

دور التحول الرقمي فى القطاع المصرفى المصرى

فى ظل جائحة كورونا: دراسة ميدانية

أمانى فوزى*

هدفت الدراسة الحالية التعرف على دور التحول الرقمي وتزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية بالقطاع المصرفى المصرى خلال أزمة فيروس كورونا المستجد، والقاء الضوء على مدى توفر التجهيزات التقنية اللازمة لتوفير تلك الخدمات وتطبيق آليات التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى الوقوف على مدى كفاية إجراءات تأمين تلك التعاملات المصرفية الإلكترونية، وذلك من وجهة نظر عينة من العاملين بقطاع البنوك. وقد تم استخدام أداة استبيان إلكترونى تضمنت مجموعة من المحاور الأساسية، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها: أن غالبية العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة، أفادوا بأن تلك الأزمة أدت إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي والاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أدت إلى تزايد استخدام العملاء للخدمات البنكية الرقمية مثل محافظ المحمول والإنترنت البنكى. هذا بالإضافة إلى اتباع البنوك للعديد من الإجراءات الاحترازية داخل الفروع لمتابعة سير العمل (مثل التطهير، والتباعد)، وتقليل أعداد العاملين بالفروع والعمل بنظام الحضور بالتناوب، وتأجيل الاستحقاقات الائتمانية للعملاء، وتزايد الاعتماد على التعاملات الرقمية فى تقديم الخدمات المالية، والحد من التعاملات النقدية المباشرة مع العملاء.

مقدمة

يعتبر القطاع المصرفى أو ما يطلق عليه أيضاً قطاع الصناعة المصرفية من أهم القطاعات المؤثرة فى النمو الاقتصادى؛ إذ يمكن زيادة معدل النمو الاقتصادى لأى مجتمع من خلال تطوير كفاءة نظامه المصرفى ونوعية خدماته المقدمة، وقد شهد هذا القطاع تطورات تكنولوجية هائلة، كما عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات.

كما أن التطور الهائل والمتسارع فى مجال التكنولوجيا المالية تنعكس آثاره بوضوح على القطاع المصرفى وسير العمل بالمؤسسات المالية، مما يفرض عليها السعى

* مدرس الاقتصاد، المركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية.

المجلة الجنائية القومية، المجلد الرابع والستون، العدد الثانى، يوليو ٢٠٢١.

لمواكبة التغيرات المتلاحقة فى هذا المجال وبذل جهود مضاعفة لتلبية احتياجات العملاء بالكفاءة والفاعلية المطلوبة لتحقيق التحول الرقوى المنشود.

ومع تفشى جائحة كورونا وتحولها من طارئة صحية إلى تصنيفها كجائحة عالمية، بدأت العديد من المؤسسات المالية والبنوك فى الاعتماد بدرجة أكبر على تقديم خدماتها المصرفية فى شكل إلكترونى، وفى ضوء ما يفرضه هذا التحول الرقوى من تحديات تتعلق بأمن التعاملات المصرفية الإلكترونية، فقد حرص البنك المركزى المصرى على تعزيز الأمن السيبرانى بالقطاع المصرفى باعتباره جزءاً رئيساً من رؤية واستراتيجية التوسع فى عمليات التحول إلى مجتمع غير نقدى بهدف توفير الحماية اللازمة للمتعاملين، وبناء مزيد من الثقة فى التعاملات المالية الرقمية، وذلك عن طريق تمكين منظومة الجهاز المصرفى المصرى من مواجهة مختلف أشكال المخاطر السيبرانية.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة فى التحديات التى تواجه القطاع المصرفى المصرى فى مجال تطبيق آليات التحول الرقوى من خلال الاعتماد على تقديم الخدمات المصرفية بشكل إلكترونى، خاصة فى ظل الظروف التى فرضها تفشى جائحة كورونا. كما ساهم التطور التقنى فى التأثير على النشاط المصرفى، وتواجه البنوك تحديات التكيف والابتكار والتعامل مع الفرص التى يقدمها ويفرضها ذلك التطور. وقد فرضت هذه البيئة المالية المتغيرة وتطبيق آليات التكنولوجيا المالية تحديات جديدة على القطاع المصرفى والجهات الرقابية؛ فمع ازدياد اعتماد البنوك على تقديم خدماتها بشكل إلكترونى فى بيئة عمل تنافسية وبشكل متسارع، وجب عليها إدارة أمن التعاملات المصرفية الإلكترونية والمخاطر التى قد تتعلق بها. وبالتالي يمكن التأكيد على أن القطاع المصرفى مثل باقى القطاعات الاقتصادية التى يُشترط لبقائها واستمرارها فى

تقديم خدماتها أن تتمكن من تطوير نفسها والاستعداد التام للاندماج فى تقنيات التكنولوجيا المالية بشكل آمن وفعال.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية الدراسة الحالية نظرًا للدور المحورى والرئيس الذى يلعبه القطاع المصرفى فى الاقتصاد المصرى، بالإضافة إلى أهمية الخدمات المصرفية، خاصة فى ظل التطور التكنولوجى والمعلوماتى والتحديات المفروضة من قبل السوق المصرفية، لذا تأتى ضرورة التعرف على واقع ودور التحول الرقمى فى القطاع المصرفى المصرى والتغيرات التى طرأت على سير العمل به خلال الظروف الاستثنائية التى أوجدتها جائحة كورونا فى الوقت الراهن. خاصة وأن التقدم التكنولوجى يُعد من أهم المتغيرات والعوامل التى ساهمت فى إحداث تحول جذرى فى أنماط العمل المصرفى فى عصر العولمة المالية، ولعل أهم ما أصبح يميز هذه الأنماط فى الوقت الحالى هو دور التكنولوجيا المصرفية، والسعى الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، من أجل دعم وتطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، بما يتوافق مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية؛ حيث اهتمت البنوك اهتمامًا كبيرًا بالاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، بهدف ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها.

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف من هذه الدراسة فى التعرف على دور التحول الرقمى فى القطاع المصرفى، ومدى الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا المالية فى تقديم البنوك لخدماتها المصرفية فى ظل تفشى جائحة كورونا، وذلك من وجهة نظر بعض العاملين فى المجال المصرفى، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيها يلى:

- ١- الوقوف على مدى توفر التجهيزات اللازمة للتحويل الرقوى وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية (أو المُمكنة).
- ٢- التعرف على تأثير ظروف الجائحة على سير العمل بالقطاع المصرفى وتقديم خدماته للعملاء.
- ٣- إلقاء الضوء على مدى تأمين التعاملات البنكية الإلكترونية.
- ٤- التعرف على دور القطاع المصرفى فى دعم التنقيف المالى (لكل من العملاء والعاملين بالبنوك).
- ٥- الوقوف على مزايا التحويل الرقوى فى القطاع المصرفى.
- ٦- التعرف على تحديات تطبيق آليات التحويل الرقوى فى القطاع المصرفى المصرى فى الوقت الراهن.
- ٧- التعرف على مقترحات تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية، من وجهة نظر بعض العاملين بالمجال المصرفى.

إجراءات الدراسة الميدانية

أداة الدراسة:

تم إعداد استبيان إلكترونى تضمن تسعة محاور أساسية وهى:

- ١- البيانات الأساسية.
- ٢- مدى توفر التجهيزات اللازمة للتحويل الرقوى وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ٣- مزايا التحويل الرقوى فى القطاع المصرفى.
- ٤- دور القطاع المصرفى فى دعم التنقيف المالى (لكل من العملاء والموظفين بالبنوك).
- ٥- تأثير ظروف الجائحة على سير العمل بالقطاع المصرفى وتقديم خدماته للعملاء.

٦- تأثير التحول الرقوى فى تقديم الخدمات المصرفية على التوظيف بالقطاع المصرفى.

٧- أمن التعاملات البنكية الإلكترونية.

٨- تحديات تطبيق آليات التحول الرقوى فى القطاع المصرفى المصرى فى الوقت الراهن.

٩- مقترحات بعض العاملين بمجال البنوك لتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية. وقد رُوعى فى تصميم أداة الدراسة أن تكون مختصرة وسهلة الصياغة وواضحة قدر الإمكان لتيسير عملية التطبيق وتشجيع المبحوثين على استكمال استجاباتهم، كما تم عرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين لتحكيمها*، وقد أشادوا ببناء محاور وبنود الاستبيان، والتي غطت جوانب الموضوع محل البحث، وتم أخذ ملاحظات المحكمين فى الاعتبار، وإجراء التعديلات التى اقترحوها، حيث تمت إضافة بعض الأسئلة ضمن محاور الاستبيان وتمت إعادة صياغة بعض الأسئلة أيضاً.

منهج الدراسة:

تم الاستناد إلى المنهج الوصفى التحليلى، فى إجراء هذه الدراسة، لعرض وتحليل نتائج وإحصاءات التطبيق الميدانى على عينة الدراسة، وربطها بنتائج بعض المؤشرات والتقارير والأدبيات الاقتصادية الخاصة بهذا المجال.

