

القرصنة الإلكترونية تزيد 64 مرة في 10 سنوات و8.2% من مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية تعرضوا للقرصنة السيبرانية

سليمان عبد المنعم

لا يمكن فصل قرصنة الحسابات المصرفية أو نظم مدفوعات التجارة الإلكترونية عن مشهد الإجرام السيبراني الذي يتخذ من القضاء الإلكتروني وشبكة الأنترنت مرتعا لممارسة شتى صور الجرائم السيبرانية. وما يُقلق في ظاهرة الهجمات السيبرانية هو الارتفاع المتصاعد في عدد استهداف البرمجيات الخبيثة خلال الـ 10 سنوات الأخيرة والتي يتم إرسال 92% منها عبر البريد الإلكتروني. فقد ارتفع عدد هذه الهجمات الإلكترونية من 12.4 مليون عام 2009 إلى 165 مليون عام 2013، ثم بلغت 812.6 مليون عام 2018. هذا يعني أن القرصنة السيبرانية قد زادت 64 مرة تقريبا خلال فترة تسع سنوات فقط.

تأتي دولة بيلاروسيا في المركز 18 عالميا.

كل الأرقام المذكورة سابقاً نضعها وجهاً لوجه أمام سؤال كيفية مكافحة جرائم القضاء السيبراني. بطبيعة الحال تعد الوسائل التقنية في الخط الأول من المواجهة بما يتطلبه ذلك من إنفاق استثماري. ومع ذلك فستظل المواجهة دائمة ومستمرة بين الإبداع الخبيث للقرصنة السيبرانية من ناحية وبين الإبداع الحميد للذكاء القادر على تحقيق الأمن السيبراني من ناحية أخرى. إنها المعركة نفسها التي تدور منذ الأزل بين قوة الجريمة وقوة الأمن.

خط المواجهة الثاني هو تحديث التشريعات الوطنية والدولية لتضييق الخناق على الإجرام السيبراني. والتحديث التشريعي المطلوب لا يكتمل بدون حظر وتجريم الصور المبتكرة الجديدة من القرصنة السيبرانية من ناحية، واستحداث نظم فعالة وذكية للملاحقة القضائية لأنفعال القرصنة من ناحية ثانية. وبالنسبة للشرق الأول فإن كل التشريعات المحلية تجرّم الآن أفعال القرصنة السيبرانية، ولعل المطلوب أيضا هو وجود تشريع دولي في صورة اتفاقية دولية تعتبر الجرائم السيبرانية من قبيل الجريمة المنظمة التي تسري عليها أحكام اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة غير الوطنية والتي تُعرف باتفاقية باليرمو لعام 2000. أما الشرق الخاص بإجراءات الملاحقة الأمنية والقضائية لمرتكبي الجرائم السيبرانية فهو لا يقل أهمية عن شق الحظر والتجريم. كثيرة هي جوانب الملاحقة الأمنية والقضائية التي تتطلب معالجة مستقلة، لكن يمكن في نهاية المطاف إيجازها في عبارة واحدة هي أن الجرائم الذكية تتطلب تشريعات ذكية.



فاحتل المرتبة الرابعة بنسبة 9.4%. على صعيد التوزيع الجغرافي لعمليات القرصنة والاحتيال في المجال المصرفي على مستوى الدول، فإن العشرة بلدان الأكثر استهدافا بالهجمات الإلكترونية المصرفية لدى مستخدمي تطبيق "أندرويد" على الهاتف المحمول في عام 2021 هي اليابان وإسبانيا وتركيا وفرنسا وأستراليا وألمانيا والنرويج وإيطاليا وكرواتيا والنمسا. والملاحظ أن هذه الدول تتمتع بدرجة عالية من الرخاء الاقتصادي والتقدم التقني، وهو ما يبدو أنه يجعلها أهدافا مغرية للقرصنة الإلكترونية.

وبصفة عامة ففي قائمة العشرين دولة التي يوجد فيها أكبر عدد من المستخدمين الذين تعرضوا لهجمات إلكترونية من خلال أجهزة الكمبيوتر تأتي أربع دول في وسط آسيا في المقدمة، وهي تركمنستان وأفغانستان وطاجيكستان وأوزبكستان، ومن أمريكا الجنوبية تعتبر الدول الأكثر استهدافا بهذه الهجمات الإلكترونية هي باراجواي وفنزويلا وكوستاريكا، كما

الكمبيوتر فيما تظهر رسالة تطالب بدفع ما قيمته 300 دولار بالعملة المشفرة مقابل الإفراج عن البيانات المشفرة، وقد استطاع فيروس الفدية أن يخترق سريعا أكثر من 230 ألف جهازا إلكترونيا في 99 دولة حول العالم وفقا لتوثيق منظمة الشرطة الأوروبية (يوروبول).

