

التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

رسالة دكتوراه في الاقتصاد والمصارف الإسلامية - كلية الشريعة والدراسات الإسلامية قسم الاقتصاد والمصارف الإسلامية

• 24 أبريل, 2023 🔥 280 7 دقائق



لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تقدماً تكنولوجياً هائلاً في المعلومات والاتصالات، وهو ما أدى إلى تغيير في سلوك الوحدات الاقتصادية والمعاملات، وظهر ما يسمى «الاقتصاد الرقمي» الذي تعد التكنولوجيا وشبكة الإنترنت من أهم ركائزه، وجاء بتطبيقات عديدة من أهمها: الحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية... إلخ، والتي تميز نشاطها بالسرعة والسهولة وانخفاض التكلفة.

وقد أدى كل ذلك إلى مسارعة القطاعات الاقتصادية والمالية المختلفة لمواكبة هذه التطورات والاستفادة منها، ومن أبرز هذه القطاعات القطاع المصرفي، إذ شهدت الصناعة المصرفية تحولاً جوهرياً تزامناً مع ظهور التكنولوجيا المالية، مما أتاح للبنوك آفاقاً جديدة نحو التحول الرقمي في المنتجات والخدمات والعمليات بهدف الوصول إلى فهم أشمل لرغبات العملاء وضرورة تلبية احتياجاتهم في العصر الرقمي.

وما كان للمصارف الإسلامية أن تتأخر عن هذا التطور، إذ عاشت تطوراً جذرياً خلال السنوات القليلة الماضية مدفوعة بنمو تقنيات رقمية وتبني استراتيجية التحول الرقمي، فضلاً عن تنامي طلب العملاء - خاصة فئة الشباب - على المنتجات المصرفية التي تركز على أحدث الابتكارات لتقديم خدمة أفضل للعملاء، وكل ذلك يؤكد الحاجة الملحة في الوقت الحاضر إلى توجه الصيرفة الإسلامية نحو ابتكار خدمات رقمية متطورة ترتقي إلى مستوى تطلعات العملاء الذين أصبحوا الآن أكثر ارتباطاً ودراية ومعرفة في ظل الانتشار الواسع لاستخدامات الإنترنت وتوفير الأجهزة الذكية بشكل أيسر، مما يؤدي إلى

الحاجة إلى كثير من متطلبات التغيير داخل المؤسسات المصرفية لتحقيق الأهداف المرجوة، وهو ما تقدمه الدراسة في القطاع المصرفي الإسلامي.

إعداد الطالبة: مها خليل يوسف
عرض وتحليل: د. كوثر الأبيجي

الحاجة إلى الاقتصاد الرقمي

مما سبق فلا بد للقطاع المصرفي الإسلامي من مواكبة احتياجات العملاء للاقتصاد الرقمي ومواجهة المنافسين والعمل من أجل رقمنة خدماتها، ويتم ذلك بتبني استراتيجية التحول الرقمي من خلال توظيف استخدامات التقنيات الرقمية الحديثة، وهو ما يعد مشكلة هذه الدراسة في مواجهة التحديات والمخاطر التي تواجه المصارف الإسلامية، إذ يتحتم عليها مواكبة التطورات الجديدة بغرض تعزيز مستوى أدائها وكفاءتها والحفاظ على نجاحها ووجودها في السوق المحلية والعالمية، وأيضًا للمحافظة على عملائها وجذب شرائح أخرى لها؛ وكل ذلك يوضح أهمية هذا البحث من الجانب النظري، ومن الجانب العملي كما يلي:

أهداف البحث: يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- بيان ماهية التحول الرقمي في البنوك الإسلامية والبحث في مدى توافقه مع مقاصد الشريعة الإسلامية.
- 2- إظهار أهم مزايا التحول الرقمي ومخاطره وتحدياته في البنوك الإسلامية.
- 3- استعراض مفهوم وتطبيقات التمويل الإسلامي الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي.
- 4- معرفة مدى تحول البنوك الإسلامية في الأردن إلى بنوك رقمية، أو ما يعرف بالنضج الرقمي، والتعرف على أثر هذا التحول في هذه البنوك.

خطة البحث:

تناولت الدراسة تحقيق هدف البحث من خلال أربعة فصول كما يلي:

الفصل الأول: يتناول هذا الفصل التحول الرقمي وتقنياته وعلاقته بالاقتصاد الرقمي، ويتكون من ثلاثة مباحث؛ يتناول المبحث الأول: التحول الرقمي.. مفهومه ودوافعه. ويتناول المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية وتقنيات التحول الرقمي. أما المبحث الثالث فيتناول: الاقتصاد الرقمي وعلاقته بالتحول الرقمي.

