محمد اليمني: التوعية المالية ضرورة استراتيجية لمواجهة تحدي الاحتيال

الالتزام ودوره في الحفاظ على سمعة ونزاهة البنوك

خطر العقوبات اللامسؤولة على القطاع المصرفي

YBA
جمعية البنوك اليمنية
Yemen Banks Association

المصارف

Al-Masarif

يناير 2025

العدد (37)

www.yemen-yba.com

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

الاحتيال المالي

أنواعه واستراتيجية مكافحته

Shamil Bank of Yemen & Bahrain

YGB بنك اليمن والخليج Yemen Gulf Bank

YKB

IBY

بنك التضامن Tadhamon Bank

كن على اطلاع

البنك الأهلي اليمني
National Bank Of Yemen

بنك كل اليمنيين

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

مكتب مطار صنعاء

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

عزيزنا العميل: يسعدنا أن نلبي احتياجاتكم المالية وتقديم خدماتنا المصرفية عبر مكتب مطار صنعاء

من خدمات الماستر كارد مسبوقة الدفع

السحب من أي صراف آلي حول العالم

YBRDYE | 8000022 | WWW.YBRDYE.COM

المصارف
Al-Masarif

العدد (37) | يناير 2025

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

عبدالغني السماوي: الرقمنة والابتكار المالي أبرز عناوين خطتنا للعام 2025

ورشة عمل في جمعية البنوك حول تطبيق نموذج قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على البنوك

البنك اليمني للإنشاء والتعمير يطلق خدمات إلكترونية حديثة ومطورة عبر تطبيق الموبايل المصرفي بإصداره الجديد

معهد الدراسات المصرفية يكرم 168 من خريجي الشهادات الدولية والدبلومات المهنية للعام 2024

«كاك بنك» يتوج بكأس الشركات بنسختها الثامنة

مصرف اليمن البحرين الشامل يختتم برنامجاً تدريبياً لعدد من موظفيه ووكلائه في مدينة تعز

كتابات

عبدالرحمن الحكيم 38
محمد ثامر 34
أسامة المطري 26
علياء عبّود 33

مفتتح

محمود قائد ناجي
القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية

خطر العقوبات اللامسؤولة على القطاع المصرفي

رغم تعدد المخاطر المحدقة بالوطن وحياة الشعب خلال المرحلة الاستثنائية التي طال عمرها في تاريخ اليمن الحديث منذ عشرة أعوام ولا تزال تداعياتها الخطيرة مستمرة في الدوران حتى اللحظة.

أنتجت بيئة الصراع الدائر بين الأطراف السياسية خلال الآونة الأخيرة مخاطر جديدة كانت بعض المؤسسات لا سيما في القطاع المصرفي هدفها الرئيس ، حيث اشتعلت حرب العقوبات بين الأطراف ووصلت حد فرض إجراءات عقابية عشوائية لامسؤولة بإيعاز من جهات دولية.

هذه العقوبات لا مبرر لها سوى التهم الجزافية والاعتقاد الخاطئ للأطراف التي بادرت بفرضها أن تلك العقوبات ستعمل على تقويض سلطة الطرف المناوئ لها وإضعاف قدراته.

وللأسف الشديد بلغ مستوى استهداف تلك العقوبات لإحدى المؤسسات الاقتصادية الرائدة في القطاع المصرفي، مستوى غير مسبوق من الشدة والإضرار والتعسف.

ورغم إدراك أطراف الصراع جيدا أن مثل تلك العقوبات لن تطال أحدا منها وليس لها أثر عليها، لكنها ستسبب أضرارا بالغة وخسائر فادحة يكون ضحيتها الأولى المواطن اليمني البسيط هنا أو هناك، الذي يئن من جور المعاناة، وتتفاقم معاناته يوما بعد يوم، ومن شأن تلك التصرفات والإجراءات العقابية العشوائية واللامسؤولة أن تضاعف مستوى معاناته وأن يكون لها انعكاساتها الخطيرة على حياته المعيشية اليومية التي أصبحت جحيما لا يطاق .

إضافة إلى ما تتسبب به تلك العقوبات من أضرار بالغة على مؤسسات الاقتصاد الوطني التي تبذل قصارى جهدها وتسخر كافة إمكاناتها وتكافح من أجل الاستمرار في تقديم خدماتها الضرورية للمواطنين في مختلف أرجاء البلاد، وتلبية الاحتياجات الأساسية لهم وتخفيف المعاناة التي يعيشونها جراء الحرب المستعرة في البلاد منذ عشر سنوات.

وهنا تبرز أهمية التأكيد مجددا أن بإمكان الأطراف المتصارعة حسم خلافاتها بأية وسيلة تفضلها، ولكن عليها أن تتوقف عن الإضرار بمؤسسات الاقتصاد الوطني ، التي وجدت لخدمة المواطن والتخفيف من معاناته، ويكفي ذلك المواطن المغلوب على أمره ما قد تجرعه من آلام ومعاناة طوال سنوات طويلة مضت.

واستشعارا لحجم المسؤولية الوطنية والاجتماعية والدينية والأخلاقية الملقاة على عاتقها فقد ظلت جمعية البنوك اليمنية والاتحاد العام للغرف التجارية الصناعية تدعو وتجدد دعوتها اليوم إلى ضرورة تحييد القطاع الاقتصادي وعدم إقحامه في أتون الصراع السياسي وتناشد الجهات الدولية أن تستخدم نفوذها لدى أطراف الصراع لاحترام استقلالية القطاع المصرفي وتمكينه من الاستمرار في تقديم خدماته للمواطنين الذين طحنتهم الحرب والمكايدات السياسية طوال هذه المرحلة البالغة الصعوبة.

ولا شك في أن الاستمرار في استهداف مؤسسات الوطن وإقحامها في الصراعات ستكون له عواقب وخيمة وسيئة وسيكتوي بنارها الجميع في مختلف أنحاء البلاد.

ورشة عمل بصنعاء حول تطبيق نموذج قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على البنوك

عقدت في مقر جمعية البنوك اليمنية بصنعاء ورشة عمل حول تطبيق نموذج قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على البنوك.

هدفت الورشة بمشاركة عدد من البنوك والمحافظ الإلكترونية والمختصين في التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي والمهتمين إلى الاستفادة من الإثبات العلمي لنموذج قياس تأثير الذكاء الاصطناعي على البنوك.

وفي الافتتاح أشار الأستاذ محمود قائد ناجي القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية إلى أهمية الورشة في تقديم نموذج الذكاء الاصطناعي الذي يمكن استخدامه في البنوك والمؤسسات لتطوير العمل والتعرف على الكثير من المسائل في هذا الجانب.

وحث على ضرورة الاستفادة من الورشة وتطبيق كل المهارات والمعارف في الواقع العملي لتعزيز الخدمات المالية والمصرفية.

بدوره أشار المدير التنفيذي لمركز تقنية المعلومات بوزارة التربية والتعليم الدكتور فؤاد عبد الرزاق إلى أهمية تنفيذ هذه البرامج والأنشطة لتجسيد التكامل بين القطاعين الحكومي والخاص لتحقيق الكثير من الإنجازات التي لا يمكن أن يحققها قطاع بمفرده.

ولفت إلى أن الورشة جزء من الأنشطة التي يحرص مركز تقنية المعلومات كجهة مهتمة بالتكنولوجيا على توطينها والتركيز على الأنشطة البحثية والأكاديمية لتحقيق هذا التكامل.

ونوه إلى أن المركز نظم عددا من المؤتمرات العلمية والبحثية التي تخدم هذا القطاع وآخرها المؤتمر العلمي الرابع الذي انعقد في نوفمبر العام الماضي.

فيما استعرض الأستاذ أحمد الأوذن مدير التكنولوجيا المالية في بنك اليمن والكويت النموذج الذي قام بتطويره مع الأستاذ محمد جعفر مساعد المدير العام لقطاع MSMES في بنك اليمن والكويت وابتكار النموذج ونشره في مؤتمر الذكاء الاصطناعي .

وتناول خلال العرض المحاور الخاصة بالنموذج المتمثلة في العملاء والخدمات والإجراءات والسياسات والبيانات والنظام والأمن والأخلاق، إضافة إلى الوظائف والعمليات والامتثال والتنظيم وقرارات الأعمال.

كما تطرق إلى الآثار الإيجابية والاستفادة من الفرص التي يقدمها النموذج للقطاع المصرفي والآثار السلبية وكيفية تلافيها.

من جانبه تطرق ممثل الفريق العلمي الدكتور موسى غراب إلى الجهود التي بذلت للتحقق من النموذج وما يشكله من سبق علمي وعدد الوثائق والتقارير والأوراق العلمية والمراجع التي تم الاستعانة بها والتي وصلت إلى ١٣٠ مرجعا وورقة عملية.

وأكدت توصيات الورشة التي تلاها مساعد رئيس الجمعية الأستاذ أكرم الجرموزي على سرعة تشكيل فريق فني مكون من ممثلين عن جمعية البنوك والبنك المركزي وكافة البنوك من مدراء تطوير الأعمال ومدراء نظم المعلومات.

وحثت التوصيات على ضرورة استخدام تكنولوجيا مطورة وطنيا وخصوصا في مجال الذكاء الاصطناعي والاستعانة بالفريق العلمي لوزارة التربية والتعليم والبحث العلمي ومركز تقنية المعلومات والجامعات اليمنية في تطبيق النموذج.

كما أكدت التوصيات على تطبيق نموذج قياس أثر الذكاء الاصطناعي على البنوك وعلى مستوى القطاع المصرفي، كون الاستفادة من الذكاء الاصطناعي أصبحت ضرورة حتمية وفرصة لتمكين البنوك من توظيف إيجابياته والحد من تأثيراته السلبية.

المصري يجتاز امتحانات الحصول على شهادة المحاسب الإسلامي المعتمد

اجتاز مفتش البنك المركزي الأستاذ محمد المصري امتحانات الحصول على شهادة المحاسب الإسلامي المعتمد (CIPA) الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI) ،

وتعد هذه الشهادة من أهم الشهادات المهنية الدولية في مجال المحاسبة للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية والتي تزود الحاصلين عليها بالعديد من المعارف المتقدمة في المجالات المصرفية والمحاسبية للمعاملات الإسلامية.

وتشمل المجالات والمعارف التعريف بالمعايير الشرعية والمحاسبية للمعاملات الإسلامية الصادرة عن هيئة ال (AAOIFI) وأهداف المحاسبة المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ومفاهيمها والقواعد والمعالجات المحاسبية في المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ،وكذا العرض والإفصاح العام في القوائم المالية للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية وهياكل الضوابط والرقابة الشرعية الفعالة وتطبيقات الضوابط الشرعية في المنتجات والخدمات المالية الإسلامية.

مضمون
Madhmon

حسابك تضامن .. حسابك مضمون

Downlod Now

GET IT ON Google Play

حمل التطبيق الآن

Download on the App Store

افتح حسابك البنكي في **بنك التضامن**
بخطوات سهلة وسريعة من مكانك..

بنك التضامن
Tadhamon Bank

8001010
تضامن كول سنتر

تضامن تواصل
781 788 888

بمشاركة جمعية البنوك.. جامعة الرازي تنظم ندوة علمية بعنوان التجارة الإلكترونية الواقع والطموح

بمشاركة جمعية البنوك اليمنية نظم قسم التجارة الإلكترونية بكلية العلوم الإدارية والإنسانية في جامعة الرازي ندوة علمية بعنوان التجارة الإلكترونية الواقع والطموح.

ناقشت الندوة عدداً من المحاور تناولت واقع التجارة الإلكترونية في اليمن وعملية الدفع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية ونبذة عن التجارة الإلكترونية وكيفية إنشاء المتاجر الإلكترونية ودور الذكاء الاصطناعي فيها بالإضافة إلى التسويق الرقمي في التجارة الإلكترونية.

حضر الندوة رئيس مجلس أمناء جامعة الرازي الدكتور طارق النهمي ورئيس الجامعة الدكتور خليل الوجيه ومساعد رئيس جمعية البنوك اليمنية أكرم الجرموزي.

بنك التضامن يتوج بجائزة البنك الأقوى في الخدمات المصرفية الإسلامية للأفراد لعام 2024

حصد بنك التضامن جائزة "البنك الأقوى في الخدمات المصرفية الإسلامية للأفراد لعام 2024"، المقدمة من مؤسسة CAMBRIDGE IFA (كامبريدج آي إف إيه)، والتي تُعد من أبرز المؤسسات العالمية المتخصصة في تقييم الأداء وتطوير صناعة الخدمات المالية.

تأتي هذه الجائزة المرموقة تتويجًا لمسيرة بنك التضامن في تقديم خدمات مصرفية إسلامية متميزة للأفراد، تواكب تطلعات العملاء، وتنسجم مع مبادئ الشريعة الإسلامية، معززة بمزيج من الابتكار والجودة.

وفي تعليق بهذه المناسبة أشاد رئيس مجلس الإدارة الأستاذ شوقي أحمد هائل سعيد قائلا "يشرفنا الحصول على هذه الجائزة المرموقة التي تُعد دليلاً على ثقة عملائنا والتزامنا الدائم بتقديم أفضل الحلول المصرفية الإسلامية. سنواصل بذل الجهود للارتقاء بخدماتنا وضمان تقديم تجربة مصرفية فريدة تُعزز مكانتنا الريادية في السوق."

تعكس هذه الجائزة مكانة بنك التضامن وقدرته على تحقيق التوازن بين الالتزام بالقيم الإسلامية والتطور التكنولوجي لتلبية احتياجات العملاء المتجددة.

يُذكر أن مؤسسة كامبريدج آي إف إيه تُركز على تطوير مؤشرات الأداء وتقديم حلول استراتيجية مبتكرة تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية، من خلال رؤى دقيقة حول اتجاهات السوق وتطورات السياسات الاقتصادية، مما يعزز من ريادة البنوك والمؤسسات المالية عالميًا.

صندوق النقد العربي يكشف عن ارتفاع الدين العام العربي

شهدت الدول العربية زيادة ملحوظة في الدين العام بنهاية عام 2023، حيث ارتفع الإجمالي إلى 1.326 تريليون دولار مقارنة بـ1.184 تريليون دولار في العام السابق؛ وفقًا لتقرير حديث صادر عن صندوق النقد العربي، تعود هذه الزيادة بالأساس إلى التزامات غير مستدامة في دول مثل لبنان والسودان، رغم تسجيل بعض الدول انخفاضًا في مديونياتها.

وكشف التقرير الصادر عن صندوق النقد العربي لعام 2024، أن ديون السودان قفزت إلى 256 مليار دولار بنهاية 2023، مقارنة بـ61.5 مليار دولار في 2022، ما يعكس زيادة بأكثر من أربعة أضعاف، هذه القفزة جاءت نتيجة تراكم متأخرات مالية طويلة الأمد وصفت بأنها "غير مستدامة".

أما لبنان، الذي يعاني من أزمة اقتصادية منذ عام 2019، فقد ارتفعت ديونه إلى 84 مليار دولار مقارنة بـ61 مليار دولار في العام السابق، مما زاد من صعوبة قدرة الدولة على الوفاء بالتزاماتها وسط أزمة اقتصادية خانقة.

من ناحية أخرى، شهدت بعض الدول العربية تطورات إيجابية، ففي مصر، انخفض الدين العام من 411 مليار دولار إلى 309 مليارات دولار نتيجة انخفاض قيمة الجنيه أمام الدولار، كذلك تراجعت ديون سلطنة عُمان من 46 مليار دولار إلى 41 مليار دولار.

أمّا في السعودية، فسجل الدين العام ارتفاعًا من 264 مليار دولار في 2022 إلى 280 مليار دولار في 2023، مع زيادة نسبته إلى الناتج المحلي الإجمالي من 24% إلى 26%، ومع ذلك، أكد المسؤولون السعوديون أن مستويات الدين ما زالت قابلة للإدارة وأقل من المتوسط العالمي وفقًا لمعايير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).

كما أشار التقرير، إلى صعوبة الحصول على بيانات محدّثة حول الديون العامة لبعض الدول العربية، حيث امتنعت عدة حكومات عن تقديم أرقام دقيقة أو الكشف عن معلوماتها بالكامل.

YKB

الرقم المجاني: GSM. 5959 TollFree: CDMA. 8005959

yk-bank.com | YKBYEMEN

البنك اليمني للإنشاء والتعمير يطلق خدمات إلكترونية حديثة ومطورة عبر تطبيق الموبايل المصرفي بإصداره الجديد

أطلق البنك اليمني للإنشاء والتعمير يوم الخميس 2 يناير 2025 العديد من الخدمات الإلكترونية المطورة والحديثة عبر الإصدار الجديد من تطبيق الموبايل المصرفي.

وبحضور رئيس مجلس إدارة البنك الأستاذ/ حسين فضل هرهرة ومدير عام البنك الأستاذ/ مدين عبد الجليل مسعود تم تدشين الخدمات الجديدة.

وفي التدشين اعتبر رئيس مجلس إدارة البنك عملية تحديث خدمة الموبايل المصرفي خطوة جيدة نحو تحقيق أهداف البنك لتقديم حلول مصرفية مبتكرة وسهلة للعملاء والتي تعد جزءا من التزام البنك المستمر بتعزيز تجربة العملاء في هذا العصر الرقمي.

وقال هرهرة « يأتي تدشين هذه الخدمة في بداية العام الجديد والذي نأمل أن يكون عاما حافلا بالعطاء والعمل الدؤوب وتنشيط أعمال البنك وتحقيق النتائج المرجوة».

وأوضح أن هذه الخدمة تمكن العميل من إجراء التحويلات المالية بين الحسابات وكذا سداد الفواتير والمستحقات ومتابعة رصيد الحسابات والحركات المصرفية والحصول على تقارير مالية مفصلة بالإضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي تهدف إلى تسهيل معاملات العميل اليومية كخدمة سداد رسوم الجامعات والمعاملات المرورية وسداد المعاملات الحكومية وإمكانية فتح حسابات عبر التطبيق مباشرة وشراء بطائق الألعاب وشراء بطائق التطبيقات.

وثمن هرهرة دور الشركة المزودة لتطبيق الموبايل المصرفي وأيضا فريق العمل في البنك الذي يبذل جهودا كبيرة لتحقيق هذا الإنجاز.. مؤكدا مواصلة البنك تقديم أفضل الحلول المصرفية خلال هذا العام وبما يلبي احتياجات العملاء ويواكب تطور السوق التكنولوجي .

وعبر عن تطلعه إلى ان يكون العام الحالي 2025 عاماً حافلاً بالإنجازات والابتكارات التي تخدم مصالح العملاء وتساهم في تحسين تجربتهم المصرفية .

من جهته أشار مدير عام البنك الأستاذ/ مدين عبد الجليل مسعود إلى أن البنك قام بتطوير هذه الخدمة لتلبية الاحتياجات المصرفية بأعلى مستويات الجودة والأمان وإدارة جميع المعاملات المالية بسهولة وراحة أينما تواجد العميل وفي أي وقت .

وأكد أن هذه الخدمة تتمتع بالسهولة وتتوفر فيها أعلى معايير الأمان لحماية البيانات الشخصية والمالية وبما يساعد على تقديم الخدمات المالية الرقمية التي تواكب العصر وتلبي المتطلبات المتزايدة في عالم ملئي بالتحولات التكنولوجية.

حضر التدشين نواب المدير العام كما شارك عبر دائرة الزوم مدراء فروع البنك اليمني في مختلف محافظات الجمهورية .

اختتام دورة تدريبية في مجال البيع التقاطعي لموظفي «كاك بنك»

اختتمت بمعهد كاك للتدريب المصرفي بالعاصمة صنعاء، دورة تدريبية في مجال البيع التقاطعي لموظفي «كاك بنك» برعاية من رئيس مجلس الإدارة الأستاذ إبراهيم الحوثي .

وهدفت الدورة على مدى أسبوع إلى رفد 24 مشاركا ومشاركة من موظفي الإدارة العامة للبنك وفروعه بمهارات ومعارف حول استراتيجيات البيع التقاطعي بما يسهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة الإيرادات من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصرفية تلبي احتياجاتهم .

تضمنت الدورة محاضرات نظرية وتطبيقات عملية شملت التعريف بالبيع والبيع التقاطعي وأهميته في القطاع المصرفي وتحليل وفهم احتياجات العملاء وتقديم الحلول المناسبة لهم وتعزيز مهارات التواصل الفعّال بما في ذلك الاستماع وطرح الأسئلة المناسبة لتحقيق نجاح عملية البيع التقاطعي والتمييز بين احتياجات العملاء ورغباتهم.

وأشار مدير إدارة تطوير الأداء والتدريب محمد المقطري إلى أهمية هذه الدورة لمواكبة التطورات العصرية في القطاع المصرفي وتعزيز قدرات المشاركين لزيادة رضا العملاء من خلال تقديم أفضل المنتجات والخدمات المصرفية.

وأكد أهمية البيع التقاطعي في ظل المنافسة المتزايدة لتشجيع العميل على شراء منتجات متعددة بدلاً من الاكتفاء بمنتج واحد بما من شأنه تحسين حجم المبيعات وزيادة الأرباح وتحديد المنتجات والخدمات المكملة التي يمكن تقديمها في عملية البيع التقاطعي.

وأشاد بما قدمه مدرب الدورة هشام ردمان الذي قدّم المادة بأسلوب احترافي اتسم بالنقاش المستمر والفعّال وإضافة قيمة كبيرة للمشاركين.

مع شامل موني

يمكنك سداد
كل فواتيرك المختلفة

مصرف اليمن البحرين الشامل
Shamil Bank of Yemen & Bahrain

شامل موني
Shamil Money

الرقم المجاني
8000830

مصرف اليمن البحرين الشامل يختتم برنامجاً تدريبياً لعدد من موظفيه ووكلائه في مدينة تعز

اختتم مصرف اليمن البحرين الشامل البرنامج التدريبي الخاص الذي استهدف عددا من موظفي المصرف في كل من فرع تعز المدينة وفرع الحوبان إضافة إلى عدد من وكلاء المصرف في مدينة تعز.

وقد احتوى البرنامج الذي تم تنفيذه خلال الفترة من 2 وحتى 5 ديسمبر 2024 على دورتين تدريبيتين بعنوان (رفع الوعي بمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال) و(عمليات ويسترن يونيون والمهام المناطة بموظفي الخطوط الأمامية لتقديم الخدمة) .

شارك في البرنامج التدريبي عدد 50 متدرباً ومتدربة بهدف إكسابهم مهارات ومعارف تقديم الخدمة بالشكل المطلوب والقيام بأدوارهم المختلفة، إضافة إلى إكسابهم مهارة اكتشاف العمليات المشبوهة وتنمية قدراتهم في تمييز طرق وأساليب الاحتيال.

نفذ البرنامج التدريبي كل من: الأستاذ هاني عبدالمطلب - نائب مدير إدارة الامتثال في المصرف ، والأستاذ أمين محمد الريمي - مساعد مدير عام المصرف لشؤون مساندة الفروع .

وأوضح الأستاذ أمين محمد الريمي أن تنفيذ هذا البرنامج التدريبي يأتي في إطار توجه إدارة المصرف لتنمية مهارات موظفي ووكلاء المصرف وتعزيز قدراتهم لتقديم الخدمات المالية وفق أفضل الممارسات والمعايير المصرفية الحديثة.

البنك الأهلي اليمني يعزز كفاءة موظفيه بدورة تدريبية متخصصة في إدارة المخاطر

في خطوة تؤكد التزام البنك الأهلي اليمني بتطوير كوادره البشرية، نظم البنك مؤخراً دورة تدريبية مكثفة لموظفيه حول (إدارة المخاطر وفقاً للمعيار الدولي ISO 31000) وتأتي هذه الدورة في إطار سعي البنك المستمر لتعزيز قدرات موظفيه وتمكينهم من التعامل مع التحديات المتزايدة في بيئة الأعمال الحالية.

ركزت الدورة التدريبية على تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التي قد تواجه البنك، حيث تم تناول مجموعة واسعة من الموضوعات، بدءاً من مفهوم المخاطر وأنواعها، وصولاً إلى أحدث الأدوات والتقنيات المستخدمة في إدارة المخاطر.

وأكد مسؤولون في البنك الأهلي اليمني على أهمية هذه الدورة في تعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل البنك والتي تمثل خطوة مهمة في مسيرة البنك الأهلي اليمني نحو تحقيق التميز والريادة في القطاع المصرفي .. مشيرين إلى أن إدارة المخاطر الفعالة هي ركن أساسي لتحقيق الاستدامة والنمو المستقبلي.

من جهتهم، عبر المشاركون في الدورة عن شكرهم وتقديرهم للبنك على تنظيم هذه الدورة، مؤكدين أنها كانت فرصة ثمينة لاكتساب معرفة ومهارات جديدة ستساهم في تطوير أدائهم المهني.

نفذ المادة التدريبية الأستاذ نشوان المقطري مدير دائرة إدارة المخاطر في البنك الأهلي.

الإسلامية للتأمين
islamic insurance

مع بداية عام جديد..

أمانكم مسؤوليتنا
ومستقبلكم أولوية

الشركة الإسلامية اليمنية للتأمين
رائدة التأمين التكافلي في اليمن

الجمهورية اليمنية - صنعاء شارع الجزائر - تقاطع عمّان
WWW.YIIC.CO +9671576757 INFO@YIIC.CO YIIC2001

معهد الدراسات المصرفية يكرم 168 من خريجي الشهادات الدولية والدبلومات المهنية للعام 2024

في إطار حرصه على تحقيق الريادة المحلية والإقليمية في التدريب المصرفي ورسالته الهادفة إلى تقديم خدمات بناء القدرات والدراسات المتخصصة التي تساهم في رفع كفاءة الموارد البشرية في القطاع المالي والمصرفي اليمني مع الالتزام بأعلى معايير الجودة وأحدث التطورات المصرفية..

نجح معهد الدراسات المصرفية في تحقيق أهداف خطته التدريبية للعام 2024 وتجلت ثمار ذلك النجاح من خلال حفل التكريم الذي أقامه المعهد لعدد 168خريجا من خريجي الشهادات الدولية والدبلومات المهنية..

