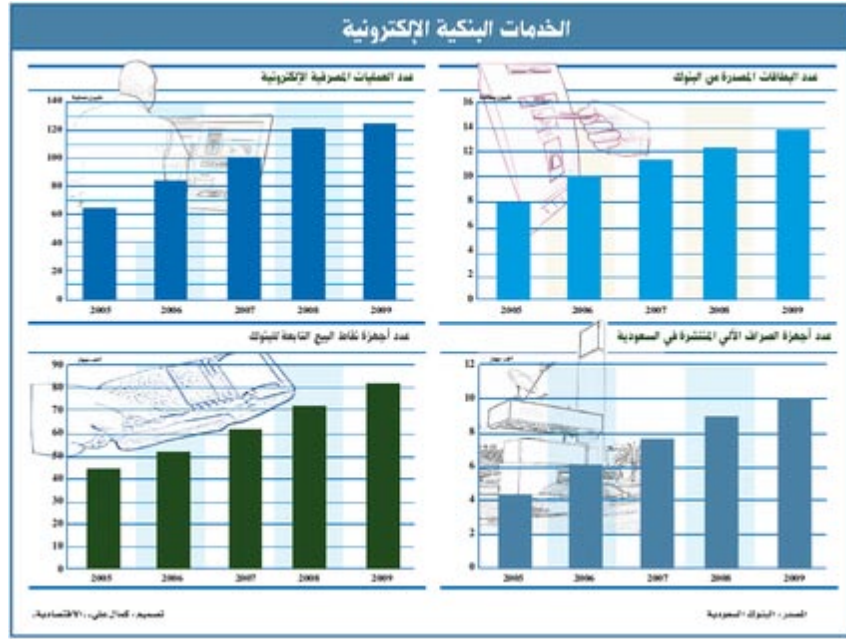


دراسة: تكلفة تقديم خدمة عبر القنوات الإلكترونية في المملكة أقل بنسبة 10 %

الجودة وتدني التكلفة يقفزان بالعمليات المصرفية الإلكترونية إلى 120 مليون عملية



«الاقتصادية» من الرياض

سجل القطاع المصرفي السعودي مع نهاية العام الماضي رقما قياسيا في التعاملات المصرفية الإلكترونية بأكثر من 120 مليون عملية نفذها عملاء البنوك باستخدام البطاقات الإلكترونية ونقاط البيع وعبر الإنترنت، مستفيدين من تدني التكلفة وتحسن جودة الخدمات التقنية التي تقدمها البنوك السعودية.

من هذا المنطلق ومع تزايد عمليات التعاملات الإلكترونية على مستوى العالم، بما في ذلك التعاملات التجارية والمالية الإلكترونية، التي صاحبها ارتفاع ملحوظ في مستوى الوعي التكنولوجي والإلكتروني في المجتمع السعودي، كان لزاما على القطاع المصرفي السعودي، أن يتواكب مع هذه المتغيرات والمستجدات.

حيث أسهمت وبشكل فعال مؤسسة النقد العربي السعودي "ساما" في إرساء قواعد البنية التحتية والفوقية للتعاملات المصرفية الإلكترونية في المملكة، بحيث أصبح الاحتياج كبيرا جدا إلى نوعية جديدة من أساليب خدمة العملاء، وبالذات فيما يتعلق بتقديم خدمات مصرفية لهم بشكل غير تقليدي يتجاوز نمط الأداء الاعتيادي، ولا يتقيد بمكان معين أو بوقت محدد، وكنتيجة لهذا النمو المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك السعودية، يشار إليها بالبنان؛ كونها ركزت على التدريب والمعرفة وابتكار برامج جديدة وتطوير الخدمات والأنظمة المقدمة للعملاء؛ ما أسهم بشكل كبير في تحقيق الراحة والطمأنينة للعملاء عند إنجازهم تعاملاتهم المصرفية الإلكترونية.

ولعل ما يميز الخدمات المصرفية الإلكترونية، قدرتها الفائقة على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو بزمان معين، كما أنها تتيح للعملاء إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدار الساعة؛ ما يوفر للعميل الراحة التامة، وبالذات أن إنجاز العمليات المصرفية، يتم في سرية مطلقة، تعزز من ثقة التعاملات المصرفية الإلكترونية بشكل عام، ومن ثقة العملاء ببنوكهم بشكل خاص.

وما يميز الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضا، أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها من بين أهم عوامل جذب العميل، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر القنوات المصرفية المختلفة، أوضحت أن تكلفة تقديم خدمة عبر القنوات الإلكترونية أقل بنسبة 10 في المائة من تقديمها عبر الفروع، كما أن استخدام القنوات الإلكترونية يوفر الجهد والوقت المبذول في إنجاز الخدمة وبجودة عالية.

أما بخصوص مسيرة البنوك السعودية في التعاملات الإلكترونية، فإنها حافلة بالإنجازات الكثيرة والكبيرة، لعل من بين أبرزها، تأسيس شبكة أجهزة صرف آلي بلغ تعدادها 10,304 أجهزة على مستوى المملكة في نهاية نيسان (إبريل) من العام الجاري، تمكن العميل من تنفيذ عديد من العمليات المصرفية، مثل خدمة التعرف على الرصيد، وسحب النقد، وتحويل الحسابات داخل البنك، وتسديد فواتير البطاقات الائتمانية، وفواتير الخدمات العامة من ماء وكهرباء واتصالات، وخدمة إيداع الشيكات، والإيداع النقدي، وإلى جانب ذلك، فقد شهدت

شبكة نقاط البيع نموها متزايدا خلال السنوات الأخيرة ليصل مجموعها إلى 82,684 جهازا على مستوى المملكة في نهاية الفترة نفسها، وقد أتاحت هذه الشبكة للعميل تقليص الاستخدام النقدي من خلال دفع قيمة المشتريات عبر الشبكة السعودية للمدفوعات.

