

تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) في تعزيز جودة الخدمات  
المصرفية الإلكترونية بالبنوك الكويتية  
(دراسة حالة)

د / سالم محمد معطش العنزي\*

---

(\*) سالم محمد معطش العنزي :

## المستخلص

استهدف هذا البحث توضيح مدى انتشار التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) في الدول العربية والتجارب الدولية، والتعرف على مدى تأثير التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) على الخدمات المصرفية، تحديد الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية (Fin- Tech)، وتحديد تحديات ومتطلبات التكنولوجيا المالية (Fin- Tech)، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج منها: توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة، كخفض التكاليف التي تحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات، واتخاذ شركات التكنولوجيا المالية صورة الشركات الناشئة من خلال انشاء شركات صغيرة أو الاستحواذ، ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل حفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فنتيك، وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب الضمان استقراره، كما توصل إلى أن تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم، وتحث البنوك مواصفات واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة ومعايير البيانات التي قد تكون مفيدة في تطوير الصناعة، والأهم في تعزيز تجربة العملاء، تحقق الكويت قفزات سريعة في جهودها لقيادة ثورة التكنولوجيا المالية في البلاد والمنطقة الأوسع، وتتبنى المؤسسات المالية الرائدة في الكويت مجموعة من التقنيات المبتكرة وتعمل على نشرها في مختلف وظائف الأعمال، مما سيمكنها من إعادة اختراع تجارب العملاء.

## Abstract

This research aimed to clarify the extent of the spread of financial technology (Fin-Tech) in the Arab countries and international experiences, and to identify the extent of the impact of financial technology (Fin-Tech) on banking services, to identify recent trends of financial technology (Fin-Tech), and to identify the challenges and requirements of financial technology (Fin-Tech), and the research reached a number of results, including: Financial technology provides huge opportunities, such as lower costs incurred by customers, prompt payment, providing more options, facilitating services, and financial technology companies taking the image of emerging companies through the establishment of small or small companies. Acquisitions, the need for financial technology companies to participate with banks in order to maintain the confidence of customers (from banks) on the one hand, and on the other hand, to reduce the risks resulting from the lack of controls controlling fintech companies, and thus there is an integration to support the growth of the banking sector in addition to ensuring its stability, as it was concluded. Until advanced technology helps the bank in marketing and providing new and diversified banking services, which helps customers quickly make decisions to deal with dealing services in the bank's services provided to them, and urges banks to open application programming interface specifications and data standards that may be useful in developing the industry, and most importantly in promoting Customer Experience Kuwait is making rapid strides in its efforts to lead the financial technology revolution in the country and the wider region. Kuwait's leading financial institutions are adopting a range of innovative technologies and working to deploy them in various business functions, which will enable them to reinvent customer experiences.

## أولاً: الإطار العام للبحث

### مقدمة:

تكمّن أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التطور الكبير والتسارع الحاصل فيها الأمر الذي أدى إلى توجيه نظر القطاع المصرفي إليها من خلال الاهتمام وبشكل كبير في هذه التطورات لتوظيفها في تطوير نوع الخدمات المصرفية المقدمة من خلال التكنولوجيا المبتكرة، واستحداث أنواع جديدة من الخدمات المصرفية لمسايرة التطور الكبير في مجال التكنولوجيا المالية المستخدمة وتلبية لحاجات مستخدمي الخدمات المصرفية الأمر الذي أدى إلى تغيير في طبيعة ونوعية المنتجات المصرفية المقدمة للعملاء وطرق عرضها للوصول إلى تقديم خدمات مصرفية تتلاءم مع التكنولوجيا المالية المبتكرة ورغبة عملاء القطاع المصرفي، وضمان مسايرة شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مالية مشابهة للخدمات المقدمة من قبل البنوك الأمر الذي يؤدي إلى نجاح البنوك وتميزه (أرشيد، ٢٠١٧؛ Al-Slehat, 2021).

أضارت العديد من الدراسات إلى أن ظهور وانتشار التكنولوجيا المالية جعل تقديم الخدمات المالية المصرفية لا ينحصر في القطاع المصرفي فقط بل تعداه ليشمل شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية (Nair & Menon, 2017)، مما أدى إلى تبني التكنولوجيا المالية من قبل معظم الدول وليس الدول المتقدمة فحسب لدعم اقتصاداتها الأمر الذي أدى إلى قيام البنوك بمراجعة نماذج الأعمال لتلبية احتياجات المستهلكين الجديدة، وذلك لإظهار التغيير الذي أدخلته العديد من شركات التكنولوجيا المالية في سياستها (عبيد، ٢٠٢١)، حيث أشارت دراسة (Hanafizadeh, & Amin, 2022) إلى أن معظم أنشطة شركات التكنولوجيا المالية في العالم الحقيقي تقتصر على مجموعة من الخدمات المصرفية مثل الدفع وتحويل الأموال، في حين أن نطاق الخدمات المصرفية أوسع بكثير من الأنشطة الحالية لشركات Fin Tech مثل الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان وغيرها من الخدمات التي تقدم داخل القطاع المصرفي.

من جانب آخر برز اهتمام إدارة البنوك التجارية في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة إلى العملاء بما يتلاءم مع الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية واحتياجات العملاء من خلال تقديم الخدمات المالية المبنية على تطور أدوات التكنولوجيا المالية بأفضل صورة وصولاً إلى المحافظة على الحصة السوقية ضمن القطاع المصرفي في ظل المنافسة الشديدة بينها، وكذلك المنافسة مع الشركات المالية التي أصبحت تأخذ جزءاً من الحصة السوقية فيما يتعلق بالخدمات المالية، لذا

أصبح لزاماً على إدارات البنوك التجارية الاهتمام بمسايرة التطورات فى اتجاهات التكنولوجيا المالية وتطوير الخدمات المصرفية بما يتماشى مع ظهور منتجات التكنولوجيا المالية بالاعتماد على التقنيات الرقمية المتطورة فى ظل الإقبال المتزايد على الهواتف الذكية واستخدام الإنترنت، حيث يعد تطوير الخدمات المصرفية بما يتلاءم مع اتجاهات التكنولوجيا المالية السبيل الوحيد لضمان تقديم خدمات مصرفية تلبي حاجات ومتطلبات مستخدمي التكنولوجيا الحديثة من طالبي الخدمات المصرفية من عملاء البنوك.

### أولاً: مشكلة البحث:

أشارت العديد من الدراسات إلى ضرورة مسايرة التطور الحاصل فى التكنولوجيا المالية فى ظل زيادة حدة المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها، ودخول منافس جديد إلى السوق (شركات التكنولوجيا المالية)، ولضمان قدرة البنوك التجارية على الاستمرار فى تقديم خدمات مصرفية تلبي حاجات العملاء المبنية على التكنولوجيا الحديثة، والمرتبطة بشكل مباشر بمسايرة التطورات المتسارعة فى اتجاهات التكنولوجيا الحديثة، لذا أصبح لزاماً على إدارة البنوك التجارية تقديم الدعم اللازم لتقديم خدمات مصرفية تتسم بوجودتها من خلال التكنولوجيا المالية الحديثة (بن موسى وعلموي، ٢٠٢٠).

من جانب آخر يرى (Al-Momani & Alomari, 2021) إن تسليط الضوء على مفهوم وأهمية شركات التكنولوجيا المالية وتحديد الآلية التي تمكن البنوك وشركات التكنولوجيا المالية الاستفادة من التكنولوجيا المبتكرة من خلال الروابط ما بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية مرتبط بشكل مباشر فى مسايرة التطور الحاصل فى التكنولوجيا المالية، كما وإن الدراسة ألفت الضوء على موضوع التكنولوجيا المالية ودورها فى دعم القطاع المالي، وبالمقابل فإن هناك من يرى أن للتكنولوجيا المالية أثراً متفاوتاً يرجع إلى حجم البنك فالأثر ضعيف فى البنوك الصغيرة والأثر ملموس فى البنوك الكبيرة (Phan et al., 2020).