* السادة المحكمون: الأستاذة الدكتورة ابتسام الجعفرى مستشار وأستاذ الاقتصاد بالمركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، والأستاذ الدكتور عصام المليجى المستشار بالمركز القومى للبحوث الاجتماعية والجنائية، والدكتور أشرف سمير أستاذ الاقتصاد المساعد بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية ونائب مدير مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة، والدكتورة علا عاطف مدرس الاقتصاد بمعهد التخطيط القومى.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من عدد (١٠٦) مبحوثين من العاملين فى القطاع المصرفى المصرى، وهى فئة من الجمهور الخاص، وفيما يلى خصائص العينة وفق عدد من المتغيرات والبيانات الأساسية:

١- النوع:

بلغ عدد الذكور فى عينة الدراسة ٦٩ مفردة بنسبة ٦٥,١٪، وعدد الإناث ٣٧ مفردة بنسبة ٣٤,٩٪.

٢- السن:

تم تقسيم فئات السن للمبحوثين كما يتضح من بيانات الجدول (١).

جدول (١)

فئات السن للمبحوثين بعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	فئات السن
٣٨,٧	٤١	أقل من ٣٠ سنة
٢٠,٨	٢٢	٣٠ - ٣٤ سنة
١٨,٩	٢٠	٣٥ - ٣٩ سنة
٢١,٧	٢٣	٤٠ سنة فأكثر
١٠٠	١٠٦	الإجمالى

٣- المؤهل العلمى:

تبين من النتائج أن نحو ٩٨ من المبحوثين بعينة الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية بنسبة ٩٢,٥٪، وكان حوالى ٨ مبحوثين مؤهلهم العلمى فوق الجامعى بنسبة ٧,٥٪.

٤ - الوظيفة داخل البنك:

تتوزع وظائف الباحثين بعينة الدراسة وجاءت على النحو التالي:

- وظائف إدارية عليا (مدير فرع- نائب مدير فرع) وعددهم ١٨ مبحوثاً، بنسبة ١٧٪.
 - موظفون وعددهم ٧١ مبحوثاً، بنسبة ٦٧٪.
 - مشرفون وعددهم ٦ مبحوثين بنسبة ٥,٧٪.
 - وظائف تقنية وعددهم ١١ مبحوثاً بنسبة ١٠,٤٪.
- وتنوعت الأقسام التي يعملون بها وجاءت على النحو المبين بالجدول (٢) التالي:

جدول (٢)

الإدارة أو القسم الذي يعمل به المبحوث داخل البنك

النسبة المئوية	التكرار	القسم أو الإدارة
٨,٥	٩	الخزينة
٢٣,٦	٢٥	العمليات المصرفية
١٧	١٨	الائتمان
٣٢,١	٣٤	خدمة العملاء
٤,٧	٥	الشؤون القانونية
١٤,٢	١٥	تكنولوجيا المعلومات
١٠٠	١٠٦	الإجمالي

٥ - عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي:

تم تقسيم سنوات الخبرة الخاصة بالعاملين في البنوك ممن شملتهم عينة الدراسة الحالية وفقاً للفئات المبينة بالجدول (٣) التالي:

جدول (٣)

عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي

النسبة المئوية	التكرار	السنوات
٣١,١	٣٣	أقل من ٥ سنوات
٣٢,١	٣٤	من ٥ إلى ١٠ سنوات
١٧	١٨	من ١١ إلى ١٥ سنة
١٩,٨	٢١	أكثر من ١٥ سنة
١٠٠	١٠٦	الإجمالي

٦- نوع البنك الذي يعمل به المبحوث (بنك حكومي أو خاص):

بلغ عدد المبحوثين الذين يعملون في بنوك حكومية ٧٢ مبحوثاً بنسبة ٦٧,٦٪، و ٣٤ مبحوثاً يعملون في بنوك خاصة بنسبة ٣٢,٤٪ من إجمالي المبحوثين بعينة الدراسة.

نتائج الدراسة:

في الأجزاء التالية من البحث سوف تتم مناقشة نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها بالنسبة لمتغير أساسي وهو: نوع البنك الذي يعمل به المبحوث (حكومي أو خاص) وقد جاءت نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي:

أولاً: مدى توفر التجهيزات اللازمة للتحويل الرقمي وتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

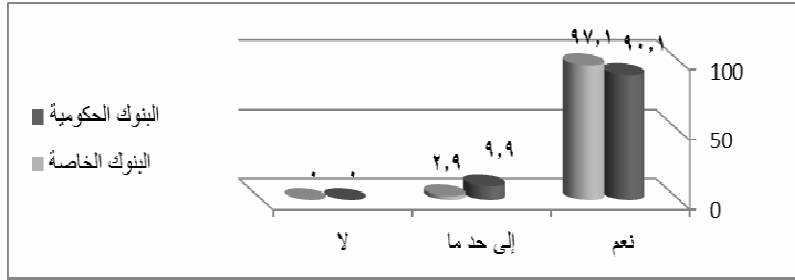
يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية توفر بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، كوجود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للإنترنت وفقاً لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المصرفية، بالإضافة إلى ضرورة وضع خطة مرحلية للبدء في إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية حسب الأولويات التي تحددها الخطة الاستراتيجية على مستوى البنوك المركزية، وأن يتم اشتراك جميع الأطراف والجهات الرقابية ذات الاختصاص في وضع هذه الخطة، ووضع النظم المؤمنة التي تتيح ربط

وتبادل البيانات بين مختلف الهيئات؛ حيث إن هناك العديد من النظم التي تحدد الوسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالى التى يمكن تبنيها. وبسؤال الباحثين بعينة الدراسة الحالية حول مدى كفاية التجهيزات الخاصة بالبنية التكنولوجية فى البنك لمواكبة متطلبات التحول الرقمى فى تقديم خدماته المصرفية للعملاء، أجاب نحو ٩٢,٥% من إجمالى الباحثين بعينة الدراسة بنعم، وأفاد نحو ٧,٥% بتوفر تلك التجهيزات إلى حد ما، ولم يُشر أى من الباحثين إلى عدم كفايتها، كما اتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة بين العاملين فى كل من البنوك الحكومية والخاصة- ممن شملتهم عينة الدراسة- فيما يتعلق بوجهة نظرهم حول مدى توفر تلك التجهيزات، وذلك كما يتضح من بيانات الشكل (١).

شكل (١)

مدى كفاية التجهيزات الخاصة بالبنية التكنولوجية وفقاً لنوع البنك

(بالنسبة المئوية)



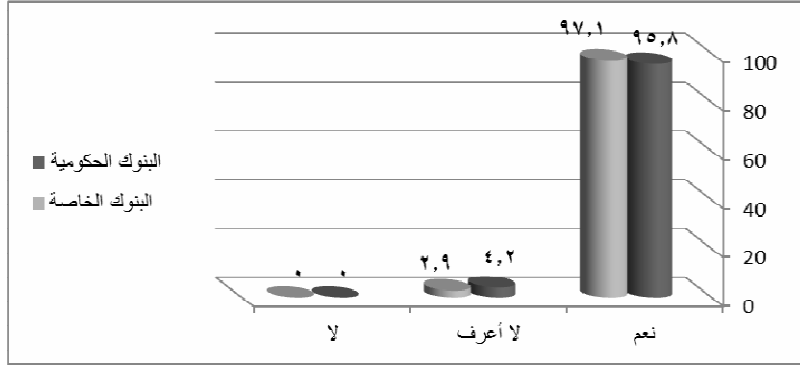
كا^٢ = ١,٥٦٣، وهى غير دالة.

كما أشار ٩٥,٨% من الباحثين العاملين بالبنوك الحكومية، و ٩٧,١% من العاملين بالبنوك الخاصة إلى أنه يتم تحديث البنية التكنولوجية للبنك باستمرار، بينما جاءت النسب الخاصة بعدم معرفتهم بمدى تحديث تلك البنية التكنولوجية منخفضة للغاية، وذلك بالنسبة لكل من البنوك الخاصة والحكومية على السواء.

شكل (٢)

تحديث البنية التكنولوجية للبنك باستمرار

(بالنسبة المئوية)



كا^١ = ٠,٠٩٦، وهي غير دالة.

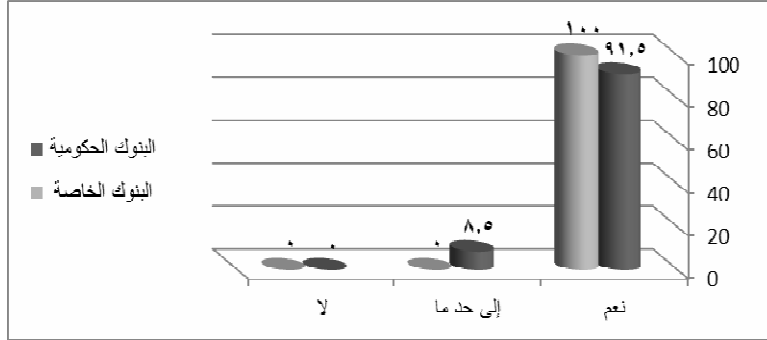
ولم يشير أى من المبحوثين إلى عدم تحديث تلك البنية التكنولوجية. وقد تبين من البيانات والنتائج الإحصائية عدم وجود فروق دالة بين كل من العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق بوجهة نظرهم حول تحديث البنية التكنولوجية للبنوك التي يعملون بها، خاصةً في ظل التحول الرقمي الذي اقتضته الظروف الراهنة، وهو ما يتفق أيضاً مع التوجه نحو تحقيق آليات الاندماج في الاقتصاد الرقمي غير النقدي.

