

# أساليب السداد الرقمية الأكثر شيوعاً

استضافت «ديل إي إم سي» مؤتمراً بعنوان «التحول الرقمي في قطر» بتاريخ 12 أبريل 2017 في فندق سانت ريجيس الدوحة ألقى خلاله الرئيس التنفيذي لبنك الدوحة الدكتور ر. سيتارامان الكلمة الافتتاحية التي تناولت موضوع «إعادة موازنة نموذج الأعمال والاعتماد على الرقمنة والابتكار كأساس للأعمال».

وفي معرض حديثه عن أثر التكنولوجيا، قال الدكتور ر. سيتارامان: «يبلغ عدد مستخدمي الإنترنت اليوم 2,5 مليار. وبما أن الاقتصاد الرقمي يُشكل الحافز الأبرز للابتكار والتنافسية والنمو، فإننا نسعى إلى تزويد العملاء بالأدوات التي تساعدنا على التطور في مجال الاقتصاد الرقمي».



• ر. سيتارامان يتحدث

## على قروض الإسكان بمهلة سداد قدرها «12» شهراً

# عرض من بنك الدوحة



أعلن بنك الدوحة عن إطلاق عرضه الجديد على قروض الإسكان المتضمن مزايا تشمل سعر فائدة 3.99% للعام الأول، ومهلة سداد قدرها 12 شهراً، واسترداداً لرسوم التسوية المبكرة لغاية 20.000 ريال قطري عند تحويل قروض الإسكان من بنك آخر إلى بنك الدوحة. ويُقدّم البنك عبر هذا العرض المحدود أيضاً بوليصة تأمين مجانية ضد الحريق للعام الأول، وإعفاء العملاء من الرسوم الإدارية ورسوم الرهن، وحساب إخراج بسعر فائدة تفضيلية عند 1.25% سنوياً ولغاية 2 مليون ريال قطري، وبطاقة فيزا إنفينيت أو بلاتينيوم ائتمانية مجانية الرسوم. وسيُقدّم بنك الدوحة هذه القروض لغاية 70% من قيمة العقار للعملاء القطريين والأجانب ولمدة تمتد حتى 20 عاماً.

ويتيح هذا العرض الجذاب الفرصة الأنسب أمام الجميع للحصول على قروض الإسكان من بنك الدوحة بأنواعها الأربعة سواء للأفراد أو العائلات، إذ تُمكن هذه القروض العملاء القطريين من شراء العقارات الجاهزة أو قيد الإنشاء، بينما يُمكن للعملاء الأجانب والقطريين الإنتفاع من هذه القروض في شراء عقارات التملك بالاستئجار أو التملك الحز. وتعليقاً على إطلاق العرض الجديد، قال

فقال: «يعتبر إيجاد وطرح قنوات تواصل متعددة مع العملاء والشركاء المصرفيين الآخرين أمراً مهماً لنمو القطاع المصرفي الخليجي. وبالتالي يتعين على البنوك الخليجية توخي الحذر عند الاستثمار في فهم تحديات 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 متنسقة عن سمعة المؤسسة نفسها سيصبح أكثر صعوبة نتيجة انخفاض عدد الزيارات للفروع المحلية وعدد الاتصالات مع موظفي خدمة العملاء. وهذا يأتي دور الشراكات التي يتم إبرامها مع الآخرين في النظام البيئي إذ أنها 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 الآراء 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».

كما تطرّق الدكتور ر. سيتارامان إلى الاتجاهات المستقبلية المؤثرة على الفضاء الرقمي والتحديات التي تواجه الاقتصاد الرقمي قائلاً: «تشهد ملامح العديد من القطاعات تغييرات شاملة فعلى سبيل المثال بالإمكان تغيير الأليات المتبعة في القطاع الصحي، بينما تجري تغييرات كبيرة في مجال تأدية العمل حيث ستلعب الروبوتات وأجهزة الذكاء الاصطناعي دوراً كبيراً في زيادة اندماج العملاء في البيئة الرقمية. وتعتبر التكنولوجيا المالية، ومفهوم تطبيق الإنترنت على الأشياء، وسلاسل التوزيع، والذكاء الاصطناعي من أبرز ملامح التطورات التكنولوجية في عصرنا. ويتعين على البنوك والجهات التنظيمية المالية التوفيق بين الراحة والأمان عندما يتعلق الأمر بالخدمات المصرفية الرقمية. ومن منظور الالتزام التنظيمي، لا بد للبنوك والجهات التنظيمية المالية من تدارك التساؤلات المثارة حول الخدمات المصرفية الرقمية. وبالتالي يتعين حماية العملاء بالتصدي للجرائم المنظمة والتأكد من تحقيق الاستقرار المالي، كما يتعين على الجهات التشريعية والتنظيمية الحثيثة التأكد من سلامة ومناخ اللوائح في مستقبل الحقبة الرقمية».

