

عالم جديد بالكامل: المستقبل الرقمي للأعمال المصرفية

تقرير 2020

مرحبا بكم في رؤيتنا
لكيفية عمل بنك الغد
رقميا..

جدول المحتويات

05	موجز تنفيذي/رسالة شخصية من السيد لي
06-07	مقدمة: الرقمنة المصرفية لبنوك الغد
08-13	اليوم: من الإنترنت إلى المحفظة الرقمية
14-18	بنك الغد: المحفظة تتطور
19-25	2025: رؤية رقمية
26	الملاحظات والمراجع
27	تفاصيل الاتصال



الموجز التنفيذي/رسالة شخصية من السيد لي

مرحبا بكم في رؤيتنا لكيفية عمل بنك الغد رقميا..

في غضون خمس سنوات، سيجتمع المستهلكون بين احتياجاتهم المصرفية ورحلة إلى المقهى المحلي أو السوبر ماركت، وفتح حساب مؤمن مع فحوصات KYC و AML الكاملة من خلال محطات POS فائقة القدرة أو سحب النقود عند دفع ثمن القهوة الخاصة بهم. كما يضع برت الملك في البنك 3.0، «BBanking» لم يعد في مكان تذهب، ولكن شيئا تفعله. تغيير كامل عما عرفناه حتى الآن. وسوف تكون هذه الثورة مدعومة من قبل محطات مصرفية فائقة القدرة والآلية، مدعومة ببرامج آمنة وفعالة وقوية.

الخدمات المصرفية الرقمية لديها عدد من عوامل الجذب، ليس أقلها لأنه يقوم على أكثر مرونة وأرخص المحطات الذكية والحوسبة السحابية التي مكنتها من جديد، فائقة السرعة شبكة الإنترنت عبر الهاتف النقال التكنولوجيات. هذه التقنيات تقلل من عتبة الاستثمار للبنوك وتساعد على إنشاء خدمات جديدة، مع محطات أخف وزنا، وشبكة أكثر ذكاء والقدرة على مجموعة من أجهزة الاستشعار الذكية، من كاميرات خفيفة ثلاثية الأبعاد وقارئات NFC إلى مساحات بصمات الأصابع ونظام تحديد المواقع.

وسيكون لهذا النهج الجديد في تقديم الخدمات المصرفية آثار واسعة النطاق، بما في ذلك تمكين أولئك الناس في جميع أنحاء العالم الذين لا يحصلون على فرص كافية للحصول على الخدمات المالية من دخول النظام المصرفي، وهو سوق تقدر قيمته بنحو 380 مليار دولار أمريكي سنوياً.

ولكي تنجح البنوك في تحقيق النجاح، يتعين عليها أن تغير تماماً الطريقة التي تفكر بها في نظمها القائمة. مع تحرك العالم عبر الإنترنت، يتوقع العملاء خدمات أسرع وأرخص وأكثر أماناً ومرونة كما وأين يريدونها.

وكما يوضح تقريرنا، فقد بدأت البنوك في جميع أنحاء العالم في اعتماد خدمات عملاء مبتكرة رقمية أولى. على الرغم من أن الخدمات المصرفية الرقمية الكاملة لا تزال في مهدها في أوروبا وأمريكا الشمالية، فهي أكثر تقدماً في آسيا والشرق الأوسط وأفريقيا، حيث لديها أنظمة تراثية أقل لإدارتها.

هل حان الوقت الآن للبنوك في جميع أنحاء العالم لتسأل نفسها: هل نحن مستعدون للثورة الرقمية؟ يشرح هذا التقرير سبب حدوث ثورة الخدمات المصرفية الرقمية، وما تحتاج إلى القيام به للاستعداد.

يرجى الاتصال بنا لمناقشة كيفية استعداد مؤسستك للمستقبل الرقمي ل المصرفية.

لي يان

المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة Wiseasy

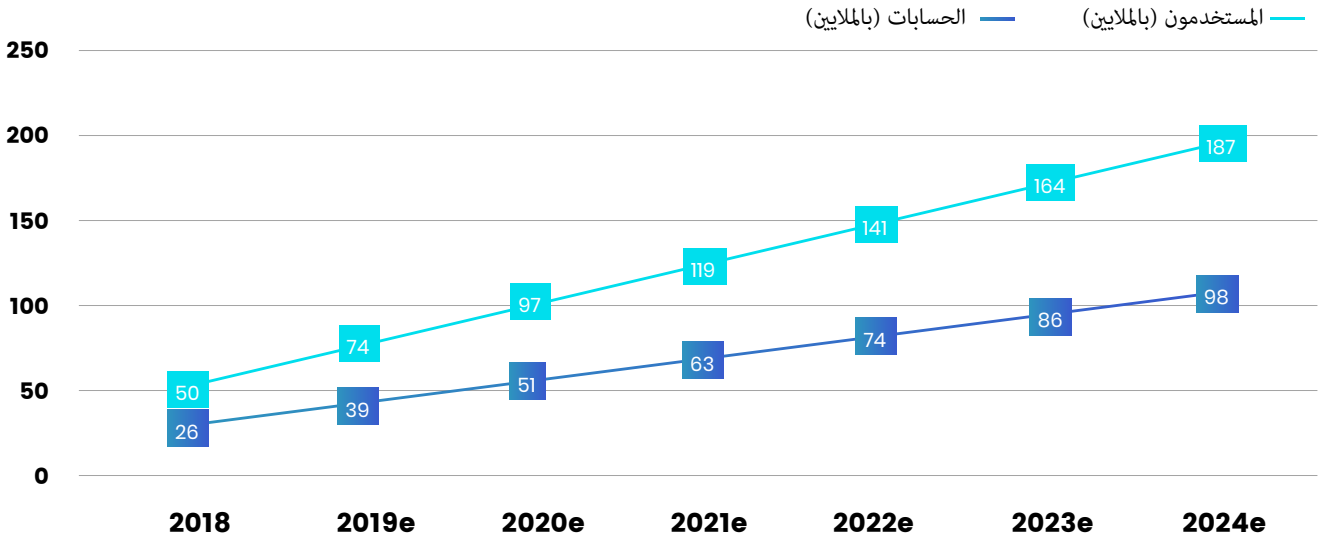
¹ See "Bank 3.0", by Brett King: <https://www.amazon.ca/Bank-3-0-Banking-Somewhere-Something/dp/1118589637>

² See Visual Capitalist: <https://www.visualcapitalist.com/wp-content/uploads/2017/07/banking-unbanked.html>

مقدمة

وقد خلصت دراسة جديدة أجراها كابجيميني³ إلى أن البنوك الراسخة اليوم لابد وأن تتكيف بسرعة مع العصر الرقمي، أو أن تصبح غير ذات صلة. ويأتي هذا التحذير الصارخ في وقت تضج فيه الخدمات المصرفية الرقمية على مستوى العالم: حيث توقع مستشارو الإدارة ديلويت⁴ أن ما يقرب من نصف سكان العالم سيستخدمون الخدمات المصرفية الرقمية بحلول نهاية عام 2021. وفي الوقت نفسه، سيصل عدد المواطنين الأمريكيين الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الرقمية إلى ثلثي السكان في عام 2020، وفقا لجمعية البنوك الأمريكية (ABA)⁵. وبالمثل، تتوقع ماكينزي أن يكون عدد مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية في آسيا أعلى من 1.2 مليار قبل نهاية عام 2020⁶.

النمو المصرفي الرقمي ، 2018-2024



المصدر: Business Insider

الإحصاءات هي شيء واحد: التأكد من أن البنك الخاص بك مجهز لهذه الفرص الجديدة هو شيء آخر. وأشارت دراسة كابجيميني إلى أن أكثر من 90% من المحاولات المصرفية لتصبح أكثر "ودية في مجال التكنولوجيا الرقمية" تعتبر فاشلة لأن البنوك ببساطة تضيف واجهة رقمية إلى أنظمتها الحالية. في هذا التقرير، نُظهر كيف أن الخدمات المصرفية الرقمية تتجاوز واجهة العملاء البسيطة. في الواقع، يعني إعادة التفكير في تقديم الخدمات والتكنولوجيا في جميع المجالات.

العوامل التمكينية لـ المصرفية الرقمية

وقد تم تمكين الخدمات المصرفية الرقمية من خلال التطور السريع للحوسبة السحابية وتكنولوجيا المحطات الذكية - والتي انتشرت في حد ذاتها بفضل اعتماد إنترنت 4G و 5G

تعليق خبير
**"مستقبل التمويل "مستقبل
 التمويل ليستكنولوجيا. إنه
 هاجس أن تكون إلى جانب
 العمل. التكنولوجيا هي تمكين
 لتحقيق ذلك."**

- هاريز تالوات، رئيس ماركوس من قبل
 جولدمان ساكس

³ See [CapGemini, Banking Is Essential, but what about Banks?](#)

⁴ See [Deloitte, Digital Banking Benchmark Study](#)

⁵ See [the ABA study](#)

⁶ See [the McKinsey study relating to Asia](#)

المحمول فائق السرعة على نطاق واسع. كما نظهر في Section 3 (ص 6-8) من هذا التقرير ، فإن شبكة الخدمات المصرفية تشهد تغييراً ملموساً في الجيل في آسيا وأفريقيا ومناطق أخرى ، مع زيادة قوة شبكات أجهزة الصراف الآلي و POS وكفاءتها. والآن حان الوقت للبنوك الغربية للاستفادة من مزايا "المتبنية المبكرة" لنفس هذه التقنيات - والتي سوف تكون موجودة في أوروبا وأمريكا الشمالية قبل عام 2025.

ويعتبر الجيل الجديد من الخدمات المصرفية الرقمية من شأنه أن يقلل بشكل كبير من تكلفة إنشاء شبكة تقديم الخدمات المصرفية مع تحسين الكفاءة التشغيلية لهذه الشبكات وتعزيز الابتكار. نموذج خدمة جديدة والتي تشمل أمانة وسريعة وفعالة الخدمة الآلية، الدفع عبر الهاتف المحمول، الذكاء الاصطناعي تحديد هوية المستخدم والكشف عن الاحتيال قادم، وبذلك معها أكبر efficiency وراحة المستهلك إلى الخدمات المصرفية..

تعليق خبير

”لا تزال العديد من

الأنظمة الأساسية للبنوك عتيقة

، مما يجبر العملاء من خلال

عمليات عتيقة... وجود الواجهة

الأممية الرقمية هو ببساطة لا

يكفي.“

—Thys Brusser, Deloitte

سحب اقتباس: نموذج خدمة جديدة بما في ذلك الخدمات السريعة والفعالة والآلية سوف تجلب المزيد من الكفاءة والراحة إلى الخدمات المصرفية.

منه - من الفروع إلى بطاقات الائتمان والشيكات - في طريقها للخروج، لتحل محلها شبكات أكثر قدرة على أجهزة الصراف الآلي و POS التي تعمل على تحسين كفاءة خدمات الشبكات المصرفية، وتوسيع نطاق الوصول، وخفض التكاليف. في القسم 3 من هذا التقرير، نبين كيف يتسارع الانخفاض الطويل الأجل في فروع البنوك، مع استبدال الفروع بالخدمات الرقمية.

⁷ See Deutsche Bank, January 2020: The Future of Payments II: Moving to Digital

الميزة الرقمية

تتمتع الخدمات المصرفية الرقمية بعدد من عوامل الجذب بالنسبة للبنوك، لأسباب ليس أقلها أنها تعتمد على محطات ذكية أكثر مرونة وأقل تكلفة والحوسبة السحابية. هذه الشبكات تقلل من عتبة الاستثمار للبنوك وتساعد على ابتكار خدمات جديدة:

أخف المحطات - التي هي أكثر سهولة في الاستخدام ويمكن مستويات المهنية من الحماية الأمنية، وارتفاع أداء الحوسبة وأجهزة الاستشعار متعددة مثل التعرف على الوجه وبصمات الأصابع.

شبكة أذكي - أنظمة الأندرويد المخصصة تتواصل مع منصات الإدارة في الوقت الحقيقي عبر الإنترنت عبر الهاتف المحمول، إدارة أنظمة ماك ing أسهل وأكثر مرونة..

