



الهيئة الاتحادية
للتنافسية والإحصاء
FEDERAL COMPETITIVENESS
AND STATISTICS AUTHORITY



ما وراء الإحصائيات

تطور الخدمات المصرفية في دولة الإمارات
العربية المتحدة

تحقيق المزيد من المكاسب بأقل التكاليف



العدد ٣ | فبراير ٢٠١٨

هيئة اتحادية | Federal Authority

تطور الخدمات المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة تحقيق المزيد من المكاسب بأقل التكاليف

مهرة آل علي و فخر الدين مقدم



على دراسة مستوى تطور الشبكة المصرفية مع تجاهل المسألة الشائكة المتمثلة في الحصول على التمويل. واتضح لنا من خلال تحليل مجموعة من البيانات أنَّ شبكة الفروع أصبحت أقل توسعاً. ومع ذلك، فعند الأخذ في الاعتبار أنَّ القطاع المالي يستثمر باستمرار في التكنولوجيا من أجل تعزيز عروضه وتحسينها وتأمينها، إلا أنه قد ظهر لنا أمر مختلف تماماً. ففي الوقت الذي بدأت فيه البنوك المصرفية في التخلص من القنوات التقليدية تدريجياً، لجأت بالوقت نفسه إلى تقديم مجموعة خدمات متنوعة للعملاء مما يعطي منظوراً رائعاً لمستقبل التعاملات المصرفية التي تسبق التغييرات الجذرية التي من شأنها أن تؤثر على العمليات المصرفية فيما بعد. وثمة عدد قليل من البنوك التي تعمل على تمهيد الطريق أمام المستقبل المشرق للبنوك من خلال تجربة استخدام بعض التقنيات المختلفة مثل الذكاء الاصطناعي ومجموعة سلسلة الكتل (بلوك تشين)¹ التي قد تؤدي في نهاية الأمر إلى وجود بنوك رئيسية دون أية فروع.

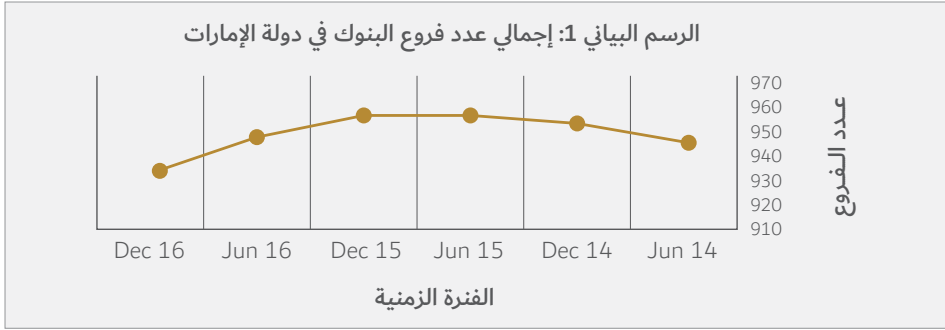
تُقدم الإحصاءات رؤية موثوقة وموضوعية حول الاقتصاد والمجتمع. ومع ذلك، قد يؤدي تحليل المجموعات المختلفة من البيانات في بعض الأحيان إلى استنتاجات متناقضة تستوجب مزيداً من البحث. وقد واجهنا مثل هذه المفارقة المثيرة للاهتمام حال دراستنا لمجموعة من البيانات لتقييم توافر الخدمات المالية بدولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يُعدّ رأس المال أحد المدخلات الرئيسية للإنتاج، وقد ساعد الاقتصاد التنافسي على تعجيل وتيرة الأسواق المالية التي تساهم في تخصيص هذه الموارد بأكبر قدر ممكن من الكفاءة مما يتيح تكوين الثروات. ولقد أورد تقرير التنافسية العالمية (المتدنى الاقتصادي العالمي 2017)، أنَّ دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المرتبة الرابعة والعشرين ضمن محور تطور الأسواق المالية. ويتمثل هدفنا من هذه المقالة الإجابة على التساؤل عما إذا يتوافر في دولة الإمارات العربية المتحدة أعداد زائدة عن الحاجة من فروع البنوك المصرفية، أو أنها توفر الخدمات المالية بنسبة كافية وما إذا كانت تجد نوعاً من التطوير المصرفي في أرجاء الدولة. عند البدء في دراسة هذا الأمر، كان التركيز

¹ مجموعة سلسلة الكتل (Blockchain): هي عبارة عن سجل ذو بيانات مفتوحة ومقسم ويُستخدم لتسجيل جميع المعاملات المصرفية بين الطرفين المعنيين بالمعاملة المالية بكفاءة عالية وبطريقة يمكن التحقق من صحتها دائماً. (Lansiti, Marco; Lakhani, Karim R "The Truth About Blockchain". Harvard Business Review - Jan 2017)

1. كيف تطور عدد فروع البنوك المصرفية؟

2015 حيث كان عددها 90 مكتبًا، ولكنها تدنت في نهاية يونيو من عام 2016 حتى صارت 86 مكتبًا. ولا يمكننا أن نعزي هذا الانخفاض إلى انخفاض في عدد المؤسسات الذي لم يتغير، بل إنَّ أحد الاحتمالات المفسرة للأمر تقول بأن هذا الأمر قد يعود إلى تراجع الطلب على الخدمات المصرفية، وذلك إما من خلال انخفاض عدد الحسابات أو انخفاض عدد السكان.

