معهد الدراسات المصرفية يدشن منصة التمويل الأصغر في اليمن

البنك اليمني ينفذ برنامجاً تدريبياً لموظفيه في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تطور القطاع المصرفي مرهون بالتنسيق والتكامل مع الجهات المسؤولة

YBA
جمعية البنوك اليمنية
Yemen Banks Association

المصارف

Al-Masarif

العدد (32) | مارس 2024

www.yemen-yba.com

منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني
ثقافة مالية وتحصين ضد مخاطر الذكاء الاصطناعي

منتدى المستهلك المالي الرقمي
Digital Financial Consumer Forum

مجلة شهرية - تصدر عن جمعية البنوك اليمنية - تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
A Monthly magazine - issued by Yemen Banks Association- Concerned with economic, financial and banking aspects

دور القضاء في فض المنازعات المصرفية

بنك التضامن Tadhamon Bank
CAC BANK
(BY)
National Bank Of Yemen
YKB
بنك القاسمي
البنك التجاري اليمني Yemen Commercial Bank
YGB بنك اليمن والخليج Yemen Gulf Bank
Shamil Bank of Yemen & Bahrain
بنك الأمل AL-AMAL BANK
بنك سبأ الإسلامي SABA ISLAMIC BANK

رمضان كريم

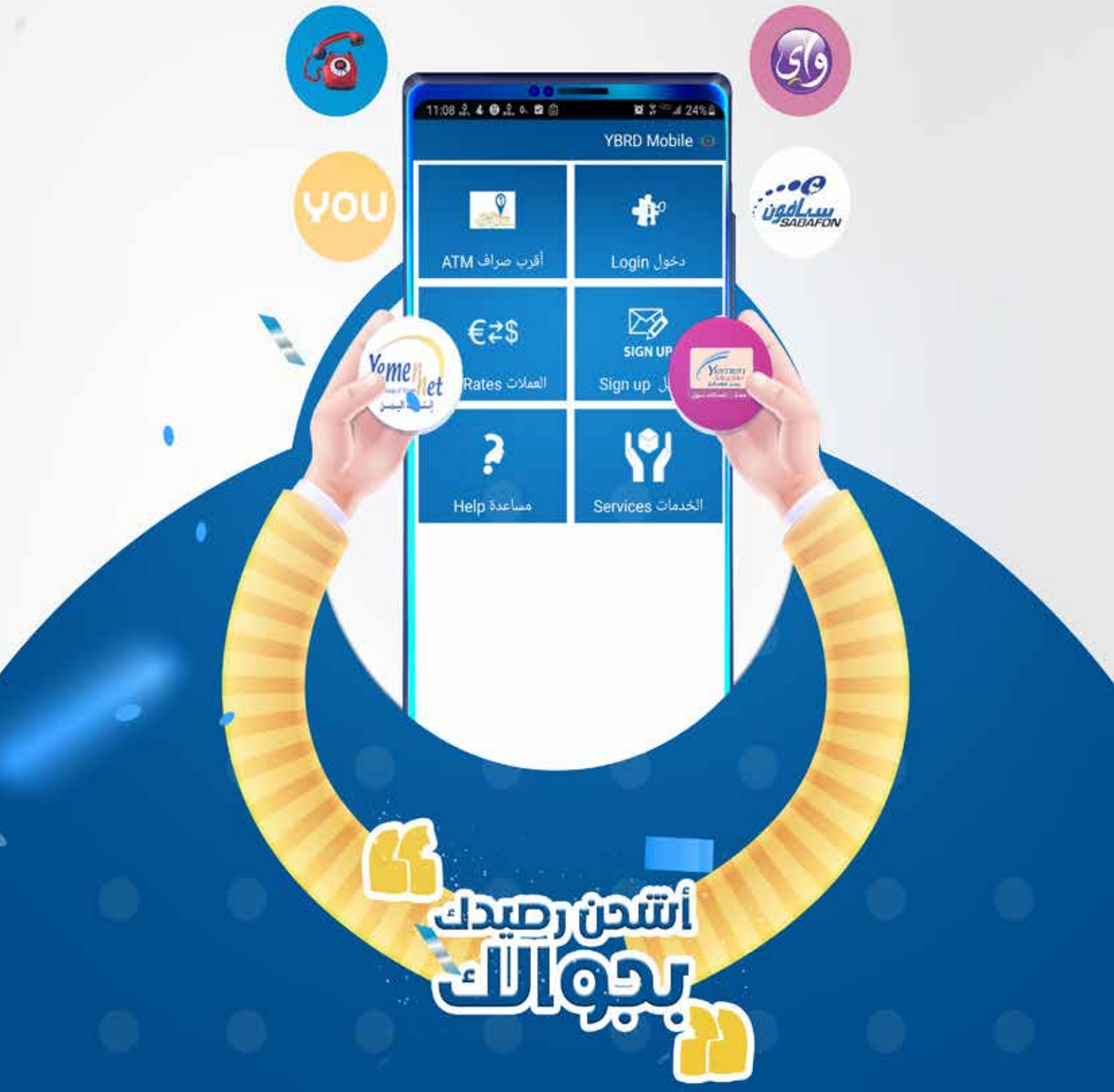
البنك الأهلي اليمني
National Bank Of Yemen

الجمهورية اليمنية - صنعاء

بنك كل اليمنيين
Bank of all Yemenis..

NBYBank NBYBank.YE 01/570885 www.nby.com.ye

البنك اليمني للإنشاء والتعمير
Yemen Bank For Reconstruction & Development
البنك الأول في اليمن
The First Bank In Yemen



أشحن رصيدك بجوالك

للإستفسار الأتصال على 8000022

تابعونا على G+YBRDYE

المصارف
Al-Masarif

العدد (32) | مـارس 2024

مجلة شهرية تصدر عن جمعية البنوك اليمنية تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
تصدر كل شهرين مؤقتاً

www.yemen-yba.com

الجمهورية اليمنية- صنعاء
شارع الزبيري- عمارة بنك قطر- أمام البنك العربي
تلفون: ٥٧٠٠٨٨/٩ -٠١ فاكس: ٢٤٢٣٠٥-٠١
ص.ب: (١١٣١٨) صنعاء

المشـرف العـام- رئيس التحرير
محمود قائد ناجي
القائم بأعمال رئيس مجلس الإدارة
مديـر التحريـر
فؤاد أحمد يحيى
عضو هيئة التحريـر
قائد رمادة
العلاقـات العامـة
عبدالحميد المطري
الإخـراج الفني والتنفيـذ
سلطان الصالحي
البريـد الإلكترونـي
ybanet@yemen-yba.com
الإعـلانات
يتم الاتفاق بشأنها مع هيئة التحرير
المقالات المنشورة لاتعبر بالضرورة عن رأي المجلة

معن الشطفة: التحول الرقمي أمر محتوم

22

كاك بنك يحصل على شهادة جودة أمن المعلومات الأيزو 27001

06

افتتاح بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي بخدمات مصرفية حديثة

10

كاك للخدمات.. تطبيق أعلى معايير الأداء في مجالات السلامة للصحة المهنية والبيئة والأمن

28

دورتان تدريبيتان حول إدارة الجودة والأمن السيبراني في بنك اليمن الدولي

12

البنك التجاري اليمني يحقق حلم نبيهة بامتلاك شقة الأحلام من برنامج جواهر التجاري

14

كتابات

معين العراسي 40
نبيل العابد 38
وليد شاهر 27
أسامة الشوخي 42

مفتتح

محمود قائد ناجي
القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية

تطور القطاع المصرفي مرهون بالتنسيق والتكامل مع الجهات المسؤولة

لا شك أن التنسيق والتعاون الفعال بين الجهات الإشرافية والتنظيمية وبين مؤسسات النشاط المصرفي والمالي هو عامل النجاح الأول في تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي والتغلب على العقبات والمخاطر التي تعيق سير النشاط في القطاع المالي والمصرفي وتضعف قدراته.

وإذا كانت مهام التطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية تقع في الأساس على عاتق وحدات النشاط المالي والمصرفي، فلا شك أن المهام المتعلقة بتحسين بيئة العمل وإدارة مخاطرالائتمان وتحقيق عوامل الاستقرار في تلك البيئة هي مهام سيادية تضطلع بها هيئات التنظيم والإشراف على النشاط في البلاد. وقيام الهيئات الإشرافية بمهامها في توجيه النشاط الإئتماني بعيدا عن المخاطر ، وجهوزيتها واستعدادها الدائم لتقديم الإرشادات ووضع الحلول التي تساعد المؤسسات المصرفية في التغلب على ما يواجهها من صعوبات وتحديات لكفيل بضمان حسن سير النشاط المصرفي وتحقيق الاستقرار في السوق المالية.

وفي بلادنا التي تمر بمرحلة من أصعب المراحل وتواجه تحديات غير مسبوقة، تكتسب عملية التنسيق والتعاون والعمل المشترك بين الهيئات التنظيمية والإشرافية وبين وحدات النشاط التي تقع تحت إشرافها أهمية استثنائية، وتستدعي هذه المرحلة أن يكون لدى الجهات الإشرافية والهيئات الحكومية المعنية بالتعامل مع وحدات النشاط الاقتصادي وعيا كاملا بمعطيات المرحلة وإدراكا تاما بالمخاطر التي تحيط بعمل وحدات النشاط الاقتصادي والمصرفي بشكل خاص، ويتوجب على تلك الهيئات التخفيف من الضغوط التى تمارسها على تلك الوحدات، وعليها العمل معها بشكل وثيق لتذليل الصعوبات التي تواجهها، وتمكينها من مواجهة المخاطر والتغلب على التحديات التي فرضت عليها وأصبحت تؤثر على أدائها وتهدد مراكزها واستمرارية نشاطها.

وعلى الرغم من تفهم القيادة السياسية العليا للبلاد لحساسية الوضع في القطاع المصرفي وتوجيهاتها الواضحة للهيئات الحكومية المعنية بالتعامل مع مؤسسات النشاط المصرفي بسياسات وإجراءات عمل تستوعب الواقع الصعب الذي تعمل تلك المؤسسات في إطاره، وتجنب إضافة المزيد من التعقيدات والصعوبات إلى بيئة عملها، وعلى الرغم من استجابة هيئات التنظيم والإشراف وكثير من الجهات الحكومية لتلك التوجيهات الحكيمة، فلا يزال هناك عدد محدود من الجهات المعنية بالتعامل مع مؤسسات النشاط المصرفي مستمرة في تجاهلها للصعوبات الموضوعية التي يمر بها القطاع المصرفي ، غير مدركة للعواقب الوخيمة التي من الممكن أن تتسبب بها الضغوطات التى تمارسها على قطاع يضطلع بنشاط حيوي يوفر الدعم للاقتصاد الوطني، ويتصدى للحرب الاقتصادية التي تشنها جهات كثيرة معادية للبلاد.

إن صعوبة المرحلة تحتم علينا جميعا أن ندرك أهمية التعاون والتنسيق بين الهيئات الحكومية ووحدات النشاط الاقتصادي العاملة في البلاد، وتجنب إضافة المزيد من التعقيدات والصعوبات إلى بيئة عمل تلك الوحدات، فإضعاف مؤسسات النشاط الاقتصادي وتقويض الاستقرار النسبي الذي تحقق لن يساعد على تعزيز قدرات هذه المؤسسات الوطنية ونشاطها، ومن المؤكد أنه لن يخدم المصلحة العليا للبلاد بأي شكل من الأشكال.

كاك بنك يحصل على شهادة جودة أمن المعلومات الأيزو 27001 بمتطلبات ومحددات 2022

حصل بنك التسليف التعاوني والزراعي - كاك بنك، على شهادة جودة أمن المعلومات الأيزو 27001، لتصبح أنظمة وخدمات كاك بنك هي الأكثر أماناً وتشفيراً وحماية لبيانات وتعاملات عملاء البنك.

ويلبي ايزو جودة أمن المعلومات 27001 كافة متطلبات ومحددات 2022 بدلا عن 2013، ليكون البنك هو الأول والسبّاق في السوق المصرفية اليمنية، والأكثر حرصاً على سلامة وصحة واكتمال العمليات المنفذة بأنظمته وخدماته، محافظاً على خصوصية عملائه وفقاً لأسس العمل البنكي السليم، وكذا لجوانب الأمن السيبراني الواجب تطبيقها.

ويعبر تتويج البنك بهذه الشهادة عن امتثاله للمعايير الدولية في مستويات الأمان والموثوقية، حمايةً لتعاملات عملائه وبياناتهم كإدارة تقنية جديرة بأعمالهم.

كما يؤكد حرص قيادة البنك على التزامه الدائم بتقديم منتجات وخدمات وأنظمة ذات جودة عالية واتباع أعلى المعايير لتقديم أفضل تجربة لعملائه.

ثلاث مؤسسات وشركات تحصد شهادة التميز من بنك سبأ الإسلامي- فرع الجامعات

حصدت ثلاث شركات ومؤسسات شهادة التميز من بنك سبأ الإسلامي - فرع الجامعة، وهي:

شركة فرست لاين للمقاولات والخدمات النفطية ومؤسسة علي القطيبي للمقاولات والتوريدات ومؤسسة الإقبال للمقاولات (أحمد عبده المدولي).

وقد جرى تكريم هذه الشركات والمؤسسات في مقر فرع الجامعات تقديرا لأدائها المتميز في تعاملاتها مع البنك في جميع المجالات.

وأشاد الأخ عبده الشجاع مدير فرع الجامعات بعملاء البنك وأنهم نموذجاً يحتذى به في مجال الوفاء وحسن الأداء،

وأكد حرص بنك سبأ الإسلامي على دعم عملائه المتميزين، وتقديم أفضل الخدمات المصرفية لهم.

من جانبهم أعرب الأخوة ممثلو الشركات والمؤسسات عن شكرهم وتقديرهم لبنك سبأ الإسلامي على هذا التكريم، وأكدوا أن بنك سبأ الإسلامي هو أفضل بنك تعاملوا معه، داعين الجميع إلى التعامل مع هذا البنك المتميز، متمنين له المزيد من التقدم والنجاح.

حضر التكريم عدد من موظفي البنك إضافة إلى ممثلي المؤسسات والشركات المعنية.

بنك الأمل
للتمويل الأصغر
AL-AMAL MICROFINANCE BANK

15 عام
نمو وتنمية

بمناسبة مرور
15
عام لتأسيس البنك

قررنا نفرح
عميل يوميا
من عملاء محفظة بيس

لمدة
يوم

عن طريق استرداد
% من مشترياتهم
لمقاضي رمضان

- سوبر ماركت
- محلات البهارات
- محلات المواد الغذائية

الرقم المجاني
8000006

WhatsApp
778559009

بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked

بيس
pyes

أستلم حوالتك الواردة من شركة
SHIFT
Secure & Fast
عبر خدمة
الأمل Express
من أي فرع أو وكيل لبنك الأمل

وأدخل السحب
للفوز بجهاز تلفون أو جوائز نقدية اسبوعية

العرض مستمر حتى نهاية إبريل 2024

جمعية البنوك اليمنية تشارك في فعاليات منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني

شاركت جمعية البنوك اليمنية، ممثلة في الأستاذ أكرم الجرموزي، مساعد رئيس الجمعية للدراسات والبحوث، والأستاذ وليد الغفاري، سكرتير الجمعية، في أعمال منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني، الذي نظمته الجمعية اليمنية لحماية المستهلك بالشراكة مع البنك المركزي اليمني، خلال الفترة من 12 - 14 فبراير 2024.

وهدف المنتدى إلى مناقشة تقنيات الذكاء الاصطناعي ودوره في تطوير وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية وإبراز دور القطاع المالي وتوجهاته نحو رفع كفاءة ومستوى جودة الخدمات المالية الرقمية وتسليط الضوء على مجالات استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في التكنولوجيا المالية وتبادل الخبرات والاطلاع على أفضل التجارب والتقنيات الحديثة في هذا المجال.

ويأتي انعقاد هذا المنتدى في ظل التطورات السريعة التي تشهدها التكنولوجيا المالية والتي تفرض على الجميع مسؤولية إيجاد أدوات وآليات تعزز من حماية المستهلك الرقمي وتوفر خدمات مالية مبتكرة وآمنة في الوقت ذاته.

وتعتبر تقنيات الذكاء الاصطناعي من بين أهم الأدوات التي تسهم في تحسين تجربة المستهلك الرقمي وتطوير الخدمات المالية والتي تسمح بتحليل البيانات بشكلٍ فعّال وتقديم توصيات دقيقة، وتحسين عمليات الكشف عن الاحتيال وتعزيز الأمان المالي.

وخلال المنتدى قدمت عدد من أوراق العمل التي ناقشت عدة محاور وقدمت عددا من التصورات المتعلقة بهذا المجال ولاقت إعجاب الحاضرين.

عملاء بنك الأمل يشاركون في معرض بروج العائلي 2024

بدعم من مشروع ريادة الأعمال الشبابية الشمول المالي المنفذ من قبل بنك الأمل للتمويل الأصغر ومؤسسة ريادة وبتمويل من الاتحاد الأوروبي وصلتك وأجفند، شارك عملاء بنك الأمل في معرض بروج العائلي 2024 الذي نظمته شركة بروج للتسويق وتنظيم المعارض في قاعة ذي ريدان والذي استمر لمدة عشرة أيام خلال الفترة من الـ 25 فبراير وحتى الـ 7 من مارس 2024.

وضم المعرض مجموعة متنوعة من المخبوزات الشعبية والتقليدية المحضرة منزليا والمقدمة بطريقة راقية مع المحافظة على نكهة المخبوزات اليمنية الأصيلة التي عرضتها مخابز جدتي.

ومجموعة متنوعة من الهدايا والتحف لجميع المناسبات والتي تمتلك لمسة عصرية في طريقة التقديم والتغليف بأفكار إبداعية ومبتكرة عرضتها محلات كيوتة.

خدمه
المغتربين

محفظتي

الإنترنت
المصرفي

تضامن باي
TADHAMON PAY

البطائق
المصرفية

تضامن
موبايل

حلولنا الرقمية..

دائماً بيدك

Our digital solutions
Always in your hands

بنك التضامن
Tadhamon Bank

8001010
تضامن كول سنتر

بخدمات مالية ومصرفية حديثة..

افتتاح بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي

دشن بنك القاسمي للتمويل الأصغر الإسلامي أعماله في 25 يناير 2024 بحضور عدد من الشخصيات المصرفية ورجال الاعمال والشخصيات الاعتبارية ووسائل الإعلام.

وفي حفل الافتتاح اكد رئيس مجلس الإدارة الشيخ سلطان القاسمي أن البنك سيقدم خدمات مالية ومصرفية تواكب التطورات الحديثة بالاستفادة من تجارب البنوك المحلية والدولية واختيار أفضل الأنظمة البنكية.

وأشار إلى أن افتتاح البنك يمثل نقطة تحول في مجال التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحلية.. لافتاً إلى أن البنك سيتيح للشباب فرصة تحقيق أحلامهم من خلال امتلاك مشاريعهم الخاصة وتعزيز النمو الاقتصادي ورفع مستوى المعيشة.

ونوه إلى ان البنك يعتزم بناء شراكات استراتيجية مع المؤسسات المالية المحلية والدولية واستقطاب الكوادر المصرفية ذات الخبرة والمهارات العالية، وبإشراف نخبة من العلماء في الرقابة الشرعية.

وثمن رئيس مجلس الإدارة دعم ومساندة البنك المركزي اليمني في بناء مشروع التحول المصرفي الذي يعد نقطة تحول في القطاع المصرفي الإسلامي.

واعتبر ان التعاقد مع الشركات الإقليمية والدولية ذات الجودة العالية مهماً لتحقيق التميز المؤسسي والمصرفي.

وتم خلال الافتتاح عرض فيلم وثائقي عن البنك وتطوره من شركة صرافة إلى بنك تمويل اصغر إسلامي.

وعقب الافتتاح طاف رئيس مجلس الإدارة والضيوف بمبنى البنك للاطلاع على المرافق والخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك والتي تتوافق مع الشريعة الإسلامية.

بنك سبأ الإسلامي يكرم النصيري لحصوله على شهادتين دوليتين

كرمت إدارة الموارد البشرية والتدريب ببنك سبأ الإسلامي، الموظف محمد يحيى محمد النصيري، وذلك لحصوله على شهادة (شبكات cisco) من أكاديمية cisco العالمية وشهادة دورة (Veeam Backup and Replication) من أكاديمية Veeam العالمية.

وأكد مدير إدارة الموارد البشرية في البنك الأستاذ فهد السلمي أن هذا التكريم يأتي في إطار حرص البنك على دعم موظفيه وتشجيعهم على اكتساب المزيد من المعرفة والمهارات، وأن البنك يولي اهتمامًا كبيرًا بتطوير قدرات موظفيه وتنمية مهاراتهم، إيمانًا منه بأن ذلك ينعكس إيجابًا على أدائهم وكفاءة عملهم، مما يساهم في تحقيق أهداف البنك وخططه الاستراتيجية.

من جهته عبر الموظف محمد النصيري عن شكره وتقديره لإدارة البنك على هذا التكريم، مؤكدًا أن ذلك يدفعه إلى بذل المزيد من الجهد والمثابرة في سبيل تحقيق المزيد من الإنجازات للبنك.

الجدير بالذكر أن بنك سبأ الإسلامي يحرص على دعم موظفيه في تنمية مهاراتهم وقدراتهم المهنية، وذلك من خلال تنظيم الدورات التدريبية والبرامج المهنية المتخصصة، وتوفير فرص التعلم والتطوير المستمر.

بنك القاسمي
للتمويل الأصغر الإسلامي
QASEMI ISLAMIC MICROFINANCE BANK

حلول مصرفية مبتكرة تسهل أعمالك

بنـك القاسمـي .. شريكك المصرفي الأول

8001800
الرقـــم المجـــاني
QASEMIBANK

دورتان تدريبيتان حول إدارة الجودة والأمن السيبراني في بنك اليمن الدولي..

عمر راشد: هذه الدورات تأتي في إطار تحقيق استراتيجية البنك الهادفة لتطوير الخدمات المصرفية وتطبيق أفضل المعايير

عمر راشد

نفذ بنك اليمن الدولي بالتعاون مع شركة (Secure Way) المختصة بتقديم الحلول التقنية والتدريب في مجال إدارة الجودة وأمن المعلومات دورتين تدريبيتين في إدارة الجودة والأمن السيبراني.

هدفت الدورتان إلى رفد المشاركين بمهارات ومعارف في مجالات الجودة والأمان وتمكينهم من تطبيق الأفضليات العالمية في أداء مهامهم اليومية.

تضمنت الدورة الأولى تدريب المشاركين على تطبيق معايير الجودة العالمية المتمثلة بشهادة (الأيزو ISO 9001:2015) وكيفية تطوير عمليات البنك وتقديم خدمات مصرفية متميزة وفق أفضل الممارسات العالمية التي تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل .

فيما شملت الدورة الثانية تدريب المشاركين على حماية المعلومات وتطبيق أفضل الممارسات المتمثلة بمعايير شهادة (الأيزو ISO 27001:2022) وتعزيز الوعي الأمني بين الموظفين حول كيفية التعامل مع التهديدات السيبرانية وحماية بيانات العملاء لما لذلك من أهمية بالغة خاصة في ظل تحديات الأمن السيبراني المتزايدة التي يواجهها قطاع الخدمات المصرفية.

وفي تصريح لمجلة المصارف أكد الأستاذ عمر راشد المدير العام للبنك الحرص على التزام البنك بتحقيق أعلى معايير الجودة والأمان في قطاع الخدمات المصرفية في اليمن وسعيه الدؤوب والمستمر للتغلب على الصعاب والمعوقات، وتطوير خدماته الحالية وتقديم خدمات جديدة ومتنوعة تُلبي رغبات العملاء وكذا تعزيز مكانته كوجهة آمنة للشركات والمنظمات والعملاء والمستثمرين الذين يبحثون عن تجربة مصرفية متميزة ومحمية.

ولفت إلى أن هذه الدورات تأتي في إطار حرص البنك على تطوير أدائه بشكل عام، والسير في مسار تحقيق رؤيته واستراتيجيته في تطوير الخدمات المصرفية وتطبيق أفضل المعايير العالمية في جميع أنشطته.

وقال: نحن ملتزمون بتطوير مهارات وقدرات موظفينا لتحقيق أعلى مستويات الجودة في خدماتنا المصرفية وحماية بيانات عملائنا، من خلال الاستفادة من خبرات كوادرنا الإدارية وكذلك مستشاري البنك، ستكون هناك فرصة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك والتطوير المستمر لخدماته.

من جانبه، أعرب الأستاذ نصر زاوية، مستشار شركة (Secure Way) عن سعادته بالتعاون مع بنك اليمن الدولي وتقديم التدريبات المتخصصة.

وقال: (نحن فخورون بالعمل مع بنك اليمن الدولي والمساهمة في تطوير قدرات فريقهم في مجال إدارة الجودة وأمن المعلومات وواثقون أن هذه الدورات التدريبية ستساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتعزيز مكانته الكبيرة باعتباره المؤسسة المصرفية الأولى والرائدة في اليمن).

وفي الختام تم توزيع الشهادات على المشاركين وحثهم على تطبيق جميع المفاهيم والمعايير العالمية في الواقع العملي، ووضع هدف رضا العملاء في سلم الأولويات.

بنك الأمل ومؤسسة (ريادة) يوقعان مذكرة تفاهم مع البرنامج الوطني لمعالجة ظاهرة التسول

وقع بنك الأمل للتمويل الأصغر مع مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال (ريادة) مذكرة تفاهم مع البرنامج الوطني لمعالجة ظاهرة التسول.

وبموجب هذه الاتفاقية سيشارك البنك ومؤسسة ريادة في تنفيذ أنشطة مشروع الإيواء والتأهيل السلوكي والنفسي والتمكين الاقتصادي لعدد 1,440 مستفيدا، الذي ينفذه البرنامج الوطني لمعالجة ظاهرة التسول، من خلال تقديم خدمات مالية وغير مالية تسهم في تحسين الأوضاع المعيشية للمستفيدين من المشروع وتعزيز إدماجهم الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع.

يمكنك الآن

شراء، بيع، سحب، تداول واستثمار

الذهب

من مكانك عبر تطبيق بنكي لايت الآن

ضمن احكام الشريعة الإسلامية

YKB | YKB GOLD

البنك التجاري اليمني يحقق حلم نبيهة بامتلاك شقة الأحلام من برنامج جواهر التجاري

حقق برنامج جواهر التجاري المقدم من البنك التجاري اليمني حلم نبيهة أحمد سالم بافقيه، من فرع الملكة أروى في عدن، بامتلاك شقة أحلامها، وذلك خلال السحب الثاني عشر للعام 2023م، الذي جرى في مدينة عدن، يوم أمس السبت 10فبراير 2024.

وإلى جانب نبيهة حقق البرنامج حلم فكرية محمد مكي زكري، حلم حياتها بامتلاك سيارة فيات 500 إيطالية الصنع عن فرع المكلا، عن فئة حواء، وكذلك تحقق حلم صرواح عبدالباقي محمد المنصوب من الفرع الرئيسي بذات الجائزة عن فئة الرجال.

كما وزع البنك جوائز نقدية لمشتركين اثنين بجائزة نقدية قيمتها 50.000 ريال لكل فائز عن فئة الرجال، ومشتركة واحدة عن فئة حواء بالمبلغ ذاته، كما فاز 5 مشتركين عن فئة الرجال بجائزة نقدية قيمة كل واحدة 30.000 ريال، وفازت 3 مشتركات عن فئة حواء بنفس المبلغ، وحالف الحظ 50 مشتركا بجائزة قدرها 10.000 ريال لكل مشترك، كما حالف الحظ 25 مشتركة بنفس المبلغ.

الأستاذ/ إسكندر الحكيمي، مدير التسويق في البنك التجاري، يؤكد استمرارية جوائز برنامج جواهر التجاري، المقدم من البنك منذ تدشينه في العام 2007، رغم كل الظروف والتحديات التي مرت وتمر بها البلاد.

