اقتصاد المعرفة وأثره في أداء البنوك الاسلامية

محمد أمين العصاف
المعهد التقاني للعلوم المالية والمصرفية

ملخص

يُعدّ القطاع المصرفي من أكثر القطاعات الاقتصادية استجابة للتغيرات التي أفرزها اقتصاد المعرفة، حيث يتطلب من البنوك الاستعداد لتطبيق إدارة مصرفية جديدة تأخذ في الاعتبار التغيّر المستمر في أوضاع السوق والاعتماد على شبكة من الاتصالات والمعلومات، وتبنّي استراتيجية الاندماج التي ستساعدها في تخفيض تكاليف التشغيل واقتناء التكنولوجيات المصرفية، مما يزيد في قدرتها على المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة. والعمل على تفعيل الشراكة مع البنوك العالمية وبخاصة في جانبها التقني، للاستفادة من الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في مجال العمل المصرفي.

الكلمات المفتاحية: اقتصاد المعرفة – أداء البنوك

مقدمة

أصبحت إدارة المعرفة خلال العقود الأخيرة من الموضوعات الأساسية في الإدارة على مستوى أغلب دول العالم، وذلك نتيجة إفرازات العولمة المعلوماتية وما نجم عن التطور الكبير في مجال الاتصالات وخصوصاً الإنترنت. فقد أدى نظام الاتصالات الحديث إلى الانتشار الواسع والفهم الكبير لحاجات العملاء، مما جعل منظمات الأعمال تُركّز على بناء رأس المال الفكري الذي يُعدّ أداة تنافسية فاعلة في ظل اقتصاد المعرفة.

ولهذا نجد أن التطبيقات الرائدة في إدارة المعرفة قد شملت القطاعات المصرفية والمالية بسبب ارتباطها بالمعرفة المتخصصة في كل أبعادها وعناصرها، ولطبيعة الصناعة المصرفية التي تُركّز على إنتاج وتقديم الخدمات المصرفية والمالية الشاملة؛ بحيث اهتمت بعض الإدارات المصرفية بتخطيط وتنفيذ مشروعات إدارة المعرفة؛ ومن ثمّ استثمرت في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات الموجّهة نحو استقطاب وتخزين المعرفة وتحفيز نشاطات المشاركة بالمعرفة وتوزيعها، بالإضافة إلى برامج إدارة رأس المال البشري للأفراد العاملين في هذه البنوك.

ومن بين المصطلحات المستخدمة حديثاً نجد البنوك الإلكترونية (*Electronic Banking*) أو بنوك الإنترنت (*Banking Internet*) أو البنوك الإلكترونية عن بعد (*Remote Electronic Banking*) أو البنك المنزلي (*Home Banking*) أو البنك على الخط (*Online Banking*) أو الخدمات المالية الذاتية (*Self–Service Banking*)، وجميعها تعبيرات تتعلق بقيام العملاء بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أيّ مكان آخر، وفي الوقت الذي يريده العميل.

وفيما يتعلق بالبنوك الإسلامية فقد أصبحت تواجه في السنوات الأخيرة تحدياً جديداً يتمثل في المنافسة الشديدة من قبل المصارف العالمية التي تمتاز بارتفاع مستوى خدماتها، ولاسيما عقب افتتاحها لأقسام خاصة بالمعاملات المالية الإسلامية، ويفرض

هذا التحدي أن تتجه البنوك الإسلامية لتحقيق مستوى الجودة الشاملة في خدماتها المصرفية من خلال تطبيق أحدث أساليب التقنية والاتصال.

أولاً: الواقع الحالي لأداء الصناعة المصرفية الإسلامية

1- تطور حجم الصناعة المصرفية الإسلامية

سنتعرض هنا لتطور الصناعة المصرفية الإسلامية معتمدين في ذلك على البيانات التي قام "الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية" بتجميعها حتى عام 1997، حيث توقّف تجميع هذه البيانات منذ ذلك التاريخ وتم حلّ هذا الاتحاد وأنشئ مكانه "المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية" عام 2001، ومقره مملكة البحرين.

