أهمية تبني استراتيجية التحول الرقمي للصناعة المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية لتعزيز مركزها التنافسي -مصرف الراجحي الإسلامي أنموذجا-

The importance of adopting a digital transformation strategy for the Islamicfinancialindustry in Islamicbanks to enhancetheircompetitive position - Al-RajhiIslamic Bank as a model

إبراهيم شيخ التهامي،
CHIKH TOUHAMI Brahim
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة (الجزائر)b.chikh-tohami@univ-dbkm.dz

تاريخ الاستلام :27.جانفي.2024 تاريخ المراجعة : 07.02.2024 تاريخ القبول : 30.06.2026

مستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التحول الرقمي للعمليات المصرفية للمصارف الإسلامية لمواجهة التحديات القائمة بغرض الانخراط في الاقتصاد العالمي والوقوف على قدم المساواة مع المصارف العالمية بالإضافة إلى تطوير جودة الخدمة المصرفية ورفع كفاءة الأداء بما يعزز مركزها التنافسي على الساحتين المحلية والدولية.

ويعد مصرف الراجحي الإسلامي من المصارف الإسلامية التي سجلت خطوات متقدمة في مجال التحول الرقمي وذلك من خلال تجريب تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقنيات التعرف على الصوت، بالإضافة إلى إجراء عمليات تحويل مالي خارجية والاستثمار في أحدث التقنيات لتزويد العملاء بخدمات عالية الجودة.

الكلمات المفتاحية :التحول الرقمي؛ مصارف إسلامية؛
تصنيف JEL : F65؛ I22

Abstract: The study aimed to identify the nature of the digital transformation of the banking operations of Islamic banks to meet the existing challenges in order to engage in the global economy and stand on an equal footing with international banks, in addition to developing the quality of banking service and raising the efficiency of performance in order to enhance its competitive position on the local and international arenas.

Al-Rajhi Islamic Bank is one of the Islamic banks that have taken advanced steps in the field of digital transformation, by experimenting with artificial intelligence and voice recognition technologies, in addition to conducting external financial transfers and investing in the latest technologies to provide customers with high-quality services.

Keywords:digital transformation; Islamic banks;
JEL Classification Codes:F65; I22

المؤلف المرسل :إبراهيم شيخ التهامي، البريد الإلكتروني brahimc8@mail.com

1.مقدمة

شهدت السنوات القليلة الماضية ثورة رقمية غير مسبوقة أدت إلى إحداث تغييرات في سلوك الوحدات الاقتصادية، والتي بدورها سارعت لمواكبة هذه التطورات، ولعل من أبرزهذه الوحدات نجد القطاع المصرفي الذي كان لزاما عليه مسايرة هذه التغيرات وبخاصة مع ظهور التكنولوجيا المالية (Fintech) والتي تشير في معناها الواسع إلى تطبيق التكنولوجيا في الصناعة المالية، بحيث أضحت تشكل قوة رئيسية لتشكيل هيكل هذه الصناعة من أجل الوصول إلى فرصة استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية كالذكاء الاصطناعي.

ولأن التكنولوجيا المالية أتاحت للقطاع المالي آفاقا جديدة نحو التحول الرقمي ورقمنة القطاع المالي، فإنه من الأهمية بمكان أن يشمل هذا التحولقطاعات الصناعة المالية الإسلامية كلها كالبنوك الاسلامية، مؤسسات التكافل وأسواق المال الاسلامية وغيرها.

وقد ساهمت رقمنة خدمات الصناعة المالية الإسلامية في تعزيز إمكانية الحصول على مجموعة متنوعة من الخدمات في مجال المدفوعات، الاستثمارات، التأمين، الإقراض والإدخار، وبالتالي كسب شرائح عملاء متعددة، وجعل الخدمات والمنتجات ميسرة بين أيديهم بطرق أكثر إبداعا وابتكارا من خلال تغيير طريقة تقديم المنتج أو الخدمة من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الرقمية، وكذا تعزيز فكرة شمولية المالية الإسلامية وعدم تقيدها بكيان محدد أوفئات أو أزمنة محددة، بالإضافة إلى تحسين موقعها التنافسي.

