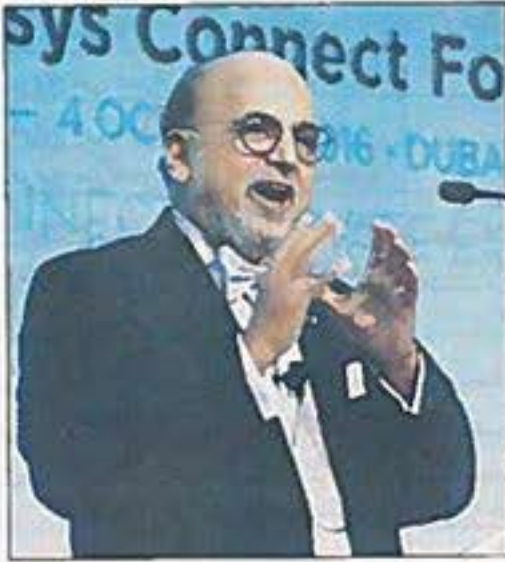


بنك الدوحة يشارك في منتدى مايسيس السنوي للتواصل في دبي

سيتارامان: التكنولوجيا الرقمية أداة لتحقيق رفاهية المجتمع

دبي - الشرق



د سيتارامان متحدثنا خلال المؤتمر

وطرح قنوات تواصل متعددة مع العملاء والشركاء المصرفيين الآخرين أمراً هاماً لنمو القطاع المصرفي الخليجي. وبالتالي يتعين على البنوك الخليجية توخي الحذر عند الاستثمار في فهم تحليلات العملاء نظراً لما يمكن أن يحققه هذا الأمر في التوصل إلى قنوات تواصل فعالة. وفي ضوء تواصل رقمنة جميع القطاعات، يتوقع المستهلكون تحسن التجربة المصرفية في القطاعات الأخرى، لكن توصيل تجربة متسقة عن سمعة المؤسسة نفسها سيزداد صعوبة نتيجة انخفاض عدد الزيارات للفروع المحلية وعدد الاتصالات مع موظفي خدمة العملاء. وهنا يأتي دور الشراكات التي يتم إبرامها مع الآخرين في النظام البيئي إذ إنها ستسهم في تحسين صورة وسمعة المؤسسة. ومن جهة أخرى، سيتحول كل من تميز الخدمة وتجربة العملاء إلى عوامل رئيسية حاسمة في ظل توفر إمكانية تقديم الأراء والعروض اللحظية كما ستكتسب الشفافية وفرص التجارة المتكاملة المزيد من الأهمية في ظل ذلك، وستحظى البنوك التي تبدي مزيداً من الإصغاء لاحتياجات عملائها بميزة تنافسية على الآخرين في السوق.

التكنولوجيا المالية

وفي معرض حديثه عن التكنولوجيا المالية، قال الدكتور ر. سيتارامان: «مازال الاستثمار بقطاع التكنولوجيا المالية في منطقة الخليج ضعيفاً وعلى الأرجح سيشهد هذا القطاع تغييرات خلال الأعوام القادمة، فبإمكان الحكومات الخليجية لعب دور داعم على صعيد السياسة والتنظيم وفيما يتعلق بتقديم البيئة المناسبة للابتكار.

تم انعقاد منتدى مايسيس السنوي للتواصل في فنادق جميرا أبراج الإمارات بدبي يومي الثالث والرابع من شهر أكتوبر الحالي. وقد كان الدكتور ر. سيتارامان، الرئيس التنفيذي لبنك الدوحة المتحدث الرسمي في الجلسة العامة تحت عنوان «إنشاء نظام بيئي حيوي للخدمات المصرفية الرقمية في الشرق الأوسط وإفريقيا».

وتحدث الدكتور ر. سيتارامان عن الاقتصادات العالمية وأثر التكنولوجيات المتقدمة قائلاً: «سينعقد هذا الأسبوع الاجتماع السنوي لصندوق النقد الدولي الذي سيركز على مجالات متعددة مثل التكنولوجيا والابتكار والنمو الشامل والحلول الرقمية. وفي ظل تباطؤ النمو العالمي، فمن الممكن أن تشكل الابتكارات التكنولوجية محركاً أساسياً للنمو، وتعد التكنولوجيا الرقمية منصة للابتكار والاستدامة وأداة لتحقيق رفاهية المجتمع، وتساهم حلول الرقمنة وتقنيات الإنترنت المتقدمة في تأسيس بنية مؤسسية مرنة يطلق عليها النظام البيئي الرقمي وهو نظام أشمل من الخدمات المصرفية الرقمية لما يتضمنه من نظرة شمولية لمتطلبات العملاء، ويعد الربط بين مختلف مقدمي الخدمات في النظام البيئي الرقمي أشمل وأعم مما كان عليه في البيئة المصرفية الرقمية».

وسلط الدكتور ر. سيتارامان الضوء على مفهوم «تطبيق الإنترنت على الأشياء» في دول مجلس التعاون الخليجي، فقال: «بحسب المؤسسة الدولية للبيانات، فقد بلغ الإنفاق على مفهوم «تطبيق الإنترنت على الأشياء» في الشرق الأوسط 1.8 مليار دولار في عام 2016 ومن المتوقع أن يرتفع إلى 3.2 مليار دولار في العام 2019. ويشكل القطاع المالي ركيزة أساسية في إستراتيجيات الابتكار الوطنية، إذ يعتبر عاملاً محفزاً للابتكار وإحدى أولوياته».

وفي ضوء تحول المدن الذكية إلى محور الإستراتيجيات الوطنية التي تركز على التنمية وطرح وتطوير المزيد من الخدمات الإلكترونية في منطقة الخليج، فمن المتوقع زيادة الإنفاق على مفهوم «تطبيق الإنترنت على الأشياء» في السنوات المقبلة.

الفضاء الرقمي

وتطرق الدكتور ر. سيتارامان إلى الأسلوب الذي ينبغي على البنوك التواصل عبره مع العملاء بالفضاء الرقمي، فقال: «يعتبر إيجاد