إضاءات

نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية

دولة الكويت - سبتمبر 2020

الاستثمار الرقمي
DIGITAL INVESTMENT

السلسلة 13 | العدد 1

المقدمة

تمنح التقنيات الرقمية المؤسسات والشركات في مختلف القطاعات مجالات واسعة لزيادة الإنتاجية والنمو، حيث يساهم الاستثمار الرقمي وتحديث طرق العمليات الإنتاجية في تحقيق أعلى عائد بأقل تكلفة، وهو ما تتطلع إليه أغلب القطاعات.

في هذا العدد، نقوم بعرض معلومات أساسية وهامة عن الاستثمار الرقمي.

محاور العدد

- **تعريف الاستثمار الرقمي**
- **فوائد الاستثمار الرقمي**
- **تطبيق الاستثمار الرقمي**
- **مجالات الاستثمار الرقمي**
- **مجالات الاستثمار الرقمي داخل دولة الكويت**
- **دور بنك الكويت المركزي في دعم التقنيات المالية في القطاع المصرفي**
- **التحديات التي تواجه الاستثمار الرقمي**
- **مخاطر الاستثمار الرقمي**
- **الخلاصة**

تعريف الاستثمار الرقمي

هو عملية تساعد المؤسسات بقطاعاتها المختلفة على تشكيل نماذج عمل تقوم على إنشاء وابتكار منتجات وخدمات تعتمد على تقنيات رقمية لتسهيل عملياتها، مما يساهم بالتالي في زيادة أرباحها، ورفع قيمة منتجاتها، وتمييز أسلوبها عن الأسلوب التقليدي للإنتاج لارتباطه بالتكنولوجيا والإنترنت.

فوائد الاستثمار الرقمي

لا تقتصر فوائد الاستثمار الرقمي فقط على طرف واحد، بل تشمل المستفيد والقائم على العمل على حدٍ سواء، فهو من ناحية يساهم في توفير التكلفة والجهد للمؤسسات وتحسين كفاءتها على جميع الأصعدة، في حين يبسط للعملاء والمستفيدين الإجراءات ويسهل الحصول على الخدمات بسلاسة، مما يساهم بدوره في انتشار خدمات المؤسسات على نطاق أوسع مما كانت عليه لتستقطب أكبر شريحة ممكنة من العملاء، الذين أصبح بإمكانهم بضغطة زر واحدة الاطلاع على المنتجات، مع قراءة التوصيات المرتبطة بكل منها لاختيار المنتج الأنسب وإتمام عمليات الشراء، مع الاستفادة من خدمة توصيل المنتج إلى العميل.

أما المنافع التي تحصل عليها المؤسسات، فهي تحسين إدارة معلوماتها وتوظيفها بفعالية لاتخاذ القرارات السليمة، وتجنب الوقوع في الأخطاء، مما يوفر الوقت، بالإضافة إلى زيادة الإنتاجية على نحو فعال والوصول إلى الأسواق العالمية، وتطوير المجالات التنافسية فيما بين القطاعات والمؤسسات المختلفة، بما يؤدي إلى تغيّر نمط عرض الخدمات والسلع إلى نمط متقدم.

تطبيق الاستثمار الرقمي

بدأت مؤسسات وقطاعات مختلفة من مقدمي الخدمات في تطبيق استثمار التقنيات الرقمية، ومن أهمها البنوك والمؤسسات المالية وشركات التأمين، مما منحها خاصية الوصول إلى معرفة متطلبات العميل بسهولة، وذلك عن طريق ربط التكنولوجيا بالخدمات المالية والمصرفية، والتي أصبحت تقدم بأقل كلفة وأقصر وقت لتحويل الأموال، وعمليات القروض، والاستثمار...الخ، مما أدى إلى تمكين تلك المؤسسات من عرض منتجاتها وخدماتها بشكل فعال من خلال ذلك الربط.