وقد خُصص الفصل الأول إلى النتائج التالية:

أولاً: أن التقدم الكبير في التكنولوجيا والاتصالات أحدث ثورة رقمية في قطاع الأعمال والاقتصاد، ومن هنا أيقنت جميع الدول ومن بينها الأردن ضرورة الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة واستغلالها، مما ينعكس إيجاباً على نمو وتطوير اقتصادها ورقمنة مؤسساتها لاسيما القطاع المصرفي.

ثانياً: أن التحول الرقمي أصبح واقعاً مطلوباً ولم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة حتمية تفرض وجودها من أجل تفعيل تطبيقات الاقتصاد الرقمي، وعلى رأسها التجارة الإلكترونية، حتى تتمكن الأردن من بناء اقتصاد رقمي ناجح وتحقق التنمية الاقتصادية.

الفصل الثاني: ويتعرض لمزايا التحول الرقمي ومخاطره وتحدياته من خلال ثلاثة مباحث؛ يتناول المبحث الأول: مزايا وفوائد التحول الرقمي. أما الثاني فيتناول تحديات التحول الرقمي. بينما يتناول المبحث الثالث مخاطر التحول الرقمي.

وقد خلاص الفصل الثاني إلى النتائج التالية:

أولاً: مزايا التحول الرقمي: وتتبلور في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف الإسلامية من حيث الأتمتة، وتحقيق وفورات في التكاليف، إضافة إلى السرعة والدقة في اتخاذ القرارات عن طريق سرعة تحليل البيانات الضخمة، وتعزيز الإنتاجية والإبداع بتلبية احتياجات العملاء بسرعة وكفاءة أكبر، تقليل التكاليف والجهد بشكل كبير، إضافة إلى إدارة المخاطر، وتحسين الامتثال والرصد، وتحقيق الميزة التنافسية، وتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية، والوصول إلى شريحة عملاء أكبر من العملاء والجمهور، وإتاحة الفرصة لفهم العملاء بمستوى مختلف، والاستفادة من التقنيات الرقمية للكشف عن مسارات جديدة لخلق القيمة، وتحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات، وتحسين تجربة العملاء وكسب رضاهم وولاءهم.



على المصارف الإسلامية تبني استراتيجية التحول الرقمي والابتكار لمواكبة التطور في النظام المصرفي الدولي

ثانياً: تحديات التحول الرقمي: وتتخلص في ندرة القوى العاملة المؤهلة رقمياً، وبناء الثقة في التحول الرقمي، وقيود الميزانية والقدرة على التمويل، وعدم وجود استراتيجية ورؤية واضحة للتحول الرقمي، وثقافة رفض التغيير، وتحدي الأمن السيبراني، والبنية التحتية المطلوبة، وخدمات الإنترنت.

ثالثاً: مخاطر التحول الرقمي، وهي كما يلي:

1- مخاطر أمن المعلومات والمعاملات: ومنها مخاطر الاحتيال، مخاطر الجرائم الإلكترونية، مخاطر الاختراق، جرائم غسل الأموال، وخطر الهجمات السيبرانية التي يتلقاها الفضاء السيبراني الافتراضي.

2- المخاطر الرقمية: وتحدث بسبب زيادة الاعتماد على نظم تكنولوجيا المعلومات والعمليات الرقمية، ومنها: مخاطر الفيروسات، ومخاطر الإنترنت، ومخاطر البريد الإلكتروني.

3- المخاطر القانونية: بسبب الفراغ التشريعي.

4- مخاطر التشغيل والتقنيات، ومنها: عدم التأمين الكافي، وسوء الصيانة، والخلل في شمولية النظام، وأخطاء العملاء.

5- مخاطر خاصة بالعملاء: منها تزوير بطاقات الائتمان، وانتهاك خصوصية المتعاملين ... إلخ.

6- خطر السمعة: بما يعني الرأي السلبي عن البنك، وله أسباب متعددة.

7- خطر فقدان الوظائف: حيث قد تؤدي «الأتمتة» إلى الاستغناء عن بعض العاملين، وإغلاق بعض فروع البنك، وتقليص عدد الوظائف، بما يؤدي إلى مشكلات أخرى اجتماعية واقتصادية.

8- مخاطر الاعتماد على شركات التكنولوجيا المالية: ومنها اختراق المعلومات الشخصية، وتقلص أرباح المصارف الإسلامية، والمخاطر التشغيلية.

