

التحول الرقمي في البنوك الإسلامية: واقع وتحديات

دراسة مقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامية

*The Digital Transformation in Islamic Banks : Reality and Challenges**A Comparative Study between Al Rajhi Bank and Qatar Islamic Bank*

شبابجي سفيان

Chebabhi soufyane

مخبر مالية وبنوك وإدارة الأعمال، جامعة بسكرة (الجزائر) soufyane.chebabhi@univ-biskra.dz

هاني منال

Hani manal

مخبر مالية وبنوك وإدارة الأعمال جامعة بسكرة (الجزائر)، manel.hani@univ-biskra.dz

تاريخ النشر: 2025.01.01

تاريخ القبول: 2024.12.01

تاريخ الاستلام: 2024.10.26

مستخلص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز واقع التحول الرقمي لدى البنوك الإسلامية بالإضافة لتحديد أهم العوائق والتحديات التي تواجهها، وذلك من خلال إجراء دراسة مقارنة بين بنكين إسلاميين بارزين وهما بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي، ولتحقيق الأهداف المسطرة تم استخدام المنهج الوصفي، وقد توصلت الدراسة إلى أن كلا البنكين قد بلغا مستويات متقدمة في عملية التحول الرقمي ورقمنة مختلف العمليات البنكية، حيث ساهم التحول الرقمي في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية من خلال تقديمه للعديد من الخدمات التقنية المبتكرة، وقد كشفت الدراسة عن وجود تحديات مختلفة تواجه كل بنك، كما خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في البنوك الإسلامية أصبح ضرورة ملحة في ظل التطور السريع للتكنولوجيا، حيث أنه لم يعد خياراً بل أصبح استراتيجية أساسية لتعزيز التنافسية في الأسواق المحلية والدولية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، البنوك الإسلامية، بنك الراجحي السعودي، بنك قطر الإسلامي

تصنيف JEL: J21، O33، L86، M15

Abstract: This study aims to highlight the reality of digital transformation in Islamic banks and to identify the key obstacles and challenges they face. This is achieved through a comparative study between two prominent Islamic banks: Al Rajhi Bank in Saudi Arabia and Qatar Islamic Bank. To achieve the outlined objectives, a mix of comparative and descriptive methodologies was used. The study found that both banks have reached advanced levels in the digital transformation process and the digitization of various banking operations. Digital transformation has contributed to improving customer experience, increasing operational efficiency, and enhancing competitiveness by offering numerous innovative technical services. The study revealed various challenges faced by each bank and concluded that digital transformation in Islamic banks has become an urgent necessity in light of the rapid technological advancements; it is no longer an option but a fundamental strategy to enhance competitiveness in local and international markets.

JEL Classification Codes: J21، O33، L86، M15

المؤلف المرسل: شبابجي سفيان، soufyane.chebabhi@univ-biskra.dz

1. مقدمة

شهد العالم في العقدین الأخيرین تغيرات جذرية في اغلب المجالات نتيجة التطورات التكنولوجية المتسارعة والتي نتج عنها حدوث ثورة رقمية في كل القطاعات الاقتصادية وفي مقدمتها القطاع المصرفي الذي عرف تحولا جوهريا تزامنا مع ظهور التكنولوجيا المالية وهذا ما أتاح للبنوك أفاقا واعدة نحو رقمنة مختلف الخدمات والمنتجات بهدف تحقيق الكفاءة العالية وتلبية رغبات ومتطلبات العملاء وتعزيز القدرات التنافسية، وفي هذا السياق سعت البنوك الإسلامية لتبني التحول الرقمي والاستفادة من مختلف التقنيات الرقمية الحديثة لتواكب التطورات العالمية وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة، مع الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية.

ويعتبر التحول الرقمي في البنوك الإسلامية خطوة أساسية نحو تعزيز الابتكار وتطوير الخدمات المصرفية بما يلبي احتياجات العملاء المتزايدة، غير أن هذه الأخيرة تواجه تحديات خاصة تتمثل في كيفية تحقيق توازن بين التقدم التكنولوجي والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية، ويظهر ذلك بوضوح في الحاجة إلى تطوير حلول رقمية تتماشى مع القيم الإسلامية مع المحافظة على تنافسية هذه المصارف في الأسواق العالمية.

وعلى هذا الأساس سعينا في هذا المقال إلى دراسة واقع التحول الرقمي في البنوك الإسلامية من خلال إجراء مقارنة بين بنكين إسلاميين بارزين هما بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي اللذان يشكلان نموذجا رائدا في هذا المجال، ويشهدان تطورات ملحوظة في اعتماد التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتهما المصرفية وتوسيع قاعدتهما المالية.

وبناء على ما سبق تبرز معالم إشكالية هذه الدراسة والمتمثلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو واقع التحول الرقمي في البنوك الإسلامية؟ وما هي الاستراتيجيات المتبعة والنتائج المحققة لعملية التحول الرقمي لكل من بنكي الراجحي السعودي وقطر الإسلامي؟

ومن خلال هذه الإشكالية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي الاستراتيجيات الرقمية التي يعتمد عليها كل من بنكي الراجحي وبنك قطر الإسلامي لتقديم الخدمات المصرفية الرقمية؟
 - ما هي التقنيات الرقمية الأكثر استخداما في كلا البنكين؟
 - ما هو تأثير التحول الرقمي على تجربة العملاء وكفاءة العمليات المصرفية في بنك الراجحي مقارنة ببنك قطر الإسلامي؟
 - ماهي التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي في كلا البنكين؟
- وللإجابة على ما تم طرحه من تساؤلات تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:
- بلغت عملية التحول الرقمي في البنوك الإسلامية مستويات متقدمة وسأهمت إيجابا في تحسين العمليات والخدمات المصرفية في كل من بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي مما ساهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء.
- ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:
- يعتمد كل من بنك الراجحي وبنك قطر الإسلامي على استراتيجيات رقمية مختلفة لتقديم الخدمات المصرفية.
 - يستخدم كلا البنكين العديد من التقنيات الرقمية المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات والامن السيبراني.
 - التحول الرقمي يحسن تجربة العملاء وكفاءة العمليات في كلا البنكين، مع تفوق طفيف لبنك الراجحي في سرعة العمليات.
- تسعى هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:
- تبسيط الضوء على مفهوم وأبعاد التحول الرقمي في البنوك الإسلامية.
 - التعرف على واقع التحول الرقمي في البنوك الإسلامية.
 - إبراز أهم التحديات التي تواجه البنوك الإسلامية في عملية التحول الرقمي.

■ اقتراح توصيات لتعزيز التحول الرقمي في ال الإسلامية، بناءً على نتائج المقارنة بين بنك الراجحي وبنك قطر الإسلامي.

كما تكمن أهمية البحث في كونه يتناول أحد المواضيع الحديثة التي أصبحت تنال اهتماما كبير من قبل الباحثين خاصة في المجال الاقتصادي والمتمثل في موضوع التحول الرقمي، بالإضافة إلى أنها تحاول إبراز الدور الذي يلعبه التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير الصناعات المصرفية الإسلامية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المنظومة المالية العالمية.

وتماشيا مع طبيعة الموضوع ورغبة منا في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن مختلف التساؤلات المطروحة فقد قمنا باستخدام المنهج الوصفي وبأسلوب مقارنة من خلال الاعتماد على العديد من المصادر وفي مقدمتها التقارير السنوية الصادرة عن البنوك محل الدراسة.

الدراسات السابقة

دراسة مها خليل شحادة 2021 بعنوان "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية - دراسة المصالح والمفاسد"، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على إستراتيجية التحول الرقمي من خلال دراسة مفهوم وأبعاد التحول الرقمي واستبيان دور التكنولوجيا المالية في تحقيق التحول الرقمي للمصارف الإسلامية و البحث في مدى تحقق مقاصد الشريعة الإسلامية وملامتها لإستراتيجية التحول الرقمي وبيان المفاسد والمصالح والترجيح بينهما ،مستخدما للمنهج الوصفي والتحليلي ، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصارف الرقمية أصبحت تشكل بديلا عصرية للمصارف الإسلامية بشكلها التقليدي ، حيث أنه لا يمكن للمصارف البقاء بشكلها التقليدي لكي يمكنها الاستمرار في ساحة المنافسة المحلية والعالمية ،كما توصلت لجواز التحول الرقمي وذلك لأهميته في تطوير عمل المصارف الإسلامية حيث استدلت الباحثة بعدة أدلة من الكتاب والسنة .