وفي هذا الإطار تواجه المصارف الاسلامية حاليا الكثير من التحديات الناجمة عن التوجه العالمي نحو التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي واستعمال التقنيات الرقمية الحديثة على غرار الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وتقنيات البلوكشين، وحتى يمكن لهذه المصارف مواكبة هذه التطورات وتعزيز مكانتها والمحافظة على وجودها، وجب عليها تكثيف جهودها وتوجيه اهتماماتها إلى كيفية استيعاب وتوظيف التقنيات الرقمية من خلال تبني استراتيجية التحول الرقمي.

وتأسيسا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن تؤثر استراتيجية التحول الرقمي للصناعة المالية الإسلامية في تعزيز المركز التنافسي للمصرف الإسلامي عموما وعلى مصرف الراجحي على وجه الخصوص؟

2.مدخل مفاهيمي للتحول الرقمي والتقنية المالية

2.1. مفهوم التحول الرقمي

يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه "استثمار في تغيير التفكير والسلوك لإحداث تغيير جذري في طريقة العمل من خلال الاستفادة من التقدم التكنولوجي الهائل المُستجدبهدف خدمة المستفيدين بصورة أسرع وأفضل. كما أن التحول الرقمي من شأنه إيجاد مجتمعات أكثر كفاءة وتنافسية واستدامة، تعمل على إحداث تغيير شامل في خدمات العديد من الأطراف، بما في ذلك العملاء والموظفين والمستفيدين، إضافة إلى تحسين تجربتهم وإنتاجيتهم من خلال سلسلة من العمليات المتناسبة، مصحوبة بإعادة صياغة وإجراءات التفعيل والتنفيذ المطلوبة.(مبارك إبراهيم بكري، 2022، صفحة 79)

في حين عُرف التحول الرقمي المصرفي على أنه " مجموعة من الخطوات المصرفية تبدأ من أمر التحويل الصادر عن المصدر لهدف الدفع للمستفيد من الأمر ثم يتم التحويل بموافقة بنك المستفيد على دفع قيمة التحويل للمستفيد من الطلب. وهذه العملية تبدأ وتتم من خلال اعتماد وسائل الكترونية على غرار الهواتف الذكية..(اهداء و صباح صاحب، 2018، صفحة 167)

إن التحول الرقمي بصفة كاملة في القطاع المصرفي ينتج عنه مايعرف بالبنوك الرقمية والتي تتيح لعملائها إمكانية إدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتعلقة بحساباتهم عن طريق الاتصال بشبكة الانترنيت من أي مكان وفي أي وقت.

2. 2.دوافع التحول الرقمي في القطاع المصرفي

من الأسباب التي تعمل على توجيه الشركات والمؤسسات إلى التحول الرقمي أن فوائدها غير مقتصرة على العملاء والجمهور فقط وإنما للمؤسسات والشركات وأصحاب المصالح المختلفة، والهدف من جهود البنوك لتطوير خدماتها الإلكترونية والرقمية هو مواكبة التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي. ومن هذه الأسباب نذكر:

- ظهور شكات التكنولوجيا المالية (Fintech) والتي أحدثت ثورة في القطاع المصرفي من خلال تقديم خدمات مبتكرة وقليلة السعر وذات قيمة مضافة لخدمات البنوك؛
- توفر تقنيات الحوسبة السحابية التي تسمح بالوصول إلى التطبيقات والبيانات بشروط مالية مناسبة؛(حمني و طوبال، 2020، صفحة 08)
- تقليل التكاليف والجهد بشكل كبير، حيث تعمل رقمنة العمليات والخدمات المصرفية إلى تقليل التكاليف؛
- تخفيض التكاليف والوقت وزيادة الجودة؛
- تغير وازدياد متطلبات العملاء وحاجاتهم من الدوافع التي أدت بالمصاف إلى التحول الرقمي من أجل تقديم خدمات مبتكرة وقليلة السعر وذات قيمة مضافة؛
- مواجهة حدة المنافسة من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة؛
- التوجهات الحكومية وبخاصة مع ظهور وباء كوفيد19.

2. 3. أشكال التحول الرقمي

للتحول الرقمي أشكال ودرجات متعددة، غير أن البعض منها صنفت الأكثر انتشارا والتي منها:

•**الحوسبة السحابية:**وهي تمثل جميع موارد وأنظمة الحاسوب المتاحة حسب الطلب على الشبكة والقادرة على تقديم عدد معين من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون الاقتصار على الموارد المحلية، وذلك بهدف تسهيل الاستخدام على المستخدم.