كذلك، أتاح لها منح بعض التسهيلات اللازمة في مجالات متعددة مثل: الدفع، التحويلات، الادخار، الاستثمار، إدارة الحسابات الشخصية، التداول، القروض، التأمين، وغيرها من التسهيلات. هذا، بالإضافة إلى توفير إمكانية الربط بين الأنظمة البنكية للتأكد من سلامتها وتحقيق قدرة أفضل على رصد المخاطر وإدارتها، في ظل ما قد يحيط بها من مخاطر غسل الأموال للعمليات الموجودة في سجل الائتمان، والاكتتاب، وإدارة المخاطر، وخدمة العملاء، ونشاطات سوق رأس المال، وعمليات التداول وغيرها.

مجالات الاستثمار الرقمي

يؤدي الاستثمار الرقمي إلى تحقيق العوائد التي تزيد من إنتاجية المؤسسات، وكذلك مواكبة كل ما هو جديد، وتلبية رغبات المستفيدين من خدماتها. لذلك، فإن مختلف القطاعات تسعى إلى التحول الرقمي، والذي أدى استخدامه على سبيل المثال في القطاعات الصناعية إلى اختصار الوقت مع خفض التكلفة وزيادة مرونة العمليات الإنتاجية وكفاءتها، مما يساعد العمال على تفادي الأعطال قبل وقوعها، وإنجاز المراحل الإنتاجية بصورة تحد من إهدار مدخلات الإنتاج وتزيد من الإيرادات. كما يتم اليوم، في ظل التوجه الرقمي، ربط المؤسسات الصناعية والعلمية ببعضها لتطوير أساليب الصناعة والابتكار.

أما بالنسبة للتحول الرقمي في القطاعات المالية والمصرفية، فقد يختلف هدفه عن القطاع الصناعي، حيث تسعى المؤسسات المالية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة المرتبطة بعملياتها كما ذكرنا سابقاً، فربطت خدماتها المالية بكفاءة مع النظام المالي، مما يعني أن تقديم الخدمات للعميل أصبح عن طريق جهاز الحاسب الآلي أو الهاتف النقال من خلال برنامج/ تطبيق خاص بالمؤسسة المالية أو موقع على الإنترنت، بدلاً من الذهاب إلى الفرع شخصياً أو الحاجة إلى الاتصال الهاتفي المباشر.

والجدير بالذكر أن التقدم التقني الهائل في الصناعة المصرفية قد نتج عنه ما يسمى بالتقنيات المالية الحديثة (Fintech) والتي تهدف إلى تحسين وتطوير الأنشطة المالية، بما في ذلك استحداث منتجات وخدمات ونماذج أعمال متطورة في مجال صناعة الخدمات المالية. وتشمل في إطارها العام مجموعة واسعة من الابتكارات المالية الجديدة والمتقدمة، من ضمنها تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي وتقنية سلسلة البيانات (Blockchain) والأصول الافتراضية وغيرها.

مجالات الاستثمار الرقمي داخل دولة الكويت

ولنا في البنوك الكويتية خير مثال، حيث تقف أمام تحول رقمي كبير وسريع، حيث أظهرت الدراسات أن (89 %) من عملاء البنوك[1] مستعدون للتحول من بنك إلى آخر في سبيل تحقيق تجربة رقمية أفضل، فقامت البنوك الكويتية على أثر ذلك بنقلة واضحة في مجال الاستثمار الرقمي لتلبية مطالب جيل الشباب الذين يجيدون ويفضلون التعامل مع الخدمات الرقمية، وأكدت مجموعة «أوكسفورد بيزنس غروب»[1] أن المؤسسة قامت بإطلاق المبادرات الجديدة مثل نظم الأمن البيومترية، وأجهزة الصراف الذكية، ونظم الدفع الإلكتروني، مستشهدةً بما قام به بنك الكويت الوطني كمثال حين توجه إلى الأساليب الرقمية بالكامل، والانتقال نحو الفروع الافتراضية وخدمات العملاء على الإنترنت، وكذلك كل من بيت التمويل الكويتي الذي أتاح لعملائه إتمام الدفعات لبنك الائتمان من خلال الموقع الإلكتروني، وبنك الخليج الذي قام بدور فعال ليصبح أول بنك في منطقة الخليج يقوم بإطلاق منصة باستخدام القياسات البيومترية للأمن المصرفي الرقمي في مايو 2016، حيث أمكن للعملاء استخدام الكاميرات الموجودة على هواتفهم النقالة للقيام بعملية المسح المُعرّف لوجه العميل، والذي يتيح لهم الوصول إلى الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى إدخال كلمة المرور/ الرقم السري عبر الهاتف. ومع هذه النقلة، زاد تفاعل العملاء مع الخدمات، فأصبحت هناك منافسة بين البنوك

لتعزيز التفاعل مع العملاء من خلال التكنولوجيا وتحسين العروض التي تقدمها البنوك، مما عاد بالأرباح على القطاع المصرفي الكويتي.