تفاصيل في السياق التالي:

أمين عبد الرحمن اسماعيل: قيادة البنك المركزي مهتمة بتأهيل الكوادر البشرية وتأمين بيئة العمل التي تواكب المستجدات

عبد الغني السماوي: يجب على الخريجين تطبيق كل ما تعلموه في الواقع العملي للمساهمة بفعالية في تحسين الأداء المصرفي

صدام الجابري: اكتسبنا معارف مالية وإدارية سيكون لها أثرها الإيجابي في تنمية قدرتنا في المجال المصرفي

كرم معهد الدراسات المصرفية يوم الخميس 16 يناير 2025 عددا من خريجي الشهادات الدولية والدبلومات المهنية للعام 2024 .

وفي التكريم أكد وكيل البنك المركزي اليمني لقطاع الشؤون المالية والإدارية أمين عبدالرحمن إسماعيل اهتمام قيادة البنك بتأهيل الكوادر البشرية وتأمين بيئة العمل التي تواكب المستجدات.

وأشار إلى أن المعهد شريك استراتيجي للقطاع المصرفي اليمني من خلال توفير البرامج التدريبية المحلية والدولية الهادفة إلى رفع كفاءة العاملين في هذا القطاع الحيوي خصوصاً في هذه الفترة الحرجة التي تمر بها بلادنا بشكل عام والقطاع المالي والمصرفي اليمني بشكل خاص.

ولفت إلى أن المعهد حافظ على تقديم خدماته بكفاءة واحترافية مما يعكس التزامه الراسخ بدعم التنمية المصرفية والاقتصادية .

وقال :»إن التطور الذي يشهده العالم اليوم في المجال المصرفي والتكنولوجي يفرض علينا التزاماً أكبر بتأهيل الكوادر البشرية وتأمين بيئة عمل تواكب المستجدات ونحن ندرك تماماً أن التدريب والتأهيل لا يقتصر فقط على اكتساب الشهادات بل يمتد ليكون استثماراً طويل الأمد في بناء الكفاءات، وتعزيز الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر التي تواجه القطاع المصرفي».

وأشاد بالدور الكبير لمعهد الدراسات المصرفية في توفير البرامج التدريبية المحلية والدولية الهادفة إلى رفع كفاءة العاملين في القطاع المصرفي اليمني.

من جهته أكد مدير عام معهد الدراسات المصرفية عبد الغني السماوي أن الحفل

التكريمي لعدد 168 خريجا من خريجي الشهادات الدولية والدبلومات المهنية للعام 2024 يجسد إيمان المعهد بحقيقة أن تطوير الكفاءات البشرية هو حجر الزاوية لتطوير القطاع المصرفي وتعزيز قدرته على مواجهة التحديات التي تفرضها التحولات المتسارعة في العالم .

ولفت إلى أن المعهد نفذ خلال العام 2024 مجموعة واسعة من البرامج والأنشطة التدريبية الهادفة إلى تلبية احتياجات القطاع المالي والمصرفي اليمني .

وأوضح أن عدد الأنشطة التي نفذها المعهد خلال العام 2024 بلغ 139 نشاطا متنوعا شارك فيها 4820 مشاركا ومشاركة منها ثلاثة ملتقيات نظمها المعهد هي «ملتقى إدارة المخاطر لتعزيز الحوكمة والمرونة التشغيلية في العصر الرقمي» بمشاركة 143 مستفيدا و«الملتقى الثاني لمكافحة الجرائم المالية» الذي بلغ عدد المستفيدين منه 208 و«الملتقى الثاني للمدققين الداخليين» الذي استفاد منه 124 مشاركا ، وكذا تنفيذ المعهد 8 ندوات وورش عمل ، إضافة إلى إطلاق منصة التمويل الأصغر وتطبيق معهد الدراسات المصرفية الذي أصبح من خلاله المستخدم قادرا على الاطلاع على برامج وأنشطة المعهد وطلب الترشيح لأي برنامج ومعرفة النتيجة ومستوى الحضور وتنزيل المواد التدريبية وطباعة شهادات الخريجين.

وحث السماوي الخريجين على تطبيق كل ما تعلموه من مهارات ومعارف في الواقع العملي والمساهمة بفعالية في تحسين الأداء المصرفي وتعزيز الاقتصاد الوطني.

وأشاد بجهود فريق عمل المعهد وكافة الشركاء المحليين والدوليين الذين ساهموا في تحقيق هذه النجاحات.

كما ثمن دعم ومساندة محافظ البنك المركزي اليمني رئيس مجلس إدارة المعهد هاشم إسماعيل علي ونائبه أحمد عبدالقادر لطفي وقيادات القطاع المصرفي اليمني في البنوك والمؤسسات المالية اليمنية الأمر الذي أسهم في إنجاح كافة برامج وأنشطة المعهد.

واستعرض مدير عام معهد الدراسات المصرفية خطة التدريب الطموحة للمعهد خلال العام 2025 والتي تحتوي على أكثر من 140 نشاطا تدريبيا.. مؤكدا أهمية دعم المعهد من جميع البنوك لتستمر عملية التطوير والتحديث .

وقد تضمنت خطة المعهد للعام 2025 إضافة دبلوم جديد في الدبلوم المهني للتدقيق الداخلي للبنوك والمؤسسات المالية مع التحديث المستمر لمحتوى جميع الدبلومات المهنية التي يقدمها المعهد وكذا إضافة مسار جديد في الذكاء الاصطناعي ومسار جديد في أمن وحماية المعلومات.

إلى جانب إطلاق منصة التعليم الإلكتروني للمعهد كأداة رقمية هادفة إلى بناء قدرات الموارد البشرية من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة ترتقي بالكفاءة الفنية والمهنية لمنتسبي القطاع المصرفي وبإشراف نخبة من الخبراء المتخصصين لدعم تنمية الاقتصاد الوطني .

وأكدت الخطة التزام معهد الدراسات المصرفية بتحقيق أعلى معايير الجودة في خدماته التدريبية والعمل على مراقبتها وتحسين وتطوير جميع جوانب العمليات لتحقيق رؤية ورسالة المعهد وريادته المحلية والإقليمية في التدريب المصرفي من خلال التركيز على العملاء والجودة في التعليم والتدريب والكفاءة المهنية والبنية التحتية القوية والتحسين المستمر والامتثال للمعايير وإدارة الملكية الفكرية بهدف الاستمرارية وتحقيق التنمية المستدامة.

إلى ذلك أشارت كلمة الخريجين التي ألقاها صدام الجابري من بنك الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي إلى أهمية البرامج التدريبية التي تلقاها الخريجون وما اكتسبوه من معارف مالية وإدارية سيكون لها انعكاساتها الإيجابية في تنمية مهارات وقدرات كوادر البنوك في مواكبة التطورات المتسارعة في المجالات المصرفية.

وثمنت كلمة الخريجين الدور المعرفي والمهني الاحترافي الاستثنائي للمعهد في تنفيذ البرامج التدريبية الهادفة للارتقاء بالأداء المؤسسي المواكب للتطورات والتحديات التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني.

وفي الختام تم تكريم البنوك اليمنية وموظفي المعهد وخريجي الدبلومات المهنية والشهادات الدولية.

تخلل التكريم بحضور مدراء ومسؤولي البنوك وجمعية البنوك اليمنية فقرات فنية متنوعة.

أوضح مدير معهد الدراسات المصرفية الأستاذ/ عبدالغني السماوي أن المعهد لديه خطة تدريب طموحة للعام 2025 تتضمن أكثر من 140 نشاطًا متنوعًا، ما بين برامج تدريب حضوري وعن بُعد، ودبلومات مهنية، وشهادات دولية متخصصة، وندوات، وورش عمل، وملتقيات مهنية تناقش مختلف القضايا المالية والمصرفية ..
وأكد السماوي التزام معهد الدراسات المصرفية بتحقيق أعلى معايير الجودة في خدماته التدريبية والعمل على مراقبتها وتحسين وتطوير جميع جوانب العمليات لتحقيق رؤية ورسالة المعهد وريادته المحلية والإقليمية في التدريب المصرفي.. تفاصيل في سياق اللقاء التالي:

حوار - مدير التحرير

مدير معهد الدراسات المصرفية الأستاذ/ عبدالغني السماوي:

الرقمنة والابتكار المالي أبرز عناوين خطتنا للعام 2025

نحن على استعداد كامل لتقديم برامج خاصة لشركات المحافظ الإلكترونية يتم إعدادها وفقاً للاحتياجات الخاصة بها

مع دخول العام الجديد، هل يمكنكم مشاركة أهم الدورات التي سينفذها المعهد؟ وهل سيتم التركيز على الدورات الحديثة المرتبطة بمجالات التكنولوجيا المالية، الذكاء الاصطناعي، والأمن السيبراني؟.

لدينا خطة طموحة للعام 2025 تتضمن أكثر من 140 نشاطًا متنوعًا، ما بين برامج تدريب حضوري وعن بُعد، ودبلومات مهنية، وشهادات دولية متخصصة، وندوات، وورش عمل، وملتقيات مهنية تناقش مختلف القضايا المالية والمصرفية. ومع التطور المتسارع في التكنولوجيا، أصبح التحول الرقمي جزءًا أساسيًا من الأعمال المصرفية، ولذلك حرصنا على دمج محاور الرقمنة والتكنولوجيا المالية والأمن السيبراني في العديد من برامجنا، خصوصًا الملتقيات المهنية وورش العمل، حيث ستكون مواضيع الرقمنة والابتكار المالي من العناوين البارزة لهذه الأنشطة، ولعل أهم الجديد في خطتنا للعام 2025:

1. إطلاق منصة التعليم الرقمي لمعهد الدراسات المصرفية، حيث ستشكل المنصة أداة رقمية متكاملة تهدف إلى بناء قدرات الموارد البشرية من خلال تقديم برامج تدريبية متخصصة ترتقي بالكفاءة الفنية والمهنية لمنتسبي القطاع المصرفي، مع الالتزام بمعايير الجودة والتطوير المستمر، وبإشراف نخبة من الخبراء المتخصصين.

2. إدخال دبلوم جديد إلى قائمة الدبلومات المهنية هو الدبلوم المهني في التدقيق الداخلي للبنوك والمؤسسات المالية ومراجعة وتحديث توصيف الدبلومات القائمة.

3. إدخال مسار جديد في الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي ويشمل المسار:

- البرمجة باستخدام لغة بايثون، لتمكين المشاركين من تطوير حلول ذكية تلبي احتياجات القطاع المالي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في تحسين الخدمات المصرفية، مثل أتمتة العمليات وتحليل البيانات الضخمة.

4. إدخال مسار في مجال أمن المعلومات والأمن السيبراني ويشمل:

- تدقيق نظم المعلومات، ويهدف هذا البرنامج إلى تعزيز كفاءة وأمان الأنظمة المصرفية، من خلال تطوير مهارات تحليل المخاطر وتقييم البنية التحتية الرقمية للبنوك والمؤسسات المالية.
- الأمن السيبراني، يشهد الأمن السيبراني اهتمامًا متزايدًا في القطاع المالي، وقد أدرجنا في خطتنا التدريبية شهادات دولية متخصصة لتأهيل المتخصصين في حماية الأنظمة المصرفية، من أبرزها:

a) شهادة Security+: تهدف إلى تزويد المختصين في تكنولوجيا المعلومات بالمعرفة والمهارات اللازمة لحماية الأنظمة والشبكات.

b) برنامج فني الأمن السيبراني المعتمد (CCT): تدريب عملي متكامل لتطوير القدرات في رصد ومعالجة التهديدات السيبرانية.

تعكس هذه الخطة رؤية المعهد في تمكين الكوادر المصرفية وتعزيز جاهزيتها لمواجهة التحديات المستقبلية في مجال التكنولوجيا المالية والأمن السيبراني والابتكار الرقمي، بما يضمن تحقيق التميز في القطاع المالي والمصرفي.

توسيع نطاق الخدمات المالية

في إطار تطور صناعة التكنولوجيا المالية في البلاد عبر تأسيس شركات المحافظ الإلكترونية والتي تقدم خدمات الدفع الإلكتروني للمواطنين. هل سيشهد المعهد دورات مكثفة وبرامج تخصصية في مجال النقود الإلكترونية هذا العام؟.

شركات المحافظ الإلكترونية تمثل جزءًا حيويًا من القطاع المالي الرقمي، حيث تركز بشكل أساسي على مدفوعات التجزئة وتوسيع نطاق الخدمات المالية، خصوصًا للفئات غير المشمولة بالخدمات البنكية التقليدية. وندرك في المعهد الأهمية الكبيرة لهذا القطاع الناشئ، ولذلك نقدم برامج تدريبية متخصصة لدعم هذه الشركات، تتضمن:

- برامج الامتثال، لضمان الالتزام بالمعايير المصرفية والرقابية عن طريق تقديم برامج متخصصة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، تتماشى مع الطبيعة الرقمية لخدمات المحافظ الإلكترونية.
- إلى جانب الدورات التدريبية، نحرص على إشراك شركات المحافظ الإلكترونية في الملتقيات السنوية وورش العمل، التي تتناول موضوعات حديثة مثل: مخاطر التكنولوجيا المالية وتأثيرها على أمن البيانات والمعاملات، والجرائم المالية الرقمية، وكيفية الحد من المخاطر المرتبطة بالمدفوعات الإلكترونية.
- كما قمنا بإدراج المحافظ الإلكترونية ضمن منصة التمويل الأصغر

بهدف تعريف العملاء بخدماتها وتعزيز استخدامها في عمليات الدفع.

كما عقدنا العام الماضي ورشة عمل مشتركة لبنوك ومؤسسات التمويل الأصغر، وشركات المحافظ الإلكترونية، لتعزيز التعاون بين هذه الجهات.

بالإضافة إلى إقامة برنامج متخصص حول آليات المطابقة للحسابات بين شركات المحافظ الإلكترونية وحساباتها المجمعة في البنوك، مما يسهم في تحسين كفاءة العمليات المالية وضبط التسويات المحاسبية.

وبشكل عام نحن ملتزمون بدعم التحول الرقمي في القطاع المالي، ونؤمن بأن المحافظ الإلكترونية ستلعب دورًا متزايدًا في تقديم الخدمات المالية، مما يتطلب تطوير كوادر متخصصة، وتعزيز قدرات العاملين في هذا المجال ونحن على استعداد كامل لتقديم برامج خاصة لشركات المحافظ الإلكترونية يتم إعدادها وفقا للاحتياجات الخاصة بها.

شراكات استراتيجية

فيما يتعلق بالتعاون مع المعاهد الخارجية هل سيشهد العام الحالي اتفاقيات جديدة مع معاهد تخصصية جديدة وبما يمكن أن يشكل إضافة جديدة لمعهد الدراسات المصرفية؟.

المعهد يمتلك شراكات استراتيجية مع العديد من المؤسسات والمعاهد والجمعيات المهنية العالمية المتخصصة في القطاع المالي والمصرفي، مثل جمعية أخصائيي مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (ACAMS) التي تقدم برامج متخصصة في الامتثال ومكافحة الجرائم المالية، ومعهد لندن للعلوم المالية والمصرفية (LIBF) الذي يوفر برامج تدريبية متقدمة في القطاع المصرفي، وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية (AAOIFI) التي تدعم المعهد في تقديم برامج متخصصة في المالية الإسلامية، وغيرها لا يتسع المجال لذكرها.

من خلال هذه الشراكات، استطاع المعهد إتاحة الفرصة للمهنيين للحصول على شهادات مهنية دولية متخصصة، إلى جانب تقديم برامج تحضيرية لمساعدتهم في اجتياز الاختبارات.

وخلال السنوات الخمس الماضية، تمكن أكثر من 330 شخصًا من الحصول على شهادات دولية معتمدة عبر المعهد.

ورغم التحديات الاقتصادية التي يواجهها القطاع المصرفي اليمني، وتأثير شح السيولة على قدرة المؤسسات المالية على الاستثمار في التدريب والتطوير، فإننا ملتزمون بتعزيز هذه الشراكات وتوسيع مجالات التعاون لضمان استمرار تقديم برامج تدريبية عالية الجودة. ونعمل حاليًا على بحث فرص جديدة للتعاون مع معاهد ومؤسسات تدريبية عالمية تناسب احتياجاتنا وقدراتنا المالية.

تطوير المهارات

قدم المعهد خلال العام الماضي دورات متنوعة وهامة وتم تأهيل الكثير من كوادر البنوك في مجالات مختلفة هل تعتقد أن مخرجات هذه الدورات انعكست بشكل إيجابي على تطور العمل في البنوك؟.

قدم معهد الدراسات المصرفية خلال الأعوام الماضية مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية والدبلومات المهنية المتخصصة التي استهدفت تطوير مهارات وقدرات كوادر البنوك في مجالات متعددة. هذه الجهود أسهمت بشكل ملموس في تعزيز كفاءة العاملين ورفع مستوى الأداء داخل البنوك، حيث ساعدت المخرجات التدريبية على تحسين جودة العمل وزيادة القدرة على مواجهة التحديات المهنية، مما يعكس الدور الفعّال للمعهد في دعم التطور المستمر للقطاع المصرفي.

خلال السنوات الخمس الماضية، تمكن أكثر من 330 شخصًا من الحصول على شهادات دولية معتمدة عبر المعهد

وهذه ليست مجرد توقعات نظرية، بل واقعا ملموسا، حيث لاحظنا أن العديد من خريجي الدبلومات المهنية التي يقدمها المعهد قد حصلوا على ترقيات وأصبحوا يشغلون مناصب قيادية كمدراء إدارات ورؤساء أقسام في البنوك والمؤسسات المالية.

كما أن التغذية الراجعة التي تصلنا من مسؤولي الموارد البشرية والتدريب في البنوك تؤكد التأثير الإيجابي لهذه البرامج ، ونعتقد أنكم في مجلة المصارف وجمعية البنوك قد لمستم مثل هذه النتائج الإيجابية من خلال متابعتكم لتطور الكفاءات المصرفية.

جهود كبيرة

بعض الدول تقوم بإصدار تقرير سنوي تحت مسمى « تقرير مؤشرات الشمول المالي «هل تعتقد أن المعهد المصرفي بإمكانه أن يقوم بإعداد تقرير عن مؤشرات الشمول المالي في اليمن؟.

لا يمكن للمعهد المصرفي إصدار تقرير سنوي عن مؤشرات الشمول المالي في اليمن بشكل مباشر، لكنه يبذل جهوداً كبيرة في التوعية وتعزيز مفهوم الشمول المالي، وفي عام 2024 أطلق المعهد منصة التمويل الأصغر التي أسهمت في رفع الوعي بالشمول المالي، من خلال جمع مزودي الخدمات المالية (مقدمي خدمات التمويل الأصغر والمحافظ الإلكترونية) في المنصة وهو ما يسهل للمستفيدين الوصول إلى هذه الخدمات وإتاحة الفرصة للمستفيدين لتقديم طلبات التمويل وإتمام عمليات الحصول على التمويل إلكترونياً، كما قدّم المعهد العديد من الورش والدورات التدريبية، حضورياً وعن بُعد، لزيادة المعرفة بالشمول المالي، إضافة إلى ذلك شارك المعهد في فعاليات أسبوع المال العالمي خلال الأعوام الماضية بهدف الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين ونشر الوعي حول أهمية الخدمات المالية.

احتياجات القطاع المصرفي

هل يتم اختيار الدورات بناء على طلبات البنوك والمؤسسات المالية وفقا لاحتياجاتها أو أن المعهد يقوم بدراسة التطورات الجارية في القطاع المصرفي ويقترح الدورات على ضوئها؟.

يحرص معهد الدراسات المصرفية على اختيار البرامج التدريبية بناءً على احتياجات القطاع المصرفي ومتطلبات التطوير المهني في القطاع المالي والمصرفي، يتم ذلك من خلال دراسة الاحتياجات التدريبية الواردة من المؤسسات المصرفية، ومراجعة تقييمات الخطط التدريبية السابقة، ومتابعة المستجدات والتطورات في السوق المالي، كما يعتمد المعهد على آراء الخبراء المتخصصين، إلى جانب تنظيم ورش عمل واستبيانات شاملة لاستطلاع احتياجات التدريب، والاستماع إلى وجهات نظر القيادات المصرفية.

وفي عام 2024، أطلق المعهد سلسلة من الدورات وورش العمل المتخصصة، من أبرزها ورشة «دور القيادة العليا في تعزيز التدريب لتحسين الأداء المؤسسي»، والتي ساعدت بشكل مباشر في بناء خطة تدريبية متكاملة لعام 2025، وهذه الجهود تعكس التزام المعهد بتصميم برامج تدريبية تلبي احتياجات القطاع المصرفي المتجددة، وتواكب التطورات السريعة التي يشهدها المجال المالي.

اختتام بطولة الشركات الثامنة لكرة القدم السباعية..

«كاك بنك» يتوج بلقب البطولة للمرة الثالثة في تاريخه

تُوج فريق «كاك بنك» بلقب منافسات بطولة الشركات الثامنة لكرة القدم السباعية التي نظمها، الاتحاد الرياضي للشركات برعاية وزارة الشباب والرياضة ودعم شركة يمن موبايل، وأقيمت منافساتها طوال ما يقارب شهرين على ملعب النادي الترفيهي بصنعاء بمشاركة 20 فريقاً .

الحيمي: البطولة الثامنة هي النسخة الأفضل والأنجح مقارنة بجميع البطولات السابقة التي نظمها الاتحاد الرياضي للشركات

الماوري: الشيء الرائع والباعث للارتياح هو ما حظيت به منافسات البطولة من تفاعل جماهيري هو الأوسع على الإطلاق

الآنسي: تميزت مجريات ومنافسات البطولة بالسلاسة والاحترافية وشهدت مبارياتها مستوى كبيراً من الإثارة والندية الرائعة

الحجوري: المستوى المتقدم الذي وصلت إليه فرق البنوك يعكس حجم التأثير الإيجابي لنادي البنوك

جاء تتويج "كاك بنك" باللقب بعد فوزه المثير على فريق بنك اليمن الدولي بركلات الترجيح 13 / 12 في المباراة النهائية للبطولة التي جرت الخميس 9 يناير وسط حضور جماهيري غفير ملأ جنبات الملعب وخارجه.

وبتحقيقه لهذا الإنجاز أصبح "كاك بنك" أكثر الفرق تتويجاً بلقب بطولة الشركات لكرة القدم السباعية بواقع ثلاث مرات بعدما كان متساوياً في عدد مرات الفوز باللقب مع فريق مجموعة العالمية بواقع مرتين لكل منهما.

جوائز تكريم مستحق

وفي اختتام البطولة سلم نائب وزير الشباب والرياضة نبيه أبو شوصاء والمدير التنفيذي لشركة يمن موبايل المهندس/ عامر هزاع، ومدير مكتب الشباب بأمانة العاصمة عبدالله عبيد، ومدير عام الاتحادات بوزارة الشباب والرياضة وائل القرشي ورئيس الاتحاد الرياضي للشركات قاسم الوادعي، وأمين عام جوائز الدولة للشباب عزيز الماوري، ومدير الأنشطة بصندوق رعاية النشء والشباب والرياضة حمزة صالح، كأس البطولة والميداليات الذهبية ومبلغاً مالياً لفريق "كاك بنك"، وكأس المركز الثاني والميداليات الفضية ومبلغاً مالياً لفريق بنك اليمن الدولي.

كما تم تكريم هداف البطولة لاعب بنك التضامن عبدالمؤمن الحيمي، وأفضل حارس حامي عرين وهو حارس "كاك بنك" محمد المسوري، وأفضل لاعب في البطولة وهو نجم بنك اليمن الدولي ياسر العمري، وكذا تكريم نجم المنتخبات الوطنية ونادي شعب صنعاء سابقاً الكابتن عزيز الكميم بدرع الاتحاد إضافة إلى تكريم اللجان التحكيمية والتنظيمية.

مشهد ختامي رائع

حضر المشهد الختامي للبطولة عدد من مسؤولي الفرق المشاركة، إضافة إلى الطاقم الذي أدار البطولة بكل حنكة واقتدار والمكون من أعضاء الاتحاد، أمين عام اتحاد الشركات أنور الحيمي، ورئيس اللجنة المالية المراقب الإداري على الماوري، ورئيس اللجنة الفنية المراقب الفني فهمي الآنسي، وعدد من القيادات الشبابية والرياضية ونجوم الزمن الجميل.

20 فريقا و4 مجموعات

وكانت الفرق العشرين للبطولة التي انطلقت في 16 نوفمبر الماضي، قد وُزعت على أربع مجموعات، حيث لعبت فرق : يمن موبايل، بنك اليمن والكويت، وزارة النفط، مؤسسة الكهرباء، والهيئة العامة للتأمينات ضمن المجموعة الأولى، في حين ضمّت المجموعة الثانية فرق: مصرف البحرين، كاك بنك، جمعية الغذاء، تيليمن، والجالية الفلسطينية.

وحلت فرق: بنك اليمن الدولي، البنك المركزي، وزارة الشباب والرياضة، الاتصالات، ومكتب النائب العام، في المجموعة الثالثة، فيما ضمت المجموعة الرابعة فرق: الاتصالات1، بنك

التضامن، يمن سوفت، شرطة المرور، وجامعة العلوم والتكنولوجيا.

وأسفرت منافسات دور المجموعات عن تأهل 8 فرق إلى الدور ربع النهائي وهي أول وثاني كل مجموعة وذلك على النحو التالي:

المجموعة الأولى:

-1 بنك اليمن والكويت

-2 وزارة النفط

المجموعة الثانية:

-1 مصرف البحرين الشامل

-2 كاك بنك

المجموعة الثالثة:

-1 وزارة الشباب والرياضة

-2 بنك اليمن الدولي

المجموعة الرابعة:

-1 بنك التضامن

-2 مؤسسة الاتصالات1

وأسفرت مواجهات الدور ربع النهائي عن تأهل أربع فرق إلى الدور نصف النهائي الذي تمكن فيه فريق كاك بنك من الفوز على فريق الاتصالات1 بهدفين دون مقابل، وفاز فريق بنك اليمن الدولي على فريق مصرف البحرين بأربعة أهداف مقابل هدف، ليتأهل فريقا كاك بنك، وبنك اليمن الدولي إلى المباراة النهائية.