•**تطبيقات الهواتف الذكية:** وهي أكثر التقنيات استعمالا في الوقت الحالي من قِبل المؤسسات لسهولة إنشائها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستفدين.

•**الذكاء الاصطناعي:** يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي على أنه النموذج التكنولوجي القادر على تكرار التفكير البشري اعتمادا على الآلات والأنظمة الذكية التي يمكنها أداء مهام معقدة عادة ما تتطلب ذكاء، غذ يساهم الذكاء الاصطناعي في تغيير وإعادة تشكيل الطريقة التي نتفاعل بها مع العالم ومؤسسات الأعمال بشكل عام، وهناك توجه عالمي للشركات نحو إدماجه ضمن نماذج أعمالها.(أحمد قندوز، 2019، الصفحات 56-57)

•**انترنيت الأشياء:** يتجسد مفهوم انترنت الأشياء في كونها: "نظام يتألف من أجهزة حوسبة مترابطة وآلات ميكانيكية ورقمية وأشياء وكائنات جرى تعريفها في النظام من خلال أرقام تعريفية تم تزويدها بالقدرة اللازمة لنقل البيانات عبر شبكة الانترنيت.(الاسكوا، 2018، الصفحات 12-13)

3.انعاكاسات تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي على الأداء المالي في المصارف الإسلامية

إن تزايد الاهتمام بجودة الخدمات الالكترونية البنكية سواء بالنسبة للبنك، أو العميل تعتبر هي الأداة الفعالة لتحسين الأداء ومعرفة مستوى الخدمات المقدمة والمتوقعة من العملاء، كما أن جودة الخدمة الالكترونية لها تأثير على مواقف ورضا العملاء ونواياهم السلوكية.(حمود مزنان فهد، 2011، صفحة 12)

إن التحول الرقمي أصبح من أهم العوامل تأثيرا على الصيرفة الاسلامية، حيث بدأ التأثير منذ قيام المصارف باستخدام الكومبيوتر، حتى بدأ هذا الجهاز بالتأثير في نوع الخدمات المالية وجودتها، ثم تطور عمل المصارف بعد ذلك بوجود الانترنيت حيث ساهم بشكل كبير في سرعة إنجاز المعاملات وتخفيض الضغط عل فروع المصارف، ثم جاءت الهواتف الذكية لتضفي نقلة نوعية على خدمات المصارف الإسلامية من خلال التطبيقات التي تتيحها المصارف لزبائنها، ومن جملة آثار التحول الرقمي على الأداء المالي للمصارف الإسلامية نجد:

3. 1. الآثار الإيجابية

من الإيجابيات التي يمكن أن تحصل عليها الصيرفة الاسلامية لاستخدامها التقنيات الرقمية ما يلي:

- فتح أسواق جديدة وزبائن بأعداد كبيرة لم تكن باستطاعتها الوصول إليهم من قبل، ولا سيما أن كثيرا من المتعاملين مع الصيرفة الاسلامية إنما تعاملوا معها لالتزامها بأحكام الشريعة الإسلامية ورغبة منهم في كسب الربح الحلال؛
- قدرة المصرف على استغلال مواردها بكفاءة من خلال استخدام السيولة بالشكل الأمثل، إذ أن كفاءة المصارف الاسلامية في استثمار فائض السيولة لديها يعتبر أقل من المصارف التقليدية، حيث أن المصارف التقليدية تستطيع توظيف سيولتها، بينما المصارف الإسلامية في كثير من الأحيان لا تستطيع فعل ذلك إما لمتطلبات شرعية أو فنية؛
- تخفيض التكاليف، إذ تعتبر المصارف الاسلامية تكلفة معاملاتها أعلى قليلا من تكلفة البنوك التقليدية بسبب المتطلبات الشرعية من التملك والحيازة وغيرها من المتطلبات، فمن خلال التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية تستطيع المصارف الإسلامية منافسة المصارف التقليدية وتقديم خدماتها بشكل متوافق مع الشريعة الإسلامية وبتكلفة أقل؛
- استخدام التقنية الرقمية للحد من الأخطاء الشرعية التي يمكن أن يقع فيها البنك في معاملاته مع زبائنه كما سوف تساهم بشكل فعال في الرقابة الشرعية على معاملات البنوك، حيث يمكن إنشاء برامج تستطيع اكتشاف مثل هذه الأخطاء لتداركها وعدم وقوعها مما يجنب البنك الخسارة المحتملة بسبب المخاطر الشرعية؛
- الانترنيت البنكي والموبايل البنكي، حيث ان الهدف من هذه الخدمة هو تلبية احتياجات العملاء وتوفير الوقت والجهد عليهم في إجراء معاملاتهم المالية، لذا يسعى البنك الإسلامي لتطوير الخدمات المقدمة من خلال