وبالنسبة لمدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل وإدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد أجمع المبحوثون العاملون بالبنوك الخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة (بنسبة ١٠٠٪) على توفر تلك الكوادر، وأكد ذلك أيضاً ٩١,٥٪ من عينة العاملين بالبنوك الحكومية.

ويمكن تفسير ارتفاع هذه النسبة في البنوك الخاصة مقارنةً بنظيرتها في البنوك الحكومية إلى توفر الإمكانيات المادية بها بدرجة أكبر.

شكل (٣)

مدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة لإدارة الخدمات الإلكترونية وفقاً لنوع البنك
(بالنسبة المئوية)



كأ^٢ = ٣,٠٤٧، وهي غير دالة.

وقد تبين من البيانات الإحصائية عدم وجود فروق دالة بين كل من العاملين بالبنوك الخاصة والحكومية، فيما يتعلق بوجهة نظرهم حول توفر الكوادر البشرية المؤهلة في هذا المجال.

كذلك أجمع العاملون بكل من البنوك الحكومية والخاصة على أن تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يتطلب توفر مهارات تقنية معينة لدى العاملين بالبنوك؛ حيث أفاد بذلك ١٠٠٪ من المبحوثين بعينة الدراسة.

هذا وقد تمثلت أهم قنوات التعامل الإلكتروني مع البنوك في كل من: ماكينات الصراف الآلي (ATM)، والموقع الإلكتروني للبنك، وتطبيق الموبايل البنكي، ومحافظ المحمول Mobile-wallet.

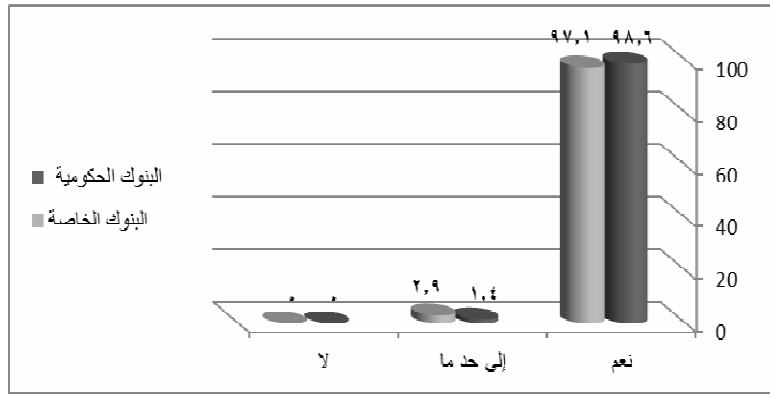
وهكذا يمكن القول إن إدخال آليات التحول الرقمي في منظومة العمل المصرفي والمالي، من شأنه أن يسهم بدرجة أكبر، في تحسين تقديم الخدمات المصرفية والمالية، من خلال تيسير إقامة البنى التحتية التأسيسية، وتعزيز فرص الاستفادة منها، وبتكلفة أقل، بالإضافة إلى تعزيز المنافسة.

ثانياً: تأثير ظروف الجائحة على سير العمل بالقطاع المصرفى وتقديم خدماته للعملاء:

وفيما يتعلق بتأثير أزمة كورونا على التحول الرقمى بالقطاع المصرفى، فقد أفاد غالبية العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة، بأن تلك الأزمة أدت إلى تسريع وتيرة التحول الرقمى والاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المصرفية الإلكترونية.

شكل (٤)

أزمة كورونا أدت إلى تسريع وتيرة التحول الرقمى بالقطاع المصرفى
(بالنسبة المئوية)



كأ^٢ = ٠,٣٠١، وهى غير دالة.

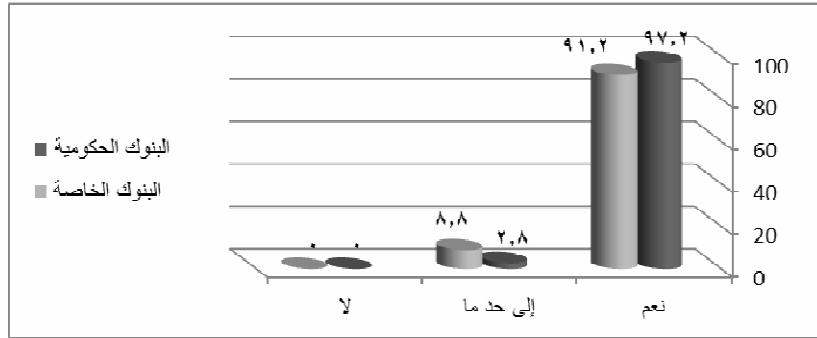
ويسؤال المبحوثين عما إذا كان البنك أصبح يعتمد بشكل أكبر على تقديم خدماته المصرفية بشكل إلكترونى بسبب أزمة كورونا، فقد أجاب ٩٧,٢% من العاملين بالبنوك الحكومية، و ٩١,٢% من العاملين بالبنوك الخاصة بـ (نعم)، وهم غالبية العينة، بينما جاءت النسب الخاصة بالاستجابة (إلى حد ما) منخفضة جداً، كما يتضح من الشكل (٥).

ووفقاً للبيانات الإحصائية للدراسة الحالية، لم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بكل من البنوك الخاصة والحكومية فى هذا الصدد.

شكل (٥)

أصبح البنك يعتمد بشكل أكبر على تقديم خدماته المصرفية
بشكل إلكترونى بسبب أزمة كورونا

(بالنسبة المئوية)



كما = ١,٨٢٩، وهى غير دالة.

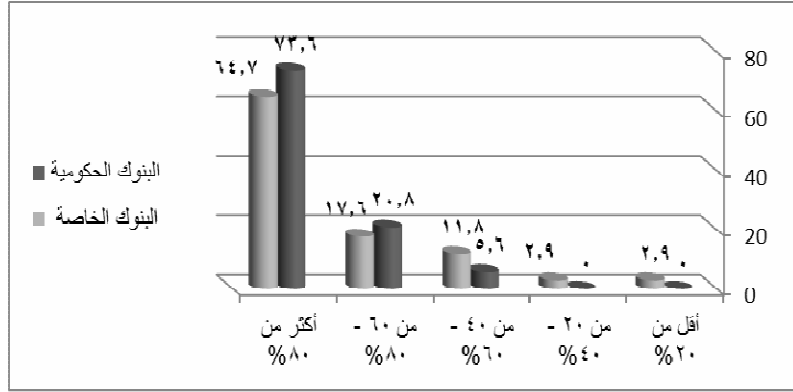
هذا وقد تمثلت أبرز مظاهر تأثير ظروف الجائحة على التحول الرقمى بالبنوك فى تزايد استخدام العملاء للخدمات البنكية الرقمية مثل محافظ المحمول والإنترنت البنكى خلال تلك الأزمة، وذلك من وجهة نظر المبحوثين بعينة الدراسة؛ حيث أفاد بذلك ٩١,٧% من العاملين بالبنوك الحكومية ونحو ٩١,٢% من العاملين بالبنوك الخاصة.

ووفقاً للبيانات الإحصائية لم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بكل من البنوك الخاصة والحكومية فى هذا الصدد.

وللتعرف على نسب الخدمات المميكنة إلى إجمالى الخدمات التى تقدمها البنوك، تم تقسيم هذه النسب إلى فئات، كما يظهر من بيانات الشكل (٦)، وقد أشار غالبية العاملين بالبنوك الحكومية (بنسبة ٧٣,٦%) وكذلك غالبية العاملين بالبنوك الخاصة (بنسبة ٦٤,٧%) إلى أن نسبة الخدمات الإلكترونية بالبنوك أصبحت تزيد على ٨٠%، وهو ما يتفق مع مبادرات وإجراءات البنك المركزى المصرى لتفعيل آليات التحول الرقمى بالبنوك.

شكل (٦)

نسبة الخدمات الإلكترونية (أو المميكنة) إلى إجمالي الخدمات بالبنك
(بالنسبة المئوية)



كا^٢ = ٥,٧٩٢، وهى دالة عند مستوى ٠,٠٥.

وتبين من البيانات الإحصائية للدراسة الحالية وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق برؤيتهم لنسب اعتماد البنوك على الخدمات الإلكترونية فى الوقت الراهن، وذلك بالنسبة للفئات (أقل من ٢٠%) و(من ٢٠% إلى ٤٠%) و(من ٦٠% إلى ٨٠%).