في قلب هذا المشهد لم تكن البنوك والمؤسسات المالية بعيدة عن عمليات القرصنة الإلكترونية، ففي تقرير مخاطر الأمن السيبراني الصادر عن مؤسسة "كاسبر سكاى" لعام 2021 تعرض 8.2% من مستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية لعمليات احتيال أو ما يُعرف بـ "التصيد الاحتيالي". أما الذين يستخدمون نظام الدفع الإلكتروني المعروف بـ "PayPal"، فكانوا الأكثر استهدافا بعمليات الاحتيال التي بلغت 37.8% من عمليات القرصنة الإلكترونية عام 2021، ثم مستخدمو بطاقة "ماستر كارد" بنسبة 12.2%، ومستخدمو "أمريكان اكسبريس" بنسبة 10%، أما نظام الدفع ببطاقات "فيزا"

وقد لا يتوقف القرصنة والمحتالون عن ابتكار برمجيات خبيثة إذ يتم إنتاج 230 ألف عينة برمجيات خبيثة جديدة كل يوم.

ما يجعل مكافحة ظاهرة القرصنة الإلكترونية عبر البرمجيات الخبيثة أكثر صعوبة أن هذه المكافحة لا تتم بشكل فوري عقب ارتكابها فقد تطلب الأمر أسبوعا أو أكثر لاستعادة 34% من الشركات التي تعرضت لهجمات سيبرانية لكي تستعيد بياناتها التي تعرضت للقرصنة. أكثر من هذا أنه وفقا لتقارير ومراكز البحث السيبراني، فإن هناك 205 ألف شركة على مستوى العالم فقدت الوصول إلى ملفات.

كل هذه الأرقام المُفزعة التي تصنع مشهد القرصنة السيبرانية بكل أشكالها يتطلب بطبيعة الحال إنفاق أموال كثيرة للاستثمار في مجال الأمن السيبراني. والحاصل أن الشركات الصغيرة التي تمثل 43% من إجمالي القرصنة الإلكترونية تعد هدفا مغريا لقرصنة القضاء الإلكتروني، لأنها لا تقدر على تحمل هذه الاستثمارات في مجال الأمن السيبراني.

جانب آخر مُقلق في ظاهرة الهجمات السيبرانية يتمثل في قدرتها على استهداف الشركات الكبيرة، بل والمؤسسات الحكومية. وكمثال لذلك كان هجوم "WannaCry Ransomware" الإلكتروني مسئولاً عن أحد أكبر انتهاكات الرعاية الصحية حيث منع الوصول إلى مئات الآلاف من ملفات المرضى في المستشفيات في إنجلترا وإسكتلندا.

ومن المعروف أن هجوم "وناكراي" الإلكتروني قد وقع في 12 مايو 2017 وهو يُعرف أيضا بـ "هجوم الفدية"، وتقوم برمجياته على تشفير جميع البيانات الموجودة على أجهزة

في الصراع على القمة : 37% من الخدمات المصرفية عالميا بالصين و29% بأمريكا

جمال محمد غيطاس

جدول رقم (1) ظهور البنوك الأمريكية والصينية بقائمة أكبر 500 بنك من حيث عدد البنوك وأحدث قيمة للعلامة التجارية										
عدد مرات الظهور بالقائمة			عدد البنوك			أحدث قيمة للعلامة التجارية بالمليار دولار مسجلة بقاعدة البيانات				
العالم	الصين	أمريكا	الصين	أمريكا	العالم	الصين	أمريكا	النسبة	أمريكا	النسبة
87	8	18	20.7	18	654798	242521	37.0	195709	29.9	3.4
51	4	7.8	7.8	4	94659	11909	12.6	3174	3.4	0.0
30	2	6.7	6.7	5	92689	65079	70.2	0	0.0	26.3
32	3	9.4	9.4	6	57286	37681	65.8	15086	26.3	23.5
36	5	13.9	13.9	6	59910	31481	52.5	14071	23.5	0.0
33	2	0.0	0.0	2	42834	0	0.0	0	0.0	0.0
56	9	16.1	16.1	9	67879	7888	11.6	0	0.0	55.4
58	7	12.1	12.1	7	52139	0	0.0	28888	55.4	66.3
54	7	13.0	13.0	5	52788	0	0.0	35007	66.3	27.6
69	13	18.8	18.8	15	63821	7199	11.3	17626	27.6	26.6
84	9	10.7	10.7	16	70893	0	0.0	18851	26.6	24.5
102	11	10.8	10.8	22	39259	18443	47.0	9614	24.5	36.0
153	12	7.8	7.8	22	65125	2615	4.0	23453	36.0	17.4
233	24	10.3	10.3	44	98245	20729	21.1	17092	17.4	28.6
468	19	4.1	4.1	106	96368	1611	1.7	27546	28.6	53.0
1546	281	18.2	18.2	414	1608693	406117	25.2	853273	53.0	