عمليات الحوسبة السحابية - واجهات المحطات المصرفية الرقمية مع الأنظمة الأساسية للبنك عبر شبكات آمنة تدعم السحابة مما يجعل دمج الخدمات الجديدة أسهل..

الاستشعار الذكي - تشمل المحطات الذكية مجموعة من أجهزة الاستشعار، من نظام تحديد المواقع (GPS) إلى اتصالات NFC ووحدات الكاميرا الضوئية ثلاثية الأبعاد وغيرها.

وكما هو الحال في كثير من الأحيان، يمكن رؤية واقع الغد في الأنماط الناشئة اليوم. في القسم التالي من هذا التقرير، نبين كيف أن الانتقال إلى الخدمات المصرفية الرقمية هو النتيجة المنطقية للاتجاهات التي كانت موجودة على الأقل على مدى السنوات الخمس الماضية، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ومحافظ الهاتف المحمول، وتراجع فروع البنوك لصالح الخدمات المؤتمتة بالكامل.

اليوم: من الإنترنت إلى الرقمنة

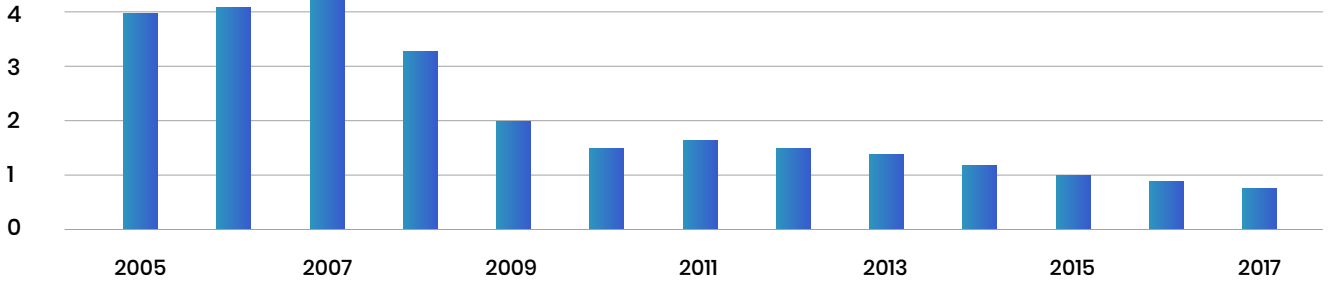
وقد تباطأ العديد من المصارف الراسخة في أوروبا وأمريكا الشمالية وأجزاء من آسيا في الانتقال إلى الخدمات المصرفية الرقمية حقا بسبب ارتفاع تكاليف الحفاظ على شبكة فروع وتكنولوجيات قديمة، يعود بعضها إلى السبعينات. ومع ذلك، فإن الاتجاه بعيدا عن الخدمات المادية ونحو الرقمنة الكاملة كان واضحا لسنوات عديدة.

التفريع

ولنأخذ على سبيل المثال الوضع فيما يتعلق بشبكات فروع المصارف في أوروبا وأمريكا الشمالية. ومع اعتياد سكان هذه المناطق على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، انخفض عدد فروع البنوك في كلتا المنطقتين بشكل مطرد على مدى العقد الماضي:

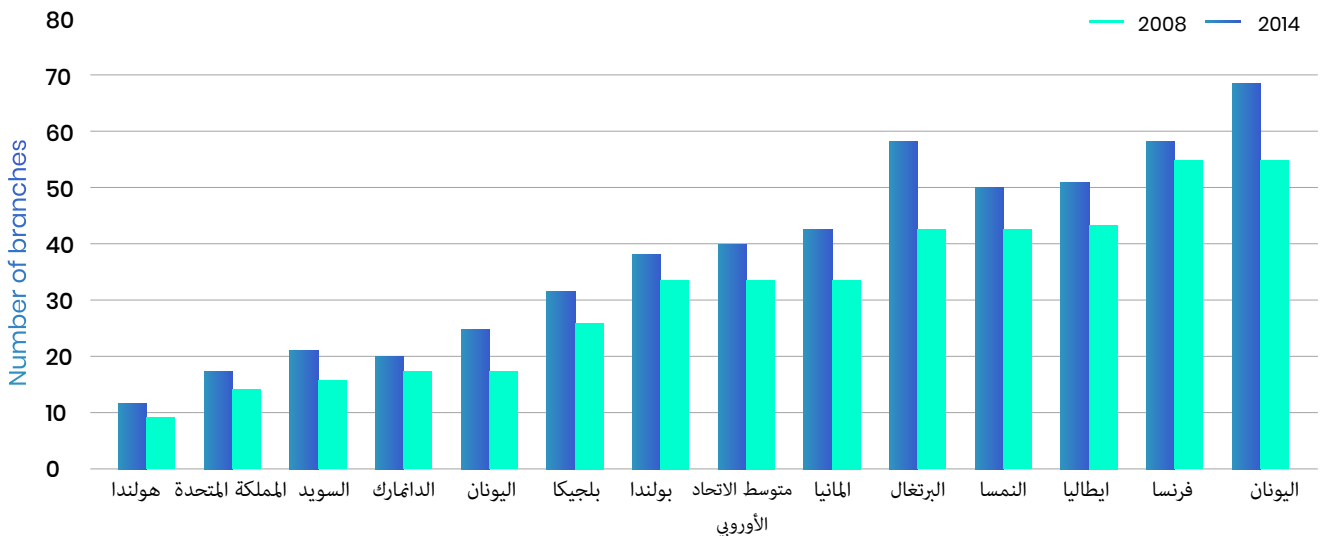
فروع بنك الولايات المتحدة

عدد فروع البنك '000



تنوع كثافة الفروع ولكن الأرقام تتساقط في جميع أنحاء المنطقة

عدد فروع البنوك لكل 100,000 ساكن في دول الاتحاد الأوروبي المختارة



المصدر : S&P سوق المعلومات العالمية

تعليق خبير

”العملاء ينتقلون إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والرقمية، بحيث فقد الفرع أهميته في بعض المجتمعات.“

- راي ديفيس، Umpqua

شبكات الفروع مكلفة للحفاظ عليها ، سواء من منظور الموارد البشرية والعقارات. وكان الإغلاق نتيجة منطقية لصناعة تكافح من أجل تحقيق عوائد كافية لمستثمريها في السنوات الأخيرة، مع الحفاظ في الوقت نفسه على مستويات كافية من تقديم الخدمات.

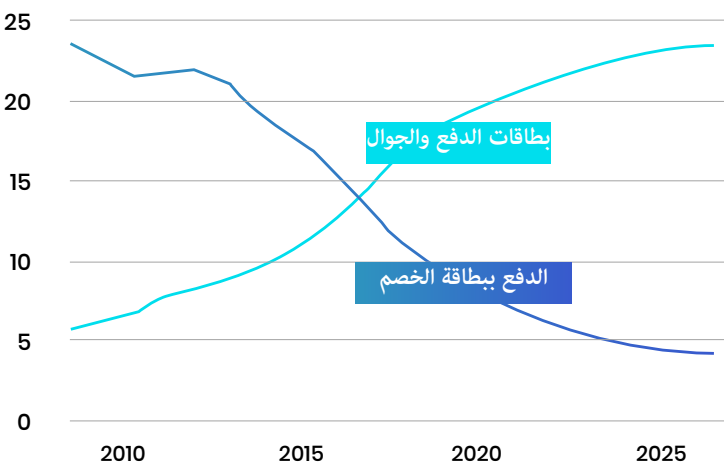
وفي أمريكا اللاتينية وأفريقيا، يفوق عدد الأشخاص الذين يحملون الهواتف المحمولة بكثير عدد الأشخاص الذين يحملون حسابات مصرفية. وهذا يجعل كلا من هذه المناطق مثالية لاعتماد سريع من الخدمات المصرفية الرقمية. وتفيد دراسة أجرتها ماستركارد في عام 2020⁸ أن اختراق الحسابات المصرفية في جميع أنحاء أمريكا اللاتينية يبلغ 55% واختراق بطاقة الائتمان بنسبة 19% فقط مقارنة بتغلغل الهواتف الذكية بأكثر من 70%. وبالمثل، فإن 34% فقط من السكان في أفريقيا لديهم حسابات مصرفية⁹ - ولكن نحو 44% لديهم هواتف محمولة، 50% منهم من الهواتف الذكية. في كل من هاتين المنطقتين، تعتبر الخدمات المصرفية الرقمية عبر الهاتف الذكي القناة المنطقية لتمكين السكان بالكامل من الوصول إلى مزايا مجموعة كاملة من الخدمات المالية.

بطاقات استبدال النقدية ...

في الأسواق المتقدمة، بنك التجزئة بإغلاق مزرعة حدث في نفس الوقت كما انخفض استخدام النقدية بشكل كبير. البحث المستقل من قبل Payments Cards and Mobile، استناداً إلى أرقام من البنوك المركزية الوطنية والبنك المركزي الأوروبي¹⁰ (ECB) الآن يضع استخدام النقدية في النرويج ، على سبيل المثال ، في ثلاثة في المئة فقط من جميع المعاملات. في جميع أنحاء العالم، كان الاستخدام النقدي ينخفض لمدة ثلاثين عاماً - والمملكة المتحدة مثال نموذجي على ذلك. كما يظهر الرسم البياني من المملكة المتحدة للتمويل أدناه ، تجاوزت مدفوعات البطاقات النقد في عام 2016 واستمرت في النمو منذ ذلك الحين:

بطاقات السحب النقدي مقابل الخصم

مدفوعات المملكة المتحدة 2008 - 2018 والتوقعات حتى 2028 (مليارات)



المصدر: تمويل المملكة المتحدة

وهناك نمط مماثل في كندا وأستراليا والولايات المتحدة وأوروبا. والواقع أن الوضع فيما يتعلق بالنقد في بعض بلدان شمال أوروبا أصبح الآن حاداً لدرجة أن الحكومات في السويد والنرويج تنظر في¹¹ تشريع لضمان استمرار وجود النقد للمواطنين المسنين لاستخدامها. وفي الشرق الأوسط وبلاد الشام، يتراجع أيضاً الاستخدام النقدي، وإن كان بمعدل أبطأ. وتظهر البيانات الواردة من كاردترونيكس أن الاستخدام النقدي من المتوقع أن ينخفض بنسبة 4% في تركيا والمملكة العربية السعودية خلال العامين المقبلين، مما يقلل إلى 20% فقط من جميع المعاملات في تركيا و 34% في المملكة العربية السعودية. مع استخدام النقدية في مثل هذه المستويات المنخفضة، الخطوة المنطقية التالية هي إزاحة معاملات البطاقات عن طريق محافظ رقمية¹².