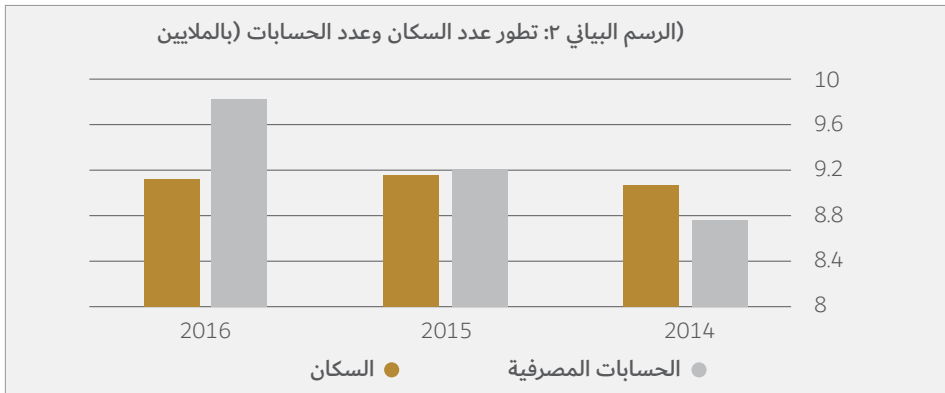
ظل عدد المصارف المحلية ثابتًا عند رقم 23 مصرفًا بنهاية الربع الثاني من عام 2016 (ولا تزال عمليات دمج وتأسيس منشآت جديدة قليلة للغاية)²، كما شهد عدد الفروع المصرفية تطورًا كبيرًا (انظر الرسم البياني رقم 1). حيث أنها في تزايد مطرد منذ يونيو 2014 حتى ديسمبر 2015 وذلك قبل أن تشهد انخفاضًا متدنيًا بعد ذلك. وعلاوة على ذلك، انخفضت أعداد المكاتب النقدية بحلول نهاية يونيو



2. تناقص عدد الفروع المصرفية يعوضها قنوات أخرى

الحسابات المصرفية بعدد فروع قليلة. وهذا يطرح التساؤل عما إذا كانت هذه النتيجة ترجع إلى تقديم خدمات متدنية المستوى من حيث إمكانية الحصول عليها على الأقل، أو إذا كان هناك تغييرًا في سلوك المستهلك.

ويوضح الرسم البياني رقم (2) أنَّ أعداد كل من السكان والحسابات المصرفية في تزايد مطرد منذ عام 2014 حتى عام 2016، مما يدل على عدم وجود دليل على حدوث أي نوع من انخفاض الطلب على الخدمات المالية³، كما يدل ذلك أيضًا على أن البنوك المصرفية تخدم العديد من الأفراد وتدير العديد من



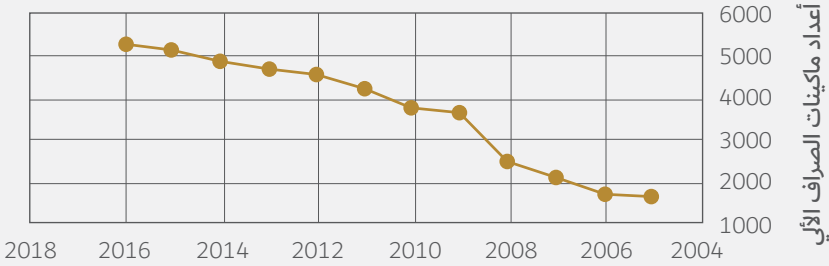
² ومن الجدير بالذكر أن هناك عمليتي دمج مصرفية في الآونة الأخيرة؛ ففي عام 2007 اندمج مصرف بنك الإمارات مع بنك دبي الوطني مما أدى إلى وجود اسم مصرف جديد يحمل اسم بنك الإمارات دبي الوطني، وفي عام 2017 اندمج بنك أبو ظبي الوطني مع بنك الخليج الأول مما أدى إلى وجود مصرف جديد يحمل اسم (بنك أبو ظبي الأول)، ولكن لم يتم بعد تقييم التأثير على عدد الأفرع في الحالة الأخيرة.