ويرى (Melnychenko et al., 2020) ضرورة تحسين جودة الخدمة المصرفية وبناء الثقة بين العملاء وأي خدمة تقدم لهم الضمان، والاستجابة بها، وتحسين جودة الخدمات المصرفية المبنية على التكنولوجيا المالية باستخدام أساليب الجودة الشاملة، ولا بد من أن تلعب إدارات البنوك دوراً فى توفير البنية التحتية لتأسيس قاعدة تستوعب التحديث للتطور اللازم والضروري لتبني ما يلزم لتحسين الخدمة المقدمة لعملاء البنوك، كما أكد (Al- Ajlouni & Al- hakim, 2018)

على ضرورة الاستجابة إلى التطورات الكبيرة في التكنولوجيا المالية، وذلك لمواجهة تحديات العمل المصرفي المستقبلي في ظل التطور الهائل في الصناعة المالية والتي اقترنت بالتكنولوجيا المالية.

وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ١- ما مدى انتشار التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) في الدول العربية والتجارب الدولية؟
- ٢- ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) على الخدمات المصرفية؟
- ٣- ما هي الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية (Fin- Tech)؟
- ٤- ما هي تحديات ومتطلبات التكنولوجيا المالية (Fin- Tech)؟

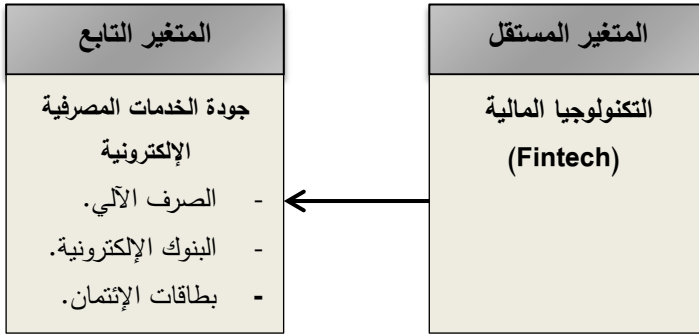
### ثانياً: أهداف البحث:

- ١- توضيح مدى انتشار التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) في الدول العربية والتجارب الدولية.
- ٢- التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا المالية (Fin- Tech) على الخدمات المصرفية
- ٣- تحديد الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية (Fin- Tech).
- ٤- تحديد تحديات ومتطلبات التكنولوجيا المالية (Fin- Tech).

### ثالثاً: أهمية البحث:

- تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية وأهم التقنيات التي تعتمد عليها.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي.
- توضيح أن التكنولوجيا المالية غيرت في مجالات الخدمات المالية والمصرفية في البنوك مما توضح الكيفية التي استفادت منها شركات التكنولوجيا المالية في تعاونها مع البنوك.
- إبراز وتبيان عوامل نجاح الكويت في تعزيز العمل المصرفي عن طريق التكنولوجيا المالية.

## رابعاً: متغيرات الدراسة



## ثانياً: الإطار النظري للبحث

## أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية (Fin – Tech)

هو مفهوم أبن المضمون ليس محددًا بشكل واضح، ولكنه ذا ارتباط كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو كمنشأ تستخدم المؤسسات تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلاله من أجل توزيع خدمات مالية بطريقة أكثر فعالية وبأقل تكلفة (بن علقمة، ٢٠١٨)، ونظرًا لتعدد تعريف التكنولوجيا المالية نذكر أهمها:

يقصد بالتكنولوجيا المالية "فينتيك" أو "Fintech" القطاع الاقتصادي الذي يشمل معظم الشركات التي تستخدم التكنولوجيات الحديثة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية كالتي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية كالبنوك وشركات التأمين، على غرار خدمات الدفع الإلكتروني (المحافظ الإلكترونية)، تحويل الأموال، التأمين، الاقتراض، والتمويل (على غرار التمويل الجماعي)، الادخار بالإضافة لخدمات الاستثمار والتداول (زواويد، ٢٠١٨).

كما تعرف التكنولوجيا المالية Fintech على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة (حيزية، ٢٠٢٠).

ويعتبرها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملمس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية (لطرش، ٢٠٢٠)، وحسب معهد البحوث

الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية عبارة عن الاختراعات والإبتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية (زواويد، ٢٠١٨).

بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الإبتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تتنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عمليات ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC وكرديت سويس طوروا أفكار الفينتيك الخاصة بهم (زينب، ٢٠١٩).

## ثانياً: انتشار التكنولوجيا المالية (Fin – Tech) في الدول العربية

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي ربحاً في بعض البلدان العربية، وهي تشكل حالياً سوقاً بقيمة ٢ مليار دولار ومن المتوقع أن يصل نموها السنوي إلى ١٢٥ مليار دولار بحلول عام ٢٠٢٢، كما لا يزال النظام البيئي للتكنولوجيا المالية في طور النمو في المنطقة العربية، كما أن اعتماد هذه التكنولوجيا يكتسب زخماً كبيراً بين البنوك القائمة وغيرها من الشركات، وفي مسح أجري مؤخراً شمل ١٢ بلداً في المنطقة العربية (Wamda 2016) تتضح زيادة عدد الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية بمقدار سبعة أضعاف منذ عام ٢٠٠٩، وتركزت استثماراتها في الإمارات العربية المتحدة ومصر والأردن ولبنان.

وقد نشأت هذه الشركات المبتدئة جنباً إلى جنب وفي إطار من المنافسة مع البنوك، التي تستعين كذلك بالتكنولوجيا الرقمية للانتقال إلى نماذج العمل الأكثر تركيزاً على العملاء، وبينما لا يزال تغلغل الإنترنت محدوداً في بعض البلدان أكثر من غيرها (جيبوتي، ومصر والعراق والصومال والسودان)، دخلت شركة الاتصالات إلى أسواقها وتباشر حالياً تقديم خدمات الدفع عن طريق الأجهزة النقالة (١).

### الشكل رقم (١)

#### عدد شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية



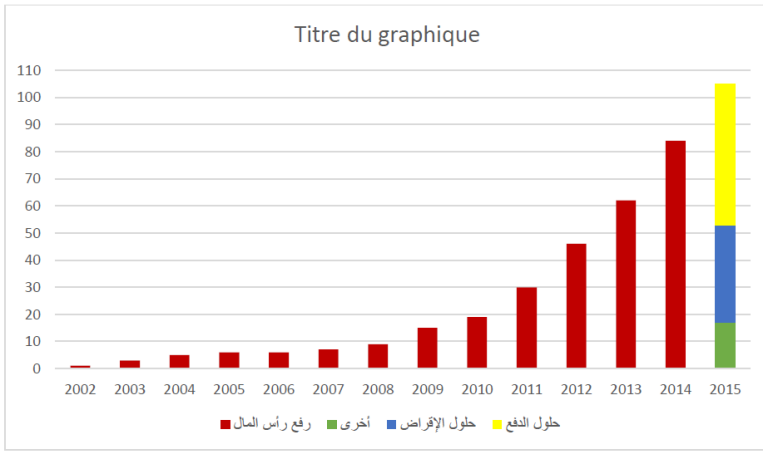
المصدر: (الزعيبي، ٢٠٢١).



وتشكل قطاعات حلول الدفع والاقراض الجانب الأكبر من الاستثمارات فى التكنولوجيا المالية فى المنطقة العربية، تماشيًا مع الاتجاهات العامة العالمية، وتصل نسبة الشركات المبتدئة العاملة فى مجالي الدفع والاقترض من ٣٠% إلى ٥٠% على التوالي، ومع هذا لا تزال المعاملات النقدية مهيمنة، وتظل التكنولوجيا المالية قناة صغيرة نسبيًا لحصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التمويل (الزعيبي، ٢٠٢١).

### الشكل رقم (٢)

توزيع استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة فى الدول العربية



المصدر: (الزعيبي، ٢٠٢١).

### ثالثاً: تأثير التكنولوجيا المالية (Fin – Tech) على دعم عملاء البنوك

إن التطورات الحاصلة فى القطاع المصرفي تحت تأثير Fin Tech قد تؤدي إلى تغيير دور مستشار العميل، وتحويل التركيز نحو إدارة العلاقات، مع ترك الماكينة لتقديم المشورة، مثلاً تقدم البنوك تقليدياً عدداً من الخدمات المتطورة ذات القيمة المضافة لمساعدة العملاء على إدارة الاستثمارات، كل شيء بدءاً من جمع بيانات السوق ودمجها وتحليلها إلى تطوير وتنفيذ استراتيجيات التداول ومراقبة الأداء والمخاطر اليوم، تتطلع مجموعة من مزودي Fin Tech إلى توفير هذه الخدمات من خلال الاستفادة من التقنيات المتطورة، ويمكنهم فى كثير من الأحيان تنفيذ هذه الوظائف بطرق أفضل وأرخص مما يمكن أن يقدمه أصحاب الأعمال الحاليون، هذا له آثار مثيرة للاهتمام، فمن ناحية، يمنح أصحاب العمل إمكانية الوصول إلى أدوات أفضل وأسرع للمساعدة فى

تقديم المشورة للعملاء، من ناحية أخرى، تعمل في الواقع على إنشاء مستشار آلي، مما يؤدي إلى استبعاد البنوك من عملية إدارة الاستثمار تمامًا (قشي، ٢٠٢١).