⁸ See the full report from Mastercard

⁹ See study by the World Bank

¹⁰ See PCM's Digital and Card Payments Yearbooks, available at: www.paymentyearbooks.com

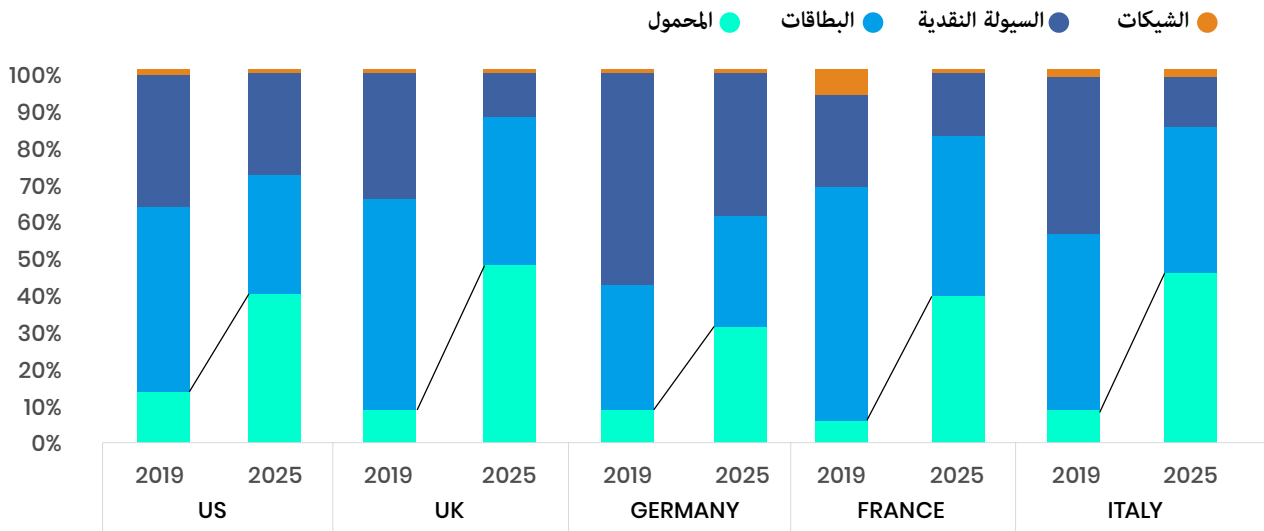
¹¹ See <https://www.cashmatters.org/blog/swedish-government-expected-to-pass-law-requiring-all-banks-to-handle-cash/>

¹² The full Cardtronics study is available here

... والآن تحل المحافظ محل البطاقات

على الرغم من الشعبية الحالية للبطاقات، تشير الأبحاث الجديدة إلى أن البطاقات تتراجع بسرعة عن الاستخدام لصالح المحافظ الرقمية، والمدفوعات من الحساب إلى الحساب، وغيرها من منهجيات الخدمات المصرفية الرقمية. وقد ذهب دويتشه بنك (d.v)، انظر الملاحظة 5 أعلاه) إلى حد التنبؤ بأن بطاقات الدفع ستشكل أقل من ثلث جميع المعاملات في غضون خمس سنوات - في حين أن المحافظ الرقمية ستزحف لتصل إلى 35% من جميع المعاملات:

عمليات الشراء الأسبوعية في المتجر حسب البلد في 2019 و 2025



المصدر: DEUTSCHE BANK مستقبل المدفوعات - الجزء الثاني الانتقال إلى الرقمية

وقد حدث الارتفاع في تقنيات المحفظة الرقمية على مدى السنوات الخمس الماضية في وقت كانت فيه الأعمال التجارية بشكل عام تتحرك عبر الإنترنت، حيث تمثل التجارة الإلكترونية الآن 8% من الناتج المحلي الإجمالي في المملكة المتحدة، وفقًا لمؤسسة التجارة الإلكترونية¹² الإلكترونية. كما أن أزمة "كوفيد-19" لم تهدد سوى هذا الاتجاه - حيث أظهرت الأبحاث التي أجرتها شركة لايتيكو¹³ أن 63% من الأميركيين هم الآن أكثر استعداداً للانتقال إلى الخدمات المصرفية الرقمية بالكامل، بعد "كوفيد". كما تشير أبحاث لايتيكو إلى أن 82% من المستهلكين الأميركيين لم يعودوا يرغبون في زيارة فروع البنوك بعد هذه الأزمة. وشوهت قصة مماثلة في أوروبا، حيث أفادت شركة نتس الأوروبية لمعالجة المعاملات بأن معاملات المحفظة الرقمية غير التلامسية قد ارتفعت بأكثر من الثلث في النصف الأول من عام 2020¹⁴، مقارنة بعام 2019. وقد آسيا الرائدة في العالم في الانتقال إلى الرقمية على مدى السنوات

تعليق خبير

"لمن معدلات تبني [من الرقمية التلامسية] مثل هذا من قبل."

- روبرت هوفمان، رئيس الخدمات التجارية، نتس

العشر الماضية: وفقاً لماكينزي العالمية المدفوعات خريطة¹⁵ تمثل المدفوعات الرقمية في الصين حوالي 99% من حجم المعاملات النقدية غير في البلاد 45% من جميع المدفوعات الرقمية في جميع أنحاء العالم. وفي الوقت نفسه، أظهرت دراسة منفصلة لمكينزي أن 80% من المستهلكين في الأسواق الآسيوية المتقدمة (الصين والهند وتايوان، من بين دول أخرى) على استعداد لنقل كل أو بعض أعمالهم الخدمات المالية الأخرى إلى لاعبين رقميين فقط - وهو الرقم الذي يقابله 50% من المستهلكين في الأسواق الأقل نمواً مثل ميانمار أو كمبوديا.¹⁶

¹³ See <https://ecommercenews.eu/ecommerce-in-uk-to-reach-e200-billion-in-2019/>

¹⁴ See <https://www.americanbanker.com/news/coronavirus-throws-digital-banking-into-the-crucible>

¹⁵ See <https://www.ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/nets-data-reveals-a-rise-in-contactless-payments-in-the-nordics-amidst-covid-19/>

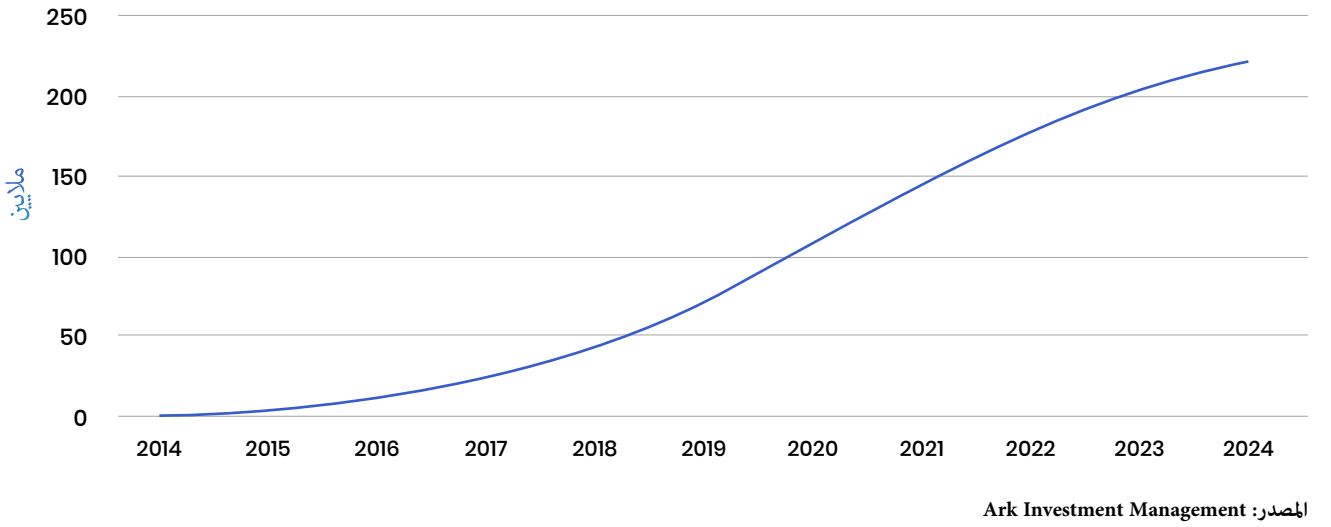
¹⁶ See <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/how-asia-is-reinventing-banking-for-the-digital-age>

¹⁷ See McKinsey report - Digital Banking in Asia: What do consumers really want?

محافظ رقمية - ظاهرة عالمية

كما سنظهر في القسم الرابع ، فإن تطوير الخدمات المصرفية الرقمية ing يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتطوير تقنيات المحفظة الرقمية المتنقلة. المحافظ الرقمية هي نقطة الدخول لمجموعة أوسع من الخدمات المالية الرقمية. على الرغم من وجود اتجاهات مختلفة في تطوير واعتماد المحافظ الرقمية على مستوى العالم (انظر المربع أدناه) ، فإن التحرك العالمي لا يمكن إنكاره: المحافظ الرقمية هي مستقبل المدفوعات ، كما تظهر بيانات المصدر لاعتمادها واستخدامها. يوجد الآن أكثر من 150 مليون محفظة رقمية في الولايات المتحدة، يبلغ عدد سكانها ما يزيد قليلاً عن 328 مليون نسمة، وفقاً لإدارة الاستثمار ARK - ومن المتوقع أن يمر هذا العدد بـ 200 مليون بحلول عام 2023:

نمو عملاء المحفظة الرقمية الأمريكية



وقد تكرر هذا النمط من النمو في جميع أنحاء أفريقيا وأمريكا اللاتينية وخاصة آسيا، المنطقة التي قادت العالم في اعتماد المحافظ الرقمية، كما توضح المعلومات من Global Market Insights:

سوق المحفظة المتنقلة لآسيا والمحيط الهادئ

معدل النمو السنوي المركب لسوق المحفظة المتنقلة شبه المغلقة

18% > (2018-24)

قطاع البنوك

17% > (2018-24)

حصة قطاع شركات التكنولوجيا

70% > (2017)

البصريات / تقنية QR CAGR

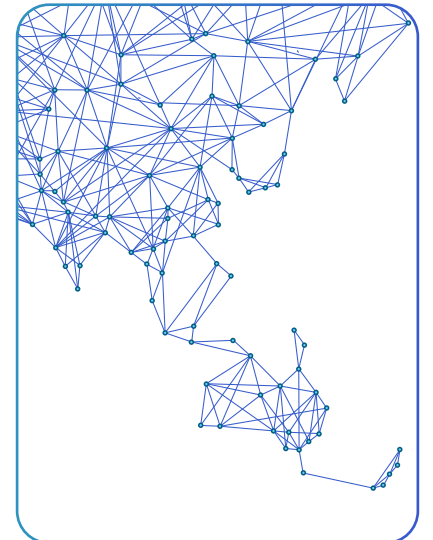
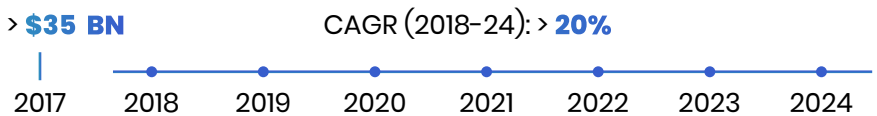
17% > (2018-24)

تقود الصين سوق منطقة

آسيا والمحيط الهادئ

بأكثر من 95% من

الحصة في عام 2017



محافظ في جميع أنحاء العالم

أنان المناطق المتقدمة اقتصاديا من أمريكا الشمالية وأوروبا، وتطبيقات تشكل جوهر اليوم الخدمات المصرفية الرقمية. لا تزال بطاقات الائتمان الاستهلاكية وبطاقات الخصم غير المتصلة بالإنترنت تحتل سوقاً كبيرة، ولكن الإقراض والتطبيقات المتخصصة عبر الإنترنت بدأت في الارتفاع في البلدان ذات البيئة الائتمانية الجيدة، مع تقارير الإقراض التي تفيد بأن الإقراض من نظير إلى نظير كان يساوي 33.6 مليار دولار في الولايات المتحدة وحدها في عام 2018. Th هو مزيج من الإقراض عبر الإنترنت والمدفوعات عبر الهاتف المحمول عبر المحفظة الرقمية تشهد نمواً سريعاً بين جيل الألفية في أستراليا والولايات المتحدة والمملكة المتحدة وأوروبا الشمالية وغيرها.

-شهدت منطقة آسيا والمحيط الهادئ نمواً سريعاً جداً في محافظ الهواتف المحمولة والأعمال المصرفية الرقمية، وذلك بفضل معدلات انتشار عالية للأجهزة الرقمية وابتكارات مالية مزدهرة، لا سيما في جنوب شرق آسيا الصاعدة. كما ستحافظ الصين واليابان وكوريا الجنوبية ودول شرق آسيا الأخرى على مزاياها لفترة طويلة وستوسع تميزها، ففي كوريا الجنوبية، على سبيل المثال، يتم الآن الاستيلاء على مدفوعات البطاقات من خلال محافظ الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية، التي شهدت معدلات نمو ثابتة تزيد على 150% سنوياً منذ عام 2016. وفي الوقت نفسه، فإن ترتيبات التمويل والائتمان الصغيرة رائدة من قبل لاعبين مثل Ant Financial وTencent، الذين يستخدمون تاريخ المعاملات لتسجيل المستهلكين وتقديم منتجات جديدة. هذا مثال رائع على كيفية استخدام محافظ الهاتف المحمول كنقطة أولى للتوسع في مجموعة أوسع من الخدمات المالية الرقمية.