حيث بلغ عدد البنوك الإسلامية حول العالم 396 مصرفاً تنتشر في 53 دولة، وبلغ حجم الأموال التي تديرها 442 مليار دولار، أما عدد البنوك التقليدية التي تُقدّم منتجات إسلامية فقد بلغ 320 مصرفاً، وبلغ حجم الأموال التي تديرها 200 مليار دولار؛ وذلك وفقاً لتقرير المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية لعام 2008. [1]ونجد من خلال الإحصاءات المتوافرة عن تطور الصناعة المصرفية الإسلامية ما يلي:

جدول 1: تطور عدد من المؤشرات الخاصة بالصناعة المصرفية الإسلامية

البيان	1997	2005	2015 (تقديرات)
عدد البنوك والمؤسسات الإسلامية	176	300	800
عدد العاملين	-	250.000	500.000
رأس المال (مليار دولار)	7.3	13	-
الحسابات المصرفية (مليار دولار)	113	202	-
إجمالي الأصول (مليار دولار)	148	900-700	3.600-1.800
نسبة النمو السنوي	%20-%15	%20	%15-%10

المصدر: راجع: محمد عمر شابرا وطارق الله خان، "الرقابة والإشراف على المصارف الإسلامية"، *المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب*، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، ط1، 2000، ص: 17، "تقرير: 11 تحدياً تواجه أعمال المصرفية الإسلامية في السعودية"، *صحيفة الاقتصادية*، 2007/06/27.

وقد صاحب انتشار الصيرفة الإسلامية تزايداً في الحركية الفكرية المرتبطة بها، تجسدت في إنشاء أقسام ومراكز بحوث في الاقتصاد الإسلامي في بعض الجامعات العربية والأوربية والأمريكية، وفي تعدُّد المؤتمرات والدوريات العلمية المتخصصة ذات الصلة. كما أُنشئت العديد من الهيئات والتنظيمات والمؤسسات بغرض توفير الدعم اللازم للنظام المصرفي الإسلامي وسلامة تطبيقه، نذكر منها ما يلي:

AAOIFI	هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية	1991/3	معايير المحاسبة والمراجعة من أجل تيسير استخدام القوائم المالية وإجراء المقارنات
SB	المجلس العام لهيئات الرقابة الشرعية	-	إصدار المعايير الشرعية من أجل تنسيق الجهود في مجال الالتزام الشرعي
CIBAFI	المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية	2001/5	توفير المعلومات عن الصناعة، ونشر الوعي العام حول العمل المصرفي الإسلامي
IIRA	وكالة التصنيف الإسلامية الدولية	2001/10	تقييم أداء وكفاءة المؤسسات المالية الإسلامية، وتعزيز الشفافية
LMC	مركز إدارة السيولة	2002/7	إدارة عمليات استثمار السيولة للبنوك الإسلامية والترويج للإصدارات المالية
IIFM	السوق المالية الإسلامية الدولية	2002/8	الترويج للسوق المالية الإسلامية، واعتماد الأدوات المالية المتداولة
IFSB	مجلس الخدمات المالية الإسلامية	2002/11	إصدار معايير الرقابة والإشراف، وتطوير آليات لإدارة المخاطر