وبالنسبة لأكثر الخدمات الإلكترونية التى يعتمد عليها العملاء فى ظل الظروف الراهنة والتى فرضتها إجراءات التباعد الاجتماعى، اتضح من نتائج الدراسة الميدانية أن خدمات تحويل الأموال جاءت فى المرتبة الأولى، يلى ذلك خدمات الاستعلام عن الرصيد، ثم السحب والإيداع، وإيقاف البطاقات الائتمانية ومسبقة الدفع، بينما جاءت النسب الخاصة بباقى الخدمات الأخرى كسواء شهادة، وإنشاء وديعة، وفتح حساب، وطلب الحصول على قرض وطلب الحصول على البطاقات الائتمانية ومسبقة الدفع منخفضة، كما يتضح من بيانات الجدول (٤).

جدول (٤)

أكثر الخدمات الإلكترونية (الممكنة) التي يعتمد عليها العملاء في ظل الظروف الراهنة

البنوك الخاصة		البنوك الحكومية		الخدمات البنكية الإلكترونية
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
٣٥,٣	١٢	٤٨,٦	٣٥	فتح حساب
٩٧,١	٣٣	٩٥,٨	٦٩	الاستعلام عن الرصيد
٧٣,٥	٢٥	٩١,٧	٦٦	السحب والإيداع
١٠٠	٣٤	٩٧,٢	٧٠	تحويل الأموال
٥٢,٩	١٨	٤٧,٢	٣٤	إنشاء وديعة
٥٨,٨	٢٠	٦٥,٣	٤٧	شراء شهادة
١٧,٦	٦	٨,٣	٦	طلب الحصول على قرض
٣٥,٣	١٢	٣٦,١	٢٦	طلب الحصول على البطاقات الائتمانية ومسبقة الدفع
٥٠	١٧	٤٣,١	٣١	إيقاف البطاقات الائتمانية ومسبقة الدفع

قد تزيد النسب على ١٠٠٪ لإمكانية اختيار أكثر من بديل.

كا = ١٢,١٣٩، وهي غير دالة.

ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق بوجهة نظرهم حول أكثر الخدمات الإلكترونية التي يعتمد عليها العملاء في ظل الظروف الراهنة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج العديد من التقارير والدراسات التي أُجريت في هذا الصدد وأكدت على ضرورة التحول من اقتصاد يعتمد على المدفوعات النقدية كوسيلة أساسية لتسوية المعاملات المالية والتجارية إلى نظام حديث يقوم على التسوية المصرفية والإلكترونية والتي لا يمثل التعامل النقدي فيها سوى نسبة ضئيلة. وتأتي أهمية هذا التحول لما يترتب على استمرار التعامل النقدي من مضار على جهود التنمية الاقتصادية تتمثل في تشجيع نمو القطاع غير الرسمي، في حين أن التحول إلى نظام المدفوعات المصرفية الرقمية يشجع دخول ودمج الأنشطة غير الرسمية في

القطاع الرسمي، ويساهم في زيادة معدلات الشمول المالي، وإتاحة الخدمات المالية لكل الفئات، وبالتالي يحسن من كفاءة النظام المالي^(١).

وبسؤال المبحوثين عما إذا كان بعض العملاء ما زالوا يفضلون التعامل المباشر مع موظفي البنك، فقد أفاد بذلك ١٠٠٪ من العاملين بالبنوك الخاصة ونحو ٩٧,٢٪ من العاملين بالبنوك الحكومية، وذلك لأسباب متعددة جاءت على النحو التالي:

- جاء في مقدمة هذه الأسباب أن العملاء يرون التعامل المباشر مع موظفي البنك أكثر أمان؛ حيث أفاد بذلك ١٠٠٪ من العاملين بالبنوك الحكومية، و ٩٧,١٪ من العاملين بالبنوك الخاصة، يلي ذلك عدم وعى بعض العملاء بكيفية استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية، ثم وجود مشكلات تقنية تؤدي إلى تعطل تلك الخدمات لبعض الوقت مثل وقوع السيستم، في حين جاءت النسب الخاصة بباقي الأسباب مثل عدم توفر ماكينات الصراف الآلي في بعض المناطق وصعوبة التطبيقات الخاصة بالخدمات البنكية الإلكترونية، منخفضة بشكل ملحوظ، كما يظهر من بيانات الجدول (٥).

جدول (٥)

أسباب تفضيل العملاء التعامل المباشر مع موظفي البنك

البنوك الخاصة		البنوك الحكومية		الأسباب
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
٩٧,١	٣٣	١٠٠	٧٢	لأنهم يرون أن التعامل مع موظفي البنك أكثر أمان
٨٨,٢	٣٠	٩٧,٢	٧٠	عدم وعى بعض العملاء بكيفية استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية
٢٩,٤	١٠	٤٠,٣	٢٩	وجود مشكلات تقنية تؤدي إلى تعطل تلك الخدمات لبعض الوقت مثل وقوع السيستم
٢٠,٦	٢٠,٦	١٣,٩	١٠	عدم توفر ماكينات الصراف الآلى فى بعض المناطق
٠	٠	٤,٢	٣	صعوبة التطبيقات الخاصة بالخدمات البنكية الإلكترونية

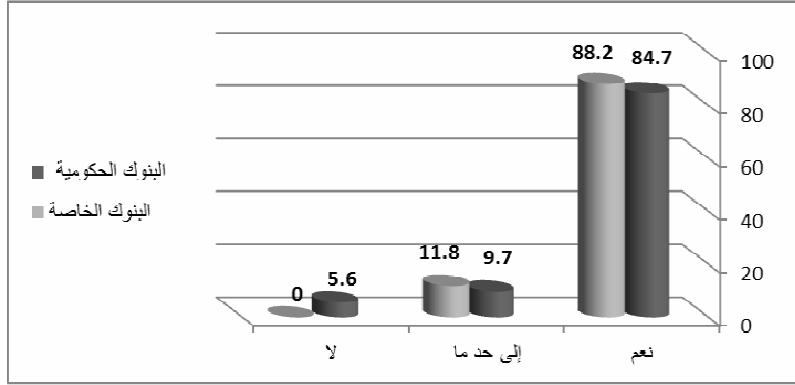
قد تزيد النسب على ١٠٠٪ لإمكانية اختيار أكثر من بديل.
كا^٢ = ٩,٠٣١، وهي غير دالة.

واتضح من إحصاءات الدراسة الحالية عدم وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك ممن شملتهم عينة الدراسة فيما يتعلق بأسباب تفضيل العملاء التعامل المباشر مع موظفي البنك.

كما أدت ظروف الجائحة أيضاً إلى تزايد الاعتماد على خدمات الفروع البنكية المميكنة، وهو ما أشار إليه غالبية العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة على السواء، كما يتضح من بيانات الشكل (٧).

شكل (٧)

أزمة كورونا أدت إلى تزايد الاعتماد على خدمات الفروع الرقمية للبنوك (الممكنة)
(بالنسبة المئوية)



كما = ٢٠١٥، وهي غير دالة.

واتضح من البيانات الإحصائية عدم وجود فروق دالة بين العاملين بكل من البنوك الخاصة والحكومية فيما يتعلق برأيهم أن أزمة كورونا أدت إلى تزايد الاعتماد على خدمات الفروع الرقمية للبنوك (الممكنة).

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج بعض الأدبيات والتقارير التي أُجريت في هذا المجال وأكدت على أهمية التحول الرقمي، وما يتبعه من آثار إيجابية متنوعة على الاقتصاد القومي والقطاع المصرفي، وهو ما اتضح من خلال تأسيس المجلس القومي للمدفوعات عام ٢٠١٧، والذي يضم في عضويته جميع الوزارات والجهات السيادية ذات الصلة، وهو المجلس الذي تم إنشاؤه لخفض استخدام أوراق النقد خارج القطاع المصرفي، ودعم وتحفيز استخدام الوسائل والقنوات الإلكترونية في الدفع، وقام المجلس القومي للمدفوعات في أولى جلساته بوضع الإطار العام للتحول إلى نظام المدفوعات غير النقدية، وهو الإطار الذي يُعد بمثابة خارطة طريق لتحقيق التطوير والتحول الرقمي المنشود وفقاً للمعايير الدولية المتعارف عليها مع مراعاة المتغيرات المحلية، وتضمن هذا الإطار مجموعة من المحاور من أهمها تهيئة البنية القانونية والتشريعية، وأعد البنك المركزي المصري مشروع قانون جديد للبنك المركزي والجهاز

المصرفى، والذي يتضمن بأباً كاملاً مستحدثاً يختص بنظم وخدمات الدفع، بهدف توفير الأساس التشريعى لتنظيم خدمات الدفع والتكنولوجيا المالية من خلال منهج تحول تدريجى مدروس، يراعى الاعتبارات الواقعية، ويتبنى أفضل المعايير الدولية بشأن الحوكمة والشفافية، وحماية حقوق العملاء، ويساهم فى الارتقاء بأداء الجهاز المصرفى وتعزيز مساهمته فى التنمية الاقتصادية وقدرته على المنافسة إقليمياً ودولياً^(٢).

