مدي : وهو تطبيق تابع لمؤسسة النقد العربي السعودي , ويعتبر منصة دفع إلكتروني متكاملة , حي يمكن إستخدامة في الفروع التجارية والمتاجر الإلكترونية.

وتعتبر هذه المبادرات جزءا من إستراتيجية الحكومة السعودية لدعم التكنولوجيا المالية وتحسين الخدمات المالية للمواطنين والمقيمين في المملكة.

إنه وقت التحول الرقمي في المملكة , حيث أطلقت مبادرة " السعودية الرقمية" التي تهدف إلى تحويل البلاد إلى مجتمع رقمي متطور , وتعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة , بما في ذلك قطاع الخدمات المالية.

وتعد المملكة العربية السعودية أيضا من أوائل الدول التي إعتمدت التقنية البلوكتشين في القطاع المالي حيث تم تطبيقها في العديد من المشاريع والمبادرات المالية , مما يساعد علي زيادة الشفافية والأمان في المعاملات المالية.

التكنولوجيا المالية من القطاعات الحيوية التي تشهد تطورا سريعا , وتوفر فرصا كبيرة للنمو في السوق المحلي والعالمي .

وبشكل عام , يمكن القول إن التكنولوجيا المالية في المملكة العربية السعودية تلعب دورا مهما في تنمية الاقتصاد الرقمي , وتحقيق التنمية المستدامة والاستدامة المالية , حيث تساهم في تحسين كفاءة القطاع المالي وتعزيز المنافسة.

وتتمتع الشركات التقنية المالية في المملكة بدعم كبير من الحكومة والقطاع الخاص , وتوفر لها الفرص الكبيرة للنمو والتوسع ,

ومن ضمن التقنيات المالية الجديدة التي تم تطويرها في المملكة العربية السعودية:

1- النقود الرقمية : تم تقديم العديد من النقود الرقمية في المملكة العربية السعودية , والتي تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية بسهولة والأمان , وذلك عبر تطبيقات الهاتف المحمول أو الإنترنت , وتشمل هذه الخدمات النقود الرقمية المحلية والدولية , وتتضمن عادة خدمات الحوالات الفورية والدفع الإلكتروني .

وبالتالي قامت جميع البنوك في المملكة العربية السعودية بتحديث أعمالها المصرفية بما يتواءم مع التطورات الهائلة في التقنية المالية الرقمية والذكاء الاصطناعي مع الالتزام بضوابط الحوكمة التقنية الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي (التقرير السنوي لعام 2022) عبدالعزيز المزيد / صحفي اقتصادي , موقع العربية الحدث الإلكتروني 2021/11/3

ولأخذ مثال علي ذلك :

قام بنك الراجحي برحلة التحول الرقمي في عام 2022 حيث اختتم العام بتصنيف المصرف المصرف الاول في مجال الخدمات المصرفية الرقمية بعد أن قطع أشواطاً كبير في هذا المجال.

وقد كان التصنيف قد إستند الي مؤشر صوت العميل والذي بلغ 61% وهي نسبة متميزة مقارنة مع متوسط درجات المنافسين البالغ 61% ما يؤكد التزام المصرف الراسخ بتقديم تجربة عملاء فائقة معززة لقدراته الرقمية المتزايدة وقد أصبحت هذه القرارات أكثر كفاءة في جميع نواحي الأعمال في عام 2022 ما أثمر عن تقديراً واسعاً علي الصعيدين المحلي والدولي.

مرونة قطاع الخدمات المصرفية للأفراد: التقرير السنوي 2022

إعتمد المصرف منهجية مرنة في تنفيذ استراتيجيات الحلول الرقمية خلال العام ما يحقق القيمة للعملاء بشكل أسرع بكثير, وقد بذل مصرف الراجحي جهداً كبيراً في الحفاظ علي زخم التحول الرقمي المستمر في منتجاته وخدماته خلال مدة التقرير, ما أثمر عن طرح أفكار ومنتجات جديدة ومبتكرة في عام 2022 بهدف تعزيز تجربة العملاء وتلبية وإحتياجاتهم.

وقد شهد المصرف قوة نحو التهيئة الرقمية علي أساس سنوي في قطاع الخدمات المصرفية زيادة بنسبة 17% في العملاء النشيطين رقمياً ليصل ما يقارب 11.3 مليون عميل رقمي في نهاية مدة التقرير وقد اطلق المصرف أكثر من 190 منتجاً وخدمة جديدة للأفراد في عام 2022 مسجلاً بذلك نمو علي أساس سنوي 43% في معاملات الخدمات المصرفية للأفراد وزيادة بنسبة 42% علي أساس سنوي

في إصدار البطاقات كما شهدت معاملات السوق نمو بواقع 24% علي أساس سنوي.

تطور رقمي في قطاع الخدمات المصرفية للشركات .

علي صعيد الخدمات المصرفية للشركات سجل العملاء النشيطون رقميا عبر تطبيق مصرف الراجحي للأعمال زيادة بنسبة 71% مقارنة بعام 2021 وهو مؤشر واضح علي أن أكثر من 70 منتجاً وخدمة جديدة أطلقها المصرف رقمياً تلبي إحتياجات العملاء المتزايدة وتعزز سمعة مصرف الراجحي المتنامية بإعتبار المصرف المفضل لدي العملاء من الشركات.