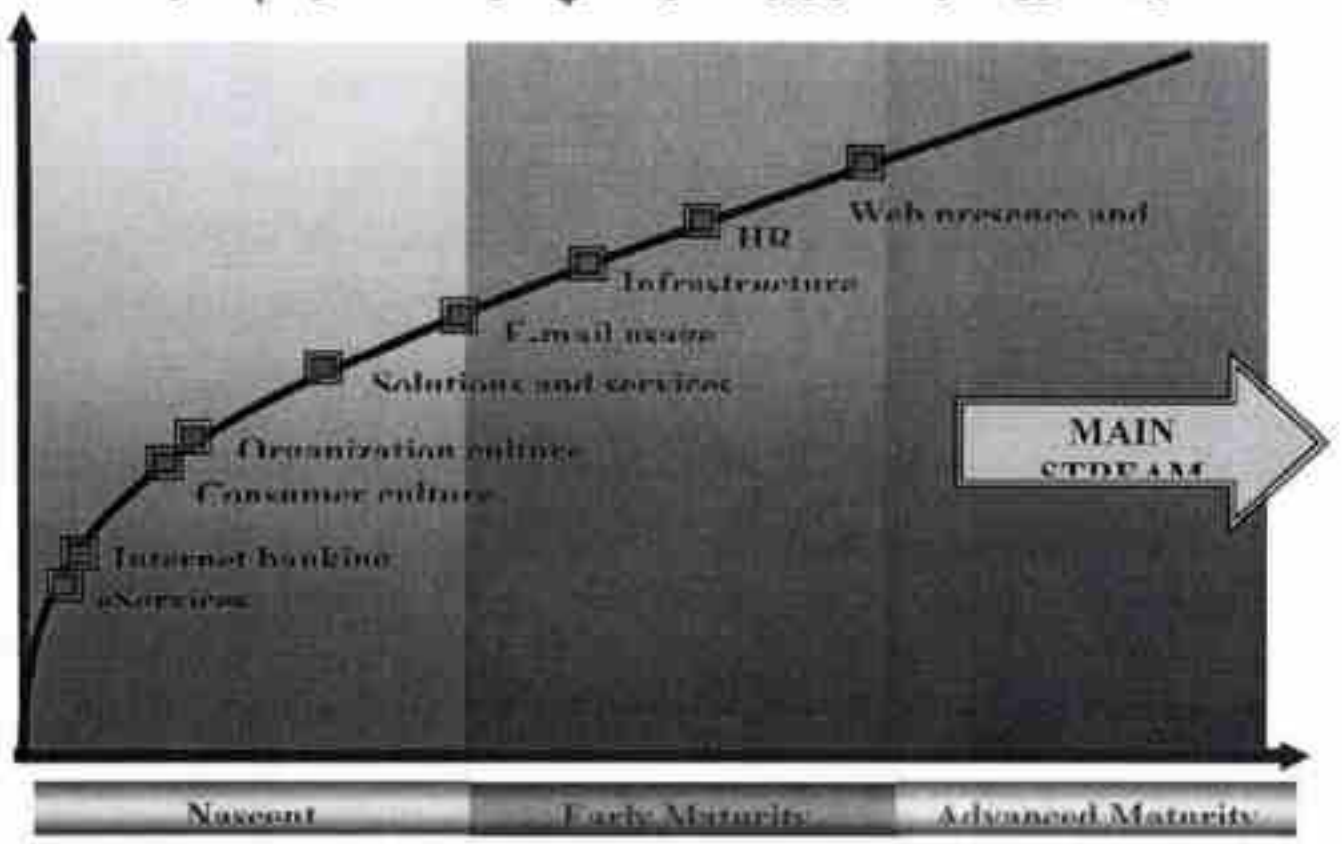
شكل 1: الهيئات الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي

2- تقنيات العمل في الصناعة المصرفية الإسلامية

كشفت إحدى الدراسات المسحية التي أعدّها المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية شملت عيّنة من المؤسسات المالية الإسلامية من كافة أرجاء العالم، عن أهم المؤشرات والنتائج المتعلقة بمدى اهتمام البنوك الإسلامية بالجانب التقني والتكنولوجي، نستعرضها فيما يلي: [2]