أفضل نسخة للبطولة

وفي تصريح له وصف أمين عام الاتحاد الرياضي للشركات، الكابتن أنور الحيمي، النسخة الثامنة من بطولة الشركات لكرة القدم السباعية، ب"أفضل نسخة" في جميع البطولات السابقة التي نظمها الاتحاد.

وقال الكابتن أنور، إن النسخة الثامنة هي الأنجح والأفضل من مختلف الجوانب، لاسيما النواحي التنظيمية والمشاركة الفعالة من الفرق المشاركة، والتفاعل الإيجابي الواسع من الجماهير.

وأشار إلى أن الاتحاد يمضي بثبات في تحقيق رؤيته المتمثلة بـ"لكل موظف رياضة" وذلك بفضل العمل المخطط والمدروس من قيادة الاتحاد، والمشاركة الفاعلة والواسعة من الشركات والمؤسسات والهيئات والوزارات وموظفيها.

ولفت أمين عام الاتحاد إلى أن الاتحاد يسعى لتنظيم بطولات ومسابقات في ألعاب أخرى فضلاً عن كرة القدم، معرباً عن أمله في التفاعل الإيجابي المستمر من قبل الشركات وموظفيها مع المسابقات والأنشطة التي يقيمها الاتحاد.

وقدم الشكر لكل اللجان الإشرافية والعاملة في تنظيم البطولة.. مشيداً بتفاعل شركة يمن موبايل ووزارة الشباب والرياضة لرعايتهما البطولة.

زخم وتفاعل جماهيري

من جهته أشاد رئيس اللجنة المالية للاتحاد الرياضي للشركات، والمراقب الإداري لبطولة الشركات الثامنة لكرة القدم السباعية، الأستاذ علي الماوري، بالزخم والتفاعل الجماهيري الواسع مع منافسات بطولة الشركات في نخستها الثامنة.

وأشار الماوري إلى أن التفاعل الجماهيري مع منافسات هذه النسخة من البطولة بدأ منذ أولى المباريات واستمر في مختلف المباريات لا سيما المواجهات الهامة والحساسة والمصيرية وبشكل غير مسبوق عن كل النسخ الماضية للبطولة، إذ أن هذا الزخم هو الأفضل من بين جميع نسخ البطولة على الإطلاق.

وأعرب عن أمله في أن يستمر الزخم الجماهيري الكبير في مختلف المسابقات والبطولات التي ينظمها الاتحاد.. مشيداً بتعاون وزارة الشباب والرياضة وشركة يمن موبايل لرعايتهما منافسات البطولة وحرصهما على إنجاحها .. ونوه رئيس اللجنة المالية بتفاعل وتعاون الفرق المشاركة في البطولة من أجل إنجاح المنافسات.

احترافية وإثارة وندية

أكد رئيس اللجنة الفنية عضو الاتحاد الرياضي للشركات وعضو مؤسس نادي البنوك اليمنية، الأستاذ فهمي الآنسي، أن النسخة الثامنة من بطولة الشركات لكرة القدم السباعية هي الأفضل انضباطاً من النواحي الفنية.

وأوضح أن البطولة الثامنة شهدت عدم وجود احتجاجات تذكر بين الفرق المشاركة في البطولة ما جعل منافساتها تسير بسلاسة واحترافية أدت إلى استمتاع الجميع منظمين ومشاركين وجماهير بمجريات ومباريات البطولة، وخلقت إثارة وندية رائعة.

وأرجع الآنسي غياب الاحتجاجات إلى ضبط لائحة البطولة من خلال أكثر من اجتماع فني مع ممثلي الفرق المشاركة أثناء التحضيرات والترتيبات قبل انطلاق المنافسات.

وأثنى على تفاعل وتعاون جميع المعنيين بمنافسات البطولة سواء اللجان الفنية والتحكيمية والتنظيمية والإعلامية والفرق المشاركة والداعمين ورعاة البطولة.

تأثير إيجابي ومستوى متقدم

أوضح عضو الاتحاد العام للشركات، رئيس اللجنة التحضيرية لنادي البنوك اليمنية، سمير الحجوري

أن المؤسسات المالية وخاصة البنوك اليمنية تلعب دورًا حيويًا في دعم التنمية المحلية بكافة جوانبها ومنها الرياضة وتشجيع موظفيها على ممارستها والمشاركة في البطولات والمسابقات الرياضية بل ودعمها .

وأشار إلى أن نادي البنوك اليمنية يعتبر أحد المبادرات الرائدة في هذا المجال حيث أسهم النادي بشكل كبير في تطوير الأداء الرياضي لفرق البنوك المحلية المنافسة في البطولة الثامنة لاتحاد الشركات وما أظهرته من مستوى عال من الأداء الذي تجسدت ثماره في وصول 3 فرق منها إلى نصف النهائي وفريقين إلى نهائي البطولة.

لافتا إلى أن هذا الإنجاز المتمثل في حصول فرق البنوك على مراكز متقدمة يعكس حجم التأثير الإيجابي لنادي البنوك في تنظيم البطولة الثامنة وتعزيز الغاية والهدف من تأسيس النادي وإسهامه الفاعل في بناء فرق قوية ومنافسة ويعكس رؤية النادي في تعزيز الروح الرياضية والتنمية المجتمعية.

وما حققه من مستوى نجاح كبير في دمج الرياضة مع العمل المصرفي.

واختتم الحجوري بالقول : مع استمرار النادي في بذل مثل هذه الجهود، يمكن أن نتوقع مزيدًا من الإنجازات في المستقبل تعود بالنفع على الجميع..

فرق البنوك المشاركة في البطولة..
أداء متميز وحظور فاعل وفوز مستحق باللقب

- شاركت في البطولة الثامنة للشركات عدد (6) بنوك توزعت على أربع مجموعات، حيث ضمت المجموعة الأولى بنك اليمن الكويت وضمت المجموعة الثانية مصرف اليمن البحرين وكاك بنك فيما ضمت المجموعة الثالثة بنك اليمن الدولي والبنك المركزي اليمني وجاء بنك التضامن في المجموعة الرابعة.

- لعبت فرق البنوك عدد (24) مباراة في دور المجموعات، فازت في (18) مواجهة وتعادلت في مواجهتين، فيما خسرت في أربع مواجهات إثنتان منها كانت من فرق البنوك.

- سجلت فرق البنوك (92) هدفاً واستقبلت شباكها (35) هدفاً وجاء لاعبو فرق البنوك في المراكز الخمسة الأولى لترتيب الهدافين.

- تأهلت (5) من أصل (6) فرق بنوك مشاركة إلى دور الثمانية وضم دور الأربعة عدد (3) فرق بنوك وكان طرفي المباراة النهائية "كاك بنك" و"بنك اليمن الدولي" والتي توج فيها "كاك بنك" بكأس البطولة والميداليات الذهبية، فيما حل ثانياً بالميداليات الفضية وكأس المركز الثاني بنك اليمن الدولي .

- حصد لاعبو فرق البنوك جوائز هداف البطولة وأفضل لاعب وأفضل حارس، حيث كانت جائزة هداف البطولة من نصيب اللاعب/ عبدالمؤمن الحيمي من بنك التضامن وجائزة أفضل حارس من نصيب اللاعب/ محمد المسوري من كاك بنك، فيما حصد جائزة أفضل لاعب في البطولة اللاعب/ ياسر العمري من بنك اليمن الدولي .

الدكتوراه بامتياز للباحث عبده أحمد الصياد في فلسفة إدارة الأعمال

حصل الباحث عبده أحمد عبدربه صالح الصياد على درجة الدكتوراه بتقدير امتياز في فلسفة إدارة الأعمال من جامعة العلوم والتكنولوجيا عن أطروحته الموسومة ب» القيادة الموقفية وأثرها في فاعلية إدارة الأزمات من خلال التمكين الإداري - دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية»

وتكونت لجنة الحكم والمناقشة من:-

أ.د سيف سلام الحكيمي رئيساً، وعضوية كل من أ.د عبده أحمد العامري، أ.د جمال درهم زيد وأشرف على هذه الأطروحة خلال مراحل البحث والإعداد الأستاذ الدكتور وائل سلطان الحكيمي ، أستاذ إدارة الأعمال بجامعة تعز.

وأشادت لجنة المناقشة العلنية بدراسة الباحث ومستوى جدارته واقتداره العلمي الكبير في تحليل الموضوعات المعقدة واستخدام المنهجيات العلمية بشكل متميز .

واعتبرت اللجنة هذه الأطروحة قيمة مضافة للبنوك اليمنية من أجل تعزيز أدائها وسلامتها واستقرار أوضاعها، خصوصاً في ظل الظروف الراهنة التي تمر بها الجمهورية اليمنية وانعكاس ذلك على قطاعات الأعمال المختلفة.

كما أوصت اللجنة صناع القرار الاقتصادي في البلد بالاستفادة من دراسة الباحث كونها تمثل رافداً متميزاً في مجال البحث العلمي إضافة إلى أنها تعتبر أول دراسة في اليمن في هذا المجال .

وقد حظيت جلسة المناقشة بزخم كبير وحضور لافت لقيادات جمعية البنوك وقيادات جمعية الصرافين اليمنيين ومسؤولين ومدراء عموم في البنوك اليمنية وعدد من رجال الأعمال ، كما حضر المناقشة عميد الدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة العلوم والتكنولوجيا أ. د. إسماعيل عبده الشرعبي وعدد من الأكاديميين والباحثين وطلبة الدراسات العليا بالجامعات وجمع من أقارب وأصدقاء الباحث.

درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال للباحث أيوب قايد الميدمة

حصل الباحث أيوب قايد ناجي صالح الميدمه - مدير إدارة التحقق والالتزام بوحدة جمع المعلومات المالية بالبنك المركزي اليمني - على درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال – من مركز إدارة الأعمال – جامعة صنعاء وذلك عن أطروحته الموسومة « دور القيادة الاستراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة» في البنوك اليمنية بالعاصمة صنعاء.

هدفت الدراسة إلى قياس دور القيادة الاستراتيجية بأبعادها (التوجه الاستراتيجي، المقدرات الجوهرية، تطوير رأس المال البشري، الثقافة التنظيمية الفاعلة، التأكيد على الممارسات الأخلاقية، الرقابة التنظيمية المتوازنة) في تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات بعد التعلم والنمو) من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التزام الإدارة العليا، التركيز على العميل، التحسين المستمر، العمل الجماعي) في البنوك اليمنية بالعاصمة صنعاء.

واستهدفت الدراسة من خلال المسح الشامل جميع الموظفين من القيادات المصرفية والإدارية، في البنوك اليمنية (محل الدراسة)، والتي بلغ عددها (10) بنوك وبلغ إجمالي مجتمع الدراسة عدد (758) قياديا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم تحليل عدد (678) استبانة باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) واستخدام برنامج (Amos)).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات تمثلت أهمها في وجود دور إيجابي في ممارسة القيادة الاستراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي في البنوك اليمنية (محل الدراسة) وأيضا وجود اهتمام للقيادة الاستراتيجية بتحسين الأداء، حيث كان أعلى هذه الأبعاد بعد التوجه الاستراتيجي فيما أقل بعد كان الرقابة التنظيمية المتوازنة. إضافة إلى وجود اهتمام بشكل نسبي من قبل القيادات المصرفية بتحسين الأداء المؤسسي حيث كان أكثرها تحققا البعد المالي وأقلها بعد التعلم والنمو، وجاء مستوى تطبيق إدارة

الجودة الشاملة بشكل عام (متوسط) لكافة الأبعاد، وكان أعلاها تحققًا «التحسين المستمر» وأقلها تحققًا «العمل الجماعي».

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات كان أهمها الاهتمام أكثر بممارسة القيادة الاستراتيجية في البنوك اليمنية (محل الدراسة)، بما يتناسب من التغيرات والتطورات الحديثة على القطاع المصرفي، وضرورة تهيئة قيادات مستقبلية وتطويرها بالاضافه إلى توصيات أخرى

وقد تكونت لجنة المناقشة من كل من :

د آمال محمد علي المجاهد مناقشاً خارجياً رئيساً.

م. د حمود عبدالله صالح عقلان مناقشاً داخلياً.

د محمد محمد حزام القطيبي مشرفا على الرسالة عضواً.

وأشادت لجنة المناقشة بالجهود الكبيرة التي بذلها الباحث في إعداد الأطروحة مؤكدة على أهمية الدراسة العلمية والعملية في تحسين الأداء المؤسسي للبنوك اليمنية محل الدراسة .

الاحتيال المالي.. أنواعه واستراتيجية مكافحته

في ظل استمرار ثورة التطور التكنولوجي الرقمي التي يعد الذكاء الاصطناعي صورة من صورها واستمرار القطاع المصرفي في استخدام وتوظيف تقنيات هذه الثورة لتحديث وتقديم خدماته المصرفية المالية.. أصبح الاحتيال الإلكتروني المالي أبرز التحديات التي يواجهها القطاع المصرفي في بلادنا وفي جميع بلدان العالم.

وبالنظر إلى ازدياد جرائم الاحتيال المالي عبر الإنترنت بشكل كبير بالتزامن مع تزايد استخدام الخدمات المصرفية الرقمية وما ترتب عن ذلك من مخاطر أمنية ومالية على البنوك والشركات والمؤسسات المالية وعملائها بشكل خاص وعلى القطاع المصرفي والاقتصادي بشكل عام..

يأتي ملف هذا العدد من مجلة المصارف متضمنا جملة من المقالات والمواد التخصصية التي توضح ماهية الاحتيال المالي في القطاع المصرفي وأنواعه، وأسباب زيادته، واستراتيجيات مكافحته، وطرق وأساليب إدارة مخاطره باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي باعتباره سلاحا ذا حدين يمكن الاستفادة من جانبه الإيجابي في ضمان مستقبل مصرفي مالي رقمي آمن للجميع.. إلى التفاصيل:

أكد نائب مدير تقنية المعلومات في بنك التضامن محمد عبده اليمني أن القطاع المصرفي أصبح من أكثر القطاعات تعرضًا لتهديدات الاحتيال في ظل التحول الرقمي المتسارع، والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في مختلف القطاعات . وأشار إلى أن هذه التهديدات أصبحت تهديدات واقعية ومتنامية للأمن السيبراني وأمن المعلومات.. لافتا إلى أن البنوك والمؤسسات المالية أصبحت هدفًا رئيسيًا لمجرمي الإنترنت والجهات الاحتيالية، وذلك نظرًا للبيانات الحساسة والموارد المالية الهامة التي تديرها.

وأوضح أن مخاطر الاحتيال لم تعد تقتصر على تهديد المؤسسات المالية فحسب، بل أصبحت تمتد أيضًا لتؤثر سلبًا على ثقة العملاء في النظام المصرفي بشكل عام. كما تحدث اليمني في سياق هذا اللقاء الذي أجرته معه مجلة المصارف عن عدد من القضايا المتعلقة بظاهرة الاحتيال مؤكدا على أهمية التركيز عليها ومنها ضرورة فهم الأنواع المتعددة للاحتيال وكيفية التصدي لها، من أجل ضمان حماية المعلومات الحساسة والحفاظ على المصالح المالية للأفراد والمؤسسات والبلدان .. إلى التفاصيل:

نائب مدير تقنية المعلومات في بنك التضامن-
محمد عبده اليمني:

التوعية المالية ضرورة استراتيجية لمواجهة تحدي الاحتيال في البنوك والمؤسسات المالية

بداية هل لك أن تحدثنا عن أبرز أنواع الاحتيال في القطاع المصرفي؟.

هناك أنواع متعددة للاحتيال في القطاع المصرفي أبرزها:

التصيد الاحتيالي (Phishing): يُعد التصيد الاحتيالي من أكثر الأساليب شيوعًا في الاحتيال، حيث يُستهدف الأفراد من خلال رسائل بريد إلكتروني أو مواقع ويب مزيفة تهدف إلى خدعهم للكشف عن معلومات حساسة، مثل كلمات المرور أو تفاصيل الحسابات المصرفية.

وفي هذا السياق أشار تقرير صادر عن شركة IBM إلى أن 75% من المؤسسات تعرضت لهجمات التصيّد عبر الرسائل النصية القصيرة في عام 2023، مما يبرز انتشار هذا النوع من الهجمات في القطاع المالي" .

الاحتيال باستخدام بطاقات الدفع (Card Fraud): نوع من الاحتيال المالي الذي يحدث عندما يتم استخدام بطاقة دفع (مثل بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم) بشكل غير قانوني أو غير مصرح به من قبل شخص آخر بهدف سرقة الأموال أو الحصول على مزايا مالية. ويمكن أن يحدث هذا الاحتيال بعدة طرق، ومن أشهرها استخدام أجهزة قراءة مزيفة (Skimming) أو اختراق قواعد بيانات تحتوي على تفاصيل البطاقات.

وفي عام 2024، شهد العالم زيادة ملحوظة في حالات الاحتيال باستخدام بطاقات الدفع، مما أدى إلى خسائر مالية كبيرة. وتشير تقديرات شركة Juniper Research إلى أن خسائر التجارة الإلكترونية الناتجة عن المعاملات الاحتيالية قد تصل إلى 25 مليار دولار بنهاية عام 2024 .

الاحتيال الداخلي (Insider Fraud): هو نوع من الاحتيال يحدث عندما يقوم موظف داخل منظمة (سواء كان موظفاً دائماً أو مؤقتاً) باستخدام صلاحياته أو الوصول إلى المعلومات والموارد داخل الشركة لارتكاب أعمال غير قانونية أو إلحاق الضرر بالمنظمة لتحقيق مكاسب شخصية. عادةً ما يستغل الموظف هذه الصلاحيات لسرقة الأموال، أو البيانات، أو تقديم معلومات خاطئة، أو تسريب بيانات العملاء. هذا النوع يمثل تحديًا كبيرًا بسبب طبيعة الخطر الداخلي.

الاحتيال عن طريق الهندسة الاجتماعية (Social Engineering Fraud): هو نوع من الهجمات السيبرانية التي تعتمد على خداع

الأفراد للحصول على معلومات حساسة أو الوصول إلى الأنظمة والموارد، بدلاً من استخدام الأساليب التقنية التقليدية مثل البرمجيات الخبيثة. يعتمد الاحتيال من خلال الهندسة الاجتماعية على فهم سلوك البشر واستخدامه لإقناعهم بالكشف عن بيانات حساسة أو اتخاذ إجراءات غير آمنة. ومن أنواع الاحتيال عن طريق الهندسة الاجتماعية:

التصيد عبر الهاتف (Vishing): الاتصال بالضحايا لإيهامهم بالموثوقية وجمع معلومات شخصية.

التصيد عبر الرسائل النصية (Smishing): استخدام الرسائل النصية لخداع الضحايا وكشف بيانات حساسة.

صيد الذرائع (Pretexting): خداع الضحية بذريعة مقنعة لجمع معلومات حساسة.

صيد الوعود (Baiting): استدراج الضحايا بطُعم للكشف عن بياناتهم أو تحميل برامج ضارة.

التلاعب الاجتماعي المباشر (Impersonation): انتحال هوية شخص موثوق للوصول إلى بيانات حساسة أو تنفيذ إجراءات.

مصائد العسل (Honey Traps): استدراج الضحايا عبر علاقات مزيفة للحصول على معلومات حساسة أو تحقيق أهداف خبيثة.

صيد التتبع (Tracking Phishing): خداع الضحية باستخدام رسائل أو روابط تبدو موثوقة لمتابعة أنشطة أو جمع بيانات حساسة.

صيد التخويف (Scareware): إقناع الضحية بتقديم معلومات أو اتخاذ إجراء عبر تخويفهم بتحذيرات كاذبة أو تهديدات وهمية.

صيد الحيتان (Whaling): استهداف شخصيات بارزة أو تنفيذية بخدع موجهة للحصول على بيانات حساسة أو مكاسب مالية.

التصيد بالرمح (Spear Phishing): استهداف محدد لأفراد أو مؤسسات برسائل خادعة لجمع معلومات حساسة.

صيد ثقب الري (Watering Hole Attack): استهداف مواقع يستخدمها الضحايا بشكل متكرر لنشر برمجيات ضارة أو سرقة بياناتهم.

صيد المقايضة (Quizzes Phishing): خداع الضحايا باستخدام اختبارات أو استبيانات مزيفة لجمع معلومات شخصية حساسة.

التصيد برمز (QR Code Phishing): استخدام رموز QR مزيفة لتوجيه الضحايا إلى مواقع خبيثة أو سرقة بياناتهم عند مسح الرمز.

ووفقًا لتقرير تكلفة خرق البيانات لعام 2022 الصادر عن شركة IBM، تجاوزت تكلفة حوادث اختراق البيانات باستخدام الهندسة الاجتماعية كوسيلة هجوم أولية 4 ملايين دولار.

احتيال الإنترنت المصرفي (Online Banking Fraud): نوع من الاحتيال الذي يحدث عندما يستخدم المهاجمون الإنترنت للوصول إلى حسابات مصرفية بطريقة غير قانونية بهدف سرقة الأموال أو المعلومات الشخصية. يتم هذا النوع من الاحتيال باستخدام تقنيات مختلفة

> **تشير إحصائيات عام 2024 بأن عمليات الاحتيال عبر الإنترنت شهدت ارتفاعًا ملحوظًا، حيث تصدّر «الاحتيال في المدفوعات» المشهد بحجم خسائر بلغ 386.8 مليار دولار**

تهدف إلى خداع المستخدمين للحصول على بيانات اعتماد الدخول إلى حساباتهم المصرفية أو لتحويل الأموال بشكل غير قانوني.

وتشير الإحصائيات لعام 2024 بأن عمليات الاحتيال عبر الإنترنت شهدت ارتفاعًا ملحوظًا، حيث تصدّر "الاحتيال في المدفوعات" المشهد بحجم خسائر بلغ 386.8 مليار دولار، مما يعكس تزايد التهديدات في هذا المجال ".

كما تشير التوجهات المستقبلية بأنه مع تزايد استخدام الذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة، من المتوقع أن تصبح عمليات الاحتيال عبر الإنترنت أكثر تطورًا، مما يتطلب من المؤسسات المالية تعزيز إجراءات الأمان وتوعية العملاء بسبل الوقاية.

احتيال تطبيقات الهاتف المحمول (Mobile Banking APPs Fraud): نوع من الاحتيال يستهدف مستخدمي الخدمات المصرفية عبر تطبيقات الهواتف الذكية. يعتمد على استغلال نقاط الضعف في هذه التطبيقات المصرفية أو خداع المستخدمين للحصول على بياناتهم المصرفية. تعتمد هذه الهجمات على مجموعة من الأساليب لخداع الضحايا أو السيطرة على أجهزتهم المحمولة لتحقيق مكاسب غير قانونية.

في عام 2024، شهد القطاع المصرفي في اليمن تزايدًا ملحوظًا في عمليات الاحتيال المالي، مما دفع السلطات إلى اتخاذ تدابير صارمة لمكافحتها. في 29 فبراير 2024، أصدر البنك المركزي اليمني في صنعاء قرارين لتعزيز الأمن المالي ومكافحة الاحتيال. القرار رقم (2) ركز على مكافحة الاحتيال في المؤسسات المالية، محددًا إجراءات للكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومنعها والإبلاغ عنها. القرار رقم (3) وضع ضوابط جديدة لترخيص وتشغيل قطاع الصرافة ".

اختراق أجهزة الصراف الآلي (ATM Fraud): نوع من الاحتيال الذي يستهدف أجهزة الصراف الآلي (ATMs) بهدف سرقة الأموال من حسابات المستخدمين أو الحصول على معلومات حساسة مثل بيانات بطاقة الائتمان أو الخصم. يشمل هذا النوع من الاحتيال عدة أساليب وتقنيات يستخدمها المهاجمون لاستغلال الثغرات في النظام. احدى أساليب اختراق أجهزة الصراف تتم بواسطة تثبيت أجهزة أو برامج على أجهزة الصراف الآلي لاعتراض معلومات البطاقات أو التلاعب بالنظام، هذه الأجهزة الصغيرة تُعرف بـ "Skimmers" يتم وضعها على قارئ البطاقات في أجهزة الصراف الآلي. ايضاً يتم استخدام كاميرات صغيرة مخفية لتسجيل الرقم السري (PIN) وتكون النتيجة هي سرقة بيانات البطاقة وسحب الأموال.

احتيال الاستثمار (Investment Fraud): نوع من الجرائم المالية التي تُستخدم فيها وسائل احتيالية لخداع الأشخاص أو المؤسسات بهدف سلب أموالهم تحت ذريعة تقديم فرص استثمارية واعدة. هذا النوع من الاحتيال يعتمد على الإقناع والتلاعب النفسي، حيث يُغرَى الضحايا بوعود كاذبة بتحقيق أرباح مرتفعة في فترة قصيرة، غالبًا ما يؤدي ذلك إلى خسائر مالية كبيرة وصعوبة استرداد الأموال.

وخلال 2024، حذرت منصة "صدق اليمنية" من شركات نصب واحتيال تستهدف أموال ومدخرات المواطنين بوعدهم بأرباح مغرية وسريعة، كما نصحت المواطنين بتجنب المساهمة في مثل هذه الشركات، نظرًا لاستمرار محاكمات شركات احتيالية سابقة مثل "قصر السلطانة" .

الاحتيال التشغيلي (Operational Fraud): نوع من أنواع الجرائم المالية التي تحدث داخل المؤسسات، حيث يستغل الموظفون أو العاملون الثغرات في العمليات والإجراءات لتحقيق مكاسب شخصية غير مشروعة على حساب المؤسسة. يشمل هذا النوع من الاحتيال التلاعب بالأنظمة الداخلية، سرقة الأصول، أو تزوير المستندات، مثل تزوير الشيكات أو تعديل تفاصيل الحسابات. يؤدي هذا إلى خسائر مالية مباشرة وأضرار بسمعة البنك.

ما هي الأسباب التي تكمن وراء انتشار وسائل الاحتيال عالميًا ؟.