-دخلت المحافظ الرقمية في منطقة الشرق الأوسط وجنوب آسيا فترة من النمو السريع، وخاصة في الهند مع عدد كبير من السكان وUPI2.0 من البنوك المركزية، والتي توفر دفعة كبيرة لأعمالها المصرفية الرقمية. وقد شهدت شركة Paytm الهندية، المدعومة من قبل شركة Ant Financial الصينية، ارتفاعاً في أعداد المستخدمين من 25 مليون إلى أكثر من 350 مليون مستخدم في السنوات الأربع¹⁸ الماضية.

-وفي أفريقيا، ستلعب الرقمنة دوراً رئيسياً في معالجة قضية ضعف تغطية الخدمات المصرفية وضعف المشاركة في الاقتصاد الرسمي. ستوفر عدادات S mart POS المصرفية عمليات فتح الحساب الأساسية، والتحويل، وعمليات الإيداع والسحب لفئات أوسع من السكان الأفارقة، مع استخدام المحافظ الرقمية التي ترتفع بالفعل في المدن الكبرى. تلقت شركة أوكرا النيجيرية مؤخراً استثمارات أمريكية لتنمية دورها كأول تكامل بين البنوك والتكنولوجيا المالية في أفريقيا، في حين حققت شركة المعاملات الرقمية MPESA التي تتخذ من كينيا مقراً لها نمواً في الإيرادات بنسبة 12.6 في المائة بين عامي 2019 و2020 لتصل إلى ما يقرب من مليار دولار¹⁹ أمريكي. وعلى غرار تينسنت وانت فاينانشل في آسيا، تستخدم شركة mPESA الآن معلومات المعاملات الاستهلاكية لإنشاء منتجات الإقراض الصغير والتمويل الصغير على أساس تسجيل الائتمان. ويجري تكرار هذا النموذج في جميع أنحاء أفريقيا من قبل سفاريكوم وOrange Mobile وAirTel.

-إن تزايد انتشار الهواتف المحمولة في أمريكا اللاتينية، إلى جانب تطوير خدمات مالية أكثر تطوراً، يؤدي إلى التطور السريع للمحافظ الرقمية، وخاصة تلك المرتبطة بالبطاقات. وفي الوقت نفسه، من المتوقع أن يؤدي النمو السريع لنقاط البيع الذكية في هذه المنطقة إلى إدخال بعض البلدان في عصر ذكي من خلال تخطي محطات نقاط البيع التقليدية مباشرة. في منتصف عام 2020، أعلنت شركة المدفوعات المكسيكية عبر الإنترنت ماتي أنها ستوسع في كولومبيا والبرازيل لاستهداف 21% من الأشخاص الذين لا يزالون يأملون عبر الإنترنت ولكنهم يدفعون نقداً. ومع ذلك، ذكرت comScore أن 58% من معاملات التجارة الإلكترونية في أمريكا اللاتينية تقوم الآن باستخدام محافظ رقمية متنقلة - مما يدل على أن تقنيات المحفظة أصبحت الآن مقبولة على نطاق واسع في المنطقة، وخاصة من قبل المستهلكين الأصغر سناً.

¹⁸ See <https://www.ft.com/content/0788d906-1a7b-11ea-97df-c663de1d73f4>

¹⁹ See <https://www.the-star.co.ke/business/2020-04-29-m-pesa-data-raises-safaricom-revenue-to-sh25t-billion/>

الخدمات المصرفية الرقمية في العمل على الصعيد العالمي



1. في عام 2016، اندمج بنك أبوظبي الوطني (NBAD) وبنك الخليج الأول (FGB) ليصبح أول بنك أبوظبي (FAB) (العربية).

تحظى المدفوعات عبر الهاتف المحمول بشعبية كبيرة في دولة الإمارات العربية المتحدة ونمت بسرعة في السنوات الأخيرة، ليس فقط مع نظام الدفع المحلي Beam Pay، ولكن أيضاً Apple Pay و Samsung Pay متاح. كما دخلت عمالقة المدفوعات الآسيوية Wechat و Alipay سوق البلاد. وقد اعتمد بنك أبوظبي الأول مجموعة كاملة من الحلول المصرفية الرقمية، بما في ذلك محطات نقاط البيع الذكية ومنصات إدارة السحابة وتطبيقات الدفع التي تسمح للبنك بالعمل بشكل أكثر كفاءة وسهولة وذكاء. تهدف بنك أبوظبي الأول الآن إلى توسيع حصتها في السوق في الخدمات المصرفية المتنقلة والرقمية.

2. أنشئ مصرف بريد ليسوتو في أفريقيا في عام 2004 كشركة عامة، وقد نفذ دائماً سلسلة من مخططات التمويل الصغير لتخفيف حدة الفقر كمؤسسة مملوكة للحكومة بنسبة 100 في المائة. ومع ذلك، واجه البنك معدل انتشار منخفض لجميع الخدمات المصرفية ودرجة عالية من الاستبعاد المالي محلياً. وبالإضافة إلى ذلك، كانت الخدمات المصرفية الرقمية والمتنقلة بطيئة في الإقلاع. وفي عام 2017، نجح البنك في تطوير نظامه المصرفي الأساسي - Flexcube - وجلب العديد من الخدمات الرقمية والذكية بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومحافظ الهاتف المحمول والبطاقات المصرفية التجارية والخدمات المصرفية للوكالات. وللمساعدة في توسيع نطاق الخدمات المصرفية المتاحة في البلد، فتحت شركة LPB أكثر من 500 منفذ مصرفي في 14 مدينة وبلدة رئيسية، كما تم إنشاء فروع لها في جنوب أفريقيا. وقد تم تجهيز هذه المنافذ والفروع بأجهزة نقاط البيع الذكية التي تستخدم لالتقاط عملاء جدد والتحقق من هوياتهم باستخدام برامج E-KYC وأجهزة الاستشعار الذكية لمسح بصمات الأصابع وغيرها من العوامل البيومترية.

3. في الهند، تعتزم فينو Bank الوصول إلى 50 مليون عميل في السنوات الخمس المقبلة، واختارت تعزيز شبكتها تسليم الميل الأخير مع حلول الخدمات المصرفية الرقمية. هذه الحلول الرقمية تجعل الخدمات المصرفية المحلية، عن بعد possible عن طريق تجميع قرض، الماسح الضوئي بصمات الأصابع، قارئ بطاقة، الكاميرا، والطابعة في جهاز واحد. يمكن لهذا الجهاز تنفيذ مجموعة كاملة range من المعاملات المصرفية، بما في ذلك فتح الحساب، والودائع، والسحب النقدي، والتحويلات المالية، وشراء المنتجات والخدمات المالية مثل الذهب والقروض والتأمين. وهي قابلة للتشغيل البيني مع الأنظمة المصرفية الأخرى وستسمح للعملاء الذين لهم بطاقات السحب الآلي الصادرة عن بنوك أخرى بإجراء undertake عمليات الدفع والسحب في منفذ FINO المصرفي.

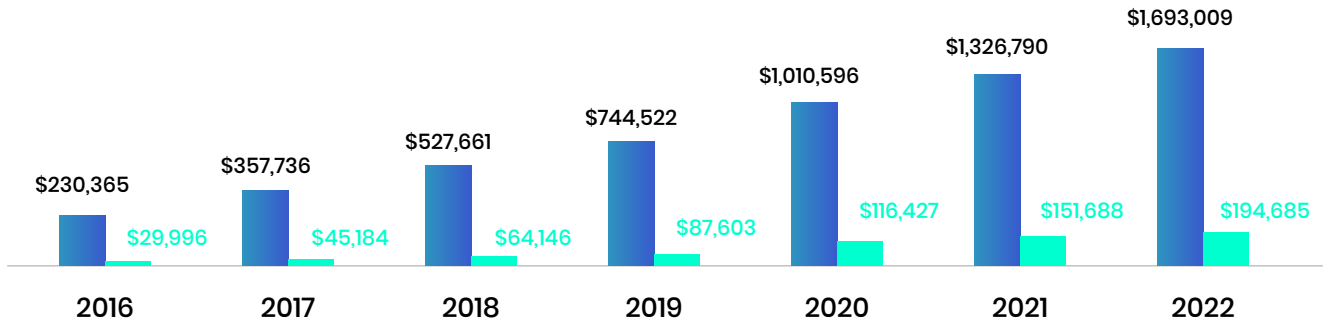
بنك الغد: المحفظة تتطور

ويرتبط تطوير الخدمات المصرفية الرقمية ارتباطاً وثيقاً بتطور سوق محفظة الهاتف المحمول، حيث أن محافظ الهاتف المحمول هي نقطة الدخول للبنوك الرقمية للوصول إلى المستخدمين، وواجهة مهمة لتقديم مجموعة أوسع من الخدمات المالية الاستهلاكية.

كما أظهرنا، محافظ الجوال تنمو في كل من العدد والاستخدام. تظهر الرسوم البيانية أدناه من ²⁰ Juniper Research و ²¹ e-Marketer, Inc. أكثر من 1.6 تريليون دولار في معاملات محفظة الهاتف المحمول على مستوى العالم بحلول عام 2022، وأكثر من 1310 مليون محفظة - وبعبارة أخرى، محفظة واحدة تقريباً لكل أربعة أشخاص على وجه الأرض، وحوالي 42% من جميع مستخدمي الهواتف الذكية.

الرسم - أ - حجم معاملات المحفظة المتنقلة

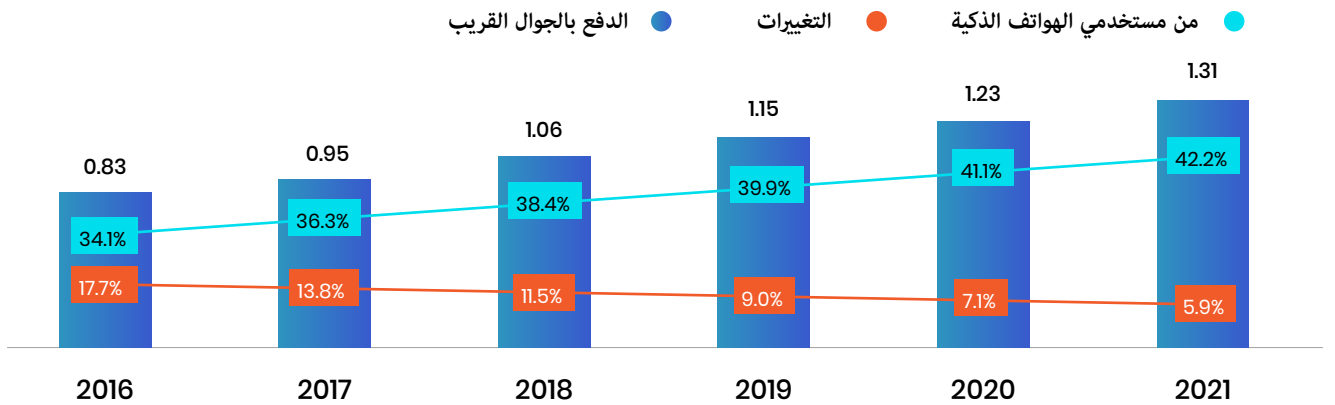
ملايين الدولارات الأمريكية مقابل جميع أنحاء العالم



المصدر : Juniper Research

الرسم - ب - عدد محافظ الهاتف المحمول في جميع أنحاء العالم بحلول عام 2022

كم عدد الأشخاص حول العالم الذين يستخدمون مدفوعات التقريب عبر الهاتف المحمول؟ 2018 - 2023 مليار ونسبة التغيير ونسبة مستخدمي الهواتف الذكية



المصدر : eMarketer

²⁰ See <https://www.paymentscardsandmobile.com/the-future-of-us-mobile-payments/>

²¹ See <https://www.emarketer.com/content/global-mobile-payment-users-2019>

من محفظة الهاتف المحمول إلى البنك الرقمي

هناك مسار تطوير واضح من استخدام محافظ الهاتف المحمول إلى توفير الخدمات المصرفية الرقمية بالكامل. ويمكن أن توصف هذه المرحلة في أربع مراحل نمو على النحو التالي:

1. تطبيقات محفظة الجوال تحل محل المدفوعات النقدية، وتصبح التطبيق المالي الأكثر تكراراً. في هذه المرحلة، تكشف البنوك أنها قادرة على الوصول إلى المستخدمين بشكل أكثر فعالية عبر محافظهم المحمولة من خلال القنوات الأخرى.
2. أصبحت التحويلات المصرفية ومدفوعات الرسوم و الفواتير منتشرة على نطاق واسع حيث أن المحافظ المحمولة ملزمة بالبطاقات المصرفية أو البطاقات المصرفية الرقمية الصادرة كمحافظ متنقلة.
3. مع زيادة معدل انتشار المدفوعات عبر الهاتف المحمول في سيناريو الاستهلاك الإجمالي، تتطور تدريجياً الخدمات المالية الاستهلاكية التي تستخدم محافظ الهاتف المحمول في جوهرها. تقدم البنوك للمستهلكين برامج تقسيط المستهلك، وتقسيط الفواتير، والائتمانات الصغيرة، وبرامج الولاء من خلال محافظ الهاتف المحمول.
4. كما أصبحت خدمات التأمين والاستثمار متاحة من خلال محافظ الهاتف المحمول مع زيادة معرفة المستهلك وثقته باستخدام المحفظة كجوهر تجربته المصرفية. عند هذه النقطة، تصبح المحفظة "فرع البنك" الافتراضي، متاح 24/7/365 لتوفير مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية..