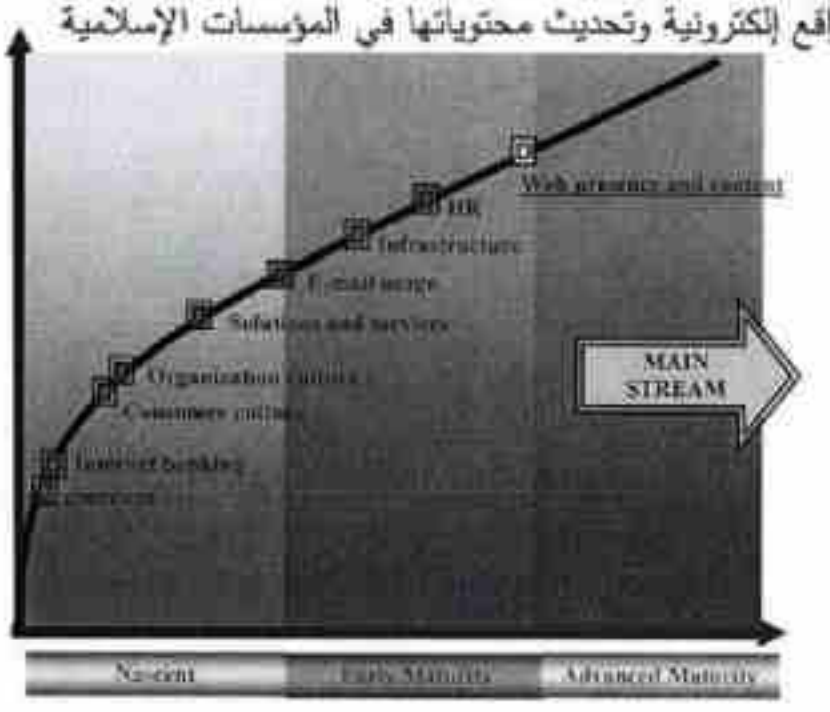
- لم تصل عمليات تكنولوجيا المعلومات في البنوك الإسلامية إلى مرحلة النضج التام.
- بلغت بعض مكوّنات عمليات تكنولوجيا المعلومات مرحلة النضج الأولي مثل: إنشاء مواقع للإنترنت والكفاءات المختصة والأجهزة والبريد الإلكتروني.
- مازالت أغلب عمليات تكنولوجيا المعلومات في الصناعة المالية الإسلامية في طور النشوء في كثير من مكوناتها الأخرى، ولاسيما الخدمات التفاعلية ومستوى الثقافة والوعي بالأعمال الإلكترونية.

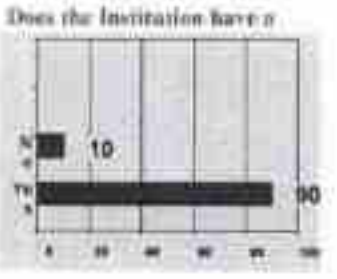
شكل 2: تطور عمليات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المالية الإسلامية

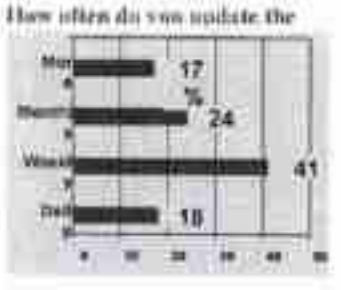


-هناك ما نسبته 90% من المؤسسات التي شملها المسح تمتلك موقعاً إلكترونياً على الإنترنت، كان منها 41% تعتبر الموقع الالكتروني كأداة تسويقية أساسية؛