دراسة شوشان خديجة و بوعويضة حمو 2023 بعنوان "دور التحول الرقمي في تحسين خدمات المصارف الإسلامية الجزائرية -دراسة حالة مصرف السلام ،وهدف هذه الدراسة إبراز مفهوم وأهمية التحول الرقمي وأهم التقنيات المستخدمة في تعزيز وتحسين الخدمات المالية والمصرفية بالإضافة إلى تحديد أهم التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي ، حيث تمت دراسة حالة مصرف السلام الجزائري وذلك بالاعتماد على التقارير السنوية ،وقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يعزز فرص ابتكار خدمات مالية جديدة تساهم في تقليل الوقت والجهد والتكلفة وهذا ما يؤدي بدوره لتطوير الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية، كما توصلت الدراسة إلى أن عملية التحول الرقمي و رقمنة المعاملات البنكية مازالت لم تصل للمستوى المطلوب في المصارف الإسلامية الجزائرية .

دراسة فلياشي سامية 2022 بعنوان "التحول الرقمي لقطاع التمويل الإسلامي في ظل جائحة كورونا الواقع والتحديات :مصرف السلام كنموذج " ، هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع التحول الرقمي لقطاع التمويل الإسلامي في الجزائر والتطرق إلى التحديات التي تواجهه ، بالإضافة إلى إبراز أهمية التحول الرقمي وأنعكاساته على مستقبل التمويل الإسلامي ، حيث تم اتخاذ مصرف السلام كنموذج للدراسة ، وقد خلصت الدراسة إلى أن لجائحة كورونا كوفيد -19 دور بارز في تطوير التحول الرقمي في مختلف القطاعات ومن بينها قطاع التمويل الإسلامي ،كما خلصت الدراسة إلى أن لتحول الرقمي دور بارز في تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتسريع وتيرة العمل ، كما يعتبر التحول الرقمي من أنجع الطرق للحفاظ على استمرارية نشاط المنضيمات خلال الأزمات .

دراسة HarjoniDesky و IsmaMaulina بعنوان Digital Transformation in Islami Banking هدفت هذه الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي في المصارف الإسلامية وقد تمت الدراسة على ثلاث بنوك إسلامية أندونيسية حيث تمت دراسة أسباب استخدام التقنيات الرقمية في هذه البنوك وحاولت معرفة واقع التحول الرقمي بها، بالإضافة لتحديد التحديات والمخاطر التي تواجهها والآثار الناتجة عن عملية التحول الرقمي، وقد خلصت الدراسة إلى أن عملية التحول الرقمي لا تزال جارية في هذه

البنوك وقد أخذت زخما كبيرا منذ جائحة كورونا COVID-19 وتوصلت إلى أن أهم الأسباب الرئيسية للتحول الرقمي تتمثل في تعزيز القدرة التنافسية وزيادة الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء، كما توصلت هذه الدراسة للكشف عن الفوائد والمخاطر المتعلقة بتأثير عملية التحول الرقمي على استقرار الصناعة المصرفية الإسلامية في أندونيسيا، بالإضافة لتقديم توصيات قيمة للمصارف الإسلامية الأندونيسية.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لاحظنا وجود العديد من أوجه التشابه والاختلاف مع دراستنا، حيث تتمثل أوجه التشابه في كون جميع الدراسات تركز على مفهوم التحول الرقمي في المصارف الإسلامية، مما يبرز أهمية هذا الموضوع في السياق المعاصر واهتمامها بالتحديات والمصالح المرتبطة بهذه العملية. كما تعتمد معظمها على دراسة حالات محددة، مثل بنك قطر الإسلامي، وبنك السلام الجزائري، وبنك الراجحي السعودي. أما أوجه الاختلاف فتتمثل بأنفراد دراستنا بالتركيز على إبراز واقع التحول الرقمي للبنوك الإسلامية، بالإضافة إلى اختلاف النطاق الجغرافي للدراسة. حيث تتميز دراستنا بتركيزها الجغرافي على بنك قطر الإسلامي وبنك الراجحي السعودي، مما يسمح بتحليل أعمق لاستراتيجيات التحول الرقمي، في حين تركز الدراسات الأخرى على بنوك إسلامية في الجزائر وأندونيسيا. بالإضافة إلى ذلك، فقد تم استخدام الأسلوب المقارن، وهذا ما يعزز من قيمة نتائجها. في المجمل تضيف دراستنا بُعداً فريداً يعكس التحديات والفرص والآفاق المستقبلية لعملية التحول الرقمي في البنوك الإسلامية.

2. التحول الرقمي وأهميته

يعتبر مصطلح التحول الرقمي من أهم المصطلحات التي ظهرت في العصر الحالي الذي يتسم بالتغيرات المتسارعة نتيجة ظهور التكنولوجيا الحديثة وعليه سنحاول فيما يلي التطرق لمفهومه وإبراز أهميته وتحديد أهم متطلباته.

1.2. مفهوم التحول الرقمي

عرف التحول الرقمي بأنه " عملية أنتقال المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج آخر يعتمد على دمج التكنولوجيا الرقمية في عالم الأعمال، وتتمثل في تحويل لخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي " (شاوشي و خلوف، 2023، صفحة 19)

التحول الرقمي هو عملية تحول الشركات إلى استخدام نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة في ابتكار المنتجات والخدمات مع إضافة قنوات جديدة لزيادة العائدات من خلال بناء إستراتيجية رقمية والعمل على تحسين الوضع الراهن حيث لا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس الإمكانيات الرقمية الحالية وتحديد متطلبات خطط الاستثمار الرقمي لعمل خطة شاملة. (رديف ، غفار ، وبن عباياد، 2021، صفحة 290)

كما عرف التحول الرقمي بأنه عملية استغلال التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات القائمة، واستكشاف الابتكار الرقمي الذي يمكن من تغيير نموذج الأعمال (ziboud & jan, 2019, p. 749)

من خلال التعارف السابقة يمكن القول أن التحول الرقمي هو عملية شاملة لتبني التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتحويل مختلف العمليات والخدمات التقليدية إلى نماذج رقمية، بهدف تحسين وتطوير الكفاءة والابتكار، مع تقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشى مع التغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية والاقتصادية.

2.2. أهمية وفوائد التحول الرقمي

تكمن أهمية التحول الرقمي فيما يلي:

- تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العديد من العمليات اليدوية التي كانت تستغرق وقت أطول وجهد أكبر.

- تحسين سيرورة العمل من خلال التقليل من الأخطاء البشرية وتحسين دقة العمليات، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مريحة وسريعة تلي متطلباتهم بكفاءة عن طريق استخدام التقنيات الرقمية.
- تعزيز القدرة التنافسية لدى المؤسسات من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة وهذا ما يساعدها على التميز في السوق.
- يساعد التحول الرقمي الشركات على التكيف بسرعة مع التغيرات الحاصلة في السوق وتغيرات طلبات واحتياجات العملاء.
- تحسين مستويات الأمان من خلال معالجة وتشفير البيانات (نبيلة، محمد، و أحمد ، 2022، صفحة 379).
- يساعد التحول الرقمي الشركات والمؤسسات الحكومية على الانتشار والتوسع على نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من الجمهور والعملاء (بوكريدي و بن حليمة ، 2022، صفحة 121)

3.2. متطلبات التحول الرقمي

- تعتبر عملية التحول الرقمي عملية شاملة تتطلب تحقيق مجموعة من المتطلبات التقنية والبشرية والإدارية بهدف ضمان نجاحها، وعليه يمكن تحديد أهم المتطلبات الأساسية على النحو التالي:
- البنية التحتية التقنية: تتطلب عملية التحول الرقمي توفير بنية تحتية قوية تتكون من أجهزة وبرمجيات وشبكات اتصالات متطورة وتدعيمها بالمراكز والوحدات الإدارية المختلفة (محمد محمد محمد، 2023، صفحة 563) كما يستلزم تبني حلول الحوسبة السحابية لتخزين البيانات والوصول إليها بمرونة وكفاءة عالية.
 - الموارد البشرية المؤهلة: تشكل الموارد البشرية محورا أساسيا في عملية التحول الرقمي وعليه يستلزم توفير برامج تدريبية لتأهيل الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية الجديدة وفهم كيفية الاستفادة منها.
 - تغيير الثقافة التنظيمية ودعم الابتكار: يجب العمل على تغيير الثقافة التنظيمية لتكون أكثر قابلية للتغيير والتجديد مع تشجيع ثقافة الابتكار والإبداع داخل المؤسسة لتعزيز تبني الأفكار الجديدة والتقنيات الحديثة.
 - تطوير العمليات وتحليل البيانات: يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتحسين الأداء وبتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي، مع تقديم جهود لتحليل البيانات بشكل فعال (رهب و شابي، 2023، صفحة 663)
 - الدعم الإداري والتخطيط الاستراتيجي: تستلزم عملية التحول الرقمي وجود قيادة تدعم التغيير الرقمي وتتبنى رؤية واضحة تحدد من خلالها الأهداف والمسار المتبع لنجاح هذه العملية مع وضع خطط إستراتيجية واضحة ومحددة.
 - توفير التكلفة المالية لمشروع التحول الرقمي: يعتبر الجانب المالي من أهم الجوانب المحورية لأي مشروع، لذلك تستلزم عملية التحول الرقمي دعما ماليا كافيا لتنفيذه، حيث يحتاج لميزانية لاقتناء التجهيزات والوسائل وتكاليف التعاقد مع المتعهدين الخارجيين وغيرها من التكاليف (خربوش و بن شهيدة ، 2024، صفحة 291)

3. التحول الرقمي في المصارف الإسلامية

بعد التطرق لمفهوم التحول الرقمي وأهميته، نحاول فيما يلي إبراز واقعه في البنوك الإسلامية التي تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية التي عرفها النظام المصرفي العالمي من خلال إبراز أهميته وتحديد أهم الدوافع لتبنيه من طرف البنوك الإسلامية.