مصدر البيانات الأولية: <https://brandirectory.com/rankings/banking/2020> - التحليل والعرض: مركز جسور

والتصنيف الائتماني، يحوزها 14 بنكا عالميا، من بينها ثلاثة بنوك صينية وبنكين أمريكيين، والدرجة الثانية «AAA» بها 63 بنكا على مستوى العالم، من بينهم 20 بنكا صينيا، و4 بنوك أمريكية فقط، والدرجة الثالثة «AAA-» بها 188 بنكا، من بينهم 21 بنك صيني و33 بنك أمريكي.

وباستعراض باقي بيانات الجدولين، سيلاحظ أن بيانات الجدول الأول تشير إلى أن عدد البنوك الصينية يقل مقارنة بعدد البنوك الأمريكية، في حالة البنوك التي ظهرت بعدد مرات أقل في قائمة الـ 500 بنك قليلا، وبيانات الجدول الثاني تشير إلى أن أعداد البنوك الصينية أقل من أعداد البنوك الأمريكية، في درجات الجودة من المرتبة الرابعة وحتى الحادية عشرة، وتعكس هذه الملاحظات معنى لا تخطئه العين، وهو أن البنوك الصينية تركز في صراعها على كل ما يتعلق بالقمة، بأكثر مما تمنحه من اهتمام للصراع الأدنى من القمة، وفي المقابل فإنه تحت القمة الساخنة،

بنك الواردة 15 مرة بالقائمة، والبالغة 654798 مليار دولار، في حين أن الـ 18 بنكا أمريكية التي وردت بالقائمة 15 مرة، تسجل قيمة سوقية للعلامة التجارية والخدمات المصرفية قدرها 195709 مليار دولار، تعادل 29.9%.

وتدل هذه الأرقام على النمو المتسارع والمستمر لقيمة العلامة التجارية وحجم أعمال البنوك الصينية أمام الأمريكية، التي تبدو وأنها تتجاهد بصعوبة للبقاء خلف البنوك الصينية.

قد يتصور البعض للوهلة الأولى أن التقدم الصيني في الصراع مع أمريكا حول الخدمات المالية والمصرفية، ربما يكون تقدما على صعيد الكم فقط، بحكم أسباب عديدة، منها على سبيل المثال لا الحصر، العدد الضخم لعدد السكان في الصين، والذي يعادل أكثر من ضعف عدد السكان بالولايات المتحدة.

بيد أن هذا التصور لا يصمد أمام الأرقام الواردة في الجدول رقم (2) الذي يعرض أعداد البنوك الصينية مقابل الأمريكية من

جدول رقم (2) أعداد البنوك الصينية مقابل الأمريكية من حيث جودة التصنيف الائتماني						
ترتيب التصنيف	درجة التصنيف	عدد البنوك العالمية	عدد البنوك الصينية	النسبة من العالم	عدد البنوك الأمريكية	النسبة من العالم
1	AAA+	14	3	21.4	2	14.3
2	AAA	63	20	31.7	4	6.3
3	AAA-	188	21	11.2	33	17.6
4	AA+	312	36	11.5	76	24.4
5	AA	332	49	14.8	81	24.4
6	AA-	228	33	14.5	50	21.9
7	A+	129	20	15.5	27	20.9
8	A	70	7	10.0	11	15.7
9	A-	45	5	11.1	7	15.6
10	BBB	21	2	9.5	4	19.0
11	B	1	1	0.0	1	100.0

مصدر البيانات الأولية: <https://brandirectory.com/rankings/banking/2020> - التحليل والعرض: مركز جسور

لا يزال الأمريكيون يملكون بنوكا وخدمات مالية ومصرفية بأعداد أكبر في كيان أقل حجما وأعلى جودة، ما يعني في النهاية أن رأس الصراع في جانب الصين وجسده في جانب أمريكا، ومن ثم لن يتمكن أي من الطرفين من حسمه لصالحه بسهولة، أنه صراع مرير طويل الأجل.