الانتنيت البنكي والموبايل البنكي لمواكبة التطورات وتحقيق رضا العملاء، ومن الخدمات التي من الممكن ان يوفرها الانترنيت البنكي والموبايل البنكي ما يلي:طلب فتح حساب فرعي، طلب دفتر الشيكات، دفع فواتير الخدمات، إدارة البطاقات وعرض الحركات التي تمت عليها.

- خدمة الانترنيت البنكي الخاص بالشركات: إذ يعتبر هذا النظام فريد من نوعه، حيث سيتيح ميزات للشركات من خلال حساباتهم على الانترنيت البنكي تمنحهم فرصة التحكم الكامل بحساباتهم وأرصدتهم ومعاملاتهم المالية بما فيها الاعتمادات والكفالالت دون الحاجة أبد للتوجه للفرع وبالتالي توفير الوقت والجهد عليهم وتقديم خدمة مميزة لهم.
- الاتصال المرئي (VIDEO CALL): يتم إضافة هذه الخدمة لخدمات مركز الاتصال بحيث يصبح الاتصال صوتا وصورة متاحا، مما سيزيد من ثقة العملاء بالخدمة لتعاملهم مع موظفي المركز بشكل مباشر ومرئي.

3. 2. الآثار السلبية

السلبيات التي يمكن أن تحمل في طياتها تطبيق التقنيات الرقمية مايلي:

- إن سرعة إنجاز المعاملات بسبب استخدام التقنيات المالية الرقمية سوف يجعل من معاملاتها تبدو كأنها صورية، فمثلا لو أراد الزبون أن يحصل على تمويل بعقد المرابحة، فإنه يستطيع من خلال تطبيق إلكتروني وفره المصرف له أن يُنجز المعاملة خلال بضع ثوان، لا يدرك الزبون خلالها ما الذي اشتراه وما الذي باعه، فما هي إلا ثوان وقد دخل الثمن في رصيده مع أن المعاملة في حقيقتها استوفت المتطلبات الشرعية؛
- إمكانية ازدياد نسبة البطالة، إذ قد تستغني المصارف الإسلامية عن التوظيف، لأن التقنيات الرقمية سوف تحل محلهم،
- دخول منافسين جدد لسوق الصيرفة الإسلامية في المنطقة، إذ أن التقنيات المالية الرقمية تمكن البنوك من عبور الحدود لتقديم خدماتهان فإذا تمكنت هذه البنوك بإمكانياتها الضخمة وخدماتها المتنوعة من الوصول لسوق الصيرفة الإسلامية في المنطقة، فإن الزبائن سوف تقوم بالمقارنة بينها وبين تلك البنوك وقد تتحول إليها؛

3. 3.تجربة مصرف الراجحي السعودي

إن ما يميز العمل المصرفي في المملكة العربية السعودية هو العمل ضمن نظام مصرفي مزدوج، حيث يضم هذا الأخير 12 بنكا، منها 4متوافقة بشكل كامل مع الشريعة الإسلامية وهي: مصرف الراجحي، مصرف الإنماء، بنك الجزيرة وبنك البلاد، أما الباقي فهو يوفر مزيجا من المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية والتقليدية.

3. 3. 1- نبذة مختصرة عن مصرف الراجحي

يعدّ مصرف الراجحي واحدًا من أكبر المصارف الإسلامية في العالم، وقد تأسس عام 1957م، إذ بلغ مجموع حجم الموجودات في نهاية الفصل الثاني من عام 2020 111.382 مليون دولار وبنسبة 55% من إجمالي الحصة السوقية للبنوك الإسلامية العاملة في في السعودية في الربع الأول من عام 2020(خلج و عبو ، 2021، صفحة 122). وتبلغ الأصول المالية لهذا البنك

80 مليون دولار أمريكي، ويقدر رأس المال المدفوع بنحو 6.77 مليار دولار أمريكي. كما لدى مصرف الراجحي العديد من الأنشطة التجارية.