وقال الحكيمي إن بداية العام الجديد 2024 ستكون بداية وفرصة للنظر إلى المستقبل بتفاؤل وثقة، فقد نواجه تحديات وصعوبات جديدة، ولكن لدى البنك القوة والقدرة على التغلب عليها.

وبكل ثقة يتحدث الحكيمي أن البرنامج ظل رفيق مشتركيه وما يزال يحقق أحلام الكثير منهم سواء بالفوز بشقق الأحلام أو بالسيارات أو بالجوائز العينية والنقدية، فالبرنامج يرى المشتركين فيه يشكلون جزءا لا غنى عنهم في صنع هذا الحدث المميز؛ ولذا يواصل منح الجوائز، وأسهم بشكل كبير في إدخال الفرحة إلى قلوب الآلاف من خلال تحقيق أحلامهم بتوفير المسكن ووسيلة المواصلات.

تجدر الإشارة إلى أن برنامج جواهر التجاري قدم منذ تدشينه في العام 2007، 22 ما بين فلة الأحلام وشقة الأحلام، حتى ديسمبر 2023.

4 فائزين بسيارة فيات 500 موديل 2024 خلال السحب الأول والثاني على جوائز برنامج جواهر التجاري

أجرى البنك التجاري اليمني في 28 من فبراير، السحب الأول لعام 2024 على جوائز برنامج جواهر التجاري، وقد حالف الحظ الأخ عبدالله محمد عبدالله، من فرع شارع تعز، بالفوز بسيارة فيات 500 موديل 2024، عن فئة الرجال، كما فازت الأخت سماح محمد عبدالله العنسي، من فرع إب عن فئة حواء بسيارة بذات الماركة.

كما أجرى البنك في 10 مارس الجاري السحب الثاني وفاز محمد منصور حسن الدعيس من فرع إب بسيارة فيات 500 موديل 2024 عن فئة الرجال، فيما فازت نجوى عبدالرقيب عبدالودود سعيد من الفرع الرئيسي عن فئة حواء، بذات الماركة.

كما وزع البنك، خلال السحبين الأول والثاني، جوائز نقدية لمشتركين اثنين قيمة كل جائزة 50.000 ريال لكل فائز عن فئة الرجال، ومشتركة واحدة عن فئة حواء بالمبلغ ذاته، كما فاز 5 مشتركين عن فئة الرجال بجوائز نقدية قيمة كل واحدة 30.000 ريال، وفازت 3 مشتركات عن فئة حواء بنفس المبلغ، وحالف الحظ 50 مشتركا بجائزة قدرها 10.000 ريال لكل مشترك، كما حالف الحظ 25 مشتركة بنفس المبلغ، وذلك في توزيع جواهر التجاري.

إمكانية السحب
من أي مكان

YCB
البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank

البنك الذي تثق به
The Bank You Trust

ycbankye

8008000
009671299988

معهد الدراسات المصرفية يدشن منصة التمويل الأصغر في اليمن

دشن معهد الدراسات المصرفية بصنعاء منصة التمويل الأصغر في اليمن.. تهدف المنصة إلى تسهيل الوصول الى جميع مقدمي خدمات التمويل الأصغر من مكان واحد على مدار اليوم ومن المنزل عبر منصة الكترونية وتوسيع نشر خدمات التمويل الأصغر والتعليم والتثقيف المالي وتشجيع استخدام الخدمات المالية الرقمية وتسهيل وصول رواد الاعمال والأسر المنتجة وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى خدمات التمويل الأصغر.

وفي التدشين أكد عضو مجلس إدارة معهد الدراسات المصرفية عارف مطهر ضرورة تضافر جهود جميع الجهات من مقدمي الخدمات والمعهد وجهات الرقابة على التعاون والتكامل لإنجاح المنصة لما لها من دور رائد في تحسين أداء قطاع التمويل الأصغر.

ولفت إلى أن المنصة ستمثل مرجعا مهما لكل المهتمين بصناعة التمويل الأصغر في اليمن وستساهم في تطوير وتوسيع نشر خدمات التمويل الأصغر وتشجيع استخدام الخدمات المالية الرقمية.

وقال: " اننا في مجلس إدارة المعهد دعمنا فكرة المنصة منذ البداية ايمانا منا بأهمية الدور الذي ستلعبه في نشر وتسهيل الوصول الى خدمات التمويل الأصغر لأننا ندرك تماما أهمية صناعة التمويل الأصغر في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة للأفراد كون مشاريعها من المشاريع التي تحتاج الى عمالة كبيرة وبالتالي فلها مردودات كبيرة جدا على مستوى الفرد والمجتمع".

وأضاف " نحن في اليمن في امس الحاجة الى نشر الثقافة المالية نتيجة لارتفاع مستوى الامية المالية وعزوف الناس عن التعامل مع القطاع المالي والمصرفي وهو ما يؤثر بشكل كبير على أداء القطاع المصرفي ويسبب انخفاض في مستوى أداء القطاع".

وتطرق إلى جهود المعهد في نشر الثقافة المالية والمصرفية وتطوير الخدمات المالية والمصرفية وتحسين مؤشرات الشمول المالي.

من جهته استعرض مدير عام معهد الدراسات المصرفية عبدالغني السماوي الخدمات التي تقدمها المنصة لرواد الأعمال والاسر المنتجة والشركات الصغيرة والعاطلين

عارف مطهر

عبدالغني السماوي

عن العمل للوصول إلى المعلومات اللازمة حول مقدمي خدمات التمويل الأصغر من المنزل وعلى مدار الساعة طوال أيام الأسبوع والاطلاع على المنتجات والخدمات والضمانات المطلوبة ومعلومات التواصل للحصول على الخدمات المناسبة بناءً على المعلومات المتوفرة والتقديم للحصول على التمويل الكترونيا.

وأوضح أن هذه المنصة بخدماتها تتيح للمستفيدين التعرف على خدمات التمويل الأصغر من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من اختيار الخدمات والمنتجات التي تتناسب مع مشاريعهم والتقدم لطلب التمويل المناسب من خلال المنصة وبدون الحاجة للانتقال الى مقار مقدمي الخدمات مما يوفر الكثير من الوقت والجهد، كما تتيح المنصة لمقدمي خدمات التمويل الأصغر قناة جديدة ومجانية للتسويق وعرض منتجاتهم وخدماتهم.

وقال: (منصة التمويل الاصغر في اليمن أحد المنجزات التي نفتخر بها لما سيكون لها من مردود كبير على تطوير صناعة التمويل الأصغر في اليمن".. مشيرا إلى أن منصة التمويل الأصغر هي عبارة عن موقع الكتروني وتطبيق موبايل تجمع جميع مقدمي خدمات التمويل الأصغر في مكان واحد حيث يمكنهم من خلال المنصة عرض جميع منتجاتهم وخدماتهم بما في ذلك (الرسوم - المواقع - قصص النجاح - الكورسات التعليمية - الاخبار- أرقام التواصل).

وأضاف: (توفر المنصة الية الكترونية للتواصل بين مقدم الخدمة والعميل حيث يمكن لمقدم الخدمة ارسال التنبيهات الى العميل فيما يتعلق حالة معاملة التمويل ومواعيد استحقاق الدفع والسداد كما انها ستضيف المنصة ميزة مهمة للنساء والأسر المنتجة حيث تستطيع النساء ومن خلال المنصة ومن المنزل الاطلاع على فرص التمويل لمشاريعهن وإمكانية التقديم اون لاين وهي ميزة سوف تساعد على زيادة انتاج الاسر اليمنية وهو ما يساعد في رفع مستوى معيشة الاسرة اليمنية".. موضحا انه سيتم تنفيذ حملة تسويقية للمنصة لتعريف عملاء التمويل الأصغر بالمنصة ومميزاتها وللترويج لثقافة ومنتجات التمويل الأصغر ورفع مستوى الوعي المالي.

ولفت إلى أن هذه المنصة ستسهم في رفع مستوى الوعي بخدمات التمويل الأصغر والمحافظ الإلكترونية في اليمن وتحسين الخدمات الإلكترونية في قطاع التمويل الأصغر والتكنولوجيا المالية وتمكين الوصول إلى التمويل والخدمات المالية الرقمية بشكل أكبر ونشر الثقافة المالية وتوسيع قاعدة الشمول المالي والمساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية الحقيقية.

وبين أن المنصة تحتوي على جزء خاص للتعليم المالي يتضمن مواد تعليم مالي مصممة بشكل جذاب وتعليمات وفيديوهات تساعد في نشر الثقافة والتعليم المالي والتعريف بالخدمات المالية والتخطيط المالي.

ونوه الى انه سيتم خلال الفترة المقبلة إضافة مقدمي خدمات المحافظ الالكترونية الى المنصة بهدف تشجيع عملاء التمويل الأصغر على استخدام الخدمات المالية الرقمية المقدمة من المحافظ الالكترونية المرخصة وفتح حسابات فيها ومن ثم استخدامها لتلقي السحوبات والسداد.

وثمن الجهود التي بذلت من قبل البنوك والمؤسسات والبرامج المشاركة لاستكمال تصميم ومواصفات المنصة.

تخلل التدشين عروض عن المنصة والتعريف بها وكيفية استخدامها إضافة إلى سحب على جوائز للمشاركين فيها.

حضر التدشين مدراء البنوك ومؤسسات وبرامج التمويل الأصغر والمحافظ الإلكترونية.

مصرف اليمن البحرين الشامل

Shamil Bank
of Yemen & Bahrain

بنك إسلامي

VISA

mastercard

Western Union

صراف آلي

ATM

الرقم المجاني

8000830

البنك اليمني للإنشاء والتعمير ينفذ برنامجاً تدريبياً لموظفيه في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

نفذ البنك اليمني للإنشاء والتعمير برنامجاً تدريبياً لموظفي خطوط الأعمال والتدقيق والمراجعة في مختلف فروع البنك بجميع المحافظات وجاء البرنامج التدريبي الذي نفذه البنك في إطار توجهات البنك لبناء قدرات كوادره لمواكبة التوجهات الحديثة والمعايير الدولية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الاحتيال.

وهدف البرنامج على مدى خمسة أيام إلى رفد 25 متدربا من موظفي خطوط الأعمال والتدقيق والمراجعة في مختلف فروع البنك بجميع المحافظات بمهارات ومعارف حول مفهوم غسل الأموال ومفهوم تمويل الإرهاب والفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكذا أنواع الجرائم الأصلية وخصائصها وارتباطها بغسل الأموال وتمويل الإرهاب ومراحل غسل الأموال وتمويل الإرهاب إضافة إلى أهم طرق وأساليب غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وتضمن البرنامج الذي درب فيه المدرب عبدالله الفرزعي التعرف على دور موظفي خطوط الأعمال تجاه الالتزام بتعليمات وتشريعات ولوائح مكافحة غسل الأموال ودور موظفي المراجعة والتدقيق تجاه الالتزام لتعليمات وتشريعات ولوائح مكافحة غسل الأموال وعواقب ومخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب .

للخبير الاقتصادي والمصرفي محمد عبدالله الرحومي:

صدور كتاب جديد بعنوان: النظام النقدي العربي والإسلامي في اليمن

محمد الرحومي

صدر حديثاً، كتاب جديد بعنوان: (النظام النقدي العربي والإسلامي في اليمن)، ويُعَدْ -وفق متخصصين- من أهم الكتب التي تُعنى بدراسة وتحليل مراحل تطور النظام النقدي اليمني في اليمن خلال العصور المختلفة، وهو من تأليف الخبير الإقتصادي والمصرفي المعروف أ. محمد عبدالله حسن الرحومي.

يقع الكتاب في 240 صفحة من القطع المتوسط، وقد قسمه المؤلف إلى خمسة فصول رئيسية، حيث تناول في الفصل الأول اقتصاد وتجارة ونقود وتطور مسكوكات ممالك اليمن القديم، مُبيِّناً أهم وأقدم علاقات اليمن مع حضارات العالم القديم، كالعلاقات مع بلاد الرافدين، مصر، بلاد بونت، اليونان، الرومان، والحبشة، بالإضافة إلى تقديم إيضاحات وشروحات حول المسكوكات النقدية المبكرة (الإغريقية)، ومسكوكات ممالك اليمن القديمة، والمسكوكات النقدية اليونانية القديمة و(الهلنستية)، والمسكوكات الرومانية والبيزنطية والفارسية.

وفي الفصل الأول -أيضاً- قدَّم المؤلف الرحومي أهم معالم وخصائص وتوصيف مسكوكات ممالك اليمن القديم، مُستعرضاً عملات ممالك اليمن القديم كما جاءت في نقوش المُسند، وكذلك المسكوكات الحميرية في القرنين الخامس والسادس الميلاديين.

أمَّا الفصل الثاني، فقد تناول المؤلف -خلاله- نقود اليمن في الحضارة الإسلامية، مُسلِّطاً الضوء على مراحل تعريب وأسلَمة النقود، ومسكوكات الخلافة العباسية، نقود اليمن في صدر الإسلام والخلافتين، ونقود دول وزعامات اليمن المعارضة والمستقلة عن الخلافة العباسية، وكذلك نقود دولة بني زياد وبني يعفُر، والأئمة الزيديين (الرسيين) ودولة علي بن الفضل الخنفري، وإمارة بني نجاح والدولة الصليحية.

واشتمل الفصل الثالث، على دراسات في النقود العربية والإسلامية، كدراسة أولية عن كتاب الجوهرتين العتيقتين المائعتين من الصفراء والبيضاء (الذهب والفضة)، بالإضافة إلى دراسة من كتاب مقدمة ابن خلدون، والنقود للماوردي، ورسالة كشف الأسرار العلمية بدار الضرب المصرية، ومؤسسات نظام النقد العربي والإسلامي.

وفي الفصل الرابع من الكتاب، تحدث عن نقود قوى الجبهة الإسلامية في اليمن، كدولة بني أيوب، ودولة الإمام المهدي أحمد بن الحسين الرسِّي، ونقود دولة بني رسول، ودولة بني طاهر، ونقود الممالك/ الجراكسة، ونقود الأئمة آل شرف الدين والأئمة القاسميين، وعصر النهضة الأوروبية، وظهور وانتشار العملات الفضية الأوروبية، وعملات فترة الاحتلال العثماني الأول لليمن، ونقود اليمن في قانون صنعاء، ونقود فترة الإحتلال العثماني الثاني لليمن، ونقود الإستعمار البريطاني في عدن وجنوب اليمن، ونقود الأئمة آل حميد الدين شمال اليمن.

في حين خُصِّص الفصل الخامس والأخير من الكتاب، للتطورات السياسية والاقتصادية والنقدية الحديثة في اليمن من التشطير إلى الثورة والوحدة، وحول أسعار الصرف، ونظرة على النُظم النقدية الحديثة، والنقود المعدنية (الذهب والفضة)، ومراحل نشأة وتطور البنوك المركزية، وتجربة (الدولار) نظام النقد الدولي.

الجدير بالذِكر، أن مؤلف الكتاب يُعَد من أهم الخبراء الإقتصاديين والمصرفيين في الوطن، وتقلَّد عددا من المناصب في البنك المركزي اليمني طوال العقود الثلاثة الماضية، ويحمل عدد من المؤهلات العلمية، إضافة إلى عشرات الدورات التدريبية في داخل الوطن وخارجه، وشارك في عشرات المؤتمرات وورش العمل في الداخل والخارج، ولهُ عدد من الدراسات والأبحاث الإقتصادية والنقدية والإدارية المنشورة في الصحف والمجلات.

بنك سبأ الإسلامي
SABA ISLAMIC BANK
ثقة وأمان

شركائنا

بنك دبي الإسلامي
Dubai Islamic Bank
(دبي)

المؤسسة الإسلامية
لتنمية القطاع الخاص
البنك الإسلامي للتنمية
(جدة)

مشاركة فاعلة لمصرف اليمن البحرين الشامل في منتدى المستهلك المالي الرقمي

شارك مصرف اليمن البحرين الشامل بفاعلية في منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني المنعقد خلال الفترة 12 - 14 فبراير 2024 والذي ناقش خلال جلساته أعماله عددا من أوراق العمل المختلفة.

وجاءت مشاركة المصرف من خلال ورقة العمل التي قدمها الأستاذ/ علي جروع ، رئيس قسم العمليات في محفظة شامل موني بعنوان: "مسؤوليات مقدمي الخدمات المالية بتمكين الوصول للقنوات الرقمية وتعزيز الثقة بالتقنيات الحديثة وصولا لرضاء المستهلك".

وتضمنت ورقة العمل عرضا لأفضل الممارسات والتجارب والحلول للمدفوعات الرقمية وتطويرها وتحسين جودتها؛ وكذا مدى أهمية دور الجهات المصرفية والمؤسسات المالية الأخرى في الاستجابة للتطورات المتسارعة التي شهدتها التقنية المالية والتي باتت جزءاً من حياة المستهلك المالي اليومية؛ ومنها نشر الوعي الرقمي المصرفي لدى المستهلكين وتذليل المعوقات التي تواجه كافة شرائح المجتمع اليمني ليتمتع برفاهية الوصول إلى الخدمات المالية وكذا تزويد المستهلكين بوسائل وأدوات الحماية التي تمكنهم من المشاركة بفاعلية في التحول الرقمي وغيرها من الجهود التي تضمن تحقيق رضا المستهلك اليمني وتحقيق الشمول المالي.

يشار إلى أنه وفي ختام المنتدى تم تكريم مصرف اليمن البحرين الشامل الراعي الذهبي للمنتدى، إضافة إلى تكريم المؤسسات والبنوك المشاركة في رعاية المنتدى.

الماجستير بامتياز للباحث عبده ناجي غوبر من جامعة المستقبل

منحت جامعة المستقبل - كلية الدراسات العليا، درجة الماجستير بامتياز للباحث عبده ناجي يحيى غوبر، مدير مكتب المدير العام التنفيذي للبنك الأهلي اليمني، عن رسالته الموسومة بـ "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق الإبداع الإداري .. دراسة تطبيقية على البنك الأهلي اليمني".

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية من خلال ممارسة العناصر الأساسية المتمثلة في المكونات المادية والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، وصُناع المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري لدى موظفي البنك الأهلي اليمني.

وعرض الباحث أهم النتائج، التي توصلت إليها الدراسة، والمتمثلة في دور عناصر الإدارة الإلكترونية من المكونات المادية وشبكات الاتصال وقواعد البيانات وصُناع المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري في البنك الأهلي اليمني واهتمام البنك بمستوى تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية الذي كان بدرجة مرتفعة.

كما قدّم الباحث مجموعة من التوصيات والمقترحات المستقبلية ومنها دراسة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بالجمهورية اليمنية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وأشادت لجنة المناقشة والحكم بدراسة الباحث الذي تناول موضوعا معاصرا تتطلبه ظروف ومتغيرات العصر بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص واعتبرت الدراسة نموذجاً للطلبة الباحثين من حيث الحجم والإخراج والاختزال الموضوعي والتحليل والمقارنة والمناقشة وكافة الجوانب.

كما أوصت بطباعة الدراسة وتبادلها مع الجامعات والبنوك ومراكز الدراسات والبحوث للاستفادة منها.

وتكوّنت لجنة المناقشة والحكم من الدكتور خليل محمد مطهر الخطيب، أستاذ إدارة التعليم العالي المساعد في جامعة صنعاء - مشرفا ورئيسا للجنة، والدكتور عبده عبدالله محمد قائد، أستاذ إدارة الأعمال في جامعة المستقبل- عضوا ومناقشا داخليا، والدكتور ماجد مهدي قاسم القطوي، أستاذ إدارة الأعمال في جامعة الحكمة - عضوا ومناقشا خارجيا.

يشهد قطاع التكنولوجيا بشكل عام ثورة تطور وظهور مستمر للتقنيات الرقمية الجديدة، التي عملت ولا تزال تعمل مؤسسات القطاع المالي المصرفي في مختلف بلدان العالم على توضيفها في تحسين وتطوير خدماتها المالية.

الخدمات المالية الرقمية.. الواقع والمستقبل

وليد عبدالحكيم شاهر *

وقد أصبحت انعكاسات هذا التطور التكنولوجي والتقني المستمر تتجلى بوضوح من خلال العديد من الظواهر مثل التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية وأخيرا النقود الإلكترونية، وتعد النقود الإلكترونية (النقود الرقمية) من أبرز مظاهر التطور في وسائل الدفع الإلكترونية، التي تم اختراعها خصيصا لتسوية معاملات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، وتتمثل النقود الإلكترونية في أنها وحدات رقمية إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى حساب شخص آخر، وتقوم بالوظائف التي تقوم بها النقود القانونية، الأمر الذي يرشحها لأن تحل محلها، كما أنه لا يمكن اعتماد وتطوير التجارة الإلكترونية إلا في ظل استعمال وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية وخاصة النقود الإلكترونية.

وبالنظر إلى واقع القطاع المصرفي اليمني كان لابد أن تعمل البنوك والمصارف اليمنية على مواكبة المتغيرات والتماشي مع الثورة التقنية الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية من خلال اتخاذ الإجراءات والخطوات التطويرية لبنيتها التحتية وتطوير أنظمتها المصرفية إلى أنظمة حديثة تتوفر فيها مميزات تقديم الخدمات والمنتجات المالية الرقمية التي تتيح حلولاً مُبتكرة لأداء المدفوعات وحل مشاكل النقد وتعزيز الشمول المالي من خلال إيصال الخدمات المالية إلى الفئات المهمشة مالياً والمناطق المحرومة من الخدمات المصرفية في وقت أسرع وخدمة أفضل خصوصاً مع الانتشار الواسع للهاتف المحمول والذي أصبح اليوم جزءًا أساسياً في حياة أي شخص.

يشار إلى أن تقديم خدمات النقود الإلكترونية في اليمن بدأ في العام 2015 بعد أن قام البنك المركزي بإصدار المنشور رقم 11 لسنة 2014 بشأن القواعد التنظيمية لتقديم خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول .

وفي هذا الإطار أظهر تقرير رسمي صادر عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات أن عدد مشتركي الهاتف النقال في الجمهورية اليمنية وصل إلى 18 مليون و597 ألفا و333 مشتركا في العام 2019، وهذا يعني أن حوالى 63 ٪ من سكان اليمن يمتلكون هاتفا محمولا ويمكن استغلال وصول الهاتف لهذه الشريحة من السكان لإيصال الخدمات المالية بسهولة و تكلفة أقل.

ولأن القطاع المصرفي اليمني متركز في المدن بشكل كبير وفي المدن الرئيسية، وطبيعة المجتمع اليمني وتركز سكان اليمن في الريف أكثر مما هو في المدن، فقد جاءت مؤشرات النقود الإلكترونية وفقا لدراسة صادرة عن معهد الدراسات المصرفية على النحو التالي:

- في العام 2019، بلغت نسبة اليمنيين الذين يمتلكون حسابا بنكيا (3 ملايين يمني).. أي 10 % من السكان 27 % منها عبارة عن حسابات نقود إلكترونية، ولا شك في أن هذه النسبة قد شهدت ارتفاعا خلال السنوات الأخيرة.

- نسبة النساء التي تستخدم خدمات النقود الإلكترونية لا زالت متدنية جدا حيث بلغت 13% فقط.

- بلغ معدل نمو المبالغ المصدرة خلال عام 2019 157 % عما كان عليه في عام 2018.

- وصل عدد الوكلاء في عام 2017 إلى 1726 وكيلا وبمعدل نمو 485%.

- نقاط البيع المتعامل معها في خدمات النقود الإلكترونية في تزايد مستمر من عام إلى آخر وبمعدل نمو كبير، حيث بلغ عدد نقاط البيع في العام 2019 16576 نقطة بيع بمعدل نمو 166% عما كان في عام 2018.

وبحسب آخر الإحصائيات فإن حوالى 27% من اليمنيين فقط لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت (حوالى 9 مليون نسمة)، معظمهم في المناطق الحضرية.

ما يعني أن هناك فئة من الناس لا تزال خارج الخارطة الرقمية سواء من حيث الوصول للإنترنت، والخدمات المالية الرقمية (Digital financial excluded)، أو خدمات الاتصالات وبالتالي لا تتوفر بيانات كافية عنهم أو عن تفضيلاتهم وسلوكياتهم.

ومما لا شك فيه أن واقع هذه المؤشرات المتدنية التي تتسم بها بيئة القطاع المصرفي اليمني قد تسببت بها ولا تزال جملة من العوائق والتحديات التي تواجه تطوير القطاع المصرفي اليمني لخدماته المالية ومن هذه العوائق والتحديات :

- ضعف البنية التحتية في مؤسسات القطاع المصرفي اليمني وقلة الموارد والإمكانات اللازمة لتطوير هذه البنية وجعلها قابلة للتوسع والتكامل مع مختلف الأنظمة والاستمرار في الحفاظ على استقرارها وتوازنها المالي وبنفس الوقت تحسين الخدمات الإلكترونية والمصرفية والمالية التي تقدمها وبما يتوافق مع تطورات التكنولوجيا الجديدة .

- غياب الاستراتيجية الوطنية الشاملة للتطوير والتحديث التقني للخدمات المالية وضعف التشريعات والقوانين التي تحمي المستثمرين في مواكبة التكنولوجيا وكذا الخاصة بالحوكمة والرقابة ووضع معايير القبول بالخدمات المالية الرقمية الحديثة المقدمة.

- الجمود الثقافي وضعف الوعي الرقمي وانعدام الثقة بالخدمات المالية الرقمية في أوساط المجتمع الذي لا يزال معظم أفراده يحملون ثقافة مقاومة التغيير ويميلون للاستقرار والانسجام مع الوضع الراهن والنظرة التقليدية لتهديد تطبيق التكنولوجيا على العنصر البشري.

- محدودية الخبرات والتأهيل في جانب التطوير التقني وضعف وهشاشة الأمن الرقمي في اليمن وفي إحدى التقارير الحديثة الصادرة في هذا السياق.

يوضح التقرير أن سجل اليمن في أمن المعلومات متدنٍ لعدة أسباب، منها : عدم وجود كادر متخصص في الأمن المعلوماتي (السيبراني) إضافة إلى عدم وجود أطر وتشريعات قانونية متكاملة وحديثة تؤسس لقاعدة وطنية فاعلة للأمن السيبراني الوطني، وكذا الافتقار إلى المهارات الكافية من جانب مستخدمي التكنولوجيا للحفاظ على أمان معاملاتهم وحماية مواقعهم الإلكترونية وحساباتهم، من هجمات الاحتيال المالي .

ورغم العوائق والتحديات الماثلة ومن خلال النظر إلى واقع القطاع المصرفي اليمني تتجلى حقيقة أن العديد من البنوك والمصارف اليمنية قد نجحت إلى حد ما في مواكبة التطورات التكنولوجية ومجاراة الأوضاع وتطبيق الاستراتيجيات والخطط الطموحة والهادفة إلى تطوير وتحديث أنظمتها وخدماتها المالية والمصرفية المتوافقة مع التقنيات المبتكرة، وعلى سبيل المثال نجح البنك اليمني للإنشاء والتعمير، في تحسين وتطوير خدماته المصرفية، وإطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية الرقمية الحديثة، كما قام البنك بتحديث جميع أنظمته الداخلية وتكثيف برامج التدريب لموظفيه في العديد من المجالات وأهمها مهارات مكافحة مخاطر غسل الأموال والاحتيال وتمويل الإرهاب، إضافة إلى تطوير مهارات ابتكار الحلول والمعالجات الكفيلة بتجاوز الصعوبات والمعوقات التي تعترض طريق تطبيق التكنولوجيا المالية.

وفي ضوء ما تقدم ذكره يمكن القول أن مستقبل الخدمات المالية الرقمية وتحقيق هدف الوصول إلى يمن شمول مالي واقتصاد رقمي يتطلب معالجة شاملة لكافة العوائق والتحديات واستراتيجية وطنية جامعة ونهج شامل وتعاون وتنسيق كامل بين مختلف الجهات والمؤسسات والأطراف المعنية على مستوى القطاع الحكومي والقطاع الخاص وعلى مستوى المجتمع اليمني ككل والعمل بشكل مشترك للانتقال والتحول نحو الشمول المالي والرقمي وإطلاق العنان للإمكانات اللازمة لتقديم الخدمات المالية الرقمية المواكبة للمتغيرات والتطورات التكنولوجية المتسارعة ووضع حد لكافة المخاطر المرتبطة بها.