الفصل الثالث: ويناقش التمويل الإسلامي الرقمي.. تطبيقاته وتأصيله الفقهي، من خلال أربعة مباحث؛ الأول: التمويل الإسلامي الرقمي؛ مفهومه وآثاره الاقتصادية، والثاني: تطبيقات التمويل الإسلامي الرقمي، بينما يتناول المبحث الثالث: دور التمويل الإسلامي الرقمي في تعزيز الشمول المالي، والمبحث الرابع: التحول الرقمي في ميزان الفقه الإسلامي.

وقد خلص الفصل الثالث إلى النتائج الآتية:

- 1- تعد آية الدّين في نهاية سورة البقرة أطول آية في القرآن كله، بما يشير إلى أهمية المال في الإسلام، وكيفية توثيق الدين، بما يبرز اهتمام التشريع الإسلامي بتوثيق الأحداث المالية في حياة المجتمع المسلم، إضافة إلى جوانب أخرى عديدة - ذكرتها الباحثة - من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، واجتهادات الفقهاء المحدثين.
- 2- أن الضابط للحلولة دون المفاصد والمخاطر التي قد تحدث من «التحول الرقمي المصرفي» - كما حددت الباحثة - يجب مواجهتها بالإجراءات التالية: حماية الأنظمة المطبقة من كافة أنواع المخاطر المحتملة، وتقوية أطر الأمان وإجراء اختبارات دورية لمعرفة قدرة البنك للتصدي للمخاطر، والتأكد من صلاحية النظم التي سيتم تطبيقها في التمويل الإسلامي.
- 3- المحافظة قدر الإمكان على الطاقات البشرية وتحسين قدراتها بالتدريب المتواصل على كل جديد بدلاً من الاستغناء عنها.

4- ألا يكون التحول الرقمي ذريعة للمعاملات المحرمة مثل الربا، وأن يكون منضبطًا من ناحية بناء العقود، وأن يشرف على عملية التحول علماء شرعيون متخصصون، وأن تخضع جميع معاملات التمويل الرقمي في جميع مراحلها للإشراف والرقابة الشرعية.

الفصل الرابع: تناول منهجية ونتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال أربعة مباحث؛ المبحث الأول: منهجية الدراسة، أما الثاني فتناول عرض وتحليل البيانات الوصفية لمتغيرات الدراسة، وتناول الثالث نتائج اختبار فرضيات الدراسة، بينما تناول المبحث الرابع نتائج الدراسة ومناقشتها، وقد خلص الفصل الرابع إلى النتائج التالية:

أولاً: يشير واقع البنوك الإسلامية الأردنية إلى أنها لم تصل بعد إلى مستوى النضج الرقمي، وأنها مازالت متأخرة في هذا المجال، وهو ما يؤثر سلبيًا عليها، وقد يفقدها ميزتها التنافسية.

ثانيًا: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن على الكفاءة التشغيلية، والميزة التنافسية، وتجربة العملاء، والأداء التنظيمي، وأيضاً على المخاطر.

ثالثًا: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى النضج الرقمي وأبعاد التحول الرقمي متمثلة في: التكنولوجيا الرقمية، الاستراتيجية الرقمية، والنضج الرقمي.

النتائج العامة للدراسة

أولاً: أصبحت المصرفية الرقمية تشكل بديلاً عصريًا للمصارف بشكلها التقليدي، ولا يمكن لتلك المصارف أن تبقى على حالها إذا ما أرادت الاستمرار، بل عليها الاستعانة بالتكنولوجيا في صلب أعمالها حتى يمكنها العمل في الساحة المصرفية المحلية والدولية.

ثانيًا: لا بد للمصارف الإسلامية لكي تحقق أهدافها المرجوة من تبني استراتيجية التحول الرقمي بهدف التركيز على العملاء والابتكار في نظام التمويل الإسلامي، إذ يعتمد مستقبل هذه المصارف على كفاءتها في تطوير وابتكار صيغ جديدة تناسب جيل هذا العصر.

ثالثًا: تقدم التقنيات الحديثة ومنها التحولات الرقمية عددًا من الفرص والفوائد، فهي تساعد المصارف الإسلامية في ربطها بالأسواق العالمية بسهولة، فضلًا عن توفير منتجات تتفق مع احتياجات العملاء اعتمادًا على ثورة المعلومات، وإمكانية الوصول إلى معلومات العملاء من أجل تكييف نماذج الأعمال وفهم العملاء بشكل أفضل، علاوة على رفع كفاءة المصارف الإسلامية وتحسين أدائها التنظيمي وتخفيض التكلفة.

توصيات الدراسة

أولاً: من خلال واقع التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن تبين للباحثة غياب رؤية واضحة للتحول الرقمي في واقع هذه البنوك، مما يستدعي الحاجة إلى هذه

لرؤية للنظام المصرفي ولقاداته.