وبدأ كذلك قطاع الاتصالات يُسخّر قدراته في الاستثمار الرقمي لتطوير منصاته سواء على التحديات التشغيلية أو التنظيمية، التي تضم محفظة واسعة من الحلول المبتكرة في مجال أمن المنازل، والترفيه الرقمي، وتحسين تجربة العملاء، وأضافت النقلة الرقمية روافد جديدة لتزيد من التدفقات الرقمية التي تمكن العملاء من الاستمتاع بتجربة اتصالات بمواصفات عالية.

دور بنك الكويت المركزي في دعم التقنيات المالية في القطاع المصرفي

وفي هذا الصدد، حرص بنك الكويت المركزي على متابعة ودعم القطاع المصرفي في تبني التقنيات المالية الحديثة (Fintech) وذلك من خلال دعم المبادرات المبتكرة في هذا المجال وتنظيمها رقابياً بما يخدم مصلحة الاقتصاد الكويتي، حيث أصدر بنك الكويت المركزي الإطار العام للبيئة الرقابية التجريبية لتوفير الفرصة لمقدمي المنتجات والخدمات المبتكرة في إطار التقنيات المالية الحديثة لطرح ما لديهم من ابتكارات وفق منهجية لا تعرض النظام المالي والمصرفي للمخاطر وفي الوقت ذاته تفسح المجال للإبداع.

كما أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات حول تنظيم أعمال الدفع الإلكتروني للأموال بما يضمن استمرار أمن النظام المالي وسلامته ويغطي متطلبات كل الأطراف المعنية، إذ حددت التعليمات أدوارا واضحة لكل من هذه الأطراف وذلك تحت إشراف رقابي مرن وفاعل يضمن سلامة الخدمات المقدمة وخلوها من المخاطر.

وحرصاً من بنك الكويت المركزي على متابعة مسيرة القطاع المصرفي الكويتي، ودعمه لما حققه هذا القطاع من نجاح وتميز، فقد وجه بنك الكويت المركزي كافة البنوك الكويتية بإعداد استراتيجية صياغة المستقبل لتكون واضحة المعالم محددة العناصر، تستهدف مواجهة تحديات الصناعة المصرفية الداخلية والخارجية التي فرضتها تطورات أوضاع الاقتصاد العالمي، وثورة التقنيات المالية الحديثة، والتغيرات المتسارعة في توقعات

العملاء واحتياجاتهم من خلال مواجهة تلك التحديات عبر تبني أساليب ورؤى جديدة تنسجم مع المستقبل، وما يصاحب ذلك التحول من ابتكار في المنتجات والخدمات وتطوير الكفاءة التشغيلية للبنوك والتطور التقني في الصناعة المصرفية لتغطي 5 عناصر أساسية على **النحو التالي:**

1. كسب ولاء العملاء بحيث يكون البنك وثيق القرب من عملائه، والاهتمام باحتياجاتهم، وتلبية متطلباتهم.

2. تطوير الخدمات والمنتجات ووسائل تقديمها عبر التقنيات الحديثة بما يحقق القيمة المضافة لها.

3. رفع الكفاءة من خلال تحقيق إنجازات أكبر بالموارد المتاحة، وأهمها بيانات العملاء المتوافرة التي يمكن تحليلها وتصنيفها بما يحقق التعمق في معرفة سلوك العملاء، ورغباتهم وميولهم سعيا الى تلبيتها.

4. تعزيز المتانة ورفع مستوى السلامة المالية من خلال استخدام التقنيات الحديثة لزيادة سرعة جمع البيانات وعمق التحليل ودقة التنبؤ، بما يحقق قدرة أفضل على رصد المخاطر وإدارتها.