*رئيس قسم الرقابة المالية والمحاسبة
البنك اليمني للإنشاء والتعمير

أكد نائب مدير عام البنك اليمني، للكمبيوتر والخدمات الإلكترونية المهندس معن الشطفة أن القطاع المصرفي اليمني أصبح يواجه صنوفا جديدة من التحديات في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وازدياد حدة المنافسة بين رواد هذا القطاع، وبينهم وبين اللاعبين الجدد من المؤسسات المالية الناشئة، التي تسعى إلى مضاعفة فرصها في النمو والابتكار وتعزيز دورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة وأوضح أن البنك اليمني للإنشاء والتعمير ومن منطلق إيمانه بأهمية تعزيز ودعم الاقتصاد الرقمي، سعى جاهدا لإعداد الخطط والاستراتيجيات واستحداث الأنظمة والخدمات المالية والمصرفية المبتكرة، حيث شهد البنك خلال الأعوام الثلاثة الماضية الكثير من مظاهر التحديث والتطوير في هذا الجانب.. تفاصيل في سياق الحوار التالي..

حوار/ مدير التحرير

نائب مدير عام البنك اليمني للكمبيوتر والخدمات الإلكترونية المهندس/ معن الشطفة:

القطاع المصرفي يواجه أشكالاً جديدة من التحديات والتحول الرقمي أمر محتوم

في البداية هل لكم أن تطلعوا القارئ الكريم على أبرز ملامح ومميزات النظام المصرفي للبنك اليمني؟.

يمتلك البنك النظام المصرفي (Transact T24) المقدم من شركة (Temenos) والذي يعتبر أحد الحلول المصرفية الرقمية الرائدة والمبتكرة في الصناعة المصرفية، حيث يتمتع بالعديد من المميزات والقدرات التي جعلت منه الخيار الأمثل لمواكبة التطور المتسارع في التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية.

من أهم تلك المميزات والقدرات ما يلي :

- القدرة على الاستجابة السريعة وفي وقت مُبكر لمُتطلبات السوق المالية والمصرفية وتقديم عروض ومنتجات رائدة ومُبتكرة تتوافق مع مستوى التطلعات والتوقعات لدى العملاء، وبالتالي استمرار البنك في كسب الولاء وتوسيع قاعدة بيانات العملاء، وفي نفس الوقت تعزيز مكانته وقدراته التنافسية وخصوصاً في ظل ارتفاع مستوى التوقعات والتطلعات لدى العملاء وكذلك تزايد حدة المنافسة وظهور لاعبين جدد في الصناعة المالية والمصرفية.

- إمكانية خلق منتجات وخدمات بخصائص متفاوتة تتواءم مع مختلف الشرائح من شركات وقطاعات وعملاء أفراد.

- توفر تجارب مستخدم سلسة وفريدة من نوعها للعملاء بصورة تمكن البنوك من اتخاذ القرارات المناسبة بالاعتماد على التغذية الراجعة والبيانات التي توفرها تلك الأنظمة وبالتالي سهولة تحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

- إمكانية تعزيز القدرات ورفع مستوى القيمة للمنتجات والعروض المُقدمة للعملاء، حيث تتمتع تلك الأنظمة ببنية تحتية رقمية قابلة للتطوير ذاتياً دون الحاجة إلى الرجوع إلى الشركة المزودة للنظام، وهذه الميزة لا تتوفر في بقية الأنظمة الأخرى.

- إمكانية تطوير المُنتجات والخدمات التي تتوافق مع حجم الأعمال المُتغيرة بصورة مستمرة مع كلفة أقل مما يعزز من قدرة البنك على توفيرها وتقديمها إلى أكبر شريحة ممكنة من الجمهور.

- مرونة عالية تتمثل في قابليتها للتوسع والتكامل مع مختلف الأنظمة والخدمات الأخرى.

معن الشطفة

نسعى جاهدين في البنك اليمني إلى تقديم عروض ومنتجات رائدة ومُبتكرة تتوافق مع مستوى تطلعات وتوقعات العملاء

خطوات تحديث وتطوير

ما هي أبرز خطوات وإجراءات التحديث والتطوير التي اتخذها البنك اليمني لتحقيق أهدافه في التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي؟.

في الوقت الذي يشهد فيه العالم تقاربا غير مسبوق ما بين قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين القطاعات المختلفة الأخرى وظهور ثورات رقمية في مختلف الصناعات، بات التحول الرقمي أمرا محتوما يشغل حيزا كبيرا من الخطط والاستراتيجيات التي تتبناها معظم دول العالم.

وكغيره من القطاعات، أصبح القطاع المصرفي اليمني يواجه صنوفا جديدة من التحديات وخصوصا مع الازدياد غير المسبوق في حدة المنافسة ما بين رواد القطاع المصرفي أنفسهم، وبينهم وبين اللاعبين الجدد من المؤسسات المالية الناشئة، والتي تسعى جميعها إلى مضاعفة فرصها في النمو والابتكار وتعزيز دورها في تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة.

وعليه ومن منطلق إيماننا بذلك الدور والأثر الذي يلعبه في تعزيز ودعم الاقتصاد الرقمي، فقد سعينا جاهدين لإعداد الخطط والاستراتيجيات التي تحقق من خلالها ما يلي :

- استحداث الأنظمة والخدمات المالية والمصرفية المبتكرة، حيث شهد البنك خلال الأعوام الثلاثة الماضية الكثير من مظاهر التحديث والتطوير في هذا الجانب، وكان من أبرزها ترقية النظام المصرفي T24 بأحدث الإصدارات التي ساعدت البنك في مواجهة الطلب المتنامي للخدمات الرقمية الحديثة.

- الربط التكاملي مع مختلف الجهات والأطراف اللاعبة من (جهات حكومية، مؤسسات مالية، شركات اتصالات، مزودي الخدمات، منصات الدفع الإليكترونية والمحافظ الإليكترونية)، وذلك إيمانا من قيادة البنك بالدور الحاسم الذي تلعبه مثل هذه الشراكات الاستراتيجية في تشجيع الريادة والابتكار في قطاع الخدمات المالية الرقمية.

- تطوير الخدمات والمنتجات عبر تطبيقات الهاتف المحمول وذلك لتمكين الجمهور بمختلف فئاته وشرائحه من الوصول إلى تلك الخدمات بكل سهولة ويسر وبأقل التكاليف الممكنة.

بيئة إدارية وفنية

ماذا عن البيئة الإدارية والفنية للبنك اليمني وهل تتوفر فيها عوامل ومميزات السماح بتحقيق تطلعات وطموحات التحديث والتطوير الرقمي الإلكتروني لخدمات البنك ومنتجاته؟.

إن الارتقاء بالخدمات والأداء إلى المستوى الذي يتوافق مع تطلعات وأهداف القطاع المصرفي لا يتحقق إلا في ظل وجود بيئة إدارية حاضنة وداعمة تدرك تماما مدى أهمية الاستمرار في مواكبة التقنيات الرقمية الحديثة واستحداث الأنظمة والخدمات، والجدير بالذكر هنا أن الإدارة العليا للبنك والممثلة بكل من : الأخ رئيس مجلس الإدارة الأستاذ حسين فضل هرهرة والأخ المدير العام الأستاذ مدين عبدالجليل، تسعى جاهدة في خلق العديد من الآفاق والطموحات التي تتضاعف معها فرص النمو والابتكار وتعزيز القدرات التنافسية للبنك وللدور الذي يلعبه في

سبيل تحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة.

ويتضح ذلك جليا من خلال حرص الإدارة العليا على تخصيص وتوظيف العديد من الاستثمارات في الجانب الفني والتقني، إلى جانب توفر الكوادر الفنية المؤهلة التي تحظى بدعم مستمر من قبل الإدارة وكذلك توفر البيئة المواتية والمرنة لأنظمة Temenos، جميعها جعلت البنك قادرا على استيعاب المتطلبات والاحتياجات الحالية والعمل على التطوير والابتكار.

خدمات ومنتجات جديدة

ما هي الخدمات التي قدمها أو يسعى إلى تقديمها البنك اليمني في إطار مواكبته للمتغيرات الإلكترونية الحديثة والمتطلبات المحلية الماثلة؟.

توجد العديد من الخدمات والمنتجات التي يحرص البنك اليمني للإنشاء والتعمير على تقديمها لعملائه والتي من أهمها ما يلي:

- خدمات الصراف الآلي.
- خدمات الموبايل المصرفي.
- خدمات المنصة الرقمية والبوابة الإليكترونية (Web-Portal) المصممة خصيصا لتنفيذ مختلف العمليات المالية والمصرفية وتتبع أرصدة وكشوف الحسابات.
- الخدمات المصرفية والتحويلات عبر Swift.
- خدمات التحويل عبر الشبكات العالمية مثل Western Union, Shift.
- خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني ماستركارد.
- التحويل بين مختلف الحسابات المصرفية للعملاء.
- التحويل بين الحسابات والمحافظ الإليكترونية في مختلف البنوك والمؤسسات المالية.
- خدمات تسوق موبايل للتسوق وسداد قيمة المشتريات عبر العديد من نقاط البيع.
- سداد قيمة الفواتير الخدمية (الكهرباء، المياه، شبكات الهاتف المحمول، الهاتف الثابت، الإنترنت، قنوات الاتصال،.....).
- التحويلات النقدية لغير العملاء.
- التحويل بين مختلف العملات عبر الموبايل المصرفي والصراف الآلي (بيع وشراء العملات).
- خدمات بنك التسوية لمختلف المحافظ الإليكترونية المنتشرة في البلاد.

شراكات استراتيجية

أعلن البنك اليمني عن تدشين خدمات بعض المحافظ الإلكترونية مثل محفظة جوالي وكذا شركة كاش وون كاش في مركزه الرئيسي وفروعه المختلفة .. ما أهمية وأهداف مثل هذه الاتفاقات والشراكات بالنسبة للبنك؟.

** يدرك البنك أهمية الشراكات الاستراتيجية مع مثل هذه المؤسسات كون البنوك وشركات التكنولوجيا المالية والمحافظ الإليكترونية تشترك في هدف أساسي واحد وهو تقديم الحلول المالية والمصرفية المبتكرة للعملاء، حيث تتمتع البنوك بفهمها العميق لعملائها المستهدفين واحتياجاتهم كما أن لديها من الخبرة التنظيمية والمعرفة بقواعد الامتثال ما يمكنها من تفادي المخاطر الائتمانية.

ومن جهتها تتميز شركات التكنولوجيا المالية والمحافظ الإليكترونية بمرونتها وقدرتها على التكيف بسرعة مع متطلبات السوق المتغيرة وتقديمها لمنتجات مبتكرة تلبي احتياجات وتطلعات العملاء.

وبالتالي فقد أصبحت الشراكات الاستراتيجية بين الطرفين جزءا أساسيا من النظام البيئي المالي ويكمل كلا منهما الآخر.

وهذا بدوره خلق توازن في العلاقة بين القطاع المصرفي وقطاع التكنولوجيا المالية ومكنهما في نفس الوقت من الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في تقديم مجموعة أكثر شمولاً من الخدمات والحلول المالية المبتكرة وخدمات القيمة المضافة بكفاءة أكبر وبأقل التكاليف الممكنة.

تدريب وتأهيل

ماذا عن جانب التدريب والتأهيل الفني والإلكتروني لكوادر البنك اليمني؟.

يحرص البنك على ترسيخ الثقافة المالية ونشر الوعي الرقمي لدى كافة منتسبيه وذلك من خلال إقامة العديد من الدورات والندوات وورش العمل في المجالات المتعلقة بالتكنولوجيا الرقمية وذلك لتشجيعهم على الاستخدام الأوسع للتكنولوجيا الرقمية.

كما حرص أيضا على تأهيل الكوادر الفنية وتطوير مهاراتهم من خلال الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة بالتالي :

- دورات تدريبية في آليات واستراتيجيات التحول الرقمي.
- دورات متخصصة في الاتجاهات والتقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وغيرها من الاتجاهات الحديثة.
- دورات تدريبية متخصصة في الأمن السيبراني وحماية البيانات والتعاملات الإلكترونية.
- دورات متخصصة في تعزيز التوعية بأهمية الاقتصاد الرقمي.
- دورات حول الاستدامة المالية وتعزيز الشمول الرقمي.
- توفير الحلول الرقمية الحديثة التي تمكنهم من تطوير مهاراتهم في تحديث الأنظمة والخدمات والقدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات السوق المصرفية الحالية والمستقبلية.

خطة جديدة

هل لديكم خطة تطوير وتحديث جديدة لمنتجات وخدمات البنك وما هي أبرز ملامح وأهداف هذه الخطة إن وجدت؟.

يعتمد البنك في تطوير وتحديث المنتجات والخدمات المصرفية الخاصة به على العديد من الخطط الاستراتيجية التي ترتكز بالأساس على عدة محاور رئيسية من أهمها ما يلي:

- تشجيع وتطوير المهارات والقدرة على الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية.
- تحديث وتطوير البنية التحتية الأساسية للأنظمة والخدمات وقد تجلى ذلك من خلال اقتناء البنك مؤخرا لأحدث الأجهزة الرئيسية ومنظومات خزن البيانات وجاري العمل على تطبيقها في الوقت الحالي.
- تعزيز ودعم الأنظمة المصرفية الحالية بأحدث الحلول والتطبيقات الرقمية الحديثة المقدمة عبر شركة (Temenos) وخصوصا تلك المرتبطة بالمنصات الرقمية وأنظمة وتطبيقات الهاتف المحمول.
- تعزيز الشراكات الاستراتيجية مع مختلف الجهات والمؤسسات المالية والمحافظ الإليكترونية عن طريق ربط المرئي من الخدمات المصرفية والائتمانية المبتكرة.
- الربط والتكامل مع مزودي خدمات الدفع والتحويلات الإليكترونية الإقليمية والدولية بمختلف أنواعها وفئاتها.

خدمات الصراف الآلي والموبايل المصرفي والمنصة الرقمية والبوابة الإلكترونية (Web-Portal) من أهم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك اليمني

Yemen Bank for Reconstruction & Development

دور القضاء في فض المنازعات المصرفية

القاضي/ نبيل العزاني: يؤكد ضرورة الاسراع في إعداد الاستراتيجية الوطنية لمعالجة ديون القطاع المصرفي

الدكتور/ إسماعيل الوزير: نؤكد على ضرورة تعزيز التعاون بين القضاء ومؤسسات القطاع المصرفي بما يسهم في مواجهة التحديات وتحقيق متطلبات التنمية

الدكتور/ حمود النجار: كفاءة القضاء العادل والفعال من الأمور المهمة لتحقيق النجاح وإعادة الثقة والاستقرار للقطاع المالي المصرفي

في الـ 29 من فبراير 2024 عقدت في صنعاء ورشة عمل حول دور القضاء في فض المنازعات المصرفية نظمتها وزارة العدل بالتعاون مع جمعية البنوك اليمنية.

وفي افتتاح الورشة أشار وزير العدل القاضي نبيل ناصر العزاني إلى أن تنظيم الورشة جاء في سياق استشعار مجلس القضاء الأعلى ووزارة العدل لمسؤولية العمل المشترك مع بقية المؤسسات المعنية من أجل الوصول إلى ضمان استمرار العمل في القطاع المالي المصرفي.

ولفت إلى أهمية مناقشة الصعوبات والإشكالات التي يمر بها القطاع المصرفي والبحث بطريقة علمية قانونية فنية ممكنة عن معالجاتها وتذليل ما يمكن تذليله منها بهدف تحسين الواقع المصرفي في البلد.

وقال وزير العدل لا يجب علينا كسلطة قضائية أن نترك البنوك تترنح دون معالجة في ظل الواقع الذي تعيشه بلادنا ويجب علينا أن ننظر إلى القضايا بحكمة وحصافة.

وأكد الوزير العزاني على ضرورة قيام القانونيين في البنوك بدورهم في احترام الأوامر القضائية والتجاوب معها وكذا أهمية عمل البنك المركزي على ردم الفجوة القائمة بينه وبين البنوك من أجل التوصل إلى حل للإشكاليات القائمة وأبعادها وآثارها المربكة لعمل البنوك.. مطالباً الجهات ذات العلاقة بالعمل على تطبيق النص القانوني الذي تضمنه قانون منع التعاملات الربوية والمتمثل بإعداد الاستراتيجية الوطنية لمعالجة ديون البنوك.

بدوره أشار نائب وزير العدل الدكتور إسماعيل الوزير إلى أن هذه الورش مهمة جدا في تفهم كيف يكون التعامل في القضايا لما يحقق العدالة لصاحب رأس المال أو المواطن الذي يستفيد من رأس المال.

وشدد على ضرورة تعزيز التعاون والتنسيق بين القضاء ومؤسسات القطاع المالي والمصرفي بما يسهم في مواجهة التحديات وتحقيق متطلبات التنمية.

وثمن الجهود التي بذلت لإقامة هذه الورشة وانجاحها .. مؤكدا على أهمية الخروج بتوصيات من شأنها تعزيز قنوات التواصل بين القضاء والمؤسسات المالية والمصرفية بما يعزز صمودها في مواجهة التحديات .

من جانبه أكد عضو مجلس إدارة البنك المركزي اليمني الدكتور حمود النجار أهمية إعادة الثقة والاستقرار إلى البيئة المصرفية اليمنية على مستوى التعامل بين المودعين والبنوك وبين مؤسسات القطاع المالي والمصرفي بشكل عام.

واشار إلى أن كفاءة القضاء العادل والفعال من الأمور المهمة لتحقيق النجاح وإعادة الثقة والاستقرار للقطاع المالي المصرفي.. لافتاً إلى أهمية أن يكون للورشة دور كبير في رفع الفهم المتعلق بالقضايا المصرفية الجديدة والحديثة كالإئتمان الرقمي والإلكتروني.

وفي افتتاح الورشة بحضور عضو المحكمة العليا القاضي سلطان الشجيفي أوضح القائم بأعمال رئيس جمعية البنوك محمود قائد ناجي أن هذه الورشة تهدف إلى تعزيز المعرفة لدى المختصين في البنوك بالقواعد والضوابط التي تحكم الإجراءات القضائية السليمة بما يساعدهم على اتباع المسار السليم عند رفع القضايا إلى المحاكم.

وأكد أهمية العلاقة بين القضاء ووحدات النشاط الاقتصادي واتسامها بالانضباط واحترام النظام والقانون وما لذلك من انعكاس إيجابي على أداء تلك الوحدات.

ونوه الى الدور الأساسي للقضاء في دعم النشاط الاقتصادي وتشجيع الاستثمار من خلال سرعة الفصل في المنازعات المتعلقة بالنشاط الاقتصادي وإصدار الأحكام العادلة وما يمثله ذلك من عامل أساسي من عوامل الاستقرار ومؤشر يبعث على

الثقة بسيادة القانون وتوفر العدالة في البلاد.

وعبر القائم بأعمال رئيس جمعية البنوك عن الثقة الكاملة في أن القضاء اليمني لن يتوانى عن القيام بالدور المناط به في ضمان أمن المستثمرين وصون حقوقهم في ظل سيادة القانون واستقلال القضاء إذ لا استثمار دون ضمانات واضحة.

ولفت إلى أن هذه الورشة من خلال أوراق العمل من شأنها إطلاع أصحاب الفضيلة القضاة على الوضع في القطاع المصرفي في ظل التطور المستمر في قطاع الخدمات المالية والمصرفية وظهور الكثير من الخدمات والأنشطة التي لم تكن معروفة من قبل، إضافة إلى بروز الكثير من التحديات والصعوبات خلال هذه المرحلة والتي أثرت بشكل ملموس على نشاط المؤسسات المصرفية وأدائها.

فيما أكد رئيس المكتب الفني بوزارة العدل القاضي خالد البغدادي أن نجاح عملية الاستثمار والتنمية وتحقيق الاستقرار المالي والمصرفي وجذب وتشجيع الاستثمارات والمشاريع الاقتصادية يرتبط ارتباطا وثيقا بوجود قضاء عادل ومستقل ومحايد.

وأشار إلى أهمية التعاون والتكامل وتضافر الجهود بين كافة أجهزة الدولة ومؤسساتها والقطاعات المالية والمصرفية لمواجهة التداعيات التي تهدد الاستقرار المالي والمصرفي في بلادنا.

ولفت إلى دور الورشة في استعراض الصعوبات والإشكاليات التي يمر بها القطاع المصرفي والمالي والبحث عن الطرق العلمية والقانونية الممكنة لمعالجتها.

انعقدت الورشة بمشاركة 70 قاضيا ومسؤولا من قضاة وزارة العدل ومسؤولي البنوك اليمنية والأكاديميين والخبراء والمختصين.

محمود قائد ناجي: دعم النشاط الاقتصادي وتشجيع الاستثمار يتطلب من القضاء سرعة الفصل في المنازعات المصرفية وإصدار الأحكام العادلة

القاضي/ خالد البغدادي: نجاح عملية الاستثمار والتنمية وتحقيق الاستقرار المالي والمصرفي ترتبط ارتباطا وثيقا بوجود قضاء عادل ومستقل ومحايد

4 أوراق عمل ناقشتها الورشة

بمشاركة 70 من القضاة ومسؤولي البنوك اليمنية والأكاديميين والخبراء والمختصين ناقشت الورشة عددا من أوراق العمل المتعلقة بدور القضاء في فض المنازعات المصرفية والتحديات والصعوبات والإشكاليات الحديثة التي تواجهها البنوك اليمنية في ظل الظروف الاستثنائية والتي يعاني منها القطاع المصرفي والمالي في بلادنا بشكل عام .. ونظرا لأهمية محتوى تلك الأوراق وما طرحه المشاركون من مداخلات عليها وما تضمنته من توصيات نستعرض أهم ما جاء فيها بإيجاز في السياق التالي:

الضمانات المصرفية والرهن العقاري وإشكالية استرجاع القروض

القاضي الدكتور/ سعيد عبدالجبار: الضمانات المصرفية أمر ضروري لأنها تجعل المصرف في مأمن من تعثر المدين عن الوفاء بالقرض

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل التي قدمها القاضي الدكتور/ سعيد عبدالجبار عضو المحكمة العليا استعرض فيها إشكاليات الضمانات المصرفية والرهن العقاري من خلال عدد من المحاور، التي بين فيها ماهية الضمانات المصرفية وأنواعها كالضمانات الشخصية والضمانات الحقيقية وهي عبارة عن ضمانات مادية ملموسة يمكن حجزها .

وإلى جانب استعراض إشكاليات الضمانات المصرفية استعرضت الورقة ماهية الرهن وأنواع الرهن كالرهن التأميني والرهن الحيازي والرهن التجاري ورهن الأوراق ورهن الأسهم وحصص الشركات ورهن الدين وكذلك الرهن العقاري وإشكالياته وشروطه ومميزاته.

وخلصت الورقة إلى أن عملاء المصارف يسعون لتقديم الضمانات اللازمة مقابل الحصول على القروض أو التسهيلات المصرفية وتقوم المصارف بفرض تلك الضمانات كأداة ائتمان تثبت لها حقوقها كضمان تعادل قيمته قيمة القرض الممنوح للعميل وفي ضوء ذلك تبرز أهمية ذكر النتائج التالية :

- الضمانات المصرفية أمر ضروري لأنها تجعل المصرف في مأمن من تعثر المدين عن الوفاء بالقرض.
- رغم الضمانات التي تطلبها المصارف فإن بعض القروض تصبح قروض مشكلة "متعثرة " بسبب انخفاض قيمة الضمان وعدم كفايتها .
- تلعب التأمينات العينية دورا مهما في تشجيع الإئتمان .
- يعتبر الرهن العقاري من أصول التأمينات العينية ويعد من أهم وسائل الائتمان في العصر الحديث .
- لا يفقد الرهن العقاري الراهن ملكية العقار المرهون وحيازته وتبقى كافة السلطات للمالك .
- يقرر الرهن العقاري للمرتهن ضمانا قويا دون أن يحمله عبء إدارة العقار واستغلاله .

دور القضاء في فض المنازعات المصرفية

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل التي قدمها القاضي الدكتور/ صالح صالح أحمد زوبر .

تضمنت الورقة عددا من الحلول والمقترحات التي يمكن وضعها لفض المنازعات المصرفية في ظل الظروف الاستثنائية ومنها :

- يجب على البنك المركزي وضع استراتيجية لاستعادة ثقة المودعين بالبنوك وتفادي الأزمة الاقتصادية بين البنوك لا سيما في ظل التعديل

القانوني الجديد فهناك تجارب قامت بها بعض البنوك في دول أخرى كقيام جميع البنوك بإنشاء شركة استثمارية لغرض مواجهة الأزمة المالية وقيامها بمواجهة الالتزامات التي عليها لعملائها وهذه العمليات الاستثمارية يعود تنظيمها للبنوك فيما بينها لا سيما في ظل القانون الجديد.

- تفعيل نظرية الظروف الاستثنائية وذلك استناداً لنص المادة (211) مدني : والتي تنص "العقد ملزم للمتعاقدين فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين، أو للأسباب التي يقررها القانون الشرعي ومع ذلك إذا طرأت حوادث استثنائية عامة كالحرب لم تكن متوقعة وترتب على حدوثها أن تنفيذ الالتزام التعاقدي وإن لم يصح مستحيلاً صار مرهقاً للمدين بحيث يهدده بخسارة فادحة لا يستطيع معها المضي في العقد ولا يعني ذلك ارتفاع الأسعار وانخفاضها جاز للقاضي تبعاً للظروف من فقر أو غنى وغير ذلك، وبعد الموازنة بين مصلحة الطرفين أن يرد الالتزام المرهق إلى الحد المعقول" .

القاضي الدكتور/ صالح أحمد زوبر: على البنك المركزي وضع استراتيجية لاستعادة ثقة المودعين بالبنوك وتفادي الأزمة الاقتصادية وتفعيل نظرية الظروف الاستثنائية

وقد عرفت الورقة الظروف الاستثنائية بأنها حالة يطرأ فيها بعد إبرام العقد وقبل تنفيذه حوادث أو ظروف لم تكن متوقعة ويترتب عليها اختلال التوازن والتعادل بين الطرفين اختلالاً فادحاً بحيث يصبح الالتزام مرهقاً إرهاقاً شديداً للمدين ويترتب على تنفيذه له أن تلحقه خسارة فادحة.

- الوساطة البنكية: وهي ما يمكن التطلع إليها لمواجهة المشكلات المصرفية والمنازعات المصرفية لتخفيف المنازعات المصرفية أمام المحاكم فالوساطات البنكية تعتبر مرحلة أولى قبل الخوض في النزاع ولابد من إيجادها، فالوسيط البنكي يتم تشكيله بقانون أو بموجب اتفاقيات.

وقد بينت الورقة كيفية اختيار الوساطة البنكية كذلك الإجراءات المتبعة أمام لجنة الوساطة والحالات التي تبرز فيها أهمية وجود دور القضاء في إنجاح أعمال الوساطة.

- إنشاء لجان متخصصة وفنية لفض المنازعات المصرفية : ومثل هذه اللجان لجأت إلى إنشائها بعض الدول تحت مسمى لجنة تسوية المنازعات المصرفية يتم إنشاؤها بقانون أو بقرارات الجهات المختصة إما وفقاً لقاعدة الصلح أو وفقاً لقاعدة التحكيم وقد تدون في العقود بين البنوك فيما بينها أو بينها وبين الأطراف وتختص بفض المنازعات المصرفية بأن يكون أحد طرفي التداعي بنكاً وأن تكون الدعوى متعلقة بمنازعات مصرفية والتي تنشأ عن ممارسة البنوك لأعمالها المصرفية مثل فتح الحسابات وتلقي الودائع وإصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات وغير ذلك من الأعمال المصرفية، ويدخل تحت اختصاصها كذلك أي عمليات مالية تتعلق بالبنوك فيما بينها أو تتعلق بالبنوك مع الأفراد لا سيما في ظل التطورات التي تدفع بالبنوك إلى تغيير التوجه نحو الوجهة الصحيحة وتغيير استراتيجية الاستثمار فيها ويدخل تحت اختصاصها الفصل في المنازعات المتعلقة بالأوراق التجارية الصادرة من البنوك الأوراق الإلكترونية والشيكات الإلكترونية وغير ذلك وغالباً ما تنظر الدعاوى المنظورة أمام هذه اللجان وفقاً للإجراءات التي ينص عليها قانون المرافعات.