#### رابعاً: تأثير التكنولوجيا المالية (Fin – Tech) على مستقبل العمل المصرفي.

لقد اعتبر العديد صعود Fin Tech تهديداً وجودياً للبنوك غير أنه في الحقيقة كثيرون في الصناعة المصرفية بهذه التطورات كمحفز للابتكار، فإلى جانب المنافسة الإضافية التي توفرها Fin Tech، تقوم أيضاً بتوفير الأدوات والأساليب لمساعدة البنوك على التعامل مع التكلفة والضغط التنظيمية والسوقية التي تواجهها في عالم ما بعد الأزمة.

في عام ٢٠١٥ نشر المنتدى الاقتصادي العالمي (WEF) استطلاعاً رئيسياً عن اضطراب Fin Tech تحت عنوان "مستقبل الخدمات المالية"، تم تطوير التقرير بالتعاون مع عدد من الجهات الفعالة في الصناعة المصرفية بما في ذلك UBS، و ١٠٠ مبتكر وخبراء السوق، والنتيجة هي أول تصنيف موحد للابتكار التخريبي في هذه الصناعة هي شركات Fin Tech على الخدمات المالية، وقد تم تحديد ١١ مجموعة من الابتكارات التي تمارس ضغطاً على نماذج الأعمال التقليدية.

وقادت Fin Tech الخدمات المالية لتصبح أكثر مستخدمي البيانات كثافة، وكنظام بيئي كثيف للبيانات، تثير Fin Tech مخاوف أمنية حول القرصنة وانتهاكات البيانات، وفي السباق المصرفي، يمكن أن تكون سرقة الهوية وسرقة الأصول مترامنة مما يؤدي إلى الحاق ضرر كارثي محتمل للمستهلكين، وتعتبر Fin Tech عرضة بشكل خاص لجرائم الإنترنت والتجسس، هذه الرقمنة وما يترتب عليها من ضعف ستبقي مصدر قلق كبير للحكومات وصانعي السياسات والمنظمين والمشاركين في هذا القطاع، وكذلك العملاء، وفقاً لشركة Juniper Research ستصل قيمة المعاملات الاحتمالية عبر الإنترنت إلى ٢٥,٦ مليار دولار بحلول عام ٢٠٢٠ ارتفاعاً من ١٠,٧ مليار دولار في العام الماضي هذا يعني أن كل ١٠٠٠ دولار يتم إنفاقه سيكون ٤ دولارات احتمالية أكثر من الربع (٢٧% - ٦,٩ مليار دولار).

إن البنوك بعض المزايا التنافسية مقارنة بـ Fin Tech، حيث تستفيد البنوك من قلق الناس بشأن سلامة ثرواتهم السائلة وربما تكون الأزمة المالية في ٢٠٠٨ قد تسببت في قلق بشأن استقرار البنوك، لكن لا تزال البنوك تعتبر المكان الذي تكون فيه الأموال آمنة مهما كانت شعبية أبل، هل يثق الناس في شركات التكنولوجيا في حماية أموالهم؟ كونك بنكاً لديه الترخيص وضمان ضمني من الحكومة له قيمة.

من بين التحولات التي تقوم بها Fin Tech نأخذ المدفوعات على سبيل المثال، واحدة من الخدمات الأساسية التي تقدمها الصناعة، تنتقل شركات التكنولوجيا إلى مجال الدفع، حيث تقدم للمستهلكين طرقاً أكثر تنوعاً وأسهل لإجراء عمليات الشراء من الشركات القائمة في حين أن Apple Pay و Google Wallet هما من أكثر الشركات المعروفة جيداً، إلا أنها بالكاد شركات التكنولوجيا الوحيدة التي تندمج بين البنوك والعميل النهائي بهذه الطريقة، هذا يقود الانتقال إلى عالم غير نقدي، مع تداعيات مثيرة للهتمام فهي تجعل الدفع شفافاً وتلقائياً للمستهلكين، مما قد يؤدي إلى تعطيل قنوات الدفع الأخرى، وخاصة بطاقات الإئتمان (قشي، ٢٠٢١)

### خامساً: الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية Fin Tech

يحظى موضوع دراسة الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية، ومستقبل الخدمات المالية باهتمام الخبراء والمتخصصين المصرفيين، حيث ناقش مجموعة منهم في المؤتمر الذي نظمته المتحدة لخدمة وسائل الإعلام النسخة السابعة والمعقد في سلطنة والمعنون بالعصر الجديد للصرافة ٢٠٢٢ الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية من خلال عرض نماذج الأعمال الجديدة التي تجعل البنوك ملائمة لعملاء الجيل القادم وتمكينهم من ابتكار مسارات نمو جديدة وتعزيز مستوى الكفاءة والأداء وتطوير النظام المالي في ظل هذا العصر وجاهزية البنوك في المنطقة للتحويلات والابتكارات في مجالات التكنولوجيا المالية، كما وتناول الخبراء مستقبل الخدمات المصرفية والمالية والاتجاهات الجديدة في الخدمات المصرفية الرقمية مع تطور احتياجات العملاء (صندوق النقد الدولي)، لذا كان على قطاع المصارف أن يساير هذه الاتجاهات الحديثة للتكنولوجيا المالية الأكثر تأثيراً في العالم للعام ٢٠٢٢/٢٠٢١ والمتمثلة في التالي:

- **التمويل المستقل:** من خلال البحث والتحري عن مفهوم التمويل المستقل لم يجد الباحث تعريف بحد ذاته يوضح هذا المفهوم إلا أنه يمكن تعريفه بأنه قدرة العملاء على القيام بإدارة العمليات المصرفية من دفع الفواتير وإدارة الاشتراكات من خلال أتمته الأعمال البنكية بشكل يمكن العميل من اتخاذ القرارات المالية في الوقت المناسب باستخدام الذكاء الصناعي، وذهب بعض المتخصصين المصرفيين إلى أن التمويل المستقل يعتبر من أهم الابتكارات المتميزة في مجال التكنولوجيا المالية للمنافسة الشديدة في قطاع التمويل، فبعد أن كان القطاع المصرفي هو المترعب على عرش تمويل الاستثمارات أصبح اليوم يوجد له شريك رئيسي (الشركات التقنية) ويقسم معه الحصة السوقية من خلال تمويل العمليات من خلال

تطبيقاتها، ودخلت صناديق الاستثمار الجريئة للمنافسة بقوة كما أصبح مفهوم الاقتصاد التشاركي أكثر تقبلاً عند المستثمرين بعمليات التمويل الجماعي التي سمحت للأفراد بتمويل المشاريع بشكل مباشر بدلاً من وجود البنوك كوسيط فيها (الرادى، ٢٠٢١)

- **الخدمات المصرفية المفتوحة:** يقصد بالخدمات المصرفية المفتوحة open Banking بأنها الخدمات المصرفية الجديدة التي تتيح للأفراد فرصة مشاركة معلوماتهم المصرفية مع شركات التكنولوجيا المالية مما يسمح لهذه الشركات بتقديم الخدمات المالية كطرق الدفع السريع وتقديم حلول مصرفية مبتكرة لمستخدمي التكنولوجيا المالية (Dratva, 2020)، وعرفت الخدمات المصرفية المفتوحة أيضاً بأنها ذلك النظام الذي تقوم من خلاله الجهات التنظيمية المصرفية (البنك المركزي) بمنح مزودي الخدمات المالية المبنية على التكنولوجيا (شركات التكنولوجيا المالية) إمكانية الوصول إلى البيانات المصرفية الخاصة بالمستهلكين، إلى جانب تقديم النصائح والتوجيهات اللازمة للمصارف بشأن كيفية إتاحة تلك البيانات لشركات خدمات التجزئة المصرفية الخاصة بهم بشكل أساسي وفيما يخص معاملات الدفع وتحويل الأموال والمحاسبة المالية.