حيث جودة التصنيف الائتماني، والدالة على أن البنوك الصينية متفوقة أيضا على صعيد النوع والجودة في أرفي مستوياتها، وما حققته أمام البنوك الأمريكية على صعيد الجودة، لا يقل عما حققته على صعيد النمو الكمي، فدرجة التصنيف «+» AAA التي تمثل أعلى مستويات الجودة

بعدما بات الصراع الدولي السياسي والجيوستراتيجي والعسكري والاقتصادي متركزا بالأساس بين الصين والولايات المتحدة، كان لابد وأن تحتل الدولتان أيضا منطقة القمة في الصراع على الخدمات المالية والمصرفية عالميا، حيث تستحوذ الدولتان معا على 66% من إجمالي الخدمات المالية والمصرفية العالمية حاليا، بواقع 37% للبنوك والمؤسسات المالية الصينية، و29% للبنوك والمؤسسات المالية الأمريكية، كما تستحوذان أيضا على 29.9% من عدد البنوك التي صنفت 15 مرة ضمن أكبر 500 بنك عالميا، خلال الفترة من 2008 الي 2022، بواقع 9.2% بنوك صينية، و20.7% بنوك أمريكية.

وسيتي بنك وبنك تشيس وبنك ويلس فارجو، وخلال السنوات الثلاث الماضية 2019 - 2021 حدث تبادل فيما بينها على المراكز الأربع نفسها، وفي بداية فترة التحليل وهي العام 2008، كان بنك أمريكا في المركز الثالث عالميا، وبنك سيتي في المركز الثاني وبنك تشيس في المركز السادس وبنك ويلس فارجو في المركز الثامن.

يلاحظ أيضا أنه في بداية فترة التحليل، وتحديدًا خلال عامي 2008 الي 2009 كانت المراكز الأربعة الأولى من القائمة خالية تماما من البنوك الصينية، وكان يحتلها بنك اتش اس بي سي البريطاني وثلاثة بنوك أمريكية هي سيتي بنك وبنك أمريكا وبنك ويلس فارجو، وبنك اسباني هو سانتاندر، ويعني ذلك أن البنوك الصينية تمكنت على مدار خمس عشرة عاما من قلب المشهد، وإزاحة البنوك الأمريكية والأوروبية عن الصدارة، وترفعت على القمة منفردة بأربعة بنوك لأربع سنوات متتالية، تليها مباشرة وبفارق صغير أربعة بنوك أمريكية.

ليس هذا هو الوجه الوحيد للصراع الذي سجلت فيه البنوك الصينية ولا تزال صعودا ملحوظا على حساب البنوك الأمريكية، حيث يلاحظ من الجدول رقم (1) الذي يعرض معدل ظهور البنوك الأمريكية والصينية بقائمة أكبر 500 بنكا من حيث عدد البنوك وأحدث قيمة للعلامة التجارية، إن هناك 87 بنكا على مستوى العالم، ظهوروا بالقائمة خلال فترة التحليل كاملة وهي 15 عاما، كان من بينها 8 بنوك صينية تمثل 9.2%، و 18 بنكا أمريكية يمثلون 20.7%.

لكن على صعيد أحدث رقم مسجل بقاعدة بيانات «براند دايركتوري» للقيمة السوقية للعلامة التجارية لكل بنك، وحجم التعاملات والخدمات المصرفية التي يقدمها، نجد أن قيمة العلامة التجارية والخدمات المصرفية للبنوك الصينية الثمانية تقدر بحوالي 242521 مليار دولار، تعادل 37% من إجمالي أحدث رقم مسجل بقاعدة البيانات للقيمة السوقية للعلامات التجارية للـ 87

هذه الأرقام - وغيرها مما هو وارد بهذا التقرير - توصل إليها مركز جسور من خلال تحليل البيانات الخام الأولية الواردة بالإصدارات السنوية لقائمة أكبر 500 بنك حول العالم، والمسجلة بقاعدة بيانات مؤسسة براند دايركتوري BRANDIRECTORY.COM الـ 15 عاما الأخيرة، أي خلال الفترة من 2008 إلى 2022، وتتضمن كل قائمة منها أسماء الـ 500 بنك وجنسياتها، وترتيبها من حيث حجم الأعمال والقيمة السوقية لعلامتها التجارية، والمركز الحاصلة عليه من قبل مؤسسات التصنيف الائتماني العالمية التي تقيس مدى الاستقرار ومستوى القيمة وجودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنك، فضلا عن الترتيب أو المركز الذي يحظى به البنك داخل القائمة. طبقا لتحليلات «مركز جسور»، فإن أربعة بنوك صينية تمكنت من تحقيق تقدم مضطرد ومتعاظم خلال السنوات الخمس عشرة الماضية، حتي نجحت خلال السنوات الأربع الأخيرة - 2019 - 2022 في إزاحة البنوك الأمريكية والأوروبية معا عن صدارة قائمة أكبر 500 بنك عالميا، من حيث حجم الأعمال والقيمة السوقية لعلامتها التجارية، فقد تمكن بنك أي سي بي سي الصيني من الاحتفاظ بالمركز الأول كأكبر بنك عالمي خلال السنوات الأربع المشار إليها، يليه بنك التعمير الصيني في المركز الثاني، ثم البنك الزراعي الصيني في المركز الثالث ثم بنك الصين في المركز الرابع. تحققت هذه النتائج بعد أن كانت أوضاع هذه البنوك الأربعة مختلفة كل الاختلاف في عام 2008، حيث كان بنك أي سي بي سي في المرتبة 17، وبنك التعمير الصيني في المرتبة 19، ولم يكن البنك الزراعي الصيني في القائمة أصلا، لكنه قفز الي المرتبة 28 في العام 2010، وكان بنك الصين في المرتبة 24.

