

خبر صحفي

30 أكتوبر 2024

في حلقة نقاشية خلال مؤتمر مبادرة مستقبل الاستثمار تناولت منافسة البنوك مع الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية

شيخة البحر: الذكاء الاصطناعي من عوامل التمكين

الهامة لدعم نمو وتطور البنوك

- الإشراف البشري أمر بالغ الأهمية واتخاذ القرارات يجب أن يبقى أولاً وأخيراً في أيدي البشر
- بنك وياي حقق نجاحاً كبيراً بنسبة إقبال تخطت المستهدف 4 مرات مع تركيزه على استقطاب شريحة الشباب
- مسيرتنا في بنك الكويت الوطني نحو دمج التقنيات الرقمية تعكس التزامنا الراسخ بتقديم أفضل الخدمات لعملائنا
- يمكن للذكاء الاصطناعي أن يقدم رؤى قوية ولكن يجب التأكد من أنها تستند إلى بيانات موثوقة
- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي يعززان كفاءة العمليات المصرفية ويمنحان البنوك استجابة أكثر ديناميكية
- إدارة المخاطر من المجالات التي تنتظر ثورة والجهات الرقابية وفرت بيئة تجريبية للمساعدة في اختبار الحلول الرقمية الجديدة
- المنافسة في عصر التحولات السريعة تتطلب نظرة تتخطى مجرد الاستثمار في التكنولوجيا إلى إعادة تشكيل الثقافة التنظيمية بالكامل
- يتعين على قادة القطاع تعزيز ثقافة الابتكار لتشمل كافة الجوانب المؤسسية
- النجاح المستقبلي يرتكز إلى التكيف والابتكار وضرورة الحفاظ على القيم الأساسية التي جعلت الخدمات المصرفية التقليدية ركيزة للاقتصاد العالمي

نظم مؤتمر مبادرة مستقبل الاستثمار الذي يعقد في الرياض حلقة نقاشية استضافت نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني، السيدة/ شيخة البحر، تناولت التحولات المتسارعة للمشهد المالي والدور المحوري الذي تضطلع به البنوك التقليدية، وتأثير الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية، في تشكيل مستقبل القطاع المصرفي.

وضمنت الجلسة التي جاءت تحت عنوان: "هل تستطيع البنوك التقليدية مواكبة الثورة التي أحدثها الذكاء الاصطناعي وشركات التكنولوجيا المالية؟" شخصيات بارزة من قطاعات الخدمات المالية والتكنولوجيا حول العالم، وتم خلالها استعراض التحديات والفرص الناجمة عن صعود الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية، ومساعي البنوك التقليدية للتعايش - أو التفوق على المنافسة - في هذه البيئة الرقمية المتسارعة. وفي ظل ما أحدثته التكنولوجيا المالية من تطورات قلبت موازين القطاع، قدمت البحر رؤى فريدة حول كيفية مواكبة بنك الكويت الوطني لهذه الابتكارات، وقيادته للجهود الرامية إلى تشكيل مستقبل القطاع المالي.

إعادة تعريف المشهد المصرفي

افتتحت البحر الحلقة النقاشية موضحة أنه على الرغم من وصف التكنولوجيا المالية (FinTech) بأنها 'ثورة' اجتاحت القطاع المصرفي، إلا أن البيانات المتاحة تكشف صورة أكثر دقة. وأكدت أنه "على الرغم من استثمار مليارات الدولارات، لا توجد شركة تكنولوجيا مالية واحدة مصنفة ضمن أفضل 250 بنكاً عالمياً. فواقع الأمر أن التكنولوجيا المالية ليست ثورة تهدف إلى استبدال الخدمات المصرفية التقليدية، بل تعتبر من التحديات التي تحفز التطور".

وأشارت البحر إلى أنه خلافاً للاعتقاد الشائع، أثبت نموذج أعمال القطاع المصرفي مرونته بصورة ملحوظة، حيث صمد أمام الاضطرابات المتعددة على مدى العقد الماضي، مبينة أن البنوك التقليدية، بما في ذلك بنك الكويت الوطني، تعمل على دمج التقنيات المستحدثة ضمن عملياتها لتعزيز الوظائف المصرفية الأساسية بدلاً من استبدالها.

وتابعت قائلة: "إن التقدم الذي شهدناه خلال العصر الرقمي لا يعني أن التكنولوجيا المالية تعتبر بديلاً عن البنوك التقليدية، بل يتعلق الأمر بدمج الابتكارات الرقمية ضمن نموذج أعمال أكثر شمولاً. ونرى في النموذج الذي يتبعه بنك الكويت الوطني ما للتحول الرقمي من إمكانيات، الأمر الذي يتيح لنا وضع أسس متينة وقواعد راسخة للخدمات المصرفية التقليدية مع الاستفادة من أحدث الابتكارات التكنولوجية لتعزيز تجارب العملاء".

الخيار ما بين التحالف والصراع التنافسي: دور البنوك وشركات التكنولوجيا المالية في رسم ملامح النظام المالي الجديد

وناقشت الجلسة ما إذا كانت البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية ستتجه نحو التنافس أو التعاون، حيث أوضحت البحر أن مستقبل الخدمات المصرفية لن يعتمد فقط على المنافسة، بل على الشراكات الفعالة والتعاون المثمر.