³ كما أننا نستبعد احتمالية انخفاض عدد أصحاب الحسابات وازدياد عدد الحسابات لكل فرد.

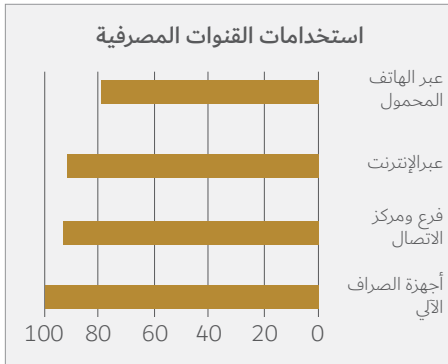
والخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام الهواتف الذكية. وتساهم كل تلك الوسائل المتطورة والحديثة وعلى نحو كبير وملحوظ في مساعدة المصارف على تقديم خدماتها بكفاءة عالية، وخدمة أعداد أكبر من الحسابات المصرفية من خلال عدد أقل من الفروع المصرفية، وهذا كله ينعكس على تجربة العملاء التي أصبحت أكثر راحة وسهولة.

ويوضح الرسم البياني رقم 3 أنه رغم انخفاض أعداد الفروع المصرفية، إلا أنه ثمة زيادة كبيرة في عدد أجهزة الصراف الآلي. وفي واقع الأمر، أصبحت هذه الأجهزة أكثر تقدماً، كما يمكنها أن تقدم جميع الخدمات التي كان يقدمها موظفو المصارف على مدار 24 ساعة يوميًا طوال أيام الأسبوع. علاوة على أن العملاء يجدون راحة كبيرة في استخدام أجهزة الصراف الآلي بالإضافة إلى القنوات المصرفية الأخرى، مثل الهواتف

الرسم البياني رقم ٣: إجمالي أعداد أجهزة الصراف الآلي



تطور قنوات رقمية للخدمات المصرفية



التي أجريتها على 19 مصرفاً بأنه قد تم تحميل وتثبيت التطبيقات المصرفية في عدد مرات تتراوح ما بين 90000 ألف مرة إلى 4.5 مليون مرة. وهذا يؤكد بوضوح إقبال عدد كبير من أصحاب الحسابات على استخدام قنوات رقمية في معاملاتهم المصرفية.

كما أوضحنا سابقاً، تعوّض الزيادة في عدد أجهزة الصراف الآلي وإلى حد كبير حالات إغلاق الفروع المصرفية. وأظهرت دراسة أجرتها شركة أفايا، وهي شركة اتصالات عالمية، أن المستخدمين في دولة الإمارات يستخدمون مجموعات واسعة من القنوات إلى جانب استخدام أجهزة الصراف الآلي للحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى مقابلة المستشار المصرفي، وذلك طبقاً لتقرير نُشر في صحيفة أخبار الخليج. وفي واقع الأمر، هناك 90% من سكان دولة الإمارات العربية المتحدة يستخدمون القنوات الرقمية المصرفية، وهناك نسبة 100% من السكان يستخدمون أجهزة الصراف الآلي لإجراء معاملاتهم المصرفية، وعلاوة على ذلك، ثمة نسبة عالية جداً ممن يستخدمون الهواتف المحمولة في المعاملات المصرفية. ومنهم من يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للحصول على المنتجات ولقد أطلقت معظم البنوك الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة عدة تطبيقات مختلفة مخصصة لتسهيل الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة. ومن الممكن التحقق من صحة هذا التوجه عن طريق احتساب عدد التحميلات على متجر جوجل (البيانات غير متاحة عن هواتف iPhone). وتشير تقييماتنا

كيف سيتطور القطاع المصرفي الإماراتي في المستقبل القريب؟



كما أنَّ إدارة البنك اعتمدت رؤية حديثة قائمة على تطوير إمكانيات المصرف واستبدال العمليات اليدوية بالوسائل الحديثة والمتطورة. (Clowes, 2017).

وهناك اتجاه ناشئ آخر يتمثل في تطوير الخدمات التي تدعمها الهواتف الذكية مثل تحويل أموالك دون الحاجة إلى إنشاء حساب مصرفي. ويعمل مصرف أبوظبي الإسلامي على إدخال محفظة إلكترونية ضمن خدماته للسماح للمعاملين باستخدام هواتفهم الذكية لشراء الأموال ونقلها وتخزينها.