شكل 3: مدى توافر مواقع إلكترونية وتحديث محتوياتها في المؤسسات الإسلامية

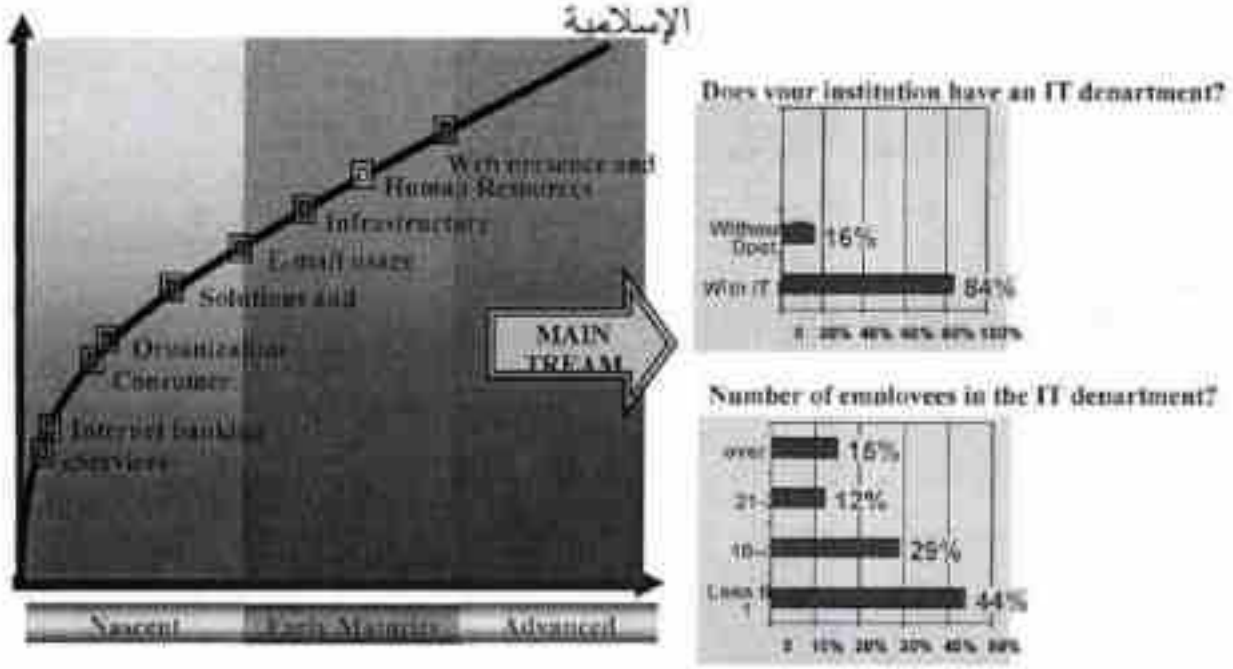






- هناك 84% من المؤسسات التي شملها المسح لديها إدارات لتكنولوجيا المعلومات، كان منها 44% لديها عشرة موظفين أو أقل في تلك الإدارات.

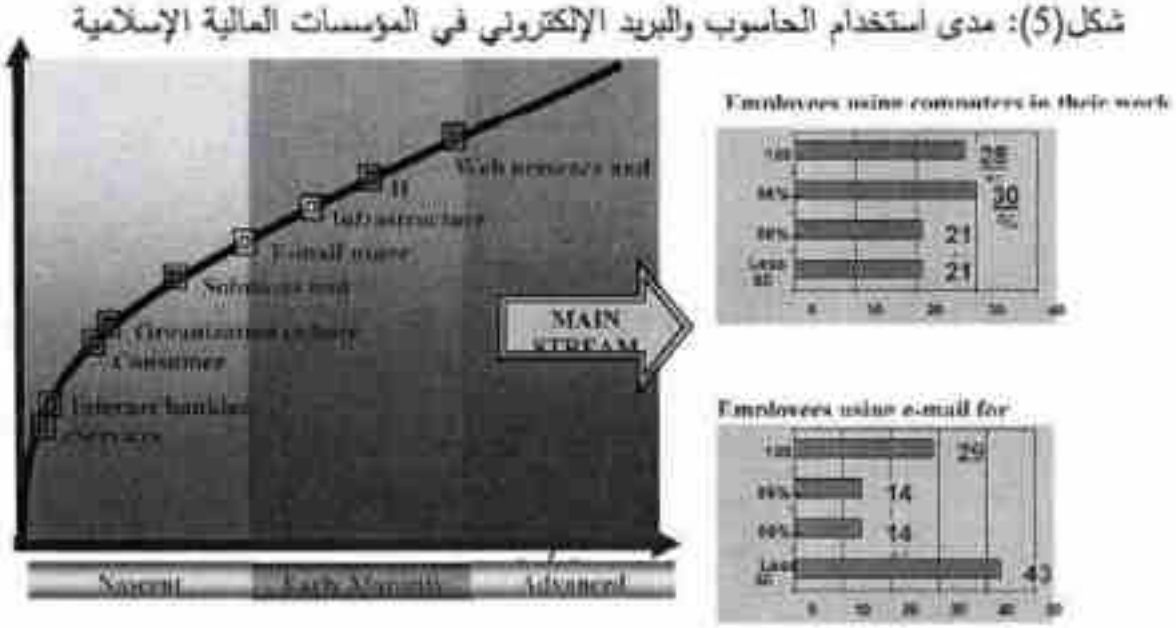
شكل 4: مدى توافر إدارة لتكنولوجيا المعلومات وعدد موظفيها في المؤسسات المالية الإسلامية