ثالثاً: أهم الإجراءات التى اتبعتها البنوك لمتابعة سير العمل أثناء الجائحة:

تمثلت أهم الإجراءات التى اتبعتها كل من البنوك الحكومية والخاصة لمتابعة سير العمل بالفروع المختلفة أثناء الظروف التى فرضتها الجائحة فيما يلى: تطبيق الإجراءات الاحترازية داخل الفروع (مثل التطهير، والتباعد)، وتأجيل الاستحقاقات الائتمانية للعملاء، وتقليل أعداد العاملين بالفروع والعمل بنظام الحضور بالتناوب، وتزايد الاعتماد على التعاملات الرقمية فى تقديم الخدمات المالية، والحد من التعاملات النقدية المباشرة مع العملاء.

جدول (٦)

الإجراءات التى اتبعتها البنك لمتابعة سير العمل أثناء الجائحة

البنوك الخاصة		البنوك الحكومية		الإجراءات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
٩٧,١	٣٣	١٠٠	٧٢	تقليل أعداد العاملين بالفروع والعمل بنظام الحضور بالتناوب
١٠٠	٣٤	١٠٠	٧٢	تطبيق الإجراءات الاحترازية داخل الفروع (مثل التطهير، والتباعد)
٨٨,٢	٣٠	٩٥,٥	٦٩	تزايد الاعتماد على التعاملات الرقمية فى تقديم الخدمات المالية
١٠٠	٣٤	١٠٠	٧٢	تأجيل الاستحقاقات الائتمانية للعملاء
٥٨,٨	٢٠	٦٨,١	٤٩	الحد من التعاملات النقدية المباشرة مع العملاء

قد تزيد النسب على ١٠٠٪ لإمكانية اختيار أكثر من بديل.

كا^٢ = ٩,٣١٠، وهى غير دالة.

واتضح من نتائج الدراسة الميدانية عدم وجود فروق دالة بين العاملين فى البنوك الحكومية والخاصة فيما يخص الإجراءات المتبعة بالبنوك أثناء الجائحة. وهو ما يتفق مع نتائج تقرير البنك المركزى المصرى حول الاستقرار المالى لعام ٢٠١٩، حيث شهد القطاع المصرفى مستوى مرتفعاً من الاستقرار المالى خلال السنوات الماضية، والذى تمثل فى قدرته على التعامل مع العديد من الأزمات واحتواء تداعياتها، وذلك بفضل وضع الاستراتيجيات اللازمة لإدارة مختلف أنواع المخاطر، واتخاذ الإجراءات الاحترازية المناسبة، وتطبيق التعليمات الرقابية، كما استمر فى أداء دوره بنجاح فى الوساطة المالية مع تعزيز الشمول المالى، ودعم النمو الاقتصادى^(٣). وفى إطار التعامل مع ظروف الجائحة أيضاً، أطلق البنك المركزى المصرى مبادرة لتنشيط السداد (الدفع) الإلكتروني، وذلك ضمن الإجراءات الإحترازية لمواجهة الفيروس وتعظيم مساهمة القطاع المصرفى فى تنفيذ خطط الدولة للتعامل مع التداعيات المحتملة للفيروس^(٤).

رابعاً: دور القطاع المصرفى فى دعم التثقيف المالى (لكل من العملاء والموظفين بالبنوك):

يُقصد بالتثقيف المالى وفقاً لتعريف منظمة التعاون الاقتصادى والتنمية، بأنه الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية، وبالتالي القدرة على إدارة الموارد المالية واتخاذ القرارات المالية السليمة، كما يشير إلى التطوير المستمر للمعرفة والكفاءة المالية التى تمكن الأفراد من الاستجابة لكافة المتغيرات الاقتصادية. وبعبارةٍ أخرى يعرف التثقيف المالى بأنه العملية التى يقوم من خلالها العملاء بتحسين إدراكهم للمنتجات المالية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات، وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعياً بالمخاطر والفرص المالية، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مدروسة^(٥).

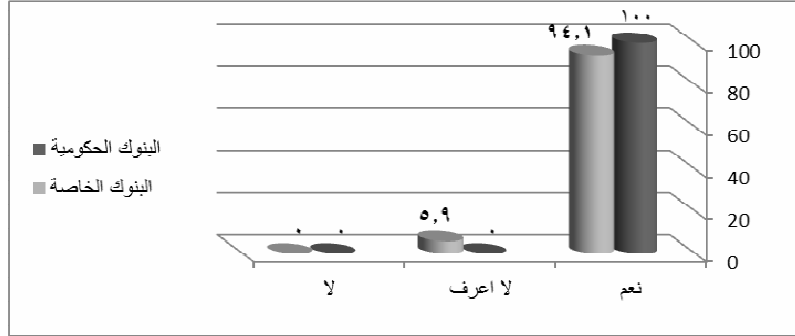
وقد اتضحت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨، حيث أظهرت هذه الأزمة عواقب وتبعات عدم وجود ثقة مالية لدى غالبية عملاء المصارف والمؤسسات المالية، مما دفع الحكومات والبنوك المركزية على مستوى العالم إلى وضع استراتيجيات قومية للتثقيف والتعليم المالي.

وقد لعبت البنوك المركزية على مستوى العالم دورًا بالغ الأهمية في مجال التثقيف المالي والعمل على رفع مستويات الوعي المصرفي لدى العملاء والمستفيدين من الخدمات المصرفية وكذلك الحال بالنسبة للعاملين في المجال المصرفي. ووفقًا لأحد التقارير الصادرة عن اتحاد المصارف العربية لعام ٢٠١٧، فقد أحرزت الدول العربية تقدمًا ملحوظًا خلال العقد الماضي من حيث مستويات التثقيف المالي ومبادرات التعليم المالي ومستويات الشمول المالي نتيجةً للجهود المشتركة للبنوك المركزية والحكومات والمنظمات غير الربحية المختلفة بتلك الدول، ولا تزال هناك إمكانات كبيرة لرفع مستويات الوعي المصرفي والثقافة والمعرفة المالية؛ إذ يمتلك نحو ٣٠٪ فقط من السكان البالغين بالدول العربية معرفة مالية مناسبة، مقابل معدل عالمي يبلغ ٣٤٪^(١).

وفيما يتعلق بنتائج الدراسة الميدانية الحالية، فقد أفاد ١٠٠٪ من المبحوثين بعينة الدراسة أن البنوك التي يعملون بها تقدم برامج تدريبية للعاملين على تطبيقات التكنولوجيا المالية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية. كما أشارت غالبية العينة إلى قيام البنوك بإصدار نشرات إلكترونية للعملاء حول المعلومات المتعلقة بخدماته، وقد أجمع العاملون بالبنوك الحكومية (بنسبة ١٠٠٪) على قيام البنوك بإصدار نشرات إلكترونية للعملاء تضم المعلومات المتعلقة بخدماتها المصرفية المختلفة، وأكد على ذلك أيضًا نحو ٩٤,١٪ من العاملين بالبنوك الخاصة.

شكل (٨)

قيام البنك بإصدار نشرات إلكترونية للعملاء حول المعلومات المتعلقة بخدماته
(بالنسبة المئوية)



كا^٢ = ٤,٢٥٨، وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠٥.

واتضح من النتائج وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الخاصة والحكومية فيما يتعلق بوجهة نظرهم حول قيام البنوك بإصدار نشرات إلكترونية للعملاء حول المعلومات المتعلقة بخدماتها.

وقد أجمع ١٠٠٪ من المبحوثين بالعينة ممن يعملون في البنوك الحكومية نحو ٩٤,١٪ من العاملين بالبنوك الخاصة على أن المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني للبنك يتم تحديثها باستمرار.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج التقارير التي أجريت في هذا المجال حول جهود المعهد المصرفي المصري، والمبادرات التي يطلقها تحت إشراف البنك المركزي المصري، فيما يتعلق ببرامج التنقيف المالي وتطوير المنتجات المالية والخدمات البنكية، هذا وقد أسس المعهد المصرفي اللجنة الوطنية لوضع استراتيجية قومية للتنقيف المالي في مصر منذ عام ٢٠١٣^(٧).

كما اتخذ البنك المركزي المصري كافة الإجراءات وأصدر العديد من القرارات التي تساهم في تحقيق استراتيجية التوسع في التقنيات المالية الرقمية والتحول

إلى مجتمع غير نقدي والحد من استخدام النقود، والعمل على توعية المواطنين بالخدمات الإلكترونية^(٨).