-شهد العالم مؤخرًا تصاعدًا ملحوظًا في حالات الاحتيال، نتيجة لتفاعل عوامل تقنية، اقتصادية، واجتماعية. يمثل هذا الانتشار تحديًا متزايدًا للأفراد والمؤسسات، مما يستدعي جهدًا مشتركًا من الحكومات والمؤسسات لتعزيز الوعي، تطوير الحلول التقنية، وتعزيز التعاون الدولي للحد من مخاطر الاحتيال وبناء الثقة في النظم الرقمية والمالية. ومن أبرز أسباب توسع هذه الظاهرة:

التطور التكنولوجي السريع: استغل المحتالون التقنيات الحديثة لتطوير أساليب احتيالية متقدمة.

التوسع في استخدام الإنترنت: زاد الاعتماد على الأنشطة الرقمية، مما وفر فرصًا أكبر للمحتالين لاستهداف المعلومات الحساسة.

نقص الوعي الأمني: قلة الوعي بحماية البيانات جعلت الأفراد والشركات عرضة لهجمات تصيُّد وتطبيقات مزيفة.

الدوافع الاقتصادية: الأزمات الاقتصادية دفعت بعض الأفراد والجماعات المنظمة للجوء إلى الاحتيال.

عدم تحديث الأنظمة الأمنية: إهمال تحديث الأنظمة الأمنية أسهم في وجود ثغرات استغلها المحتالون.

ظهور العملات الرقمية: وفرت

العملات الرقمية غطاءً لإخفاء هوية المحتالين وتنفيذ عمليات احتيال معقدة.

تقنيات الهندسة الاجتماعية: تعتمد على استغلال الحيل النفسية لإقناع الضحايا بالكشف عن معلومات حساسة.

ضعف العقوبات القانونية: قصور أو غياب القوانين وآليات تطبيقها شجع المحتالين على الاستمرار في أنشطتهم.

الأزمات العالمية: استغل المحتالون الفوضى الناتجة عن الأزمات مثل جائحة كوفيد19- لزيادة الهجمات الإلكترونية.

هل لدى البنوك اليمنية استراتيجية خاصة لمكافحة الاحتيال المالي؟.

- في ظل التحديات الاقتصادية والتقنية التي تواجه القطاع المصرفي في اليمن، يجب أن تعتمد البنوك استراتيجيات شاملة لمكافحة الاحتيال المالي وحماية الأصول وبيانات العملاء. تشمل هذه الاستراتيجيات تطوير البنية التحتية الأمنية، اعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي لرصد العمليات المشبوهة، وتنفيذ بروتوكولات التحقق الحديثة. كما تولي البنوك أهمية لتوعية العملاء والموظفين عبر حملات تدريبية لاكتشاف محاولات الاحتيال، إلى جانب تعزيز التعاون مع الجهات الرقابية لتطبيق القوانين الرادعة بفعالية.

تعكس هذه الجهود التزام البنوك بتعزيز الثقة والاستقرار في القطاع المصرفي. من هذا المنطلق، يتعين على البنوك اتخاذ مجموعة من التدابير الوقائية، أهمها:

توعية العملاء والموظفين: تنظيم برامج تدريبية دورية لتثقيف الموظفين والعملاء حول طرق الاحتيال وكيفية تجنبها.

تطبيق تقنيات التحقق المتعدد (MFA): إضافة طبقات حماية إضافية لتأمين الحسابات المصرفية.

استخدام تقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي: مراقبة النشاطات المشبوهة والكشف المبكر عن أي محاولات احتيالية.

التشفير وحماية البيانات: ضمان سلامة البيانات الحساسة باستخدام تقنيات التشفير المتقدمة.

إجراء تدقيق داخلي منتظم: فحص العمليات الداخلية وتقليل مخاطر الاحتيال الداخلي.

التعاون مع الجهات التنظيمية: الإبلاغ عن الجرائم، وتبادل المعلومات، والامتثال للقوانين.

مراقبة الأنشطة المالية: تحديد حدود للمعاملات اليومية، وإرسال إشعارات فورية عند إجراء أي عمليات مصرفية.

اختبار واختراق الأنظمة (Penetration Testing): إجراء اختبارات دورية لاختراق الأنظمة المصرفية للكشف عن الثغرات الأمنية وإصلاحها.

تطوير استراتيجيات أمنية مستدامة: تحليل المخاطر باستمرار وتطوير استراتيجيات للتصدي لها، وتدريب الموظفين على تقنيات اكتشاف ومنع الاحتيال.

ماذا عن المحاولات الاحتيالية المالية على العملاء وكيفية التعامل معها ؟.

-تواجه المؤسسات المالية، بما في ذلك البنوك، مخاطر احتيالية مستمرة تستهدف العملاء أو الأنظمة. في بعض الحالات، قد تحدث محاولات احتيال أو اختراقات سيبرانية دون أن تدركها البنوك، مما يؤكد أنه لا توجد جهة مالية بمنأى عن هذه التهديدات، ولا يوجد ضمان مطلق للأمان.

في الوقت نفسه، قد تمتنع بعض البنوك عن الإعلان عن حوادث الاحتيال التي تعرضت لها، إما لحماية سمعتها أو للحفاظ على ثقة العملاء. كما أن غياب القوانين الملزمة بالإفصاح عن مثل هذه الحوادث، حتى لو أثرت على النظام المالي أو حقوق العملاء، قد يسهم في عدم الإعلان عنها.

رغم ذلك، يجب على البنوك إيلاء اهتمام كبير لتعزيز إجراءات الحماية واتخاذ تدابير وقائية شاملة لضمان أمن المعاملات وحماية العملاء. وتشمل هذه التدابير اعتماد أنظمة أمان متطورة، رصد التهديدات بفعالية، وتثقيف الموظفين والعملاء حول أساليب التصدي لمحاولات الاحتيال. غالبًا ما تعتمد البنوك على مجموعة من التدابير الأمنية والوقائية لمعالجة مثل هذه التهديدات، ومن بينها:

مراقبة الأنشطة المشبوهة: رصد المعاملات للكشف عن أي سلوك غير عادي أو مريب.

إشعار العملاء: إبلاغ العملاء فورًا عند الاشتباه بمحاولات احتيال.

تجميد الحسابات: إيقاف الحسابات أو المعاملات المشتبه بها مؤقتًا للتحقيق.

التعاون مع السلطات: التنسيق مع الجهات الأمنية والرقابية لملاحقة الجناة وحماية النظام المالي.

التدريب والتوعية: تدريب الموظفين وتوعية العملاء لحماية المعلومات المالية ومكافحة الاحتيال.

ماذا عن القوانين والتشريعات اليمنية وصلتها بهذا المجال ؟.

في اليمن، تتضمن المنظومة التشريعية قوانين وتنظيمات تُعنى بالأنظمة المالية والمصرفية، لكنها غالبًا ما تكون محدودة أو تفتقر إلى التفاصيل اللازمة في مجالات حيوية مثل مكافحة الاحتيال المالي، الإفصاح عن الحوادث الأمنية، والجريمة الإلكترونية. ومع ذلك، تعمل البنوك على تبني سياسات وإجراءات تهدف إلى حماية العملاء وتعزيز الثقة بالنظام المالي.

تواجه هذه التشريعات تحديات كبيرة في التطبيق العملي نتيجة الأوضاع السياسية والاقتصادية الراهنة، مما يضعف قدرة الجهات المختصة على تنفيذها بفعالية. ومن أبرز القوانين والتشريعات ذات الصلة في هذا السياق:

قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: هذا القانون يهدف إلى مكافحة غسل الأموال وتمويل الأنشطة الإرهابية من خلال فرض ضوابط صارمة على المعاملات المالية. يمكن أن يرتبط هذا القانون بمنع الاحتيال المالي عبر مراقبة المعاملات المشبوهة وتحديدها.

قانون البنك المركزي اليمني: يحدد هذا القانون الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي اليمني على البنوك والمؤسسات المالية في اليمن، وقد يتضمن بعض الضوابط المتعلقة بحماية العملاء وضمان نزاهة المعاملات المالية.

قانون التجارة: يمكن أن يشمل هذا القانون بعض القواعد المتعلقة بالاحتيال التجاري والمالي، بما في ذلك العقوبات المقررة في حال التورط في عمليات احتيال أو تزوير.

التعليمات والتوجيهات من البنك المركزي: يصدر البنك المركزي اليمني توجيهات وتعليمات للبنوك العاملة في اليمن لضمان استقرار النظام المصرفي وحماية العملاء من المخاطر المالية. قد تتضمن هذه التوجيهات تدابير للوقاية من الاحتيال المالي والإفصاح عن الحوادث الأمنية.

منشور البنك المركزي اليمني رقم (1) للأمن السيبراني: صدر عن البنك المركزي بهدف وضع الإرشادات والضوابط اللازمة لتعزيز الأمان السيبراني في المؤسسات المالية والبنوك في اليمن.

يهدف المنشور إلى توفير إطار عمل يحدد السياسات والإجراءات المتعلقة بحماية البيانات والمعلومات من المخاطر السيبرانية، وضمان استمرارية العمليات المصرفية بأمان وفعالية. كما يشمل المنشور تعليمات حول كيفية التعامل مع التهديدات السيبرانية، وتحديد المعايير التي يجب أن تتبعها المؤسسات المالية لحماية أنظمتها المعلوماتية من الهجمات والاختراقات.

كيف تقيمون مستوى التوعية المالية بمخاطر الاحتيال في البنوك اليمنية ؟.

-تعتبر التوعية المالية ضرورة استراتيجية شاملة لمواجهة التحديات، وتشكل أحد الركائز الأساسية لضمان استقرار النظام المالي وحماية العملاء من المخاطر المالية المختلفة، خاصةً في ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجهها اليمن.

ورغم الجهود التي تبذلها بعض البنوك في توعية عملائها حول المخاطر المالية وطرق الوقاية منها، إلا أن هذه الجهود قد لا تكون كافية في بعض الحالات. لذلك، تظهر الحاجة الماسة إلى تطوير استراتيجية شاملة ومستدامة تضمن حماية العملاء وتعزز الثقة في القطاع المصرفي.

بدأت بعض البنوك اليمنية اتخاذ خطوات ملحوظة لتعزيز التوعية المالية من خلال مجموعة من الآليات التي ترسم المستوى الحالي للتوعية المالية، ومن هذه الآليات:

الندوات والورش: تنظيم جلسات تعليمية حضورية أو عبر الإنترنت لزيادة الوعي بالأمن

المالي ومكافحة الاحتيال.

الإعلانات التحذيرية: استخدام الرسائل النصية والبريد الإلكتروني لنشر التوعية ومواجهة الاحتيال الشائع.

الدعم المباشر: تقديم استشارات فورية عبر قنوات الاتصال لمساعدة العملاء في التصدي لمحاولات الاحتيال.

كيف يمكن مواجهة مثل هذه التحديات؟.

- تتطلب التحديات الراهنة من البنوك في اليمن اتخاذ إجراءات أكثر فعالية في مجال التوعية المالية. من أبرز فوائد تبني استراتيجية شاملة للتوعية المالية تعزيز الثقة في النظام المصرفي، مما يزيد من شعور العملاء بالأمان أثناء تعاملهم مع البنوك. كما تساهم هذه الاستراتيجية في تقليل الاحتيال المالي من خلال تمكين العملاء من التعرف على المخاطر وتجنبها. علاوة على ذلك، تساعد برامج التوعية في تعزيز الاستقرار المالي على مستوى الأفراد والشركات، مما يسهم في نمو الاقتصاد الوطني في ظل الظروف الحالية. تشمل هذه الاستراتيجية عدة عناصر أساسية، مثل:

التوعية المستدامة: تتطلب برامج التوعية المالية استمرارية في تقديم المحتوى التعليمي عبر قنوات متنوعة مثل الإنترنت والفيديوهات وورش العمل.

تبدأ التوعية منذ أول تواصل بين البنك والعملاء وتشمل التعاون مع المدارس والجامعات لنشر الثقافة المالية بين الشباب.

الاستفادة من التكنولوجيا: يجب على البنوك استخدام التقنيات الحديثة لتعزيز التوعية المالية، مثل إرسال إشعارات فورية عبر التطبيقات المصرفية والرسائل النصية القصيرة (SMS) لتحذير العملاء من محاولات الاحتيال في الوقت الفعلي.

التركيز على العملاء الأكثر عرضة للمخاطر: من المهم تخصيص برامج توعية للمجموعات الأكثر عرضة للخطر، مثل كبار السن والأشخاص غير الملمين بالتكنولوجيا، وتقديم برامج خاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة لحمايتها من الهجمات الإلكترونية.

التعاون مع الجهات الحكومية والمنظمات غير الحكومية: يجب على البنوك التعاون مع الجهات الرقابية والمنظمات غير الحكومية لتنظيم حملات توعية واسعة وتعزيز مصداقية البرامج، مما يعزز الثقافة المالية ويزيد من تأثير الحملة.

التقييم المستمر وقياس فعالية البرامج: من الضروري أن تقوم البنوك بتقييم فعالية برامج التوعية من خلال استبيانات لقياس وعي العملاء بالتهديدات المالية، مع تعديل الاستراتيجيات بشكل دوري لضمان التحسين المستمر وحماية العملاء.

وبالتالي فإن تطوير استراتيجية شاملة للتوعية المالية في البنوك اليمنية ليس خيارًا، بل ضرورة، خاصة في ظل الظروف الاقتصادية المعقدة التي تمر بها البلاد. من خلال التركيز على التوعية المستدامة، الاستفادة من التكنولوجيا، والتعاون مع الجهات الحكومية والمجتمعية، يمكن للبنوك أن تساهم في بناء بيئة مالية آمنة ومستقرة، وتلعب دورًا محوريًا في حماية عملائها وتعزيز الثقة في النظام المالي اليمني.

> **تواجه المؤسسات المالية اليمنية، بما في ذلك البنوك، مخاطر احتيالية مستمرة تستهدف العملاء والأنظمة في بعض الحالات**

ماذا عن مستوى التدريب والتأهيل في البنوك اليمنية للتصدي لعمليات الاحتيال المالي وحماية النظام المصرفي؟.

- تُعتبر عملية التدريب والتأهيل في البنوك جزءًا جوهريًا من استراتيجيات الحماية المالية، حيث تسهم في تعزيز قدرات الموظفين لمواجهة التحديات المالية سواء للعملاء أو للبنك نفسه. وعلى الرغم من التحسينات التي بدأت البنوك اليمنية في تنفيذها في هذا المجال، فإن التطورات التكنولوجية السريعة والتهديدات الإلكترونية تتطلب تطوير برامج تدريبية متخصصة ومتنوعة لضمان قدرة الموظفين على التصدي للاحتيال المالي وحماية النظام المصرفي.

وتشير التحديات الحالية في مجال التدريب والتأهيل إلى نقص بعض البنوك في برامج تدريبية شاملة للموظفين، خاصة في مجالات محددة مثل:

التعرف على الأنماط الاحتيالية الحديثة: لا يتم تدريب الموظفين على أحدث أساليب الاحتيال المالي، مثل هجمات التصيد (Phishing)، أو البرمجيات الخبيثة.

التعامل مع العملاء في حالات الطوارئ: لا يتلقى جميع الموظفين تدريبًا في كيفية التعامل مع العملاء في حالات تعرضهم للاحتيال أو المواقف الطارئة.

التحقيق في الحوادث الأمنية: نقص في الخبرات أو المهارات اللازمة للموظفين لإجراء تحقيقات دقيقة في الحوادث.

ويمكن القول إن الحماية من التهديدات السيبرانية والاحتيال المالي لا تقتصر على الجوانب التقنية فقط، بل يعتمد نجاحها أيضًا على العنصر البشري. يعد الموظفون خط الدفاع الأول في مواجهة هذه التهديدات من خلال وعيهم وقدرتهم على التصدي لها. ويُعتبر تدريب وتأهيل موظفي البنك من الركائز الأساسية لتعزيز أمان النظام المالي، مما يضمن قدرتهم على:

الكشف المبكر: يساعد التدريب على التعرف السريع على الأنشطة المشبوهة.

إدارة المخاطر: يرفع الوعي بالمخاطر المالية الحديثة مثل الهجمات الإلكترونية.

تعزيز خدمة العملاء: يساهم الموظفون المدربون في توجيه العملاء لحماية معلوماتهم وتعزيز الثقة.

الاستجابة للأزمات: يتيح التدريب اتخاذ الإجراءات السريعة لتقليل الخسائر أثناء الحوادث الأمنية.

ولضمان نجاح استراتيجية التدريب الفعالة، يجب أن تتضمن الاستراتيجية العناصر التالية:

أساسيات الأمن السيبراني: تدريب الموظفين على التصدي للهجمات الإلكترونية وحماية البيانات.

أساليب الاحتيال المالي: تدريب الموظفين على التعرف على الأنماط الاحتيالية الحديثة مثل التصيد والاختراقات.

إجراءات التعامل مع الحوادث: تدريب الموظفين على التعامل مع الحوادث الأمنية وطرق التحقيق والإفصاح.

محاكاة حوادث: إجراء محاكاة لحوادث الاحتيال لتعزيز الاستجابة السريعة والفعالة.

دورات تخصصية: توفير دورات متخصصة في مكافحة الاحتيال وإدارة الأزمات للمستويات العليا.

التدريب عبر الإنترنت: الاستفادة من التدريب عن بُعد لتوفير المهارات المطلوبة في أي وقت ومن أي مكان.

وحدات تعليمية تفاعلية: تقديم وحدات تعليمية عبر الإنترنت لتعزيز معرفة الموظفين حول الأمن السيبراني والاحتيال.

التعاون مع جهات متخصصة: التعاون مع مؤسسات تعليمية وشركات استشارية متخصصة لتقديم تدريب عالي الجودة.

ومن أبرز مزايا وفوائد استراتيجية التدريب والتأهيل الفعالة ما يلي:

تحسين الأداء الوظيفي: يرفع تدريب الموظفين كفاءتهم ويعزز جودة الخدمة المصرفية.

تقليل المخاطر المالية: يقلل من الخسائر الناتجة عن الاحتيال ويحد من الحوادث الأمنية.

تعزيز سمعة البنك: يعزز التدريب ثقة العملاء في خدمات البنك.

الاستعداد للطوارئ: يضمن استعداد البنك للتعامل مع الحوادث الطارئة مثل الاحتيال والهجمات الإلكترونية.

كما يعتبر التدريب والتأهيل ركيزة أساسية في استراتيجيات البنوك اليمنية لتعزيز الأمان المالي وحماية العملاء من الاحتيال. من خلال برامج تدريب شاملة واستخدام التكنولوجيا الحديثة، إلى جانب التعاون مع جهات متخصصة، يمكن للبنوك رفع قدرة موظفيها على مواجهة التحديات المالية بفعالية. إن الاستثمار في هذا المجال يعزز استقرار النظام المصرفي ويقوي الثقة بين البنك وعملائه، مما يسهم في بناء بيئة مصرفية آمنة ومستدامة في اليمن.

منهجية وأدوات الذكاء الاصطناعي في الكشف والتصدي لمحاولات الاحتيال الإلكتروني

أسامة المطري *

يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا حيويًا في التصدي لمحاولات الاحتيال الإلكتروني من خلال تقنياته المتقدمة التي تتيح اكتشاف الأنماط المشبوهة والتعامل معها بفعالية ومن أبرز أدواره:

1. التحليل المتقدم للبيانات الكبيرة (Big Data Analytics):

يستخدم الذكاء الاصطناعي تقنيات تحليل البيانات الكبيرة لتقييم ملايين العمليات والمعاملات في وقت قصير جدًا بحيث يتم تحليل بيانات المستخدمين مثل مواقعهم الجغرافية، الأجهزة المستخدمة، وسلوكيات التصفح أو المعاملات، وإذا اكتشف النظام تغييرات غير متوقعة في البيانات، يتم إرسال تنبيهات أو اتخاذ إجراءات تلقائية مثل تعليق العملية.

مثـــــال :

إذا قام مستخدم بإجراء عملية مالية من بلد مختلف عن المعتاد دون إشعار سابق، يمكن للنظام أن يوقف العملية تلقائيًا أو يطلب تأكيدًا إضافيًا من المستخدم.

2. تقنيات التعلم الآلي المتقدمة (Machine Learning):

التعلم الآلي يساعد الأنظمة على التنبؤ بمحاولات الاحتيال بناءً على بيانات سابقة حيث يتم إنشاء نماذج رياضية لتحليل السمات المشتركة بين محاولات الاحتيال السابقة واكتشاف الحالات الجديدة وتكون آلية عملها بأن يتم تدريب النظام على استخدام بيانات من هجمات احتيالية سابقة، مما يمكنه من كشف أي سلوك مشابه حتى لو كانت الطريقة جديدة.

مثـــــال :

اكتشاف عمليات الشراء المتكررة بقيم صغيرة جدًا يليها طلب شراء كبير في بطاقة الائتمان.

3. الكشف عن التصيد الإلكتروني (Phishing Detection):

يستخدم الذكاء الاصطناعي خوارزميات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل نصوص الرسائل الإلكترونية أو مواقع الويب، حيث يمكنه التمييز بين المواقع الحقيقية والمزورة، حتى لو كانت تشبه الأصلية بشكل كبير.

طريقة التطبيق: فحص الروابط في الرسائل الإلكترونية وتحديد ما إذا كانت تتجه إلى مواقع احتيالية.

مقارنة تصميم الصفحات الإلكترونية بقواعد بيانات تحتوي على قوالب معروفة للمواقع الاحتيالية.

مثـــــال : منع المستخدم من الدخول إلى رابط تصيّد يدعي أنه من البنك ويطلب إدخال معلومات البطاقة.

4. الحماية عبر أنظمة الأمان الذاتية:

الذكاء الاصطناعي لا يكتفي باكتشاف الاحتيال، بل يمكنه اتخاذ خطوات تلقائية لحماية المستخدم كما أن أنظمة الحماية الذاتية قادرة على غلق الحسابات، تغيير كلمات المرور، أو إرسال رموز تأكيد للمستخدمين.

مثـــــال :

إذا حاول شخص تسجيل الدخول إلى حسابك من موقع جغرافي غير معتاد، يتم حظر العملية مؤقتًا وإرسال تنبيه لك.

5. الكشف عن الأنشطة المشبوهة في الوقت الفعلي (Real-Time Monitoring):

يعمل الذكاء الاصطناعي على مراقبة الأنشطة المشبوهة مثل محاولات تسجيل الدخول المتكررة أو تغييرات غير معتادة في الحسابات و يتم تحليل البيانات في الوقت الفعلي، مما يمنع الاحتيال قبل حدوثه وتعتبر من الإجراءات الوقائية لعمليات الاحتيال الإلكتروني ويتم استخدام تقنيات مثل:

الخوارزميات التنبؤية (Predictive Algorithms).

تقنيات تحليل الأحداث (Event Correlation).

مثـــــال :

اكتشاف برامج روبوت (Bots) تحاول تسجيل الدخول إلى عدة حسابات بنفس الوقت.

6. التعرف على الأنماط الصوتية والمرئية:

في الاحتيال القائم على الهندسة الاجتماعية Social Engineering، مثل المكالمات الهاتفية، يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي تحليل صوت المتصل ومقارنته بسجلات الاحتيال والتعرف على السمات الصوتية أو المرئية (مثل تحليل مقاطع الفيديو) لتحديد ما إذا كانت مشبوهة.

مثـــــال :

كشف مكالمات احتيالية تطلب من الضحية إرسال أموال أو مشاركة بيانات حساسة.

7. منع الاحتيال في التجارة الإلكترونية:

الذكاء الاصطناعي يمكنه تحليل سلوك العملاء على مواقع التجارة الإلكترونية وعند اكتشاف أي نشاط غير طبيعي، مثل إنشاء حسابات وهمية أو طلب كميات كبيرة بشكل غير منطقي، يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة.

مثـــــال :

منع استخدام بطاقات مسروقة عند الشراء عبر الإنترنت من خلال التحقق من موقع المستخدم وسلوكه.

8. تعزيز الأمن السيبراني للشركات:

أنظمة الذكاء الاصطناعي تُستخدم لتحديد البرمجيات الخبيثة (Malware) التي قد تستهدف الشركات والتي يتم تحليل البيانات الواردة والصادرة في الشبكة وتحديد التهديدات المحتملة.

مثـــــال :

منع هجمات الفدية (Ransomware) التي تعتمد على تشفير بيانات الشركة وطلب فدية لفك التشفير.

التحديات المستقبلية:

رغم الفوائد الكبيرة لاستخدام تقنيات وأدوات الذكاء الاصطناعي، لا تزال هناك تحديات تحتاج للمعالجة منها :

1. التطور المستمر للطرق الاحتيالية:

يستخدم المجرمون الذكاء الاصطناعي لعمل تقنيات وأدوات لتطوير أساليب احتيالية أكثر تعقيدًا.

2. الاعتماد على البيانات:

تحتاج الأنظمة المبنية بالذكاء الاصطناعي إلى بيانات ضخمة ودقيقة للتدريب، وأي خطأ قد يؤدي إلى نتائج خاطئة.

3. الخصوصية:

جمع وتحليل البيانات الشخصية قد يثير مخاوف قانونية وأخلاقية تؤثر على خصوصية بيانات المستخدمين والعملاء لدى الشركات من خلال استخدام بياناتهم.

4. التكلفة:

تكلفة تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي تحتاج إلى مبالغ كبيرة لتوفير التجهيزات والحوسبة عالية التقنية وتوافر البيانات بشكل كبير لكي يتم عمل نماذج ذكاء اصطناعي متقدم.

الخلاصة : يشكل الذكاء الاصطناعي أداة فعالة في مكافحة الاحتيال الإلكتروني، ولكنه يتطلب تكاملاً مع جهود أخرى لضمان أقصى فعالية رغم كفاءته، كما أن الذكاء الاصطناعي يواجه تحديات كثيرة منها تطور أساليب الاحتيال والاعتماد على بيانات دقيقة لتدريب النماذج و مخاطر الاستخدام السيئ للذكاء الاصطناعي نفسه.