علي الجانب الأمريكي، نجد أن أربعة بنوك أمريكية تحتل في العام 2022 المراكز من الخامس الي الثامن على التوالي بقائمة أكبر 500 بنك عالميا، وهي بنك أمريكا،

4.6 مليار.. تنزيلات تطبيقات الخدمات المصرفية عبر المحمول!

■ محمود سلامة

16.3 مليار ساعة قضاها المستخدمون أمام تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، حيث بلغ عدد تنزيلات هذا النوع من التطبيقات 4.6 مليار تنزيلاً في عام 2020. ربما تكون هذه الأرقام غير مفاجئة إذا ما علمنا أن مستخدمي الهواتف الذكية وعددهم 6.6 مليار عالمياً أنفقوا ما مقداره 3.8 تريليون ساعة في 2021 أمام شاشات الهاتف المحمول، أي بمعدل 4.8 ساعة يومياً للفرد الواحد، والذي جرى تنزيل 230 مليار تطبيقاً خلاله وفق تقرير أوضاع الهاتف المحمول "App Annie State of Mobile 2022".



يتخطى حاجز الـ 50 مليون عميلاً في 2022، بعد أن كان عدد عملائه 6 مليونا فقط في 2018 برأس مال بلغ 25 مليار دولار، ثم بنك Revolut الإنجليزي الذي استحوذ على 15 مليون عميلاً برأس مال بلغ 33 مليار دولار. وفي المرتبة الثالثة بنك Tinkoff الروسي الذي بلغ عدد عملائه 13 مليون عميلاً برأس مال 17 مليار دولار، تلاه في المرتبتين الرابعة والخامسة بنكي Chime و Sofi بسان فرانسيسكو بالولايات المتحدة الأمريكية ليستحوذ الأول على 12 مليون عميلاً برأس مال بلغ 14.5 مليار دولار، أما الثاني كان عدد عملائه 7.5 مليون عميلاً برأس مال بلغ 9 مليار دولار. أما في نطاق الدول العربية فتمركزت البنوك الرقمية في 4 دول فقط حتى الآن وهي السعودية والإمارات والبحرين والكويت، إلا أن حركة هذه البنوك لازالت تنمو ببطيء في المنطقة العربية. أصبحت إذن كافة المعاملات المالية البنكية تتم بطريقة لحظية من خلال تطبيق إلكتروني على هاتف ذكي، الأمر الذي قد يثير التساؤل مستقبلاً حول الدور الذي سوف تضطلع به البنوك التقليدية؟ إذ ربما نفاجأ باختفائها تدريجياً وبخاصة مع ازدهار العملات الرقمية وشرعة التعامل بها جزئياً.

سرعة الضوء، أدت إلى ظهور نمط جديد من البنوك لم نكن نعتاده من قبل وهو «البنوك الرقمية»، تلك التي تقدم الخدمات المصرفية عبر القنوات أو المنصات الرقمية باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة دون أن تلزم عملائها بالتواجد المادي أو زيارة أي فرع من فروعها في أي إجراء كان. **5 بنوك رقمية هي الأكبر عالمياً** بات التنافس محتدماً بين شركات التكنولوجيا المالية الناشئة التي تقدم وتؤمن الخدمات المصرفية الرقمية، فضلاً عن تدافع البنوك التقليدية نحو التحول الرقمي الكلي للاحتفاظ بعملائها من ناحية وللاستحواذ على أكبر عدد من العملاء الجدد من ناحية أخرى، فقد تجاوز عدد البنوك الرقمية عالمياً 400 بنكاً مرشحاً للزيادة في الأعوام القادمة، بحجم سوق وصل إلى 8 تريليونات دولار أمريكي في عام 2020 ومن المتوقع أن تنمو بنحو 5% من عام 2021 إلى 10 تريليونات دولار بحلول عام 2027، وفقاً لتقرير «Global Market Insights Inc 2020». خلت قائمة أكبر 5 بنوك رقمية كلياً من البنوك العربية، حيث جاءت في مقدمتها بنك Nubank في ساو باولو البرازيلية والذي استحوذ على 35 مليون عميلاً بحلول عام 2021، وقد