- **البنوك الرقمية:** وتعرف البنوك الرقمية بأنها بنوك ليس لها أي شكل من أشكال الوجود الفعلي (المكاني) باستثناء بعض المتطلبات ذات الصلة بالإدارة العامة، وتقوم بإتمام متطلبات إنشاء العلاقة المصرفية وتقديم الخدمات والمنتجات، وتنفيذ العمليات المصرفية مع عملائها عن بعد (دون قيود زمنية أو مكانية) باستخدام منصات الإنترنت وتطبيقات الهاتف النقال وغيرها من القنوات الإلكترونية القائمة على حلول التقنيات الحديثة (Melnychenko et al., 2020) شهد سوق التكنولوجيا المالية تطوراً كبيراً على مستوى البنوك خلال الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨، وأزمة جائحة كوفيد ١٩، وقد تزامن ذلك مع رؤية العالم الجديدة فيما يتعلق بإدخال عناصر التكنولوجيا إلى مختلف المجالات الحياتية الأمر الذي نتج عنه رؤية جديدة لعالم المال والأعمال، وتجربة مصرفية أفضل وأكثر عدالة ومهنية تمثلت في ظهور البنوك الرقمية، أو ما تعرف بالبنوك المنافسة أو البنوك الجديدة، والتي تعتمد في عملها بشكل مباشر على الهواتف الذكية (الهواتف النقالة) والعالم الرقمي، وتضع البنوك الرقمية معيار جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية معياراً أساسياً لتحقيق النجاح والاستمرارية، ويوجد حالياً في العالم ما يزيد عن ٤٠٠ بنك رقمي يقوم على تقديم الخدمات

المصرفية دون الحاجة إلى وجود موقع فعلي للبنك (موقع افتراضي) ولا يزال أعداد البنوك الرقمية في ظل ظروف استثمارية قلما مر بها العالم من قبل، حيث يري مهتمون وجود فرص وافرة لظهور المزيد من البنوك الرقمية حول العالم (Alchuban et al., 2022).

- **التطبيقات الصوتية:** تتماشى التكنولوجيا المالية مع التطور المتسارع للتكنولوجيا، للاستفادة من الخدمات المالية باستخدام أحدث التقنيات، وقد قامت البنوك بتوظيف هذه التقنيات من خلال استخدامها في تقديم الخدمات المصرفية مثل تقديم خدمة التمويل المباشر P2P للأفراد والشركات باستخدام تقنية الصوت وكذلك استخدام تقنية الرد الآلي للإجابة على استفسارات العملاء المختلفة.

- **الشمول المالي (محو الأمية المالية):** يعرف محو الأمية المالية بأنها رفع قدرة الأفراد على فهم المصطلحات والمفاهيم المالية والتمويلية واستخدامها أيضاً لإحداث تأثيرات واتخاذ قرارات صحيحة ومبنية على المعرفة في المواقف المالية، وتناولت دراسة (Gerorgios & John, 2020) مقونة مجموعة من الأدلة إلى أن الثقافة المالية تلعب دوراً مهماً في تطبيق التكنولوجيا المالية، وإن تختلف المعرفة المالية المكتسبة قد يؤثر على الرفاه المالي للفرد في ظل صورة صناعة الخدمات المالية.

## سادساً: تحديات ومتطلبات تبني التكنولوجيا المالية (Fin – Tech) في الدول العربية

### ١- الفرص والتحديات المتاحة في المنطقة العربية:

توجد فرص هائلة بالمنطقة العربية تتعلق بشكل رئيسي بالسوق الضخمة غير المستغلة، ومن المتوقع أن تتوسع وتتطور بسرعة في المستقبل، ووفقاً لأحدث التقارير حول وضع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؛ هناك عدة فرص لنمو التكنولوجيا المالية في المنطقة، حيث هناك حوالي ٨٦% من البالغين في المنطقة ليس لديهم حساب بنكي حتى الآن، ونسبة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة لا تتعدى نصف متوسط النسبة العالمية، كما أن حجم التجارة الإلكترونية من المتوقع أن ينمو بأربعة أضعاف خلال السنوات القليلة المقبلة، كما يوجد واحد من كل اثنين من عملاء البنوك مهتم بالخدمات الرقمية الجديدة وهذه فرصة أخرى يجب دراستها.

إن توفير الحلول المصممة خصيصاً حسب الاحتياجات المختلفة لا يزال محدوداً بالسوق، ولذلك توجد فرصة هائلة لشركات تطوير الحلول الرقمية مثل سوفتوير جروب، إلا أن التحديات مثل

اللوائح التنظيمية المتشددة وانخفاض القدرة على التكيف، من شأنها جعل تبني التكنولوجيا أبطأ، ويشكل الاستقرار السياسي والاقتصادي تحدياً مهماً آخر ينبغي على الشركات أن تتعامل معه، ومن ثم فإن شركات التكنولوجيا التي تخطط للدخول في المنطقة تحتاج أن تتحلي بالصبر وإجراء البحوث الخاصة بمواصفات السوق بعناية (علاء حمية، ٢٠١١).

## ٢- التحديات والعوائق التي تعرقل توسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (Fin - Tech)

- Tech في العالم العربي**
- أبرز التحديات والعوائق التي تعرقل انتشار وتوسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في العالم العربي هي صعوبة اكتساب ثقة العملاء نتيجة التخوف من الاحتيال والقرصنة، في ظل عدم وجود أطر كافية لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات في الكثير من الدول، بالإضافة إلى عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن المعلوماتي إلا في سبع دول المنطقة (الجزائر ومصر وعمان والمغرب وقطر وتونس والإمارات العربية المتحدة).
  - عدم وعي العملاء بالخدمات الجديدة التي تقدمها الشركات الناشئة وتفضيل العملاء خدمة الدفع عند الاستلام بسبب مخاوف تتعلق بالأمان.
  - قد تفقر البنوك إلى الابتكار ولكن الشركات الناشئة تفتقر إلى الثقة، لكن الأخبار الجيدة للبنوك هي أن التهديدات النابعة من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تبدو أقل من التهديدات النابعة التي نجحت في استخدام استراتيجية مبتكرة (ومضة وبيفور، ٢٠١٧).
  - صعوبة إنشاء وإطلاق الشركات الناشئة نتيجة القوانين التي تحكم منح التراخيص لشركات الخدمات المالية، وندرة رؤوس الأموال المخاطرة التي يتركز عليها تمويل الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية، إلى جانب ضعف القدرة التنافسية للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في حال عدم تبنيها نموذج أعمال قائم على التعاون مع المصارف العربية نتيجة الثقة الراسخة وولاء العملاء بالقطاعات المصرفية العربية، خصوصاً في ظل توجه المصارف العربية الكبرى نحو التطور في مجال التعاملات المالية الرقمية من خلال تبني استراتيجيات رقمية مبتكرة (موقع المصارف العربية).

### ٣- الفرص والمخاطر الناجمة عن تطبيق التكنولوجيا المالية (Fin - Tech) في العمليات المصرفية

نظرًا لصغر حجمها ومحدودية إنتشارها في المنطقة العربية بشكل عام، لا تتصرف الشركات الناشئة على أنها منافس مباشر للبنوك العربية، بل تسعى معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية إلى الشراكة والتعاون مع المصارف، ولا يزال اختيار التكنولوجيا المالية المناسبة والتطبيق الناجح لها، يشكل تحديًا للمصارف، وخاصة تلك التي لديها ثقافة إبتكارية ضعيفة، لذلك يمكن لعقد الشراكات مع الشركات الناشئة المختصة في مجال التكنولوجيا المالية، كما هو الحال في لبنان، أن يساعد المصارف على الحفاظ على حصتها السوقية، وذلك عبر تقديم منتجات مصرفية مبتكرة لعملائها، ويمكن استعراض الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية للقطاع المالي والمصرفي بما يلي: تعزيز الشمول المالي، توفير خدمات مصرفية أفضل وأكثر ملائمة للعملاء، التأثير الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي بسبب تزايد المنافسة، ودور التكنولوجيا الرقابية (Reg Tech) في تحسين عمليات الإمتثال في المصارف، من جهة أخرى، تتضمن المخاطر الرئيسية التي قد تتجم عن تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية، المخاطر الإستراتيجية، المخاطر التشغيلية، مخاطر الإمتثال، مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية، المخاطر السيبرانية (Cyber-risk)، ومخاطر السيولة والتمويل (موقع المصارف العربية)

### ثالثاً: دراسة حالة على البنوك الكويتية

البنوك الكويتية مستقرة إلى حد كبير ومراكزها في السوق ثابتة وقوية في الاقتصاد الوطني، وبالنظر إلى تدفقات الإيرادات المصرفية المختلفة، فإن قدرة شركة جديدة (شركة تكنولوجيا مالية) على الفوز بحصة من السوق من الشركات الحالية في مجال الودائع والإقراض تعتبر ضئيلة، حيث إن هذه الأعمال تحتاج إلى رأسمالي كبير، كذلك، ولأغراض التغلب على احتمالات سحب الودائع وتوجيهها إلى شركات التكنولوجيا المالية، يمكن أن تقوم البنوك أنفسها بتحسين قدراتها الرقمية والاستفادة منها للتغلب على أي منافسة محتملة.