1.3. تعريف البنوك الإسلامية

عرفت البنوك الإسلامية بأنها «مؤسسات وساطة مالية، تعمل على حشد وتعبئة المدخرات وإعادة ضخها وتوظيفها في الاقتصاد بما يخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتجمع في نشاطها بين أعمال التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية، وكل ذلك بطرق وأساليب متوافقة مع ضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية" (الهاشمي ، 2018، صفحة 02).

البنوك الإسلامية هي مؤسسات بنكية تقوم بتجميع الأموال وتوظيفها وفق قواعد الشريعة الإسلامية بما يخدم مجتمع يعمل بأحكام التكافل الإسلامي، ووضع المال في إطاره الصحيح لتحقيق التنمية (احمد سعيد العززي، 2011، صفحة 11). كما عرفها الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية بأنها مؤسسات مالية شاملة تعمل وفقا لحكام الشريعة الإسلامية، فهي تقوم بجميع الأعمال المالية والمصرفية الاستثمارية لحسابها أو لحساب الغير (حمود فليح الساعدي، 2019، صفحة 19).

بناء على التعاريف السابقة يمكن القول أن البنوك الإسلامية هي مؤسسات مالية تعمل وفقا لأحكام ومبادئ الشريعة الإسلامية في جميع أنشطتها المصرفية والمالية، أي أنها لا تتعامل بالربا وتتجنب المعاملات المحفوفة بالمخاطر وتعتمد بدلا من ذلك على أساليب أخرى تخضع للربح أو الخسارة كالمشاركة والمرابحة، كما تسعى لتحقيق التوازن بين الربح والمسؤولية الاجتماعية.

2.3. أهمية التحول الرقمي للمصارف الإسلامية

يكتسي التحول الرقمي للبنوك الإسلامية أهمية بليغة يمكن إبرازها في النقاط التالية:

- تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف بتقليل الوقت والجهد المبذول في الإجراءات الورقية والعمليات اليدوية.
- تحسين تجربة العملاء والوصول لعملاء جدد في جميع أنحاء العالم دون الحاجة لإنشاء فروع جديدة (شحادة ، 2022، صفحة 69).
- تعزيز الميزة التنافسية عبر تقديم خدمات جديدة ومبتكرة ومتقدمة تقنيا وجذب شريحة أكبر من العملاء.
- يوفر التحول الرقمي للبنوك الإسلامية تقنيات أمان متقدمة تساهم في حماية البيانات والمعلومات (khedaoui, 2020, p. 29).
- يساعد التحول الرقمي للبنوك الإسلامية في الامتثال للمتطلبات الشرعية والرقابية، وذلك بشكل أكثر فعالية.
- توفر الأدوات الرقمية بيانات فورية ودقيقة تمكن البنوك الإسلامية من تحليل سلوك العملاء واتخاذ قرارات إستراتيجية.

3.3. دوافع تطبيق التحول الرقمي في البنوك الإسلامية

- توجد العديد من الأسباب والدوافع لتطبيق التحول الرقمي في البنوك الإسلامية، يمكن إيجازها فيما يلي:
- زيادة حدة المنافسة: نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين البنوك أصبح من الضروري على البنوك الإسلامية استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة وتقديم خدمات رقمية ومبتكرة بهدف تعزيز قدراتها التنافسية. (Isra & Maulina, 2022).
 - ارتفاع التكاليف وضغوط الميزانية: يعتبر ارتفاع التكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات وإجراء العمليات في البنوك الإسلامية من أهم الأسباب التي تدفعها لتبني التحول الرقمي واستخدام التقنيات التكنولوجية التي تساهم في تقليل الجهد والوقت والتكاليف (تخزين و بوخرص، 2022، صفحة 154).
 - ظهور شركات التكنولوجيا المالية: أدى ظهور شركات التكنولوجيا المالية إلى حدوث ثورة في القطاع المصرفي، وذلك بعدما تغيرت طبيعة هذه الشركات من شركات تقدم حلول تكنولوجية إلى شركات منافسة تقوم بتقديم خدمات مبتكرة وبأسعار تنافسية (مبارك ابراهيم بكري، 2022، صفحة 479).
 - تغير متطلبات العملاء وزيادة احتياجاتهم: يحتاج العملاء اليوم إلى خدمات مصرفية مخصصة، تتوافق مع المعايير الشرعية، وهذا ما شكل ضغط على البنوك وفرض عليها تحديث وتطوير خدماتها الرقمية (بن سعيد ورديف ، 2022، صفحة 336).
 - السعي لتوسيع نطاق الوصول: تسعى البنوك الإسلامية إلى الوصول إلى عملاء جدد في مواقع جغرافية مختلفة دون فتح فروع جديدة تكلفها ميزانيات كبيرة، وذلك من خلال فتح قنوات رقمية جديدة تساعد على الوصول وإلى أكبر قدر من العملاء.
 - توجهات الحكومة: تتبنى العديد من الحكومات استراتيجيات تهدف إلى تحسين الكفاءة الاقتصادية من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، وهذا ما يشكل عامل ضغط على المصارف الإسلامية للاندماج في هذه الاستراتيجيات.

4. دراسة مقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي

يعمل كل من بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي على استخدام التقنيات الحديثة لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبى احتياجات عملائها المتزايد في ظل التغيرات المتسارعة في المشهد المالي العالمي، وفيما يلي سنقوم بإجراء دراسة مقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي، حيث سندسلط الضوء على الاستراتيجيات المتبعة والنتائج المحققة وكذا التحديات التي تواجه كل بنك.

1.4. التحول الرقمي في بنك الراجحي السعودي

1.1.4. التعريف ببنك الراجحي : يعد بنك الراجحي أحد أكبر البنوك الإسلامية في العالم تأسس سنة 1957 كشركة مساهمة من قبل الأخوة صالح وعبدالله وسليمان ومحمد، أبناء عبد العزيز الراجحي ثم تم تحويله لبنك سنة 1987، يبلغ رأس ماله 40 مليون ريال سعودي (11 مليار دولار) ويمتلك أصول قدرها 808 ريال سعودي (216 مليار دولار) وموظفين يزيد عددهم عن 20000 موظف، يمتلك بنك الراجحي شبكة واسعة من الفروع داخل وخارج المملكة، حيث يصل عدد فروعه إلى حوالي 509 فرعاً، أما بالنسبة لقاعدة عملائه، فهي تتجاوز 15.8 مليون عميل (بنك الراجحي السعودي، 2023، صفحة 13).

2.1.4. التقنيات المستخدمة في بنك الراجحي:

يركز بنك الراجحي بشكل كبير على تبني مجموعة من التقنيات الرقمية المتقدمة لتحسين خدماته المصرفية وتلبية احتياجات عملائه ونذكر أهمها فيما يلي:

- الذكاء الاصطناعي (AI): يستخدم بنك الراجحي تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل مختلف البيانات وتقديم استشارات وتوصيات للعملاء، بالإضافة لاستخدامه في الروبوتات المسؤولة عن الرد على استفسارات العملاء وقد بلغت نسبة مساهمة تقنيات الذكاء الاصطناعي في زيادة فعالية الحملات التسويقية الرقمية 30% في عام 2023.
- تقنيات الحوسبة السحابية (Cloud Technology) : يعتمد البنك على تقنيات الحوسبة السحابية لتقديم خدمات مرنة وأمنة، مع تحسين سرعة الاستجابة للأنظمة وقد أسهمت التقنيات السحابية في تقليل وقت استجابة الأنظمة بنسبة 20% حسب التقرير السنوي لسنة 2023.
- تقنيات التحقق البيومتري (Biometric Authentication): يستخدم بنك الراجحي تقنيات التحقق البيومتري مثل بصمة الإصبع والتعرف على الوجه لتعزيز أمان المعاملات المصرفية الرقمية
- الأمن السيبراني (Cybersecurity): يستخدم بنك الراجحي تقنيات التشفير لحماية البيانات والمعاملات المالية من التهديدات السيبرانية ويشمل ذلك استخدام بروتوكولات أمان قوية لضمان سرية وأمان بيانات العملاء، وحسب إحصائيات عام 2022 سجل البنك انخفاضاً بنسبة 15% في محاولات الاختراق بفضل تعزيز أنظمة الأمن السيبراني.
- أتمتة العمليات الروبوتية (RPA): يعتمد بنك الراجحي على الروبوتات البرمجية لأتمتة العمليات المتكررة مثل معالجة الطلبات، مراجعة البيانات، وإعداد التقارير المالية، وهذا ما أدى إلى تقليل مدة معالجة العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- البلوك تشين (Blockchain): مع بداية سنة 2023 بدأ بنك الراجحي باستخدام البلوك تشين بشكل تجريبي لبعض المعاملات التجارية مما ساهم في تقليل وقت التسوية بنسبة 30% وتحسين الأمان لا سيما في مجال العقود الذكية وتسوية المعاملات
- الخدمات المصرفية الذاتية (Self-Service Banking) : يستخدم بنك الراجحي أجهزة الصراف الآلي الذكية وأجهزة الخدمة الذاتية في فروعه، مما يسمح للعملاء بإجراء مجموعة من المعاملات بدون الحاجة إلى مساعدة مباشرة من الموظفين.

- تطبيق مباشر للأفراد: يعد تطبيق مباشر للأفراد أحد أبرز التطبيقات المصرفية الرقمية لبنك الراجحي، حيث يتيح للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية بسهولة، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، والتقدم للتمويل وقد فاق عدد مستخدميه في نهاية سنة 2023 أكثر من 8 ملايين عميل، وشكل التطبيق حوالي 70% من إجمالي المعاملات المصرفية للأفراد في البنك.
- تطبيق Esme للشركات الصغيرة والمتوسطة: تم تصميم هذا التطبيق لخدمة الشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف إدارة الحسابات التجارية، وإجراء المدفوعات، وإدارة الفواتير، والتقدم للحصول على التمويل، حيث تم تسجيل أكثر من 200000 شركة صغيرة ومتوسطة تستخدم هذا التطبيق في نهاية سنة 2023.

3.1.4. واقع التحول الرقمي في مصرف الراجحي وأهم إنجازاته: يُعد بنك الراجحي من الرواد في مجال التحول الرقمي، حيث حقق العديد من الإنجازات الرقمية التي عززت مكانته في السوق المحلي والإقليمي من خلال الاستثمارات المستمرة في التقنيات الرقمية الحديثة وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة مكنت البنك من تحقيق معدلات نمو مرتفعة في عدد المستخدمين الرقميين والحفاظ على رضا العملاء، وقد حقق نموا ملحوظا على مستوى المنصات الرقمية لسنة 2023 والجدول التالي يوضح ذلك:

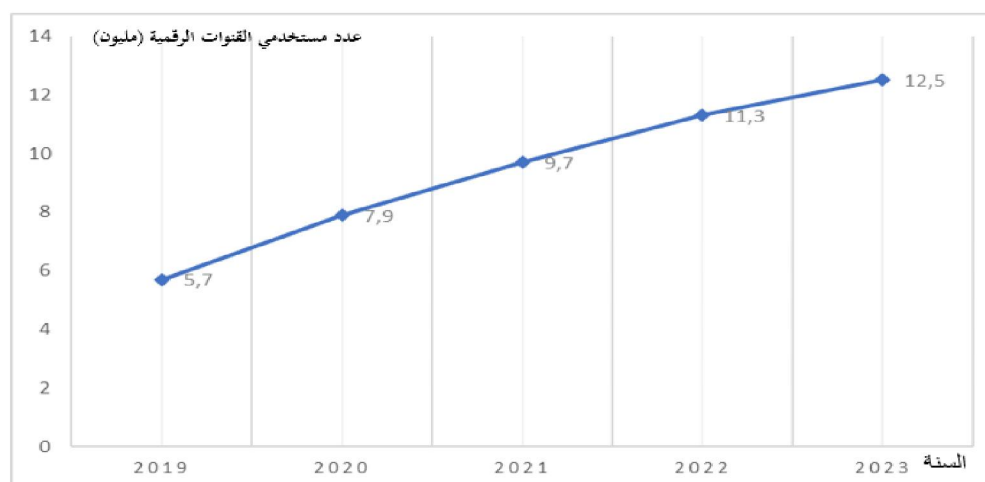
الجدول 1. نمو الخدمات الرقمية المقدمة للأفراد والشركات لبنك الراجحي لسنة 2023

نسبة النمو	الخدمات المقدمة للأفراد	نسبة النمو	الخدمات المقدمة للشركات
298%	حسابات الأفراد المفتوحة عبر الإنترنت	63%	حسابات الأعمال الإلكترونية المفتوحة عبر الإنترنت
15%	عمليات التمويل التجاري تمت من خلال القنوات الرقمية	184%	حسابات المنشآت المفتوحة عبر الإنترنت
60%	إجمالي عمليات التمويل الشخصي عبر القنوات الرقمية	86%	انضمام عملاء الشركات الجدد عبر الإنترنت
103%	-نمو البطاقات الرقمية	547%	مطلوبات الحسابات الرقمية
168%	-الزيادة في إصدار البطاقات	69%	زيادة عدد العملاء النشطين للأعمال الإلكترونية
645%	-النمو في مطلوبات الحسابات الإلكترونية	70%	الزيادة في الأعمال الإلكترونية من الحوالات الداخلية للعملاء
95%	انضمام العملاء الأفراد الجدد عن طريق الإنترنت		

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التقرير السنوي لسنة 2023

كما واصل بنك الراجحي توسيع قاعدة مستخدمي قنواته الرقمية، مما يعكس نجاح إستراتيجيته في التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء، وفيما يلي منحنى بياني يوضح تطور عدد مستخدمي القنوات الرقمية لبنك الراجحي خلال الفترة الممتدة من سنة 2019 إلى سنة 2023:

الشكل 1. تطور عدد مستخدمي القنوات الرقمية في بنك الراجحي في الفترة الممتدة بين 2019-2023



المصدر: من أعداد الباحثين بناء على التقارير السنوية لبنك الراجحي من سنة 2019 إلى سنة 2023

نلاحظ من خلال هذا المحنى البياني نمواً ملحوظاً ومستمراً في عدد مستخدمي القنوات الرقمية لبنك الراجحي السعودي خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2023. حيث ارتفع بشكل تدريجي من 5.7 مليون مستخدم في عام 2019، ليصل إلى 12.5 مليون بحلول عام 2023، مسجلاً زيادة بأكثر من الضعف خلال هذه الفترة الزمنية القصيرة نسبياً، هذا التطور يعكس نجاح استراتيجية البنك في التحول الرقمي وقدرته على جذب المزيد من العملاء لاستخدام قنواته الإلكترونية، متماشياً مع التوجه العالمي نحو الخدمات المصرفية الرقمية.

وقد نجح بنك الراجحي في تحويل نفسه إلى بنك رقمي رائد من خلال استراتيجية متكاملة للتحول الرقمي تضمنت تحديث البنية التحتية وتبني تقنيات متقدمة والتركيز على تجربة العملاء، حيث حقق زيادات معتبرة في العديد من المجالات، فحسب التقارير السنوية شهدت سنة 2021 تحقيق معدلات نمو مرتفعة بنسبة 145 % على أساس سنوي في الهيئة الرقمية، مع فتح نسبة 90 % من حسابات العملاء الافراد من خلال القنوات الرقمية وتنفيذ نسبة 85 % من جميع الحوالات و 83 % من مدفوعات السداد عبر القنوات الرقمية كما تم تحقيق نسبة نمو قدرها 175 % على أساس سنوي في معاملات التجارة الإلكترونية ونسبة 125 % في اصدار البطاقات الرقمية (بنك الراجحي السعودي، 2021، صفحة 110).

اما في سنة 2022 فقد أطلق البنك 190 منتجاً وخدمة جديدة للأفراد مسجلاً نمواً على أساس سنوي قدر بنسبة 43 % في معاملات الخدمات المصرفية للأفراد وزيادة بنسبة 42 % في اصدار البطاقات الرقمية وزيادة قدرها 71 % في نسبة الشركات النشطة رقمياً عبر تطبيق مصرف الراجحي للأعمال (بنك الراجحي السعودي، 2022، صفحة 114).

كما شهدت سنة 2023 ارتفاعاً كبيراً في معدلات اصدار البطاقات الجديدة بنسبة قدرها 102 المئة وزيادة قدرها 267 % في بطاقات الخصم الشهري وسجلت بطاقات الحسم الصادرة عن البنك زيادة قدرها 60 % بالإضافة إلى ارتفاع في نسبة العملاء الجدد بنسبة 95 % وحقق عمليات الاستقطاب الرقمي للعملاء في قطاع الشركات ارتفاعاً ملحوظاً قدره 23 % بالإضافة إلى ارتفاع عدد الروبوتات المستخدمة إلى 515 روبوت (بنك الراجحي السعودي، 2023، صفحة 139).