ومن هذا المنطلق تُدرِك المؤسسات المالية حول العالم أهمية التركيز على إيجاد نوع مختلف من الابتكار وتطوير التكنولوجيا وتحديث البنية التحتية وتحسين تجربة العملاء في الوقت الذي تشهد فيه نماذج الأعمال المصرفية تغييرات على مستوى العالم من كونها أعمال قائمة على الفروع التقليدية القديمة إلى أعمال عالية الأتمتة في مجال تأدية الأنشطة المصرفية وتركز على تزويد العملاء بأفضل تجربة مصرفية. وتسهم عوامل الرقمنة والتطبيق الواسع لتكنولوجيات الإنترنت المتقدمة بصورة متسارعة في إرساء هيكل مؤسسي عالي ذي مرونة وكفاءة يُعرف على نحو كبير بالنظام البيئي الرقمي. ويتسم هذا النظام بأهمية تفوق الخدمات المصرفية الرقمية، كونه يتعامل مع الجوانب التي تتعلق بالعملاء في صور أشمل. ويُعتبر التواصل بين مختلف مقدمي الخدمات قائماً في جانب النظام البيئي الرقمي أكثر من كونه في بيئة الخدمات المصرفية الرقمية. ولا يتعين على المؤسسات في مختلف القطاعات بغرض تأدية الخدمات المصرفية وحدها إعادة موازنة نماذج أعمالها لبناء نظامها البيئي الرقمي، بل إن بناء هذا النظام بات حاجة ماسة اليوم».

وفي معرض حديثه عن التكنولوجيا المالية، قال الدكتور ر. سيتارامان: «ما زال الاستثمار في قطاع 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 وتمكين القطاع الخاص من إيجاد الحلول. ولطالما كانت الأموال النقدية وسيلة السداد الأبرز في منطقة الشرق الأوسط حتى بعد ظهور أساليب السداد البديلة عبر البطاقات البلاستيكية والإنترنت المصرفي وغيرها، إلا أن أساليب السداد الرقمية باتت الأكثر استخداماً مع زيادة انتشار الإنترنت والهواتف الذكية في المنطقة. ولذلك تعمل البنوك الخليجية على تخصيص الموارد لموازنة نماذج أعمالها مع ثورة التكنولوجيا المالية وإلا ستواجه مخاطر فقدان حصصها في السوق لصالح مبتكري التكنولوجيا».

وتطرّق الدكتور ر. سيتارامان إلى الأسلوب الذي ينبغي على البنوك التواصل عبره مع العملاء بالفضاء الرقمي،

## سعر فائدة

«3.99%»

## للعام الأول

## على القرض

عزز بدوره من نشاط التطوير العقاري في قطر ومن جهته قال السيد: غل خان رئيس دائرة الخدمات المصرفية للأفراد في بنك الدوحة: «تُقدّم قروض الإسكان من بنك الدوحة حلولاً تمويلية للراغبين بشراء العقار السكني الذي يحلمون به، ويجدر الذكر أن عملية التقدم بطلب الحصول على هذه القروض سهلة وسريعة ومناسبة لأي شخص يبحث عن عرض جذاب وخدمة رائعة يُقدمها مندوبو قروض الإسكان لدينا».

الدكتور ر. سيتارامان الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الدوحة: «انطلاقاً من الأهمية القصوى التي نوليها لاحتياجات عملائنا، نعمل في بنك الدوحة على إطلاق المنتجات التي تناسبهم وتحقق تطلعاتهم، وبأني عرضنا الجديد منسجماً مع إدراكنا للدور الهام لسوق العقارات في الاقتصاد القطري حيث شهد سوق العقارات استقراراً عاماً هذا العام لا سيما قطاع الرهن العقاري للأفراد الذي يعزى بصورة كبيرة إلى قيمة الإنفاق الحالي والمستقبلي على أعمال البنية التحتية، والذي