وأفادت بأنه "رغم امتداد جذور التنافس بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية على استقطاب العملاء، إلا أننا الآن في مرحلة تعاونية جديدة. فالبنوك التقليدية تمتلك القوة المالية، بينما تتميز شركات التكنولوجيا المالية بالمرونة والابتكار. والتحدي الذي يطرحه هذا الوضع يتمثل في تحقيق التوازن بين هذه المزايا، حيث لا يتعلق الأمر بتفوق أحدهما على الآخر بقدر ما يتعلق بالاستفادة من نقاط القوة لدى كل جانب".

وأشارت البحر إلى تجربة بنك الكويت الوطني كمثال على هذا النهج، لافتة إلى النجاح الكبير الذي حققه "وياي"، أول بنك رقمي في الكويت، من حيث نسبة الإقبال التي تخطت المستهدف 4 مرات، في ظل تركيزه في الأساس على استقطاب شريحة الشباب التي تشكل مستقبل الخدمات الرقمية.

وقالت البحر: "في بنك الكويت الوطني، ندير عملياتنا التقليدية إلى جانب وياي، الذي يعتبر بنكاً رقمياً بالكامل. وتكمل كلتا العمليتين بعضهما البعض وتقدمان تجربة فريدة تركز على العميل، وهذا هو التحول الحقيقي الذي يشهده القطاع المصرفي".

وأكدت أنه يجب أن يكون هناك تركيز على زيادة الثقافة المالية لجيل الشباب وأن تكون هذه العملة مستمرة لأنها تصنع الفارق، كما شددت على ضرورة التركيز على الاستثمار في الأمن السيبراني، خاصة في ظل التحديات والتطورات المتسارعة في هذا المجال على مستوى العالم.

إدارة الذكاء الاصطناعي في إطار المنظومة المصرفية

ومع الانتقال إلى دور الذكاء الاصطناعي، بدأت النقاشات خلال الجلسة في استعراض الإمكانيات والمخاطر المرتبطة بتطبيقه في القطاع المالي، وذلك في ضوء استثمار البنوك مليارات الدولارات في أنظمة تعمل بالذكاء الاصطناعي للكشف عن الاحتيال وإدارة المخاطر، في الوقت الذي ما زالت فيه بعض المخاوف المتعلقة بظهور نقاط ضعف جديدة قد تنشأ عن استخدام الذكاء الاصطناعي وما لذلك من تأثيرات سلبية على النظام المصرفي.

ونكرت البحر أن "الذكاء الاصطناعي يعتبر من العوامل التمكينية الهامة، حيث يمكنه تمكين البنوك من تحليل كميات ضخمة من البيانات، واكتشاف الأنماط، ومحاكاة السيناريوهات"، لكنها حذرت من أنه "على الرغم من تعزيز الذكاء الاصطناعي لقدراتنا، ينبغي ألا نتوقف عند هذا الحد، إذ يبقى الإشراف البشري أمراً بالغ الأهمية، فالتكنولوجيا تقدم لنا التوصيات، إلا أن اتخاذ القرارات يجب أن يبقى أولاً وأخيراً في أيدي البشر".

كما أكدت البحر على أهمية الشفافية والمساءلة في أنظمة الذكاء الاصطناعي، مشددة على أنه في حين يمكن للذكاء الاصطناعي أن يقدم رؤى قوية، يجب على البنوك التأكد من أن هذه الرؤى تستند إلى بيانات موثوقة يمكن التحقق منها. وحذرت من الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي، قائلة: "لا يمكننا السماح للذكاء الاصطناعي بأن يكون صانع القرار الوحيد. من الضروري أن يكون هناك قائد خلف عجلة القيادة لمراقبة العمليات، ومراجعة النتائج، والتدخل عند الضرورة".

الخدمات المصرفية في خضم المشهد المتغير

في ظل تركيز النقاشات حول التكنولوجيا المالية على التطبيقات الموجهة للعملاء، قالت البحر إن الإمكانيات الحقيقية للذكاء الاصطناعي تكمن في عمليات المكاتب الخلفية، والامتثال للقواعد التنظيمية وتوزيع رأس المال على الاستثمارات المختلفة.

وتابعت البحر حديثها قائلة: "قمنا في بنك الكويت الوطني بأتمتة أكثر من 100 عملية باستخدام أتمتة العمليات الروبوتية (RPA)، وكانت النتائج مبهرة، حيث لا يقتصر دور الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي على تعزيز كفاءة العمليات المصرفية فحسب، بل يعيد تعريفها، ما يتيح لنا أن نكون أكثر استجابة وديناميكية".

وأشارت إلى أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يحدث ثورة في إدارة المخاطر من خلال التعلم المستمر من النقاط التي تُظهرها البيانات الجديدة وتعديل ملفات تعريف المخاطر في الوقت الفعلي، معتبرة أن هذا هو المجال الذي سيكون فيه التأثير الأكبر للذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية، حيث يمكن تحسين المهام القائمة على القواعد والبيانات لتحقيق دقة وسرعة أكبر.