وعلى صعيد التصنيفات والجوائز الخاصة بالإنجازات الرقمية، فقد حصل بنك الراجحي خلال السنوات الأخيرة على العديد من الجوائز الوطنية والدولية واعتلى الريادة في العديد من التصنيفات، حيث اختتم عام 2022 بتصنيف مصرف الراجحي في المرتبة الأولى في مجال الخدمات المصرفية الرقمية والذي استند إلى مؤشر صوت العميل للمصرف بنسبة 78 % كما احتل المرتبة الأولى لسنة 2023 لنفس المؤشر بنسبة 79 %، بالإضافة إلى تحقيق تطبيق الخدمات المصرفية للأفراد تقييماً ممتازاً بلغ 4.7 من اصل 5 نجوم على مقياس التقييم في متجر التطبيقات، أما بالنسبة للجوائز فقد حصل على 13 جائزة في سنة 2021 و 13 جائزة في سنة 2022 بالإضافة ل 06 جوائز في سنة 2023 والتي نذكر منها ما يلي :

- جائزة أفضل بنك بالمملكة للمصرفية الرقمية لعام 2021 ضمن جوائز مؤسسة "جلوبال بأنكينج أند فاينانس"
- جائزة أفضل بنك رقمي لسنة 2022 ضمن جوائز "جلوبال إكونوميكس"
- جائزة أفضل بنك بالمملكة للمصرفية الرقمية ضمن جوائز مجلة "ذا ديجيتال بأنكر" لسنة 2022.
- جائزة أفضل بنك رقمي في مجال نقل البيانات إلكترونياً في المملكة لعام 2023 ضمن جوائز مجلة "أنفستورأوردز"
- جائزة أفضل مزود لخدمات المدفوعات الرقمية بالمملكة العربية السعودية لعام 2023 ضمن جوائز مجلة "جلوبال فاينانس"

4.1.4. آفاق وتحديات مصرف الراجحي : يرسم بنك الراجحي آفاقاً واعدة للتحول الرقمي، حيث يسعى البنك إلى تعزيز موقعه الريادي من خلال تبني استراتيجيات رقمية مبتكرة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحقيق الاستدامة المالية، كما يسعى البنك لتبني العديد من المبادرات التي حددها للتنفيذ في المستقبل القريب ومن أهمها خطة إنشاء مركز الخبرة الرقمية والبيانات لرصد واستكشاف أفضل الإمكانيات التقنية لتطبيقها على مستوى المصرف، وتتمثل الأولوية

العاجلة للمصرف في توسيع نطاق الخدمات والاتصالات الفورية بأسلوب يعمل على تحسين اكتشاف عمليات الاحتيال ، ويتطلع البنك للاستفادة من منظومة الخدمات المصرفية الجديدة مجهزا بالبنى التحتية التقنية التي تمكنه من ترسيخ مكانته كمنافس رقمي قوي (بنك الراجحي السعودي، 2023، صفحة 141).

اما بخصوص التحديات والصعوبات التي تواجه بنك الراجحي في مسار التحول الرقمي، يمكن تحديد مجموعة من التحديات والصعوبات والمخاطر التي يواجهها البنك على عدة مستويات ومن أهمها نذكر ما يلي:

- صعوبة دمج وتكامل الأنظمة التقنية القديمة الموجودة في البنك مع المنصات الرقمية الحديثة.
- تحدي الامن السيبراني وزيادة مخاطر الهجمات الإلكترونية التي تستهدف سرقة البيانات المالية أو تعطيل العمليات البنكية.
- عدم تقبل التغيير الثقافي والتنظيمي الذي يحدث نتيجة استخدام التقنيات الرقمية من قبل بعض الموظفين.
- المنافسة مع البنوك الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مالية مبتكرة بأسعار تنافسية.
- تعدد مسألة الامتثال لضوابط الشريعة الإسلامية وللتشريعات واللوائح المحلية والدولية تحديًا كبيرًا للبنك الراجحي.

2.4. التحول الرقمي ببنك قطر الإسلامي

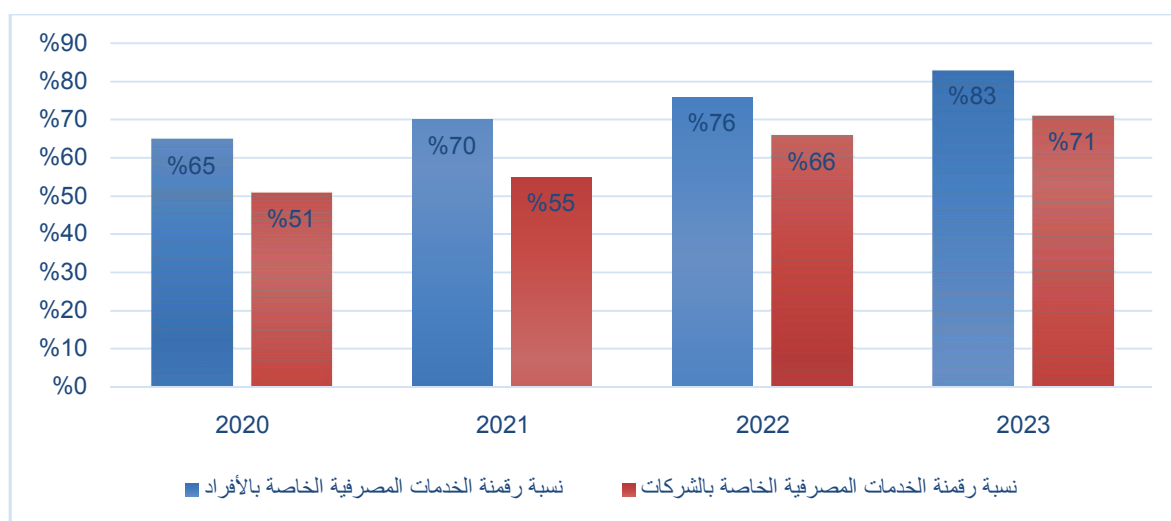
1.2.4. التعريف ببنك قطر الإسلامي : يعد بنك قطر الإسلامي أول بنك إسلامي في دولة قطر، تأسس سنة 1982 كشركة مساهمة، ويعتبر بنك واحدًا من أكبر البنوك الإسلامية في العالم من حيث حجم الأصول وعدد العملاء، يبلغ رأس ماله 2.362 مليار ريال قطري ويمتلك أصول قدرها 178 مليار ريال قطري ويستحوذ على أكثر من 36% من قطاع الصيرفة الإسلامية في البلاد، وتتجاوز حصته السوقية 11% من الأصول والتمويل والودائع كما يبلغ عدد موظفيه أكثر من 1500 موظف، يمتلك بنك قطر الإسلامي 23 فرع وله تواجد بخمس دول هي السودان ولبنان والمملكة المتحدة وماليزيا (بنك قطر الاسلامي تقرير الاستدامة، 2023، صفحة 3).

2.2.4. التقنيات المستخدمة في بنك قطر الإسلامي : يأتي بنك قطر الإسلامي (QIB) في طليعة المؤسسات المالية التي تبني أحدث التقنيات الرقمية لتعزيز خدماتها المصرفية باعتماد عدة استراتيجيات، وسنستعرض أهم التقنيات الرقمية التي اعتمدها فيما يلي:

- تطبيقات الهاتف المحمول: أطلق البنك مجموعة واسعة من التطبيقات المبتكرة للهاتف المحمول ومن أهمها تطبيق جوال المصرف الذي يسمح من الاستفادة من أكثر من 100 خدمة وميزة تغطي كافة الاحتياجات المصرفية للعملاء في أي مكان وزمان، بالإضافة إلى تطبيق QIB Lite الخاص بالدفع الفوري والتحويلات وتطبيق Soft POS الذي يوفر نقاط بيع متنقلة.
- الحلول المصرفية عبر الإنترنت: قام البنك بإنشاء منصة متكاملة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وإجراء التحويلات ودفع الفواتير بشكل سريع وآمن، ومن أهم هذه الحلول المصرفية المتجر الإلكتروني MarketplaceQIB والذي يكون في شكل منصة إلكترونية توفر تجربة تسوق شاملة ومريحة وبأسعار تنافسية.
- تحليل البيانات واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي: قام بنك قطر الإسلامي باستخدام تقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي لتحسين وتطوير تجربة العملاء وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم وتقديم خدمات مخصصة بناءً على ذلك ومن أهمها خدمة المساعد الافتراضي "ذكي"، وهي خدمة تفاعلية تعتمد الذكاء الاصطناعي مهمتها الإجابة على تساؤلات العملاء.
- الحلول الرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة: قدم البنك عدة حلول مالية رقمية تهدف لتحسين الكفاءة التشغيلية للشركات الصغيرة والمتوسطة، من بينها خدمة إيداع الشيكات عن بعد وبطاقة الإيداع الجديدة ، كما قام المصرف برقمنة تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وهذا ما أدى إلى اختصار الوقت اللازم للموافقة على منح التمويل للشركات.