وأشارت الورقة إلى أن مثل هذه اللجان اعتبرتها أغلب الدول لجاناً قضائية تفصل في المنازعات المصرفية كون هذه اللجان متخصصة وخبيرة لفض المنازعات ويكون قرارها وفقاً للآلية التي بدأت بها وتم الاتفاق عليها، وهذا الدور يخفف عن القضاء مهمة الخوض في مسائل فنية لا يمكن معرفتها سوى خبير يعلم العرف المصرفي.

وضع السيولة المصرفية خلال الفترة الراهنة والتحديات التي تواجه البنوك

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل التي قدمها الأستاذ أكرم أحمد الجرموزي، مساعد رئيس جمعية البنوك اليمنية للدراسات والبحوث.

بينت ورقة العمل مفهوم السيولة المصرفية في الأوضاع الطبيعية والتي تعني قدرة البنك على تسديد التزاماته تجاه المودعين والاستجابة لطلبات الائتمان لتمويل المشاريع الاستثمارية والخدمية والصناعية،

وأشارت ورقة العمل إلى ما أصبح عليه وضع السيولة المصرفية للبنوك في ظل الظروف الاستثنائية التي يمر بها البلد وما ترتب على ذلك من تداعيات وآثار منها عدم ثقة العملاء بالقطاع المصرفي وعزوف العملاء عن الإيداعات ومطالبتهم بودائعهم القديمة لدى البنوك وخصوصاً بعد صدور قانون منع التعاملات الربوية إضافة إلى تعثر التسهيلات والديون الممنوحة للشركات والعملاء.

الأستاذ/ أكرم أحمد الجرموزي: يجب أن يكون هناك قضاء متخصص بالقضايا البنكية مع مراعاة الظروف الاستثنائية للقطاع البنكي

واستعرضت الورقة أبرز المعوقات التي تواجه البنوك خلال الفترة الراهنة ومنها:

- عدم مراعاة المحاكم للظروف (الظروف الاستثنائية) التي يعاني منها القطاع البنكي.
- مطالبة العملاء بودائعهم القديمة التي استثمرت في أذون خزانة واندفاعهم للمحاكم وعدم قدرة البنوك على دفع الودائع القديمة وذلك للأسباب التالية :
- عدم القدرة في تسييل الأوراق الحكومية (أذونات الخزانة- الصكوك الإسلامية).
- عدم مراعاة الجهات الحكومية للظروف الاستثنائية للبنوك ومطالبة البنوك بالدفع النقدي.
- الضغط على السيولة النقدية المتبقية الخاصة بعملاء الودائع النقدي.
- ارتفاع عدد القضايا من الجهات الحكومية الإيرادية المرفوعة ضد البنوك إلى جانب القضايا المرفوعة من العملاء.

وقد تضمنت ورقة العمل عددا من التوصيات المقترحة أبرزها ما يلي:

- تخصيص قضاء متخصص في القضايا البنكية مع مراعاة الظروف الاستثنائية للقطاع البنكي.
- استمرار اللقاءات وعمل الورش والحلقات النقاشية المستمرة بين السلطة القضائية والقطاع المصرفي لحل المشاكل المستجدة.
- تسريع إجراءات التقاضي الخاصة بالقطاع المصرفي، فمعظم القضايا المصرفية منظورة أمام المحاكم منذ عدة سنوات مما يعمل على انخفاض قيمة الريال وضياع حقوق المودعين.
- اختيار المحاسبين القانونيين الذين لديهم خبرة في أعمال البنوك والمطلعين على قوانين ومنشورات البنك المركزي والعرف المصرفي .
- إنشاء مركز التحكيم المصرفي لدى جمعية البنوك بالاشتراك مع السلطة القضائية وذلك لتخفيف الضغوط على المحاكم خلال الفترة الراهنة.

أهم الإشكاليات الحديثة التي تواجهها البنوك أمام القضاء

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل التي قدمها المحامي عبدالله المتوكل مساعد المدير العام مدير الإدارة القانونية لبنك اليمن والكويت وقد قدمها عن جمعية البنوك اليمنية .

المحامي/ عبدالله المتوكل: من المهم تفعيل رؤية البنوك لحل أزمة الدين العام الداخلي التي تم طرحها في اجتماع قيادات الدولة والخبراء الاقتصاديين رمضان 1442

تناولت الورقة إشكالية أزمة الدين العام الداخلي وتداعياتها وآثارها على القطاع المصرفي، وأورد أبرز تداعياتها في أزمة السيولة، وصدور قانون منع المعاملات الربوية، والإشكاليات التي تواجهها البنوك أمام القضاء جراء ذلك.

وأشارت الورقة إلى أن الديون على البنك المركزي للبنوك التجارية في صورة أذون خزانة وودائع للبنوك حتى عام 2016 مبلغ (2,2) تريليون ريال، وهي حقوق وأموال المودعين في البنوك، وهي التي تم تجميدها بسبب أزمة السيولة.

واستعرضت الورقة مضمون رؤية البنوك لحل أزمة الدين العام الداخلي التي تم طرحها في اجتماع قيادات الدولة والخبراء الاقتصاديين في شهر رمضان 1442هـ المخصص لطرح مقترحات بناء الاقتصاد الحقيقي للدولة

بغرض تفعيل مسؤولية الدولة عن أعمال وخطط وبرامج وأخطاء الحكومات والمسؤولين والموظفين العموميين، وعدم إلقاء تبعاتها على القطاع الخاص والأفراد، ومضمونها مبادرة الدولة بمنح أراضٍ استثمارية مملوكة لها للبنوك بقيمة تساوي قيمة أذون الخزانة لديها، لكي تقوم البنوك باستثمارها في مشاريع استثمارية، وتوزيعها إلى حصص على المودعين لديها، كل بحسب مبلغ وديعته، ويكون لكل منهم الخيار، إما ببيع حصته لمن يرغب في شرائها، أو التريث ريثما يتم استكمال إنشاء تلك المشاريع الإستثمارية والقيام ببيعها أو تأجيرها وتوزيع العوائد على المودعين.

وتطرقت الورقة إلى أسباب تفاقم أزمة الدين العام الداخلي وتداعياتها ومنها أزمة السيولة وآثارها على العملاء والمتمثلة في شيوع حالة من انعدام ثقة العملاء في البنوك، وحفظ أموالهم في منازلهم، أو لدى الصرافين، أو شراء عقارات بها، إضافة إلى أثر الأزمة على البنوك التي تعرضت لضغوط عنيفة من قبل العملاء المودعين، ومن معظم الجهات الجبائية للدولة (ضرائب، زكاة، تأمينات، ضمان ودائع) التي تطلب سداد مستحقاتها نقداً، وترفض الاعتراف بأزمة السيولة.

وأوضحت الورقة كيف لجأت البنوك لاستعادة ثقة العملاء تدريجياً من خلال البحث عن مصادر بديلة لتوفير السيولة ولتحقيق دخول وإيرادات نقدية من فوارق سعر الصرف من أموال المنظمات الدولية، وكذا العمولات عن حوالات التوزيع النقدية من المنظمات للأفراد والتركيز على الاستثمار في المنتجات الإلكترونية مثل المنصات وأنظمة المدفوعات والحوالات الإلكترونية.

واستعرضت الورقة أسباب موقف البنوك المعارض لقانون منع المعاملات الربوية قبل صدوره ومنها عدم تهيئة البيئة الاستثمارية الحقيقية البديلة وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، وعدم منح البنوك فرصة للتكيف مع أحكامه، وعدم تضمنه نصاً يقرر إلزام الدولة بإعادة الودائع المجمدة فور صدوره، وتضمنه نصوصاً قد يُساء تفسيرها لتحريم أهم العمليات المصرفية الإسلامية (المرابحة، البيع بالتقسيط) وكذا لسريانه بأثر رجعي على الماضي.

وتطرقت الورقة إلى موقف البنوك من القانون بعد صدوره، المتمثل في الالتزام بتنفيذه كونه أصبح قانوناً نافذا، والسعي لإقناع السلطتين التنفيذية والتشريعية بإجراء تعديلات فيه، ومحاولة استصدار تفسير للنصوص الغامضة والمتناقضة فيه من قبل البنك المركزي، والاجتهاد في البحث عن مصادر بديلة للفوائد البنكية.

كما تناولت الورقة الإشكاليات المترتبة على تطبيق القانون في قضايا البنوك وأبرزها:

إشكالية مطالبات بعض المدينين بتطبيق أحكامه على المديونيات التي تم منحها قبل صدوره، ومنها مديونيات صدرت فيها أحكام قضائية، واقترحت الورقة تطبيق القانون من تاريخ صدوره وفقاً للمادة (13) من القانون، ولعدم جواز إلغاء أحكام قضائية تحوز الحجية بمجرد تأويلات وتفسيرات لنصوص قانونية، وأن تطبيق القانون بأثر رجعي على الماضي سيترتب عليه التأثير على الأوضاع والمراكز القانونية الثابتة والمستقرة، كون إيرادات البنوك من الفوائد للسنوات السابقة قد أصبحت جزءاً من ميزانيات البنوك التي صادق عليها مراقبوا الحسابات ووافق عليها البنك المركزي والجمعيات العامة للبنوك وتم نشرها في الجريدة الرسمية، وتم زيادة رؤوس أموال البنوك بها، وكذا دفع الضرائب والزكاة عنها للدولة، وإذا تم تطبيق القانون بأثر رجعي على الماضي فسوف يتم إلغاء كل ذلك، كما تطرقت الورقة لحالة تسهيلات الجاري المدين (السحب على المكشوف) وكيفية تطبيق قانون منع التعاملات الربوية عليها بما يتلاءم مع خصوصية المبادئ القانونية للحساب الجاري.

ثم أوردت الورقة إشكالية الدعاوى المرفوعة من أصحاب الودائع المجمدة ضد البنوك، حيث اقترحت ورقة العمل ضرورة تطبيق نظرية الظروف القاهرة على البنوك في القضايا المرفوعة من أصحاب الودائع المجمدة، كون أزمة السيولة شملت البنوك والقطاع التجاري برمته، وليس الدولة فقط، وأن أذون الخزانة هي إحدى مفردات الدين العام التي تلزم الحكومة والبنك المركزي بسداده وفقاً للمادة (31) من قانون البنك المركزي، والمادتين (3، 4) من قانون الدين العام، وأن البنك المركزي هو الملزم بتوفير السيولة النقدية وفقاً للمادتين (5، 13) من قانون البنك المركزي، وأن المادة (10) من قانون منع التعاملات الربوية قد قررت اعتبار الدين العام (ومنه أذون الخزانة وودائع العملاء المجمدة) مؤجلة السداد والاستحقاق بقوة القانون حتى صدور الاستراتيجية الوطنية لسداد الدين العام، وأخيراً أوردت الورقة إشكالية أثر القانون على القضايا الجبائية (الضرائب، الزكاة ....الخ)، وخلُصت الورقة إلى ضرورة تقسيم الأوعية الجبائية إلى نوعين، أوعية نقدية يتم سداد الضريبة والزكاة عنها نقداً، وأوعية غير نقدية مثل رأس المال، والأرباح المرحلة من سنوات سابقة، والأرباح الناتجة عن أوعية دفترية غير نقدية، والاحتياطيات بأنواعها، والمخصصات بأنواعها، ..الخ، وهذه يجب سداد الضريبة والزكاة عنها بشيكات دفترية وليس نقداً، كون المبدأ المتفق عليه في الزكاة يقتضي أن يتم سداد الزكاة من جنس المال، وهذا يسري على الضرائب، وكون الثابت أن الرصيد النقدي أصبح يختلف جوهرياً عن الدفتري في القيمة، فالدولار يساوي مبلغ (533) ريال نقدي، ومبلغ (2400) ريال دفتري، وان هذا يعني أن الرصيد الدفتري والرصيد النقدي أصبح كل منهما جنساً مختلفاً من المال عن الآخر، وله قيمة مختلفة، والفارق بينهما كبير، ولذلك يجب أن تكون الزكاة والضريبة من ذات الجنس، منعاً للإضرار بالمكلف، وتكليفه بسداد مبلغ يفوق المستحق عليه شرعاً وقانوناً.

التوصيات الصادرة عن ورشة العمل

في سياق البحث عن الطرق والوسائل العلمية والقانونية والفنية المعززة لدور القضاء في فض المنازعات المصرفية في ظل الظروف الاستثنائية ومعالجة ما يمكن معالجته من الصعوبات والتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي والمالي في البلد صدر عن ورشة العمل المنعقدة تحت عنوان " دور القضاء في فض المنازعات المصرفية " عدد من التوصيات الهادفة إلى حل الإشكاليات وتذليل ما يمكن تذليله من الصعوبات والتحديات بهدف تحسين الواقع المصرفي في البلد .. أبرزها ما يلي:

- يوصي المشاركون الحكومة بإعداد وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لحل إشكالية سداد الدين العام الداخلي وفقا لما نص عليه القانون رقم (4) لسنة 1444 بشأن منع التعاملات الربوية.
- يؤكد المشاركون على ضرورة التزام شركات الصرافة بالعمل في حدود الأعمال المتصلة بها كأعمال صرافة وضمن ما نص عليه قانون تنظيم أعمال الصرافة رقم (19) لسنة 1995 وتعديلاته.
- يوصي المشاركون بمخاطبة مجلس النواب عبر مجلس القضاء الأعلى لإصدار مذكرة تفسيرية لقانون منع التعاملات الربوية .
- ضرورة قيام البنك المركزي بوضع استراتيجية لاستعادة ثقة المودعين بالبنوك تشمل خطوات وإجراءات ترغب وتدفع أصحاب رؤوس الأموال لإيداع أموالهم ومدخراتهم لدى البنوك، على سبيل المثال إنشاء شركات استثمارية بين عدد من البنوك تحت إشراف البنك المركزي وبدعم وتسهيل من الدولة وأجهزتها المعنية.
- ضرورة تفعيل وتطبيق نظرية الظروف الاستثنائية الواردة في المادة (211) من القانون المدني في القضايا المرفوعة أمام المحاكم من الأفراد ضد البنوك أو العكس بشأن المطالبة بسداد المديونيات فيما بين البنك والأفراد أو العكس.
- حث الجهات المعنية بإنشاء لجان الوساطة لحل النزاعات المصرفية والمالية بين البنوك والأطراف والسعي لوضع نظام متكامل لتلك اللجان.
- اختيار محاسبين قانونيين من ذوي الخبرة في أعمال البنوك والمطلعين على قوانين ومنشورات البنك المركزي والعرف المصرفي.
- التأكيد على ما ورد في توصيات ورشة العمل السابقة.

كاك للخدمات شركة يمنية ذات مسؤولية محدودة ملك كاك بنك (100%) انطلقت مسيرتها بهدف المنافسة على مشاريع التشغيل والصيانة والحراسة للمباني والمنشآت وغيرها من الخدمات، وذلك في جميع أنحاء اليمن.

سياسة السلامة والصحة المهنية والبيئة والأمن في كاك للخدمات

طه إبراهيم المنصور *

الالتزام البيئي والأمني جزء لا يتجزأ من جميع أنشطتنا وقيمة أساسية لجميع الأطراف ذات العلاقة

وتسعى شركة كاك للخدمات لتطبيق أعلى معايير الأداء وأفضل الممارسات في مجالات السلامة والصحة المهنية والبيئة والأمن، من أجل تحقيق الاستدامة بطريقة تتفق مع السعي المستمر للتنمية وبأن تكون نموذجاً في اليمن في تطبيق هذه المجالات.

فثقافة الاستدامة هي عامل حاسم داخل أي منظمة وبدون الثقافة الصحيحة لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها وطموحاتها، حتى مع تطبيق أفضل النظم، وتسعى الشركة إلى تعزيز سياسة السلامة والصحة المهنية والالتزام البيئي والأمني لتكون جزءا لا يتجزأ من جميع أنشطتها وقيمة أساسية لجميع الأطراف ذات العلاقة.

وتعزز الشركة السعي لتوفير بيئة عمل خالية من الحوادث والأضرار من خلال التأكد من أن كل نشاط يخضع لمبادئ وإجراءات صارمة لإدارة المخاطر المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والبيئة والأمن ويجري تنفيذها بأقصى قدر من الرعاية والالتزام.

الهدف من السياسة التي تتبعها الشركة

التزاماً من الشركة تجاه موظفيها وعملائها والمجتمع والبيئة فإنها تؤكد على:

1. أن السلامة والصحة المهنية للعاملين والموجودين داخل المنشآت، وحماية البيئة وأمن الأفراد والممتلكات من المسؤوليات الأساسية التي تضطلع بها الشركة، كما تلتزم بتوفير مكان مأمون وصحي لجميع الموظفين والعاملين وغيرهم من عملاء تعاقدت معهم الشركة لتقديم خدماتها.... إلخ، وتلتزم باتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة للتقليل والحد من وقوع الحوادث الشخصية والتلوث والأضرار التي تهدد الممتلكات والبيئة.

2.وفي سبيل تحقيق ذلك توفر الشركة الموارد اللازمة بقصد:

-الالتزام بالقوانين والتشريعات واللوائح المرتبطة بالسلامة والصحة المهنية في أماكن العمل، والحفاظ على البيئة، وأمن وحماية موظفي وممتلكات الشركة المعمول بها في الجمهورية اليمنية والحفاظ على وجود قنوات اتصال بينها وبين المؤسسات ذات الصلة.

-تطوير الأنظمة والإجراءات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية وحماية البيئة والأمن والاهتمام بتوفير الآليات لتطبيق هذه السياسة في الظروف المواتية والأحوال العادية من كيانات داخلية وحدات إدارية) وموارد محددة (موازنات) وبرامج مستهدفة، وبنفس درجة الاهتمام توفير أنظمة إدارة الأزمات والأمن الحازمة والشاملة التي يتم تصميمها وتطويرها باستمرار لمواجهة أي كوارث أو أحداث طارئة في جميع مواقع الشركة أو أماكن تعاملاتها.

-توفير التدريب اللازم وتعزيز الوعي بأهمية السلامة والصحة المهنية والمحافظة على البيئة والأمن لتمكين الإدارة والموظفين والأطراف ذات العلاقة من القيام بمسؤولياتهم، والتأكد من توفر أدلة وإجراءات لممارسة الأنشطة المرتبطة.

- رصد واستمرارية تطوير وتقييم الأداء للتأكد من الكفاءة العالية للأنظمة والشفافية في مزاولة جميع الأنشطة والتأكد من نشر هذه السياسة على موقع البنك والشركة على الإنترنت وإدراجها في التقارير السنوية.

مسؤولياتنا

1.نطبق سياسة السلامة والصحة المهنية والبيئة والأمن بواسطة جميع وحدات الأعمال والدعم التابعة للشركة، وتراجع السياسة بشكل دوري، كما ينشر تقرير عن السياسة وتطبيقاتها سنويا جزءاً من تقرير البنك السنوي.

2.نتولى مسؤولية تنفيذ هذه السياسة ووضع الخطط وتنفيذ البرامج التي تضمن تحقيق هدف هذه السياسة.

3.نعمل على تجنب الآثار البيئية السلبية على المجتمع والأطراف المتضررين من أنشطة الشركة أو أنشطة عملائها وتقييمها والعمل على إزالة هذه الآثار.

4.تتعامل الشركة مع الأطراف الخارجية سواء العملاء، أو الموردين، أو متعهدي الخدمات، ويشترط في هذه الأطراف تطبيق سياسات تتفق مع هذه السياسة.

5.تزود الشركة جميع العاملين بالمعلومات المناسبة والتعليمات والتدريب لتمكينهم من أداء أعمالهم بطريقة آمنة ودون مخاطر على صحتهم، ويكفل البنك أن يكون المشرفون وجميع المستويات الإدارية على وعي بمسؤولياتهم تجاه السلامة والصحة المهنية والبيئة والأمن.

6.يجب على كل موظف في الشركة التأكد من حصوله على التدريب الكافي، ويجب أن يبلغ عن أي انتهاك لهذه السياسة.

خدماتنا

التزام السلامة والصحة المهنية:

خدمات الصيانة:

- صيانة المباني.
- أعمال شبكة الكهرباء.
- أعمال منظومة الحريق.
- أعمال الـ DATA CENTER.
- أعمال التكييف والتبريد.
- أعمال الطاقة الشمسية.
- أعمال شبكة الـ UPS.
- صيانة وتغذية الصرافات الآلية.
- أعمال شبكة الهاتف والتحويلة.
- أعمال منظومة كاميرات المراقبة.
- أعمال الشبكات وأنظمة الحماية والربط.

خدمات وأعمال مساندة:

- موظفي سكرتارية.
- موظفي استقبال.
- مراسلين.
- موظفي عد النقود.
- عمال بوفية.

تهتم السلامة والصحة المهنية بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية أو بعبارة أخرى هي: مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي، تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع.

الأهداف العامة التي تسعى السلامة والصحة المهنية إلى تحقيقها

1.حماية العنصر البشري من الإصابات الناجمة عن مخاطر بيئة العمل.

2. الحفاظ على مقومات العنصر المادي المتمثل في المنشآت وما تحتويه من أجهزة ومعدات من التلف والضياع.

3. توفير وتنفيذ اشتراطات السلامة والصحة المهنية كافة التي تكفل بيئة آمنة تحقق الوقاية

من أية مخاطر للعنصرين البشري والمادي.
4. تثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم.
5. عدم السماح لأي صورة من صور الإهمال كالأسلاك الكهربائية المهملة على سبيل المثال.

الالتزام البيئي

- خدمات النظافة.
- خدمات البستنة.

ويكون ذلك عن طريق إعداد برامج للسلامة يكون لها دور فعال في منع إعاقة استمرار نشاط البنك والشركة، أو تأثره بسبب الخسائر المادية والمعنوية المترتبة على ذلك، ويتطلب تحقيق أهداف هذه البرامج نظماً عملية وعلمية، ويجب أن تشمل هذه النظم على سبيل المثال:

- منشورات ولوحات إرشادية ونشرات دورية يتعرف من خلالها الموظفون على تعليمات وإرشادات السلامة بكل سهولة.
- الإعلان عن برامج السلامة وأهدافها وأن تكون البرامج مكتوبة ومخصصاً لها جزء داخل الشبكة الداخلية للبنك والجهات المتعاقدة معها، إعداد ندوات ودورات تدريبية يحاضر فيها متخصصون في برامج السلامة والصحة المهنية.
- العمل على إيجاد البيئة المناسبة لأداء كل الأعمال بطريقة آمنة بما في ذلك الاهتمام بالوسائل والأجهزة وطرق وأماكن العمل بما يتلاءم مع معايير السلامة المتبعة.
- توفير المعلومات اللازمة لكل موظف لأداء عمله بسلامة ورفع درجة وعيه في هذه الأمور، وتلتزم الشركة بتصميم وتشغيل وحدات ومرافق أعمالها وفقا لبرامج السلامة العملية والفعالة والموثوقة للحد من وقوع الحوادث، وتوفير التمويل والمتطلبات اللازمة مع مراقبة الأداء وتقييمه بشكل دوري.
- ضمان توفر إدارة فعالة للأزمات والقدرة على التعامل مع حالات الطوارئ للحد من أثر الأحداث والأزمات على منشآتنا.
- التواصل مع الإدارة وعرض جميع المخاوف من أي ظروف غير قانونية، أو غير آمنة، وتوفير قنوات للإبلاغ عن أي تهديد للسلامة المهنية.
- الحفاظ على الانفتاح والشفافية، ومواصلة الحوار مع موظفينا ومجتمعاتنا والسلطات التنظيمية والموردين والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين، والتقرير عن أداء الاستدامة لدينا.

تشمل السياسة البيئية للشركة مبادئ توجيهية بشأن ممارسات الإدارة البيئية الفعالة في جميع أنشطة الشركة ومنتجاتها وخدماتها وتسعى هذه السياسة إلى الأخذ بنهج منتظم لإدارة القضايا البيئية ذات الصلة والمخاطر الكامنة فيها في معاملات الجهات المتعاقدة معها وعملياتها التجارية وغير التجارية، ففي الوقت الذي تسعى فيه الشركة لتحقيق النجاح في أعمالها وأنشطتها المختلفة، تسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والحفاظ على بيئة صحية.

الالتزام الأمني

الخدمات الأمنية:

- حراسة وتأمين المباني والمنشآت.
- حراسة الشخصيات.
- حراسة المنازل.
- خدمات نقل الأموال.

- تؤمن الشركة بأن الأمن أحد أهم متطلبات نجاح العمل الفردي والجماعي، والأمن والسلامة يكون للأفراد العاملين والعملاء والزائرين لمقرات عملائنا أو أي من منشآتهم، ويعنى المحافظة على الأرواح والممتلكات والبيئة باتخاذ الاحتياطيات الوقائية لمنع الحوادث والدمار من خلال برامج وقاية.

- نشاط الأمن لا ينقطع داخل مقرات الجهات المتعاقدة معها، وفي أثناء العطلات والإجازات يكون دور أفراد الأمن والحراس أكثر تشديدا وذلك بتشديد أنماط الحراسة تبقى كما هي على مقررات المؤسسات المالية نموذجاً، وماكينات السحب الآلي على مدار الساعة وتشمل الحراسة أفراد أمن من الجهات الرسمية، علاوة على ذلك إلى أفراد الأمن والحراسة الداخلية الموكل لهم حراسة تلك الجهات.

-للشركة خطة أمنية شاملة، تطبق بها منظومة أمنية متكاملة تضمن الوقاية والحماية من أي أعمال سرقة أو تخريب ولتوفير أقصى درجات الحراسة، وتتخذ جميع الترتيبات والإجراءات والتدابير الدائمة والمحتملة التي تهدف إلى حماية مقرات عملائنا من أي أخطار تهدد أمنها.

- تعمل منظومة الأمن داخل الشركة بصورة مؤسسية تحتوي على هيكل معتمد من مجلس إدارة كاك بنك ممثل في الأستاذ/ إبراهيم أحمد الحوثي ومنوط به القيام بأعمال وأنشطة محددة، وتهتم

بوضع وتنفيذ خطط للحماية والحراسة والوقاية من مخاطر الاختراق الأمني والسرقة والحريق والتخريب، ولها في ذلك الاستعانة بشركات ومقدمي خدمات خارجيين، والتنسيق والتعاون مع أجهزة الأمن، ويقوم قطاع الأمن بمتابعة تنفيذ خطط المرور والتفتيش للتأكد من اتباع تعليمات وإجراءات الأمن مثل مراجعة الأحمال الكهربائية بفروع ووحدات مقرات عملائنا، والتأكد من إطفاء مصابيح الإضاءة بعد انتهاء العمل والتخلص من النفايات أولا بأول، والتأكد من قيد تصاريح دخول وخروج الأفراد والمعدات من وإلى وحدات الجهات المتعاقدة معها وفق نظام آلي مخصص لذلك، ومتابعة أعداد وأسماء العاملين بالمجال الأمني في كافة الفروع والوحدات كافة والتدقيق المستمر على الأسلحة المستخدمة -إن وجدت- والحرص على تجديد تراخيصها بالمواعيد المحددة.

- يتلقى قطاع الأمن الداخلي بالشركة تقارير بالحالة الأمنية (ربع سنوية) تشمل الأفراد والأجهزة ويتم تجميعها بتقرير شامل عن الحالة الأمنية للجهات المتعاقدة معها يرفع به إلى إدارة الشركة لتحليله وتحديد الانحرافات وتصحيحها.

ويتطلب هذا السعي توفير الأمن والسلامة زمنياً:

-قبل وقوع الخطر للوقاية من المخاطر.
-أثناء وقوع الخطر للحماية أثناء العمل.
-بعد وقوع الخطر للإنقاذ والإخلاء بعد الخطر.