وسيكون للانتقال من محافظ الهاتف المحمول إلى الخدمات المصرفية الرقمية بالكامل آثار واسعة النطاق، بما في ذلك تمكين أولئك الذين ليس لديهم إمكانية كافية للحصول على الخدمات المالية من دخول النظام المصرفي، وهو سوق يقدر مركزها بنحو 380 مليار دولار أمريكي²² سنوياً. ولا تقتصر هذه السوق على الاقتصادات النامية أيضاً – حيث قدر المنتدى الاقتصادي العالمي في عام 2018²³ أن 20% من سكان الولايات المتحدة إما غير مصرفيين أو غير مُتَحلفين. والاستفادة من هذه الفرص الجديدة، سيتعين على البنوك أن تغير تماماً الطريقة التي تفكر بها في نظمها الحالية. ليس فقط هناك ثروة من الفرص الجديدة المتاحة: مع تحرك العالم على نحو متزايد عبر الإنترنت، فإن توقعات العملاء للسرعة والمرونة في تقديم الخدمات المصرفية تتزايد في كل وقت.

توقعات العملاء للسرعة والمرونة تنمو في كل وقت.

تعليق خبير

”نحنشهد التدمير

الخلا للخدمات المالية، وإعادة

ترتيبها حول المستهلك. من

يستطيع القيام بذلك بالطريقة

الأكثر إثارة باستخدام التقنيات

الرقمية سيفوز.”

– أرفيند ساتكاران، رأس المال الاستثماري

الاستفادة من الفرص التي توفرها الخدمات المصرفية الرقمية تعني أكثر من وجود تطبيق لطيف للتحقق من رصيدك أو تحويل الأموال بين الحسابات. وباستخدام الحلول المصرفية الرقمية، أصبح بإمكان المصارف الآن إنشاء شبكات صغيرة بسرعة وبتكلفة منخفضة، مما يؤدي إلى إنشاء شبكات خدمات جديدة ذات تغطية واسعة النطاق في كل من البيئات المادية والبيئات الإلكترونية. باستخدام حلول الخدمات المصرفية الرقمية، من الممكن ربط خدمات الدفع على أساس البطاقات المصرفية التقليدية مع محافظ الهاتف المحمول، مما يجعل البطاقة نفسها شيئاً من الماضي. سواء كان ذلك باستخدام NFC غير التلامسية، مدفوعات رمز الاستجابة السريعة، تعريف بصمات الأصابع أو التعرف على الوجه كوسيلة دفع، فإن الخدمات المصرفية الرقمية ستقوم بترقية أمان وسرعة خدمات الدفع بتكلفة أقل لجميع الأطراف.

²² See <https://newsroom.accenture.com/news/banks-have-a-380-billion-market-opportunity-in-financial-inclusion-accenture-and-care-international-uk-study-find.htm>

²³ See <https://www.weforum.org/agenda/2017/09/the-worlds-unbanked-in-6-charts>

المصرفيون يستعدون

“الآن هو الوقت المناسب للبنوك للحاق وتقديم العملاء تجربة متفوقة.”

وقد نشر عدد من الشركات الاستشارية دراسات تحظى بتقدير واسع مفادها أن معظم البنوك الغربية ببساطة ليست مستعدة حتى الآن للاستفادة من الفرص التي تتيحها الخدمات المصرفية الرقمية الحقيقية. على سبيل المثال، يشير تقرير كابجيميني وEFMA العالمي للتكنولوجيا المالية لعام 2020 إلى أن البنوك التقليدية لا تزال قادرة على ²⁴ الازدهار في سوق اليوم من خلال تبني نموذج منصة مفتوحة رقمية بالكامل. ومع ذلك، فإن الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وما تقدمه البنوك التقليدية لم تكن أوسع من أي وقت، ولكن الآن هو الوقت المناسب للبنوك للحاق وتقديم أفضل تجربة للعملاء. وكما يتضح ذلك في هذا التقرير - وأكده مستشارون من ماكينزي إلى ديلويت وغيرهم - فإن البنوك في آسيا والشرق الأوسط تقود الآن الدفع نحو الخدمات المصرفية الرقمية. ونتيجة لهذا فإن فشل بعض البنوك الغربية في الانتقال بسرعة إلى نموذج رقمي بالكامل قد عرضها للخطر بسبب إلغاء الوساطة، حيث أظهرت شركة “بيج تك” والبنوك الرقمية الجديدة التي تركز على المستوى الدولي قدرتها على كسب العملاء.

وعلى وجه التحديد، ينبغي على البنوك أن تستثمر في البنى التكنولوجية الجديدة مثل المحطات الأمنية الذكية والحوسبة السحابية. وهذا يشكل خروجاً ملحوظاً عن استثمار المصارف في مجال تكنولوجيا المعلومات حتى الآن، والذي يتألف في معظمه من دعم أنظمتها القديمة وتقديم الخدمات القائمة في بيئة رقمية.

“ما كان ممكناً مرة واحدة فقط في فرع سيكون ممكناً - وأكثر - في أي مكان، أي وقت.”

إن مزايا التكلفة الطبيعية والمرونة التجارية المتأصلة في تقديم الخدمات الرقمية بالكامل لا تقلل من عتبة الاستثمار فقط لتمكين توسيع الشبكة الرقمية للبنك، بل تساعد البنك أيضاً على الابتكار. وتتمثل المزايا الرئيسية للمصارف الرقمية من منظورات الشبكات والأجهزة والبرامجيات فيما يلي:

1. أخف المحطات. لم تعد الواجهة الفعلية بين البنك وعملائه فرعاً أو هاتفاً. بدلاً من ذلك، يصبح هذا شبكة من المحطات الذكية مع الحماية الأمنية العسكرية الصف، أداء عالي معالجة البيانات والقدرة على الاستشعار المتعدد. لم تعد هذه المحطات مكلفة ومفردة الغرض مثل الجيل الحالي من محطات نقاط البيع. في الشبكة الجديدة، المحطات متعددة الأغراض وقادرة على حد كبير. وهذا يوفر خدمة أفضل للمستهلكين ويعمل بها أرخص للبنوك.
2. شبكات أكثر ذكاء. من أجل تحسين الأمن وإدارة العمليات، يتم اعتماد أنظمة Android مخصصة في المحطات الذكية المستخدمة للخدمات المصرفية الرقمية. يمكن للمحطات الذكية التواصل مع منصة إدارة السحابة الخلفية في الوقت الحقيقي عبر الإنترنت عبر الهاتف المحمول. بالإضافة إلى المراقبة الفعالة لكيفية تشغيل المعدات في الوقت الفعلي، يمكن أن تكون الخدمات سوداء وبيضاء ويتم تعديل توفر الخدمة على الفور. RR emotive الصيانة والترقية عبر الإنترنت يمكن أيضاً أن تتم عن طريق الاستيلاء عن بعد، والحد من الحاجة إلى الموظفين في الموقع وتكاليف الصيانة الشاملة، فضلاً عن الاستخبارات العامة للشبكة.
3. خدمات السحابة. يتم تشغيل جميع العمليات التجارية وأنظمة المعالجة في السحابة عبر شبكة آمنة. يرتبط النظام بواجهة الأعمال الأصلية للبنك أو نظام الأعمال الأساسي عبر السحابة. توفر الخدمات السحابية مجموعة غنية من القدرات للأعمال المبتكرة، ويمكن دمجها بسهولة مع أنواع مختلفة من أنظمة الأعمال.

²⁴ See <https://www.capgemini.com/ca-en/news/world-fintech-report-2020/>

4. الاستشعار الذكي. يمكن تركيب مجموعة كبيرة من أجهزة الاستشعار على المحطة الذكية، مثل نظام تحديد المواقع (GPS) وأجهزة استشعار NFC وكاميرات الإضاءة ثلاثية الأبعاد وأجهزة استشعار الأشعة تحت الحمراء وكاميرات عالية الدقة. ويمكن أيضاً تركيب أجهزة قراءة بيومترية مثل الماسحات الضوئية لبصمات الأصابع؛ وتتيح هذه المستشعرات الحصول على معلومات هامة مثل هوية المستخدم والتراخيص والوثائق الأخرى "مباشرة"، مع إجراء التحقق من الهوية وتحليل البيانات باستخدام خدمات الذكاء الاصطناعي المستندة إلى السحابة. ما كان ممكناً في فرع ما سيكون ممكناً - وأكثر - في أي مكان وفي أي وقت.

فريق التصميم: يرجى إضافة العنوان، "مستقبل رقمي بالكامل: كيف ستعمل البنوك في عام 2025"

 منتج الدفع	 QR ديناميكي	 QR ثابت	 في دفع الطلب	 دفع HS	 الدفع الالكتروني	 دفع سريع
	 دفع USSD	 التفويض المسبق				
 إدارة التاجر	 اندماج	 تحليل	 تفاصيل الصفقة	 إدارة المخزن	 إدارة التسجيل	 إدارة المحطة
 إدارة الثروة	 قواعد	 دفع B2C	 دفع B2B	 اكتشاف	 الانتماء الصغير	
	 نتاج الاهتمام	 تأمين				
 مجموعة أدوات التسويق	 خصم	 القسيمة	 استرداد نقدي	 اشتر الآن وادفع لاحقاً	 نادي الولاء	
 فرع بنك	 اعرف عميلك	 اندماج	 ATM مايكرو	 سجلات المنفعة	 كامل	 توزيع نقاط اللعب
 فتح الاتصال	 api افتح	 ربط الإنترنت	 الفيسبوك	 انستغرام	 بطاقة الارتباط البنكي	

كيفية التحضير

وللتحضير لهذه الثورة، يجب على البنوك أن تسأل نفسها عما إذا كانت أنظمتها المصرفية الرقمية جاهزة لما يلي:

”اعرف عميلك“ وخدمات فتح الحساب. في الوقت الحاضر، استراتيجيات البنوك الرقمية على اللاحق بركب مفتوحة لسوء الاستخدام، مع Ci-pherTrace تفيد بأن ما يصل إلى 50% ²⁵ الحسابات المفتوحة على الإنترنت عرضة للاحتيال في غضون الأشهر الاثني عشر الأولى بعد الافتتاح. وسوف يتعين على البنوك أن تجد وسائل أكثر قوة – وأسرع – للتحقق من هويات العملاء. ويبدأ ذلك بالطريقة التي يلتقطون بها العملاء ويتعاملون معهم عبر الإنترنت وفي العالم المادي.