*رئيس قسم تدقيق تكنولوجيا وأمن المعلومات- بنك اليمن والكويت

للحفاظ على سمعة القطاع المصرفي وإيجاد بيئة آمنة للعمل فيه يجب تطبيق الأساليب والطرق الفعالة لإدارة مخاطر الاحتيال المالي..
يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في مراقبة الأنشطة المالية للكشف المبكر عن عمليات الاحتيال باستخدام التعلم الآلي..

مخاطر الاحتيال المالي على القطاع المصرفي وطرق وأساليب إدارته

حفظ الله النهمي *

يعرف الاحتيال المالي بأنه: أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على أي شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، كما يُعرف بأنه: استخدام الكذب والتضليل والغش والخداع والتزوير والتحريف المتعمَّد للحقيقة بهدف الاستيلاء على أموال وممتلكات وأصول الغير بدون وجه حق باستخدام مجموعة من طرق الاحتيالية.

مخاطر الاحتيال المالي على القطاع المصرفي

ولذلك فإن القطاع المصرفي يواجه مجموعة من المخاطر الناتجة عن جرائم الاحتيال المالي لعل أهمها مايلي:

فقدان الأموال: يمكن أن يؤدي الاحتيال إلى خسائر مالية كبيرة للبنوك، مما يؤثر على أرباحها وقدرتها على تقديم خدماتها.

تآكل الثقة بالنظام المصرفي: إذا تعرضت البنوك للاحتيال بشكل متكرر، فقد يفقد العملاء ثقتهم بهذه المؤسسات، مما يؤدي إلى انخفاض حجم التعاملات المصرفية وزيادة سحب الودائع.

تضرر السمعة: تعرض البنوك للاحتيال يمكن أن يؤثر بشكل كبير على سمعتها في السوق، مما يؤدي إلى فقدان عملاء محتملين وتدهور علاقة البنك مع المستثمرين، إضافة إلى تأثر تعاملات القطاع المصرفي مع الجهات الخارجية المراسلة أو الجهات المانحة والداعمة.

التحديات القانونية والتقاضي: قد تكون البنوك التي تتعرض للاحتيال مضطرة إلى مواجهة دعاوى قضائية من العملاء أو الأطراف المتضررة، مما يضيف تكاليف قانونية وتعويضات مالية.

الضغوط التنظيمية: قد تؤدي حوادث الاحتيال المالي إلى فرض عقوبات أو غرامات من الجهات الرقابية والتنظيمية، مما يضيف أعباء قانونية إضافية على البنك.

التأثير على العملاء: يمكن أن يتسبب الاحتيال في خسائر للعملاء، مما يؤدي إلى تراجع ولائهم وثقتهم في البنك أو تعثر في أنشطتهم.

تأثير على السوق: في حال كانت هناك حالات احتيال كبيرة، قد تؤثر على استقرار السوق المالي ككل، مما يؤدي إلى اهتزاز الثقة في النظام المصرفي بشكل عام.

زيادة تكاليف الأمان: لمواجهة مخاطر الاحتيال، تحتاج البنوك إلى استثمار موارد كبيرة في أنظمة الأمان والتكنولوجيا، مما يزيد من التكاليف التشغيلية.

التعطيل في العمليات الداخلية: قد يؤدي الاحتيال المالي إلى تعطل النظام المالي الداخلي للقطاع المصرفي، بسبب الحاجة إلى التحقيق والفحص في نقاط الضعف في تلك الأنظمة، التي استغلها مرتكبو هذه الجريمة، والتي قد تتطلّب إعادة بناء تلك الأنظمة من جديد.

الأساليب والطرق الفعالة لإدارة مخاطر الاحتيال المالي

وبذلك فإن القطاع المصرفي يجد نفسه أمام ضرورة العمل والاهتمام بإدارة مخاطر الاحتيال المالي من خلال مجموعة من الطرق والأساليب التي تساعده على التنبؤ والحد من تلك المخاطر، والتقليل من آثارها عليه، وهنا نورد بعض الطرق والأساليب الفعّالة لإدارة مخاطر الاحتيال المالي في القطاع المصرفي:

التطوير المستمر لسياسات وإجراءات مكافحة الاحتيال المالي من خلال :

وضع سياسات واضحة: حيث يجب أن تكون هناك سياسات وأنظمة داخلية واضحة لعملية مكافحة الاحتيال، تشمل أنواع الاحتيال وطرق وأساليب الاحتيال وكيفية اكتشافه، والتحقيق فيه، ومخاطر الاحتيال، وسبل التعامل مع الحالات المشبوهة.

إجراءات محدثة: حيث يجب تحديث الإجراءات بشكل دوري لمواكبة أساليب الاحتيال الحديثة.

استخدام تقنيات التحليل البياني والذكاء الاصطناعي وتشمل:

تحليل البيانات الضخمة (Big Data): تحليل البيانات المالية من خلال الخوارزميات يمكن أن يساعد في كشف الأنماط المشبوهة التي تشير إلى عمليات احتيالية.

الذكاء الاصطناعي (AI): يمكن للذكاء الاصطناعي أن يساعد في مراقبة الأنشطة المالية للكشف المبكر عن عمليات الاحتيال باستخدام التعلم الآلي (Machine Learning) والتعلم العميق (Deep Learning).

نظام التحقق الثنائي (2FA) ويعني :

استخدام تقنيات مثل التحقق عبر الهاتف المحمول أو البريد الإلكتروني بعد كلمة المرور لضمان أن العمليات تتم من قبل الأشخاص المصرح لهم فقط.

التدريب والتوعية المستمرة للموظفين ويشمل:

التدريب المنتظم: حيث يجب تدريب الموظفين على كيفية التعرف على علامات الاحتيال، ومراجعة المعاملات المشبوهة، والإبلاغ عن أي شكوك لديهم.

التوعية بالتهديدات: حيث يجب أن يتم تعليم الموظفين حول أحدث أساليب الاحتيال التي قد يتعرض لها البنك.

نظام المراقبة المستمرة والمعاملات المشبوهة ويشمل:

مراقبة العمليات المالية: حيث يجب وضع أنظمة لمراقبة الحسابات والأنشطة المالية على مدار الساعة للكشف المبكر عن المعاملات المشبوهة.

إنشاء قوائم مراقبة: فحص المعاملات الواردة أو الصادرة ضد قوائم "المراقبة" مثل الأشخاص المشبوهين أو الجهات التي قد تكون معرضة للاحتيال.

التحقيق الداخلي والخارجي المستقل بواسطة :

- فرق تحقيق داخلي مستقلة: حيث يجب أن يكون هناك فريق تحقيق داخلي مستقل للتحقيق في المعاملات المشبوهة والتحقق من الامتثال.

- التعاون مع الجهات الرقابية: يجب أن يكون هناك تعاون مع الجهات الرقابية والتنظيمية والتنسيق معها لغرض تبادل الخبرات، وتنمية المهارات، والاستفادة من تجارب المؤسسات الأخرى في مكافحة جريمة

الاحتيال في القطاع المصرفي (ماهيته، وأنواعه، وأسباب زيادته واستراتيجيات مكافحته)

يُعرَّف الاحتيال المصرفي بأنه أي فعل غير قانوني يهدف إلى خداع البنوك أو العملاء للحصول على أموال أو معلومات حساسة بطرق غير مشروعة. ويعد الاحتيال المصرفي من التحديات الكبرى التي تواجه النظام المالي، حيث يؤدي إلى خسائر فادحة، تآكل ثقة العملاء، وزيادة التكاليف التشغيلية للبنوك. لذلك، فإن مكافحة الاحتيال تمثل أولوية قصوى للحفاظ على سلامة النظام المصرفي.

د. خالد حسين غالب جبر

أنواع الاحتيال في القطاع المصرفي

- الاحتيال عبر الإنترنت: ازداد الاحتيال عبر الإنترنت بشكل كبير مع تزايد استخدام الخدمات المصرفية الرقمية. يستخدم المحتالون تقنيات مثل التصيد الاحتيالي للحصول على معلومات حساسة من العملاء.

- الاحتيال بالبطاقات الائتمانية : يعتبر الاحتيال بالبطاقات الائتمانية من أكثر الأنواع شيوعاً، حيث يتم استخدام معلومات البطاقة بطريقة غير قانونية لإجراء عمليات شراء أو سحب أموال.

- الاحتيال في القروض: يحدث هذا النوع من الاحتيال عندما يقدم الأفراد أو الشركات معلومات مضللة للحصول على قروض بشكل غير قانوني، مما يسبب خسائر كبيرة للبنوك.

أسباب زيادة الاحتيال في القطاع المصرفي

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى زيادة الاحتيال في القطاع المصرفي، ومنها: تطور التكنولوجيا، زيادة استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، ضعف الوعي الأمني لدى العملاء، ووجود ثغرات في أنظمة الأمان لدى المؤسسات المالية.

استراتيجيات مكافحة الاحتيال

- التكنولوجيا الحديثة ودورها : تسهم الحلول التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في التعرف على سلوكيات غير عادية قد تشير إلى الاحتيال. كما تُستخدم أنظمة التحقق البيومتري لتعزيز الأمان.

- تدريب الموظفين ورفع الوعي: تعدّ برامج التدريب المستمرة للموظفين حول أساليب الاحتيال الحديثة وكيفية التعرف عليها أمرًا حيويًا لمكافحة الاحتيال . كما يجب توعية العملاء حول أهمية حماية معلوماتهم الشخصية.

- أنظمة المراقبة المتطورة في القطاع المصرفي :

1. جمع البيانات - مصادر البيانات: تقوم أنظمة المراقبة بجمع البيانات من مصادر متعددة، مثل سجلات المعاملات،بيانات العملاء، سجلات الدخول، وأنظمة إدارة المخاطر.

- التكامل: تتكامل الأنظمة مع أنظمة مصرفية أخرى لجمع معلومات شاملة حول نشاطات العملاء والمعاملات.

2. تحليل البيانات - التحليل الفوري: تستخدم الأنظمة تقنيات التحليل الفوري لتقييم البيانات المجمعة. يتم تحليل الأنماط والسلوكيات المعتادة للمعاملات.

- التعلم الآلي: تعتمد الأنظمة على خوارزميات التعلم الآلي لتحديد الأنماط غير العادية تتعلم هذه الخوارزميات من البيانات السابقة لتحديد السلوكيات المشبوهة.

3. تحديد الأنماط غير العادية - معايير السلوك: يتم تحديد معايير السلوك الطبيعي للعميل بناءً على تاريخه في المعاملات. مثلًا، إذا كان العميل عادةً يقوم بتحويل مبلغ معين، فإن أي تحويل لمبلغ كبير قد يُعتبر غير عادي.

- تحديد المخاطر: يتم تصنيف المعاملات بناءً على مستوى المخاطر. المعاملات التي تتجاوز الحدود المقررة تُصنف على أنها عالية المخاطر وتحتاج إلى مزيد من الفحص.

4. إصدار التنبيهات - تنبيهات فورية: عند اكتشاف أي نشاط غير عادي، تقوم الأنظمة بإصدار تنبيهات فورية للموظفين أو فرق الأمان. هذه التنبيهات يمكن أن تتضمن

الاحتيال.

تطبيق تقنيات الأمن الإلكتروني المتقدمة وتشمل:

-أمن الشبكات: ويعني استخدام تقنيات أمنية متقدمة مثل تشفير البيانات، وتطبيق جدران نارية قوية (Firewalls) لمنع الوصول غير المصرح به إلى البيانات المصرفية.

-التحقق من الهوية الإلكترونية: ويعني الاستفادة من تقنيات مثل "التعرف على الوجه" أو "البصمة البيومترية" لتعزيز أمان المعاملات.

التعاون مع الجهات التنظيمية والرقابية ويشمل :

-التعاون مع الجهات الرقابية: يجب أن يلتزم القطاع المصرفي باللوائح والأنظمة المحلية والدولية، مثل قوانين مكافحة غسل الأموال (AML) وتمويل الإرهاب (CFT) ومنشور مكافحة الاحتيال والامن السيبراني.

-إبلاغ الجهات المعنية: يجب على القطاع المصرفي إبلاغ السلطات المختصة في حال تم اكتشاف أنشطة احتيالية.

تحليل المخاطر وإجراء اختبارات الاحتيال الدوري ويشمل:

-اختبار الأنظمة: إجراء اختبارات دورية على الأنظمة الداخلية للكشف عن أي ثغرات قد يستخدمها المحتالون.

-تحليل المخاطر المتجددة: إجراء تحليل دوري للمخاطر وتقييم تكتيكات وأساليب الاحتيال الجديدة التي قد تظهر.

التعامل السريع مع حالات الاحتيال واتخاذ إجراءات قانونية ويشمل:

-إجراءات التعامل مع حالات الاحتيال: وضع خطة واضحة للتعامل مع حالات الاحتيال تتضمن التحقيق السريع، وعزل الأضرار، وإعادة الأموال المسروقة إن أمكن.

-الإجراءات القانونية: اتخاذ الإجراءات القانونية ضد الأفراد أو الكيانات التي تمارس الاحتيال المالي، من خلال ملاحقتهم قضائيًا بالتنسيق مع الجهات الرقابية.

تأمين حسابات العملاء ويشمل :

-تشفير البيانات: تأمين المعلومات الحساسة لعملاء البنك عبر تقنيات التشفير لتقليل فرص الاحتيال.

-الإشعارات الفورية: تقديم إشعارات فورية للعملاء بشأن أي معاملة مشبوهة قد تحدث في حساباتهم.

ومن خلال تطبيق الأساليب والطرق الفعالة لإدارة مخاطر الاحتيال المالي، يمكن للقطاع المصرفي التقليل من مخاطر الاحتيال المالي وآثاره على القطاع المصرفي بشكل كبير، وحماية العملاء وذوي المصلحة، وضمان استمرارية الأعمال، وإيجاد بيئة آمنة للعمل المالي، والحفاظ على سمعة القطاع المصرفي.

*نائب رئيس لجنة المخاطر واستمرارية الأعمال - جمعية البنوك اليمنية

معلومات عن العميل، نوع المعاملة، والمخاطر المحتملة.

- إجراءات الاستجابة: تعتمد الأنظمة على بروتوكولات محددة للاستجابة لتلك التنبيهات، مثل تعليق المعاملات أو إجراء اتصالات مع العميل.

5. تخزين البيانات والتحليل المستقبلي - تخزين آمن: يتم تخزين البيانات المجمعة بشكل آمن لضمان الحفاظ على الخصوصية والامتثال للمعايير القانونية.

- تحليل البيانات التاريخية: يمكن استخدام البيانات المخزنة لتحليل الأنماط التاريخية، مما يساعد في تحسين الخوارزميات المستخدمة في الكشف عن الاحتيال.

6. التقارير والتحليلات - إعداد التقارير: تصدر الأنظمة تقارير دورية حول الأنشطة الاحتيالية المحتملة والتوجهات في سلوك العملاء وهذه التقارير تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية.

- تحليل الأداء: يتم تقييم فعالية نظام المراقبة من خلال تحليل عدد التنبيهات المبلغ عنها وعدد الحالات المكتشفة من الاحتيال.

7. التحسين المستمر - تحديث الخوارزميات: بناءً على التحليلات والبيانات الجديدة، يتم تحديث الخوارزميات لتحسين دقتها وكفاءتها.

- التدريب على البيانات الجديدة: يتم تدريب الأنظمة على بيانات جديدة لضمان دقتها للتعرف على الأنماط الجديدة في الاحتيال.

خلاصة : تعمل أنظمة المراقبة المتطورة على تحسين الأمان في القطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل البيانات بشكل فعّال، مما يساعد في الكشف المبكر عن الاحتيال وحماية أموال العملاء. هذه الأنظمة تعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجيات مكافحة الاحتيال في البنوك.

أهمية التعاون بين البنوك والجهات الحكومية

يمثل التعاون بين البنوك والجهات الحكومية خطوة مهمة لمكافحة الاحتيال،ويسهم تبادل المعلومات والبيانات في كشف الأنشطة الاحتيالية بشكل أسرع وأكثر فعالية.

دور القانون والتشريعات في مكافحة الاحتيال

تلعب القوانين والتشريعات دورًا حاسمًا في تنظيم القطاع المصرفي ومكافحة الاحتيال، يجب أن تكون هناك عقوبات صارمة على المخالفين لتعزيز ثقافة الالتزام بالقوانين.

نجاحات وإخفاقات في مكافحة الاحتيال

تُظهر بعض الحالات الناجحة أن البنوك التي استثمرت في التكنولوجيا الحديثة والتدريب قد تمكنت من تقليل نسبة الاحتيال بشكل كبير، في المقابل، هناك أمثلة على بنوك لم تستثمر في الأمان مما أدى إلى فقدان أموالها وثقة عملائها. ومن الأمثلة على حالات النجاح والإخفاق في مكافحة الاحتيال في القطاع المصرفي:

حالات نجاح

1. بنك HSBC - التقنية المستخدمة: استخدم بنك HSBC تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتحديد الأنماط غير العادية في المعاملات.

- النتيجة: ساعدت هذه التقنية في تقليل حالات الاحتيال بنسبة 30% خلال عام واحد، مما عزز ثقة العملاء في البنك.

2. بنك باركليز (Barclays) - الاستراتيجية: قام بنك باركليز بإطلاق برنامج توعية لعملائه حول كيفية حماية معلوماتهم الشخصية، بالإضافة إلى استخدام التحقق البيومتري.

- النتيجة: أدى هذا البرنامج إلى انخفاض ملحوظ في حالات الاحتيال المرتبطة بالبطاقات الائتمانية.

حالات إخفاق

1. بنك إندونيسيا المركزي - المشكلة: تعرض البنك لعملية احتيال إلكتروني كبيرة بسبب ضعف أنظمة الأمان.

- النتيجة: فقد البنك ملايين الدولارات مما أثر سلبًا على ثقة الجمهور في النظام المصرفي.وتم اتخاذ إجراءات لاحقة لتحسين الأمان، ولكن الضرر كان واضحًا.

2. بنك تيريزا (Teresa Bank) - المشكلة: لم يستثمر البنك بشكل كافٍ في تحديث أنظمة الأمان، مما أدى إلى تعرضه لعدة هجمات احتيالية متتالية.

- النتيجة: انهيار سمعة البنك وفقدان عدد كبير من العملاء، مما أدى إلى إغلاقه في نهاية المطاف.

خلاصة: تعكس هذه الحالات أهمية الاستثمار في التكنولوجيا والتوعية كجزء من استراتيجيات مكافحة الاحتيال. كما تُظهر أن الإخفاق في اتخاذ التدابير المناسبة يمكن أن يؤدي إلى عواقب وخيمة على المؤسسات المالية.

التوجهات المستقبلية لمكافحة الاحتيال في البنوك

تتجه البنوك نحو استخدام تقنيات مثل التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي لتعزيز الأمان ومكافحة الاحتيال، من المتوقع أن تستمر الابتكارات التكنولوجية في تغيير كيفية التعامل مع الاحتيال.

أهمية الوقاية والتصدي للاحتيال المصرفي

تعتبر مكافحة الاحتيال في القطاع المصرفي مسألة حيوية لحماية أموال العملاء والحفاظ على استقرار النظام المالي. من خلال التعاون، استخدام التكنولوجيا، ورفع الوعي، يمكن للبنوك تقليل المخاطر المرتبطة بالاحتيال وضمان بيئة مصرفية آمنة.

ومن أفضل الممارسات لتقليل مخاطر الاحتيال في القطاع المصرفي:

1. تحديث التكنولوجيا - استخدام الذكاء الاصطناعي: تطبيق تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي لرصد الأنماط غير العادية في المعاملات.

- تكنولوجيا البلوك تشين: استخدامها لتعزيز الأمان والشفافية في المعاملات.

2. تدريب الموظفين - برامج تدريب دورية: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لرفع وعي الموظفين حول أساليب الاحتيال الحديثة وكيفية التعرف عليها.

- تثقيف حول الإجراءات الأمنية: تعليم الموظفين كيفية التعامل مع المعلومات الحساسة.

3. رفع وعي العملاء - برامج توعية: تقديم نصائح ومعلومات للعملاء حول كيفية حماية معلوماتهم الشخصية وتجنب الاحتيال.

- تحذيرات فورية: إرسال تنبيهات للعملاء في حالة وجود نشاط غير عادي على حساباتهم.

4. تعزيز الأمن السيبراني - تحديث الأنظمة بانتظام: التأكد من أن جميع أنظمة الأمان محدثة وتستخدم أحدث بروتوكولات الحماية.

- اختبارات اختراق دورية: إجراء اختبارات منتظمة على الأنظمة للكشف عن الثغرات الأمنية.

5. الإجراءات القانونية والتشريعات - تطبيق القوانين الصارمة: الالتزام بالتشريعات المحلية والدولية المتعلقة بمكافحة الاحتيال.

- التعاون مع الجهات الحكومية: العمل مع السلطات لتعزيز الأمان ومكافحة الاحتيال.

6. مراقبة مستمرة - أنظمة مراقبة: استخدام أنظمة مراقبة متطورة لرصد المعاملات بشكل مستمر وتحليلها.

- تقارير دورية: إعداد تقارير دورية حول الأنشطة الاحتيالية المحتملة وتحليل البيانات.

7. تطبيق التحقق المتعدد - أنظمة التحقق البيومتري: استخدام تقنيات مثل بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه لتعزيز الأمان.

- التحقق من الهوية: تنفيذ إجراءات تحقق متعددة لضمان صحة الهوية قبل إجراء المعاملات.

8. التعاون مع الصناعات الأخرى - تبادل المعلومات: التعاون مع مؤسسات مالية أخرى لتبادل المعلومات حول أساليب الاحتيال والتهديدات المحتملة.

خلاصة : تعتبر هذه الممارسات ضرورية لبناء نظام مصرفي آمن وموثوق، مما يساعد في تقليل مخاطر الاحتيال وحماية أموال العملاء.

المراجع:

1. مؤسسة النقد تصدر دليل مكافحة الاحتيال المالي في البنوك والمصارف (https://sama.gov.sa/ar-sa/News/Pages/news-598.aspx)

2. كشف الاحتيال ومنعه في الصناعة المصرفية (https://microblink.com/ar/)| resources/blog/fraud-detection-and-prevention-in-the-banking-industry

3. مكافحة الاحتيال: آلية العمل واستراتيجيات الحد من المخاطر (https://www.getfocal.ai/ar/blogs/what-is-fraud-prevention)

حبيب العريقي *

تمثل البنوك أحد القطاعات الأكثر حساسية وتأثراً بأي خروقات أمنية في عصر التحول الرقمي، ومع التقدم التكنولوجي، أصبح الأفراد، سواء كانوا موظفين أو عملاء، يشكلون حجر الزاوية في نجاح أو فشل منظومة أمن المعلومات والأمن السيبراني في المؤسسات المصرفية حيث يُمكن أن يكون تأثير هؤلاء الأفراد إما خط دفاع قوي يحمي البنك من التهديدات، أو ثغرة قاتلة تسهّل من عملية الاختراقات.

تأثير الأفراد على منظومة أمن المعلومات والأمن السيبراني في البنوك

ولذلك يمكن للموظفين أن يلعبوا دوراً محورياً في حماية البنوك من الهجمات السيبرانية، أو أن يكونوا سبباً مباشراً في حصول اختراقات نتيجة للعديد من الأسباب التي قد تتمثل في عدم الاهتمام أو قلة الوعي. ويمكن الحديث عن تأثير الموظفين المزدوجا " سلبا أو إيجابا " على النحو التالي:

خط دفاع قوي

عندما يتلقى الموظفون التدريب المناسب ويتمتعون بالوعي الكافي حول تهديدات الأمن السيبراني، يصبحون قادرين على التعرف على الهجمات المشبوهة، مثل رسائل التصيد الاحتيالي أو محاولات الهندسة الاجتماعية أو تجنب الدخول في الروابط المشبوهة، إضافة إلى أن أثر التدريب والوعي يساهم في التزامهم بسياسات أمن المعلومات والأمن السيبراني، مثل استخدام كلمات مرور قوية وعدم مشاركة معلومات حساسة، في تعزيز منظومة الحماية.

ثغرة خطيرة

من ناحية أخرى، قد يكون الموظفون السبب في حدوث اختراقات نتيجة الإهمال أو التصرف غير المسؤول وذلك من خلال فتح روابط مشبوهة، استخدام كلمات مرور ضعيفة، أو مشاركة معلومات حساسة مع جهات غير مصرح لها وغيرها من الأخطاء البشرية التي قد تؤدي إلى كوارث أمنية.

تأثير نقص التدريب والتوعية

يعد نقص التدريب والتوعية من أبرز الأسباب التي تجعل الموظفين يشكلون تهديداً على الأمن السيبراني كما أن العديد من البنوك تواجه تحدياً في إيصال أهمية الأمن السيبراني للموظفين غير المتخصصين . ويمكن تلخيص أثر نقص التدريب في عدة نقاط:

1. عدم الوعي بالتهديدات:

الموظف الذي لا يدرك طبيعة التهديدات السيبرانية لا يستطيع التفاعل معها بفعالية على سبيل المثال، قد يفتح رسالة بريد إلكتروني تحتوي على برامج ضارة دون أن يدرك الخطر.

2. التهاون في السياسات الأمنية:

ضعف الوعي يؤدي إلى عدم الالتزام بسياسات الأمن، مثل استخدام الأجهزة الشخصية في العمل أو تخزين كلمات المرور في أماكن غير آمنة.

3. التأثير الجماعي:
خطأ موظف واحد يمكن أن يؤدي إلى سلسلة من التهديدات التي تضر بالمنظومة بأكملها.

مشاركة المعلومات الشخصية والخاصة بالعمل

تُعد مشاركة المعلومات الحساسة من أخطر السلوكيات التي قد تفتح الباب أمام التهديدات السيبرانية. وتنقسم هذه المشاركة إلى نوعين:

1. المعلومات الشخصية:
مشاركة البيانات الشخصية للموظف مثل عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف يمكن أن تُستخدم في محاولات التصيد الاحتيالي أو الهندسة الاجتماعية.

2. معلومات العمل:
تسريب بيانات حساسة تخص العملاء أو الأنظمة البنكية، سواء عن قصد أو بسبب الإهمال، يُمكن أن يُستخدم ضد البنك في هجمات معقدة.