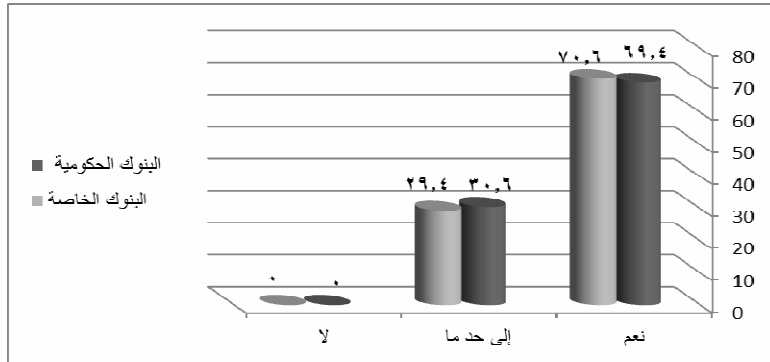
خامسًا: تأثير التحول الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية على التوظيف بالقطاع المصرفي:

بسؤال الباحثين بعينة الدراسة حول تأثير التحول الرقمي على شكل وظائف القطاع المصرفي في المستقبل، أشار أكثر من نصف العينة بكل من البنوك الحكومية (٦٩,٤٪) والخاصة (٧٠,٦٪) إلى وجود تأثير لهذا التحول الرقمي والاعتماد المتزايد على الخدمات البنكية الإلكترونية على شكل الوظائف، وأجابوا بنعم.

يلي ذلك من أجابوا بـ (إلى حد ما)، وبلغت نسبتهم نحو ٣٠,٦٪ من العاملين بالبنوك الحكومية، ونحو ٢٩,٤٪ من العاملين بالبنوك الخاصة، بينما لم يُشر أى من الباحثين بعينة الدراسة إلى عدم وجود تأثير لهذا التحول على الوظائف بالقطاع المصرفي.

شكل (٩)

تأثير التحول الرقمي على شكل وظائف القطاع المصرفي في المستقبل (بالنسبة المئوية)

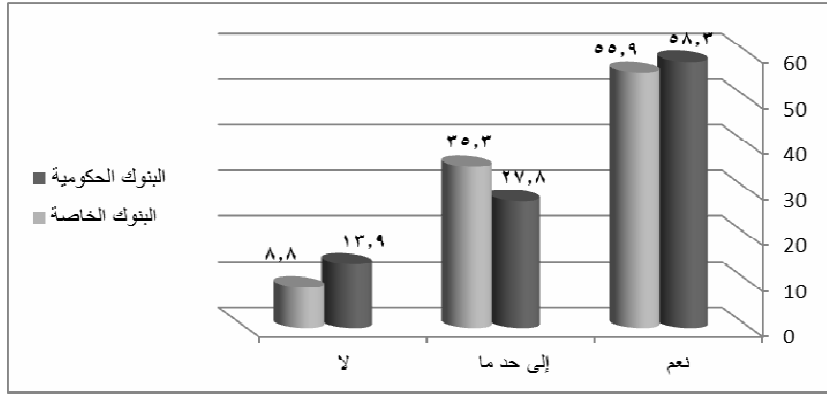


كا^٢ = ٠,٠١٤، وهي غير دالة.

واتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق بوجود تأثير للتحول الرقمي على شكل الوظائف بالقطاع المصرفي في المستقبل.

شكل (١٠)

التحول الرقمي يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الوظائف التقليدية داخل البنوك (بالنسبة المئوية)



كأ = ٠٠,٩٣٩، وهي غير دالة.

كما أكد أكثر من نصف العينة في كل من البنوك الحكومية والخاصة على أن التحول الرقمي يؤدي إلى الاستغناء عن بعض الوظائف التقليدية داخل البنوك، وذلك كما يتضح من النسب في الشكل (١٠). ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بالبنوك في هذا الصدد.

وهو ما يتفق مع نتائج تقرير اتحاد المصارف العربية حول التحول الرقمي ومستقبل الوساطة المالية؛ حيث تم التأكيد على أن التحول الرقمي والاعتماد على آليات التكنولوجيا المالية في القطاع البنوك يطرح تغييرات كبيرة على شكل الوظائف البنكية التقليدية في المستقبل، وقد يهدد باختفاء بعضها في مجالات خدمة العملاء، والتجزئة المصرفية، والتحصيل، والتحويلات^(٩).

سادساً: أمن التعاملات البنكية الإلكترونية وفروع البنوك الممكنة:

يُعد أمن وسلامة التعاملات البنكية التي تتم بشكل إلكتروني ذات أهمية بالغة للبنوك المركزية والجهات الرقابية المسؤولة عن ضمان وتحقيق الاستقرار المالي. ويمثل التهديد الإلكتروني أبرز التحديات التي قد تواجه النظم المصرفية، مما يقتضى إلقاء الضوء على التشريعات والنظم الرقابية ومدى تأمين تلك المعاملات والبنية الإلكترونية الخاصة بها.

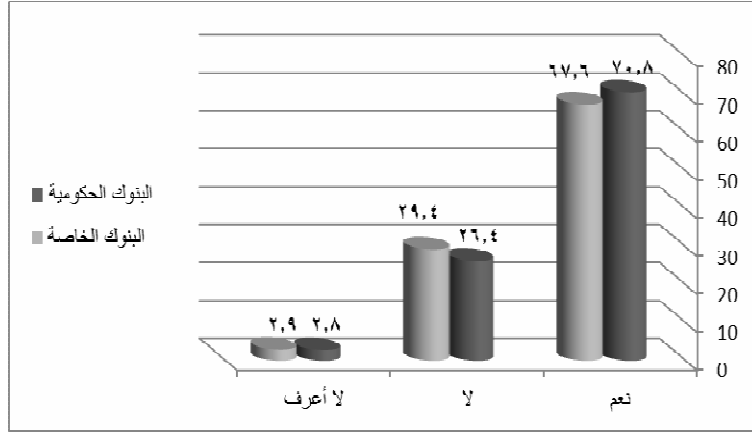
هذا وقد تبين من نتائج الدراسة الميدانية الحالية أن ١٠٠٪ من العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة أشاروا إلى تمتع فروع البنوك الإلكترونية بنفس الكيان القانوني للفروع التقليدية مثل الإشراف والرقابة المصرفية.

وكذلك الحال بالنسبة لمدى تأمين التعاملات البنكية الإلكترونية، حيث أجمع المبحوثون على أنه يتم التحقق من تأمين تطبيقات التكنولوجيا المالية قبل إطلاقها للعملاء.

كما اتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة بالنسبة لآرائهم حول مدى التحقق من تأمين تطبيقات التكنولوجيا المالية قبل إطلاقها للعملاء.

شكل (١١)

التعاملات البنكية المميكنة معرضة لمخاطر الجرائم الإلكترونية
(بالنسبة المئوية)



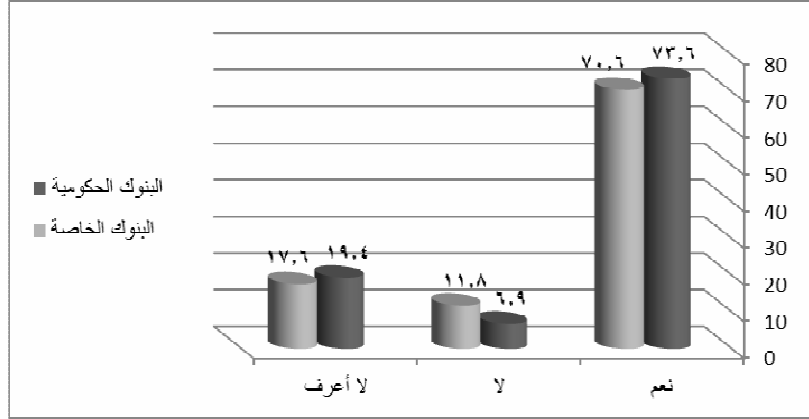
كا^٢=٠,١١٣، وهي غير دالة.

اتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق برأيهم حول كون التعاملات البنكية المميكنة معرضة لمخاطر الجرائم الإلكترونية.

وقد أرجع بعض الخبراء في المجال المصرفي ممن شملتهم عينة الدراسة الحالية أن تعرض بعض التعاملات البنكية لمخاطر تلك الجرائم يكون في المقام الأول، نتيجةً لسوء الاستخدام وعدم وعى بعض العملاء بكيفية التعامل مع الخدمات المصرفية المميكنة بشكل صحيح.

شكل (١٢)

مدى كفاية القوانين والتشريعات التي تنظم التعاملات الإلكترونية في مجال البنوك



كأ = ٠٠,٧٠١، وهي غير دالة.

يُلاحظ من النتائج أن غالبية المبحوثين من العاملين في كل من البنوك الحكومية والخاصة يرون أن القوانين والتشريعات التي تنظم التعاملات الإلكترونية في مجال البنوك كافية لتأمين تلك التعاملات، يلي ذلك النسب الخاصة بمن ليس لديهم معرفة بهذا الصدد، في حين أفادت نسب ضئيلة من المبحوثين بعدم كفاية تلك القوانين الحالية لتأمين هذه التعاملات.

كما اتضح عدم وجود فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة- ممن شملتهم عينة الدراسة- فيما يتعلق برؤيتهم لمدى كفاية تلك القوانين.