وفي عام 1978م تم دمج المؤسسات الفردية المالية ذات الأنشطة المالية المختلفة لتصبح شركة الراجحي للتجارة والتبادل، وفي عام 1988م تم تأسيس هذا المصرف في المملكة العربية السعودية باعتباره شركة سعودية مساهمة(دحام، 2022).ويتمتع مصرف الراجحي بشبكة انتشار واسعة تضم أكثر من 526 فرعا.

3. 2. 3- التحول الرقمي والريادة الرقمية في مصرف الراجحي الإسلامي

لقد سجل مصرف الراجحي الإسلامي خطوات متقدمة في مجال التحول الرقمي وذلك من خلال تجريب تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقنيات التعرف على الصوت، بالإضافة إلى إجراء عمليات تحويل مالي خارجية والاستثمار في أحدث التقنيات لتزويد العملاء بخدمات عالية الجودة والتي من بينها تقنية البلوك تشين.

4.نقطة الانطلاق للتحول الرقمي في مصرف الراجحي الإسلامي لتعزيز مركزه التنافسي

ظهرت العديد من فرص النمو لمصرف الراجحي مع حلول عام 2021، حيث قام البنك بتسريع رحلة التحول الرقمي التي بدأها بالفعل، أين كان العملاء المتأثرون بآثار الوباء يبحثون عن حلول رقمية شاملة لا توفر لهم إمكانية الوصول الفعال فحسب، بل تساعدهم أيضًا على إدارة المعاملات المالية بشكل أفضل في مجتمع يشهد توجها متزايدا في المعاملات غير النقدية. وركز البنك في ذات السنة على تحويل مقترحات القيمة الرقمية الخاصة به، والانتقال من مرحلة التنفيذ إلى مرحلة العمل، واستخلاص الرؤى والأفكار، بالإضافة إلى تقديم أفضل تجربة للعملاء من خلال الاستفادة من قيمة البيانات باستخدام تقنيات الذكاء الرقمي.(مصرف الراجحي،، 2022)

وفي ظل تفشي جائحة كوفيد19- والتعقيدات الماثلة في رقمنة العمليات المتعلقة بسير العمل، واجه المصرف تحديات بسبب ضعف انتشار الحلول الرقمية لمنتجات التمويل المحددة عن المستوى المتوقع، والتي تعاملت معها فرق الرقمية وتقنية المعلومات من خلال تسريع عملية تطوير المنتجات. وخلال عام 2021، أجرى فريق التقنية الرقمية وتقنية المعلومات في المصرف تغييرات تحويلية مدعومة بالأعمال الأساسية والرقمنة والقوى العاملة المرنة والابتكار بعد انتهاء الجائحة. ومن أبرز هذه الإنجازات ما يلي:

ونظراً لتفشي جائحة كوفيد-19 والتعقيدات التي تنطوي عليها رقمنة العمليات المتعلقة بسير العمل، واجه البنك تحديات بسبب قلة انتشار الحلول الرقمية لمنتجات تمويلية محددة على المستوى المتوقع، وهو ما عالجته الفرق الرقمية وفرق تكنولوجيا المعلومات من خلال تسريع عملية تطوير المنتج. وفي عام 2021، أجرى الفريق الخاص بالتحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات بالبنك تغييرات تحويلية، ومن أبرز هذه الإنجازات:

- زيادة عدد عملاء الخدمات المصرفية الرقمية إلى 9.7 مليون عميل نشط في عام 2021؛
- تحقيق معدلات نمو عالية تصل إلى 145% على أساس سنوي في مجال الإعداد الرقمي، مع فتح 90% من جميع حسابات عملاء الخدمات المصرفية للأفراد خلال العام عبر قنوات رقمية مخصصة ؛
- توفير حلول الرواتب لعملاء الأنشطة الإلكترونية؛

• تقديم أفضل تطبيقات الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول في المملكة لعملاء البنك من الأفراد والشركات؛