ونتيجة للزيادة الملحوظة في استخدامات الإنترنت خلال السنوات القليلة الماضية في المملكة، سارعت البنوك السعودية إلى الاستثمار بشكل كبير في تطوير العمليات المصرفية عبر الإنترنت لعملائها، حيث صممت مواقع لها على شبكة الإنترنت باللغتين العربية والإنجليزية؛ بهدف تمكين العملاء من إنجاز تعاملاتهم المصرفية بيسر وسهولة، هذا إضافة إلى تمكينهم من التواصل مع مصارفهم للتعرف على الخدمات المختلفة.

وتتيح البنوك السعودية أيضا لعملائها إمكانية إنجاز عملياتهم المصرفية المختلفة، عبر الهاتف الخليوي، بما في ذلك الاستفسار عن أرصدة حساباتهم، وعن الحركات المالية، التي تتم على أرصدة حساباتهم، وكذلك سداد فواتير الخدمات العامة، إضافة إلى ما سبق، تتيح خدمات الهاتف الخليوي، لعملاء البنوك التعرف على حركة وأسعار الأسهم في أي وقت وفي أي مكان.

وعمدت "ساما" أيضا، بالتعاون مع المصارف التجارية العاملة في المملكة، إلى إيجاد أنظمة مدفوعات آلية متطورة وشاملة، من بينها الشبكة السعودية للمدفوعات SPAN، التي تربط أجهزة الصرف الآلي كافة وطرفيات نقاط البيع في أنحاء المملكة كافة بشبكة مدفوعات مركزية، تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، سواء كانت مصرفا محليا أو فيزا VISA أو أمكس AMEX أو ماستر كارد Card Master، وطلبت "ساما"، من المصارف كافة إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة، بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات، وتقديم جميع الخدمات للعميل دون رسوم، بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل، ويتم الآن العمل على مشروع SPAN2، الذي يستهدف زيادة الطاقة الاستيعابية للنظام، وتوفير المزيد من درجات الحماية والأمان، بما في ذلك تحسين شبكة المدفوعات الحالية، لتكون قادرة على التعامل مع النمو المستقبلي في عدد من العمليات المصرفية.

أما النظام الآلي السعودي للتحويلات المالية "سريع"، الذي يرمز إليه بنظام "سريع"، فإنه يعد من بين أحدث نظم المدفوعات والتسويات البنكية، متوجاً بذلك عقداً من الإنجازات الكبيرة التي شهدتها المصرفية السعودية في مجال الأعمال المصرفية "الإلكترونية"، وقد أحدث نظام "سريع"، الذي تم تصميمه وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآنية، ثورة في مجال الأعمال المصرفية الآلية والمعاملات التجارية في المملكة؛ كونه يشكل البنية الأساسية التي تعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة.

نظام دفع الفواتير إلكترونياً "سداد"، هو الآخر أحد أنظمة مؤسسة النقد العربي السعودي، الذي يختص بعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في السعودية، حيث إن مهمته الأساسية تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير مثل فواتير شركة الكهرباء، فواتير شركة المياه، شركة الاتصالات السعودية، والكثير غيرها عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت بانكنك).

ولعل ما يميز القنوات الإلكترونية المختلفة في البنوك السعودية، تمتعها بمستويات حماية وسرية قصوى لمعلومات العملاء ولتعاملاتهم الإلكترونية، فمنذ ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة، وحتى يومنا هذا، تطورت وتعددت الطرق الأمنية، التي تقدمها البنوك لعملائها، فعلى سبيل المثال باستطاعة العميل الآن معرفة أي عملية تتم على حسابه عن طريق الرسائل القصيرة، التي ترد إلى هاتفه الخليوي المقيد لدى البنك، لتفادي وبشكل مباشر وسريع أي عملية احتيال محتملة قد تتم على حسابه دون علمه، التي لم تكن متاحة في السابق؛ ما أدى إلى تقليص الخسائر المحتملة بقدر الإمكان للحد الأدنى.

ويعتبر "المعيار الثنائي للتحقق من الهوية" الإجراء الأمني الأحدث والأقوى لدى البنوك، الذي تم تطبيقه من الأول من نيسان (أبريل) 2010، فبهذا الإجراء الأمني الإضافي أصبح لدى العميل خيارات لحماية حسابه، منها على سبيل المثال خيار استقبال رمز الدخول على هاتفه الخليوي للقنوات الإلكترونية أو استعمال جهاز صغير "المشفر" يقدم للعميل من قبل البنك ومنها يعطى العميل رمزاً للدخول على حساباته المصرفية، كما أن هناك خياراً آخر متاح للعميل، يمكنه من تحديد جهاز كمبيوتر أو أجهزة عدة، يختارها سلفاً، يتم عبرها فقط الدخول إلى حسابه.

ووفق متخصصين، فإن التقدم التكنولوجي أصبح من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، ومن هذا المنطلق، ورغبة من المصارف السعودية في تخفيض تكاليف العمليات على العملاء، دأبت على توفير عدد لا بأس به من القنوات المصرفية الإلكترونية لخدمة العملاء؛ بهدف تمكينهم من إنجاز تعاملاتهم المصرفية بالسرعة الممكنة وبأقل الجهد، في بيئة تعاملات مصرفية آمنة وسليمة بعيدة - بإذن الله تعالى - عن عمليات العبث أو الاحتيال المالي والمصرفي الإلكتروني.