

نقطة نوعية للخدمات الإلكترونية البنكية

طلعت زكي حافظ

حققت التقنيات البنكية المتقدمة في البنوك السعودية، نقلة نوعية غير مسبقة في أسلوب تقديمها خدماتها المصرفية لعملائها، ولا سيما أنها مكنتهم من إنجاز عملياتهم المصرفية المختلفة، بالدقة المطلوبة والسرعة المنشودة في جو هفعم بالسرية والخصوصية والأمان.

لعله من حسن الطالع أن تطور التقنية البنكية في البنوك السعودية، قد تزامن مع تقدم وتطور مماثل في استخدامات التقنيات الإلكترونية المختلفة في المجتمع السعودي؛ ما أسهم بشكل كبير في تأسيس بنية وبيئة معلوماتية وتقنية عالية المستوى والكفاءة من حيث الأداء في البنوك السعودية، وفرت على العملاء جهد عناء زيارة فروع المصارف لإنجاز عملياتهم المصرفية، وبالذات أن المصارف أصبحت اليوم تمتلك عددا كبيرا جدا من القنوات الإلكترونية والآلية، التي تمكن العميل من إنجاز عملياته المصرفية في أي وقت هو يشاء، ومن أي مكان في العالم، التي من بينها على سبيل المثال لا الحصر، الشبكة السعودية للمدفوعات "سبان"، ونظام سداد المدفوعات.

جميع هذه القنوات الإلكترونية والآلية، قد أسهمت بفاعلية وكما أسلفت، في تسريع وتسهيل إنجاز العملاء عملياتهم المصرفية في سرية وخصوصية تامتين، ولا سيما أن تلك القنوات تتمتع بدرجة عالية من مستويات الأمان، حيث تولي جميع البنوك العاملة في المملكة، أهمية كبرى لحماية قنواتها الإلكترونية المختلفة من أن تكون - لا سمح الله - عرضة للعبث أو للاختراق، كما أنها تقوم بجهود ذاتية وأيضا جماعية من خلال لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في البنوك السعودية، بتوعية عملائها باستمرار بأبرز عمليات النصب والاحتيال المصرفي والمالي، بما في ذلك الإلكتروني، لكي لا يقعوا ضحية لأي تلاعب أو احتيال، إضافة إلى أنها تحرص باستمرار على تحديث وتطوير أنظمتها التقنية بصفة دورية بهدف التعزيز من القدرات الأمنية لأجهزتها المختلفة.

جدير بالذكر، أن لجنة الإعلام والتوعية المصرفية في البنوك السعودية، تشرف في الوقت الراهن على تنفيذ المرحلة الثانية من خطة التوعية المصرفية لعملاء البنوك، التي تدعمها البنوك السعودية بمباركة مؤسسة النقد العربي السعودي "ساما"، التي تهدف إلى توعية عملاء البنوك بعمليات النصب والاحتيال المالي والمصرفي والتحذير منها، عند استخدامهم القنوات المصرفية الإلكترونية المختلفة، بما في ذلك عند استخدامهم البطاقات المصرفية والبطاقات الائتمانية، وهذه المرحلة هي في الواقع امتداد لمرحلة سابقة، وهي المرحلة الأولى للحملة، التي تم تنفيذها في العام الماضي، باستخدام، وكما هو واقع الحال في المرحلة الثانية، مختلف وسائل الإعلام المحلية (الإعلانات الصحافية، واللقاءات الصحافية، وإرسال رسائل جوال قصيرة للعملاء)، في بث رسائل التوعية، باللغتين العربية والإنجليزية.

خلاصة القول، أن القنوات الإلكترونية والآلية المصرفية في المملكة، مكّنت عملاء المصارف من إنجاز تعاملاتهم المصرفية المختلفة، في أسرع وقت ممكن، ومن أي مكان في العالم، دون الحاجة إلى تحمل عناء الذهاب للفروع، ونظرا إلى تمتع هذه القنوات بحماية أمنية عالية الكفاءة، فقد أسهم ذلك بفاعلية في انتشار التعاملات المصرفية الإلكترونية في السعودية بشكل كبير، ويتوقع أن يشهد المستقبل القريب نموا كبيرا في هذا النوع من التعاملات، نتيجة الإقبال المتزايد من العملاء على استخدامات التقنيات البنكية المختلفة؛ لها توفره من راحة وطمأنينة ودقة وسرعة في الإنجاز.