ثانياً: باعتبار أن بعض البنوك الإسلامية الأردنية ما زالت مبتدئة في تبني استراتيجية التحول الرقمي، توصي الباحثة هذه البنوك بالاستثمار بكثافة في برنامج التحول لكي تصبح ناضجة رقمياً، لذلك فهي تحتاج إلى التأكد من تنفيذ أبعاد التحول الرقمي.



التحول الرقمي تساعد في ربط المصارف الإسلامية بالأسواق العالمية بسهولة

ثالثاً: بالنسبة لتحدي نقص مهارات التحول الرقمي؛ توصي الباحثة إدارات البنوك الإسلامية بدلاً من توظيف الموظفين بناء على خبراتهم المصرفية، أن تتطلع إلى توظيف الكفاءات ذات المهارات المطلوبة للتحول الرقمي، مع عقد دورات تدريبية لموظفيها لإطلاعهم على آخر المستجدات الرقمية والمخاطر المحتملة، بحيث يتم إعادة تأهيلهم لمواكبة التغيير الرقمي المطلوب دون الاستغناء عن الكفاءات المصرفية القائمة.

رابعاً: توصي الدراسة البنوك الإسلامية بأن تتبنى التقنيات الرقمية مثل: الحوسبة السحابية، تقنية تحليل البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، باعتبار أن الاستجابة البطيئة لهذه التقنيات تؤدي إلى خسائر في ضياع الحصة السوقية، وإلى التخلف عن الركب.

خامساً: ضرورة اتباع منهج التحول الرقمي للاستفادة القصوى من الفرص والمزايا التي تقدمها «الرقمنة» للمصرفية الإسلامية للمحافظة على حصتها التنافسية في السوق، ولمواكبة الاقتصاد الرقمي وتطبيقات الثورة الرقمية.

سادساً: يتوجب على الجهات المسؤولة في الدولة العمل على تهيئة البنية التحتية التكنولوجية لتنفيذ التحول الرقمي، وإصلاح بيئة الأعمال الرقمية، وتطوير التشريعات والقوانين التي من شأنها حماية كافة الأطراف.

سابعاً: وجوب تطوير المناهج الدراسية واستحداث تخصصات جديدة تواكب احتياجات التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي وتنمية وتطوير القدرات الرقمية لمواجهة خطر تحول الوظائف.

ثامناً: ينبغي التركيز على إدارة المخاطر المصاحبة للتمويل الرقمي، وكذلك علاج المخاطر المصاحبة للتقنيات الحديثة، لاسيما تلك التي تهدد المصارف الإسلامية والاستقرار المالي، كذلك ينبغي وضع أطر تنظيمية لمواجهة الهجمات الإلكترونية وحماية الأنظمة المصرفية.

تاسعاً: يجب وضع سياسات تمكن من تعزيز الشمول المالي من خلال توجيه نسبة من التمويل إلى المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر لما لذلك من أثر كبير في توفير

فرص للعمل وتعزيز جهود التنمية والتخفيف من حدة الفقر.

عاشراً: ابتكار منتجات تمويلية إسلامية وخدمات مالية تراعي قدرات شرائح المجتمع كافة على أن تكون تكلفتها مناسبة، وتوفير تمويل ملائم من حيث الشروط والقيمة المالية للشباب وللنساء وللقات المهمشة لتمكينهم من مكافحة الفقر والبطالة.

حادي عشر: توصي الباحثة أولو الأمر بالعمل على حماية وتثقيف المستهلك وتطوير أنظمة الأمن المعلوماتي.

ثاني عشر: يجب أن توضع أنظمة متطورة للمدفوعات، وإنشاء بنية تحتية متطورة وملائمة لتوفير التمويل لجميع المواقع الجغرافية، لاسيما المناطق الريفية والنائية، لضمان استفادة جميع فئات المجتمع من التمويل الرقمي، فضلاً عن استصدار التشريعات الكفيلة بحماية أطرافه.

ثالث عشر: توصي الدراسة أن يشرف على استراتيجية التحول الرقمي علماء شرعيون متخصصون من هيئات الرقابة الشرعية.

رابع عشر: توصي الباحثة طلاب الدراسات العليا والمهتمين بالصناعة المصرفية الإسلامية التوسع في بحث ودراسة تطبيقات التحول الرقمي والمصارف الرقمية نظراً لحدثة الدراسات في هذا المجال مع الحاجة إليه، وكذلك بحثه من وجهة نظر العملاء، ودراسة آلية التحول الرقمي في البنوك الإسلامية بصفة خاصة مع الالتزام إيجابياً بمراعاة وتطبيق كل القواعد الشرعية.