• توفير وتقديم حلول رقمية شاملة لخدمات التمويل العقاري وتأجير السيارات؛

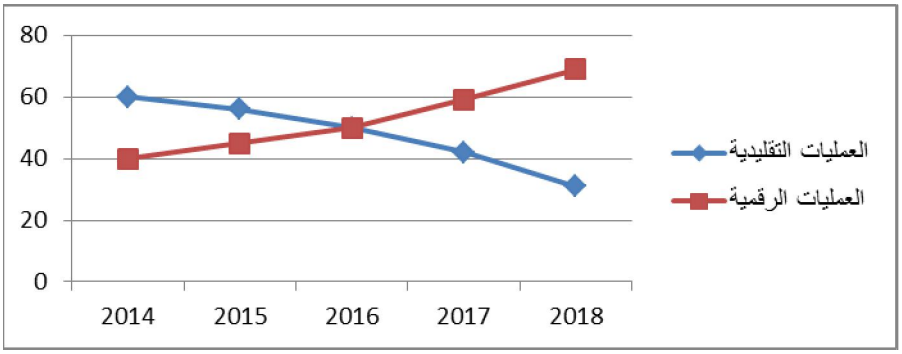
• الوصول إلى زيادة في الأصول المدعومة بمنتجات التمويل الشخصي الرقمية بنسبة 275%.

وشهد البنك زيادة كبيرة في قاعدة عملائه النشطين رقمياً في عام 2021، والتي تقدر بنحو 9.7 مليون عميل، أي أكثر من 80% من إجمالي قاعدة العملاء النشطين للبنك. وساهمت القنوات الرقمية بشكل كبير في الأعمال الأساسية، حيث تم إجراء 85% من جميع التحويلات و83% من مدفوعات سداد عبر القنوات الرقمية، في حين تم تقديم طلبات الحصول على 80% من جميع البطاقات الصادرة عن البنك عبر القنوات الرقمية. وأسفرت عمليات التحول الرقمي عن نمو سنوي بنسبة 175% في معاملات التجارة الإلكترونية، ونمو بنسبة 125% في إصدار البطاقات، ونمو بنسبة 23% في معاملات الأسواق الإلكترونية.

ومنذ اعتماد استراتيجية الريادة الرقمية وبعد عمليات التحسين والتطوير في البنية التحتية للبنك، وصل عدد المستخدمين الرقميين النشطين في الربع الأول من سنة 2020 إلى 5.9 مليون مستخدم رقمي، كما بلغت نسبة العمليات البنكية الرقمية 71% من إجمالي العمليات بزيادة تقدر بـ 78% عن النسبة المقدرة في 2015.

والشكل الموالي يوضح تطور عملية التحول الرقمي في الفترة من 2015 إلى 2019.

الشكل 1: تطور عملية التحول الرقمي في مصرف الراجحي الإسلامي للفترة 2015-2019



المصدر: تقارير المصرف من 2014 إلى 2019.

كما عمل البنك على رقمنة مجموعة من المنتجات والخدمات التمويلية في عام 2021، بما في ذلك مهام تطبيق التنفيذ الكامل لمنتجات التمويل الشخصي "وطني 2" و"وطني 3". وقام البنك بإطلاق خاصية الموافقة الفورية على التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان المتجددة، مما ساعد بشكل كبير في تحسين كفاءة المعاملات الإلكترونية. ويقدم البنك أيضًا حلول تمويل عقاري شاملة لاستفسارات المبيعات على الخارطة وحلول تمويل السيارات، بما في ذلك منتج تمويل الدفعات النهائية عبر الإنترنت.

1.4. نهج الدقيقة الواحدة

ولتحقيق التوازن بين الابتكار والتنظيم والمخاطر في التحول إلى المعاملات الرقمية عالية السرعة، أطلق مصرف الراجحي "نهج الدقيقة الواحدة" لتمكين إتمام المعاملات والخدمات من البداية إلى النهاية في دقيقة واحدة. وكانت خدمات البنك الرئيسية

لبطاقات الائتمان والمحافظ الرقمية ومنتج التمويل "وطني 1" من بين المنتجات الأولى التي تم تطبيقها على نهج الدقيقة الواحدة شبه الفورية، في حين تم إدخال تحسينات تخص منتجات التمويل "وطني 2" و"وطني" 3".