البنكية من خلال التطبيقات باستخدام المسح الضوئي على الشيك أو من خلال تصويره، كذلك تحويلات الأموال لطرف ثالث والوصول إلى سوق الأوراق المالية وغيرها من الخدمات. وبحسب دراسة أجرتها شركة «Data Innovation Inc» المتخصصة في أبحاث سوق صناعة الهواتف المحمولة فإن الخدمة المصرفية الأكثر شيوعاً عبر التطبيقات هي التحقق من أرصدة الحسابات، حيث استفاد من هذه الخدمة 82% من العملاء، بينما يفحص 50% منهم معاملاتهم المرسلة إلى بطاقة الائتمان، واستخدم 40% من العملاء خدمة تحويل الأموال بين حساباتهم في نفس البنك، بينما استفاد 29% من خدمة دفع الفواتير.

2.5 مليار حساب مصرفي نشط بحلول 2024 من المُقدَّر أن يزداد استخدام الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول بصفة خاصة والإنترنت بصفة عامة بشكل مضطرد بين عامي 2020 و2024، فبحسب (Statista) استخدم ما يصل إلى 1.9 مليار شخصاً في جميع أنحاء العالم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سواء من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيقات الإلكترونية في 2020، وهو ما يُمثل 30.2% من جميع الأشخاص الذي لديهم حسابات بنكية على مستوى العالم، إذ أنه لا زال هناك 1.7 مليار إنساناً ليس لديهم حساب بنكي بحسب بيانات البنك الدولي. استحوذت آسيا وبالأخص دولتي الهند والصين على 50% من المستخدمين النشطين بمجموع 800 مليون مستخدم نشط في 2020 ومن المتوقع أن يصل هذا الرقم إلى ما يقرب من مليار بحلول عام 2024 وهو العام الذي يُتوقع أن يصل فيه مجموع عدد العملاء النشطين إلى 2.5 مليار عميلاً على مستوى العالم.

الرغبة الجامحة من العملاء في استخدام التطبيقات الإلكترونية، كذلك تداعيات جائحة كورونا، فضلاً عن التطور التكنولوجي الذي أصبح يضاهي

إلا أن المُلفت حقاً هو معدل النمو الذي لحق تنزيلات تطبيقات الخدمات المصرفية على وجه الخصوص، والذي بلغ نسبته 45% في 2020 عن العام الذي سبقه. لا شك أن جائحة كورونا كان لها الأثر البالغ في غزو التكنولوجيا لقطاع الخدمات المصرفية ودفعه نحو ترسيخ المعاملات البنكية عن بُعد لاسيما عبر تطبيقات الهاتف المحمول، فضلاً عن عوامل أخرى لعل أهمها السهولة والسرعة والأمان في إتمام المعاملات.

12 خدمة مصرفية مجانية عبر التطبيقات

بلغت قيمة سوق الخدمات المصرفية العالمية عبر تطبيقات الهاتف المحمول 715.3 مليون دولاراً في 2018 ومن المتوقع أن تصل إلى مليار و825 مليون دولار بحلول عام 2026، مُسجلة معدل نمو سنوي مركب قدره 12.2% في الفترة من 2019 إلى 2026 بحسب تقرير «Banking Market». ورغم أن حزمة الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول في الغالب تكون أقل من نظيرتها المقدمة عبر الموقع الإلكتروني للبنك أو المؤسسة المالية، إلا أن هناك 12 خدمة عادة ما تُقدم بدون مقابل ويُمكن تقسيمها إلى 3 أنواع من الخدمات وهم؛ أولاً **معلومات عن الحساب**: وتشمل إطلاع العميل على كشوفات حساب لمدة محددة قصيرة، تنبيهات بشأن نشاط الحساب، مراقبة الودائع والسحوبات، الوصول إلى بيانات القروض، الوصول إلى كشوفات حسابات البطاقات الائتمانية. ثانياً **معاملات مالية**: كتحويل الأموال بين حسابات العميل المرتبطة، التحقق من الإيداع، دفع الفواتير. ثالثاً **دعم فني**: كبيان مواقع الصراف الآلي، حساب القروض، طلبات دفتر الشيكات والبطاقات، تبادل الرسائل وتقديم الشكاوى ومتابعتها. أما الخدمات الأخرى لا تكون مجانية وإنما يستفيد البنك بعمولة نظير إتاحتها ولعل الأكثر شيوعاً منها هي تحصيل الشيكات

23% زيادة في عدد عملاء البنوك الرقمية في عامين فقط!