أحد السيناريوات الممكنة لتنمية وتطوير التكنولوجيا المالية في دولة الكويت هو سد الفجوات وتحسين الخدمات المعروضة حالياً، وقد كانت خدمات الدفع من التطورات الرئيسية في مجال التكنولوجيا المالية في الكويت، وهي تكاد تشكل أي منافسة أو تنافس البنوك مباشرة، فقد

وضعت البنوك الكويتية أنفسها استراتيجيات رقمية خاصة بها وتقوم حلولا منها على سبيل المثال المحافظ النقالة وحلول المشورة الآلية في مجال إدارة الثروات.

## أولاً: تطورات القطاع المصرفي الكويتي

### ١- تطور التكنولوجيا المالية في الكويت:

لقد تشعب نمو استخدام التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم ويتوقع انضمام المزيد من الشركات إلى هذا السباق العقد القادم، ولطالما كانت دولة الكويت في طليعة الدول التي تشجع مواطنيها على التكيف وتبني التكنولوجيا، ومن الجهات الفعالة الرئيسية في هذا المجال، تحت مشروعات تكنولوجيا المعلومات الناشئة في دولة الكويت على فعل المزيد وتجريب أفكارا جديدة، ففي القطاع المالي، أحدثت تطبيقات الدفع عبر النقال تغييرات على سوق المدفوعات وفتحت شريحة جديدة تمامًا تهيمن عليها التكنولوجيا المالية، كما حققت الكويت قفزات سريعة في جهودها لقيادة قروة التكنولوجيا المالية في البلاد والمنطقة الأوسع، وتتبنى المؤسسات المالية الرائدة في الكويت مجموعة من التقنيات المبتكرة وتعمل على نشرها في مختلف وظائف الأعمال، مما سيمكنها من إعادة اختراع تجارب للعملاء (السعد، وآخرون، ٢٠٢١).

وفي هذا الخصوص لفتت مجلة (ذي بانكر) في عددها الأخير إلى أن تطوير قطاع التكنولوجيا المالية بالكويت أكثر توضعًا حتى الآن من مراكز إقليمية أخرى، مثل البحرين ودبي وأبوظبي، ما يعكس مكانة الدولة المنخفضة كمركز مالي مقارنة بجاراتها، ونظامها السياسي الفريد الذي يجعل إصدار قوانين ولوائح جديدة أكثر صعوبة من أي مكان آخر، منوهة إلى أن الكويت تحتل المرتبة الأخيرة في المنطقة كوجهة للتكنولوجيا المالية، وفي المؤشر العالمي للتكنولوجيا المالية لعام ٢٠٢١ الذي تصدره شركة (Findexable)، احتلت الكويت المرتبة ٢٣٨ بين ٢٦٤ مركزًا حول العالم والأخيرة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وجاءت بالمركز ١٠٨ في مؤشر المراكز المالية العالمية الذي أصدرته "Long Finance" لعام ٢٠٢١ أي أقل من أي مركز آخر خليجيًا، فيما تسير تحديات التكنولوجيا المالية في البلاد بالتوازي مع تصورها كمركز مالي.

ومع ذلك، بخلاف برامجها الرسمية، شهدت الكويت ولادة عدد من الشركات الناشئة الناجحة في مجال التكنولوجيا المالية، وتشمل هذه الشركات مزودي المدفوعات والتي تخرجت من برنامج التسريع في "Qatar FinTech Hub" عام ٢٠٢٠ وجاء النشاط الأكثر إثارة للإهتمام في مجال



التكنولوجيا المالية خارج قطاع البنوك، من شركات الاتصالات الثلاث، وهي "زين" و "Ooredoo"، و"stc".

أفادت "ذي بانكر" بأنه يرتقب أن تكون الكويت واحدة من أولى الدول التي يصبح فيها الطموح حقيقة، ولقد حذا بنك الكويت الوطني حذو البنوك الخليجية مثل بنك الإمارات دبي الوطني وبنك الخليج الدولي بإطلاقه البنك الرقمي المستقل "وياي" في نوفمبر ٢٠٢١، الذي يستهدف العملاء الكويتيين الشباب، والمتمرسين رقمياً، في محاولة لاستباق تأثير اللاعبين الجدد، بالنظر إلى مجموعة الفرص التي يجب توفيرها، سيظل تركيز البنوك التقليدية على الخدمات المصرفية الأساسية الأكثر ربحية والقدرة على قمنة الخدمات من خلال البنوك الرقمية، بينما ارتكز الكيانات غير المصرفية بشكل أكبر على الجوانب المصرفية غير الأساسية مثل التحويلات والصرف الأجنبي والاستثمارات (ذي بانكر، ٢٠٢٢).

إن مؤهلات الكويت في مجال التكنولوجيا المالية قد لا ترقى إلى مستوي منافسيها، أحرزت الدولة تقدماً قوياً في نظام ترخيص الخدمات المصرفية الرقمية، وضعها جنباً إلى جنب مع البحرين والسعودية، ويمكن القول إنها متقدمة على الإمارات، وأوضحت أنه رغم أنها شهدت إطلاق أول بنوكها الرقمية، إلا أنه المتصدر حتى الآن برنامج ترخيص رسمي للاعبين الجدد.

## ٢- الأسباب التي أدت إلى إنتشار التكنولوجيا المالية في الكويت:

إن انتشار التكنولوجيا المالية في دولة الكويت يرجع إلى أسباب والتي تتمثل فيما يلي:

### (أ) العوامل الإجتماعية:

**الخصائص السكانية:** لعوامل السكانية الإيجابية (الشريحة السكانية الشابة)، وتسهم النسبة الكبرى للشريحة السكانية الشابة من إجمالي عدد السكان في تعزيز مركز الكويت إذ إن استخدام هذه الشريحة للمنتجات الرقمية أعلى مقارنة بالفئات العمرية الأخرى، وتضم الفئة العمرية بين ١٥ إلى ٣٩ سنة أكثر من ٥٠% من سكان الكويت، وهي تتميز ببراعتها في التكيف مع التغيرات التقنية، أضف إلى ذلك أن نحو ٧٠% من الفئة العمرية بين ١٥ إلى ٢٤ سنة يملكون حسابات مصرفية، وتمثل هذه الشريحة السوق المستهدفة الأساسية لمنتجات وخدمات التكنولوجيا المالية لأنها على استعداد لتجربة العروض المالية الجديدة (مارمور، ٢٠١٩).

**(ب) العوامل الخارجية:** ارتفاع معدلات انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة كبيرة في الكويت، وذلك لجودة خدمة الإنترنت عالية وسريعة واستعمال الهواتف المحمولة من قبل شريحة

كبيرة من المجتمع الكويتي وخفض تكاليفها وضمان إمكانية التواصل المتبادل بين نظم الدفع عن طريق الهواتف المحمولة، وأسعارها في متناول الجميع مقارنة بمجموعات أخرى. وانتشار الواصع لتكنولوجيا المالية الحديثة تساهم في توفير آليات للمدفوعات تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية... ومن شأن إجراء إصلاحات أوسع نطاقاً لبيئة الأعمال أن يساعد على دعم التكنولوجيا المالية، وسوف يسهم تخفيف القيود على الاستثمارات الأجنبية.

(ج) **العوامل الرقابية:** وضع القواعد التنظيمية الملائمة وخطوات استباقية نحو توفير بيئة مواتية، الإصلاحات الرامية إلى سد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي، وتحسين بيئة الأعمال، ومعالجة الفجوات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب اتخاذ تدابير لمعالجة فجوة الثقة، تحقيق الاستقرار المالية بتخفيض تكاليف التشغيل في البنوك وتسهيل تحليل البيانات الضخمة لأغراض إدارة المخاطر وكشف الاحتيال وإجراء تغييرات في الأطر القانونية والممارسات التنظيمية.