التوازن بين الدور الرقابي والابتكار

وخلال مناقشة الجلسة للعلاقة المعقدة بين الابتكار والرقابة في ظل التطور السريع الذي يشهده القطاع، وجهود الحكومات لمواكبة التقدم التكنولوجي، أشادت البحر بالدور الحيوي الذي تلعبه الجهات الرقابية لحماية النظام المالي مع مواصلة دعم الابتكار. مشيرة إلى أ

وتابعت حديثها قائلة: "سارعت الجهات الرقابية إلى إدراك أهمية التقنيات الرقمية ودورها الفعال في الخدمات المصرفية، وقام العديد منها بإطلاق بيئة رقابية تجريبية، أو ما يعرف بـ (Sandbox) للمساعدة في اختبار الحلول الرقمية الجديدة، إلا أننا نرى أن الدور الرئيسي للجهات الرقابية يجب أن يكون في التركيز على حماية النظام المالي وخضوع الخدمات المصرفية لرقابة مشددة لسبب وجيه يتمثل في أهمية دورها في الاقتصاد العالمي، إذ إن أي اضطرابات تصيبها يمكن أن تكون لها عواقب وخيمة".

التمويل المدمج: هل ستفقد العلامات التجارية للبنوك أهميتها؟

وتطرقت الجلسة النقاشية أيضاً لظاهرة التمويل المدمج، والتي تعتبر من الموضوعات المثيرة للاهتمام، حيث يتم من خلالها دمج الخدمات المصرفية ضمن المنصات غير المصرفية. ومع تزايد الشركات التي تقدم خدمات مالية عبر النظم الرقمية، يتوقع البعض أن "العلامات التجارية" للبنوك قد ينظر إليها باعتبارها أنظمة قد عفا عليها الزمن، إلا أن البحر أكدت أن الدور الحيوي الذي تقوم به البنوك التقليدية لا غنى عنه.

وقالت: "يعمل هذا النموذج الجديد بشكل جيد في نطاقات أصغر مثل المحافظ الإلكترونية والتحويلات، لكن البنوك ستظل العمود الفقري للنظام المالي، فالتمويل المدمج مجرد مثال آخر على كيفية تطور القطاع المصرفي لتلبية متطلبات العملاء المتغيرة. وسيتعين على البنوك مواصلة التكيف من خلال تطوير تقنياتها الخاصة أو الدخول في شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية لتقديم هذه الخدمات".

وأشارت البحر إلى أن بعض البنوك الرقمية لجأت مرة أخرى لاستخدام النماذج التقليدية من خلال فتح فروع غير متصلة بالإنترنت وتقديم خدمة عملاء تعتمد على التفاعل البشري لتعزيز النمو، ما يدل على أنه حتى قادة التكنولوجيا المالية يدركون قيمة الخدمات المصرفية التقليدية.

ريادة التغيير: إستراتيجية شاملة للابتكار

وأخيراً، استعرضت الجلسة التحديات الرئيسية التي تواجهها البنوك التقليدية. وأكدت البحر أنه لضمان قدرة البنوك على المنافسة في عصر التحولات التكنولوجية السريعة، يجب أن يتجاوز تركيزها مجرد الاستثمار في التكنولوجيا إلى إعادة تشكيل ثقافتها التنظيمية بالكامل.

وبينت البحر أنه يتعين على قادة القطاع تعزيز ثقافة الابتكار لتتغلغل في جميع جوانب المؤسسة، لافتة إلى أن الأمر لا يقتصر فقط على اعتماد التقنيات الرقمية، بل يشمل أيضاً مواءمة كل عمليات اتخاذ القرار مع التحلي بالعقلية الرقمية، بدءاً من تعيين الموظفين الجدد وصولاً إلى التخطيط الإستراتيجي على المستوى التنفيذي.

وشددت على ريادة بنك الكويت الوطني في مجال التحول الرقمي، مؤكدة فخرها واعتزازها بإنجازات البنك على هذا الصعيد.

وأضافت البحر: "مسيرتنا نحو دمج التقنيات الرقمية مع الحفاظ على استقرار الخدمات المصرفية التقليدية وتعزيز الثقة بها تعكس التزامنا الدائم بتقديم أفضل الخدمات لعملائنا".

وبالنظر إلى التوجهات المستقبلية، اختتمت البحر حديثها بتوقعات طموحة للعام 2030 قائلة: "الرؤساء التنفيذيون الذين سيتمكنون من تحقيق التوازن المناسب بين الخدمات المصرفية التقليدية ومرونة التكنولوجيا المالية هم من سيحددون مستقبل هذا القطاع. وسيعتمد النجاح على القدرة على التكيف والابتكار والنمو، مع الحفاظ على القيم الأساسية التي جعلت من الخدمات المصرفية التقليدية ركيزة للاقتصاد العالمي".

للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال على رئيسة قسم العلاقات الإعلامية/صفاء المطري:



إيميل 1: SafaElMatari@nbk.com

تليفون: 22292789

إيميل 2: NBKMediaRelations@nbk.com

موبايل: 97660001