- حوالي 58% من المؤسسات المالية المشمولة بالاستبيان يُستخدم فيها الحاسوب في إنجاز العمل اليومي الروتيني من قبل (85%) من موظّفيها فما فوق.

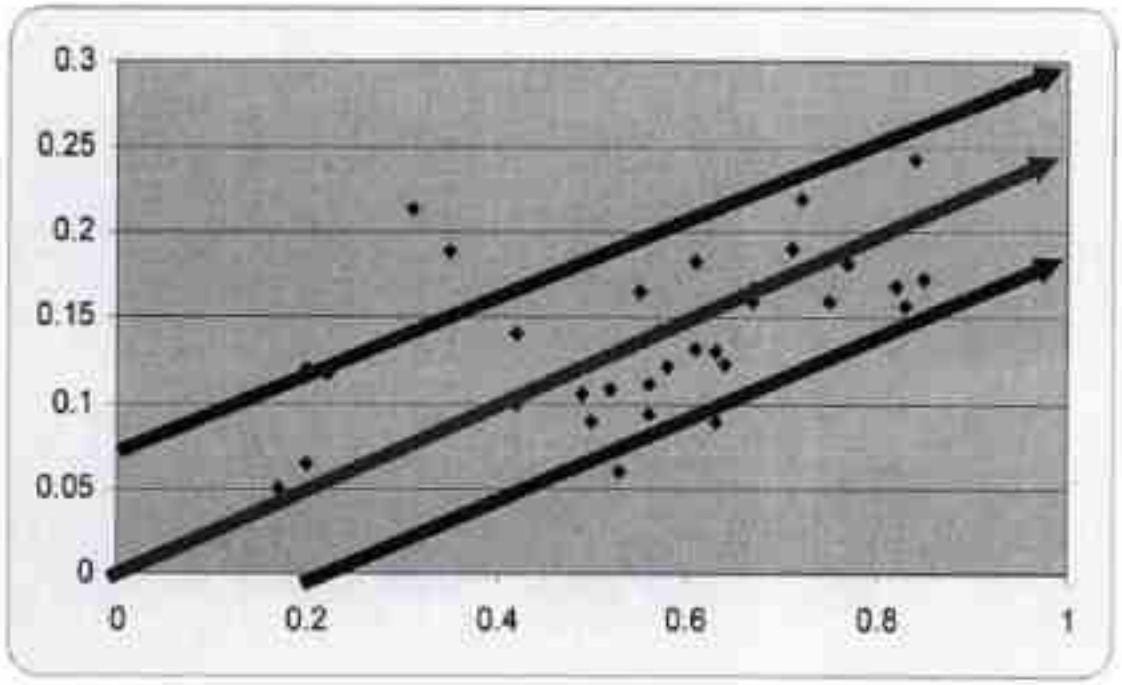
- رغم أن كافة المؤسسات المالية الإسلامية التي شملها المسح لديها اتصال بالإنترنت؛ إلا أن 43% من تلك المؤسسات يُستخدم فيها البريد الإلكتروني كوسيلة للاتصال من قِبل غالبية موظّفيها؛ أي من قِبل نسبة (85%) فما فوق من موظّفيها.

شكل(5): مدى استخدام الحاسوب والبريد الإلكتروني في المؤسسات المالية الإسلامية



- بينت الإحصاءات التي قام بها المجلس العام أنه: كلما زاد استخدام المؤسسات المالية الإسلامية للتكنولوجيا والأعمال الإلكترونية؛ زادت ربحيتها.