- يمثل الأمن والسلامة في مرحلة مزاولة العمل مجموع الإجراءات الوقائية والإرشادات العملية التي يمارسها رجل الأمن والسلامة في الجهات المتعاقدة معها، وفق تعليمات إدارة الأمن والسلامة بالشركة ومنها:

- تركيب إنذار في حالة التعرض للخطر.
- تركيب تجهيزات حماية على الأماكن الخطرة.
- توفير فريق من الحراسة الكافية.
- الفحص الدوري للمباني، وأدوات العمل، ومدى صلاحيتها.
-عدم ترك الأبواب مفتوحة ليلاً.
-إعداد مخارج معينة لحالة الطوارئ.
-توفير معدات الإخلاء وتحديد موقعها.

علاوة على العديد من الإجراءات التي يجب أن تتم أثناء في مزاولة النشاط والعمل في تلك الجهات.

يمكن ذكر بعضها على سبيل المثال:

- نشر وتوزيع تعليمات وإرشادات بشأن تنفيذ سياسة الأمن والسلامة فيها.
- القيام بتوفير الحماية لمقرات عملائنا والآلات والأدوات فيها.
- الإشراف والمتابعة والمراقبة الحذرة للنشاط داخل المقرات للتحقق من تطبيق تعليمات الأمن فيها.
- التأكد من التزام العملاء باتباع تعليمات الأمن أثناء تأدية الخدمة.
- القيام بتفتيش دوري لمقر العمل.
- القيام بعمل دورات في السلامة والأمن للعاملين في الحراسات.

كما توفر الشركة قنوات اتصال للإبلاغ عن الحالات الأمنية لقطاع الأمن بالمؤسسات المالية، وقطاع المخاطر (مخاطر التشغيل) وغيرها من الجهات المتعاقدة معها وتوثيق كل الحالات التي يشتبه فيها، أو الأحداث الفعلية، والإقرار عنها بتقارير لمعرفة الانحرافات والعمل على تصحيحها.

عن رسالته الموسومة (أثر المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة- دراسة حالة البنك اليمني للإنشاء والتعمير)..

الباحث إبراهيم العواوي يحصل على الدكتوراه بامتياز في التنمية الشاملة

حصل الباحث إبراهيم ناصر العواوي على درجة الدكتوراه بامتياز في التنمية الشاملة تخصص (التنمية الدولية) عن رسالته الموسومة (أثر المسؤولية الاجتماعية لتحقيق التنمية المستدامة من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة – دراسة حالة البنك اليمني للانشاء والتعمير).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتنمية المستدامة في البنوك اليمنية (البنك اليمني للإنشاء والتعمير أنموذجاً)، وكذا معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة في البنك اليمني للإنشاء والتعمير كنموذج.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة، إضافة إلى تدعيم الدراسة بنتائج التحليل الكمي والنوعي لمؤشرات البنك لضمان الوصول إلى نتائج منطقية، واستخدمت الدراسة الأدوات الإحصائية المعروفة وبرنامج (25SPSS)، وكذلك برنامج (AMOS21) للتأكد من تأثير المتغير الوسيط.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات، أبرزها: - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة في البنك اليمني، وأن مستوى ذلك الأثر كبير.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تطبيق مبادئ الحوكمة، وأن مستوى ذلك الأثر كبير.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق مبادئ الحوكمة في تحقيق التنمية المستدامة، وأن مستوى ذلك الأثر متوسط.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لتطبيق المسؤولية الاجتماعية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تطبيق مبادئ الحوكمة في البنك اليمني، وأن هذا التأثير جزئياً.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، يمكن إيجاز أهمها بالآتي:

- عمل خطة مزمّنة للقضاء على التحديات التي يواجهها البنك اليمني والقطاع المصرفي اليمني ككل لاستيفاء متطلبات تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة ومبادئ الحوكمة.

- قيام البنك بتخصيص نسبة من أرباحه السنوية للمساهمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، إنشاء لجنة مختصة بالحوكمة ووحدة مختصة بالمسؤولية الاجتماعية.

- ضرورة قيام البنك المركزي بمساندة البنوك اليمنية لتطبيق مبادئ الحوكمة وفق مقررات بازل وتوفير التأطير التنظيمي والفني والتدريبي.

- إجراء دورات تدريبية مكثفة لموظفي البنك لتوعيتهم بأهمية هذه المفاهيم، وتحفيز الدولة للبنوك المتميزة في تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

- إفصاح البنك عبر موقعه الإلكتروني عن نشاطاته في المسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتنمية المستدامة وفق المعايير الدولية.

- ضرورة إعداد خطة مزمنة للقضاء على التحديات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني في استيفاء متطلبات تطبيق المسؤولية الاجتماعية ومبادئ الحوكمة والتنمية المستدامة.

- تشخيص واقع المنظومة المصرفية اليمنية والبيئة التي تعمل فيها، ومن ثم تكييفها مع هذه المتطلبات.

- ضرورة إعداد البنك اليمني للإنشاء والتعمير خطة مزمنة لتنفيذ استراتيجية برامج البنك في المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

- اختيار بعض المؤشرات التي تتناسب مع أولويات الخطط الاستراتيجية للدولة.

- تبني البنك اليمني للمسؤولية الاجتماعية ومبادئ الحوكمة خياراً استراتيجياً لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة، وبما يؤمن للبنك استمرارية البقاء على المدى الطويل والسمعة الطيبة ومواجهة المنافسين.

- ينصح بأن يسعى البنك للحصول على شهادة الدولية الايزو 26000 لأهميته في توجيه وتعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق التنمية المستدامة.

- ينصح بأن يخصص البنك نسبة من أرباحه السنوية للمساهمة في أنشطة المسؤولية الاجتماعية، وفق استراتيجيات موجهة تسهم في إقامة المشاريع التنموية والإنتاجية وتحقيق التنمية المستدامة وأن لا تقف مساهماته عند التبرعات الخيرية.

- حث القائمين على البنك بزيادة تمويلاته للقطاعات الاقتصادية (الزراعية، الأسماك، الصناعية، ... الخ) لدورها الكبير في زيادة معدل النمو الاقتصادي وتحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

- حث القائمين على البنك بدعم المشاريع الاجتماعية من خلال إجراء الدورات التدريبية لطلاب الجامعات وتوفير فرص العمل لتحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

- نصح القائمين على البنك بإدخال البعد البيئي في سياساته وخططه، ونشر التوعية البيئية في المجتمع، ودعم المشاريع الصديقة للبيئة لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة.

- ينصح بوضع أنظمة الرقابة الفعالة لإدارة البنك وبما يضمن حقوق أصحاب المصالح وعدم الإضرار بهم، ومكافحة الفساد وفق معايير بازل المصرفية.

- الديمومة في مواصلة عملية الإصلاحات التشريعية والتنظيمية بما يتوافق مع متطلبات بازل الحديثة لتعزيز دوره الرقابي على البنوك، وتقييم مدى التزام البنوك بالتطبيق السليم لمبادئ الحوكمة، وذلك أسوة بباقي السلطات الرقابية العربية والدولية التي طبقت متطلبات بازل.

- ضرورة مساندة البنك المركزي للبنوك اليمنية للمضي قدما في تطبيق مبادئ الحوكمة وفق مقررات بازل الحديثة من خلال توفير التأطير التنظيمي والفني والتدريبي اللازم.

تكونت لجنة المناقشة والحكم من أ.د/ محمد يحيى الرفيق – المناقش الخارجي - جامعة ذمار - رئيساً

أ.م.د/ صالح محمد حميد – المناقش الرئيس جامعة صنعاء – عضواً أ.م.د/ عبد الرزاق محمد المراني – المناقش الداخلي - جامعة صنعاء - عضواً.

فيما أشرف على الرسالة كل من أ.د /نجاة محمد أحمد جمعان – المشرف الرئيس- العميدة السابقة لكلية التجارة والاقتصاد - جامعة صنعاء والدكتور صالح حميد نائب – المشرف المشارك – نائب عميد مركز التنمية الشاملة.

نظمته الجمعية اليمنية لحماية المستهلك بالشراكة مع البنك المركزي اليمن..

منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني ثقافة مالية وتحصين ضد مخاطر الذكاء الاصطناعي

في ظل التطورات التقنية والرقمية المتسارعة التي يشهدها عالم التكنولوجيا، لا سيما تقنيات الذكاء الاصطناعي وانعكاساتها الماثلة في تطوير وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية.. برزت أهمية مواكبة القطاع المصرفي اليمني لهذه التطورات، وعلى طريق السير نحو تحقيق هدف التحول الرقمي والشمول المالي، اتجهت المؤسسات المالية نحو التحديث والتطوير الرقمي ورفع كفاءة ومستوى جودة خدماتها ومنتجاتها المالية من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التكنولوجيا المالية وتبادل الخبرات والاطلاع على أفضل التجارب والتقنيات الحديثة .. ونتيجة لطبيعة الظروف الراهنة التي يعيشها البلد برزت موجة من التحديات والصعوبات التي تواجه المستهلك الرقمي اليمني، الأمر الذي ألقى بمسؤولية حمايته على عاتق المؤسسات المالية المعنية في البلد .. ومن هنا جاء انعقاد منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني الذي نظمته الجمعية اليمنية لحماية المستهلك بالشراكة مع البنك المركزي اليمني في صنعاء خلال الفترة من 12 إلى 14 فبراير 2024 .. والذي يتضمن هذا العدد من مجلة المصارف عرضا مختصرا لأهدافه وأوراق العمل التي تم مناقشتها خلاله وما توصل إليه من توصيات.. تفاصيل أكثر في السياق التالي..

افتتـــاح أعمـــال المنتـــدى

حمود النجار: حماية المستهلك وضمان سلامة وأمان المعاملات الرقمية من أولوياتنا في البنك المركزي

في الـ 12 من فبراير 2024 انطلقت أعمال منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني بصنعاء الذي نظمته الجمعية اليمنية لحماية المستهلك بالشراكة مع البنك المركزي اليمني.

وهدف المنتدى الذي انعقد على مدى ثلاثة أيام إلى مناقشة تقنيات الذكاء الاصطناعي وتسليط الضوء على مجالات استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في التكنولوجيا المالية وتبادل الخبرات والاطلاع على أفضل التجارب والتقنيات الحديثة في هذا المجال .

وفي الافتتاح أشار عضو مجلس إدارة البنك المركزي اليمني حمود النجار إلى أهمية هذا المنتدى تكمن في مناقشة تحديات التقنيات المالية المتجددة وحلولها المبتكرة لتمكين المستهلك المالي الرقمي من خدمات مالية رقمية متطورة.

وأكد أن انعقاد هذا المنتدى يأتي في ظل التطورات السريعة التي تشهدها التكنولوجيا المالية والتي تفرض علينا مسؤولية إيجاد أدوات وآليات تعزز من حماية المستهلك الرقمي وتوفر خدمات مالية مبتكرة وآمنة في الوقت ذاته.

ونوه إلى أن تقنيات الذكاء الاصطناعي من بين أهم الأدوات التي تسهم في تحسين تجربة المستهلك الرقمي وتطوير الخدمات المالية والتي تسمح بتحليل البيانات بشكل فعال وتقديم توصيات دقيقة، وتحسين عمليات الكشف عن الاحتيال وتعزيز الأمان المالي.

وقال " نحن في البنك المركزي اليمني ندرك تمامًا التحديات التي تواجه المستهلك الرقمي في اليمن خاصةً في ظل الظروف الراهنة التي تشهدها البلاد ومن هنا فإن دورنا لا يقتصر على تطوير الخدمات المالية الرقمية بل يتجاوز ذلك إلى ضمان توافرها بشكل متسق ومستدام لجميع فئات المجتمع".. مؤكدا أن حماية المستهلك وضمان سلامة وأمان المعاملات الرقمية من أولويات البنك، وكذا العمل على توفير بيئة مالية رقمية تتسم بالأمان والثقة من خلال تبني أفضل الممارسات الدولية وتطبيقها على الصعيدين التنظيمي والتشريعي.

وأكد التزام البنك بدعم وتشجيع الابتكار في القطاع المالي والاستفادة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتعزيز الثقة والأمان في الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الوعي بين المستهلكين حول أهمية حماية بياناتهم الشخصية ومعلوماتهم المالية في عصر الرقمنة.

ونوه إلى أهمية توفير بيئة تشريعية وتنظيمية

حمدي الشرجبي: نؤكد دعم الحكومة لعملية التحول الرقمي وتشجيع الاستثمار في هذا المجال

مناسبة لتطوير الابتكار في القطاع المالي الرقمي.. مشيرا إلى أهمية التعاون وبناء شراكات مستدامة بين القطاعين العام والخاص لضمان استدامة التطور وتحقيق التوازن بين الابتكار وحماية المستهلك.

فيما أكد رئيس وحدة التخطيط بالمكتب التنفيذي للرؤية الوطنية لبناء الدولة حمدي الشرجبي دعم الحكومة والرؤية الوطنية لعملية التحول الرقمي وتشجيع الاستثمار في هذا المجال، ولفت إلى أهمية تطوير البنية التحتية والتشريعية وبما يسهم في تعزيز المعرفة الرقمية وحماية نظم المعلومات الوطنية لتعزيز عوامل تحقيق الاستقرار المالي والنقدي، وحث على أهمية توحيد جهود الدولة والقطاع الخاص ووضع استراتيجية وطنية للتحول الرقمي المالي.

بدوره استعرض رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك فضل منصور أهداف المنتدى ودوره في تبادل المعلومات وخلق المعرفة والتعرف على أفضل الممارسات والتجارب والخبرات في توظيف الحلول المبتكرة للنهوض بخدمات الدفع الرقمية.

ولفت إلى ما تمثله الخدمات المالية من قضية محورية في حياة المستهلك اليومية.. موضحا أن المنتدى يمثل مساحة مثالية لتبادل الخبرات والاهتمامات ومناقشة تحديات القطاع المالي باعتباره يواجه أكبر موجة رقمية على الاطلاق، زادت وتيرتها مع دخول تقنيات الذكاء الاصطناعي وتوسع استخداماتها.

ونوه إلى أهمية مضاعفة الجهود من قبل كافة المؤسسات المالية لتشجيع الابتكار الرقمي والتوظيف الإيجابي للذكاء الاصطناعي لصناعة حلول رقمية تتكيف مع نماذج الأعمال المتنوعة وتتلاءم مع الاحتياجات المتزايدة للمستهلك المالي الرقمي.

وعبر عن أمله في أن يخرج المنتدى بتوصيات

فضل منصور: المنتدى يهدف إلى التعرف على أفضل التجارب والخبرات في توظيف الحلول المبتكرة

مهمة في مجال حماية المستهلك المالي الرقمي كمسؤولية مشتركة بين الجهات المختصة والبنوك والمصارف والمؤسسات المالية والتقنية ذات العلاقة .. داعيا إلى تبني هذه المخرجات في إطار البرامج والخطط للجهات الحكومية والبنوك والقطاع الخاص وتنفيذها على أرض الواقع.

وثمن رئيس الجمعية اليمنية لحماية المستهلك دعم المجلس السياسي الأعلى والحكومة ومحافظ البنك المركزي اليمني وكافة الجهات الراعية والمتبنية والمساهمة لإنجاح فعاليات هذا المنتدى.

فيما أشار عبد الخالق النقيب ومحمد اليماني في كلمات الجهات الداعمة والراعية للمنتدى إلى ضرورة الاستفادة من التطورات التكنولوجية في تنمية وتطوير وسائل ومنتجات الدفع الرقمي .

وأكدا أهمية تضافر الجهود للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

وأشاد النقيب واليماني بدعم الدولة والحكومة لهذا الجانب وتبني الجمعية اليمنية لحماية المستهلك لإقامة المنتدى سنويا بما يسهم في مناقشة التطورات الحديثة في التكنولوجيا المالية وصولا لتطوير وتحسين جودة خدمات المدفوعات الرقمية وتقديم الخدمة للمستهلك بفعالية وكفاءة وضمان حقوقه وتحفيزه لاستخدام التقنيات الحديثة بكفاءة وأمان.

حضر الافتتاح رئيس الهيئة العامة لتنظيم شؤون النقل البري الدكتور إبراهيم المؤيد ورئيس مركز التدريب القانوني بوزارة الشؤون القانونية الدكتور محمد الزبيري وعدد من مدراء العموم في الوزارات والدوائر الحكومية والبنوك والقطاع الخاص والمؤسسات المالية.

ناقشت دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية ومتطلبات حماية المستهلك من مخاطر تقنياته..

7 جلسات نقاشية و19 ورقة عمل

على مدى ثلاثة أيام بمشاركة ممثلي الجامعات والبنوك والمصارف والمؤسسات المالية وخبراء التقنية المالية وكبار متخصصي الدفع الرقمي في اليمن، ناقش منتدى المستهلك المالي الرقمي الثاني خلال انعقاد جلسات أعماله عددا من أوراق العمل، التي تناولت دور الذكاء الاصطناعي ومجالات استخدام تقنياته وتطبيقاته في تحسين جودة الخدمات المالية وبناء القدرات والمهارات والكفاءات الرقمية للقطاع المصرفي المالي اليمني، وكذا متطلبات حماية المستهلك من مخاطر تقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، والعمل على توفير بيئة مالية رقمية تتسم بالأمان والثقة من خلال تبني أفضل الممارسات الدولية وتطبيقها على الصعيدين التنظيمي والتشريعي.. تقدم (المصارف) فيما يلي عرضاً مختصراً لما تناولته أوراق العمل..

خلال اليوم الأول 12 فبراير 2024 انعقدت جلسة العمل الأولى للمنتدى وجرى خلالها مناقشة عدد من أوراق العمل أبرزها ورقة العمل التي قدمها الأستاذ/ علي الخطيب الوكيل المساعد لقطاع التخطيط والتطوير في مصلحة الضرائب.

مؤشرات استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بخدمات الدفع الرقمي في القطاع الحكومي

الخطيب: من المهم وضع استراتيجية رقمية تحدد الأهداف والخطوات اللازمة لبناء نظام تحصيل إلكتروني متكامل

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل التي قدمها علي عبدالوهاب الخطيب وكيل مصلحة الضرائب المساعد لقطاع التخطيط والتطوير وتناولت تجربة مصلحة الضرائب في مجال التحصيل والسداد الإلكتروني لجميع أنواع الضرائب وبنسبة 100 % وما وفره ذلك النظام من مزايا تحسين كفاءة وفاعلية عملية السداد وتوفير الوقت والجهد وزيادة الشفافية وتعزيز سهولة الوصول إلى منصة الخدمات الإلكترونية الضريبية وزيادة رضا المكلفين.

وأشارت الورقة إلى ما شهدته المصلحة من تحولات كبيرة في مجال الخدمات الإلكترونية بفضل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية وما حققته خلال العام 2023 من نقلة نوعية من ميدان تقديم الخدمات بالطرق التقليدية إلى ميدان استخدام الأنظمة الإلكترونية المتقدمة ذات الحماية العالية .

واستعرضت الورقة ما قامت به المصلحة من أعمال في مجال التوعية والتثقيف للمكلفين ومنها توفير خدمة الدعم الفني عبر المجيب الآلي وإعداد وتصميم وطباعة البروشورات وتوزيعها على المكلفين، إضافة إلى إعداد وتصميم البوستارات والانفوجرافيك والموشن جرافيك الخاص بتوضيح خطوات السداد (التحصيل) ونشرها عبر الموقع الإلكتروني للمصلحة وفي صفحات التواصل الإجتماعي .

وتطرقت ورقة العمل إلى ما واجهته المصلحة من صعوبات وتحديات كالأمية الرقمية لدى المكلفين وعدم ثقة البعض بأنظمة التحصيل الإلكتروني، إضافة إلى صعوبة تحقيق التكامل بين المصلحة والجهات ذات العلاقة فيما يتعلق بأنظمة التحصيل الإلكتروني وكذا ما واجهته من مقاومة للتغيير والانتقال من أنظمة التحصيل التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة .

وتضمنت الورقة مؤشرات استخدام مصلحة الضرائب لخدمات الذكاء الاصطناعي في خدمات التحصيل والسداد الإلكتروني، إضافة إلى نماذج ناجحة لتجارب المصالح والمؤسسات الحكومية والضريبية في مجال التحصيل الإلكتروني في عدد من البلدان العربية والأجنبية .

وخلصت الورقة إلى أن مصلحة الضرائب قد حققت تقدما كبيرا في مجال التحصيل والسداد الضريبي الإلكتروني وأن هذا النظام قد وفر العديد من الفوائد للمؤسسات الحكومية .

وقدمت ورقة العمل عددا من التوصيات منها:

- وضع استراتيجية رقمية للتحول الرقمي تحدد الأهداف والخطوات اللازمة لبناء نظام متكامل يحقق التحصيل الإلكتروني بشكل فعال.
- ضرورة زيادة حماية أنظمة السداد (التحصيل) الضريبي الإلكتروني من المخاطر والتهديدات وبشكل يومي.
-التوسع في المحافظ المالية لإتاحة الفرصة للمكلفين للسداد عبر العديد من المحافظ وعدم الاقتصار على محفظة موبايل موني .

كما ناقش المشاركون في الجلسة أيضا ورقة عمل قدمها الدكتور خالد الحمزي من وزارة المالية تناولت (دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات الحكومية المالية الرقمية وتحديات التحول إلى أنظمة ذكية).

وورقة عمل أخرى بعنوان: (أثر الخدمات المالية الرقمية على قطاع التمويل) قدمها بسام اليوسفي من البنك المركزي اليمني.

المتوكل: (e-sadad) منصة سداد تقدم خدماتها لجميع الأطراف من خلال نطاق واسع من القنوات الإلكترونية والتقليدية

وفي اليوم الثاني 13 فبراير 2024 انعقدت جلسة العمل الأولى برئاسة وزير التخطيط والتنمية عبدالعزيز الكميم وبعد أن استعرض الوكيل المساعد للشؤون الفنية بوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات المهندس عبد الرحمن أبو طالب كفاءة البنية التحتية لخدمات الاتصالات والانترنت وملاءمتها لتطور التقنيات المالية.. ناقش المشاركون في الجلسة ثلاث أوراق عمل جاءت ورقة العمل الأولى تحت عنوان:

تجارب نجاح في تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي بخدمات الدفع الرقمي

قدم الورقة الأستاذ/ محمد المتوكل، مدير عام منصة (e-sadad) التي كان لها شرف المشاركة كراع رئيسي للمنتدى في إطار توجهاتها الاستراتيجية نحو تفعيل التكنولوجيا الحديثة وضمان كفاءة دورة العمليات لجميع الأطراف ذات العلاقة بالسداد الإلكتروني وفي مقدمتها المستهلك المالي الرقمي .

ومن خلال عرض توضيحي قدم المتوكل تقييما للوضع الحالي لدورة السداد الإلكتروني وأبرز المعوقات، مستعرضا أبرز محطات عمل البريد اليمني خلال العقدين الماضيين في تقديم خدمات السداد وتحصيل الفواتير والرسوم.

وأشار المتوكل في ورقته إلى أبرز التجارب العربية التي نفذت منصة عرض وسداد الفواتير وأثرها على كفاءة وتعزيز السداد الإلكتروني للمعاملات المالية.

وتضمنت الورقة عرضا تعريفيا بمنصة (e-sadad) وآلية عملها والأطراف الفاعلة وأبرز الخصائص والمزايا التي توفرها، وكذا أبرز ملامح الحماية والتشفير وبروتكولات الأمن الصارمة التي توفرها المنصة لدورة عمليات السداد لجميع الأطراف.

وناقشت الورقة أبرز النتائج المتوقعة والفوائد التي ستحققها المنصة على مستوى المفوترين والمؤسسات المالية وعلى المستوى الوطني.

كما قدمت الورقة أيضا عرضا توضيحيا عن مدى مساهمة المنصة في حماية المستهلك المالي الرقمي من خلال ما توفره من كفاءة للعمليات وارتباط بالمشاركين من المؤسسات المالية المرخصة وإتاحة الخدمة للمؤسسات المشاركة فيها من خلال نطاق واسع من القنوات الإلكترونية والتقليدية التي تمكنها من سداد مختلف الفواتير والرسوم في أي وقت ومن أي مكان، إضافة إلى ما تتميز به المنصة من مميزات ضمان للشفافية والافصاح للمستهلك والحد من تدخل الوسطاء أو فرض مبالغ إضافية على المواطن.

وتناولت ورقة العمل الثانية: " مجالات تسريع تحقيق الشمول المالي الرقمي بتقنيات الذكاء الاصطناعي" قدمها الأستاذ أحمد الأوذن.

فيما تناولت ورقة العمل الثالثة وهي الأكثر أهمية:

مجالات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع التقني ودورها في تعزيز كفاءة وجودة الخدمات المالية

الحكيم: وفقاً لمؤشر جاهزية الحكومة للذكاء الاصطناعي لعام 2022، تحتل اليمن المرتبة 179 من أصل 193 دولة

قدم هذه الورقة الاستشاري والباحث في التحول الرقمي وتكنولوجيا المال المهندس عبدالرحمن أحمد الحكيم أوضح فيها أنه ووفقًا لمؤشر جاهزية الحكومة للذكاء الاصطناعي لعام 2022، تحتل اليمن المرتبة 179 من أصل 193 دولة، حيث حصلت على درجة 13.46 من أصل 100.

وفيما يتعلق بمصادر البيانات، وبحسب آخر الاحصائيات فإن حوالى 27% من اليمنيين فقط لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت(حوالى 9 مليون نسمه)، معظمهم في المناطق الحضرية.

ما يعني أن هناك فئة من الناس لا تزال خارج الخارطة الرقمية سواء من حيث الوصول للانترنت، والخدمات المالية الرقمية (Digital financial excluded)، أو خدمات الاتصالات وبالتالي لا تتوفر بيانات كافية عنهم أو عن تفضيلاتهم وسلوكياتهم.

وأوضح الحكيم أن الشركات العاملة في مجال الخدمات المالية "شركات FinTech، بنوك وصرافيين، شركات الاتصالات" هي الأكثر قدرة على الاستفادة من الذكاء الاصطناعي، بسبب الكم الكبير من البيانات والعمليات، وكون شركات الاتصالات هي الأكثر استثمارا في البنية التحتية الرقمية وكذا في أدوات ووسائل التحول الرقمي " Digital Transformation " .. لافتا إلى أن ذلك من شأنه أن يسهم وبشكل كبير في رفد عجلة التنمية الاقتصادية الرقمية بالبلاد.

وأكد الحكيم على أهمية تقديم الدعم لكل الشركات الحكومية والخاصة على حد سواء ليكون لها الدور الفعال في تقديم الأدوات اللازمة للتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي.

وكذا دعم شركات الاتصالات كون كل الشركات تعمل في إطار وطني واحد وتحت مظلة سيادية واحدة،

الأمر الذي يقتضي السماح لها بتقديم خدمات الأنظمة السحابية والسيرفرات السحابية، وأن تكون مزودا رئيسيا للانترنت ISP، وتقديم خدمات Over The Top OTT))، وهو ما يتم في كل الدول المتقدمة وتم إثبات فاعليته فيها.

مؤكدا على أهمية تطبيق كل احتياجات الامتثال والـ controls التي تحقق سيادة البيانات، مع التركيز على أهمية تمكين شركات الاتصالات كافة لتحقيق الزخم والتقدم وتقديم خدمات رقمية ومالية متقدمة للمتسهلك النهائي.

اعتبارات أساسية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

وفيما يتعلق بالفهم الصحيح للذكاء الاصطناعي وتطبيقاته أوضح الحكيم أنه لابد من الاهتمام بالاعتبارات الأساسية التالية:

- أن قدرات الذكاء الاصطناعي لا تقتصر على الإمكانية التحليلية، ولكن على إمكانية تحديد التغير في الأنماط، وعكس ذلك على الـ Model المستخدم.

- لابد أن نعي أن الذكاء الاصطناعي، يمكن له العمل حتى لو لم تكن البيانات ذات جودة عالية، أو غير مكتملة، حيث يمكن تجاوز ذلك خلال مرحلة التعلم. (If data quality not prefect, still can functional).