كما أن مراجعة الأطر القانونية والتنظيمية والرقابية والأطر المتعلقة بإصدار التراخيص أن يساعد على ضمان وضوح القوانين القائمة في تناول المنتجات المالية الرقمية ومعالجة المخاطر التي تنشأ من المنتجات ونماذج الأعمال المبتكرة على النحو الكافي، المراقبة المستمرة لتحديد ما ينشأ من مخاطر على الاستقرار المالي ومعالجتها.

### ٣- منصات التمويل الجماعي في الكويت:

(أ) **منصة جريها:** جريها دوت كوم Jaribha.com عبارة عن شركة تمويل جماعية تهدف لأن تصبح رائدة في سوق مشروعات الإنترنت وتمويل الأعمال، عبر سد الفجوة بين أصحاب المشاريع وتمويلها حتي يتاح لكل مبتكر الفرصة لاختيار ما لديه من أفكار، "مهمتها توفير بديل آخر للقروض البنكية التقليدية والمساعدة العائلية في التمويل، وباستخدام الإنترنت والتواصل الاجتماعي للوصول إلى الكثير من الأفراد في جهد تعاوني من مستخدمي الموقع (منصة جريها).

(ب) **منصة VO:** تكمن أهميتها في أنها اتجهت إلى قطاع الترفيه الرقمي، الذي يحظى بإقبال واسع على مستوى العالم من قبل المستثمرين والمستخدمين على حد سواء، بما يدعم العوائد المتوقعة على الاستثمار فيه، يعد هذا الاستحواذ بمثابة جولة استثمارية أولي تأتي في سياق

سعي المساهمين الرئيسيين، للتوسع من خلال خطة استراتيجية طموحة تستهدف أسواقاً جديدة في المنطقة، وطرح المزيد من الألعاب الرقمية الترفيهية التي تستهدف فئات المستخدمين، وهي اليوم واحدة من أبرز المنصات المتخصصة في مجال الترفيه والخدمات الرقمية والتكنولوجية الناشئة (ومضة VO، ٢٠٢٢).

(ج) **منصة Fiz:** منصة ناشئة المتخصصة في مجال التوصيل، تأسست ٢٠٢١، وتعمل في قطاع التسليم السريع للبقالة، ومن المقرر أن تبدأ أعمالها في العديد من الأحياء الحيوية في الكويت، كما تعتمد على الخبرات السابقة لفريق من مؤسسيها في التسليم السريع بهدف تطوير استراتيجياتها (ومضة Fiz، ٢٠٢٢).

(د) **منصة الخدمات المنزلية MyHome:** تم إطلاق تطبيق MyHome في عام ٢٠١٨، وهو عبارة عن منصة خدمات منزلية تربط المستخدمين بالفنيين المحليين ومقدمي الخدمات والموردين، لدي الشركة أكثر من ٣٠ خدمة إلكترونية مختلفة، من خلال واجهة المستخدم الفريدة الخاصة بهم، استطاعت MyHome في الدخول في سوق الخدمات المنزلية وحل العديد من المشاكل الرئيسية في الشفافية والكفاءة، وذلك من خلال تطبيق MyHome، حيث يستفيد المستخدمون من خدمات التسعير المسبق من أجل الشفافية، مع ضمان تجربة استخدام مختلفة.

## ثانياً: شركات التكنولوجيا المالية (Fin – Tech)

١- أنواع شركات التكنولوجيا المالية في الكويت: أكد موقع (IBS intelligence) أن التكنولوجيا المالية (Fin Tech) أصبحت كلمة رنانة كبيرة في دول الخليج كافة، ما جعل دول المنطقة تضع أهدافاً نحو التنويع والحصول على موطيء قدم في هذه الصناعة الديناميكية الجديدة، ولفت الموقع إلى أنه وعلي غرار دول الخليج، تهدف الكويت إلى أن تصبح لاعباً رئيسياً في التكنولوجيا المالية، لا سيما أن قطاع التمويل في البلاد أصبح راسخاً مقارنة بدول الخليج الأخرى، ويعطي قوة دفع لصناعة التكنولوجيا المالية المزدهرة، وأوضح أن مؤشر "Global Fintech 2020" يصنف مدينة الكويت كتاسع أفضل وجهة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والرابعة في الخليج بعد دبي والمنامة والرياض، وسلط الموقع الضوء على ٣ شركات، ذكر أنه تحدث ثورة في مجال التكنولوجيا المالية في الكويت، وهي (عيسي، ٢٠٢٢):

- (FinFirst): توفر المنصة الرقمية لهذه الشركة تجربة رقمية لفروض السيارات والقروض الشخصية والاستهلاكية والتأمين على السيارات، وتقدم أيضًا قروضًا للرعاية الصحية والتعليم والرهن العقاري، علاوة على ذلك، توافر المنصة قروضًا تجارية مثل رأس المال العامل وتمويل الأصول وتمويل تسديد الفواتير، وتمتلك العديد من المنتجات المصرفية، بما في ذلك صناديق الاستثمار كالصناديق المشتركة والعقارية، وصناديق الأسهم والحسابات المصرفية.

- (My Fatoorah): تتيح الشركة حلاً جديداً ومبتكراً للدفع عبر الإنترنت، يمكن الشركات الكويتية من جميع الأحجام من زيادة الكفاءة إلى أقصى حد عندما يتعلق الأمر بتلقي المدفوعات عبر الإنترنت، ويوفر الحلول والبوابات والروابط المتعلقة بالدفع والمستندة إلى الفواتير، تسهيل التكنولوجيا الذكية للشركة على المستخدمين إصدار الفواتير وتحصيل المدفوعات، كما يساعد وقت الإيداع السريع من خلال جمع البنوك الكبرى في تحسين التدفق النقدي أيضاً.

- (Tap): تعمل على تبسيط المدفوعات للشركات من خلال تقديم بوابات الدفع للشركات وتطبيق دفع الفواتير للمستهلكين، وتقدم بوابة دفع يمكن للشركات من خلالها قبول مدفوعات البطاقات، بالإضافة إلى ذلك، فإنها توفر لوحة معلومات للشركات لعرض سجل المعاملات وتحليلات الدفع الخاصة بهم، وتعمل "Tap" أيضاً على توسيع منصة "goCollect" الخاصة بتحصيل مدفوعات للشركات لإنشاء فواتير مخصصة ومشاركتها مع العملاء من خلال قنوات مختلفة مثل "واتساب"، والبريد الإلكتروني وما إلى ذلك.

## ٢- طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية:

أ) شركة Tap Payment: تأسست سنة ٢٠١٣ وهي عبارة عن مجموعة آي تي جي للمستثمرين تعمل على تبسيط الدفع عبر الإنترنت في المنطقة، وقد استحدثت ابتكارات بأشكال مختلفة تعتمد على قطاع الدفع والسوق، علي سبيل المثال، تتيح خدمتها جويبي goPay للعملاء طريقة سهلة وسريعة وآمنة للدفع، أما خدمة جو سيل goSell فتتيح للشركات السيطرة التامة على شؤونها المالية وإنشاء الحسابات وقبول الدفعات عبر واجهة واحدة سهلة ومستمرة وبسيطة بمعايير أمانة صارمة، كما تتيح خدمة جو سيل goSell دمج واجهة برامج التطبيقات بلغات تطوير متعددة، وتستطيع نظم دفع تاب قبول

المدفوعات بواسطة كي- نت وفيزا وماستركارد وأمريكان أكسبرس، وتوفر خيارات مصرفية مرنة كونها متصلة بجميع البنوك الكويتية، وتدعيم تاب أكثر من ١,٠٠٠ منشأة وشركة كيري منها شركة أو أس أن OSN.

وفي Viva، وبي إن الرياضية Bein Sports، وتجعل المعاملات أسهل وأكثر كفاءة للعملاء في جميع أنحاء العالم.