أبرز المخاطر والتهديدات على أمن المعلومات والأمن السيبراني نتيجة ممارسات المستخدمين

اختيار كلمة مرور ضعيفة يعرض حساب الموظف وكامل الشبكة للخطر.
عدم تحديث الأنظمة والبرمجيات المستخدمة بشكل دوري.
الوقوع في فخ رسائل التصيد أو منشورات الشبكات الاجتماعية (الواتس آب).
بعض الممارسات التي تهدد أمن الشبكة مثل تحميل ملفات تورنت أو ملفات مجهولة المصدر.
فتح المرفقات الغريبة التي تصل إلى الإيميل.
الدخول إلى المواقع الإعلانية غير المعروفة.
تسجيل الإيميلات الرسمية في مواقع خارجية (كمواقع جوائز تشجيعية أو تواصل إجتماعي).

طرق الحماية من التهديدات وتجنب المخاطر للأفراد

إدارة كلمات المرور وتطبيق سياستها وتغيرها بشكل دوري ومعقد مع اختيار كلمة مرور قوية تحتوي على مجموعة من الأحرف والأرقام والرموز.
استخدام كلمة مرور مستقلة لكل حساب وتغييرها بشكل دوري.
عدم اختيار كلمة مرور مبنية على معلومات شخصية معروفة مثل رقم الهاتف أو تاريخ الميلاد.
عدم مشاركة (الأرقام السرية للبطاقات والمواقع البنكية - الأرقام السرية).
عدم حفظ كلمات المرور في المتصفحات (كروم- انترنت اكسبلورر- سفاري ..)
النسخ الاحتياطي للبيانات المهمة.
الحفاظ على جميع البرامج والأجهزة محدثة.
التحقق من الروابط قبل النقر عليها.
تعطيل كل ما ليس مستخدما أو ليس له حاجة.
تجنب فتح رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة.
قم بتحديث مكافح الفيروسات وبشكل دوري.
فحص أجهزة التخزين الخارجية قبل استخدامها.
عدم تخزين المعلومات المهمة في أماكن غير آمنة.
التحقق من استخدام HTTPS في مواقع الويب.
تجنب استخدام شبكات Wi-Fi العامة لفتح أنظمة وبرامج العمل .

يجب على البنوك الاستثمار في التدريب والتوعية لموظفيها وبناء ثقافة أمنية متكاملة تجعل كل فرد شريكاً في حمايتها وليس عبئاً عليها

الموظف الذي لا يدرك طبيعة التهديدات السيبرانية لا يستطيع التعامل معها وقد يفتح رسالة بريد إلكتروني تحتوي على برامج ضارة دون أن يدرك الخطر

التعامل الآمن مع الإنترنت واستخدام كلمات المرور

لتقليل المخاطر المرتبطة بسلوكيات الأفراد، يجب تعزيز ممارسات الأمن السيبراني الأساسية:

1. الحذر عند فتح الروابط:
لا بد من توعية الموظفين والعملاء بعدم فتح الروابط من مصادر غير معروفة والتأكد من مصداقية المرسل والتأكد من مصدر الروابط.
احذر مواقع التصويتات التي تنتشر من فترة لأخرى.

2. إدارة كلمات المرور:
تشجيع استخدام كلمات مرور معقدة وفريدة لكل حساب مع تفعيل خاصية المصادقة الثنائية (Two-Factor Authentication).

3. الوعي بالمواقع الإلكترونية:
يجب الحذر عند تصفح المواقع والتأكد من أنها مشفرة وآمنة (HTTPS) قبل إدخال أي بيانات حساسة.
لا تقم بفتح روابط تصلك إلى بريدك لزيارة مواقع البنوك.
قم بتهجئة العنوان قبل فتحه.

التعامل مع مواقع البرامج والتطبيقات

تأكد من تحميل البرامج من المتجر الرسمي سواء أندرويد أو أبل.
لا تثق بأي دعاية لأي برنامج إلا بعد قراءة التعليقات وتقييم المستخدمين له.
حمل ما تحتاج إليه فقط وحدث البرامج والتطبيقات من حين لآخر.
كما أن هناك اصطياد في المواقع فهناك اصطياد في التطبيقات والفكرة واحدة (سرقة بياناتك).

تصنيف الأفراد وتأثيرهم على الأمن السيبراني

لتحليل دور الأفراد، يمكن تصنيفهم إلى ثلاث فئات رئيسية:

1. المتخصصون (IT Professionals):
هؤلاء الأفراد مسؤولون عن تنفيذ أنظمة الأمن السيبراني وصيانتها. ويمثلون خط الدفاع الأول ضد التهديدات التقنية، ولكن ضعف الكفاءة أو قلة التدريب يمكن أن يجعلهم نقطة ضعف كما أن المطورين للبرامج والأنظمة يمكن أن يمثلوا أكبر تهديد بسبب نقص التدريب والتوعية واستخدام البرامج من مصادر غير موثوقة.

2. غير المتخصصين (Non-IT Staff):
يشكلون الشريحة الأكبر من الموظفين، وتأثيرهم يعتمد على مستوى وعيهم وسياسات البنك وهؤلاء هم الأكثر عرضة للأخطاء البشرية التي يستغلها المخترقون.

3. العملاء (Clients):
العملاء أيضاً جزء من المعادلة وبالتالي فإن ضعف وعيهم حول استخدام تطبيقات البنك أو التعامل مع الرسائل الاحتيالية قد يعرض حساباتهم للخطر ويؤثر بشكل غير مباشر على سمعة البنك.

الخلاصة :

في النهاية، يُعد العنصر البشري سلاحاً ذا حدين في منظومة أمن المعلومات بالبنوك كما يمكن للموظفين والعملاء أن يكونوا درعاً واقياً أو باباً خلفياً للمخترقين ولمواجهة هذا التحدي، يجب على البنوك الاستثمار في التدريب والتوعية وتعزيز السياسات الأمنية، وتوفير أدوات حماية فعّالة وبالتالي فالحل يبدأ من بناء ثقافة أمنية متكاملة تجعل كل فرد شريكاً في حماية المنظمة، وليس عبئاً عليها.

*مساعد مدير نظم للمعلومات - بنك الأمل للتمويل الأصغر

الذكـــــاء الاصطناعـــي
سلاح جديد لمكافحة الاحتيال المالي

م. حسام عبدالرحمن الحيمي *

يشـهد عالمنـا الرقمـي تطـوراً متسـارعاً في ابتـكار التطبيقـات والتقنيـات الإلكترونيـة الجديـدة التـي يتـم توظيفهـا لخدمـة حيـاة إنسـان اليـوم، وبشـكل يجعـل مـن هـذا العـالم الرقمـي بيئـة خصبـة لاستثمار تقنياتـه في القطـاع المـصرفي وتطويـر المعامـلات الماليـة وأيضـا بيئـة خصبـة لتنفيـذ جرائـم الاحتيـال المـالي لا سـيما مـع تزايـد نطـاق التعامـلات الماليـة عـبر شـبكة الإنترنـت، ولذلـك أصبحـت الحاجـة ملحـة إلى أدوات حمايـة ومراقبـة ومكافحـة الأنشـطة المشـبوهة وهنـا يـأتي الدور المحـوري للـذكاء الاصطناعـي كسـلاح جديـد للمكافحـة والتصـدي لجرائـم الاحتيـال المـالي الإلكـتروني.

الذكاء الاصطناعي .. عين ساهرة لكشف المعاملات المشبوهة

يتميـز الـذكاء الاصطناعـي بقدرتـه الفائقـة عـلى تحليـل كميـات هائلـة مـن البيانـات بسرعـة ودقـة متناهيـة تتفـوق عـلى قـدرة البـشر بشـكل هائـل جـدا، مـا يمكّنـه مـن اكتشـاف الأنمـاط الشـاذة والأنشـطة المشـبوهة التـي قـد تشـير إلى عمليـات احتيـال وقرصنـة، والتـي قـد تمـر مـرور الكـرام عـلى المحللـين البشريـين.

أساليب وأنماط عمل الذكاء الاصطناعي

هنـاك عـدة أسـاليب وأنمـاط للـذكاء الاصطناعـي يتـم عبرهـا التحقـق مـن العمليـات الماليـة وكشـف محـاولات التلاعـب والقرصنـة والاحتيـال المـالي ومـن أهـم هـذه الأسـاليب والأنمـاط :

- نظـم اكتشـاف الغـش (FDS) :وتعتمـد هـذه الأنظمـة عـلى الخوارزميـات التعلميـة (التعلـم العميـق) في تحليـل المعامـلات الماليـة وتحديـد تلـك التـي تحتـوي عـلى أنمـاط غـير عاديـة (مشـبوهة).

- التعلـم الآلي (ML) تعلـم الآلـة: يمكـن للخوارزميـات التعليميـة أن تتعلـم مـن البيانـات التاريخيـة (المعامـلات الماليـة السـابقة) وتبنـي نمـاذج تنبؤيـة قـادرة عـلى تحديـد المعامـلات الاحتياليـة والتعـرف مـن خلالهـا عـلى الأنمـاط المشـبوهة في المعامـلات الماليـة.

- الشـبكات العصبيـة (NN)نيـورل نيتوركـس: تسـتخدم الشـبكات العصبيـة في تحليـل البيانـات الماليـة وتحديـد الأنمـاط المشـبوهة وذلـك مـن خـلال اسـتخدامها لتقنيـة تقمـص الأدوار (رول بلاينـج) والتـي تقـوم بتقمـص أدوار خـبراء ماليـين وخـبراء اقتصـاد وتقـوم بتأديـة المهمـة بأكمـل وجـه.

- نظـم التحليـل المتقـدم (APA) :تقـدم هـذه الأنظمـة تحليـلًا متقدمًـا للبيانـات الماليـة وتقـدم تقاريـرا مفصلـة حـول المعامـلات المشـبوهة.

- أدوات تحليـل السـلوك : (BA): وتعتمـد هـذه الأدوات عـلى تحليـل السـلوك العميـلي (تحديـد سـلوك العمـلاء)لتحديـد المعامـلات المشـبوهة.

الذكاء الاصطناعي سلاح التصدي للاحتيال المالي

في فضـاء التعامـلات الماليـة يسـتخدم الـذكاء الاصطناعـي في عـدة تطبيقـات وهـي :

- تحليـل المعامـلات الماليـة: يمكـن للـذكاء الاصطناعـي تحليـل المعامـلات الماليـة وتحديـد تلـك التـي تحتـوي عـلى أنمـاط غـير عاديـة.

-تحديـد الهويـة: يمكـن للـذكاء الاصطناعـي تحديـد الهويـة الزائفـة وتحديـد الأشـخاص الذيـن يحاولـون ارتـكاب أي جرائـم احتيـال مـالي.

-مراقبـة المعامـلات والتنبـؤ بالنتائـج : مراقبـة العمليـات الماليـة وتدقيقهـا والتنبـؤ بـأي سـلوك قـد يـؤدي إلى احتيـال.

تقديـم التقاريـر: يمكـن للـذكاء الاصطناعـي أن يقـدم تقاريـر مفصلـة حـول المعامـلات المشـبوهة.

-الخدمـات الماليـة: تسـتخدم البنـوك والـشركات بطاقـات الائتـمان والـذكاء الاصطناعـي للكشـف عـن المعامـلات الاحتياليـة في الوقـت الفعـلي وحمايـة أمـوال العمـلاء.

-التجـارة الإلكترونيـة: تسـتخدم متاجـر التجـارة الإلكترونيـة الـذكاء الاصطناعـي للكشـف عـن عمليـات الاحتيـال التـي تحـدث أثنـاء عمليـة الـشراء عـبر الإنترنـت بشـكل آلي.

-مكافحـة غسـيل الأمـوال: تسـتخدم المؤسسـات الماليـة الـذكاء الاصطناعـي لتحليـل المعامـلات الماليـة الكبـيرة والمعقـدة للكشـف عـن أنشـطة غسـيل الأمـوال.

تحديات يواجهها الذكاء الاصطناعي

عـلى الرغـم مـن الفوائـد الكبـيرة للـذكاء الاصطناعـي في مكافحـة الاحتيـال، إلا أنـه يواجـه بعـض التحديـات التقنيـة مثـل:

- جـودة البيانـات: تعتمـد فعاليـة أنظمـة الـذكاء الاصطناعـي عـلى جـودة البيانـات المسـتخدمة في تدريبهـا والتـي مـن الممكـن ألا تكـون جيـدة بمـا يكفـي للقيـام بوظائفهـا .

-التكلفـة: قـد تكـون تكلفـة تطويـر ونـشر أنظمـة الـذكاء الاصطناعـي مرتفعـة للغايـة ناهيـك عـن الكلفـة العاليـة لتشـغيلها بالإضافـة لتكاليـف الصيانـة.

-الخصوصيـة: يجـب الحـرص عـلى حمايـة خصوصيـة البيانـات المسـتخدمة في تدريـب أنظمـة الـذكاء الاصطناعـي لأنـه مـن الممكـن إذا لم يتـم عمـل الضوابـط اللازمـة أن يتـم اسـتخدامها مـن قبـل المحركات بشـكل يكشـف خصوصيتهـا .

-المسـتقبل: مـن المتوقـع أن يشـهد مجـال مكافحـة الاحتيـال تطـورات كبـيرة في السـنوات القادمـة، حيـث سـتصبح أنظمـة الـذكاء الاصطناعـي أكـثر تطـوراً وقـدرة عـلى التعامـل مـع التهديـدات المتزايـدة بالإضافـة لاختراقهـا لمجـالات جديـدة مـا يزيـد العـبء عـلى المطوريـن في العمـل عـلى عـدة نمـاذج أخـرى.

الخلاصـــــة:

وتبقـى الخلاصـة أن الـذكاء الاصطناعـي يمكـن أن يلعـب دورًا مهـمًا في التصـدي للاحتيـال المـالي، حيـث يقـدم أدوات متقدمـة يمكنهـا تحليـل البيانـات ومراقبـة النشـاط المـالي آليـا ويمكـن للـذكاء الاصطناعـي تحليـل المعامـلات الماليـة وتحديـد تلـك التـي تحتـوي عـلى أنمـاط غـير عاديـة، وتحديـد الهويـة الزائفـة، ومراقبـة النشـاط المـالي، وتقديـم تقاريـر مفصلـة حـول المعامـلات المشـبوهة.

وبصـورة عامـة أصبـح الـذكاء الاصطناعـي يمثـل سـلاحاً جديـداً وفعـالاً في المكافحـة والتصـدي للاحتيـال المـالي بفضـل قدرتـه عـلى تحليـل البيانـات الضخمـة واكتشـاف الأنمـاط المعقـدة، ويمكـن للـذكاء الاصطناعـي أيضـا أن يسـاعد في حمايـة الأفـراد والـشركات مـن الخسـائر الماليـة، ومـع ذلـك، يجـب مواجهـة التحديـات المرتبطـة بتطويـر ونـشر هـذه التقنيـات لضـمان الاسـتفادة القصـوى منهـا.

*مدرب ذكاء اصطناعي وأمن سيبراني

المصـــــادر:

FOCAL:** [https://www.getfocal.ai/ar/blogs/fraud-detection-with-machine-learning](https://www.getfocal.ai/ar/blogs/fraud-detection-with-machine-learning
Fixed Solutions:** https://solutions.fixed.global/ar/news/ai-transforming-fraud-detection-in-financial-services-ar

دور الذكاء الاصطناعي في التصدي للاحتيال المالي"، مجلة الاقتصاد والتمويل، العدد 12، 2022.

"أدوات الذكاء الاصطناعي في التصدي للاحتيال المالي"، موقع الإقتصاد، 2022.

"الذكاء الاصطناعي في التصدي للاحتيال المالي"، كتاب الإقتصاد الرقمي، 2021.

"تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التصدي للاحتيال المالي"، مجلة التكنولوجيا والاقتصاد، العدد 3، 2021.

مستقبل التسويق الرقمي في اليمن خلال العام 2025

شهد التسويق الرقمي في اليمن تطورًا كبيراً في السنوات الأخيرة، رغم التحديات التي واجهته في البداية، حيث كان التسويق الرقمي في اليمن محدودًا للغاية، وكانت معظم الشركات تركز على الأساليب التقليدية في التسويق مثل الإعلانات التلفزيونية والمطبوعات واللافتات وكان الإنترنت في تلك الفترة متاحًا بشكل متقطع، ومعرفة الشركات والمستهلكين بتقنيات التسويق الرقمي ضعيفة، خاصة في المناطق الريفية.

ومع تطور الوضع التكنولوجي وزيادة استخدام الهواتف الذكية في المدن، بدأ الوعي بأهمية التسويق الرقمي يزداد تدريجيًا ، حيث أصبحت منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك جزءًا أساسيًا في استراتيجيات التسويق الرقمي للشركات، وبدأت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تدرك أهمية المجال في توسيع قاعدة عملائها.

ومع ذلك، لا يزال هناك العديد من التحديات التي تواجه هذا المجال، أبرزها ضعف البنية التحتية في بعض المناطق الريفية، وصعوبة الوصول إلى الإنترنت بسرعة ثابتة، مما يحد من استفادة الجميع من فرص التسويق الرقمي.

كما أن سفراء المجال من المسوقين وشركات التسويق الرقمية ما زالوا في مراحلهم الأولى، وقلة قليلة فقط تركز على التطوير ومواكبة كل جديد في هذا المجال. ورغم أن هناك بعض الجهود الفردية لتحسين المهارات ونشر المعرفة، إلا أن هذه الندرة قد خلفت سوقًا تنافسيًا بدلًا من تأسيس سوق تكاملي ، حيث يتجاهل العديد من المتخصصين حقيقة أنهم يشكلون خط الدفاع الأول في رفع الوعي بأهمية التسويق الرقمي.

علياء عبود*

ومن المتوقع منهم دور ريادي في توجيه الأفراد والشركات نحو فهم أعمق وأشمل لهذا المجال.

ما يزال الكثير أيضا يعاني من فهم تلك الأبعاد، ويفتقر إلى الدراية الكافية بكافة جوانب هذا القطاع المعقد وهناك خلط بين استخدام المحتوى التفاعلي الفكاهي على منصات التواصل الاجتماعي، وبين التسويق الرقمي كعلم واسع يصنف المحتوى كجزء أساسي منه ويضم العديد من القنوات والأدوات المساندة.

لذلك، هناك حاجة ملحة لتعزيز معارفهم حول كيفية تطبيق استراتيجيات تسويقية متكاملة وفهم الدور الحاسم الذي تلعبه كل قناة من قنوات التسويق الرقمي، بدءًا من فهم خوارزميات محركات البحث وصولًا إلى فهم طبيعة منصات التواصل الاجتماعي. ومن الأهمية عندما يتخصص المسوقون في هذا المجال أن يكون لديهم خلفية تقنية قوية، فالتسويق الرقمي لا يقتصر فقط على كتابة المحتوى التفاعلي أو نشره على الشبكات الاجتماعية، بل يتطلب فهمًا دقيقًا للتحليل البياني، واستخدام أدوات الأتمتة، وأساسيات الأمن السيبراني للتعامل مع التحديات التقنية وحماية بيانات وقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بعملائهم.

ومن المتوقع أن يشهد التسويق الرقمي في اليمن تطورًا هائلًا بحلول عام 2025 وسيزداد عدد مستخدمي قنوات التواصل الاجتماعي ليصل إلى ما يعادل ربع إجمالي سكان اليمن، علمًا أن عدد المستخدمين الحاليين يتجاوز 5 ملايين مستخدم نشط.

كما سيزداد استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات المستهلكين وتقديم محتوى مخصص لهم، مما يعزز فعالية الحملات التسويقية ، وسيتزايد أيضًا الاعتماد على الفيديو والمحتوى التفاعلي لجذب انتباه الجمهور. وفي هذا السياق، سيلعب المؤثرون المحليون دورًا أكبر في الترويج للعلامات التجارية، مما يعزز التفاعل مع الجمهور بشكل أكبر.

وتبقى الخلاصة هي أن التسويق الرقمي في اليمن يجب أن يكون سوقًا تكامليًا، وذلك يعني أن المختصين والشركات يجب أن يعملوا معًا لتقديم حلول مشتركة وموارد متكاملة بدلًا من التركيز على المنافسة الشديدة واحتكار حيثيات المجال.

*محاضر جامعي ومسؤول التسويق الرقمي
لمصرف اليمن البحرين الشامل

مبدأ اعرف عمليك.. سياسة صارمة في بنك اليمن والكويت تطبق على جميع عملائه دون استثناء

الالتزام ودوره في الحفاظ على سمعة ونزاهة البنوك

محمد علي ثامر *

تلعب وظيفة الالتزام دوراً رئيسياً في الحفاظ على سمعة ونزاهة أي بنكٍ في العالم، وليست البنوك العربية واليمنية عنها ببعيد، حيث أن ضمان الالتزام بجميع القوانين واللوائح والسِّياسات والقواعد المعمول بها يعدُّ عنصراً هاماً واستراتيجياً في العمل البنكي والمصرفي، وبالطبع يأتي «بنك اليمن والكويت للتجارة والاستثمار»، كأحد أبرز البنوك اليمنية الذي يُمارس الالتزام والامتثال لجميع القوانين واللوائح السَّارية في جميع أعماله، بما في ذلك تعليمات البنك المركزي اليمني، والقوانين الدُّوليّة كقانون حماية البيانات العامة الأوروبي (GDBR)، ومتطلبات بازل1، 2، 3، وقوانين مجموعة ولفسبرغ الدُّوليّة، وقانون الامتثال الضريبي الأمريكي (الفاتيكا)، والتوصيات الأربعين لمجموعة العمل المالي الـ(FATF) ومجموعته للشرق الأوسط وشمال إفريقيا الـ(MINAFATF)، وغيرها، ومن كل ذلك يتضح لنا – إن صح التعبير – بأن لبنك اليمن والكويت دليل خاص بوظيفة الالتزام، يقوم بتوضيح المهام المتعلقة بها بشكلٍ مفصَّل، وافق عليه مجلس الإدارة، ويخضع بين الحين والآخر إلى مراجعةٍ مستمرة للموائمة مع التغيرات التي تطرأ على القوانين واللوائح والتغيرات في الوظائف، وإجراءات الأعمال، والتغيرات على مستوى الهيكل التنظيمي، والتغيرات في الأدوار الوظيفية.

الالتزام.. التوعية أولاً وثانياً وثالثاً

وقبل التوغل في تفاصيل وحيثيات وظيفة الالتزام في بنك اليمن والكويت؛ يجب علينا التذكير بأن الثقافة المؤسسية فيه ترتكز على الالتزام والامتثال بدرجةٍ رئيسية، حيث قام بتنفيذ العديد من البرامج التوعوية الخاصة بالالتزام، كما أنه لم يغفل توعية وتدريب كادره البشري من جميع المستويات؛ بدءاً من مجلس الإدارة إلى أصغر الوظائف فيه بأهمية الالتزام، وتأكيداً لدورهم الإيجابي في التَّحلي به؛ نظراً لكون الالتزام يحظى باهتمامٍ كبير من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك.

لم يتوقف الأمر عند هذا الحد، بل قام بتنفيذ برامج تدريبية منتظمة تقوم على أسلوب التدريب الموجه والمستهدف بحسب طبيعة الوظيفة والمستوى الإداري، على إجراءات وأنظمة ومبادرات مكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، ومبدأ اعرف عميلك؛ وذلك لكافة كادره الوظيفي، بل واعتباره شرطاً أساسياً لجميع الوظائف في البنك.

وإيماناً من البنك بأهمية التوعية والتثقيف الإعلامي؛ أصدر البنك نشرةً فصليةً عن مستجدات وتطورات ومبادرات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب محلياً وإقليمياً ودولياً، كما يشترك البنك مع أمثاله من البنوك اليمنية في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كونه عضواً فاعلاً في لجنة الالتزام التابعة لجمعية البنوك اليمنية.

الالتزام.. من حيث الأهمية الوظيفية

تنبع أهمية وظيفة الالتزام من كونها إحدى الوظائف الرئيسية لبنك اليمن والكويت، بل وأحد عوامل نجاحه وتطوره، نظراً لدورها الكبير في حماية سُمعته وزيادة مصداقيته، وحماية مصالح المساهمين والمودعين، وهذا الأمر لم يكن غافلاً على البنك، ولا على مجلس إدارته، بل قام بإنشاء التالي:-

أولاً: لجنة الامتثال والمخاطر

أصدر البنك قراراً بتشكيل لجنة الامتثال والمخاطر، تتبع مجلس إدارته، ويراسها – النائب الثاني لرئيس مجلس الإدارة –، وحدد المجلس اختصاصاتها وصلاحياتها، على أن تقوم بمساعدته في الإيفاء بمسؤوليات الإشراف على المخاطر الكامنة في أعمال البنك، وعمليات الرقابة فيما يتعلق بمثل هذه المخاطر؛ أي أنها تضمن التزام البنك للقوانين واللوائح والقواعد المعمول بها، وبالتالي، فهي تؤدي دوراً أساسياً في الحفاظ على البنك وعلى نزاهته، وتُحدِّد المخاطر التنظيمية التي يواجهها، وتُقدِّم المشورة للمساعدة في التخفيف من هذه المخاطر، وتعمل على حل المشاكل المتعلقة به حال ظهورها، وغيرها من المهام.

ثانياً: إدارة الالتزام

أنشأ بنك اليمن والكويت في عام 2012 إدارةً مستقلةً تتبع مجلس الإدارة، ذات وظائف نوعية وتخصصية، ومهام ومسؤوليات معتمدة، وتتمتع باستقلاليةٍ كاملة، وبمسؤولياتٍ حصرية لتنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بمتطلبات الالتزام

ومكافحة غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب.