- ليس هناك ضرورة لاعتماد دورة حياة البيانات كما هو عليه حال معالجتها، من تخزين، وتحويل، حيث بالإمكان عمل الـ Streaming للشبكة العصبية neural network واستخلاص الأنماط مباشرة، وبالتالي يمكن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي للبيانات المباشرة، والاستفاده منها في خدمة المستخدم في الوقت الآني ودون تأخير.

- يمكن للذكاء الاصطناعي العمل على بيانات غير مهيكلة unstructured data، وبالتالي يمكن له العمل على أشكال متعددة للبيانات كالصوت والصورة وتفعيل ميزات التعرف عليها، ولو أن ذلك يعتبر من مميزات ومخاطر الذكاء الاصطناعي على حد سواء.

البنية التحتية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي

ولتحقيق أقصى استفادة من أدوات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، أوضح الباحث أنه لابد من وجود بنية تحتية ومستشعرات وقنوات لتمكين كل ما تم ذكره.

أي أن نمتلك محركات للذكاء الاصطناعي لتعمل على حجم وزخم كبير من البيانات Big Data، وذلك يعني أنه لابد من امتلاك بنية تحتية قوية (بمعنى تمكين كل العاملين سواء مزودي خدمات الـ FinTech) أو حتى مزودي خدمات الـ AI بحد ذاتهم من توفير أكثر من خيار لاستضافه الـ AI Engine :

1- التعقيد Complexity of AI Model

2- الجودة Quality and Volume of Training Data

3- البنية التحتية Hardware & Software: والتي تعتبر من أهم محدداتها المساحة التخزينية، السيرفرات والأنظمة السحابية، إمكانية معالجة عالية GPUs/ TPUs، قابلية التوسع، والسرعات العالية في نقل البيانات.

4- التطوير Development tools and frameworks

5- المطورين AI Development team (هل هناك تشجيع وتبني لهم!)

6- الصيانة المستمرة والكلفة التشغيلية المناسبة

فاعلية الذكاء الاصطناعي

ولتحقيق نسبة فاعلية عالية، أكد الباحث على أهمية أن يكون لدى مؤسسات التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات الضخمة، والذي يعني أهمية تراكم البيانات، وامتلاك المنشأة لاستراتيجيه بيانات خاصه بها.

وهنا لابد من فهم مصادر البيانات والمصادر المحيطة، مع التأكيد على أهمية صحة البيانات Data integrity.

بل أن الهدف الأسمى هو الوصول بالعميل إلى أن يتعامل مع الذكاء الاصطناعي دون أن يدرك ذلك وإيصال نفس تجربة المستخدم المميزة عبر وكيل الخدمة، وهو ما يسمى بـ Turning Test for One، مع السعي للوصول إلى التفرد Singularity

وهي إمكانية الذكاء الاصطناعي في تحسين نفسه.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي

وذكر الباحث في ورقته عددا من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع الخدمات المالية FinTech industry، وخاصة في مجال الخدمات الرقمية وتكنولوجيا المال FinTech ومنها :

تطبيق منع ومحاربة الاحتيال وغسيل الأموال

وهو تطبيق يمكن من خلاله تحسين مستوى الأمان ومنع الاحتيال بشكل عام في خدمات تكنولوجيا المال بشكل خاص، كونه سيساهم في رفع الكفاءة لمنع غسيل الأموال.

استراتيجية الذكاء الاصطناعي AI strategy

وفيما يتعلق باستراتيجية الذكاء الاصطناعي أشار الباحث إلى أنه بناء على ما تم ذكره من تطبيقات للذكاء الاصطناعي، فإنه ليس من المنطق أو الصحيح الحصول على كل تلك الأدوات والتطبيقات كدفعة واحدة، بل يجب أن تكون هناك استراتيجيه للذكاء الاصطناعي خاصة بالمنشأه وتتوافق مع أهدافها الاستراتيجية ورؤيتها.

ولابد لكل شركة الفهم الكامل أن الذكاء الاصطناعي ليس محصورا على أداة المعلوماتية، بل أنه يعتبر تغييرا استراتيجيا وتحولا رقميا على مستوى كل المنشأة ويحتاج إلى تخطيط وتعاون على مستوى كل الإدارات Cross Functions، ويحتاج إلى مايسترو orchestrator وهو مدير التحول الرقمي، لتحقيق الفائدة ورسم الاستراتيجية لتحقيق أقصى استفادة من الذكاء الاصطناعي AI engine وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

بمعنى أن الذكاء الاصطناعي يحتاج لخارطة طريق وتحديد مدى الاستعدادية والاحتياج وأولوية تطبيقات الذكاء الاصطناعي، فالبعض قد يبدأ بالـAI Chatbot، والبعض الآخر قد يهتم بمنع الاحتيال AI fraud management، والبعض قد يبدأ باستخدامه في أدوات الحماية للأمن السيبراني الـ Machine Learning and AI engine in Cyber security، لذا لابد من عمل خارطة وتخطيط استراتيجي خاص بالذكاء الاصطناعي، والعمل فيه على مستوى كل المنشأة وكل الإدارات والعملاء الداخليين بالمنشأة والخارجيين كذلك Cross functions .

توصيات

وتضمنت ورقة عمل الحكيم جملة من التوصيات أبرزها :

- تمكين شركات الاتصالات من القيام بدورها الفعال في التحول الرقمي من خلال السماح لها بتقديم خدمات تكنولوجيا المال عبر نموذج MNOs Mobile Network Operator Lead Mode بمعنى أن تؤسس محافظ إلكترونية بنموذج Mobile Network Operator.

- تمكين شركات الاتصالات في امتلاك القدرات اللازمة للذكاء الاصطناعي وتقديم الخدمات السحابية المحلية (مساحات، سيرفرات وأنظمة).

- تمكين شركات الاتصالات من أن تكون مزود انترنت رئيسي ISP، وتمكينها من أن تساهم في تحقيق التحول الرقمي الشامل ومنع الاحتكار كشريك أساسي في عجلة الاقتصاد والتنمية.

- تمكين شركات الاتصالات من تقديم خدمات الـ OTT .

- إيجاد تشريعات وتسهيلات للشركات العاملة في تقديم خدمات الذكاء الاصطناعي.

- تبني مشروع وطني للذكاء الاصطناعي واستراتيجية وطنية للذكاء الاصطناعي، وتمكين الشركات العاملة من قطاع حكومي والخاصة من شركات الاتصالات والشركات التقنية من القيام بدورها الفعال في ذلك.

- سد الفجوة بين السوق والجانب البحثي في مجال الذكاء الاصطناعي.

- دعم الاستثمار في بناء القدرات التقنية والبشرية للذكاء الاصطناعي، مثل إنشاء برامج تعليمية وتدريبية في مجال الذكاء الاصطناعي، وتعزيز ثقافة الابتكار والتعاون، وجذب مواهب الذكاء الاصطناعي والاحتفاظ بها.

- إنشاء إطار لإدارة البيانات Data Framework يضمن جودة البيانات وأمنها وإمكانية الوصول إليها، فضلاً عن حماية الخصوصية وحقوق الإنسان.

- خلق بيئة تمكينية تكاملية لابتكار الذكاء الاصطناعي، مثل توفير التمويل والبنية التحتية والدعم التنظيمي لمبادرات الذكاء الاصطناعي، في القطاعين العام والخاص.

- المشاركة مع مختلف أصحاب المصلحة، مثل المجتمع المدني والأوساط الأكاديمية والصناعة والشركاء الدوليين، لتعزيز الثقة والشفافية والمساءلة في تطوير الذكاء الاصطناعي ونشره.

إلى ذلك استعرضت جلسة العمل الثانية محور "بناء القدرات والمهارات والكفاءات الرقمية للقطاع المالي والرقابي " من خلال ثلاث أوراق عمل الأولى تحت عنوان :

(سبل رفع المهارات الرقمية لدى صناع القرار والسياسات المالية لجهات الرقابة) قدمها الأستاذ/ جمال الحضرمي.

آليات تكييف السياسات الحكومية لإيجاد بيئة آمنة للتكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي

الغيثي: من الأهداف الاستراتيجية للرؤية الوطنية إيجاد بيئة إلكترونية آمنة وخدمات حديثة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات

وتحت عنوان: (آليات تكييف السياسات الحكومية لإيجاد بيئة آمنة للتكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي) جاءت ورقة العمل الثانية التي قدمها الأستاذ/ هاشم الغيثي، وسلطت الورقة الضوء على دور الرؤية الوطنية لبناء الدولة اليمنية الحديثة في آليات تكييف السياسات الحكومية لإيجاد بيئة آمنة للتكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال تحليل جهود الرؤية الوطنية وتحديد مدى نجاحها وتقديم التوصيات المقترحة لتعزيز آليات تكييف السياسات لإيجاد بيئة آمنة للتكنولوجيا المالية.

واستعرضت الورقة أهم الأهداف الاستراتيجية للرؤية الوطنية في إطار السياسات الهادفه إلى إيجاد بيئة إلكترونية آمنة ومنها توفير بنية أساسية وخدمات حديثة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات وتطوير البنية التحتية للقطاع لتلبية الاحتياجات الوطنية ومواكبة التطورات العالمية في مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي .

كما تناولت الورقة الجهود الاستراتيجية والقضايا الرئيسية للرؤية الوطنية ومنها الاستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني وأهدافها .. إضافة إلى تحليل بياني لمؤشرات أداء اليمن في مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي، وكذا مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في اليمن.

وقدمت الورقة عددا من التوصيات على المدى القصير والمتوسط والطويل أبرزها:

- سرعة عمل وزارة الاتصالات والبنك المركزي اليمني على إعداد وتطوير استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي والشمول المالي.
- دعم التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية لدعم وتبسيط الخدمات.
- تطوير وإعداد التشريعات المحفزة واللوائح المنظمة للعمل في التحول الرقمي والشمول المالي للمؤسسات .
- الاهتمام بحماية المستهلك والقدرة المالية على تعزيز الخدمات المالية المسؤولة والمستدامة .

تفعيل الذكاء الاصطناعي بالقطاع التعليمي ودوره بتعزيز المهارات الرقمية بقطاع الخدمات المالية

إلى ذلك جاءت ورقة العمل الثالثة التي قدمها الدكتور منير المخلافي بعنوان : "تفعيل الذكاء الاصطناعي بالقطاع التعليمي ودوره بتعزيز المهارات الرقمية بقطاع الخدمات المالية".

واستعرضت الورقه تحديات التعليم في اليمن وأهمية تفعيل الذكاء الاصطناعي ودوره في تعزيز جودة التعليم ومواءمة مخرجات التعليم مع متطلبات سوق العمل وبناء القدرات والمهارات والكفاءات الرقمية من خلال تحديث وتطوير المناهج التعليمية وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز المهارات والمعارف والمتطلبات الرقمية لتبني الذكاء الاصطناعي .

كما تطرقت الورقة إلى أهمية الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في البحث العلمي.

وخلال جلسة العمل الثالثة ناقش المشاركون في الجلسة محور "مخاطر استخدام تطبيق الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية والمصرفية " من خلال أربع أوراق عمل.

تحديات اعتماد الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي

المحاقري: للتغلب على تحديات اعتماد الذكاء الاصطناعي نحن بحاجة إلى نهج شامل وتعاون وتنسيق متكامل بين الجميع

تحت هذا العنوان جاءت ورقة العمل الأولى التي قدمها حمزة هاشم المحاقري.

تضمنت الورقة لمحة مختصرة عن تاريخ الذكاء الاصطناعي، ثم تحديات اعتماد الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي ومنها قابلية الشرح والشفافية والتحيز والإنصاف وصعوبة التكامل مع الأنظمة القديمة والمخاطر التشغيلية وخصوصية البيانات وأمنها والتكاليف ومخاوف عائد الاستثمار .. والحلول الممكنة لكل منها.

وخلصت الورقة إلى أن معالجة هذه التحديات بحاجة إلى نهج شامل وتعاون وتنسيق بين أصحاب الصناعة والمتعلمين وخبراء التكنولوجيا وبما يتيح للمؤسسات المالية الانتقال بعناية وإطلاق العنان للإمكانات الكاملة للذكاء الاصطناعي مع التخفيف من المخاطر المرتبطة بها.

فيما جاءت ورقة العمل الثانية تحت عنوان:

(تأثير الذكاء الاصطناعي على مستقبل القطاع المصرفي) قدمها أحمد الخالدي، وجاءت ورقة العمل الثالثة التي قدمها الأستاذ/ وديع السادة- رئيس وحدة جمع المعلومات بالبنك المركزي اليمني بعنوان:

وسائل مكافحة الاحتيال المالي في الخدمات المالية الرقمية المصرفية وغير المصرفية

تضمنت الورقة عرضاً مختصراً لمفهوم الاحتيال المالي وأنواعه وأسباب انتشاره ووسائل مكافحة الاحتيال المالي في الخدمات المالية الرقمية من خلال ما يلي:

- عمل استراتيجية وطنية ذات بعد تشريعي ورقابي وتقني وتوعوي.
- اعتماد سياسات وإجراءات وضوابط داخلية مكتوبة ومناسبة للتطبيق السليم لمكافحة الاحتيال المالي في المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية والتأكد من فعاليتها.
- إصدار أدلة لمكافحة الاحتيال تتضمن كحد أدنى تعريف الاحتيال وأساليبه ومؤشراته والتقنيات التي يستخدمها المحتالون وفقا للمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية وآلية الإبلاغ الداخلي والخارجي عن عمليات الاحتيال والإجراءات الوقائية وأساليب إدارة المخاطر وإجراءات حماية العملاء والإجراءات الواجب اتخاذها عند حدوث حالات احتيال ومسؤوليات الموظفين تجاهها.
- تقييم مدى فاعلية الرقابة الداخلية في الحد من عمليات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسات المالية وعملائها .
- تعيين مسؤولين لمكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية وجعل تبعيتهم لوحدة الامتثال وتحديد مسؤولياتهم وصلاحياتهم .
- التأكد من وجود برنامج تدريبي إلزامي مناسب ومستمر لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع منتسبي المؤسسة المالية والوكلاء على أساليب وتقنيات وإجراءات مكافحة الاحتيال المالي.
- دعم وتعزيز قيم الأمانة والنزاهة وثقافه مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية .
- تطوير إجراءات إنفاذ القانون ورجال القضاء وتمكينهم من البت في القضايا بناء على الأدلة الرقمية والمستندات الإلكترونية.
- تفعيل إجراءات الأمن السيبراني ومكافحة الاختراقات والتهكير وإغلاق المواقع الإلكترونية المزيفة والمقلدة وتفعيل إجراءات حماية البيانات والوثائق الشخصية.

السادة: لمكافحة الاحتيال المالي في الخدمات المالية الرقمية يجب وضع استراتيجية وطنية ذات بعد تشريعي ورقابي وتقني وتوعوي

التقنية الحديثة وأثرها على القطاع المصرفي واستدامة تطوير القطاع المالي.. التحديات والحلول المقترحة

وتحت هذا العنوان قدم الأستاذ صلاح الفائق، مدير التسويق في البنك الأهلي ورقة عمل مهمة عن جمعية البنوك اليمنية.

وأوضح الفائق في ورقته بالرسوم البيانية مراحل تطور الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي اليمني.. وكيف أسهمت التقنية الحديثة المعتمدة على التكنولوجيا في تحسين أداء البنوك والعملاء على حد سواء وكذا في تقليل تكاليف تقديم الخدمة.. مشيرا إلى أنه وعلى المستوى المحلي أسهم ظهور الصراف الآلي والخدمات الالكترونية في تقليل الضغط على فروع البنوك وتوفير خدمات مستمرة غير مرتبطة بأوقات دوام محدد، وكذا في تحسين تجربة العملاء بشكل كبير وخلق الثقة بالبنوك خاصة من قطاع الأفراد.

وبعد أن استعرض الفائق في ورقته مراحل تطور الخدمات المصرفية في اليمن وما شهدته من تحديث وإدخال للخدمات الإلكترونية الحديثة انتقل للحديث عن مجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة في القطاع المالي وما واجهته من تحديات ومعوقات.

مجالات تحقيق الاستدامة للقطاع المالي من خلال التكنولوجيا الحديثة

عن مجالات تحقيق الاستدامة للقطاع المالي من خلال التكنولوجيا الحديثة أشار الأستاذ صلاح الفائق إلى أنه يمكن تحقيق الاستدامة للقطاع المالي من خلال التكنولوجيا الحديثة في القطاع المصرفي في المجالات التالية:

- تعزيز الشمول المالي (المدفوعات المالية، التمويل الرقمي).
- تطوير منتجات متخصصة تلبي احتياجات شرائح العملاء وتمكنهم من إنتاج واستهلاك الخدمات.
- تقليل التكاليف التشغيلية من خلال التقليل من استهلاك العوادم المؤثرة على البيئة.
- تعزيز الدعم للمشاريع الناشئة المحلية من خلال الاستثمار في الكادر الوطني وتقليل التكنولوجيا المستوردة.
- إعادة دورة النقدية للقطاع المصرفي وتقليل مستويات التضخم.
- تعزيز الشفافية من خلال تحسين إدارة البيانات واستخدامها في تطوير استدامة القطاع المالي.

التحديات والعوائق التي تواجه تطوير خدمات التكنولوجيا المالية

وبالنسبة للتحديات والعوائق التي تواجه تطوير خدمات التكنولوجيا المالية فقد فند الباحث تلك العوائق والتحديات على النحو التالي:

عوائق تتعلق بالبيئة الداخلية:

- الجمود الهيكلي Structure Inertia:
- محدودية الرؤية في تطبيق الأنظمة الإلكترونية والجدوى منها خاصة المالية والعائد من الاستثمار بسبب حداثة التجربة.
- نظام العمل الداخلي.
- الموارد المالية المتاحة.
- ضعف إدارة وتحليل البيانات والاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات.
- الجمود الثقافي Culture Inertia: بالقيم المؤسسية مثل الانفتاح وقبول المخاطر والابداع, الفترة الزمنية لتحقيق العائد, الاندماج في الأسواق الحديثة.
- مقاومة التغيير والميل للاستقرار والانسجام بالوضع الراهن, النظرة التقليدية لتهديد تطبيق التكنولوجيا على العنصر البشري.
- محدودية الخبرات والتاهيل في جانب التطوير التقني وامن المعلومات.

تحديات تتعلق بالبيئة الخارجية:

- حالة اللاتأكد Uncertainty: التغير في الأوضاع الاقتصادية، عدم توفر رؤيا

استراتيجية لدى الجهات الحكومية حول أولويات التطوير واستدامة القطاع المالي.

- الديناميكية Dynamism : تتعلق بالتطور والابتكارات المتجددة الذي تتطلب موارد مادية وبشرية ومواكبة بشكل مستمر.

- أسواق مجزأة Fragmented Market: غياب استراتيجية لتطوير التقنية الحديثة وشمولية تضع معايير القبول للخدمات المقدمة.

- البعد الاجتماعي Social Factor: ويتعلق بالمانعة وضعف الوعي / الثقة بالخدمات المالية الرقمية, التحيز للوضع الراهن, وخصوصية بيانات العملاء. الاحتكار والتحيز في توفير الدعم.

- ضعف الوعي بتطبيق الاقتصاد التشاركي بين الجهات المقدمة للخدمات.

- قلة توفر الأدلة تشريعية والقانونية الخاصة بالحوكمة والرقابة.

- ضعف القوانين التي تحمي المستثمرين في مواكبة التكنولوجيا.

الحلول المقترحة لمواكبة التقنية الحديثة

الفائق: لمواكبة التقنية الحديثة يجب تفعيل التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك وتفعيل المقسم الوطني فيما يتعلق بالنقود الإلكترونية

وفيما يتعلق بالحلول المقترحة لمواكبة التقنية الحديثة واستدامة تطوير القطاع المالي أكد الفائق على أهمية تكثيف الجهود المشتركة وتوجيهها نحو :

- وضع استراتيجية فعالة لاستدامة تطوير القطاع المالي بالشراكة بين" الحكومة، البنك المركزي اليمني، البنوك، القطاع التكنولوجي" والعمل على متابعتها بشكل دوري ومستمر لتحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز الثقافة المالية في المجتمع.

- تعزيز العمل وفق الاقتصاد التشاركي الذي يساهم في دمج المؤسسات بمختلف أنشطتها لتقديم خدمات متطورة.

- تحقيق الشمول المالي.

- تعزيز دور المؤسسات العاملة في القطاع المالي في الابتكار وتقديم خدمات .

- قيام الجهات الحكومية بالإعلان والترخيص للمنتجات المطورة للجمهور لتعزيز ثقة الجمهور بها.

- المساهمة ودعم شركات الاتصالات في توفير تغطية واسعة لمناطق الجمهورية وتقليل كلفة الخدمة حتى يتمكن مقدمي خدمات النقود الالكترونية من تقديم خدمات بأسعار مقبولة للجمهور.

- التأسيس لنظام معايير للخدمات المالية المعتمدة على التقنية الحديثة يتضمن التطوير والحوكمة والرقابة وذلك من قبل فريق يتضمن الجهات المختصة و القطاع المصرفي والاكاديميين والشركات الناشئة لضمان المواكبة وحماية بيانات العملاء وتحسين تجربتهم.

- مساهمة الجهات الحكومية من خلال المساهمة في جهود التوعية بالشمول المالي.

- توسيع نطاق التعاون بين القطاع المصرفي وشركات الاتصالات لتوسيع نطاق الوصول إلى العملاء.

- تطوير منظومة العمل القضائي بما يتواكب مع متطلبات التطوير التقني.

- تفعيل التشريعات المتعلقة بحماية المستهلك المالي.

- تفعيل المقسم الوطني فيما يتعلق بالنقود الإلكترونية.

المتطلبات الخاصة بالمؤسسات المالية

وحول المتطلبات الخاصة بالمؤسسات المالية أورد الفائق عددا من النقاط أبرزها:

- تبني رؤية تحولية رقمية من القيادات المصرفية من خلال ثقافة الانفتاح والتركيز على الجانب الإيجابي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وأثرها على تحسين الأداء من خلال استخدام وتطبيق التجارب المجربة والناجحة سواء محليا أو خارجيا.

- التركيز على تغيير الثقافة التنظيمية من خلال تعزيز المشاركة وتوضيح سياق التطور والجدوى من المشاريع التقنية وأثرها على البنوك والموظفين.

- الشراكة مع الشركات التقنية الناشئة وأكاديميين وباحثين في المجال التقني لتعزيز تبادل الخبرات والمعرفة..

- ضرورة توفير الدعم من الإدارة العليا والتقييم المستقل للمنتجات المطورة أو المستحدثة بعيداً عن المعايير المستخدمة في تقييم جدوى الأنشطة الحالية باستخدام هيكلة مختلفة الدعم والتطوير التقني Semi-Technological Structure.

- الاستثمار في بناء وتبني المواهب فيما يتعلق بتطوير التطبيقات المعتمدة على التقنية الحديثة من خلال الشراكة الاستراتيجية-الاستحواذ أو بناء وحدات عمل مستقلة.

- تعظيم القيمة للمنتجات المبتكرة تقنيا بما يسهل من قبول العملاء.

- توسيع نطاق الخدمات من خلال التوسع في تقديمها على المناطق الجغرافية الغير مشمولة.

وفي اليوم الثالث 14 فبراير 2024 ناقش المنتدى في جلسته الختامية الأولى ثلاث أوراق عمل تضمنت الأولى "المخاطر السيبرانية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المالية ومتطلبات حماية المستهلك" قدمها الأستاذ/ فضل منصور .

وتناولت الورقة الثانية التي قدمها علي شرف "أدوار ومسؤوليات مقدمي الخدمات المالية في تمكين الوصول للقنوات الرقمية وتعزيز ثقة المستهلك" وتضمنت الورقة الثالثة التي قدمها الدكتور محمد الحسني" اتجاهات وأنماط المستهلك المالي وأثرها على زيادة استخدام وانتشار الخدمات المالية الرقمية" كما ناقش المشاركون خلال الجلسة الأخيرة لأعمال المنتدى ثلاث أوراق عمل تحدثت الأولى عن "واقع ومستقبل المشاريع الاستثمارية الناشئة بتقنيات الدفع الرقمي " قدمها المهندس مؤيد ياقوت.

وتناولت الورقة الثانية التي قدمها الدكتور شريف أحمد "دور الجهات المعنية بتشجيع الابتكار في التقنيات المالية وإيجاد بيئة حاضنة لشركات التقنية الناشئة".

فيما تناولت الورقة الثالثة التي قدمها محمد الفرزعي" الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في القطاع المالي ..الفرص والتحديات".

هناك منتجات مالية إسلامية قائمة وتعمل بها المؤسسات الإسلامية وهي لا تفي بمتطلبات السوق المصرفية والتحول المطلوب من منتجات تقليدية إلى إسلامية محتاجة إلى تطوير للوصول إلى اقتصاد حقيقي.

والتحديات التي تواجه المؤسسات الإسلامية كثيرة ومتشعبة، ولعل غياب أو ضعف الابتكار المالي كمنتجات مالية إسلامية المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية يعتبر أهم تلك التحديات فكان لا بد من التطرق إلى مناهج وتحديات تطوير تلك المنتجات في موضوعنا هذا.

مناهج وتحديات تطوير المنتجات المالية الإسلامية

نبيل علي العابد *

أولاً. مناهج تطوير المنتجات المالية الإسلامية

يمكن أن يكون لصناعة الهندسة المالية الإسلامية عدة طرق كمداخل، وهي تتعدد تبعاً لاستخدامها من طرف المؤسسات المالية الإسلامية في إقامة التصميمات المالية لكنها في الغالب تكون في إحدى المناهج التالية:

الأول - منهج المحاكاة والتقليد:

ا. تعريف منهج المحاكاة والتقليد:

يعني أسلوب المحاكاة: «أن يتم سلفا تحديد النتيجة المطلوبة من المنتج المالي الإسلامي، وهي عادة النتيجة نفسها التي يحققها المنتج التقليدي، والمنهجية المتبعة هنا قائمة على المحاكاة والتقليد للمنتجات المالية"، فالمحاكاة هي الأسلوب الأكثر ممارسة في واقع الصناعة المالية الإسلامية اليوم، وفكرتها في غاية البساطة فإذا كان البنك التقليدي يقدم القرض بفائدة، فالمصرف الإسلامي يجب أن يبحث عن بديل للقرض بفائدة من خلال الصيغ التي تنتهي إلى نقد حاضر بيد العميل مقابل أكثر منه في ذمته للمصرف، وإذا كان البنك التقليدي يقدم الوديعة لأجل فالمصرف الإسلامي يجب أن يجد صيغة تحقق النتيجة نفسها، بحيث يسلم العميل نقدا للمصرف ويضمن المصرف للعميل أكثر منه بعد مدة محددة، وبغرض النظر عن الحكم الشرعي لهذه المنتجات)التي أثارت الكثير من الجدل وصدر بحقها قرارات مجمعية(فإن المنهجية التي تتبعها قائمة على المحاكاة والتقليد في تلك المنتجات.

2. مزايا وعيوب:

أ. مزايا أسلوب المحاكاة: من أبرز مزاياه السهولة والسرعة في تطوير المنتجات، إذ أنها لا تتطلب الكثير من الجهد والوقت في البحث والتطوير، بل مجرد متابعة المنتجات الرائجة في السوق وتقليدها من خلال توسيط السلع.

ب. سلبيات أسلوب المحاكاة: في المقابل هناك الكثير من السلبيات لهذه المنهجية

1. أول هذه السلبيات أن الضوابط الشرعية تصبح مجرد قيود شكلية ولا قيمة اقتصادية من ورائها، وهذا ما يضعف قناعة العملاء بالمنتجات الإسلامية، ويجعل التمويل الإسلامي محل شك وريبة، والبعض ربما يظن أن الالتزام بالشريعة يقتضي تعطيل العقل والمنطق وعدم البحث عن الفروق الفعلية بين المنتجات الإسلامية والتقليدية، وهذا للأسف يناقض نصوص الكتاب والسنة التي تجعل محور الإيمان التفكر والتدبر وإعمال العقل، كما تجعل العبرة أساساً بالمضمون والجوهر، وأما الشكل فهو تابع للمضمون وليس مقدماً وإذا كانت الحكمة من بعض القواعد الشرعية قد تخفى أحيانا، فهذا لا يبرر افتراض عدم وجود الحكمة ابتداء، فالحكمة ثابتة قطعا، علمها من علمها وجهلها من جهلها، وليس الجهل بها مبرراً لنفي وجودها أصلا بل الواجب البحث عنها والتعرف على معالمها، إلا أن يصبح الجهل بها ذريعة لتفريغ الضوابط الشرعية من مضمونها.