- الأمن السيبراني: من أجل ضمان أمن وسلامة بيانات العملاء قام بنك قطر الإسلامي بإنشاء مركز عمليات الأمن السيبراني الذي يعمل على مدار الساعة لمراقبة الأنشطة والتصدي للتهديدات الأمنية والهجمات الالكترونية، وقد حصل على شهادة PCI DSS، التي تؤكد التزام البنك بتحقيق أعلى معايير الأمن السيبراني وحماية البيانات الحساسة لحاملي البطاقات.
 - بطاقات الخصم والائتمان الرقمية والصرفات الآلية: أطلق البنك العديد من البطاقات الرقمية لتحسين سرعة وأمان المعاملات المالية ومن أهمها البطاقة الائتمانية الفورية وبطاقة هميان مسبقة الدفع وبطاقة الائتمان الرقمية، كما يمتلك البنك أكثر من 175 صراف آلي وجهاز الإيداع النقدي موزعة على كل فروع البنك تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات.
- 3.2.4. واقع التحول الرقمي في بنك قطر الإسلامي وأهم أنجازاته : يأتي بنك قطر الإسلامي (QIB) في طليعة المؤسسات المالية التي تتبنى أحدث التقنيات الرقمية لتعزيز خدماتها وتلبية احتياجات عملائها المتزايدة، وذلك من خلال اعتماد استراتيجيات مبتكرة وإطلاق مجموعة متنوعة من الحلول المصرفية الرقمية، حيث حقق العديد من الأنجازات في مجال تقديم الخدمات المصرفية المبتكرة التي مكنته من تحقيق معدلات نمو مرتفعة في عدد المستخدمين الرقميين والحفاظ على رضا العملاء وسأهمته في زيادة مداخيل البنك، فحسب التقارير السنوية لبنك قطر الإسلامي يلاحظ تحقيق نمو معتبر في استخدام التقنيات الرقمية سواء بالنسبة للأفراد أو الشركات والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل 2. نمو الخدمات الرقمية الخاصة بالأفراد والشركات خلال الفترة الممتدة بين 2020 - 2023



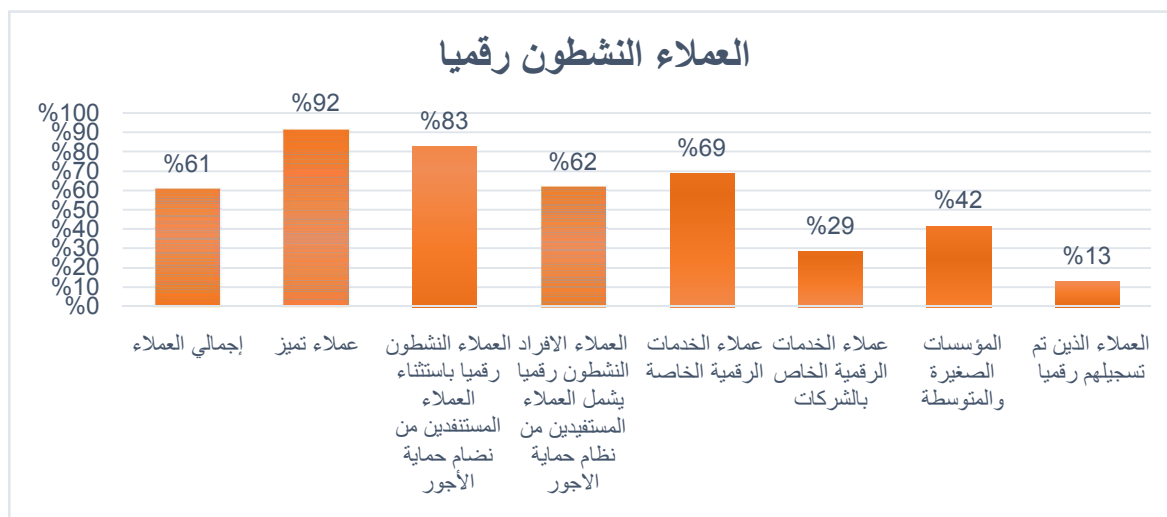
المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التقارير السنوية وتقارير الاستدامة لبنك قطر الإسلامي من سنة 2020 إلى سنة 2023

وقد شكل التحول الرقمي لبنك قطر الإسلامي مرحلة مهمة اتاحت له الاستفادة من التقنيات الحديثة في تحسين تجربة العملاء، حيث شهدت سنة 2021 زيادة قدرها 40% في نسبة العملاء الرقميين وأنجاز 55% من عمليات التمويل بشكل رقمي كما تم فتح نسبة 78% من حسابات العملاء رقمياً بالإضافة لأنجاز نسبة 91% من عمليات التحويلات المحلية والدولية للشركات عن طريق الإنترنت، وإضافة العديد من الميزات الجديدة على تطبيق جوال المصرف مثل خدمة Apple pay و Visa direct وخدمة التحويل المباشر (بنك قطر الإسلامي، 2021، صفحة 13، 14، 15)

أما سنة 2022 فقد قام البنك بتحديث نظامه المصرفي الأساسي وتمت ترقية شبكة أجهزة الصراف الآلي لتعزيز الأمان وتوفير تجربة أفضل للعملاء بالإضافة لتحقيق زيادة في عدد مستخدمي تطبيق جوال المصرف بنسبة 19% وزيادة متوسط المعاملات المالية الشهرية الرقمية بنسبة 36% مع زيادة في الودائع النقدية من خلال أجهزة الإيداع النقدي بنسبة 28%، كما أضاف بعض الخدمات والمزايا على تطبيق جوال المصرف مثل خدمة السداد المريح وخدمة الوديعة المتنامية بالإضافة لتعزيز طرق

الدفع الرقمية الخاصة به حيث أطلق المصرف خدمة Google pay لحاملي بطاقات الخصم والبطاقات الائتمانية والبطاقات مسبقة الدفع (بنك قطر الإسلامي، 2022، صفحة 21، 22)، أما في سنة 2023 فقد حقق البنك تقدماً في تبني التقنيات الرقمية، حيث وصلت نسبة العملاء الذين يستخدمون هذه الخدمات إلى 83%، والشكل التالي يوضح النسب المئوية لمختلف الفئات النشطة رقمياً لهذه السنة.

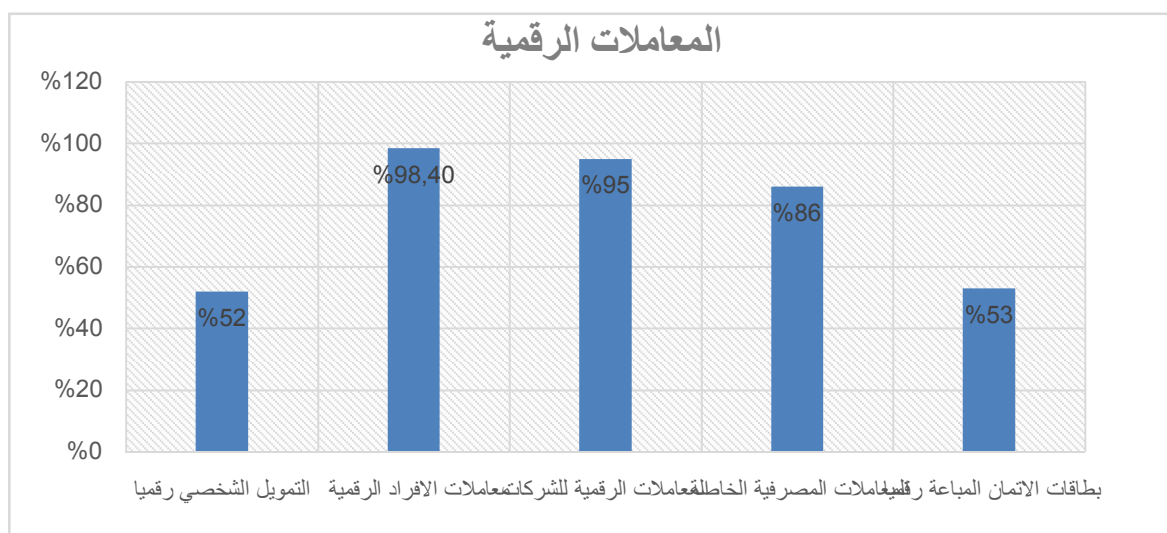
الشكل 3. العملاء النشطون رقمياً



المصدر: تقرير الاستدامة لبنك قطر الإسلامي لسنة 2023 ص 41

وفي مجال الابتكارات الرقمية أطلق البنك عديد التطبيقات والميزات الجديدة من بينها تطبيق "Lite QIB"، وتطبيق SoftPOS QIB، والمتجر الإلكتروني "MarketplaceQIB"، وميزة وضعية السفر، وعلاوة على ذلك قام البنك بتوسيع نطاق خدمة التحويل المباشر بهدف توفير خدمات تحويل الأموال لعدد أكبر من الدول كما حقق نموا ملحوظا في استخدام مختلف المعاملات الرقمية حيث وصل عددها إلى 165 مليون معاملة رقمية منجزة والشكل التالي يوضح النسب المئوية لمختلف المعاملات الرقمية :