<https://www.bankingsupervision.europa.eu>

■ ترجمة نهال زكي

المصدر: موقع البنك المركزي الأوروبي - التحول الرقمي في قطاع البنوك الأوروبية من المنظور الرقابي



أصبح التحول الرقمي أمراً حتمياً بالنسبة للبنوك، ويبدو أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة لم يعد خياراً، بعد أن أضحت بعض العوامل ملحة وهامة مثل احتياجات العملاء وتقليل التكلفة وزيادة الإنتاجية، وكان لوباء كورونا التأثير الأكبر في هذا التحول الرقمي حين عرقلت سبل التواصل الاجتماعي، مما أدى إلى البنوك للتواصل مع عملائها من خلال الشبكات الرقمية مثل المنصات والتطبيقات. زاد عدد المستخدمين الرقميين بنسبة 23% منذ بداية الوباء. لكن لا يمكن اعتبار هذه التطورات التكنولوجية شيئاً جديداً، لأن عملاء البنوك قد انتقلوا من الخدمات المصرفية التقليدية القائمة على الفروع إلى البدائل عبر الإنترنت والهاتف المحمول منذ عدة عقود حتى الآن، وأصبحوا أكثر دراية باستخدام المنتجات عبر الإنترنت. وقد أدى ذلك إلى فتح السوق للوافدين الجدد مثل شركات التكنولوجيا المالية "Fintechs" ومنصات التكنولوجيا الكبيرة "Bigtechs" القادرة على تطوير واجهات جذابة وسهلة الاستخدام لخدمة العملاء يتم تقديمها بطريقة فعالة تتيح تفكيك الخدمات المالية وتزويد العملاء بمجموعة واسعة منها.

مراقبتهم بعناية للتأكد من عدم تحول البنوك إلى هياكل فارغة أو خلق عقبات أمام المراقبة الفعالة. الأهم من ذلك، أن الأمر لا يجب تحميله على عاتق البنوك فقط في هذا العصر الجديد، بل يتعين على المراقبين أيضاً تعزيز مهاراتهم ومواردهم الإشرافية لمراقبة التحولات الرقمية للبنوك بشكل فعال حيث يجلب التطور التكنولوجي تحديات جديدة لأساليب الإشراف التقليدية، مثل سلاسل القيمة المجزأة التي تسمح بالولوج الدائم إلى بيانات العملاء من خلال الأدوات القائمة على الخوارزميات مما يُعرق عمليات المراقبة التقليدية. ومن المتوقع أن يؤدي هذا إلى مزيد من التحسينات وزيادة الكفاءة في المستقبل مثل بناء أنظمة من شأنها أن تمنح المراقبين الوصول المباشر إلى أنظمة بيانات البنوك، مما يسمح لهم ببساطة وفعالية «سحب» البيانات ذات الصلة عند الحاجة. وأخيراً، في ظل التغير المستمر يتضمن جدول الأعمال الرقمي للمفوضية الأوروبية مقترحات تنظيمية جديدة، مثل قانون المرونة التشغيلية الرقمية (DORA) ولائحة الأسواق في الأصول المشفرة (MiCA). وفي مقدمة الاختبارات الإلكترونية، يضع فريق الاتحاد الأوروبي للأمن السيبراني المعروف بـ «TIBER-EU» إطاراً جديداً له، وتناقش المتطلبات الدولية القضايا المتعلقة بالرقمنة لاسيما مجلس الاستقرار المالي ومجموعة الدول السبع.

في الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة. ومع ذلك، فإن قيمتها السوقية التقديرية المرتفعة تدل على توقعات بأرباح مستقبلية. وأظهرت الجائحة إلى حد ما أن الاستثمارات الرقمية للبنوك قد قدمت على الأقل مرونة تشغيلية، حيث كان على البنوك التعامل مع التحديات الكبرى وأثبتت البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات لديها أنها على المستوى المطلوب. ومن ثم تعمل معظم البنوك الآن على تسريع ابتكاراتها التكنولوجية، فهي لم تخسر ولا زالت تحافظ على ولاء وثقة عملائها بها. لكن في السياق ذاته فإن فشل بعض مزودي الخدمات الجدد مثل «Wirecard» مفاده أن يظل العملاء مرتابين وحذرين من التحول إلى مقدمي الخدمات الجدد. ومما لا شك فيه أن الرقمنة تعد عنصراً أساسياً في إنشاء نموذج أعمال متوافق مع المستقبل، حيث تكافح البنوك التي لا تتبع هذا التطور نحو تحقيق نجاحات في هذه البيئة التنافسية. ومن الأمثلة التي نواجهها بانتظام، الحوسبة السحابية التي زادت أهميتها بالنسبة للبنوك عن أي وقت مضى وتسعى من خلالها إلى تطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات خاصتها، من ثم يتم تشغيل المزيد من الأنشطة في السحابة التي تتطور باستمرار مع كونها أكثر توفيراً للبنوك التي تدير بنفسها البيانات الخاصة بها، وبالتالي زادت الرغبة في الاستعانة بمصادر خارجية لتقديم أنشطة مصرفية من خلال مقدمي خدمات خارجيين يتم

ما يمثل تحدٍ حقيقي لدور حارس البوابة التقليدي الذي تقوم به البنوك. ويبدو أن الراحة، وقبل كل شيء سهولة الاستخدام، هي السبب وراء نجاح هؤلاء اللاعبين الجدد في السوق. بمعنى آخر، أن العملاء يُقدرون تمكنهم من الوصول إلى جميع الخدمات المالية المهمة لهم عبر الإنترنت أو عبر الأجهزة المحمولة، بل ويفضلونها عن الخدمات التقليدية خاصة إذا كانت أبسط في الاستخدام. بالإضافة إلى قدرة العملاء على الاختيار من بين المزيد من الخيارات المُصممة خصيصاً لهم وفقاً لاحتياجاتهم وطلباتهم، بما في ذلك الخدمات غير المالية. وتستند هذه الخيارات إلى البيانات الشاملة التي يجمعها مقدمو الخدمة حول السلوك اليومي لعملائهم. وكما هو واضح في مثال «Nubank» يستطيع مقدمي الخدمات المالية استخدام وتحليل بيانات العملاء لإتاحة خدمات للذين ليس لديهم سجل ائتماني قوي، مما يؤدي إلى زيادة الشمول المالي. بالإضافة إلى المبادرات الأخرى مثل «Apple Pay» التي تساعد أيضاً على زيادة خيارات الخدمات المالية، مما يُعزز موقف الأسواق الناشئة. ومع ذلك، فإن تقديم خدمات سهلة الاستخدام قائمة على التكنولوجيا لا يضمن ربحية مباشرة، والكيان الألماني «N26» خير مثال على شركات التكنولوجيا المالية التي لم تنجح بعد، بالرغم من عدد عملائها البالغ عددهم 7 ملايين في 24 دولة، فقد اضطرت إلى التوقف عن تقديم خدماتها

وتتجلى كفاءة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت فقط في «WeBank» ذلك الكيان الصيني الذي تم إطلاقه في عام 2014، ويخدم الآن أكثر من 200 مليون عميلاً فردياً و1.2 مليون مؤسسة صغيرة ومتوسطة الحجم، ويعمل به 2000 شخص فقط رغم عدم وجود فرع واحد له. وبالتالي فإن تكاليفه الثابتة أقل، في حين أن دخله من العملاء هو واحد على ثلاثين من المعدل العام للبنوك ويمكن أن يزيد العائد على حقوق الملكية الخاص به عن 30%. مثال آخر هو الكيان البرازيلي «Nubank» الذي يُقدم بطاقات الائتمان والقروض الشخصية إلى 50 مليون عميلاً لم يتمكن معظمهم من الحصول على قرض من البنوك التقليدية بسبب افتقارهم إلى تاريخ ائتماني، في حين يستخدم «Nubank» بيانات حول سلوك العميل والخوارزميات الخاصة به لإجراء عمليات تقييمه ائتمانياً. وقد تمكنت شركات التكنولوجيا الكبيرة مثل «Google» و«Amazon» أيضاً من تقديم الخدمات المالية سريعاً باستخدام شبكاتهم، وبيانات العملاء، والتكنولوجيا المتاحة للتركيز على خدمات مالية محددة مرتبطة بخدماتهم الأخرى. وجرى العرف أن تكون البنوك التقليدية بمثابة حارس بوابة لبيانات العملاء لاسيما تلك اللازمة لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل. غير أن شركات التكنولوجيا الكبرى هي أيضاً قادرة باستمرار على إجراء تقييمات مماثلة بالاستفادة من بيانات العملاء، وهو