(ب) One Global: تأسست وأن جلوبال تحت اسم أي سيس ISYS وهي تقدم خدمات ومنتجات عبر الهاتف النقال في أسواق الاتصال في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وقد غيرت أي سيس أسمها إلى وان جلوبال، وهي تقدم حاليًا تشكيلة من خدمات الدفع للمستهلكين (أو جي ماني (Og Money) والشركات (أوجي ماني ميرشنت Og Money Merchant) (وأو جي ماني ديلر Og Money Dealer) في الشرق الأوسط وإفريقيا، ويتم تقديم الحلول المالية للهاتف النقال بطريقة ذكية وسهلة لتجربة دفع واسعة الانتشار، ويتيح نظام أو جي لتحويل الأموال Og Money Transfer خدمات تحويلات مالية محلية وعالمية، ويتم تنفيذ المعاملات والتحويلات المالية من خلال شبكة من الوكلاء المعتمدين بما يتوافق مع قواعد ولوائح البنوك المعنية والدول التي يمارس الوكلاء أنشطتهم فيها.

(ج) أجار أونلاين Ajar Online: أجار أونلاين خدمة سحابية مصممة للسوق العقارية، تتيح منصة للدفع السريع للإيجارات عبر الإنترنت والإدارة العقارية المجانية، وتتيح الخدمة للمستأجرين سداد إيجاراتهم عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان بواسطة رسائل نصية قصيرة ورسائل بريد إلكتروني في أقل من ٦٠ ثانية، ويبسط الابتكار التقني عملية تحصيل الإيجارات للمالكين ويتيح أدوات فعالة لإدارة العقارات بتوفير الوقت وخفض التكاليف واتخاذ القرارات المناسبة، تقدم أجار أونلاين أدوات متعددة منها الإعداد الفوري لتقارير التحصيل، وإدارة المستأجرين والوحدات، وقد دخلت في شراكة مع البنك الأهلي المتحد لتحسين نمو حجم دفعات الإيجارات التي يتم سدادها عبر القنوات الرقمية.

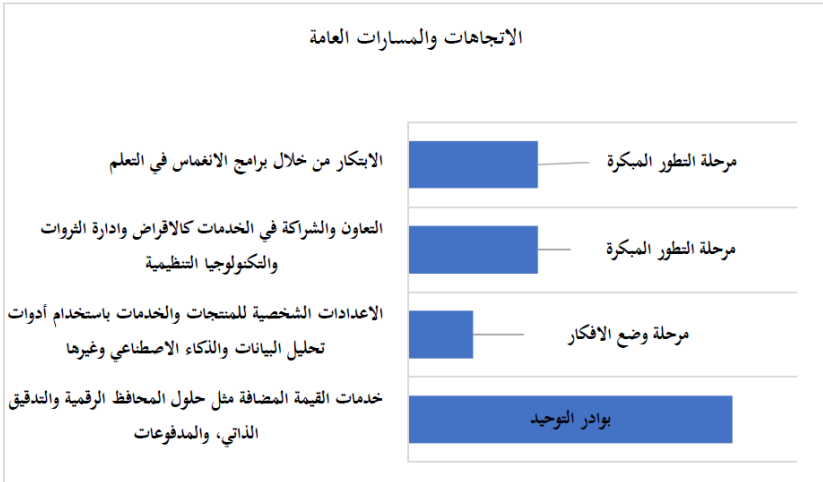
### ثالثاً: الإتجاهات العامة للبنوك الكويتية

من المتعارف عليه أن الخدمات المصرفية الرقمية تستخدم لتخصيص المنتجات والخدمات من خلال البيانات وتحليل البيانات وتعلم الآلة وغيرها، ولكن لا يمكن اعتبارها ناضجة في القطاع

المصرفي الكويتي، وبينما أصبحت البنوك العالمية في مرحلة الاختبار التجريبي للمنتجات، لا تزال البنوك الكويتية في مرحلة وضع الأفكار، ويبقى تطوير التقنيات الواعدة في الخدمات المصرفية من خلال التعاون والشركات في الخدمات كالاقتراض وإدارة الثروات وتحليل البيانات والتكنولوجيا التنظيمية محدودًا بدرجة كبيرة على عكس البنوك العالمية، ويمكن أن يؤدي هذا التعاون الشركات إلى تقليص الفترة الزمنية اللازمة للتحويل من التطوير إلى التسويق التجاري، وتعتبر البنوك الكويتية مواكبة إلى حد كبير للبنوك العالمية في الخدمات المصرفية للأفراد، مثل الخدمة الذاتية والأمن والمدفوعات (مارمور، ٢٠١٩).

### الشكل رقم (٣)

#### الاتجاهات والمسارات العامة - البنوك الكويتية

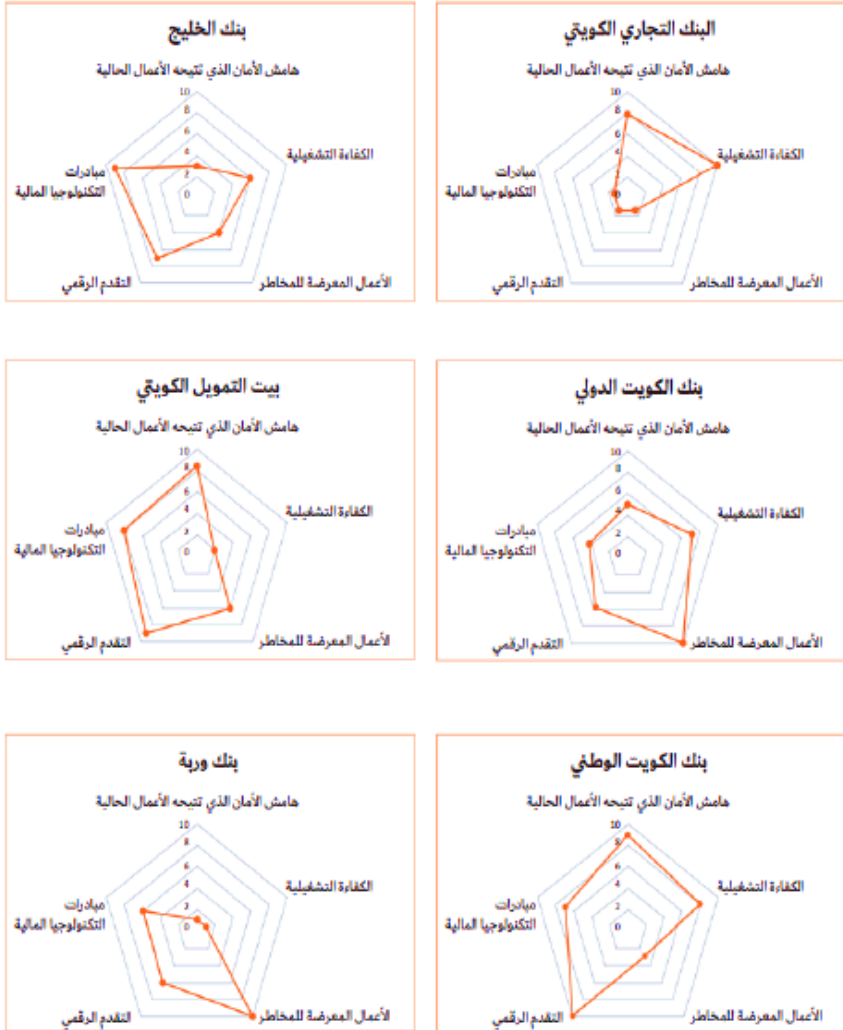


المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على (مارمور، ٢٠١٩)

## رابعاً: خريطة جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا المالية (Fin – Tech)

الشكل رقم (٤)

جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا المالية





المصدر: (مارمور، ٢٠١٩)

إن جاهزية البنوك الكويتية للتكنولوجيا تتمثل في وضع توصيات لثلاث مجموعات رئيسية من الجهات المعنية في مجال التكنولوجيا المالية وهي:

- الهيئات الرقابية: تستطيع الهيئات الرقابية استخدام البيئة الرقابية التجريبية لأغراض اختبار الابتكارات والأنظمة واللوائح، والبيئة الرقابية التجريبية هي عموماً بيئة اختبار معزولة لاختبار التكنولوجيا أو البرمجيات الجديدة بأمان، كما يمكن أن تكون الخطوط العريضة للمشاركة الرقابية الهادفة إلى تطوير التكنولوجيا المالية كما يلي (مارمور، ٢٠١٩)
- إيجاد برامج أو فرق أو مجموعات داعمة لتشجيع الابتكار وتوجيه شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لفهم إطار العمل الرقابي والإلتزام به.
- تعديل الأنظمة واللوائح الحالية وإيجاد أطر عمل جديدة تشمل طرح المنتجات والخدمات الجديدة.
- تشجيع مشاركة الشركات الأجنبية بوقف العمل بحواجز الدخول ومن خلال التعاون مع الهيئات الرقابية.