الشكل 4. تطور المعاملات الرقمية لسنة 2023



المصدر: بنك قطر الإسلامي تقرير الاستدامة لسنة 2023 صفحة 41

وعلى صعيد التصنيفات والجوائز الخاصة بالإنجازات الرقمية فقد نال بنك قطر الإسلامي العديد من الجوائز الوطنية والدولية حيث تحصل المصرف في سنة 2022 على مجموعة من الجوائز المرموقة من مجالات مالية عالمية تقديراً لمجهوداته في تطوير الخدمات المالية الرقمية ودعم الابتكار ومن بين هذه الجوائز جائزة "أفضل بنك للحلول الرقمية في قطر و" جائزة "التميز" في المعالجة المباشرة (STP) من سيتي بنك ، كما حصل البنك كذلك على العديد من الجوائز من مجلة ذا ديجيتال بأنكر، من بينها جائزة "أفضل بنك رقمي لتجربة العملاء في قطر"، أما في سنة 2023 فقد نال البنك العديد من الجوائز ضمن حفل توزيع الجوائز الرقمية لهذا العام الذي تنظمه مجلة "ذا أسيت"، حيث حصل البنك على أربعة جوائز تعكس تميزه في تقديم الخدمات الرقمية المتكاملة وهي جائزة "أفضل بنك رقمي في قطر"، "أفضل تجربة مصرفية للأفراد عبر تطبيق الجوال"، وجائزة "أفضل تطبيق مصرفي للجوال"، كما نال جائزة أفضل المصارف الرقمية في العالم من طرف مجلة Global Finance بالإضافة لنيله جائزة "التميز في الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية" في حفل توزيع جوائز مجلة ذا بأنكر للصيرفة الإسلامية لعام 2024.

4.2.4. افاق وتحديات التحول الرقمي لبنك قطر الإسلامي: يسعى بنك قطر الإسلامي في اطار افاقه المستقبلية لتعزيز مكانته الريادية من خلال تبني خطط استراتيجية طويلة الأمد تهدف لتنمية وتحسين تجارب العملاء، فضلا عن تحديث منتجاته وخدماته، وبالتالي الاسهام الايجابي في تنمية ربحية البنك، إلى جانب ترسيخ أساليب عمل مرنة تضمن الاستمرار في إطلاق منتجات وخدمات مبتكرة ، كم يسعى لتقديم مبادرات رقمية جديدة من خلال الاستثمار في التقنيات الرقمية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة بالإضافة إلى تعزيز الامن السيبراني وحماية بيانات العملاء .

على الرغم من أن هذا التحول يشكل فرصة كبيرة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الابتكار، إلا أنه يأتي أيضاً مع مجموعة من التحديات والصعوبات المعقدة التي يجب على البنك مواجهتها لضمان النجاح والاستدامة في هذا العصر الرقمي ومن أبرز هذه التحديات نذكر ما يلي:

- تحدي الامن السيبراني وأمن المعلومات والبيانات المالية والشخصية للعملاء
- صعوبة التكامل بين الأنظمة التقليدية القديمة والأنظمة الرقمية الجديدة
- التنافسية العالية في السوق الرقمية خصوصا من قبل البنوك الرقمية شركات التكنولوجيا المالية
- صعوبة مواكبة توقعات ورغبات العملاء المتزايدة في ظل التطورات لتكنولوجية المتسارعة
- تحدي ضمان توافق التكنولوجيا مع احكام الشريعة الإسلامية ومختلف اللوائح والتشريعات

3.4. مقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي من حيث التحول الرقمي

يمكن إجراء المقارنة بين البنكين من خلال تناول الجوانب الأساسية لعملية التحول الرقمي لكل البنكين والتي تشمل الإستراتيجية المتبعة والبنى التحتية التقنية، الامن السيبراني، الخدمات الرقمية المقدمة والابتكار الرقمي والتركيز على النجاحات المحققة وذلك بالاستناد إلى البيانات والتقارير السنوية الصادرة عن كلا البنكين وفيما يلي الجدول الذي يوضح المقارنة:

الجانب	بنك الراجحي السعودي	بنك قطر الإسلامي
--------	---------------------	------------------

الإستراتيجية الرقمية	- تنفيذ استراتيجية رقمية شاملة تتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030. - تنفيذ استراتيجية مصرف المستقبل 2020-2023 والتي تركز على: تطوير منصة الخدمات المصرفية الرقمية والاستفادة من البيانات لتحسين تجربة العملاء وتحديث التقنيات واعتماد التطوير المرن	- استراتيجية شاملة للتحول رقمي تتمحور حول العملاء من خلال تقديم حلول مالية مبتكرة تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية وتعزيز أمن البيانات وحمايتها ودعم الابتكار والتركيز على الاستدامة
البنية التحتية الرقمية	- يمتلك بنية تحتية ضخمة ومتطورة تشمل مراكز بيانات قوية وشبكة من أجهزة الصراف الآلي الذكية يفوق عددها 4500 صراف آلي وأكثر من 500 روبوت يقوم بالاستثمار باستمرار لتحديث وتطوير البنية التحتية	- يمتلك بنية تحتية رقمية متقدمة تكون من مختلف الأجهزة التقنية والصرفات الآلية التي يفوق عددها 180 صراف بالإضافة أجهزة الصراف التفاعلية ITM - يعمل بشكل مستمر على تطوير وتحديث البنية التحتية من خلال دعم وتشجيع الابتكار
الخدمات الرقمية المقدمة	يقدم مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية مثل إدارة الحسابات، طلبات القروض، التداول عبر الإنترنت، وخدمات التحويل والتمويل الرقمي	يقدم العديد من الخدمات الرقمية مثل إدارة الحسابات، طلبات القروض، التداول عبر الإنترنت، وخدمات التحويل والتمويل الرقمي
الامن السيبراني	- يستخدم البنك مجموعة من آليات الدفاع القوية من خلال اتخاذه عددًا من التدابير المضادة بهدف الوقاية والكشف والاستجابة للتهديدات. - يمتلك البنك مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة، يراقب باستمرار تهديدات وهجمات الأمن السيبراني ويعالجها على الفور.	- يتبنى البنك العديد من الحلول المعززة للأمن السيبراني تم تصميمها خصيصاً لحماية الأنظمة المصرفية - لدى البنك قسم خاص بأمن المعلومات يعمل على التصدي للاحتيال والتهديدات الإلكترونية. - حصل البنك على شهادة PCI DSS وهي معيار معترف به عالمياً لمعالجة المدفوعات الآمنة.
الابتكار الرقمي	- يتبنى البنك مجموعة من المنتجات والحلول الرقمية المبتكرة متمثلة في مختلف التطبيقات والبطاقات الرقمية ومن أبرزها: تطبيق مباشر، خدمة مدى أثير ومدى Pay و Apple Pay، البطاقة الرقمية كاش باك - يتعاون مع شركات التكنولوجيا الناشئة FinTech ويستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين	- يستخدم البنك مجموعة من المنتجات المبتكرة تتمثل في مختلف التطبيقات والبطاقات الرقمية ومن أبرزها تطبيق LiteQIB، المتجر الإلكتروني Marketplace QIB - يتعاون مع شركات التكنولوجيا الناشئة FinTech لتقديم حلول مالية مبتكرة
الجوائز المحصلة	- تحصل المصرف على العديد من الجوائز الوطنية والدولية واعلى الريادة في العديد من التصنيفات	- تحصل المصرف على العديد من الجوائز الوطنية والدولية تقديراً لمجهوداته في تطوير الخدمات الرقمية

تظهر المقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامي تشابهاً كبيراً في توجههما نحو التحول الرقمي، مع بعض الاختلافات في النطاق والتنفيذ. حيث يتبنى كلا البنكين استراتيجيات رقمية شاملة تتماشى مع رؤى بلديهما المستقبلية، ويستثمران بشكل كبير في البنية التحتية الرقمية والخدمات المبتكرة، لكن بنك الراجحي يتفوق من حيث حجم البنية التحتية، ويمتلك شبكة أكبر من أجهزة الصراف الآلي كما يستخدم تقنيات أكثر تقدماً مثل الروبوتات، الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين. في المقابل يركز بنك قطر الإسلامي على تقديم خدمات مصرفية رقمية متوافقة مع الشريعة الإسلامية مع تركيزه على الاستدامة، ويظهر أن كلا البنكين يقدمان مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية ويوليان اهتماماً كبيراً للأمن السيبراني ويستخدمان معايير أمان جد عالية، أما في مجال الابتكار يتعاون كلا البنكين مع شركات التكنولوجيا المالية ويطوران تطبيقات وحلول رقمية مبتكرة. وبشكل عام يمكن القول أن كلا البنكين بلغا مستويات جيدة في عملية التحول الرقمي والابتكار، وهذا ما ساهم في حصولهما على العديد من الجوائز على المستويين الوطني والدولي.