4. 2. الخدمات المصرفية عن بُعد

تعزيزاً لمكانة مصرف الراجحي الإسلامي كمساهم رئيسي في تحقيق رؤية المملكة 2030، تم اختبار ومراجعة مجموعة من التطورات في إطار مبادرة الخدمات المصرفية المفتوحة في عام 2021 لتمكين التشغيل البيني الآمن بين مصرف الراجحي ومقدمي الخدمات المالية وكل الأطراف ذات العلاقة من خلال منصات الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. وفي هذا الإطار، عمل المصرف على تطوير مجموعة من الخدمات الأساسية وتقديمها في إطار مبادرته المصرفية لإنهاء المعاملات عن بعد. كما استمر التحول الرقمي لمركز الاتصال بالبنك خلال العام.

4. 3. تطورات بطاقات الائتمان

واصل البنك التركيز على منتجات البطاقات المبتكرة وعروض القيمة، حيث أطلق بطاقة "الاسترداد النقدي" الرقمية، "كاش باك" والتي تقدم عروض استرداد نقدي مربحة على المشتريات المحلية والدولية خلال العام. وتم تجديد برنامج الولاء ليقدم للعملاء أفضل مكافآت نظير ولائهم، بحيث تصبح بطاقات البنك المفضلة لديهم وتعزز ولائهم للبنك مدى الحياة.

4. 4. رقمنة سلسلة القيمة لقطاع الخدمات المصرفية للشركات

شهد عام 2021 زيادة كبيرة في عمليات فتح حسابات الأعمال الإلكترونية الجديدة عبر الإنترنت، حيث تم فتح 83% من جميع الحسابات خلال العام عبر الإنترنت، بمعدل نمو سنوي قدره 58%. وارتفع عدد العملاء النشطين رقميًا إلى أكثر من نصف جميع العملاء النشطين من المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة. كما عمل البنك على إطلاق بطاقات الدفع المسبق وعرض تمويل نقاط البيع التجريبي في عام 2021، ويعمل البنك حاليًا على تطوير مجموعة من المنتجات التمويلية لعملاء التجارة الإلكترونية.(مصرف الراجحي، 2022)

4. 5. الاعتراف الدولي بالتميز الرقمي لمصرف الراجحي الإسلامي

وأدت عملية التحول الرقمي السريعة التي قام بها البنك خلال فترة وباء كورونا، دون إغفال للمجهودات المستمرة في عام 2021، إلى حصول البنك على 13 جائزة إقليمية وعالمية:

- أفضل مصرف في المملكة العربية السعودية للخدمات المصرفية الرقمية لعام 2021 في جوائز الخدمات المصرفية والمالية العالمية؛
- جائزة "أفضل تحول رقمي" في حفل توزيع جوائز Global Business Outlook؛
- أفضل تطبيق للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأفضل بنك رقمي في جوائز التمويل الدولية؛
- أفضل تطبيق مصرفي إلكتروني وأفضل تطبيق مصرفي عبر الهاتف المحمول في المملكة العربية السعودية في حفل توزيع جوائز مجلة الأعمال الدولية؛
- أفضل مزود للحلول المصرفية الرقمية في حفل توزيع جوائز "التقنية المصرفية"؛

- أفضل تجربة مصرفية رقمية لعام 2021 في حفل جوائز Seamless؛
- أفضل خدمة مصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت في المملكة في حفل توزيع جوائز مجلة فاينانس في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا؛
- أفضل مبادرة للخدمات المصرفية الرقمية لعام 2021 وأفضل مبادرة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جوائز مجلة الخدمات المصرفية والتمويل الآسيوية. ("MEA Finance")(مصرف الراجحي، 2022)

5. خاتمة

لكي يواصل القطاع المصرفي الإسلامي تميزه ويحافظ على إنجازاته المحلية والعالمية واعتماد كافة مقومات النجاح والتطوير المستمر لأدائه، لا بد من المتابعة المستمرة لكافة الوسائل العلمية والتكنولوجية وكل ما هو جديد وتطوير أدائه وخدماته، دون إغفال الاهتمام برأس المال البشري الذي يُتيح له الاستخدام الأمثل لهذه التقنية ومنتجاتها من خلال تطوير مهارات الموظفين وتطوير قدراتهم لتقديم أفضل الخدمات المصرفية الإسلامية بالجودة التي تخدم المودعين.