5. استقطاب المواهب، سواء فيما يتعلق بالاختصاصات المالية، أو في علم تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي وغيرها من المجالات، بما يوفر أفقا أرحب وبصيرة أعمق، مع النظر الى تطوير أساليب استقطاب المواهب والحفاظ عليها، وخلق بيئة عمل محفزة للإبداع.

وعلى مستوى البيئة التقنية لدى بنك الكويت المركزي، يُعدّ بنك الكويت المركزي البنية التحتية للاقتصاد الرقمي على أحدث المستويات من خلال تطبيق أفضل الممارسات الدولية في مجال نظم الدفع والتسوية، حيث يجري العمل على تطوير «نظام الكويت الوطني للمدفوعات» وهو مشروع بنية تحتية يتألف من ثمانية نظم متطورة توفر خدمات الدفع الآني في بيئة آمنة وداعمة للتقنيات المالية.

التحديات التي تواجه الاستثمار الرقمي

يواجه التحول الرقمي واستثماره داخل المؤسسات والشركات بعض التحديات التي قد تعرقل العمليات، والتي من الممكن أن تحد من نموه، ومن أبرز تلك التحديات على سبيل المثال:

- نقص الكفاءة وضعف الموارد البشرية القادرة على قيادة برامج التحول الرقمي داخل المؤسسة.
- انعدام الثقة في برامج أمن المعلومات، خصوصاً إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية وتم تخزينها بوسائل تكنولوجية.
- قلة الوعي وغياب الخبرات التكنولوجية اللازمة لدى بعض المستخدمين، أو عدم استيعابها.
- ضعف البنية التحتية الداعمة للتقنيات الحديثة في بعض الدول نتيجة ضعف النشاط الاقتصادي فيها.

مخاطر الاستثمار الرقمي

كما ذكر سالفاً فإن خدمات وعمليات الاستثمار الرقمي مرتبطة بالتكنولوجيا وخدمات الإنترنت، وهذا قد يعرض العملاء ومستخدمي أنظمة خدمات الاستثمار الرقمي للتهديدات والمخاطر السيبرانية، وخصوصا المستخدمين الذين لا يمتلكون المعرفة والدراية الكافية بهذه التهديدات والمخاطر، مما قد ينتج عنه فقدان الثقة في المؤسسات المالية المعرضة لبعض هذه المخاطر والتهديدات. ومن أبرز هذه المخاطر عمليات التصيد والاحتيال بواسطة البريد الإلكتروني المزيف بهدف سرقة هوية المستخدمين ومحاولة ابتزازهم، مما يهدد خصوصيتهم ويعرض بيانتهم السرية للإفشاء.

وهناك أيضاً المخاطر التي تهدد الهيئات والمؤسسات المالية كالمخاطر التنظيمية والإدارية ومخاطر التشغيل ومخاطر ضعف الكفاءة الأمنية لأنظمة الاستثمار الرقمي. وتتمثل مخاطر ضعف الكفاءة الأمنية في هجمات حجب الخدمة (DoS) وهجمات أخرى تستهدف سرية وسلامة وتوافر البيانات من خلال بعض البرمجيات التخريبية لطلب الفدية (Ransomware).

الخلاصة

لقد أصبح التحول الرقمي للمؤسسات واعتماده في كامل أوجه عملها - بما ينعكس على أسلوب عملها داخلياً وخارجياً من خلال ما تقدمه للجمهور- ضرورة مُلحة لربط القطاعات المختلفة ببعضها، وكذلك مجالاً للتنافس فيما بينها، ليسعى كل قطاع لمواكبة الابتكارات التي تضيف لعملياته الإنتاجية الفائدة والمرونة، وتساهم في تحسين وتنويع كل ما يقدمه لعملائه والمستفيدين من خدماته.

المصادر

www.awforum.org/index.php
www.arabictrader.com - www.alanba.com.kw[1]
www3.weforum.org - www.ifc.org

معهد الدراسات المصرفية
INSTITUTE OF BANKING STUDIES

ص.ب: 1080 الصفاة - 13011 الكويت
P.O.Box 1080 Safat 13011 Kuwait
تلفون: 22901100 965+ - فاكس: 22466430 965+
البريد الإلكتروني: cs@kibs.edu.kw - www.kibs.edu.kw

ibs_kuwait IBSKuwait