5. خاتمة

ختاما من خلال دراستنا يتضح لنا أن التحول الرقمي للبنوك الإسلامية لم يعد مجرد اختيار بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر وسلوكيات العملاء المتغيرة التي تميل نحو الحلول المصرفية الرقمية ،كما أن الفرص والتحديات التي تواجه البنوك الإسلامية تفرض الحاجة إلى إعادة النظر في الاستراتيجيات التقليدية وتبني التكنولوجيا الرقمية كأداة أساسية لتحقيق التنافسية والابتكار، وعلى الرغم من هذه التحديات أثبتت الدراسات أن البنوك الإسلامية قد قطعت اشواطاً معتبرة في عملية التحول الرقمي كما أنها تمتلك القدرة على تحقيق قفزات نوعية في هذا المجال إذا تم استثمار الجهود بشكل فعال من خلال تشجيع الابتكار.

من خلال ما سبق، يمكن القول أن التحول الرقمي للبنوك الإسلامية ليس مجرد اتجاه مستقبلي بل هو أمر واقع يفرض نفسه لضمان بقائها في المنافسة العالمية، كما أن مستقبلها مرهون بقدرتها على التكيف مع التطورات الرقمية وخلق توازن بين التكنولوجيا المالية والامتثال لأحكام الشرعية، وقد تم التوصل عن طريق هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- كل من بنك قطر الإسلامي وبنك الراجحي السعودي أحرزا تقدماً ملحوظاً في التحول الرقمي، من خلال تبني تقنيات مبتكرة تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.
- كلا البنكين يواجهان العديد من التحديات ومن بينها تحديات تتعلق بالامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية في تطبيق الحلول الرقمية، لا سيما في تقديم خدمات التمويل الإسلامي عبر منصات رقمية متوافقة مع أحكام الشريعة.
- ساهم التحول الرقمي في البنكين بشكل ملحوظ في تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقديم حلول مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومنصات الدفع الإلكتروني، والمحافظ الرقمية.
- أصبح التحول الرقمي في البنوك الإسلامية ضرورة حتمية لتلبية متطلبات واحتياجات العملاء في ظل التطور السريع للتكنولوجيا، حيث أنه لم يعد يطرح كخيار بل ضرورة استراتيجية تهدف لتعزيز التنافسية في الأسواق المحلية والدولية.
- تتطلب عملية التحول الرقمي بنية تحتية تكنولوجية متطورة تسمح بتقديم خدمات رقمية مبتكرة تلي احتياجات العملاء تشمل في مقدمتها تطبيقات الهواتف المحمولة، ومختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.
- التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) يساعد البنوك الإسلامية في تبني أحدث التقنيات التكنولوجية والخدمات المصرفية الرقمية، مما يعزز من قدرتها على تقديم خدمات مالية تلي متطلبات العملاء بشكل أفضل.
- يعتبر الابتكار المحرك الأساسي للتحول الرقمي، فهو يساعد البنوك الإسلامية لتقديم منتجات وخدمات جديدة و متطورة.

أنطلاقاً من النتائج السابقة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- على المصارف الإسلامية تبني استراتيجيات أمن قوية لحماية بيانات العملاء والتعامل مع التهديدات السيبرانية المتزايدة.
- يجب تقديم برامج تدريبية شاملة للموظفين لتعزيز وتطوير قدراتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها.
- توسيع التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتطوير حلول مالية مبتكرة تلي احتياجات ورغبات العملاء.
- تشجيع الابتكار الرقمي من خلال دعم المبادرات الفردية والاستثمار في تطوير منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية.
- يُنصح بالتوسع في استخدام أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة والعملات الرقمية

6. قائمة المصادر والمراجع

- Isra, H., & Maulina, I. (2022). Digital Transformation in Islamic Banking. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS*, 12.
- khedaoui, t. (2020). Cybersecurity in Digital Banking. *Algerian Journal of Information Security*, 09(03).

ziboud, v. v., & jan, v. (2019). Designing a Comprehensive Understanding of Digital Transformation and its Impact. *Association for Information Systems*.

- اسماء مبارك ابراهيم بكري. (2022). دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. *المجلة العلمية للدروسات والبحوث المالية والإدارية*، 13 (2).
- بنك الراجحي السعودي. (2023). *التقرير السنوي لسنة 2023*. المملكة العربية السعودية.
- بنك الراجحي السعودي. (2021). *التقرير السنوي لسنة 2021*. المملكة العربية السعودية.
- بنك الراجحي السعودي. (2022). *التقرير السنوي لسنة 2022*. المملكة العربية السعودية.
- بنك الراجحي السعودي. (2023). *التقرير السنوي لسنة 2023*. المملكة العربية السعودية.
- بنك قطر الإسلامي. (2021). *التقرير السنوي لسنة 2021*. الدوحة، قطر.
- بنك قطر الإسلامي. (2022). *التقرير السنوي لسنة 2022*. الدوحة، قطر.
- بنك قطر الإسلامي تقرير الاستدامة. (2023). *تقرير الاستدامة لسنة 2023*. قطر.
- حكيم حمود فليح الساعدي. (2019). *المصارف الإسلامية مفاهيم أساسية وحالات تطبيقية* (المجلد الأول). بغداد: دار بغداد للكتب الطباعة والنشر والتوزيع.
- خيرة شاوش، و زهرة خلوفا. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية*، صفحة 19.
- سمير خربوش، و محمد بن شهيدة. (2024). أهمية الموارد البشرية في نجاح مشاريع التحول نحو الرشيف الرقمي. *مجلة العبر للدراسات التاريخية والأثرية في شمال إفريقيا*، 14 (01).
- سناء رهب، و حليلة شابي. (2023). اثر التحول الرقمي على اداء العاملين في البنوك التجارية الجزائرية. *مجلة الاقتصاد الصناعي (خزارتك)*، 13 (1).
- شهاب احمد سعيد العززي. (2011). *ادارة البنوك الإسلامية*. الاردن: دار النفائس.
- عادل محمد محمد محمد. (2023). متطلبات تطبيق التحول الرقمي ف تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية بمصر. *مجلة كلية التربية ببنها*، 123 (1).
- عبد لقادر بوكريد، و فتحي بن حليلة. (2022). التحول الرقمي كدعامة اساسية لتفعيل نشاط الصيرفة الإسلامية دراسة حالة مصرف السلام الجزائر. *Revue Algerienne D'Economie et gestion*، 16 (02)، صفحة 121.
- قرزيز نبيلة، زيد أن محمد، و القطان أحمد. (2022). دور التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، 18 (29)، صفحة 379.
- لخضر بن سعيد، و مصطفى رديف. (2022). حتمية التحول الرقمي في الجزائر وافاقها في ضل ازمة كورونا. *مجلة المنتدى للابحاث والدراسات الاقتصادية*، 06 (01).
- محمد الطاهر الهاشي. (2018). *المصارف الإسلامية 10 وقفات للتعرف على المصارف الإسلامية* (المجلد الطبعة الأولى). ليبيا: الادارة العامة للمكتبات والمطبوعات والنشر، جامعة مصراتة.
- محمد رديف، فيصل غفار، و محمد سمير بن عبايد. (2021). التحول الرقمي كالية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر. *مجلة الشرق الوسط للعلوم الإنسانية والثقافية*، 01 (05)، صفحة 290.
- مها شحادة. (2022). *تأثير ابعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية*. *مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الاسلامي*، 02 (01).
- وليد تخربين، و أحمد أمين بوخرص. (2022). واقع وافاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي. *مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات*، 04 (01).

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA):

شبابي سفيان وهاني منال. (2025). التحول الرقمي في البنوك الإسلامية : واقع وتحديات - دراسة مقارنة بين بنك الراجحي السعودي وبنك قطر الإسلامية. *مجلة الاقتصاد الجديد*. المجلد 16 / العدد 01/2025.