خدمات الإيداع النقدي والسحب والتحويلات. اليوم، فرع البنك في مرآة الرؤية الخلفية. وفي أوروبا، انخفض العدد الإجمالي لعلوم البنوك بنحو 5.6%، أو 10 آلاف فرع، خلال العام الماضي وحده، وفقاً للبنك المركزي الأوروبي. ²⁶ وكما سبق أن ناقشنا، من المرجح جداً أن ينتقل المستهلكون في أفريقيا وأمريكا اللاتينية من العلاقات المصرفية المصرفية إلى إدارة أعمالهم المصرفية بشكل فريد من خلال قناة الهاتف المحمول. والآن وفي المستقبل، يتطلع العملاء إلى الجمع بين الخدمات المصرفية وأنشطة التجزئة الأخرى. وقد شهدنا بالفعل تغيرات هائلة في خدمات التحويلات المالية، مع ضغط المستهلكين للحد من أوقات التسوية والرسوم: مع تحول المدفوعات الفورية إلى واقع ملموس، فإن هذا الضغط لن يشهد إلا في جميع أنحاء العالم. ووفقاً لبيانات من إكسبرسموني، يمكن أن تمثل التحويلات المالية ما يصل إلى 15% من إجمالي الناتج المحلي لبعض البلدان الأفريقية الأكثر فقراً - وتنفق الشركات الدولية 40% من إجمالي استثمارات الخدمات المالية في أفريقيا على تحسين سرعة التحويلات وخفض تكلفة التحويلات ²⁷ المالية.

المدفوعات ذات القيمة المضافة (الخدمات البلدية / التأمين) سوف يبحث العملاء عن حلول بنقرة واحدة / الصنوبر التي تسمح لهم بدفع ثمن الخدمات مثل الضرائب المحلية والتأمين باستخدام معرف رقمي التحقق. مرة أخرى، وهذا يتجاوز الخصم المباشر من الحسابات الجارية ويبدو أكثر مثل الدفع omnichannel -- في أي وقت، في أي مكان، في أي مكان -- بدلا من الخصم المحدد مسبقا.

محفظة المحمول والمدفوعات، وبرامج الولاء. مدفوعات محفظة الهاتف المحمول هي موجة المستقبل، وسوف تمثل ما يصل إلى 35% من جميع المدفوعات (بما في ذلك النقدية) بحلول عام 2025، وفقا لدراسة حديثة أجراها دويتشه بنك (d.q.v). مع انتقال المحافظ إلى التيار الرئيسي، يتوقع المستهلكون أن يروا مدفوعات المحفظة مرتبطة ببرامج الولاء المصرفية ومتاجر التجزئة التي تكافئ النشاط العالمي عبر الإنترنت والزي المادي.

الذكاء الاصطناعي و ML تنطبق على الخدمات المالية للمستهلكين والشركات. اليوم، قد تستخدم الذكاء الاصطناعي و ML إلى حد ما في عمليات مكافحة الاحتيال الخاصة بك. ولكن مع تزايد تطور المستهلكين ونمو توقعاتهم، ينبغي أن تكون منصاتك المصرفية قادرة على دعم رؤى مدفوعة بالتعلم الآلي في سلوك المستهلكين - فضلاً عن تصميم المنتجات والخدمات لتناسب احتياجات كل عميل.

التاجر الحصول على والمصالحة. وأخيراً، مع ارتفاع توقعات المستهلكين، سيرغب التجار في الحصول على معلومات غنية عن معاملات العملاء وتسوية المعاملات في الوقت شبه الحقيقي وتسوية الحسابات. معالجة اليوم التالي لا يتم قطع فإنه، ولا معالجة الاستعلام اليدوي أو ملفات المعاملات ذات المعلومات المنخفضة. إن أخذ أربعة أيام لتسوية تحويل الأموال الدولي ليس خياراً: يجب أن تكون منصاتك جاهزة لعالم جديد من التسليم الفوري في أي مكان في العالم، سواء للمستهلكين أو التجار.

²⁵ See [the report from Ciphertrace](#)

²⁶ For access to the ECB's data warehouse, please visit: <https://sdw.ecb.europa.eu/>

²⁷ See <https://www.xpressmoney.com/blog/industry/africa-remittance-outlook-for-2019/>

2025: رؤية رقمية

إن شركة "قرات للاستشارات التجارية" هي واحدة من العديد من المؤسسات البحثية التي تتوقع أن سوق الخدمات المصرفية الرقمية سيتضاعف في السنوات الخمس المقبلة من 3.3 مليار دولار إلى 7.2 مليار دولار، بمعدل نمو مركب يبلغ 10.47%. وتشمل العوامل المحيطة بمعدل النمو هذا تأثير COVID-19 على المدفوعات، والاستخدام المتزايد لحلول البلوكشين والعملات الرقمية في الخدمات المالية، وقبل كل شيء طلب المستهلكين على منتجات مصرفية أسرع وأرخص يمكن تسليمها حيث ومتى يحتاجها المستهلكون.

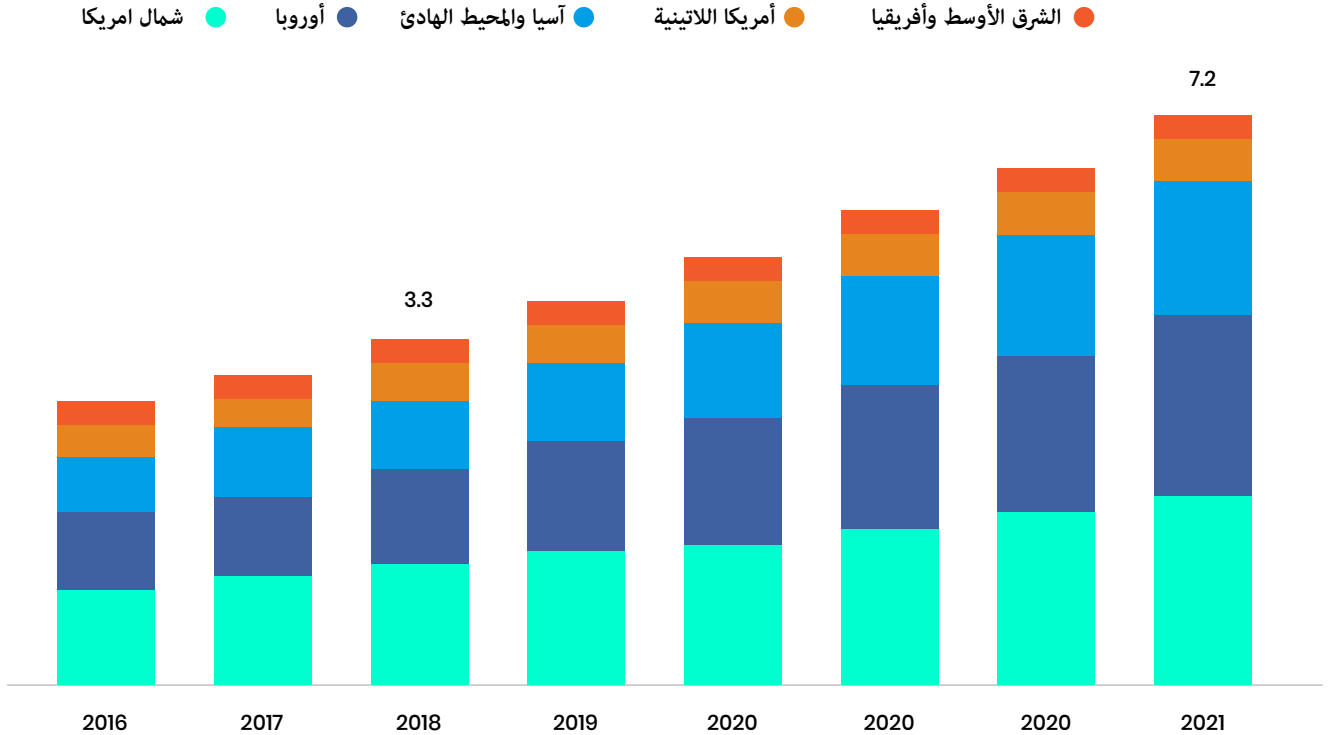
تعليق خبير

"يجب أن تعمل الخدمات المصرفية عندما وأينما تحتاج إليها. أفضل نصيحة وأفضل خدمة تحدث في الوقت الحقيقي، ويستند على سلوك العملاء، وذلك باستخدام مبادئ البيانات الضخمة، والتنقل والألعاب."

BRETT KING, CEO, Moven—

سوق المنصات المصرفية الرقمية

حسب المنطقة ، 2016 - 2025 (مليار دولار أمريكي)



المصدر: PCM Research

تأثير COVID-19

“لقد اشتدت محركات الخدمات المصرفية الرقمية منذ أزمة COVID-19.”

إن تأثير COVID-19 على الاقتصاد العالمي خطير وبعيد المدى. وقد اشتدت العوامل التي أشرنا إليها على أنها محركات نحو الخدمات المصرفية الرقمية، إن كان هناك أي شيء، منذ بداية الأزمة. على سبيل المثال، فإن استخدام المحافظ الرقمية – التي نراها المحرك الرئيسي المستقبلي للعلاقات المصرفية الرقمية في المستقبل – قد انفجر منذ بداية الأزمة فيمارس. ارتفعت عمليات تنزيل تطبيقات المحفظة في المملكة المتحدة بمقدار 200,000 كل يوم، حيث أصبح المستهلكون أكثر استخداماً للوصول إلى الخدمات المصرفية والدفع بجوالهم. وتجدر الإشارة بشكل خاص إلى حقيقة أن تنزيلات التطبيقات المصرفية في المملكة المتحدة ارتفعت بنسبة 5 في المائة بين أولئك الذين تزيد أعمارهم عن 55 عاماً - وهي عادة الشريحة الأكثر مقاومة لـ الخدمات المصرفية الرقمية. على الصعيد العالمي، تؤكد كاب جيميني هذا الاتجاه، حيث أفادت بأن استخدام المحافظ الرقمية ارتفع بنسبة 65 في المائة بين أكثر من 65 عاماً. في حين أن في السويد، استخدمت مجموعة أكثر من 55 عاماً حل الدفع عبر الهاتف المحمول في البلاد بنسبة 50 في المائة أكثر منذ بداية الأزمة. في أمريكا اللاتينية، وصل اختراق محافظ الهاتف المحمول إلى حوالي 8% في العام الماضي، وفقاً لـ eMarketer. وبحلول عام 2023، توقع eMarketer أن هذا الاختراق سيتضاعف إلى أكثر من الضعف ليصل إلى 17.2%²⁸.

ومع انحسار التأثير الأولي للفيروس، يواجه العالم الآن انكماشاً اقتصادياً هائلاً. من المتوقع أن ينخفض الناتج المحلي الإجمالي في الولايات المتحدة وحدها بأكثر من النصف في الربع الثاني من عام 2020، وفقاً لمجلس الاحتياطي الفيدرالي في أتلانتا في يونيو 2020.²⁹ وفي آسيا، يتوقع البنك الدولي³⁰ أن ينخفض النمو إلى 5% في الأسواق الأكثر تضرراً، مع تأثير الصين على أقل تقدير مع تباطؤ نموها إلى 1% في عام 2020. ومع تعافي الاقتصاد العالمي، سيكون أكثر تركيزاً على الأعمال التجارية عبر الإنترنت مما كان عليه الحال في السابق، وسنرى تركيزاً مكثفاً على الخدمات المصرفية الرقمية.

النظام البيئي المصرفي الرقمي

بحلول عام 2021 ، سترتفع ميزانيات تكنولوجيا المعلومات للبنوك العالمية إلى

يربح عمالقة التكنولوجيا مثل جوجل وأمازون ما يصل إلى

297 مليار دولار ، وقد تتعرض

من جميع عائدات البنوك للخطر من المنافسين
المتمرسين بالتكنولوجيا بمجرد أن تنمو الخدمات
المصرفية عبر الهاتف المحمول لعام 2020

35%

بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 2.83% بين عامي 2019 و 2024 ي

50% من

1,35 تريليون

دولار من عائدات الخدمات المالية الأمريكية من الشركة
الحالية

المصدر: Business Insider

ولكن أولاً، سوف يتعين على الاقتصاد العالمي أن يتعامل مع أكبر تراجع يواجهه خلال 200 عام. بالنسبة للبنوك، وهذا يعني توفير التكلفة وخفض أعداد الفروع المادية غير الفعالة، مما يجعل الانتقال إلى الرقمية التي، كما أظهرنا، كانت قيد التطوير منذ فترة طويلة. إن الحاجة إلى تحقيق وفورات في التكاليف وجعل تكنولوجيا المعلومات والأعمال التجارية أكثر كفاءة ستخلق فرصاً جديدة للمنافذ الرقمية ومنافذ البيع المصرفي.