2. وفي ظل المحاكاة تصبح الضوابط الشرعية عبئاً وعائقاً أمام المؤسسات المالية، إذ لا تحقق أي قيمة مضافة، بل مجرد تكلفة إضافية ومن الطبيعي في هذه الحالة أن تحمل المؤسسات المالية هذه التكلفة على العميل، لتكون المنتجات الإسلامية المقلدة أكثر كلفة من المنتجات التقليدية، مع أنها تحقق في النهاية النتيجة نفسها.

3. وحيث أن المنتجات التقليدية تناسب الصناعة التقليدية وتحاول معالجة مشاكلها وأمراضها (وإن لم تنجح في ذلك)، فإن محاكاة هذه المنتجات تستلزم التعرض للمشكلات والأمراض نفسها، وهذا بدوره يستلزم محاكاة المزيد من المنتجات التقليدية، فالمنتجات المقلدة للقرض التقليدي مثلا تنشأ عنها نفس المشكلات التي تنشأ عن القرض التقليدي، مثل تغير معدلات الفائدة والحاجة لجدولة الدين وتداوله، وستجد المؤسسات الإسلامية نفسها مضطرة لمحاكاة أدوات الفائدة المتغيرة، التي تستلزم بدورها محاكاة أدوات التحوط والمقايضة للفائدة swap interest السائدة في الصناعة التقليدية، كما تجد المؤسسات الإسلامية نفسها مضطرة أيضا لمحاكاة أدوات جدولة الدين وتداول الديون وسائر المنتجات المتعلقة بها، فالمنتج التقليدي جزء من منظومة مترابطة من الأدوات والمنتجات القائمة على فلسفة ورؤية محددة، ومحاولة تقليد جوهر هذه المنظومة وأساسها، وهو القرض بفائدة يجر الصناعة الإسلامية لمحاكاة سائر أدوات المنظومة وعناصرها، وهو ما يجعل الصناعة الإسلامية مهددة بأن تفقد شخصيتها وتصبح تابعة بالجملة للصناعة التقليدية، وبدلاً من أن يكون التمويل الإسلامي هو الحل للمشكلات الاقتصادية التي يعاني منها العالم اليوم، يصبح للأسف ضحية أخرى لهذه المشاكل.

4. وإذا قررت بعض المؤسسات الإسلامية التوقف عن التقليد في منتصف الطريق، حفاظا على شخصيتها ومبادئها، وقعت في التناقض ووجدت نفسها في طريق مسدود، وأصبحت غير قادرة على المنافسة مع المؤسسات التي تمضي في عملية التقليد إلى نهايتها، والخروج من هذه الأزمة لا يكون بالتوقف في منتصف الطريق، بل سلوك طريق آخر من البداية والعمل على تغيير قواعد اللعبة أساساً، أما القبول بقواعد اللعبة التي وضعتها الصناعة التقليدية ثم محاولة اللعب ضمن المعايير الشرعية، فهي محاولة محكوم عليها بالإخفاق مقدما.

وما سبق لا يعني أن جميع المنتجات التي تقدمها الصناعة التقليدية غير مناسبة للتمويل الإسلامي، فالحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أحق بها، ولكن فرق بين اقتباس ما يتلاءم مع فلسفة التمويل الإسلامي ومبادئه وبين محاكاة الأساس الذي تقوم عليه المنظومة التقليدية وتجسيد فلسفتها المناقضة للاقتصاد الإسلامي.

الثاني-منهج التحوير

يقوم هذا المنهج على إيجاد منتجات مالية جديدة اعتماداً على منتجات مالية شرعية، كما يمكن تطبيق هذا المنهج في اشتقاق منتج جديد من منتجين أو أكثر، والمقصود بالتحوير هو البدء من منتج مقبول شرعا ثم تحوير بعض عناصره أو أجزائه محاولة للوصول لمنتج جديد، مثال ذلك لو اشترط في عقد المضاربة أن يكون تسليم المال بعد بدء العمل بدلاً من أن يكون عند التعاقد، كما يمكن تطبيق هذه الاستراتيجية في اشتقاق منتج جديد من منتجين أو أكثر، ومن أمثلة ذلك: عقد الاستصناع، فهو عقد يمكن اعتباره مشتقا من عقدين: الإجارة والسلم، لكنه يمتلك سماته التي ينفرد بها عن كل منهما.

ويمكن تطبيق هاتين الصيغتين من خلال تحوير منتج ثم دمجه مع آخر، وبهذه الطريقة يمكن توليد ما لا حصر له من المنتجات، وبطبيعة الحال لن تكون كل هذه المنتجات مقبولة شرعا، ولكن نظرا لأن نقطة البداية هي منتجات مقبولة، ونظرا إلى أن الأصل الحل، فستكون نسبة كبيرة منها حرية بالقبول، ومن الممكن في هذا المجال تطبيق منهجية ما يسمى «الخوارزميات الجينية genetic (algorithms)" حيث يتم تحليل المنتجات المقبولة ابتداء إلى عناصر محددة (تمثل الجينات)، ثم العمل على إعادة تركيب هذه العناصر من خلال التحوير ومن خلال الدمج، ثم تقويم المنتجات الحاصلة وفق معايير محددة، ويتم تكرار هذه الطريقة إلى أن تتضاءل نسبة التحسن في جودة المنتجات بدرجة معينة، وقد استخدمت الخوارزميات الجينية في مجالات متعددة لتطوير حلول مناسبة، لكنها فيما يظهر لم تطبق حتى الآن في مجال تطوير المنتجات المالية .

الثالث: منهج الأصالة والابتكار

هو البحث عن الاحتياجات الفعلية للعملاء والعمل على تصميم المنتجات المناسبة لها، الأمر الذي يتطلب ما يلي:

أ) دراسة مستمرة لاحتياجات العملاء والعمل

على تطوير الأساليب التقنية والفنية اللازمة لها، وذلك لضمان الكفاءة الاقتصادية للمنتجات المالية الإسلامية.

ب) وضع أسس واضحة لصناعة هندسة مالية إسلامية مستقلة عن الهندسة المالية التقليدية.

ت-المحافظة على أصالة الصناعة المالية الإسلامية، والسماح لها بالاستفادة من منتجات الصناعة المالية التقليدية، مادامت تفي بمتطلبات المصداقية الشرعية.

ث-يؤدي هذا المنهج إلى استكمال المنظومة المعرفية للاقتصاد الإسلامي ومواكبته للتطورات الحاصلة في العلوم المالية.

ج- لا شك أن هذا المنهج أكثر كلفة من التقليد والمحاكاة، لكنه في المقابل أكثر جدوى وأكثر إنتاجية (التكلفة تكون غالباً مرتفعة في بداية تطبيق المنتج ثم بعد ذلك تنخفض)، لذلك ينبغي وضع الخطط الجادة التي تحدد مسار الصناعة المالية الإسلامية بعيدا عن منهج التقليد والمحاكاة إلى منهج الأصالة والابتكار، ثم يتم تطبيق هذه الخطة تدريجيا، بحيث يتم تخصيص نسبة 5% مثال من الميزانية السنوية للبنوك الإسلامية لتطوير المنتجات الجديدة، على أن يتم مراجعة النتائج وتقويم الأداء دوريا.

كثيراً ما يتم الخلط بين الاحتياج الفعلي وبين الأدوات أو المنتجات المالية المستخدمة لإشباع هذه الاحتياجات، فالقرض أداة أو منتج مالي لكن الاحتياج الفعلي ليس الحصول على النقد وانما السلع والخدمات التي سيستخدم النقد لأجل امتلاكها، فالنقود ليست هي الحاجة الفعلية لطالب القرض بل هي مجرد وسيلة، فالنقود المطلوبة في التمويل لا تراد لذاتها وانما لإتمام عمليات التبادل الفعلي، ولذلك كان التمويل وسيلة لإتمام التبادل الحقيقي، فالتبادل هو الهدف والتمويل مجرد وسيلة له، وإذا كان التمويل بطبيعته وسيلة لتلبية الاحتياجات الفعلية، فالعمل على تلبية هذه الاحتياجات يستلزم دخول المصرف في ترتيبات مع مقدمي السلع والخدمات الحقيقية التي يحتاجها العميل، بحيث لا يحتاج العميل أن يحضر إلى المصرف بل يتمم كل إجراءاته في الموقع، فلا حاجة للحصول على النقد ثم إتمام التبادل، بل يتم تمويل التبادل مباشرة وفق الضوابط الشرعية، وهذا ما يجعل التمويل الإسلامي من حيث المبدأ أكثر كفاءة من التمويل التقليدي، والسبب هو ارتباطه المباشر بالهدف من التمويل وهو التبادل.

ولضمان نجاح هذه النماذج في تطوير منتجات الصناعة المالية الإسلامية ينبغي الاجتهاد في تقوية وسلامة البنية التحتية لها، من خلال العمل على تنفيذ عدد من المشاريع التي تعود بالنفع والفائدة على المنتجات المالية الإسلامية بشكل عام، منها تأسيس مراكز مختلفة داخل البنوك المركزي اليمني والمؤسسات المالية الإسلامية، بالإضافة إلى تأسيس الهيئة الشرعية لتكون المرجعية العليا من ذوي الاختصاص والكفاءة، وسيساهم ذلك في نمو هذه الصناعة المالية الإسلامية من خلال تشجيع خدمات البحوث والتطوير وتسجيل المنتجات وضمان جودتها الفنية والشرعية، وحمايتها والحفاظ على سلامة منهجها ومسيرتها على الصعيدين النظري والتطبيقي، إلى جانب التعريف بخدمات هذه الصناعة، ونشر المفاهيم والقواعد والأحكام والمعلومات المتعلقة بها .

ثانياً. تحديات تطوير المنتجات المالية الإسلامية

رغم تطور التمويل الإسلامي في كثير من النواحي، إلا أن هناك مناطق عدة تفرض تحديات لتطوير صناعة الهندسة المالية الإسلامية (المنتجات

المالية الإسلامية)، في البلدان المسلمة وعلى النطاق العالمي، ومن بين هذه التحديات ما يلي:

- التوافق الشرعي: هو الذي يقترح خلاله الكثيرون إيجاد معيار موحد للقرارات الشرعية عبر تأسيس مجلس استشاري شرعي مركزي للصناعة، لكن علماء الشريعة يقولون إن المعيار الموحد قد يخلق الكثير من الصلابة ويكتم مبادرات نمو تطوير المنتجات.

- تطوير المنتج والابتكار: وفي هذا النطاق، توفر الأسواق المالية الناجحة للمتعاملين في السوق ضمن عوامل أخرى، سلسلة واسعة من المنتجات للاستثمار فيها، الأمر الذي يوفر مرونة ملائمة للمستثمرين في اتخاذ القرارات الاستثمارية، والأمر ذاته ينطبق على الأسواق المالية الإسلامية لتصبح ناجحة، إذ يجب أن توفر هي الأخرى لاعبي سوق مع سلسلة من المنتجات التي قد تلبي احتياجات المستثمرين، وهذا تحد آخر يواجه الصناعة، لأن عملية تطوير المنتج في التمويل الإسلامي يجب أن تمر خلال عملية مشددة جدا من المراجعة الشرعية وتأييد علماء الشريعة.

- نظام سوق فعال: كون البنوك الإسلامية تعمل بالطريقة ذاتها التي تعمل بها البنوك التقليدية وبالتالي تعتمد هي الأخرى على السيولة، والتزامات الاستحقاق ذات الأجل القصير لتمويل نمو الأصول، وهذا ما يجبر البنوك الإسلامية على أن يكون لديها أصول سائلة كبيرة واحتياطات متزايدة، وهذا بدوره يعيق الوساطة المالية وتعميق السوق.

- المصداقية والثقة: وهذان التحديان في التمويل الإسلامي يبرزان ضمن جملة من القضايا الواقعية المندمجة بمجموعة معتقدات مسيئة لفهم الإسلام، فهناك من يرون في صناعة التمويل الاسلامي قناة لتمويل الإرهاب وموطنا لغسل الأموال وهو أمر عار عن الصحة، إضافة إلى المشاكل المحيطة بعدم وجود شفافية، والصعوبة في قياس القضايا، ومهارات الإدارة الضعيفة التي تعتبر من ضمن القضايا التي سيسعى التمويل الإسلامي لمعالجتها وذلك لتعزيز مصداقيته.

ولعل تأسيس مؤسسات بنية تحتية في التمويل الإسلامي مثل مجلس الخدمات المالية الإسلامية هو خطوة في الاتجاه الصحيح للإشارة إلى أن صناعة الصيرفة الإسلامية لا تخلو من معايير حوكمة الشركات ذات المصداقية.

- المنافسة وكفاءة التكلفة: يمثل هذان العاملان تحديا مهماً للمؤسسات المالية الإسلامية من حيث الخبرة الكبيرة والشبكات الأوسع والحجم الاقتصادي في السوق العالمي للمؤسسات المالية التقليدية، وهي مميزات تنافسية مهمة تتفوق بها التقليدية على الإسلامية، إضافة إلى هذا تعاني المؤسسات التقليدية التي لديها نوافذ إسلامية والمؤسسات المالية الإسلامية على حد سواء من مشكلة أخرى هي تكلفة عمليات التشغيل العالية للمعاملات المالية الإسلامية.

- الموارد البشرية: وهي واحدة من أكثر المسائل الإدارية المزعجة لمنتجات التمويل الإسلامي بسبب فقدان الخبرات المدربة والمؤهلة من حيث المعرفة الضرورية بالصيرفة، والصيرفة الإسلامية والتوافق مع الشريعة، وأعاقت هذه المسألة الجهود الحثيثة الرامية لتطوير هذه المنتجات، ونتج عنها في مرات عدة خسائر تشغيلية، ويمكن النظر للموارد البشرية من جهة كمسألة مخاطر تشغيلية، ومن جهة أخرى، كمنافسة جوهرية للمصرف، ومما لاشك فيه أن القوة العاملة الضعيفة ستفرض تهديدا من حيث المخاطر التشغيلية، وتعيق في الوقت ذاته إمكانية نمو البنك.

- التسويق: يعتبر تسويق المنتجات المصرفية الإسلامية تحديا أخر خاصة بالنسبة لنمو قاعدة عملاء البنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، ومن غير المستغرب أن تجد إقبال المسلمين على المنتجات المالية الإسلامية في البلدان ذات الأغلبية المسلمة القليلة، بسبب عدم فهم الصناعة والافتقار لمعرفة المنتجات، ومن دون تثقيف وتعليم العملاء بمبادئ وآلية عمل التمويل الإسلامي، سيبقى العملاء بعيدون عن تناول منتجات الصناعة.

*عضو لجنة البناء التنموي – كاك بنك

المراجع

- بوطبه صبرينة -مساهمة الهندسة المالية الإسلامية في تحول البنوك التقليدية إلى بنوك إسلامية - دراسة تجارب بعض الدول-أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه – الجزائر- 2017.

- سامي السويلم «صناعة الهندسة المالية.. نظرات في الواقع الاسلامي، مركز البحوث، شركة الراجحي للاستثمار، ديسمبر2000م. 159195483_1 ص 196

- محمد بن فتح الدين -منتجات الخزينة الإسلامية- دراسة وصفية فقهية تطبيقية- الرياض 2022-.

في عصر التكنولوجيا الحديثة، يشهد العالم تحولا هائلا في الطرق التي يتم بها إجراء المعاملات المالية ويعتبر النقد الإلكتروني واحدا من أهم التطورات في هذا المجال، حيث يتيح للأفراد والشركات إجراء المدفوعات والتحويلات المالية بسهولة وسرعة عبر الانترنت، ومع تزايد الطلب على خدمات النقد الإلكتروني أصبح الابتكار في تقديم هذه الخدمات بطرق جديدة وفعالة أمرا حاسما .يهدف هذا المقال إلى استكشاف أهمية ابتكار نماذج جديدة في تقديم خدمات النقد الإلكتروني التي تعتمد على احتياجات واستخدامات العميل.

أهمية ابتكار نماذج جديدة في تقديم خدمات النقد الإلكتروني تلبي احتياجات العملاء

تعتبر خدمات المحافظ الإلكترونية من أهم الخدمات التي تساهم في تحقيق الشمول المالي والرقمي في أي مجتمع، باعتبار أن تلك الخدمات تساعد جميع شرائح المجتمع في الاستفادة من تلك الخدمات لتسهيل أمور حياتهم ومعاملاتهم المالية والتي تسمح للعميل بالسحب والإيداع النقدي والسداد عبر تطبيق المحفظة الإلكترونية .

وعند التمعن في منهجيات ونماذج تقديم خدمات النقد الإلكتروني التي تقدمها معظم شركات المحافظ الإلكترونية لعملائها في السوق المحلية، فسنجد أن الغالبية قد توحدت بمنهجية واحدة فقط في تقديمها لخدمات النقد الإلكتروني والمتمثلة في اعتمادها على الهاتف المحمول كوسيلة وحيدة للدفع الإلكتروني وأيضا ارتكاز معظم تلك الشركات على شبكة الوكلاء الماليين التابعة لها، كقناة أساسية لخدمة عملائها في المحفظة الإكترونية.

نموذج غير مجدي

وعند إجراء تحليل للنموذج المستخدم والمعتمد من تلك الشركات في تقديمها لخدماتها، سنجده نموذجا ليس مجديا من وجهة نظر مستخدم المحفظة وذلك للعديد من الأسباب والتي يمكن تلخيصها في التالي:

-ضرورة امتلاك العميل لهاتف محمول ذكي، ليتمكن من تحميل تطبيق المحفظة في جهازه، وفي ظل عدم توفر أجهزة الهاتف الذكية لمعظم شرائح المجتمع، ناهيك عن عدم توفر شبكة الإنترنت في المناطق النائية التي لا تمكن العميل من الاستفادة من خدمات المحفظة يتم تقديم خدمات المحفظة الإلكترونية للعملاء عبر منافذ ونقاط خاصة بفروعها وشركات تابعة لها من خلال اعتماد تقديم الخدمات عبر فروعها وشبكة الوكلاء ونقاط الخدمة الماليين لشركات تلك المحافظ ؛ والتي يجد العميل أنها غير كافية ولا تلبي احتياجاته عند الإيداع أو السحب النقدي لحسابه في المحفظة الإلكترونية، وهو الأمر الذي يجد فيه العميل عائقا كبيرا قد يمنعه من استخدام المحفظة.

-عدم شعور معظم شرائح المجتمع بأهمية الفائدة المرجوة التي سيحصل عليها في حال امتلاكه لحساب محفظة إلكترونية وذلك لعدم التكافؤ بين خدمات المحفظة الإلكترونية واحتياجاته ورغباته الشخصية، في ظل انحصار خدمات تلك المحافظ بخدمة التحويلات، والسدادات، والسحب النقدي وغيرها من الخدمات والتي لا يجد العميل أنها تلبي كل احتياجاته وعلى سبيل المثال، عدم تمكن العميل من استخدام تطبيق المحفظة في دفع الأجرة لمالك الباص عند استخدامه لوسائل النقل العامة وغيرها من تلك الاحتياجات التي يجدها العميل مهمة لتسهيل حياته اليومية.

-ضعف الوعي المجتمعي لدى شرائح المجتمع اليمني حول استخدام خدمات المحفظة الإلكترونية خاصة كبار السن، أو الشريحة المجتمعية ذات المستوى التعليمي المنخفض وهي أهم شريحة يجب توعيتها بخدمات المحافظ الإكترونية.

-عدم ملاءمة بعض إصدارات أنظمة أجهزة الهاتف المحمول «الاندرويد» لتطبيقات المحافظ الإلكترونية، والتي تضع حاجزا بين customer journey العميل وبين امتلاكه للمحفظة الإلكترونية، وهو ما يجعل الأمر صعبا ومعقدا على العميل، ويجعل رحلة العميل نحو الشمول المالي غير مستقرة.

وبالنظر إلى تلك الأسباب وغيرها، يمكننا القول أن استمرار شركات المحافظ الإلكترونية في الاعتماد على ذلك النموذج التقليدي محبط وعقيم وستجد تلك الشركات نفسها في مصيدة لا يمكن الخروج منها وهي « مصيدة اعتماد المحافظ الإلكترونية على الخدمات الروتينية التي تقدمها للعملاء والتي لا تلبي احتياجاتهم اليومية والضرورية»، وهو ما سينعكس على مستوى أداء تلك الشركات في ظل عدم تفكيرها بإيجاد حلول جديدة تساهم في تغطية احتياجات العميل اليومية والضرورية.

معين أحمد العراسي

> على شركات الخدمات المالية والبنوك التجارية تغيير منهجية تفكيرها في تقديم خدمات النقد الإلكتروني، والتوجه نحو ابتكار خدمات دفع جديدة تغطي استخدامات العملاء

خدمات وحلول تقنية جديدة

بإعادة النظر فيما تقدم ذكره تبرز أهمية بل ضرورة عمل جميع مقدمي خدمات الدفع الإلكتروني في البلاد على إيجاد خدمات دفع إلكترونية تكون أكثر ارتباطا باحتياجات العملاء وتلبي متطلبات حياتهم اليومية، وإيجاد حلول دفع إلكترونية جديدة تحفز العميل وتشجعه على استخدام تلك الخدمات بشكل مستمر ودائم في إدارة شؤون حياته وتجعله راضيا وسعيدا ومن هذا المنظور يجب على شركات المحافظ الإلكترونية التركيز على ما يلي:

- ربط خدمات النقد الإلكتروني باستخدامات واحتياجات العميل في حياته اليومية، وإيجاد وسائل وقنوات دفع إلكترونية أخرى بخلاف ما يتم استخدامه عبر أجهزة الهاتف المحمول.

- ابتكار شركات المحافظ الإلكترونية لوسائل وخدمات دفع الكترونية جديدة لا تعتمد على استخدام جهاز الهاتف المحمول العميل، بالتوازي مع قيام تلك الشركات بتغيير منهجية تفكيرها التقليدي في استخدامها لمنافذ خدماتها، وذلك عبر التعاقد مع منافذ أخرى كالوكلاء غير الماليين مثل المحلات التجارية، محلات الاتصالات، السوبر ماركت، المطاعم، وسائل النقل العامة (الباصات) وغيرها من النقاط التي تساعد العميل على استخدام خدمات المحافظ الإلكترونية بشكل أفضل وأوسع وهو ما سيحقق نقلة نوعية في سوق المدفوعات الإلكترونية في اليمن.

مثال عملي

حول هذه المنهجية الجديدة، نقدم هذا المثال العملي من خلاله توضيح مفهوم النموذج

الجديد في استخدام خدمات النقد الإكتروني.

على سبيل المثال عندما نشاهد المشكلة التي يعاني منها قطاع وسائل النقل العامة (المواصلات العامة)، نجد أن مستخدمي وسائل النقل العامة (الركاب)، وكذلك سائقي الباصات يواجهون العديد من المشاكل المرتبطة بالفئات النقدية المستخدمة عند دفع أجرة الراكب لسائق الباص، بسبب اهتراء الفئات النقدية المستخدمة لدفع قيمة الأجرة، ناهيك عن التأخر الذي يعاني منه الراكب عند دفع الأجرة لسائق الباص بسبب عدم توفر المبلغ الباقي لدى سائق الباص وغيرها من المشاكل التي تسبب معضلة للركاب وسائقي الباصات معا.

وعند التمعن في هذه المشكلة، وقدرة الحلول الرقمية وخدمات الدفع الإلكتروني في إيجاد حلول جذريه لتلك المشكلة من خلال تقديم خدمة دفع إلكتروني تساعد الراكب في دفع الأجرة لسائق الباص من خلال قيام الراكب بتمرير بطاقة الدفع الإلكتروني الخاصة به عبر جهاز الدفع الإلكتروني بحيث يخصم المبلغ من حساب البطاقة إلى حساب سائق الباص في المحفظة.

حلول دفع رقمية

وبالتالي فإن ابتكار حلول دفع رقمية تعتمد على استخدام أجهزة دفع إلكترونية يستخدمها سائقي الباصات لتحصيل أجرة الراكب إلكترونيا عبر تمرير بطاقة الراكب بجهاز الدفع يساعد في عملية خصم مبلغ الأجرة من حساب البطاقة للراكب إلى حساب سائق الباص في المحفظة الإلكترونية، سيكون من الحلول الرقمية المبتكرة التي اعتمدت في طريقة تقديمها على خلق الاحتياج وربطها باستخدامات العميل،الأمر الذي سيحقق نقلة نوعية في سوق المدفوعات الإلكترونية في البلاد.

ولذلك يجب على جميع شركات الخدمات المالية وكذلك البنوك التجارية التفكير في إيجاد وسائل وخدمات دفع رقمية تعتمد على احتياج واستخدام العميل وهو ما سيحقق المنفعة والمصلحة العامة لجميع الأطراف العاملة في هذا المجال.

تجربة جديدة لبنك اليمن والكويت

وعلى ذكر البنوك التجارية ودورها في ضرورة تغيير منهجية التفكير عند تقديمها لخدمات الدفع الإلكتروني، يأتي الدور الفعال من قبل بنك اليمن والكويت باعتباره من البنوك التجارية الخاصة في اليمن والتي تؤمن بأهمية خدمات النقد الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في اليمن، والذي يحمل على عاتقه مسؤولية ابتكار حلول رقمية تساهم في حل مشكلات اجتماعية للمواطنين، ويتبلور ذلك الدور في استعداده الكبير نحو إطلاق محفظة جديدة تساهم في إيجاد حلول لمشكلة قطاع النقل العام وغيرها من القطاعات، وذلك من خلال إطلاقه لمشروع وطني يساهم في إيجاد حلول للمواطنين المستفيدين من وسائل النقل العامة، من خلال توفير محفظة « مواصلات» للدفع الإلكتروني التي توفر بطاقات دفع إلكتروني يتم استخدامها من قبل المواطنين ليتم بيعها وشحنها عبر شبكة واسعة من الوكلاء غير الماليين الذين يتعاقد معهم البنك إضافة إلى توفير تلك البطاقات عبر فروع ومكاتب البنك، ليقوم باستخدام تلك البطاقات في دفع أجرة الراكب عبر تمرير البطاقة بجهاز الدفع الموجود لدى سائقي الباصات ليتم خصم المبلغ آليا من حساب بطاقة الراكب وتحويلها إلى حساب سائق الباص في محفظة مواصلات، ناهيك عن إمكانية المواطنين الذين يمتلكون بطاقة «مواصلات» في استخدامها كوسيلة دفع إلكتروني عبر النقاط والوكلاء غير الماليين مثل: محطات البنزين، المحلات التجارية، محلات الاتصالات، مراكز تغيير الزيوت للسيارات، وغيرها من نقاط الخدمة والبيع غير المالية، وهو ما يساعد المواطنين في الاستفادة من تعدد الاستخدامات الخاصة ببطاقات الدفع الإكتروني.

ومن منطلق إيمان بنك اليمن والكويت بضرورة ابتكار حلول رقمية جديدة تساهم في تغطية احتياجات المواطنين، فقد ركز على توفير بطاقات الدفع للمواطنين وبيعها لهم دون الحاجة لامتلاكهم لجهاز هاتف محمول، حيث يمكن لأي مواطن الحصول على البطاقة بدون حساب، وبما يمكنه من استخدام البطاقة « اوفلاين « دون الحاجة لتوفر أي شبكة للأنترنت.

محفظة مواصلات

ومن منظور آخر للبنك في تقديمه لمحفظة « مواصلات» للدفع الإلكتروني فقد أتاح للعملاء الراغبين في الحصول على خدمات محفظة مواصلات بإمكانية فتح حساب في المحفظة بعد استيفاء الوثائق المطلوبة، الأمر الذي سيجعله يستفيد من جميع خدمات المحفظة، ومن ضمنها إمكانية شحن بطاقة «مواصلات» عبر تطبيق المحفظة الإلكترونية للخدمة.