وتتمثل مهمة الإدارة في التأكد من أن البنك يمتثل للقوانين والأنظمة والقواعد والسياسات والإجراءات والضوابط الداخلية وميثاق القيم والمبادئ على كافة الأنشطة المصرفية التي يقوم بها، كما تتولى مهمة التعامل مع الاتصالات الواردة والصادرة مع الهيئات التنظيمية والرقابية العاملة في البلد أو في الخارج، وتضمن تقديم وتمثيل البنك بطريقةٍ أفضل، وتساعد في الحصول على الموافقات التنظيمية على المنتجات والخدمات والحملات وجميع الطلبات الأخرى من قبل هذه الجهات، وتُجري الإدارة أيضاً مراجعاتٍ دوريَّةٍ لمجالات الأعمال في البنك لضمان كفايةٍ فاعليةٍ الضوابط المطبقة، ومن ثم تقوم بإعداد التقارير اللازمة التي تسلط الضوء على جميع الفجوات المحددة، وتُقيم مستوى الامتثال فيه ورفعها إلى لجنة الامتثال والمخاطر التابعة لمجلس الإدارة لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

الالتزام.. وتطبيق القوانين الدولية

لبنك اليمن والكويت ثقافةٌ قائمة على تعزيز قيم الشفافية والنزاهة وتحقيق أعلى المستويات فيهما، والالتزام بالأنظمة والقواعد والمبادئ التوجيهية المطبقة على عمليات غسل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب، والكشف عنها، وفقاً لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (1) لعام 2010م وتعديلاته الصادرة بالقانون رقم (17) لعام 2013م، والتعليمات التوضيحية من البنك المركزي اليمني؛ حيث أصدر مجلس إدارته بيانٌ خاص، هو «بيان بنك اليمن والكويت ومبادئه لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب»؛ هذا البيان يعدُّ تأكيداً واضحاً وصريحاً من قبل البنك على التزامه بكافة القوانين واللوائح والمعايير المحلية والدولية المنظمة لإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بل ووضعه لسياساتٍ وإجراءاتٍ مكتوبة لمكافحة تلك العمليات، وتغطي هذه السياسات إجراءات عمل كافة وحدات وفروع البنك المختلفة، لتعد من الخطوط العريضة أو الموجهات العامة والقواعد والتوجيهات التي يعتمدها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية فيه، وتعتبر شاملةً من حيث انطباقها على جميع الموظفين والأنشطة التي يؤديها البنك تحقيقاً لأغراضه، وبما يضمن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وحماية استقرار النظام في البنك؛ مما يوضح امتلاكه لكافة العناصر والركائز والسياسات الراسخة التي تُمكِّنه من تنفيذ برنامج المكافحة، وذلك عبر:-

أ) مبدأ «اعرف عميلك»

يطبق بنك اليمن والكويت هذا المبدأ على جميع عملائه دون استثناء، والذين يخضعون وبشكلٍ صارم لإجراءات العناية الواجبة والمُعزَّزة، حيث يتم إدخال بيانات العملاء وهُوياتهم وبيانات حساباتهم البنكية وسجلات عملياتهم في قاعدة بياناته، وتحديثها بصورةٍ مستمرةٍ ودائمة، وفقاً للقوانين وللأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجمهورية اليمنية.

كما ينفذ البنك إجراءاتٍ رقابيّةٍ معززة على كافة العمليات الدولية والتي لها علاقة بشبكة المراسلين والتي منها (الاعتمادات – التحويلات المالية الواردة والصادرة.. إلخ)، وتخضع هذه العمليات للفحص الدَّقيق والشامل من قبل المختصين بإدارة الالتزام قبل التنفيذ للتأكد من اكتمال كافة البيانات، وأنها تتطابق وسياسة البنك في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ب) سياسة حظر البنوك الوهمية

يحظر بنك اليمن والكويت أيَّة علاقاتٍ مع البنوك الوهمية، ولا يفتح «حسابات لبنوكٍ وهمية»، أضف إلى أنه لا يحتفظ بأيَّة علاقةٍ مع البنوك التي تقدم خدمة (الدفع من خلال الحساب)، كما أن هذه الحسابات لا تُقدَّم ولا يُحتفظ بها في سجلات البنك بشكلٍ عام، والالتزام بشكلٍ خاص.

وللمساعدة في مكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب يستخدم بنك اليمن والكويت نظامين متخصصين، هما (SironKYC) (SironAML) الألمانيين، للمساعدة بفاعليةٍ في كشف العمليات المشتبه بها – الأعلام الحمراء – ومراقبة الحسابات مرتفعة المخاطر وفحص ومراقبة القوائم الدولية.

ج) تطبيق القوانين الدولية

يقوم بنك اليمن والكويت بحماية بيانات عملائه وفقاً لقانون حماية البيانات العامة الأوروبي الـ(GDBR)، كأول بنكٍ في اليمن يطبق هذا القانون، وإعداد مواد تدريبية خاصة لحماية البيانات مستنبطة من هذا القانون المذكور، وتدريب الموظفين عليها ضمن برنامج أكاديمية الالتزام، وإدخال متطلبات الـ(GDBR) في جميع المنتجات والخدمات الإلكترونية الجديدة للبنك، مما يعزز من تطبيقه لأفضل المعايير الدولية في مجال حماية البيانات، ويقوم البنك – أيضاً – بتطبيق جميع القوانين الدولية الخاصة بهذا الشأن، والتي سبق ذكرها في مقدمة المقال.

البنك يحوز جائزة دولية في الالتزام

ومن كل ما سبق.. يتضح لنا بأن الالتزام يعد العمل رقم (1) في بنك اليمن والكويت؛ مما أهلَّه للحصول على جائزة الامتثال الدُّوليّة كأفضل بنكٍ في الجمهورية اليمنية لعام 2023م، والمُقدَّمة من الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب، في مؤتمره السنوي المنعقد في إسطنبول بتركيا، خلال الفترة 27 – 28 أكتوبر 2023م، وتسلمها نيابةً عن البنك الأستاذ خالد محمد عبدالله السنيدار – النائب الثاني لرئيس مجلس الإدارة، رئيس لجنة الامتثال والمخاطر.

كما أن البنك يحرص على الحضور والمشاركة في المؤتمرات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والقيام بتحديث الهيكل التنظيمي لإدارة الالتزام وفق المعايير الدولية، وحصول أغلب كادر هذه الإدارة على شهاداتٍ دوليّة، أبرزها شهادة الكامز الـCAMS «أخصائي معتمد في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب»، وشهادة إدارة فحص المخاطر (العقوبات الدولية)، لنصل إلى أن بنك اليمن والكويت يعمل على أن يكون الالتزام هو عنوان عمله، ورأس أهدافه، لما فيه تحقيق سمعةٍ كبيرة للبنك ولمشاريعه وخططه وأعماله بكونه رائد العمل المصرفي في اليمن.

*كاتب وباحث اقتصادي

خالد السنيدار يتسلم جائزة الامتثال الدولية للعام 2023

بنك اليمن والكويت أول بنك يمني يطبق قانون حماية البيانات العامة الأوروبي الـ(GDBR)

الالتزام يعد العمل رقم (1) في بنك اليمن والكويت؛ مما أهلَّه للحصول على جائزة الامتثال الدُّوليّة كأفضل بنكٍ لعام 2023

توظيف الذكاء الاصطناعي للحماية من الاحتيال المالي

(دراسة للباحثين محمد عباس جعفر وأحمد محمد الأوذن)

أحمد الأوذن
مدير التكنولوجيا المالية في بنك اليمن والكويت

محمد جعفر
مساعد المدير العام لقطاع MSMEs في بنك اليمن والكويت

أصبح الاحتيال المالي تحدياً كبيراً للقطاع المصرفي ومصدر قلق للمؤسسات المالية على المستوى العالمي حيث صار التحول الرقمي في المؤسسات المالية حتمية ضرورية وواقعاً مفروضاً كون التكنولوجيا تتسارع وتنتشر وتستخدم من قبل كل الناس ما أدى إلى تغير في النظام البيئي المصرفي وأضاف نمطا جديداً من الخدمات المصرفية يدمج بين التكنولوجيا والخدمات المالية «ما نطلق عليها اصطلاح التكنولوجيا المالية» موجهة لجيل جديد من العملاء يعتمدون على التكنولوجيا في حياتهم اليومية وقد أثر التوفر التكنولوجي على مختلف الأصعدة في أشكال وأنواع الاحتيال المالي وجعله يسلك منحنى أكثر تعقيدا وجعل اكتشافه والحد منه أكثر صعوبة خصوصا في عصر الجريمة السيبرانية.

وفي سياق التسارع التقني ظهرت التقنية الأسرع نمو وتطوراً على الإطلاق «الذكاء الاصطناعي» ركزت هذه الدراسة على إثبات إمكانية الاستفادة من استخدام تقنية الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي للحد من الاحتيال المالي كون أثر الاحتيال المالي لحضي وفي الغالب لا يمكن التراجع عنه وله تبعات وعواقب على البنوك والمؤسسات المالية وعملائها بمختلف أنواعهم.

أبرز أنواع الاحتيال المالي

من منظور مختلف فإن التحول الرقمي له فوائد وامتيازات وإيجابيات كثيرة على القطاع المصرفي تجعلنا نؤمن بأن التكنولوجيا هي مفتاح قطاع الأعمال المصرفية الحديثة والنهج المستقبلي الذي يجب اتباعه لذا وجب علينا مواكبة التطور التقني في القطاع المصرفي ولنتمكن من فهم الاحتيال المالي بشكل أعمق نوجز أهم أنواعه وأكثرها شيوعاً والتعرض لها عالميا في عصرنا الحالي وهي كالآتي:

-الاحتيال من خلال مواقع الانترنت الوهمية.
-الاحتيال المالي من خلال البريد الالكتروني للأعمال.
- الاحتيال المالي من خلال سرقة الهوية.
- الاحتيال المالي من خلال التصيد.
-الاحتيال المالي من خلال التوظيف وتجزئة المهام.
-الاحتيال المالي من خلال وسائل الدفع.
-الاحتيال المالي من خلال الاستيلاء على الحسابات.
-الاحتيال المالي من خلال الرسوم المدفوعة مسبقا.
-الاحتيال المالي من خلال استغلال الوظيفة.
-الاحتيال المالي في التمويل والتأمين.
-الاحتيال المالي من خلال الاستثمار والتبرع.
-الاحتيال المالي من خلال تزوير المستندات والطلبات .

مجالات استخدام الذكاء الاصطناعي وآلية وخوارزميات عمله

لفهم أعمق حول توظيف الذكاء الاصطناعي لابد لنا من فهم مجالات استخدامه وآلية عمله والخوارزميات التي يعتمدها حيث يستخدم في تعليم الآلة (Machine Learning (ML والتعلم العميق (Deep Learning) ومعالجة اللغات الحية (Natural Language Processing NLP) و الروبوتات (Robotics) والأنظمة الخبيرة (Expert Systems) ورؤية الكمبيوتر (Computer Vision) وأهم التطبيقات ، ويمكننا ذكرها بإيجاز كالآتي:

-تعليم الآلة : هو التطبيق الذي يمنح الذكاء الاصطناعي القدرة على التعلم وهو عبارة عن مجموعة من القواعد أو العمليات التي يستخدمها نظام الذكاء الاصطناعي لإجراء المهام واكتشاف رؤى وأنماط وبيانات جديدة، أو للتنبؤ بقيم المخرجات من مجموعة معينة من متغيرات الإدخال و تشمل ثلاث وظائف تعلم أساسية هي عملية اتخاذ القرار (decision process) و دالة الخطاء (Error function) وعملية تحسين النموذج (model optimization process) وتعتمد قدرة الذكاء الاصطناعي في التعلم على حجم وغزارة البيانات التي تساهم في تعزيز التحليل والدقة والكفاءة ويعتبر التعلم العميق (Deep learning) أكثر تطبيقات الذكاء الاصطناعي قدرة وأكثرها كفاءة وتمتلك قدرة مضاعفة على التعلم وتختلف خوارزميات التعلم في الذكاء الاصطناعي ويمكن تصنيفها بحسب آلية التعلم إلى أربعة أنواع هي:

A. خوارزميات التعلم الخاضع للإشراف(Supervised machine learning): تستخدم بيانات مصنفة ومُسمَّاة وتقسم هذه الخوارزمية المشكلات أثناء التنقيب على البيانات إلى نوعين: الانحدار (Regression) والتصنيف(Classification)، حيث يستخدم الانحدار في إيجاد التوقعات من خلال فهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة ومن تطبيقاتها على سبيل المثال استخدمها لتوقع أسعار سوق الأسهم أو أسعار العقارات أو جدولة الرحلات بالاعتماد على حالة الطقس ويستخدم التصنيف للتعرف على كيانات محددة داخل مجموعة البيانات وتركز على استخلاص بعض الاستنتاجات حول كيفية تسمية هذه الكيانات أو تعريفها من خلال بيانات سابقة ومن تطبيقاتها على سبيل المثال تصنيف صور الكائنات الحية أو أصواتها أو تصنيف البريد الإلكتروني الوارد هل هو مهم أو غير مهم أو ضار أو تصنيف المركبات أو صوت العملاء ومن أشهر أمثلة هذه الخوارزميات :الانحدار الخطي Linear regression ، شجرة القرار Decision tree، آلة المتجه الداعم (Support vector machines (SVM، الغابات العشوائية Random forests، تعزيز التدرج Gradient boosting، الشبكات العصبية Neural networks،تقليل الأبعاد Dimensionality reduction،أقرب جار K-nearest neighbor،الانحدار اللوجستي Logistic regression،معادلة بايز Naive Bayes.

B. خوارزميات التعلم غير الخاضع للإشراف(Unsupervised machine learning): تستخدم بيانات غير مُسمَّاة ومن تلك البيانات، تكتشف الخوارزمية الأنماط التي تساعد في حل مشكلات الارتباط أو التجميع وتستخدم بشكل خاص عند عدم التأكد من الخصائص المشتركة داخل مجموعة البيانات بمعنى أنها تركز على اكتشاف الأنماط المغايرة ومن تطبيقاتها على سبيل المثال تصنيف الأخبار والتشخيص الطبي وتوصيات البيع بالتجزئة ومن أشهر أمثلة هذه الخوارزميات :التجميع (Clustering) والتجميع الهرمي (Hierarchical clustering) والتجميع باستخدام طريقة (K-means clustering (K.

C. خوارزميات التعلم شبه الخاضع للإشراف (Semi-supervised learning): تستخدم خليط من البيانات المسماة والغير مسماة وتعمل في حال شح توفر البيانات المصنفة حيث تستخدم كمية ضئيلة من البيانات المصنفة مع كمية كبيرة من البيانات غير المصنفة للخروج بأفضل النتائج ومن تطبيقاتها على سبيل المثال التعرف على الأشياء ومعالجة الصور والتشخيص الطبي إضافة لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي والتأكد من صحتها ومن أشهر أمثلة هذه الخوارزميات: التدريب الذاتي Self-training والتدريب المشترك Co-training.

D. خوارزميات تعزيز التعلم(Reinforcement machine learning): تتعلم مثل ما يتعلم البشر من خلال مبدأ الثواب والعقاب بمعنى أن العميل، عند وضعه في بيئة تفاعلية، يمكنه التعلم من أفعاله عبر المكافآت المرتبطة بالأفعال وتسهم في تحسين الوقت اللازم لتحقيق هدفه ويمكن القول أنها تعمل من خلال ثلاث خطوات هي: الفاعل –التعلم – اتخاذ القرار شرط توفر كل عناصر العمل : المنفذ (Who) وبيئة التنفيذ(where) والحدث (what) والمكافاة(Rewards) ومن تطبيقاتها على سبيل المثال ألعاب الفيديو والتحكم الصناعي والروبوتات وتطوير استراتيجيات الأعمال ومن أشهر أمثلة هذه الخوارزميات :الخوارزميات المعتمدة على القيمة Value-Based) Algorithms) والخوارزميات المعتمدة على السياسات(Policy-Based) .Algorithms

استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

من خلال استعراضنا لما سبق يبقى أن نجيب عن التساؤل عن كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي للحد من الاحتيال المالي؟ ونجيب عن هذا التساؤل من خلال توضيح الجوانب التي يمكننا الاعتماد على توظيف الذكاء الاصطناعي فيها وهي:

1. المراقبة والإشعار(Monitoring and notification):يوظف الذكاء الاصطناعي للرقابة اللحظية (Real-Time Transaction Monitoring) للإجراءات و العمليات والخدمات المالية فإن تم اكتشاف أي من الأنشطة المشبوهة يتم إشعار موظفي البنك بها في فترة زمنية قصيرة ويسهم ذلك في زيادة قدرتهم على التحقق من النشاط ويسرع من الاستجابة وتطبيق الإجراءات الاحترازية وذلك من خلال التحليل السلوكي (Behavioral Analytics) للعملاء أفراد ومنشآت لخلق بصمة تعامل مالية نمطية على سبيل المثال للحصول على قروض أو دفع المبالغ أو إجراء التحويلات المالية وفي حال وجود أي أنشطة أو انحرافات مشبوهة يتم إشعار موظفي البنك والعملاء سوءاً كانوا هم من يقومون بها أو يتعرضون لها ويشمل ذلك التتبع المكاني أو الغرضي (Geolocation and Purpose Tracking) للعمليات والتعاملات المالية وفي نفس الوقت يمكن إرسال إشعارات وتنبيهات للعملاء حول الأنشطة المشبوهة مثل غسيل الأموال ، أما على مستوى الرقابة الداخلية للبنك فإن الذكاء الاصطناعي يسمح للموظفين بالتركيز على تأدية مهامهم ويزيد من كفاءتهم وطاقتهم الإنتاجية ويزيد من اتباع النظم واللوائح الداخلية ويمنحهم الوقت الكافي للتركيز على الأنشطة المشبوهة ويشعرهم في حال الانحراف أو الاختلال الوظيفي ويضمن التزامهم بآلية سير الأعمال وذلك من خلال النظام الآلي للإشعارات وسير العمل (Automated Alerts and Workflows).

2. التحليل والتنبؤ واتخاذ القرار(Analysis, forecasting and decision making): للوصول والاستفادة من كم البيانات الشاملة (Access to Comprehensive Data) يمكن توظيف الذكاء الاصطناعي لذلك حيث يمتلك القدرة على تحليل البيانات من مصادر مختلفة وصيغ مختلفة وتصنيفات تاريخية مما يسمح لموظفين البنك بتكوين صورة شاملة عن العملاء ويساعدهم في اتخاذ القرار أو التحقيق في الأنشطة المشبوهة ومن خلال التحليل التنبؤي (Predictive Analytics) يمكن للذكاء الاصطناعي التنبؤ بالاحتيال المحتمل استناداً إلى عوامل الخطر المستمدة من البيانات التاريخية على سبيل المثال، إذا كان لدى العميل تاريخ من المعاملات المتكررة في الصناعات عالية المخاطر، يمكن للنظام تنبيه الموظفين لمراقبة الأنشطة المستقبلية عن كثب ويساعد هذا النهج الاستباقي البنوك في التخفيف والحد من المخاطر قبل وقوع الاحتيال ومن خلال قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل أنواع مختلفة من البيانات والتعلم منها مثل سيناريوهات الاحتيال حيث يقوم بخلق أنماط ومحددات (Patterns and Trends) تتيح له فهم المحتوى وتميز اللغات الحية مما يسمح له باكتشاف الأنماط المغايرة (Anomaly Detection) على سبيل المثال تحليل المحادثات وسجل البريد الإلكتروني أو الشيكات الصادرة في أوقات غير عادية أو مبالغ غير نمطية(خارج المعايير الطبيعية) ، مما يتيح استجابات أسرع للاحتيال المحتمل كما أن الذكاء الاصطناعي يمتلك القدرة على اقتراح معالجات لمشكلات مستقبلية محتملة مثلا تحديث البنية التقنية أو إجراء الصيانة الدورية أو الخروج من تقديم الخدمات في مجال معين مثلا .كما أن توظيف الذكاء الاصطناعي في التنبؤ يسمح لصناع القرار باستشراف اتجاهات السوق المستقبلية لخلق خدمات مالية جديدة ناهيك عن إيجاد فرص استثمارية جديدة ويزيد أيضا من انتشار وتوفر الخدمات المالية كون سرعة اتخاذ القرار سوف تتضاعف مما يعزز الاستجابة لطلبات العملاء من خلال إجراء التقييم الآلي للجدارة الائتمانية (Dynamic Scoring) والرد عليهم وفي نفس الوقت ستوفر التكاليف التشغيلية للعمليات البنكية الأساسية إضافة على تقليل المخاطر الناتجة عن الأخطاء البشرية.

3. الأمن والتحقق(Security and Verification):إن قدرة الذكاء الاصطناعي على التحقق الآلي (Automated verification of data and documents) من البيانات والوثائق تمثل إضافة نوعية للأعمال المصرفية حيث يمكن التأكد ومراجعة صحة الوثائق والقوائم المالية على سبيل المثال في طلبات التمويل للتأكد من صحة الطلب كم أن الذكاء الاصطناعي يعزز حماية بيانات العملاء من خلال الدمج بين العلامات البشرية الحيوية(biomarkers) والمعلومات الديمغرافية (Demographic information) حيث توفر آلية المصادقة الحيوية (Authentication Biometric) للعملاء سواء أثناء استخدام الخدمات المالية أو عند طلب فتح حساب أو حصول على أي خدمة طبقة إضافية ثنائية من الأمان (Two-factor authentication (2FA) حيث حدت بشكل كبير من احتيال انتحال الهوية وسرعت من إجراءات التحقق من الهوية على مختلف الأصعدة . أما في ما يتعلق بحفظ وتراسل البيانات فإنه يمكن توظيف الذكاء الاصطناعي لخلق مستويات أمان عالية بين البنوك والعملاء (End-to-end encryption E2EE) إضافة إلى أن الذكاء الاصطناعي سوف يكون فعالا عند استخدامه في التعاملات ودمجه مع تقنيات السجلات التشاركية الغير قابلة للتعديل(Blockchain Technology) وسوف يحد من الاحتيال في التعاملات ويمكن الاكتفاء بالعقود الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني للمصادقة على المعاملات على سبيل المثال.

4. التعاون مع البشر (Collaboration with humans): يزيد التعاون بين البشر والذكاء الاصطناعي من قدرة التعلم والوصول للمعرفة والخبرة لدى موظفي البنك والذكاء الاصطناعي على حداً سواء ويمكن توظيف التعاون في عدة مجالات في القطاع المصرفي مثل التدريب أو في جعله مساعد افتراضي للموظف أثناء تأدية مهام عمله في البنك أو في نشر المعرفة وتقديم النصح للعملاء من خلال خدمة المساعد الذكي الافتراضي (Virtual Smart Assistant) أو على تطبيقات المحادثات (Chatbot) فعلى سبيل المثال يمكن للمساعد الذكي تقديم النصح للعميل حول الحصول على تمويل أو شراء سلعة معينة أو الاستثمار في مجال محدد أو آلية الادخار التي يجب اتباعها كما أن قدرة الذكاء الاصطناعي على التفاعل مع المحادثات البشرية سوف تعزز من نشر الخدمات المالية كونه قادرا على فهم المحادثات النصية والصوتية وتحليل مضمونها وصولا إلى معرفة الحالة المزاجية للعميل وقادرا أيضا على الرد عليها نصياً أو صوتياً وهذا في المجمل سوف ينمي الوعي المجتمعي بأهمية التحول الرقمي المالي كون طبيعة المحادثات والحوار سوف تركز على طبيعة العملاء طالبي الخدمة وقد تتنوع النصائح وتختلف بناء على رغبات ومدخلات العملاء وكون الذكاء الاصطناعي وقدرة العقل البشري يمكن توظيفهما في خلق نوع من التعاون والتكامل بين المصارف والجهات الرقابية والقانونية تسمح بمشاركة البيانات دون الإضرار بالمصالح أو التأثير على توجهات الأعمال المصرفية .

فوائد تطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي

بتطبيق الذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي سيجني القطاع العديد من الفوائد أهمها الحد من جرائم غسيل الأموال وجرائم الاحتيال المالية التقليدية والسيبرانية وسيسهم في الحفاظ على القطاع المصرفي على المستوى المحلي والعالمي..

ويمكن أن نذكر بعض فوائد توظيف الذكاء الاصطناعي للحد من الاحتيال المالي فيما يلي:

1. تعزيز الرقابة وتطبيق سياسات الالتزام والمخاطر .
2. الحد والحماية من الاحتيال .
3. سرعة اتخاذ القرار .
4. تقليل التكلفة المالية وزيادة الأرباح.
5. تعزيز القدرة التشغيلية للمؤسسات المالية.
6. تعزيز أمن المعلومات .
7. تعزيز الشفافية.
8. نشر الثقافة المالية .
9. تعزيز ثقة وولاء العملاء .
10. توفر الخدمات المالية ورفع جودتها.
11. تحقيق الشمول المالي.

الخلاصـــــة

تطبيق الذكاء الاصطناعي قد يواجه بعض التعقيدات في المجال التنظيمي أو التقني أو التشغيلي وكون التحول الرقمي الذي من تطبيقاته الذكاء الاصطناعي أصبح ضرورة حتمية ويجب الاستفادة منه وتوظيفه كون الاحتيال المالي خصوصا في سياق القروض والتمويل خطرًا كبيرًا على العملاء والمؤسسات المالية على حد سواء ومع استمرار تطور تكتيكات الاحتيال، فإن الاستفادة من التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي أمر بالغ الأهمية لتعزيز تدابير الكشف والوقاية لقدرته وتقنياته في التحقق من صحة البيانات، واكتشاف الشذوذ، وتحليلات السلوك، ومعالجة اللغة الطبيعية، والنمذجة التنبؤية ومن خلال دمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة مراقبة الاحتيال، يمكن للبنوك التمكن من تحديد الأنشطة المشبوهة بشكل فعال والاستجابة بشكل استباقي وتعزيز الشفافية والدقة في الإجراءات ، كما إن الجمع بين القدرات التحليلية للذكاء الاصطناعي والبصيرة البشرية أمر ضروري لحماية النظام المالي وحماية العملاء من الاحتيال وختاماً نوصي بالشراكة والتعاون في خلق بيئة تطبيق داعمة للذكاء الاصطناعي على مستوى القطاع المصرفي الوطني للاستفادة منه.