²⁸ See <https://www.emarketer.com/content/latin-america-mobile-payment-users-2019>

²⁹ See <https://www.frbatlanta.org/cqer/research/gdpnow>

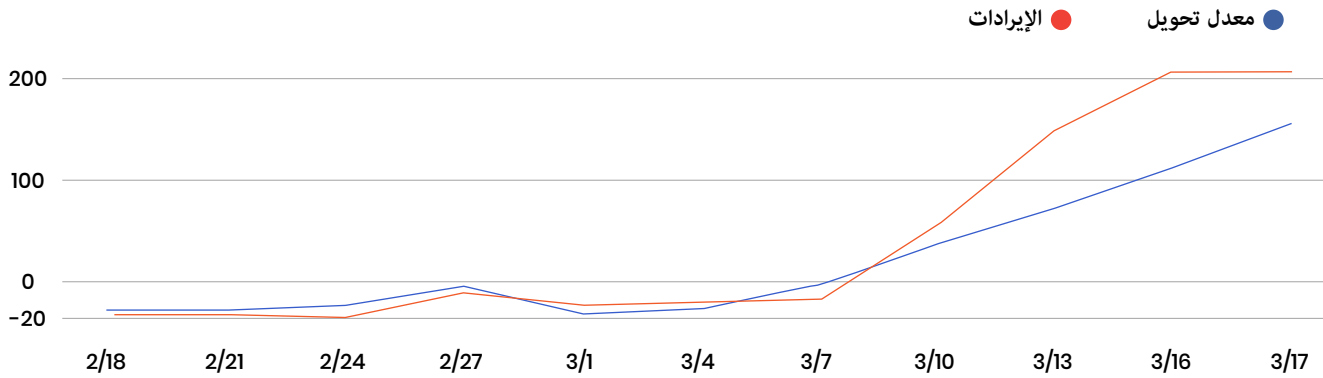
³⁰ See <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33477>

على الانترنت هو العادي الجديد

نتيجة لـ COVID-19، أصبحت الخدمات المصرفية الرقمية الآن من الصعب أن تكون في سلوك المستهلك. وفقاً لـ CapGemini (q.v)، يتم الآن استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بطريقة أوسع من قبل 60% من سكان العالم المصري، و فقط 22% من المستهلكين في الولايات المتحدة تنوي العودة إلى الفروع المادية بعد COVID. كما ارتفعت التجارة الإلكترونية، حيث قدرت شركة أمن المدفوعات الكندية عبر الإنترنت PaySafe أن 22% من جميع المستهلكين العالميين حاولوا التجارة الإلكترونية لأول مرة في الأشهر الثلاثة حتى يونيو 2020.³¹

ارتفعت إيرادات التجارة الإلكترونية بما يزيد عن 200% في الأسبوع الأول من انتشار كوفيد 19-

حسب المنطقة ، 2016 - 2025 (مليون دولار أمريكي)



المصدر: Big Commerce Research

كما تصبح التجارة الإلكترونية جزءاً لا يتجزأ من سلوك المستهلك، وسوف تصبح أكثر اعتاداً على المستخدمين للقيام بالمزيد من الخدمات المصرفية عبر الانترنت والقنوات المتنقلة. وستصبح الخدمات المصرفية الرقمية تدريجياً نقطة نمو هامة في العمليات المصرفية. على الصعيد العالمي، فإن اعتماد التكنولوجيا المالية أكثر انتشاراً في آسيا وفي الاقتصادات النامية، بالمقارنة مع البلدان الغربية - كما تظهر البيانات من "مؤشر اعتماد التكنولوجيا المالية العالمية 2019" في E&Y³²

اعتماد خدمات التكنولوجيا المالية بين مستخدمي الإنترنت في بلدان محددة ، مارس 2019

0% من المبحوثين في كل مجموعة

تشيلي	66%	الصين	87%
برازيل	64%	الهند	87%
ألمانيا	64%	روسيا	82%
السويد	64%	جنوب أفريقيا	82%
سويسرا	64%	كولومبيا	76%
النمسا	58%	بيرو	75%
إسبانيا	56%	هولندا	73%
إيطاليا	51%	المكسيك	72%
كندا	50%	أيرلندا	71%
الولايات المتحدة الأمريكية	46%	المملكة المتحدة	71%
بلجيكا ولوكسمبورغ	42%	الأرجنتين	67%
فرنسا	35%	سنغافورة	67%
اليابان	34%	كوريا الجنوبية	67%
في جميع أنحاء العالم		64%	

المصدر: emarketer

³¹ See the developing blog

³² Sourced from: <https://middleeast-business.com/the-state-of-digital-banking-in-2020/>

إعادة دعم البنك

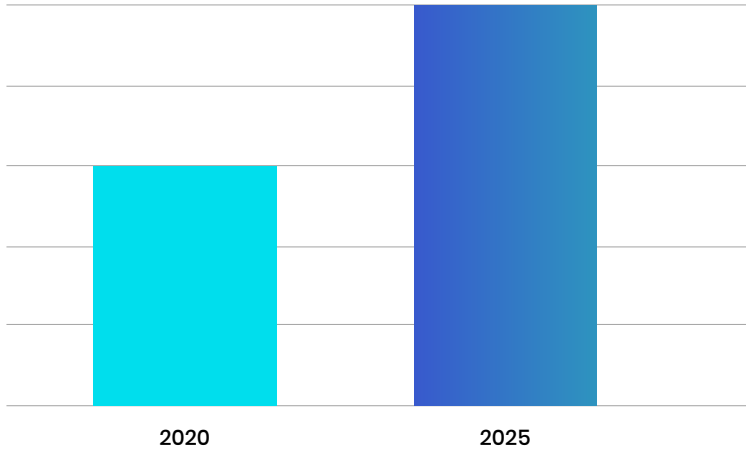
وأخيراً وعلى الرغم من الأزمة الحالية، فإن التحركات جارية بالفعل بالنسبة للبلدان لتقصير سلاسل التوريد إليها وتحسين الرقابة على مؤسساتها³³ المالية. ونتيجة لـ COVID، سيولي المزيد من الاهتمام لاستقلالها الاقتصادي وحدودها الوطنية. وسيعني جزء من هذا التحول أن الإشراف المحلي والإدارة المحلية للمؤسسات المالية سوف يخضعان لتدقيق دقيق.. ونعتقد أن من المرجح أن يؤدي ذلك إلى زيادة الاستثمار المحلي في التكنولوجيات المالية، وأن الحكومات ستشجع على تطوير الخدمات المصرفية الرقمية لتعزيز القدرة التنافسية الوطنية وتحقيق المنفعة الاقتصادية.

بلوكشين والعملات الرقمية - المزيد من السائقين

إن الاعتماد المتزايد لسلسلة الكتل والعملات الرقمية سيكون عوامل إضافية في نمو الخدمات المصرفية الرقمية. نشرت أبحاث سوق الشفافية بيانات جديدة في مارس 2020، توقعت أن يصل سوق العملات الرقمية العالمية إلى 6.7 مليار دولار بحلول نهاية عام 2025³⁴، وهو رقم يمثل نموًا مركبًا بنسبة 30% سنويًا في العقد 2016-2025، مع نمو بنسبة 8.3% سنويًا بين عامي 2020 و 2025.

نمو العملة الرقمية ، 2020 - 2025

ملخص السوق - معدل نمو سنوي مركب 8.3%



تعليق خبير

”Blockchain لديها القدرة على تحقيق قيمة كبيرة في أنشطة الخدمات المالية، من تمويل التجارة إلى المدفوعات وتسوية الأوراق المالية.“

- جون ماكلين، أنظمة CTO Global Block-chain Systems، IBM

المصدر: Mordor Intelligence

ومع تزايد شعبية العملات الرقمية، سيسعى المستخدمون إلى الحصول على حلول مصرفية رقمية تجعل التحويلات بين العملات الورقية والعملات الرقمية أسرع وأسهل وأرخص. وبالمثل، فإن النمو الحالي في حلول البلوكشين المتعلقة بالخدمات المالية سيزيد من تحسين سرعة وكفاءة المنتجات المصرفية الرقمية - خاصة في مجالات مثل التحويلات المالية الدولية ومشتريات الاستثمار، حيث كانت فترات التسوية الطويلة لفترة طويلة مصدر إحباط للمستهلكين. في دراسة أجريت عام 2019³⁵، قدرت ماكينزي أن تطبيق blockchain على المدفوعات عبر الحدود يمكن أن يوفر على البنوك 4 مليارات دولار سنويًا، وتسريع أوقات التسوية للمستهلكين من خلال مضاعفات كبيرة.

³³ For a full discussion of this issue, please see: <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/supply-chain.html>

³⁴ Please see: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/cryptocurrency-market>

³⁵ Please see: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection>

فوائد الخدمات المصرفية الرقمية في 2025

وبحلول عام 2025، نتوقع أن تسود الحلول المصرفية الرقمية في جميع أنحاء العالم. وستكون البنوك قد أحدثت ثورة في استراتيجيات الاستحواذ على العملاء وتحسين رضا العملاء مع خفض التكاليف الإجمالية للبنوك the banks نفسها ، والعملاء ir.

الإعداد المبسط

باستخدام المحطات الطرفية البعيدة المجهزة بأجهزة استشعار، يمكن أن تجعل banks أسهل للعملاء، وكذلك الموظفين، من خلال عملية متنقلة بالكامل يتم تمكينها بواسطة التقنيات المتقدمة. على سبيل المثال، أثناء فتح حساب جديد، يطلب من مقدم الطلب تقديم عدد كبير من المستندات، مثل إثباتات الهوية، وإثبات التوظيف، والعنوان. بمساعدة التقنيات الحديثة، من الممكن تمكين عملائك من تحميل هذه الوثائق باستخدام هواتفهم الذكية، ويمكن معالجة البيانات المستخرجة وتحديثها تلقائياً في أنظمة البنك، مما يوفر الوقت ويقلل من التعقيد.. يمكن التحقق من وثائق الهوية باستخدام تقنيات الاستشعار المتطورة في المحطات المستقلة وتأكيداها عبر الاتصالات فائقة السرعة 5G في السحابة.

24/7 خدمات مصرفية كاملة - من أي مكان

سحب الاقتباس: ”عملاء الخدمات المصرفية الرقمية هم ضعف احتمال شراء منتجات مالية جديدة من بنوكهم الرقمية مثل العملاء غير الرقمية.“ - Backbase

وبالانتقال إلى ما هو أبعد من أجهزة الصراف الآلي المفتوحة دائماً والوصول إلى معلومات الحساب وعمليات التحويل البسيطة عبر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، سيتمكن customers من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية على مدار الساعة 24 / 7 دون الحاجة إلى الوقوف في طوابير طويلة. الخدمات المصرفية الرقمية عبر تطبيقات الهاتف المحمول تجعل من السهل أن البنك في أي وقت من أي مكان، إضافة إلى تجربة العملاء بشكل كبير. of كما أن صعود الخدمات المصرفية الرقمية سيؤدي إلى تحسين خدمة العملاء مع إدخال قنوات دعم العملاء في الوقت الحقيقي ، مثل الدردشة المباشرة والتصفح المشترك، والتي تتسم بفعالية عالية لدقة الاستعلام.

مع تطبيق أفضل الذكاء الاصطناعي وتقنيات التعلم الآلي، سيكون من الممكن لتحليل بسرعة بيانات العملاء لمقدمي طلبات الرهن العقاري وكذلك بهم behavior المالية الماضية لتحديد احتمال التخلف عن السداد وتقدير مصير تطبيقها على الفور. وبالمثل، سيتم شراء الاستثمارات، وتأكيده التسوية، في الوقت شبه الحقيقي - من أي مكان. وقد أظهرت الأبحاث التي أجرتها Backbase³⁶ أن العملاء الذين يعملون بشكل رقمي للغاية هم أكثر عرضة مرتين للعملاء غير الرقميين لشراء منتجات مالية جديدة من بنوكهم الرقمي ، وأنهم يحملون 4.4 منتجات من بنوكهم الرقمي في المتوسط ، مقارنة بـ 2.7 منتج للعملاء غير الرقميين.