- البنوك: تكون مستقرة إلى حد كبير ومراكزها في السوق ثابتة وقوية في الاقتصاد الوطني الكويتي، وبالنظر إلى تدفقات الإيرادات المصرفية المختلفة، ولأغراض التغلب على احتمالات سحب الودائع وتوجيهها إلى شركات التكنولوجيا المالية، يمكن أن تقوم البنوك بأنفسها بتحسين قدراتها الرقمية والاستفادة منها للتغلب على أي منافسة محتملة.
  - شركات التكنولوجيا المالية (وعلى الأخص الشركات الناشئة): إن قدرة شركة تكنولوجيا مالية على الفوز بحصة من السوق من الشركات الحالية في مجال الودائع والإقراض تعتبر ضئيلة وذلك يرجع إلى عدم ثقة العميل عكس البنوك، حيث إن هذه الأعمال تحتاج إلى رأسمال كبير.
- ويمكن أن تساعد المبادرات الاستراتيجية الموحدة على الجمع بين التكنولوجيا والعملاء والالتزام بالضوابط الرقابية لتحقيق الابتكارات المطلوبة ووضع نماذج الأعمال الجديدة.

## رابعاً: النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج

- ١- توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة، كانخفاض التكاليف التي تحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات.
- ٢- اتخاذ شركات التكنولوجيا المالية صورة الشركات الناشئة من خلال انشاء شركات صغيرة أو الاستحواذ.
- ٣- ضرورة تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء (من البنوك) من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات فنتيك، وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب الضمان استقراره.
- ٤- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.
- ٥- تحث البنوك مواصفات واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة ومعايير البيانات التي قد تكون مفيدة في تطوير الصناعة، والأهم في تعزيز تجربة العملاء.

٦- تحقق الكويت قفزات سريعة في جهودها لقيادة ثورة التكنولوجيا المالية في البلاد والمنطقة الأوسع، وتتبنى المؤسسات المالية الرائدة في الكويت مجموعة من التقنيات المبتكرة وتعمل على نشرها في مختلف وظائف الأعمال، مما يمكنها من إعادة اختراع تجارب العملاء.

## ثانياً: التوصيات

- ١- يجب توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، هذا بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ٢- تدريب وتكوين يد عاملة متخصصة في الدول العربية في مجال التكنولوجيا.
- ٣- ضرورة اهتمام مختلف مكونات القطاع المصرفي والمالي العربي بتدريب موظفيها على آليات وتقنيات التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي، نظراً لدورها في تنويع النشاط الاقتصادي وتطوير العمل المصرفي ليصبح أكثر استجابة للحاجات المتغيرة والمتعددة لأوسع شرائح المتعاملين مع هذا القطاع الرائد والحيوي.
- ٤- تشجيع المصارف العربية في عملية تحول القطاعات المالية والمصرفية العربية من مرحلة الاقتصاد التقليدي إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي تزامناً مع احتواء مخاطر هذا التحول وتداعياته.
- ٥- السعر للزيادة من التوعية المالية والتي ستسمح بزيادة الاستفادة من الخدمات الرقمية.

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية:

- ١- أرشيد، عقلة نواش (٢٠١٧) أثر الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف السعودية، المجلة العربية للإدارة، مج ٣٧، ع ١٤.
- ٢- بن علقمة، مليكة؛ وسائحي، يوسف (٢٠١٨) دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاعات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٧، ع ٣، جامعة تمنراست، الجزائر، ص ٨٩.
- ٣- حمية، علاء، (٢٠١١) آفاق التحول الرقمي للخدمات المالية والشمول المالي في العالم العربي، تاريخ الإطلاع ٢٠١١/١١/١ عن الموقع الإلكتروني <https://www.findevgateway.org/ar/interview/2018/11/afaq-althwwl-alrqmy-llkhdmat-alrby almalayt-walshmwil-almaly-fy-alalm>.
- ٤- حيزية، بنية؛ ومحمد، بنية (٢٠٢٠) الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية التجربة الماليزية، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، ع ١٤، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، ص ٣.
- ٥- ذي بانكر، الكويت الأخيرة إقليمياً في التكنولوجيا المالية، تاريخ الإطلاع ٢ جوان ٢٠٢٢، <https://www.alraimedia.com>
- ٦- الزعبي، حمو (٢٠٢١) دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج ١، ع ١، جامعة الجزائر ٣، الجزائر، ص ٩٧٩.
- ٧- زاويد، لزهارى؛ وتعبية، حجاج (٢٠١٨) التكنولوجيا المالية لثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٧، ع ٣، جامعة تمنراست، ص ٦٤.
- ٨- زينب، حمدي؛ والزهران، أوقاسم (٢٠١٩) مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، مج ٨، ع ١٤، جامعة تمنراست، الجزائر، ص ٤٠١-٤٠٢.
- ٩- السعد، أحمد محمد، وآخرون (٢٠٢١) التكنولوجيا في المستقبل، مجلة يصدرها اتحاد شركات الاستثمار، ع ١٠، الكويت، ص ٣
- ١٠- عبيد، شاهر (٢٠٢١) أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية، مج ٢٩، ع ٤٤، ص ١٣٣
- ١١- عيسى، محمود (٢٠٢٢) شركات كويتية أحدثت ثورة بالتكنولوجيا المالية، تاريخ الإطلاع ٢ جوان، ٢٠٢٢ <https://www.alanca.com.kw>
- ١٢- قشي، مريم (٢٠٢١) أثر التكنولوجيا المالية على الصناعة المالية والمصرفية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات، دار أوبرا جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.

- ١٣- لطرش، ذهبية؛ وحراق، سمية (٢٠٢٠) واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مج ٥، ع ٢، جامعة سطيف، الجزائر، ص ٩٥.
- ١٤- مارمور، (٢٠١٩) فينتك، الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- ١٥- منصة جريها، تاريخ الإطلاع ٤ جوان ٢٠٢٢، <http://www.barakabits.com/ar/2015>
- ١٦- موقع اتحاد المصارف العربية، اتحاد المصارف العربية، التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، الدراسات والأبحاث والتقارير، ع ٤٥٤.
- ١٧- وضمة، Fiz الكويتية، تاريخ الإطلاع ٤ جون، ٢٠٢٢، <https://www.wamda.com/ar/2022/01/fiz-raises-2-5-million-fund-arabic>
- ١٨- وضمة، منصة VO الكويتية تعلن استحوادها على تطبيق ألعاب الدواوين، تاريخ الإطلاع ٤ جوان، ٢٠٢٢، <http://www.wamda.com/ar/2022/01/co-acquires-duwaween-arabic>
- ١٩- وضمة، ويبفور (٢٠١٧) تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، ص ٣٤.

## ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 1- AlMomani, A. A., & Alomari, K. F. (2021). Financial technology (Fintech) and its role in supporting the financial and banking services sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(8), 1793-1802.
- 2- Melnychenko, S., Volosovych, S., & Baraniuk, Y. (2020). Dominant ideas of financial technologies in digital banking. *Baltic journal of Economic studies*, 6 (1), 92-99.
- 3- Phan, D. H. B., Narayan, P. K., Rahman, R. E., & Hutabarat, A. R. (2020). Do financial technology firms influence bank performance?. *Pacific-Basin finance journal*, 62, 101210.
- 4- Al-Slehat, Z. A. F. (2021). Determining the effect of banking service quality on customer loyalty using customer satisfaction as a mediating variable: An applied
- 5- Hanafizadeh, P., & Amin, M. G. (2022). The transformative potential of banking service domains with the emergence of FinTechs. *Journal of Financial Services Marketing*, 1-37.
- 6- Nair, V. M., & Menon, D. G. (2017). Fin Tech firms-A new challenge to Traditional Banks: A Review. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15, 173-184.
- 7- Dratva, R. (2020). Is open banking driving the financial industry towards a true electronic market?. *Electronic Markets*, 30(1), 65-67.
- 8- Alchuban, M., Hamdan, A., & Fadhl, S. M. (2022). The Usage of Financial Technology Payments During the Pandemic of Covid-19. *Future of Organizations and Work After the 4th Industrial Revolution*, 427-441
- 9- Al-Ajlouni, A., Al-Hakim, D., & Suliaman, M. (2018, April). Financial technology in banking industry: Challenges and opportunities. In *e International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018*