وهو ما يتفق مع نتائج التقارير الدولية الصادرة في هذا المجال، والتأكيد على أنه في ضوء ما يفرضه التحول الرقمي من تحديات تتعلق بالأمن السيبراني، حرص البنك المركزي على تعزيز الأمن السيبراني بالقطاع المصرفي باعتباره جزءاً رئيسياً من رؤية واستراتيجية التوسع في عمليات التحول إلى مجتمع لا نقدي بهدف توفير الحماية اللازمة للمتعاملين، وبناء مزيد من الثقة في المعاملات المالية الرقمية، وذلك عن طريق تمكين منظومة الجهاز المصرفي المصري من مواجهة مختلف أشكال المخاطر السيبرانية، وقد قام البنك المركزي باتخاذ عدد من القرارات المهمة

للتعامل مع مخاطر الأمن السيبراني، ومن أهمها إنشاء مركز للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي لتقديم عدد من الخدمات المهمة للقطاع المصرفي في مجال أمن المعلومات^(١٠).

سابعاً: مزايا التحول الرقمي في القطاع المصرفي:

يُعد التحول الرقمي في مجال الخدمات البنكية مرحلة فارقة في الاقتصاد المصري والذي سيكون له العديد من التأثيرات على النمو الاقتصادي، ودمج المزيد من الشرائح الجديدة من العملاء، كما أنه يمثل قاطرة النمو في السنوات المقبلة. وقد جاءت أهم مزايا التحول الرقمي في القطاع المصرفي من وجهة نظر الباحثين بعينة الدراسة من العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة على النحو التالي:

- كانت سهولة إجراء المعاملات في المرتبة الأولى بين هذه المزايا بنسبة ١٠٠٪، فقد أجمع على ذلك جميع الباحثين بعينة الدراسة.
- يلي ذلك تمكن العميل من إدارة حساباته أو إنجاز أعماله مباشرة دون الحاجة لتواجده بالبنك بنسبة ١٠٠٪ في البنوك الخاصة، و ٩٧,٢٪ في البنوك الحكومية.
- وتقليل الضغط على العاملين من خلال تقليل كثافة العملاء بالفروع، حيث أشار إلى ذلك ٩٧,٢٪ من العاملين بالبنوك الحكومية، و ٩٧,١٪ من العاملين بالبنوك الخاصة.
- يلي ذلك الوصول لشريحة أكبر من العملاء، ثم خفض التكلفة المالية للمعاملات، ومواكبة التطورات التقنية على مستوى العالم، وذلك كما يتضح من بيانات الجدول (٧).

جدول (٧)

مزايا التحول الرقمي في القطاع المصرفي

البنوك الخاصة		البنوك الحكومية		المزايا
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
٪١٠٠,٠	٣٤	٪١٠٠,٠	٧٢	سهولة إجراء المعاملات
٪٤٧,١	١٦	٪٩٠,٣	٦٥	خفض التكلفة المالية للمعاملات
٪٦٧,٦	٢٣	٪٨٣,٣	٦٠	الوصول لشريحة أكبر من العملاء
٪١٠٠,٠	٣٤	٪٩٧,٢	٧٠	تمكين العميل من إدارة حساباته أو إنجاز أعماله مباشرة دون الحاجة لتواجده بالبنك
٪٩٧,١	٣٣	٪٩٧,٢	٧٠	تقليل الضغط على العاملين من خلال تقليل كثافة العملاء بالفروع
٪٠,٠	٠	٪٢,٨	٢	مواكبة التطورات التقنية على مستوى العالم
٪١٠٠,٠	٣٤	٪١٠٠,٠	٧٢	الإجمالي

قد تزيد النسب على ١٠٠٪ لإمكانية اختيار أكثر من بديل.

كما = ٢٩,٢٠٨، وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠٥.

وتبين من النتائج وجود فروق دالة بين كل من العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق ببعض مزايا التحول الرقمي بالقطاع المصرفي، وخاصةً بالنسبة لخفض التكلفة المالية للمعاملات، وهو ما يتفق مع توجه البنوك الخاصة في هذا الصدد، وهدفها لتحقيق الأرباح بشكلٍ أساسي.

وكذلك يمكن القول إن مزايا التحول الرقمي بالقطاع المصرفي تتمثل في كونه يتواءم مع توجه الدولة نحو تعزيز سياسة الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحصيل والسداد أو الدفع تتسم بالكفاءة والتنوع والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية والتي ليس بها فروع للبنوك. علاوةً على ذلك، يؤدي التحول إلى هذا النمط الاقتصادي الرقمي غير النقدي إلى المزيد من الاندماج في الاقتصاد العالمي، وكذلك الحد من التهرب الضريبي وبالتالي زيادة حصيلة الإيرادات الضريبية في الناتج المحلي الإجمالي. كما يعمل على توفير مناخ آمن للادخار وبالتالي زيادة معدلات الاستثمار المحلي وتعزيز مناخ الاستثمار والتنافس.

ثامناً: تحديات تطبيق آليات التحول الرقمي فى القطاع المصرفى المصرى فى الوقت الراهن:

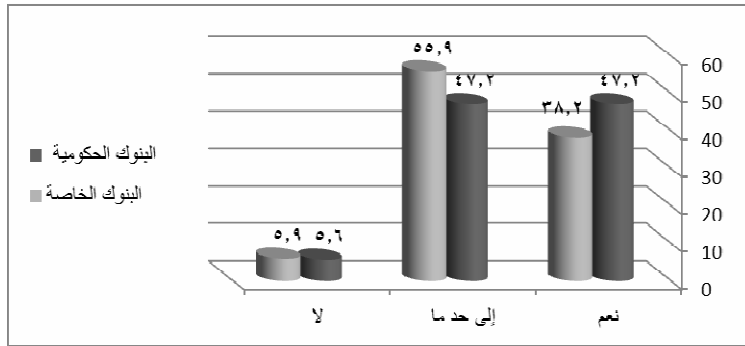
على الرغم من وجود العديد من المزايا للتحول الرقمى وتطبيق آليات التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفى المصرى، إلا أن هناك بعض الصعوبات أو التحديات التى قد تعوق هذا التحول أو تحول دون الاستفادة القصوى منه.

وقد اتضح من نتائج وإحصاءات الدراسة الميدانية الحالية أن حوالى نصف الباحثين أشاروا إلى وجود بعض التحديات أمام تطبيق آليات التحول الرقمى فى البنوك، وهو ما يتضح من خلال بيانات الشكل (١٣).

شكل (١٣)

وجود تحديات أو صعوبات أمام تطبيق آليات التحول الرقمى فى البنوك

(بالنسبة المئوية)



كا^٢ = ٠,٧٧١، وهى غير دالة.

ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يخص وجهة نظرهم حول وجود مثل هذه التحديات.

وتمثلت أبرز تلك التحديات فيما يلي:

- رأى غالبية العاملين بالبنوك بعينة الدراسة أن أول تلك التحديات هو أن بعض العملاء يواجهون صعوبة في استخدام تلك الخدمات البنكية الإلكترونية، وهذا العنصر يرتبط إلى حد كبير بمستويات الوعي والتثقيف المالي خاصة فيما يتعلق بكيفية استخدام تلك التقنيات المالية الحديثة.
- يلي ذلك من وجهة نظرهم، ضعف شبكة الإنترنت في مصر، ثم كون العمليات البنكية الإلكترونية أكثر عرضة للجرائم الإلكترونية، حيث أكد الخبراء في المجال المصرفي ممن شملتهم عينة الدراسة أن عدم وعي بعض العملاء بكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية بشكل صحيح، هو السبب الرئيس في تعرضهم ووقوعهم ضحية لبعض الجرائم الإلكترونية كالاستيلاء على أرقام بطاقاتهم الائتمانية، وما يترتب على ذلك من عمليات سحب وتحويل الأموال من أرصدة العملاء.
- ثم جاءت التحديات المتعلقة بعدم كفاية التجهيزات التقنية والتكنولوجية لتوفير تلك الخدمات الإلكترونية، وكذلك عدم توفر المهارات اللازمة لدى بعض العاملين للتعامل مع تلك الخدمات، بنسب أقل بشكل واضح، وذلك كما يتضح من بيانات الجدول (٨).

جدول (٨)

أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي بالبنوك

البنوك الخاصة		البنوك الحكومية		أهم التحديات والصعوبات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
٢٠,٦	٧	٢٧,٨	٢٠	عدم كفاية التجهيزات التقنية والتكنولوجية لتوفير تلك الخدمات الإلكترونية
٩٤,١	٣٢	٨٧,٥	٦٣	ضعف شبكة الإنترنت في مصر
٩١,٢	٣١	٩٠,٣	٦٥	بعض العملاء يواجهون صعوبة في استخدام تلك الخدمات بشكل إلكتروني
١١,٨	٤	٢٠,٨	١٥	عدم توفر المهارات اللازمة لدى بعض العاملين للتعامل مع تلك الخدمات
٤٧,١	١٦	٦٦,٧	٤٨	العمليات البنكية الإلكترونية أكثر عرضة للجرائم الإلكترونية

قد تزيد النسب على ١٠٠٪ لإمكانية اختيار أكثر من بديل.
 كا^٢ = ٦,٧٤١ ، وهي غير دالة.

ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يتعلق بأرائهم حول أبرز التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق آليات التحول الرقمي بالقطاع المصرفي المصري.