توفير التكاليف

يمكن أن يؤدي إدخال التشغيل الآلي في عمليات مختلفة إلى تقليل التكاليف وتبسيط العمليات التشغيلية لتقديم المزيد من القيمة للعملاء. كما أن التحويل الرقمي يقلل من التكاليف العامة والنفقات التي يتحملها الموظفون، والتي يمكن أن تنقل إلى العملاء في شكل رسوم مخفضة. شيء بسيط مثل مبادلة البيانات الورقية مع البيانات الإلكترونية يمكن أن يوفر الوقت والمال ، وكذلك البيئة. كما يزعم بحث Backbase المذكور في الصفحة السابقة أنه يمكن تخفيض تكاليف الدخول لكل عميل من 300 دولار أمريكي / عميل في المتوسط إلى أقل من 100 دولار ، وهو ما يمثل توفيراً في التكلفة يزيد عن 10 ملايين دولار سنوياً لأحد البنوك التي تستحوذ على 52000 عميل جديد - وهذا في منطقة واحدة من العمليات s وحدها.

³⁶ See: https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase_The-ROI-of-Omni-channel_Whitepaper-2.pdf

زيادة التخصيص

لا يرغب العملاء في أن يعاملوا كالأرقام ولكنهم يتوقعون خدمات cus-tomized التي تضيف المزيد من القيمة إلى تجربتهم. إحدى الطرق التي يمكن بها تحقيق personalization هي من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام الذكاء التنبؤي وخوارزميات التعلم الآلي الأخرى التي تشير إلى المستهلك في المستقبل behaviour، استناداً إلى بيانات من عمليات المستخدم المصرفية الرقمية. مع التطورات الجديدة في مجال معالجة اللغة الطبيعية (البرمجة اللغوية العصبية)، قد يتعامل المساعدون الرقميون مع المهام الأكثر تعقيداً في المستقبل، مثل تجديد التأمين على السيارات. وفقاً لمجموعة بوسطن الاستشارية، فإن الموجة التالية من ما يعرف باسم "فرط التخصيص" إضافة 10% إلى عائدات البنوك التي تدير هذه العملية³⁸ بنجاح.

[BOX: مفتاح الحقيقة - 90% من المصرفيين في استطلاع برايس ووترهاوس كوبرز وقال إن الحاجة إلى خفض التكاليف جعلت التكنولوجيات الجديدة أولوية - ولكن فقط 27% من الذين شعروا أن مصرفهم يقوم بما فيه الكفاية في الوقت الحاضر.]

أتمتة العملية

وتفيد شركة ماكينزي³⁹ أن البنوك يمكنها أتمتة ما يصل إلى ثلث عملياتها من خلال تنفيذ التكنولوجيا الذكية التي تقلل التكاليف وتقضي على الخطأ البشري. وقد اتخذت جي بي مورغان تشيس بالفعل خطوة في هذا الاتجاه مع منصة التشغيل الآلي القائمة على البيانات، COIN. يتم تشغيل Coin من خلال شبكة سحابية خاصة ويستخدم خوارزمية قوية للتعلم الآلي لمراجعة المستندات المعقدة. جي بي مورغان التقارير التي تستغرق سوى بضع ثوان من منصة للانتهاء من إعادة المهام repetitive التي كانت تستغرق سابقاً ما يصل إلى 360,000 ساعة لإكمال.

تعليق خبير

"التخصيص Personalization على نطاق واسع هو نهج القرن 21st إلى ما فقدت الخدمات المصرفية: القدرة على معرفة العملاء حقاً، وتوقع احتياجاتهم، وتعزيز الولاء التي يمكن أن تستمر مدى الحياة." - بوسطن الاستشارية المجموعة.

³⁷ See: <https://www.afme.eu/News/Press-Releases/Details/gfma-and-pwc-identify-global-technology-and-innovation-trends-and-challenges-for-investment-banks>

³⁸ See: <https://www.bcg.com/publications/2019/what-does-personalization-banking-really-mean.aspx>

³⁹ See: <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-transformative-power-of-automation-in-banking>

جهاز مصرفك للمستقبل الرقمي

وقد توقع تقرير برايس ووترهاوس كوبرز، الشكل المستقبلي للمصرفية، أن البنك كما نعرفه اليوم قد اختفى بحلول عام 2025.⁴⁰ وعلى الرغم من ذلك، هناك أدلة وافية على أن البنوك في أمريكا الشمالية وأوروبا لم تقم بعد بالتحويلات الأساسية المطلوبة لتجهيز بنوكها للعصر الرقمي من خلال إحداث ثورة ليس فقط في قنوات عملاتها، ولكن أيضًا نهجها في الأجهزة والبرامج. ومن شأن القيام بذلك أن يَكُن المصارف وعملاتها في جميع أنحاء أمريكا الشمالية وأوروبا من جني فوائد الخدمات المصرفية الرقمية التي ذكرناها أعلاه.

تعليق خبير

”سوفالتحديات T التقدم echnological نماذج الأعمال البنوك والتغيير الأساسي أمر لا مفر منه.“

- مايلز كينيدي، شريك الخدمات المالية في برايس ووترهاوس كوبرز

مراحل التنمية المصرفية الرقمية

نظرة عامة على التقدم الرقمي



المصدر: Celent, inc

إذا كانت العديد من البنوك في الشرق الأوسط وآسيا وأفريقيا تتجه نحو المرحلة الرابعة من الاعتماد الرقمي - "متقدم الرقمية" - في النموذج المذكور أعلاه، فإننا نقدر أن أكثر البنوك تقدما في أوروبا وأمريكا الشمالية هي بين المرحلة الثانية ("اعتماد الرقمية") والمرحلة الثالثة ("الرقمية الأساسية"). للحفاظ على قدرتها التنافسية والبقاء على قيد الحياة في المرحلة الثورية الحالية في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية، ينبغي على البنوك الغربية تسريع وتيرة تحركاتها إلى التكنولوجيا الرقمية من خلال الاستثمار في البنية التحتية المناسبة للمستقبل الرقمي.

⁴⁰ See: <https://www.pwc.com/im/en/publications/assets/pwc-the-future-shape-of-banking-v4.pdf>

الملاحظات والمراجع

- ¹ "Bank 3.0", by Brett King: <https://www.amazon.ca/Bank-3-0-Banking-Somewhere-Something/dp/1118589637>
- ² Visual Capitalist: <https://www.visualcapitalist.com/wp-content/uploads/2017/07/banking-unbanked.html>
- ³ CapGemini, Banking Is Essential, but what about Banks? <https://www.capgemini.com/2019/06/banking-is-essential-but-what-about-banks/>
- ⁴ Deloitte, Digital Banking Benchmark Study: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/lu/Documents/financial-services/Banking/lu-digital-banking-benchmark.pdf>
- ⁵ ABA study here: <https://bankingjournal.aba.com/2017/09/aba-survey-two-thirds-of-americans-use-digital-banking-channels-most-often/>
- ⁶ McKinsey study relating to Asia, please see: <https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/business%20functions/mckinsey%20digital/pdf/2014%20digital%20banking%20in%20asia%20-%20winning%20approaches%20in%20a%20new%20generation%20of%20financial%20services.ashx#:~:text=About%2040%20percent%20of%20Asian,become%201.7%20billion%20by%202020.>
- ⁷ Deutsche Bank, January 2020: The Future of Payments II: Moving to Digital - https://www.dbresearch.com/PROD/RPS_EN-PROD/PROD000000000504508/The_Future_of_Payments_-_Part_II__Moving_to_Digital.pdf
- ⁸ Full report from Mastercard here: https://newsroom.mastercard.com/latin-america/files/2020/04/AMI_2020_Mastercard_Digital_Banking_in_Latin_America_Best_Practices_English.pdf
- ⁹ World Bank: <https://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Research/GlobalIndex/PDF/N2Unbanked.pdf>
- ¹⁰ PCM's Digital and Card Payments Yearbooks, available at: www.paymentyearbooks.com
- ¹¹ <https://www.cashmatters.org/blog/swedish-government-expected-to-pass-law-requiring-all-banks-to-handle-cash/>
- ¹² Cardtronics study is available here: <https://securecdn.pymnts.com/wp-content/uploads/2019/02/The-Global-Cash-Index-Middle-East-And-South-Africa-Analysis-January-2018.pdf>
- ¹³ <https://ecommercenews.eu/ecommerce-in-uk-to-reach-e200-billion-in-2019/>
- ¹⁴ <https://www.americanbanker.com/news/coronavirus-throws-digital-banking-into-the-crucible>
- ¹⁵ <https://ibsintelligence.com/ibs-journal/ibs-news/nets-data-reveals-a-rise-in-contactless-payments-in-the-nordics-amidst-covid-19/>
- ¹⁶ <https://www.mckinsey.com/featured-insights/asia-pacific/how-asia-is-reinventing-banking-for-the-digital-age>
- ¹⁷ https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/capitalizing%20on%20asias%20digital%20banking%20boom/digital_banking_in_asia_what_do_consumers_really_want.ashx
- ¹⁸ <https://www.ft.com/content/0788d906-1a7b-11ea-97df-cc63d6d73f4>
- ¹⁹ <https://www.the-star.co.ke/business/2020-04-29-m-pesa-data-raises-safaricom-revenue-to-sh251-billion/>
- ²⁰ <https://www.paymentscardsandmobile.com/the-future-of-us-mobile-payments/>
- ²¹ <https://www.emarketer.com/content/global-mobile-payment-users-2019>
- ²² <https://newsroom.accenture.com/news/banks-have-a-380-billion-market-opportunity-in-financial-inclusion-accenture-and-care-international-uk-study-find.htm>
- ²³ <https://www.weforum.org/agenda/2017/09/the-worlds-unbanked-in-6-charts>
- ²⁴ <https://www.capgemini.com/ca-en/news/world-fintech-report-2020/>
- ²⁵ Report from Ciphertrace here: <https://www.businesswire.com/news/home/20200211005769/en/CipherTrace-Research-Finds-Insider-Frauds-Skyrocketed-2019>
- ²⁶ For access to the ECB's data warehouse, please visit: <https://sdw.ecb.europa.eu/>
- ²⁷ <https://www.xpressmoney.com/blog/industry/africa-remittance-outlook-for-2019/>
- ²⁸ <https://www.emarketer.com/content/latin-america-mobile-payment-users-2019>
- ²⁹ <https://www.frbatlanta.org/cqer/research/gdpnow>
- ³⁰ <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33477>
- ³¹ Developing blog: <https://www.paysafe.com/blog/how-covid-19-is-impacting-consumer-payment-preferences/>
- ³² <https://middleeast-business.com/the-state-of-digital-banking-in-2020/>
- ³³ For a full discussion of this issue, please see: <https://www.pwc.com/us/en/library/covid-19/supply-chain.html>
- ³⁴ <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/cryptocurrency-market>
- ³⁵ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/blockchain-and-retail-banking-making-the-connection>
- ³⁶ https://www.fintechfutures.com/files/2018/10/Backbase_The-ROI-of-Omni-channel_Whitepaper-2.pdf
- ³⁷ <https://www.afme.eu/News/Press-Releases/Details/gfma-and-pwc-identify-global-technology-and-innovation-trends-and-challenges-for-investment-banks>
- ³⁸ <https://www.bcg.com/publications/2019/what-does-personalization-banking-really-mean.aspx>
- ³⁹ <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/the-transformative-power-of-automation-in-banking>
- ⁴⁰ <https://www.pwc.com/im/en/publications/assets/pwc-the-future-shape-of-banking-v4.pdf>

كرواد للجيل القادم من محطات مالية ذكية ورقمية
الأنظمة المصرفية ، Wيسياسي يساعد البنوك ، شركات
الدفع الالكتروني وغيرها من المؤسسات المالية لتحقيق
تغطية شبكة الأعمال منخفضة التكلفة و بناء المحمول
القائم على الإنترنت أنظمة الأعمال من خلال ابتكاراتنا
لتقنيات والمنتجات.

نعتقد أن التكنولوجيا المالية المتشددة لا يمكنها فقط أن تحقق راحة للزبائن
، ولكن أيضاً تحسين الأشخاص يعيش من خلال تحسين الوصول إلى الخدمات
المالية. إن تمكين ثورة الخدمات المصرفية الرقمية هو شغفنا.