إدارة زيارة العميل وتقديم تجربة مستخدم فريدة

عبدالرحمن الحكيم *

في زخم الحياة، قد نلاحظ أن كثير من أوقاتنا تضيع في الانتظار والطوابير، حتى أصبحت ثقافة الطوابير جزءا من روتين حياتنا اليومية، وأصبح من المسلم به وجود الطوابير، فمن يريد أن يذهب إلى مركز خدمة عملاء أو أحد فروع تقديم خدمة ما، سيبدأ الرحلة بزحمة الطريق يليها الوصول إلى مركز الخدمة أو الفرع ومن ثم الانتظار وأمامه طابور طويل للانتظار، وللأسف أصبح هذا أسلوب حياة نعاني منه في كل أوجه حياتنا، في العيادات، في المستشفيات، البنوك، الشركات التقنية وغيرها من مقدمي الخدمات، وكل ذلك يعود للعديد من الأسباب منها: أن عدد مقدمي الخدمة أقل من عدد طالبي الخدمة، وكذا الاعتماد على آليات عمل تتطلب حضور الشخص بنفسه.

وقد يلاحظ في كثير من الأحيان أن أغلب العملاء والزبائن قد يحضرون في وقت واحد، مما يؤدي إلى تردي الخدمة وكذا تعكر مزاج العميل، ويصبح طلب الخدمة عبئا على العميل يحول دون حصوله على تجربة فريدة! ومهما قامت الشركات في سعيها لتحسين ظروف الانتظار بتوفير أماكن مريحة للانتظار فإن النتيجة لا تحقق مطلب العميل، كونه يبحث عن تجربة فريدة في أقل وقت وليس تجربة فريدة في الانتظار بحد ذاته.

بناء على ذلك كله فإن الكثير من الشركات قد تسعى للحصول على أنظمة إدارة الطابور، أو ما يسمى بـ Queue Management System بمعنى أنه أصبح من المسلم به وجود الطابور دون أي محاولة للتقليل منه، وأصبح لدينا مفهوم إدارة الطوابير كشيء حتمي ونحتاج لآليات وأنظمة لإدارته. مما أدى إلى التغاضي عن أحد أهم الأسس التي يجب على الشركات الاهتمام بها، وهو معرفة كيفية إدارة أهم مورد للعميل وهو الوقت.

ومن ثم تحديد ما هي التكنولوجيا التحويلية والتغييرات في آليات ونماذج الأعمال لأجل أن نقوم بتحول رقمي حقيقي ومن ثم تغيير في طريقة تقديم تجربة عميل فريدة.

الاهتمام بوقت العميل

يعتبر الوقت من أحد أثمن الموارد التي يمتلكها الإنسان، فعلى الرغم من أنه لا يمكن رؤيته أو لمسه، إلا أن له تأثير كبير لا يمكن إنكاره على كل أوجه حياتنا، ولذلك فمورد مهم كهذا يحتاج لإدارة فعالة، حتى يتم الاستفادة منه في تحقيق أهدافنا وتحسين انتاجيتنا بكفاءة عالية والاستمتاع بحياة أكثر توازنًا.

وفي عالم الأعمال يعد الوقت عاملا مهما ومن أحد أهم عوامل

النجاح Critical Success Factors(CSFs) سواء في المشاريع وتنفيذها، في تقديم الخدمات بكفاءة، أو حتى في اقتناص الفرص والاستغلال الأمثل لما يسمى بنافذة الفرص Window of Opportunity. بالتالي فإن الوقت يتجاوز أن يكون مجرد مورد، بل يعتبر الوقت والإدارة الفعالة له مفتاحًا لتحقيق الأهداف الاستراتيجيه للشركه وتنفيذ المشاريع في الوقت المحدد والتقليل من الفقد في الميزانية.

وهنا نتجاوز المفهوم العام في أهمية الوقت في تحسين مستوى الأداء والانتاجيه للشركات، وتحقيق أقصى الاستفاده المثلى لوقت العاملين بالشركة وكذا تحسين وقت الإنجاز للعمليات الداخلية وأتمتة العمليات، لأجل الوصول إلى تقليل وقت الإنجاز وتحسين الكفاءة .. إلى المفهوم الأكثر دقة للوقت وهو الاهتمام بوقت العميل بحد ذاته، بل أن الموضوع يتجاوز الوقت اللازم لخدمة العميل في مراكز الخدمة، والمصطلح الرائج بما يسمى إدارة الطوابير، كقناعة أنه لابد من وجود طوابير بسبب محدودية القدرة في عدد موظفي مراكز الخدمة مقارنة بعدد العملاء طالبي الخدمة في مراكز خدمة الشركات، وبالتالي فإن أنظمة إدارة الطوابير والاستخدام التقليدي لأجهزة الـ Kiosk قد لا توفر القيمة المرجوة بالشكل الكافي.

التفاعل الاستباقي في خدمه العملاء

إذاً فإن احترام وتقدير وقت عملائك يعد عنصرًا أساسيًا في تقديم خدمة عملاء ممتازة. فهو لا يعزز تجربتهم فحسب، بل يعزز أيضًا الولاء والسمعة الطيبة للشركة، والذي يعد جزء كبير منه مبنيا على التفاعل الاستباقي Proactive Engagement، ويستلزم أن تقوم الشركة بالاستقراء والتوقع لاحتياجات العميل والفهم الصحيح لاحتياجاته، وكذا تفعيل إمكانيات تقديم الخدمات وحل المشاكل الاستباقية لعملائها بأقل وقت ممكن، بل وتقليل الوقت والجهد الذي قد يحتاجه العميل للحصول على الخدمة. كما أن تفعيل واستخدام أدوات تحول رقمي تدعم التفاعل الاستباقي سيقلل من الاحباط الذي قد يصاب به العميل بسبب الانتظار لساعات طويلة، بل أن ذلك سيتجاوز مسألة أخذ الاعتبار للوقت الذي قد يحتاجه العميل للوصول لأقرب مركز خدمة والأخذ في الاعتبار لكل الأعباء والتكاليف والصعوبات والمواقف التي قد تواجه العميل للوصول لمركز الخدمة. بل أنه في الغالب ما يكون وقت الطريق لمركز الخدمة والانتظار في الطابور في سبيل الحصول على خدمة أربعة أضعاف وقت الخدمة المقدمة للعميل من موظف خدمة العملاء، وهنا تتضح المشكلة بشكل جلي، ويصبح من المهم إيجاد بدائل سواء لأنظمة الطابور أو حتى لآليات تقديم الخدمات وتقديم تجربة عميل تقدر وقت العميل كمورد مهم يحسن منها.

أنظمة إدارة الزيارة

بناء على ما سبق فإن إدارة الوقت بشكل فعال للعملاء تلعب دوراً حاسماً في تقديم تجربة فريدة واستثنائية للعميل، بل وتشعر العميل بالرضى عن الخدمة وبالتالي رغبته في الحصول على خدمات أخرى من نفس المزود. وفي سبيل ذلك فهناك العديد من الحلول التقنية، التي منها إدارة زيارة العميل Customer Visit Management والتي تعنى بعمل حجوزات مسبقة أو استغلال وقت الانتظار لدوره في الحصول على خدمات أو منتجات أخرى هي في الأساس من احتياجاته. وكذا تقديم تلك الأنظمة خدمات افتراضية تمكن موظف الخدمة من لقاء العميل بشكل افتراضي ومن ثم تقديم الخدمة المطلوبة. أضف

إدارة زيارة العميل تعنى باستغلال وقت الانتظار في الحصول على خدمات أخرى هي في الأساس من احتياجات العميل

إدارة الوقت بشكل فعال للعملاء تلعب دوراً حاسماً في تقديم تجربة فريدة واستثنائية وتشعر العميل بالرضى عن الخدمة

احترام وتقدير وقت العملاء يعد عنصرًا أساسيًا في تقديم خدمة عملاء ممتازة

الاهتمام بوقت العملاء يخلق بيئة عمل إيجابية ويؤدي إلى نجاح أكبر واستدامة في الأعمال

إلى ذلك تفعيل أدوات الذكاء الاصطناعي سواء في تحسين الأداء أو في تفعيل المساعد الشخصي للإجابة وتقديم الاستشارة وتفعيل الخدمات التي تتناسب مع ما يريده العميل. إن هذه الأنظمة تختلف عن أنظمة إدارة الطوابير في المفهوم والهدف ولو أنها كلها تصب في تحسين الكفاءة والمساواة، إلا أن أنظمة إدارة الزيارة تتجاوز ذلك إلى التحسين من آليات وطرق وقنوات تقديم الخدمة للعميل وبأكثر من طريقة وكذا تحسين التغذية الراجعة Feedback كونها تتميز بالشمولية في تقديم الخدمة في كل مرحلة من مراحل خدمة العميل، كما أنها تساعد وبشكل كبير في تخصيص الخدمات Personalized Services وليس تحسين كفاءة وقت الطابور كما تفعل أنظمة إدارة الطابور. بل تتجاوز إمكانياتها إلى تحسين آليات ورفع كفاءة التفاعل مع موظف الخدمة على عكس أنظمة إدارة الطابور التي تسعى إلى تحسين تجربة الانتظار، بمعنى أن أنظمة إدارة الزيارة تحسن من تجربة العميل وليس من تجربة الانتظار وهنا نلاحظ الفرق وتتضح الأهداف الصحيحة التي يجب أن يتم وضعها ومن ثم تحديد التكنولوجيا المناسبة لتحقيق ذلك. هنا لابد من الإشارة هنا أنه ليس الهدف هو البحث عن أفضل التكنولوجيا وأفضل التقنيات والاستثمار فيها والتي قد تكلف المنشأه الكثير من الاستثمارات، ولكن الهدف هو الاستخدام الأمثل للتقنيات والتكنولوجيا الحديثة وتحديد ما هي الأهداف التي نسعى لتحقيقها وماهية الخدمات الرقمية التي نرغب في تقديمها، ومن ثم بناء أنظمة وآليات عمل تتناسب مع تقديم خدمات رقمية بنماذج أعمال جديدة وبمختلف القنوات Omni-Channels وبالتالي تقديم تجربة مستخدم فريدة وموحدة بغض النظر عن أي قناة يتم خدمة العميل من خلالها كما أسلفنا سابقاً.

علاوة على ذلك، فإنها تحسن من كفاءه الاستفاده من وقت موظفي تقديم خدمة العملاء، وكذا بقية الموظفين في سلسلة القيمة كون ذلك سيولد قاعدة معرفة تسرع من الاستجابه والكفاءة في تقديم الخدمة. وكل ذلك سينعكس على مدى الاحترام الكبير من قبل الشركة للوقت كقيمة أساسية. بل الشركات التي تقدر وقت موظفيها وتعمل على تحسين كفاءة خدماتها، وتساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتزيد من رضا الموظف الذي سيكون له دور في تقديم تجربة فريدة للعملاء وتعزيز ولاءهم للشركة وجعلهم أكثر استعداداً للتوصية بها للآخرين، وبالتالي تحقيق نجاح أكبر واستدامة في الأعمال.

في الختام، إن أي شركة تقوم بالاهتمام بكفاءة الموظفين ووقت العملاء يعكس احترامًا كبيرًا للوقت كقيمة أساسية ومورد مهم، يخلق بيئة عمل إيجابية تزيد من رضا العملاء، مما يؤدي في النهاية إلى نجاح أكبر واستدامة في الأعمال. بل أنه عند حصول العملاء على الخدمات بسرعة وكفاءة، يشعرون بالتقدير والاحترام، مما يعزز ولاءهم للشركة ويجعلهم أكثر استعداداً للتوصية بها للآخرين، وبالتالي فإن تجربة المستخدم الممتازة تعتمد بشكل كبير على كيفية إدارة الوقت وتقديم الخدمات في الوقت المناسب وبأعلى جودة ممكنة.

*باحث واستشاري في التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي

تُعد الثقافة المالية والوعي المصرفي من أهم الأدوات التي تُمكّن الأفراد وتساعد المجتمعات على مواجهة التحديات الاقتصادية، وفي مقدمتها الاحتيال المالي. فمع تطور التكنولوجيا وانتشار استخدامها بالتعاملات المالية والمصرفية محليًا ودوليًا، أصبحت أشكال الاحتيال أكثر تعقيدًا وأساليبها أكثر تطورًا. هذا التطور المتسارع جعل من الضروري تعزيز الثقافة المالية والتوعية المصرفية كخطوة أساسية لحماية الأفراد والمجتمعات من هذه المخاطر.

دور الثقافة المالية والوعي المصرفي في حماية المجتمع من الاحتيال المالي

أ. أسامة الشوخي*

والثقافة المالية والوعي المصرفي مفهومان مترابطان، حيث تشير الثقافة المالية إلى مجموعة المعارف والمهارات التي تساعد الأفراد على اتخاذ قرارات مالية سليمة، مثل إدارة الميزانية، التخطيط المالي، والاستثمار. بينما يشمل الوعي المصرفي فهم النظام المصرفي والخدمات المالية المتاحة، بالإضافة إلى إدراك المخاطر المرتبطة بالمعاملات المالية، مثل الاحتيال المالي، وسبل الوقاية منها. هذا الترابط يمكّن الأفراد من اتخاذ قرارات مالية مدروسة وحماية أموالهم بشكل فعال.

أهمية الثقافة المالية في مواجهة الاحتيال المالي

تعليم الأجيال القادمة: نشر الثقافة المالية بين الشباب يساعد في بناء جيل واعٍ قادر على تجنب الوقوع كفرائس للاحتيال المالي، مما يحقق مستقبلاً ماليًا أكثر أمانًا واستقرار.

التعرف على أساليب الاحتيال: تساعد الأفراد على فهم الأساليب الشائعة التي يستخدمها المحتالون وطرق التصدي لها.

تعزيز التعاون المجتمعي: عندما يكون المجتمع أكثر دراية بالثقافة المالية، يمكن أن يتعاون بشكل أفضل للتصدي للأفعال الاحتيالية والتبليغ عنها، مما يعزز بيئة الأمن المالي للمجتمع.

تعزيز الوعي بالمخاطر الرقمية: حالياً بالعصر الرقمي، تزايد الأساليب الاحتيالية الرقمية مما يجب إكساب الأفراد طرق التعرف والحماية التقنية والرقمية .

التحقق من مصداقية المعاملات: تُمكّن الأفراد من فهم أهمية التحقق من مصداقية المعاملات المصرفية.

تعزيز اتخاذ قرارات مالية مستنيرة: عبر فهم القيم المالية الأساسية مثل التوفير، والاستثمار، وإدارة الديون، يصبح الأفراد أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مالية مدروسة.

الحد من الجهل المالي: تقليل فرص وقوع وتعرض الأفراد لفخاخ الاحتيال المالي فالجهل المالي من أبرز الأسباب التي تجعل الأفراد ضحايا للاحتيال المالي والوقع فيه.

الوقاية من الاحتيال عبر المؤسسات المالية: تعزيز الأفراد بالمعرفة اللازمة لإكسابهم القدرة على التعامل مع المصارف والمؤسسات المالية بما يمكنهم من حماية أنفسهم من التعرض لعمليات الاحتيال المرتبطة بتلك المنشآت.

التحديات التي تواجه الثقافة المالية والوعي المصرفي في المجتمع

الاستفادة من التكنولوجيا: بعض الأفراد يجد صعوبة في استخدام الأدوات الرقمية نتيجة نقص أو انعدام المعرفة التقنية، فيحرمون من الاستغلال الأمثل للفرص التي توفرها التكنولوجيا الحديثة كتسهيل الوصول للخدمات وتيسير توفر المعلومات المالية الرقمية.

نقص المعرفة الأساسية: الكثير من الأفراد لا يمتلكون المعرفة الكافية بأساسيات المال.

الأمية المالية: يفتقر الكثير من الأفراد للمهارات اللازمة لهم بكيفية التعامل واستخدام الأدوات المالية بشكل صحيح، كالبطاقات الائتمانية او أنواع التمويل الاستثماري.

العادات والتقاليد: توجد ممارسات تكاد تكون تقليدية ببعض المجتمعات تعارض المبادئ المالية مثل تفضيل التعامل النقدي بدلا من التعامل الإلكتروني.

تحفظات دينية وثقافة مغلوطه: في بعض الأحيان، تكون هناك تحفظات دينية أو ثقافة مغلوطة تجاه قيام الأفراد بالتعامل مع المصارف أو استخدام المنتجات المالية كمنتج التمويل المتربط بالفوائد.

الثقة في المؤسسات المالية: هناك فجوة في الثقة بين المجتمع وبين المصارف بسبب التجارب السابقة نتيجة الأزمات الاقتصادية التي تعرضت لها تلك المصارف، مما أثر على مستوى الإقبال للتعامل معها ومع ما تقدمه من منتجات مالية أو خدمات مصرفية.

سوء استخدام المنتجات المالية: كالقروض الشخصية أو التمويلات الاستثمارية فسوء استخدامها يؤدي إلى رفع مستويات الديون والفشل المالي نتيجة عدم المعرفة والوعي بمخاطر تلك المنتجات.

تحديات الوضع الاقتصادي: الوضع الاقتصادي الصعب بأغلب الدول أو المناطق، يمثل أحد تحديات المعيقة للأفراد للاستفادة من الخدمات المصرفية نتيجة ارتفاع التكاليف وانخفاض مستويات الدخل.

الثقافة المالية والوعي المصرفي ركيزتان أساسيتان لمواجهة التحديات الاقتصادية والتصدي للاحتيال المالي

التكامل بين الحكومة والقطاع المصرفي نحو تعزيز الوعي المالي ومكافحة الاحتيال مجتمعياً

تعزيز التوعية المجتمعية: عبر برامج مالية ثقافية وتوعوية من خلال وسائل الإعلام المختلفة (التلفزيون، الراديو، الإنترنت) وتنفيذ ورش العمل المجتمعية والدعوة للمشاركة الجماهيرية فيها، لتوعية المواطنين بأساليب الاحتيال الشائعة وكيفية الوقاية منها، مع استهداف هذه البرامج لجميع الفئات العمرية والمهنية.

تفعيل الرقابة وتعزيز المتابعة: قيام الجهات الحكومية بدور هام في مراقبة تنفيذ السياسات المتعلقة بالأمان المالي والمصرفي، وتنفيذ حملات تفتيشية مجدولة على المصارف والمؤسسات المالية للتأكد من تطبيق إجراءات الأمان وحماية البيانات.

التشجيع الأمن لاستخدام التكنولوجيا المالية: قيام القطاع الحكومي بالتنسيق مع المصارف والمؤسسات المالية لتوفير نشرات التوعية والإرشاد للجماهير حول كيفية حماية المعلومات الشخصية والحسابات البنكية عبر تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية مع ضمان تقديم حلول آمنة للحفاظ على بيانات العملاء من الاحتيال الرقمي.

تطوير القوانين والتشريعات الخاصة المرتبطة بمكافحة الاحتيال: يجب على الحكومة وضع وتطوير قوانين صارمة لمكافحة الاحتيال المالي والمصرفي، وتطبيق لوائح حماية المستهلكين من عمليات الاحتيال المالية، مما يسهم في توفير بيئة آمنة للعملاء.

إعداد برامج تدريبية للمصارف والمؤسسات المالية والجهات الخارجية: إمكانية القطاع الحكومي بالتنسيق والتعاون مع القطاع المصرفي والمالي بتنفيذ برامج تدريبية متخصصة للموظفين بالقطاع المالي عبر التعاون مع جهات خارجية عموماً وبشكل متخصص بمجال كيفية التعرف والتصدي لمحاولات وعمليات الاحتيال المالي، وإجراءات الوقاية منها، بما يعزز من تبادل الخبرات بهذا

المجال.

تأسيس منصات وسن آليات للإبلاغ عن عمليات الاحتيال المالي: قيام الحكومة بالتنسيق مع الجهات الأمنية والجهات المالية ذات العلاقة بإنشاء منصات آمنة وسهلة الاستخدام يمكن للمواطنين من خلالها الإبلاغ عن أي حالات احتيال مالي قد يتعرضون لها، وتطوير مراكز دعم الجمهور الهاتفية المتخصصة بمجال مساعدة المواطنين لمواجهة التصدي لعمليات الاحتيال المالي.

التنسيق بين الجهات ذات العلاقة: يستوجب من القطاع الحكومي التنسيق مع المصارف والمؤسسات المالية، وكذلك الجهات الأمنية، لتبادل المعلومات والتعاون بشأن الأنشطة المشبوهة، هذا التعاون يعزز قدرة المؤسسات على كشف الاحتيال قبل أن يتوسع أو يتسبب في أضرار كبيرة، وأيضا للتنسيق بين المصارف وجهات السلطة القانونية لضمان تتبع قضايا الاحتيال بسرعة وفعالية.

أثر الثقافة المالية في بناء مجتمع ذي وعي مالي ومصرفي

تحسين القدرة على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة: بمجرد أن يكون الأفراد مجهزين بالمعرفة المالية، يصبح بإمكانهم اتخاذ قرارات مالية أكثر استدامة، مثل اختيار القروض المناسبة، وفهم شروط الفوائد، والتخطيط المستقبلي للتقاعد.

الحد من مخاطر الاحتيال المالي: مع التوعية المالية المناسبة، يصبح الأفراد أكثر قدرة على التعرف على أساليب الاحتيال المالي وكيفية الوقاية منها. وهذا يشمل القدرة على التمييز بين العروض المالية الموثوقة وغير الموثوقة.

تمكين الأفراد من إدارة مواردهم المالية: التعليم المالي يساعد الأفراد على فهم كيفية إدارة أموالهم بفعالية، بما في ذلك الادخار، والاستثمار، وإعداد الميزانية. وهذه المهارات تقلل من مخاطر الوقوع في الأزمات المالية الشخصية.

تعزيز الشمول المالي: التعليم المالي يساعد في تعزيز الشمول المالي عن طريق تشجيع الأفراد على استخدام الخدمات المصرفية الرسمية والرقمية بدلاً من التعامل مع الأسواق غير الرسمية، مما يساهم في رفع مستوى الثقة في النظام المالي.

> **على الحكومة وضع وتطوير قوانين صارمة لمكافحة الاحتيال المالي والمصرفي**

مواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية في القطاع المالي: يمنح الأفراد القدرة على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات الرقمية المتسارعة في القطاع المالي والمصرفي، مثل استخدام الدفع عبر الهاتف المحمول، العملات الرقمية، والخدمات المصرفية الإلكترونية. ويساهم هذا أيضا في تعزيز الأمان وحماية البيانات الشخصية، ويمحو الأمية الرقمية للأفراد.

تعزيز الثقة في النظام المالي: عندما يصبح الأفراد أكثر معرفة ووعيًا ماليًا، سيشعرون بالثقة في التعامل مع المصارف والمؤسسات المالية، مما يعزز استقرار النظام المالي ككل ويزيد من استخدام الخدمات المصرفية.

تعزيز الاستقلالية المالية: يساعد الأفراد على تحقيق الاستقلالية المالية من خلال فهم كيفية كسب المال، وتحقيق العوائد من الاستثمارات، والتخطيط لاحتياجاتهم المالية الراهنة والمستقبلية.

دعم ثقافة الادخار والاستثمار: بتشجيع الأفراد على التفكير في المستقبل من خلال تبني ثقافة الادخار والاستثمار، وتبنيها كتوجه حاضر يساهم في تحسين نوعية حياتهم بالمستقبل.

تحسين الوضع الاقتصادي للمجتمع: يمكن للفرد أن يساهم بشكل أكبر في تحسين اقتصاده الشخصي، مما يعزز الاستقرار المالي في المجتمع ككل ويقلل من معدلات الفقر والبطالة.

التخفيض والتقليل من مستويات الديون: عبر التعرف على كيفية إدارة الديون بشكل صحيح، من خلال القروض الشخصية وبطاقات الائتمان، مما يساعد الأفراد من التقليل من أعبائهم المالية وضمان سداد ديونهم في الأوقات المحددة.

الخلاصة :

تُعد الثقافة المالية والوعي المصرفي ركيزتين أساسيتين لمواجهة التحديات الاقتصادية والتصدي للاحتيال المالي المتزايد تعقيدًا بفعل التطور والتقدم التكنولوجي، كما أن تعزيز وغرس هذا النوع من الثقافة لدى الأفراد والمجتمعات أصبح ضرورة لابد منها لحمايتهم ولتمكينهم وإكسابهم القدرة على اتخاذ قرارات مالية سليمة ومدروسة، لذا، يجب أن تتكاتف الجهود بين الأفراد والمؤسسات المالية والمصرفية والجهات الحكومية لتحفيز العمل على مكافحة الاحتيال المالي لنصل إلى مجتمع واعٍ ماليًا ومحصن ضد المخاطر المالية.

*مشرف قسم السيولة في بنك التضامن

المراجـــــع:

البنك الدولي: https://www.worldbank.org

صندوق النقد الدولي (IMF) https://www.imf.org

مجلة التخطيط المالي (Journal of Financial Planning) https://www.onefpa.org

مؤسسة الشمول المالي الدولية (Global Financial Inclusion) : https://globalfindex.worldbank.org

لجنة الخدمات المالية (Financial Services Authority): https://www.fca.org.uk

مؤسسة الشمول المالي في الولايات المتحدة (National Financial Educators Council) https://www.financialeducatorscouncil.org

CAC BANK
بنك التسليف التعاوني والزراعي
Cooperative & Agricultural Credit Bank

2025

شاركنا الـــريادة
www.cacbank.com.ye

أنت مع الكل
والكل معك

إدفع إلتزاماتك للجميع
واستقبل من الكل حوالاتك
الكل عندك 100%

mobile money
mobile money
MPS
السريع للحوالات
ALSAREA TRANSFER
كاك موبايلي

GET IT ON Google Play
Available on the App Store

بنـك اليمـن والخليـج
Yemen Gulf Bank

عـام جـديد ..
آفاق جديدة!

الرقم المجاني
8000414
YGBYEM
733 800 414

بنك اليمن الدولي (IBY) INTERNATIONAL BANK OF YEMEN

هدفنا واحد

حسابات التوفير والودائع

الدولي موني

البطائق المصرفية

الكول سنتر

الصراف الآلي ونقاط البيع

القروض والتسهيلات

ويسترن يونيون

Western Union

الدولي إكسبرس

ALDAWLI EXPRESS

الإنترنت المصرفي

الحوالات والإعتمادات

IBYYESAXXX

www.ibyemen.com

iby_bank

Call Center 8006000