مما سبق عرضه يمكن استخلاص النتائج التالية:

- تماشياً مع جهود التحول الرقمي في القطاع المصرفي، يواصل مصرف الراجحي الإسلامي تعزيز استخدام التكنولوجيا كوسيلة لتمكين متعامليه والارتقاء بتجربتهم المصرفية؛
- في بداية التحول الرقمي، ركز البنك على تحويل مقترحات القيمة الرقمية الخاصة به والانتقال من مرحلة التنفيذ إلى مرحلة العمل واستخلاص الرؤى والأفكار.
- يركز النهج الرقمي لمصرف الراجحي الإسلامي بشكل واضح على تحليل كل خطوة من رحلة المتعاملين بدقة؛
- عمل المصرف على تعزيز كفاءة المعاملات الإلكترونية من خلال طرح حلول التمويل العقاري الخاصة بطلبات البيع وقدم حلول لتمويل اقتناء السيارات عبر الانترنيت؛
- تعد التسهيلات التي اعتمدها مصرف الراجحي الإسلامي غير معقدة وسهلة الاستخدام والممكّنة رقمياً خير شهادة على وفاء البنك بوعده توفير خدمات مصرفية ذكية رقمياً، وسهلة للمتعاملين الحاليين، والمحتملين. وهي خدمات مصرفية بسيطة، سهلة، وتنجز في دقائق معدودة ما يعزز راحتهم ويوفر عليهم الوقت والجهد.

أما فيما يخص المقترحات فتتمثل في:

- يجب على المصارف الإسلامية دعم المجتمع بالتكنولوجيا ونشر الوعي من خلال زيادة منح التمويلات في هذا المجال، وتوعية الزبائن وإرشادهم إلى طريقة استخدام التكنولوجيا لأنه من شأنه أن يوسع قاعدتها وانتشارها؛
- تعزيز الكادر البشري وتأهيليه لدى المصارف الإسلامية والارتقاء بنظم التعليم والتدريب والمعارف العامة بمختلف أنواعها وأشكالها باعتبارها البنية التي تشكل العقل البشري وترتقي بذهنيتهللابداع والتميز؛
- ضرورة مواكبة التقنيات الرقمية الحديثة على غرار الحوسبة السحابية، وتقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، حيث أن أي تأخر في مواكبة هذه التقنيات من شأنه أن يؤدي إلى خسارة في الحصة السوقية .

6. قائمة المصادر والمراجع

1. مبارك إبراهيم بكري, أ .(2022) .دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية . المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية.

2. الاسكوا. (2018). *نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية*. بيروت: مطبوعات الأمم المتحدة.

3. آمنة خلج ، و عمر عبو . (2021). رقمنة خدمات الصناعة المالية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي بالاشارة إلى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الأصغر اليمني . *مجلة دراسات وأبحاث*.

4. هداء ,ب,صباح صاحب .(2018) ,مسؤولية المصرف المدنية في عقد التحويل المالي المصرفي الالكتروني .*مجلة الكوفة*.

5. حورية حمني، و ابتسام طوبال. (2020). دور حوكمة الشركات في إنجاح التحول الرقمي. *مجلة العلوم الانسانية*.

6. عبد الكريم أحمد قندوز. (2019). *التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية*. أبو ظبي: صندوق النقد العربي.

7. مها دحام. (2022). *نبذة عن بنك الراجحي*. تاريخ الاسترداد 15 10, 2022، من موقع موضوع: https://mawdoo3.com/%D9%86%D8%A8%D8%B0%D8%A9_%D8%B9%D9%86_%D8%A8%D9%86%D9%83_%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A7%D8%AC%D8%AD%D9%8A

8. نصر حمود مزنان فهد. (2011). إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية. *مجلة كلية الادارة والاقتصاد*.

للاستشهاد بهذا المقال وفق طريقة (APA) :

إبراهيم شيخ التهامي(2026). أهمية تبني استراتيجية التحول الرقمي للصناعة المالية الإسلامية في المصارف الإسلامية لتعزيز مركزها التنافسي -مصرف الراجحي الإسلامي أنموذجا-. *مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية*.المجلد 08 / العدد 01-2026.