تاسعاً: مقترحات العاملين بمجال البنوك لتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية:

تمثلت أبرز مقترحات العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة بعينة الدراسة الحالية فيما يلي:

- التطبيق التدريجي للخدمات البنكية الإلكترونية حتى يتمكن العملاء والجمهور العام من المستفيدين والمستخدمين لتلك الخدمات من مواكبة التطور التكنولوجي واستخدام تلك الخدمات بطريقة صحيحة لتجنب حدوث أية مشكلات عند الاستخدام، وذلك من خلال دعم وتعزيز برامج التوعية والتثقيف المالي.

- التأكد باستمرار من التأمين الجيد للتعاملات المصرفية التي تتم بشكل إلكترونى.
- تحديث التطبيقات التقنية الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية الرقمية بصفة دورية.

الخاتمة

اتضح من الدراسة الحالية أن المؤشرات الخاصة بالتحول الرقوى فى القطاع المصرفى المصرى جاءت إيجابية وتتفق إلى حد كبير مع توجه الدولة نحو تعزيز الاندماج فى الاقتصاد الرقوى غير النقدى، خاصةً فيما يتعلق بتوفر التجهيزات التقنية اللازمة والكوادر البشرية المؤهلة لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، كذلك التأكد من تأمين تلك التعاملات الإلكترونية، وتحديث البنية التكنولوجية للبنوك باستمرار. وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة منها ما يلى:

- أشار ٩٢,٥٪ من إجمالى الباحثين بعينة الدراسة إلى كفاية التجهيزات الخاصة بالبنية التكنولوجية فى البنك لمواكبة متطلبات التحول الرقوى فى تقديم خدماته المصرفية للعملاء، بالإضافة إلى تأكيد غالبية الباحثين على تحديث البنية التكنولوجية للبنوك باستمرار، ولم تكن هناك فروق دالة بين كل من العاملين بالبنوك الحكومية والخاصة فيما يخص وجهة نظرهم فى هذا الصدد.
- وبالنسبة لمدى توفر الكوادر البشرية المؤهلة للتعامل وإدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد أجمع الباحثون العاملون بالبنوك الخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة (بنسبة ١٠٠٪) على توفر تلك الكوادر، وأكد على ذلك أيضاً ٩١,٥٪ من عينة العاملين بالبنوك الحكومية.

- وفيما يتعلق بتأثير أزمة كورونا على التحول الرقمي بالقطاع المصرفي، فقد أفاد غالبية العاملين بكل من البنوك الحكومية والخاصة ممن شملتهم عينة الدراسة، بأن تلك الأزمة أدت إلى تسريع وتيرة التحول الرقمي والاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المصرفية الإلكترونية. ولم تكن هناك فروق دالة بين العاملين بكل من البنوك الخاصة والحكومية فيما يتعلق بتأكيدهم على أن البنوك أصبحت تعتمد بشكل أكبر على تقديم خدماتها المصرفية بشكل إلكتروني بسبب أزمة كورونا.
- كما تمثلت أبرز مظاهر تأثير ظروف الجائحة على التحول الرقمي بالبنوك في تزايد استخدام العملاء للخدمات البنكية الرقمية مثل محافظ المحمول والإنترنت البنكي خلال تلك الأزمة، وذلك من وجهة نظر المبحوثين بعينة الدراسة؛ حيث أفاد بذلك ٩١,٧٪ من العاملين بالبنوك الحكومية ونحو ٩١,٢٪ من العاملين بالبنوك الخاصة.
- وتمثلت أهم الإجراءات التي اتبعتها كل من البنوك الحكومية والخاصة لمتابعة سير العمل بالفروع المختلفة أثناء الظروف التي فرضتها الجائحة فيما يلي: تطبيق الإجراءات الاحترازية داخل الفروع (مثل التطهير، والتباعد)، وتأجيل الاستحقاقات الائتمانية للعملاء، وتقليل أعداد العاملين بالفروع والعمل بنظام الحضور بالتناوب، وتزايد الاعتماد على التعاملات الرقمية في تقديم الخدمات المالية، والحد من التعاملات النقدية المباشرة مع العملاء.
- أفاد ١٠٠٪ من المبحوثين بعينة الدراسة أن البنوك التي يعملون بها تقدم برامج تدريبية للعاملين على تطبيقات التكنولوجيا المالية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية.
- رأى غالبية المبحوثين من العاملين في كل من البنوك الحكومية والخاصة أن القوانين والتشريعات التي تنظم التعاملات الإلكترونية في مجال البنوك كافية لتأمين تلك التعاملات، يلي ذلك النسب الخاصة بمن ليس لديهم معرفة بهذا

الصدد، فى حىن أفادت نسب ضئيلة من المبحوثىن بعدم كفاية تلك القوانىن الحالية لتأمين هذه التعاملات. كما اتضح عدم وجود فروق دالة بين العاملىن بالبنوك الحكومية والخاصة- ممن شملتهم عينة الدراسة- فىما يتعلق برؤيتهم لمدى كفاية تلك القوانىن.

- واتضح أن نحو نصف المبحوثىن أشاروا إلى وجود بعض التحدىات أمام تطبيق آليات التحول الرقى فى البنوك، رأى غالبية العاملىن بالبنوك بعينة الدراسة أن أول تلك التحدىات هو أن بعض العملاء يواجهون صعوبة فى استخدام تلك الخدمات البنكية الإلكترونية، يلى ذلك من وجهة نظرهم، ضعف شبكة الإنترنت فى مصر، ثم كون العمليات البنكية الإلكترونية أكثر عرضة للجرائم الإلكترونية، ثم جاءت التحدىات المتعلقة بعدم كفاية التجهيزات التقنية والتكنولوجية لتوفير تلك الخدمات الإلكترونية، وكذلك عدم توفر المهارات اللازمة لدى بعض العاملىن للتعامل مع تلك الخدمات، بنسب أقل، من وجهة نظر المبحوثىن بالعينة.

وأخيراً ومما سبق يمكن القول إنه يجب الإهتمام بالتنقيف والتوعية المالية، من أجل تعزيز الوعى والمعرفة المالية لدى كافة شرائح المجتمع، مما يساعد فى اتخاذ قرارات مالية واستثمارية سليمة ومدروسة وبأدنى درجات المخاطر، وهو ما يضمن تحقيق آليات التحول الرقى بالقطاع المصرفى بشكل صحيح.

المراجع

- ١- تقرير اتحاد بنوك مصر حول "تيسير التعامل بالحسابات المصرفية: خطوة نحو الشمول المالي"، سبتمبر، ٢٠١٧، ص٧.
- ٢- تقرير اتحاد المصارف العربية حول "منتدى التحول الرقوى فى المصارف ومستقبل الوساطة المالية"، نوفمبر، ٢٠١٩، نسخة إلكترونية متاح على: <https://uabonline.org>.
- ٣- البنك المركزى المصرى، تقرير الاستقرار المالى، ٢٠١٩، ص ٢.
- ٤- المعهد المصرفى المصرى، "القطاع المصرفى يتوسع فى الخدمات الرقمية"، مجلة المصرفيون، العدد التاسع والعشرون، السنة السادسة، يوليو، ٢٠٢٠، ص ١٢.
- ٥- تقرير اتحاد المصارف العربية حول "الثقافة المالية فى العالم العربى: شرط أساسى لتحقيق الشمول المالى"، أكتوبر، ٢٠١٧، ص ١٦.
- ٦- المرجع السابق، ص ٢٠.
- ٧- المرجع السابق، ص ٣٠.
- ٨- المعهد المصرفى المصرى، "القطاع المصرفى يتوسع فى الخدمات الرقمية"، مرجع سابق، ص ٨.
- ٩- تقرير اتحاد المصارف العربية حول "منتدى التحول الرقوى فى المصارف ومستقبل الوساطة المالية"، مرجع سابق، نسخة إلكترونية.
- ١٠- تقرير اتحاد المصارف العربية حول "منتدى التحول الرقوى فى المصارف ومستقبل الوساطة المالية"، نسخة إلكترونية متاح على: <https://uabonline.org>، مرجع سابق.

The Role of Digital Transformation in the Banking Sector During Corona Pandemic "A Field Study"

Amany Fawzy

The current study aimed to identify the role of digital transformation and the increasing reliance on electronic banking services in the Egyptian banking sector during the emerging crisis of the Corona virus. It also sheds light on the availability of technical equipment necessary to provide these services and the application of financial technology mechanisms. In addition it determines the adequacy of the procedures for securing these electronic banking transactions. An electronic questionnaire was used to achieve the objective of the study.

The study found a number of results, including: The majority of employees in both government and private banks who were included in the study stated that this crisis led to an acceleration of the digital transformation, and to a greater dependence on electronic banking services. It also led to an increase in customers' use of digital banking services such as mobile wallets and internet banking.

In addition, the banks adopted many precautionary measures within the branches to follow the progress of work (such as distancing, disinfection), reducing the number of employees in branches, working with the attendance system in rotation, postponing credit dues to customers, and increasing reliance on digital transactions in providing financial services and limiting direct cash transactions with customers.