إطلاق الإمكانيات الكاملة للتحول الرقمي:

في إطار إستراتيجية مصرف المستقبل والنموذج التشغيلي لهوية العلامة التجارية للمصرف واصل مصرف الراجحي توفير الخدمات المصرفية الفورية للعملاء من خلال رحلة عملاء سلسلة إذ تم ترحيل معظم خدمات المصرف الي القنوات الرقمية في عام 2022 ما ساهم في تمكين العملاء من إتخاذ قرارات مالية مستنيرة بشكل أسرع من أي وقت مضى في السابق.

وفي عام 2021 أطلق المصرف نهج الدقيقة الواحدة لتمكين انهاء المعاملات بشكل كامل من البداية الي النهاية في غضون دقيقة واحدة وفي إطار تحقيق التوازن بين الابتكار والتنظيم والمخاطر في التحول نحو المعاملات عالية السرعة, واصل المصرف تنفيذ هذه الإستراتيجية بنجاح عام 2022 وزيادة مستويات رضا العملاء من خلال زيادة البساطة وتقليل عدد الخطوات المطلوبة.

حققت مبادرة الخدمات المصرفية عن بعد نجاحا كبيرا في عام 2022 إذ تم تنفيذ العديد من المشاريع التابعة لها وأصبحت متاحة للعملاء وستواصل المبادرة تلبية الطلب المتزايد من قبل العملاء لتحويل المزيد من خدمات الفروع رقمياً.

أما فيما يخص التحول الرقمي لمركز الإتصال التابع للمصرف فقد حقق تقدماً ملحوظاً خلال مدة التقرير إذ تحول العديد من العملاء الي قناة التواصل الخاصة بالخدمات المصرفية عبر تطبيق المحمول ذات المزايا المتعددة وسهلة الإستعمال للحصول علي مجموعة خدماتة المتزايدة.

وبهذا فقد حقق مصرف الراجحي نجاحاً باهراً في تسريع ابتكاره للحلول الرقمية خلال 2022 ما أثمر عن حصوله علي العديد من الجوائز المحلية والدولية المرموقة خلال مدة التقرير ومن بينها:

1- جائزة أفضل بنك في المملكة العربية السعودية. مجلة ذا ديجيتال بانكر.

2- جائزة أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية ضمن جوائز مجلة جلوبال بيزنس .

3- البنك الرائد في المملكة ضمن جوائز ورلد بيزنس أوتلوك والكثير من الجوائز الأخرى.

وبناء على ما سبق من تطور مصرف الراجحي نحو التحول للحلول التقنية في الخدمات المصرفية المختلفة انتهجت جميع البنوك في المملكة العربية السعودية نفس النهج في تطوير خدماتها المصرفية وزيادة منتجاتها الرقمية والتطبيقات الرقمية الذكية علي الهواتف المحمولة وهناك أمثلة وشواهد كثيرة في هذا المجال مما يعزز فكرة استخدامات الذكاء الاصطناعي وأثرة في تطوير الاعمال المصرفية المالية والتجارية في المملكة.

الخلاصة والتوصيات.

وحيث ادى البحث الى التعرف على دور الذكاء الاصطناعي فى اداء الخدمات المصرفية , حيث تعد التكنولوجيا أحد اهم مقومات بيئة الاعمال في وقتنا الحاضر لكونها تشكل الحجر الاساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والاستمرار .

ونتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنيات التكنولوجية الحديثة التي ساعدت في ابتكار وسائل واساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء وتوصل البحث الى أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في مجالات عديدة من الخدمات المصرفية ساعد على تطوير أداء المصارف من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية , التحكم في التكاليف , تخفيف المخاطر , زيادة الإيرادات , رفع مستوى المنافسة

لذا عملت العديد من المصارف استراتيجيات الذكاء الاصطناعي لإستخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف الخدمات المصرفية لتحقيق رضا العملاء وكسب المزيد منهم .

وفي الختام نري أن البحث إستعرض بأختصار مراحل تطور العمليات المصرفية من خلال تسجيل البيانات وحفظها وذلك بتطبيق برامج وتطبيقات الذكاء الاصطناعي على مستوى الخدمات المصرفية المتنوعة والسعي متابعة وتطوير تلك البرامج مع التأكيد على أهمية عقد البرامج التدريبية اللازمة للعاملين في البنوك لكيفية التعامل مع تلك البرامج وبما يحقق الاهداف الإستراتيجية للمصارف.

المراجع والمصادر:

- 1- إتحاد المصارف العربية – الدراسات والابحاث .
- 2- إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية د. طارق طه ,دار الكتب , جمهورية مصر العربية.
- 3- مدخل إلى عامل الذكاء الاصطناعي . المؤلف / عادل عبدالنور .
- 4- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية
مدخل لتفعيل الشمول المالي – هشام علاق وحنان دريد.
- 5- مجلة التنمية الإدارية .
- 6- فنتك السعودية .
- 7- منشآت – الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة .
- 8- مجلة العربية الحدث الالكترونية .
- 9- مجلة نماء للاقتصاد والتجارة – مجلد 6 العدد 2 ديسمبر 2022 .
- 10- أوراق السعودية .
- 11- المصرفيون – مجلة الكترونية – المعهد المصرفي المصري .