وفي الآونة الأخيرة، قدم بنك الإمارات دبي الوطني تقنية مجموعة سلسلة الكتل (Blockchain) لاستخدام الشبكات وإيصالات الصرف المالية بهدف تقليل حالات الغش وتسريع عمليات التسوية. وقبل بضعة أشهر، أعلن البنك عن المرحلة الأولى من المبادرة تحت اسم "سلسلة الاختبار" التي هي بداية لدمج تقنية سلسلة الكتل في المنتجات والخدمات المصرفية. كما أعلن بنك الإمارات الإسلامي أنه سيستخدم تقنية سلسلة الكتل من أجل منع الاحتيال أثناء عمليات الفحص. وسيؤدي استخدام هذه التقنيات الجديدة في النظم المصرفية إلى تغيير الأنظمة المصرفية في دولة الإمارات العربية المتحدة (المحمود ت. - 2016).

وحتى لو فشلت بعض هذه المبادرات، فإنها ستوفر رؤى قيمة للمصارف، وفي نهاية المطاف ستحقق تلك المبادرات الناجحة مزيداً من الفعالية والتطور في القطاع وتجعله أكثر كفاءة وتقدماً.

يتسم القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة بطبيعته الديناميكية، وقد شهد مؤخراً عدداً من المبادرات التي تحاول الابتكار قدر المستطاع لجعل إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية أكثر كفاءة. ولجعل العمليات المصرفية أكثر سهولة وبساطة للعملاء، لجأ بنك الإمارات دبي الوطني إلى إدخال روبوت ذو ذكاء اصطناعي مبتكر يدعى (بيبر) والذي يمكنه تمييز المشاعر الإنسانية المختلفة كما أنه سيتم استخدامه بجميع الأفرع المصرفية وفي الاجتماعات المعقدة داخل المصارف والبنوك والمناسبات والأحداث التسويقية والترويجية للبنك. يتميز هذا الروبوت بقدرته على التفاعل مع العملاء لتفهم متطلباتهم وتقديم المنتجات والخدمات الخاصة بالبنك بطريقة جذابة، لذا فإن أحد توجهات دولة الإمارات العربية المتحدة قد تكون البنوك الهجينة حيث يتم استبدال الموظفين جزئياً بالروبوتات.

وعلاوة على ذلك، إذا نظرنا إلى تطور الأنظمة المصرفية في الأسواق الأخرى، يمكننا أن نلاحظ وجود دولتين يشتركان في أن كليهما يتوجهان بسرعة إلى استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. فعلى سبيل المثال؛ فإن مصرف إتش إس بي سي بكوريا الجنوبية قام بغلق 80% من فروع نتيجة انتشار نظام القنوات المصرفية الرقمية. وفي دولة الإمارات العربية المتحدة، فإن هناك العديد من التوجهات الأخرى التي تستكشفها الدولة يوماً تلو الآخر والتي من المحتمل أن تتبناها في المستقبل القريب، وعلى سبيل المثال؛ فإن بنك المشرق يقوم بتقليل عدد فروعه المصرفية وهذا يرجع إلى استخدام نظام أجهزة الصراف الآلي وتكنولوجيا الخدمات الذاتية.

أظهرت دراسة أجرتها شركة ماكينزي وشركاه أن الأفراد بدولة الإمارات العربية المتحدة على استعداد لفتح حسابات مصرفية بينك رقمي، حيث أظهرت الدراسة على موافقة 48% من السكان على ذلك. ويبدو أنه قد حان الوقت لدولة الإمارات العربية المتحدة لتشهد لإختبار تجربة قيام بنك افتراضي بالكامل دون وجود أي فروع له على أرض الواقع. ومع ظهور الذكاء الاصطناعي، قد نرى ظهور البنك الذي ستديره الآلات والمستشارين الافتراضيين وسيكون مدعومًا بأنظمة الذكاء الاصطناعي.

قطاع الخدمات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة على وشك بدء رحلة جديدة نحو التحول الرقمي الكامل مما يمكن أن يؤدي إلى المزيد من التشويش بين أفراد المجتمع. ولذلك، فإن البنوك بحاجة إلى التحرك بسرعة لتلبية احتياجاتهم خلال المرحلة الجديدة القادمة.

وعلى المدى الطويل فإن هذا قد يثير سؤالاً بالغ الأهمية، ألا وهو: هل يمكن للعملاء أن يقوموا بفتح حساباتهم المصرفية في أحد البنوك التي ليس لديها أية فروع بالدولة؟

المراجع

Shirish, Kishan. Digital banking in the Gulf (2016).

Ed, C. (2017, May 10). Mashreq CEO says bank will become 'branchless'. Gulf News. Retrieved from <http://gulfnews.com/business/sectors/banking/mashreq-ceo-says-bank-will-become-branchless-1.2025283>

Al Mahmoud, T. (2016). Digital banking getting popular in the UAE, but customers still need the human touch. Digital banking getting popular in the UAE, but customers still need the human touch. Retrieved May 15, 2016, from <https://www.thenational.ae/business/digital-banking-getting-popular-in-the-uae-but-customers-still-need-the-human-touch-1.223002?videoid=5587173110001>