ومن خلال دراسة التجربة الفريدة لبنك اليمن والكويت، عبر تقديمه لمحفظة «مواصلات» للدفع الإلكتروني، والتي سيتم تدشينها وتجربة خدماتها في المرحلة الأولى في محافظة «ذمار»، من خلال نموذج جديد وفريد في تقديم البنك لخدمات المحفظة في ضوء احتياجات العميل، والاستخدامات الخاصة به .. يمكن استخلاص جملة من النتائج والدروس المتمثلة في النقاط التالية:

أولا: يجب على جميع شركات الخدمات المالية والبنوك التجارية تغيير منهجية تفكيرها في تقديم خدمات النقد الإلكتروني، عبر ابتكار خدمات دفع جديدة تغطي استخدامات العملاء من تلك الخدمات وتغطي احتياجاتهم الشخصية.

ثانيا: أهمية التفكير في ابتكار خدمات دفع إلكترونية تتناسب مع جميع احتياجات العملاء وعلى مستوى جميع الفئات العمرية والتعليمية، والتوقف عن تبني حلول رقمية تخدم شريحة معينة بحد ذاتها.

ثالثا: يجب على مزودي ومقدمي خدمات الدفع الإلكتروني التركيز على إيجاد منافذ ونقاط غير مالية، من خلال التعاقد مع شبكة واسعة من الوكلاء ونقاط البيع غير الماليين، لتقديم خدماتهم الإلكترونية التي تساعد المواطنين في إيجاد تلك الخدمات عبر تلك المنافذ والتي تكون غالبا قريبة من المواطن وفي كل مكان.

رابعا: يجب التفكير في دراسة حالات الاستخدام التي يمكن للمواطن الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني، الأمر الذي يساعد على ابتكار حلول رقمية تلبي احتياجات المواطن واستخداماته

أخيرا، من الضروري التفكير بعمق شديد عند تقديم خدمات النقد الإلكتروني، وذلك من خلال دراسة احتياج العميل وتنوع استخدامه لخدمات النقد الإلكتروني، الأمر الذي يساعد في توفير خدمات دفع إلكترونية تخدم العميل وتحقق له الرضا والسعادة في حياته، الأمر الذي يساهم في تحقيق قصة نجاح لمزودي ومقدمي خدمات الدفع الإلكتروني في البلاد، وهو ما يرجوه بنك اليمن والكويت عبر تقديمه لمحفظة « مواصلات» للدفع الإلكتروني، والتي سيتم الحديث عن خدماتها في مقال آخر وبشكل تفصيلي.

* مدير إدارة المحافظ الإلكترونية

خدمات المحافظ الإلكترونية من أهم الخدمات التي تساهم في تحقيق الشمول المالي والرقمي في أي مجتمع

من الأهمية بمكان أن يؤخذ بعين الاعتبار أن أي قانون يتم سنه أو إجراءات يتم إقرارها للعمل بها من أجل تعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي في اليمن يجب أن تتناسب مع سياق ووضع وحال الاقتصاد اليمني والسياسي الراهن، مع النظر بموضوعية للتحديات والظروف الفريدة التي يعيشها ويعانيها قطاع بنوك اليمن واقتصاده حالياً، وفي مقال سابق لنا ضمن سياق ومضمون مناقشة قانون منع الممارسات الربوية في العدد قبل السابق من مجلتنا (مجلة المصارف اليمنية) تم استعراض بعض المعوقات التي ستواجه البنوك اليمنية من التطبيق المفاجئ لقانون منع التعاملات الربوية مع تناول موجز للآثار السلبية المترتبة عن تطبيق هذا القانون في ظل عدم وجود خطة ممنهجة ومزمنة وممرحلة تتحقق من خلالها نتائج إيجابية تخرج هذا القانون لحيز التطبيق العملي بأقل الآثار السلبية التي قد تنتج عن تطبيقه.

(مقاربة واقعية) مقترحة لخطط تطبيق قانون منع المعاملات الربوية دون التأثير على أداء المصارف اليمنية

أ. أسامة الشوخي*

ويعتبر هذا المقال متمما لمقالنا السابق، لأنه يسير على نفس السياق بعرض موسع لمقترح "كمقاربة واقعية" لخطط تطبيق قانون منع المعاملات الربوية، في ظل تزايد اهتمام الدولة اليمنية بتعزيز المعاملات المالية الإسلامية، عبر التسريع والاهتمام بتطبيق قانون منع التعاملات الربوية الصادر مطلع عام 2023.

ولقد أثار هذا القانون جدلاً واسعاً على ساحة القطاع المصرفي اليمني خصوصا وعلى مستوى الوضع الاقتصادي والتجاري اليمني عموماً، ولا يزال، نظراً لأن تطبيق هذا القانون يثير مخاوف كثيرة للتأثير السلبي الذي سينتج عنه ويؤثر على أداء البنوك اليمنية وقدرتها على التكيف مع هذا التغيير المتسارع بقوة خصوصاً في ظل التشدد في تطبيقه من قبل القطاع الحكومي للدولة والذي تزامن للأسف مع الوضع الاقتصادي السلبي للبلاد في ظل الحصار والأزمة السياسية التي لا تزال تعاني منها اليمن منذ أكثر من 8 سنوات لليوم.

وعليه سنتناول هنا الخطط المقترحة "كمقاربة واقعية" لتطبيق هذا القانون على الواقع العملي للبنوك بما لا يؤثر سلبًا على أداء القطاع المصرفي اليمني خصوصا والاقتصاد اليمني عموماً، حيث تعرض هذه الخطط المقترحة كآلية شبه مفصلة قابلة للتعديل والتطوير بالاستناد والتكامل مع التوصيات التي رفعت من ورش العمل والحلقات النقاشية التي انعقدت بمشاركة جمعية البنوك والاتحاد العام للغرفة التجارية وغرفة أمانة العاصمة التي انعقدت في صنعاء بتاريخ 01-11-2023 بإشراف جمعية البنوك اليمنية، وأيضا المنعقدة خلال الفترة من 10-11 / 4 / 144 هـ الموافق 4 - 5/ 12/ 2022 صنعاء – بفندق تاج سبأ، وبما يكمل بعضها البعض، بدءا بتحليل متطلبات تطبيق قانون منع الممارسات الربوية، وانتهاء بعرض خطوات منهجية لهذه الخطط المقترحة.

أولاً: مراجعة شاملة لقانون منع التعاملات الربوية في البنوك اليمنية

تتضمن المراجعة الشاملة لقانون منع التعاملات الربوية، عرض متطلبات تنفيذ هذه المراجعة، من خلال:

تشكيل لجنة خبراء من أصحاب المصلحة والمتمثلين في:

- المفتي العام للجمهورية اليمنية، ممثلين عن البنك المركزي اليمني.
- ممثلين عن الوزارات الحكومية ذات العلاقة كوزارة المالية مثلاً.
- ممثلين عن البنوك التجارية والإسلامية.
- ممثلين عن مصارف التمويل الأصغر.

- نخبة من الأساتذة والدكاترة الأكاديميين من ذوي التخصص في:

- الاقتصاد: لفهم تأثيرات القانون الاقتصادية على القطاع المصرفي والاقتصاد اليمني.
- القانون والتجارة والمصارف المختارين من الجامعات الاكاديمية اليمنية.
- خبراء ماليون ومصرفيون: لتقييم تأثير هذا القانون على أداء المصارف وربحيتها.
- خبراء مصرفيون ممارسون في الشريعة الإسلامية: للتأكد من مدى توافق هذا القانون ومؤامته مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- خبراء قانونيون وتشريعيون: للتأكد من ملائمة ومرونة هذا القانون مع الدستور والقوانين التشريعية الأخرى.
- مشاركة جميع الأطراف والجهات ذات العلاقة والمتأثرة بهذا القانون وإشراكهم بعملية المراجعة والتعديلات لبنوده.
- ممثلين لجمعيات البنوك اليمنية، والغرفة التجارية.

بغاية مشاركة جميع الأطراف والجهات ذات العلاقة والمتأثرة بهذا القانون وإشراكهم بعملية المراجعة والتعديلات لبنوده، من خلال: عقد اجتماعات فيما بينهم "أصحاب المصلحة"، وعرض التعديلات المقترحة وأخذ الملاحظات الصادرة منهم بعين الاعتبار.

- ويتم اختيار أعضاء هذه اللجنة من قبل ترشيح البنك المركزي لهم بالتعاون مع وزارة المالية، على أن يتمتع أعضاء هذه اللجنة بالخبرة والكفاءة في تخصصاتهم، وحيادتيهم بدون أي تحيز لأي طرف من أصحاب المصلحة.

2. تحديد الثغرات والأحكام غير العملية: لهذا القانون من خلال: مراجعة أحكام القانون بدقة والقيام بتحليل جميع بنوده، وتحديد الأحكام التي يصعب تطبيقها والتي قد تتسبب بآثار سلبية على أداء البنوك اليمنية، مع مراجعة تجارب الدول الأخرى التي تم تطبيق قوانين منع الممارسات الربوية في اقتصادياتها وتعاملاتها البنكية.

3. اقتراح التعديلات اللازمة: عبر: صياغة التعديلات المقترحة بناءً على استبعاد الثغرات والأحكام غير العملية التي تم تحديدها مسبقاً، بعد تقييم ما قد يكون لها من تأثيرات اقتصادية ومالية للنصوص المقترح استبعادها أو تعديلها بالقانون، مع استشارة وتصويب جميع أصحاب المصلحة حول الاستبعاد أو التعديلات المقترحة، وينتهي بإعداد تقرير شامل حول ذلك .

4. إصدار التعديلات الجديدة: بهدف إضفاء الصبغة الرسمية على التعديلات وإلزام جميع الأطراف بتطبيقها، عبر: عرض التعديلات المقترحة على البرلمان أو الجهة التشريعية المختصة، ومناقشة التعديلات المقترحة وإقرارها من قبل البرلمان، ونشر التعديلات الجديدة في الجريدة الرسمية.

مع ضرورة ملاحظة أن تتم عملية المراجعة الشاملة للقانون في إطار زمني محدد، كما يجب أن تكون عملية المراجعة الشاملة للقانون شفافة وواضحة،

ويجب أن يتم نشر نتائج المراجعة الشاملة للقانون على الجمهور.

ثانياً: إجراءات تكييف وتحول البنوك التجارية إلى بنوك إسلامية في معاملاتها بما يتوافق مع تطبيق هذا القانون:

يواجه القطاع المصرفي تحولًا كبيرًا مع إصدار قانون منع التعاملات الربوية، مما يوجب على البنوك التجارية القيام بعدة خطوات عبر عدة مراحل من خلال إعادة تقييم نماذج أعمالها وعملياتها لضمان الامتثال لأحكام هذا القانون، وتهدف هذه الخطة المقترحة إلى تقديم وإعادة أي توصيات وإرشادات تفصيلية لمساعدة البنوك التجارية في إجراء عملية التحول والتكييف في معاملاتها التقليدية إلى معاملات وفق الشريعة الإسلامية.

هذه العملية قد تستغرق ما بين سنتين إلى ثلاث سنوات كحد أقصى تقريبا لإتمام هذا التحول والتكييف من بنوك تجارية تقليدية إلى بنوك إسلامية، عبر المراحل المقترحة التالية:

المرحلة الأولى

تشكيل فريق عمل: من كبار الإداريين العاملين في البنك التجاري، بالإضافة إلى الاستعانة بخبراء في مجال الصيرفة الإسلامية.

تقييم وضع البنك الحالي: عبر تحليل هيكلية البنك ومنتجاته وخدماته لتحديد ما المتوافق منها مع أحكام الشريعة الإسلامية وما يحتاج منها للتعديل والتغيير والابتكار.

وضع خطة عمل: بتحديد الأهداف والخطوات اللازمة للتحويل من بنك تجاري إلى بنك إسلامي.

الحصول على موافقة الجهات التنظيمية: الحصول على موافقة البنك المركزي والجهات الأخرى ذات الصلة (إذا تطلب الأمر ذلك).

المرحلة الثانية

تغيير هيكلية البنك: من خلال البدء بـ: تأسيس هيئة شرعية مستقلة للإشراف على جميع العمليات المصرفية والتأكد من توافقها مع أحكام الشريعة الإسلامية.

مراجعة وتعديل اللوائح الداخلية للبنك التجاري لتتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

فصل الأنشطة المصرفية الإسلامية عن الأنشطة التقليدية بالتدريج.

تطوير المنتجات والخدمات: تطوير منتجات وخدمات مصرفية إسلامية جديدة مثل: حسابات التوفير والاستثمار الإسلامية، تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وخدمات تمويل التجارة الخارجية.

الاستثمار في التكنولوجيا: القيام بتطوير أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتتوافق مع متطلبات العمل الإسلامي، استخدام أدوات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مصرفية إسلامية جديدة مثل: التطبيقات المصرفية الإسلامية، المدفوعات الإلكترونية الإسلامية.

المرحلة الثالثة

بناء قدرات الموظفين العاملين بالبنك التجاري: تدريب الموظفين على أحكام الشريعة الإسلامية والمنتجات والخدمات المالية الإسلامية.

التسويق للمنتجات والخدمات الجديدة: عبر إطلاق حملات تسويقية لزيادة الوعي بالبنك ومنتجاته وخدماته الجديدة، القيام بجذب عملاء جدد من خلال تقديم عروض وخدمات مميزة.

وضع مؤشرات الأداء الرئيسية: لتقييم وقياس هذا التكييف والتحول من خلال:

- نسبة الأصول المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.
- عدد العملاء الذين يستخدمون المنتجات والخدمات الإسلامية.
- دراسة وتحليل حصة السوق من الخدمات المصرفية الإسلامية الربحية.

وهذا التكييف والتحول لن يكون بالشيء اليسير والسهل كونه يتطلب مدة زمنية تمتد لسنوات لإتمام هذا التحول في ظل: التكلفة المرتفعة للتحويل، والمخاطر التشغيلية المرتبطة بتغيير أنظمة تكنولوجيا المعلومات.

والتي يتطلب التغلب عليها وجود التخطيط الدقيق والتنفيذ السليم، مع استثمار البنوك التجارية خلال فترة التحول في التكنولوجيا المالية والائتمانية، وقيامها بجذب وتطوير المواهب والمعرفة لموظفيها بالرغم مما

يتطلبه من تكاليف مالية وإدارية لذلك، مع ضرورة قيامها بتعزيز التعاون وإقامة شراكات خدمية وائتمانية بينها وبين البنوك الإسلامية.

ثالثاً: دعم البنك المركزي اليمني للبنوك التجارية لمساعدتها على تحولها من النظام الربوي إلى النظامي المالي الإسلامي

من خلال مجموعة من الإجراءات تتمثل في:

- تشكيل لجنة مشتركة: كغرفة عمليات مركزية بإشراف ومتابعة وإدارة البنك المركزي اليمني وممثلين عن البنوك التجارية لوضع خطة عمل للتحويل على مستوى كل بنك تجاري على حدة.
- تقييم وضع البنوك الحالي: تحليل هيكلية البنوك التجارية وتحليل منتجاتها وخدماتها.
- وضع خطة عمل: لكل بنك بما يتناسب مع وضعه وقوائمه المالية وهيكليته وتحديد الأهداف والخطوات اللازمة للتحويل إلى بنك إسلامي.
- تحديد احتياجات البنوك التجارية من الدعم: تحديد احتياجات البنوك من الدعم المالي والفني من البنك المركزي لها.
- تسهيلات مالية وإجرائية كـ: تخفيض الضرائب المفروضة على البنوك التجارية بما يحفزها على الاستمرار في العمل في ظل قيامها بالتحول لبنوك إسلامية.
- توفير التسهيلات النقدية والسيولة اللازمة للبنوك التجارية والإسلامية.

وضع خطة ممنهجة ومزمنة يتم فيها الإفراج عن الأرصدة القديمة المحفوظة بالبنك المركزي اليمني بشكل متدرج وعلى فترات زمنية مجدولة بما فيها أرصدة البنوك الإسلامية.

رابعاً: تعزيز الوعي والمعرفة بأهمية تطبيق قانون منع التعاملات الربوية للبنوك اليمنية

يستهدف من خلالها توعية الجمهور وتثقيفهم مالياً ومصرفيا بأحكام قانون منع الممارسات الربوية، وتعريفهم بأهداف هذا القانون وآثارة لتحسين وضع القطاع المصرفي اليمني بتوجيه التعاملات وفق الشريعة الإسلامية، وبشكل متزامن، عبر المراحل التالية:

المرحلة الأولى من خلال:

القيام بتكليف اللجنة (اللجنة نفسها المكونة كغرفة عمليات مركزية) لتقوم هذه اللجنة بالعمل على:

تحديد احتياجات الجمهور: من خلال دراسة الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية وتحليلها بما يتوافق مع متطلبات الجمهور، وحصر وتحديد الخدمات المقدمة فيها.

وضع خطط لنشر الثقافة المالية وتعزيز المعرفة المصرفية: عبر:

- تحديد الغاية والأهداف من هذه الخطط الثقافية والمالية والمصرفية.
- تحديد الجمهور المستهدف من هذه الخطة الثقافية والتوعوية، والمتمثل في عملاء البنوك، الشركات المتعاملة مع البنوك وموظفيها، طلاب المدارس والجامعات.
- نوعية وأسلوب الرسائل الرئيسية الموجهة للجمهور المستهدف.

المرحلة الثانية وتتم عبر:

تنفيذ حملات توعية وتعريفية: من خلال:

- الحملات عبر وسائل الإعلام المختلفة مثل: التلفزيون والإذاعة والصحف.
- النشر والتعريف عبر المواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعية.
- تنظيم ندوات وورش عمل في مختلف أنحاء ومناطق والمدن اليمنية.
- طبع وتوزيع مواد توعوية مثل الكتيبات والملصقات.

تبني تطوير برامج تعليمية حول:

أحكام قانون منع الممارسات الربوية وأهدافه وآثاره على القطاع المصرفي.

إدراج هذه البرامج في المناهج الدراسية في المدارس والجامعات.

خامساً: التعاون الدولي والاستعانة بخبرات دول قطعت شوطا في مجال تحويل البنوك التجارية إلى بنوك إسلامية:

وذلك لغاية الاستفادة من خبرات الدول التي قطعت شوطاً في تطبيق أحكام الشريعة الإسلامية في قطاعها المصرفي والمالي، من خلال المراحل التي نقترحها كتالي:

> **يواجه القطاع المصرفي تحولاً كبيراً مع إصدار قانون منع التعاملات الربوية، مما يوجب على البنوك التجارية القيام بعدة خطوات عبر عدة مراحل من خلال إعادة تقييم نماذج أعمالها وعملياتها**

المرحلة الأولى

- تحديد الدول ذات الخبرة في مجال الصيرفة الإسلامية: والتي لديها قوانين مشابهة لقانون منع الممارسات الربوية.
- إجراء دراسات مقارنة: عبر دراسة قوانين تلك الدول والتي طبقت قوانين بمجال الصيرفة الإسلامية، ودراسة تجارب المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية فيها.

المرحلة الثانية

التعاون مع المؤسسات المالية والمصرفية الدولية:

عبر المشاركة في المؤتمرات والندوات الدولية ذات العلاقة والارتباط بالصيرفة الإسلامية.

إقامة وعقد اتفاقيات تعاون مشتركة ما بين تلك المؤسسات والمصارف الدولية والبنوك التجارية والإسلامية اليمنية لأجل تبادل أفضل الخبرات والممارسات في مجال وتخصص المعاملات الإسلامية المالية والمصرفية.

- تبادل الخبراء الدوليين في مجال الصيرفة الإسلامية: باستضافة أولئك الخبراء من الدول التي طبقت الصيرفة الإسلامية من أجل الاستعانة بما لديهم من خبرات ومعارف وتجربة في تطبيق المعاملات المالية والمصرفية الإسلامية من خلال:
  - تقديم عروض تقديمية ودورات تدريبية.
  - إقامة ورش عمل حول الصيرفة والمعاملات الإسلامية.
  - إيفاد وتبادل الموظفين العاملين في البنوك التجارية اليمنية إلى التدريب لفترات زمنية بالبنوك الإسلامية.
- دول يمكن التعاون معها في مجال تطبيق قانون منع التعاملات الربوية وتحويل البنوك التجارية إلى بنوك إسلامية:
  - اندونيسيا : أكبر دولة إسلامية من حيث عدد السكان، كما تمتلك أكبر قطاع مصرفي إسلامي في العالم من حيث الأصول، وتُعدّ الحكومة الإندونيسية من أكبر الداعمين للقطاع المصرفي الإسلامي.
  - ماليزيا: تعتبر من أوائل الدول التي طبقت النظام المصرفي الإسلامي بشكل كامل، كما تمتلك بنوكًا إسلامية قوية مثل بنك «ماي بنك»، وتُعدّ ماليزيا مركزًا للابتكار في مجال التمويل الإسلامي، كما تلعب دورًا هامًا في تطوير وترويج المنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية على المستوى الدولي.
  - البحرين: تعتبر البحرين مركزًا إقليميًا للتمويل الإسلامي، كما تعد من الدول الرائدة في إصدار الصكوك الإسلامية.
  - السودان: تعد من أوائل الدول التي اتخذت خطوات جادة نحو تطبيق النظام المصرفي الإسلامي بشكل كامل حيث تم تحويل جميع البنوك العاملة في السودان إلى بنوك إسلامية في عام 1984.

ختاماً، إنّ تطبيق قانون منع الممارسات الربوية في اليمن هو خطوة هامة نحو تعزيز الشريعة الإسلامية في المعاملات المالية، لكن هذا التطبيق يجب أن يتم بعناية ووفق خطة شاملة تضمن عدم التأثير سلبًا على أداء القطاع المصرفي اليمني، وبما لا يتضرر فيها الاقتصاد الوطني.

ومما سبق نخلص إلى وجوب أن تتضافر جهود جميع أصحاب المصلحة الوطنية مع بعضها البعض وعلى رأسها البنك المركزي اليمني، في العمل على تبني خطة وطنية ممنهجة لتطبيق قانون منع التعاملات الربوية، وأن يكون هذا المقال له أثر دافع ومحفز لتبني مثل هذا التوجه ونشر فكرة تبني ووضع خطة وطنية متكاملة ذات منهجية وتزامن لتطبيق قانون منع التعاملات الربوية في القطاع المصرفي اليمني، وأن تقوم الجهات الأخرى ذات العلاقة من بنوك تجارية وجمعية بنوك يمنية وغرفة التجارة، بالدفع والتشجيع نحو تطبيق هذا المقترح بإذن الله.

*مشرف قسم السيولة – بنك التضامن

عندما يتعلق الأمر بالتسويق الرقمي، لا يمكننا تجاهل الدور الهام الذي تلعبه منصات وصفحات وقنوات التواصل الاجتماعي، فقد أصبحت هذه المنصات ليس فقط وسيلة للتواصل والتفاعل الاجتماعي، بل أيضًا أداة قوية للتسويق وبناء العلامة التجارية.

أهمية منصات وقنوات التواصل الاجتماعي في التسويق الرقمي

عبدالحكيم محمد الفقيه *

فيما يلي نلقي نظرة على أهمية منصات وصفحات وقنوات التواصل الاجتماعي في التسويق الرقمي:

1. الوصول إلى جمهور واسع:

حيث تعتبر منصات التواصل الاجتماعي أحد أفضل الطرق للوصول إلى جمهور واسع ومتنوع من المستخدمين، فمن خلال إنشاء صفحات وترويج المحتوى الخاص بك، يمكنك الوصول إلى ملايين المستخدمين حول العالم، ويوفر لك ذلك فرصًا هائلة للترويج لمنتجاتك أو خدماتك وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.

2. التفاعل المباشر مع العملاء:

حيث تمنحك منصات التواصل الاجتماعي القدرة على التفاعل المباشر مع العملاء والجمهور المستهدف، ويمكن للعملاء التعبير عن آرائهم ومشاركة تجاربهم والتفاعل مع المحتوى الذي تقدمه، ويمكنك أيضا الاستفادة من هذا التفاعل لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتحسين منتجاتك أو خدماتك وتعزيز العلاقات مع العملاء.

3. الإعلان المستهدف:

من خلال منصات صفحات وقنوات التواصل الاجتماعي، يمكنك توجيه إعلاناتك بشكل مباشر ومستهدف نحو الجمهور المناسب، ويمكنك تحديد معايير محددة مثل العمر والجنس والموقع الجغرافي والاهتمامات للوصول إلى الجمهور المستهدف بدقة، وهذا يساعدك في زيادة فعالية حملات التسويق الخاصة بك وتحقيق نتائج أفضل بأقل تكلفة.

4. بناء علاقات مع العملاء:

يعتبر التواصل الاجتماعي أداة فعالة لبناء العلاقات مع العملاء، ويمكنك التفاعل معهم بشكل متواصل عبر تقديم المحتوى المفيد والقيم لهم والاستجابة لاستفساراتهم ومشاكلهم، ويمكنك أيضًا استخدام قنوات التواصل الاجتماعي لتقديم الدعم وخدمة العملاء بشكل سريع وفعال.

5. القياس والتحليل: منصات صفحات وقنوات التواصل الاجتماعي توفر أدوات قوية لقياس وتحليل أداء حملات التسويق. ويمكنك مراقبة عدد المشاركات والإعجابات والتعليقات والمشاركات المشتركة لقياس مدى تأثير حملاتك وتحديد ما يعمل بشكل جيد وما يحتاج إلى تحسين، وهذا يسمح لك بتحسين استراتيجيات التسويق وتحقيق أفضل عائد على الاستثمار.

6. التسويق بالمحتوى:

من خلال منصات التواصل الاجتماعي، يمكنك إنشاء وتوزيع محتوى قيم وجذاب للجمهور، ويمكنك مشاركة المقالات والمدونات والصور ومقاطع الفيديو التي تثري تجربة المستخدم وتعطي قيمة لعملائك المحتملين . والتسويق بالمحتوى يساعد في بناء سمعة طيبة للعلامة التجارية وتعزيز الثقة والولاء لدى العملاء.

باختصار، منصات صفحات وقنوات التواصل الاجتماعي تعتبر أدوات قوية للتسويق الرقمي، توفر لك فرصة للوصول إلى جمهور واسع، والتفاعل المباشر مع العملاء، والإعلان المستهدف، وبناء العلاقات مع العملاء، والقياس والتحليل، والتسويق بالمحتوى. استغل هذه المنصات بشكل فعال، وستكون قادرًا على تعزيز عمليات التسويق الرقمي الخاصة بك وتحقيق نجاح أكبر لعلامتك التجارية.

* مدير ادارة التسويق- بنك سبأ الإسلامي

CAC BANK
بنك التسليف التعاوني والزراعي
Cooperative & Agricultural Credit Bank

40
اربعون عاماً
من الريـادة
FORTY YEARS
OF PIONEER

كاك بنك

الأول والوحيد
الحاصل على شهادة
الأيزو للأمان المصرفي

Information Security Management
ISO 27001 Certified

8003033
778003033
cacbank.com.ye

مع خدمة صناديق الأمانات

مقتنياتك الثمينة بأمان

اللؤلؤة
لأنك تستحقين الأفضل

15% خصم خاص
من رسوم الصناديق لعميلات اللؤلؤة

بنك اليمن والخليج
Yemen Gulf Bank

الإدارة العامة:
الجمهورية اليمنية - صنعاء - شارع الشوكاني
هاتف: 260823 1 967+

عدن - العقبة - شارع سالم علي
هاتف: 296128 2 967+

www.yg-bank.com

الرقم المجاني
8000414

بنك اليمن الدولي

INTERNATIONAL BANK OF YEMEN

هدفنـــا واحـــد

حسابات التوفير
والودائـــــع

الدولي
مونـي

البطائـق
المصرفيـة

الكول
سنتر

الصراف الآلي
ونقـــاط البيع

القـــروض
والتسهيلات

ويسترن
يونيون

Western Union

الدولي
اكسبرس

الدولـي إكسبـرس
ALDAWLI EXPRESS

الإنترنت
المصرفي

الحوالات
والإعتمادات

SWIFT IBYYESAXXX

www.ibyemen.com

iby_bank

Call Center
8006000