شكل(6): علاقة الترابط بين استخدام التكنولوجيا ومعدلات الربحية في المؤسسات المالية الإسلامية



ثانياً: تحديات اقتصاد المعرفة للبنوك الإسلامية

1- تحديات العولمة المصرفية

يظهر مفهوم العولمة في أدبيات العلوم الاجتماعية كظاهرة لوصف عمليات التغيير في مجالات مختلفة. وهي عملية مستمرة يمكن ملاحظتها باستخدام مؤشرات كمية وكيفية في مجالات السياسة والاقتصاد والثقافة والاتصال.

ويرى بعض الباحثين أن هناك أربع عمليات أساسية للعولمة؛ هي: (3)

- المنافسة بين القوى العظمى.
- الابتكار التقاني (التكنولوجي).
- انتشار عولمة الإنتاج.
- التبادل والتحديث.

أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقاً بالنشاط الاقتصادي، وترتبط العولمة أيضاً بالنشاط المصرفي بوصفها جزءاً من العولمة الاقتصادية. وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعاداً ومضامين جديدة، جعلت البنوك تتجه إلى ميادين ونشاطات غير مسبوقة، وأدت إلى انتقالها من مواقف وتصورات نشاطية ضيقة إلى أنشطة وتصورات واسعة، من أجل تعظيم الفرص وزيادة المكاسب المحققة.

ويمكن استعراض تحديات العولمة المصرفية بالنسبة للبنوك الإسلامية من خلال ما يلي:

- إلغاء الحواجز الحمائية التي كانت تضعها الدول أو حتى المؤسسات.
- رفع درجة التنافسية في عمل البنوك إلى حدٍّ يجعلها غير قابلة للاستمرار أو الصمود أمام البنوك الأجنبية.
- تقليل هوامش الأرباح لمختلف أنواع العمليات المصرفية، وإذا كانت هذه الهوامش الضامن في الماضي لاستمرار هذه البنوك؛ فإن الأمر يصبح الآن موضع تحدٍّ كبير.
- ضعف إمكانية الكثير من البنوك في الاستجابة لمتطلبات التأهيل التي تفرضها ثورة المعلومات، ممّا سيؤثّر على أعمالها.

2- تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أحدثت شبكة الاتصالات الدولية (الإنترنت) تغيّرات جوهرية في القطاع المصرفي، نوجزها في العناصر التالية:[4]

- تخفيض تكلفة العمليات المصرفية؛ حيث يصل هذا التخفيض إلى حدود 10/1 التكلفة الأصلية للعمليات المصرفية التي كانت تتم بشكل مباشر.
- تسهيل التعامل عبر الحدود وتقديم خدمات مختلفة ومتنوعة للعملاء، وبما يزيل حواجز الحدود وكأنها غير موجودة.
- ازدياد التحديات المرتبطة بموضوعات الأمن والحماية للعملاء وسرّية التعامل وتعديل الأنظمة الحالية بما يخدم هذا الغرض.
- انحسار العلاقة التي كانت قائمة في السابق بين البنك وعملائه نتيجة الخيارات التي توفّرها الإنترنت للعميل.

ويمكن رصد أربع ملاحظات جديرة بالاهتمام بالنسبة للبنوك الإسلامية وهي:

- إن البنوك الإسلامية لم تتح لها الفرصة الحقيقية للمشاركة في وضع السياسات أو تطوير والتقنيات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وأعمال الإنترنت، أو الإسهام في إيجاد الحلول لقضاياها ومشكلاتها.
- غياب رؤية موحّدة لهذه البنوك بالنسبة لظاهرة العولمة وكيفية التعامل معها.
- عدم إهمال خصوصية وتميُّز أعمال ونشاطات البنوك الإسلامية عن غيرها من البنوك التقليدية ولما يمكن أن تلاقيه البنوك الإسلامية بسبب تكنولوجيا المعلومات وعالم إنترنت المصارف بشكل خاص.
- إدراك هذه البنوك للمشكلات والمعوقات التي تعترض طريقها كبنوك إسلامية حديثة النشأة، سواء تلك المرتبطة بأعمالها ونشاطاتها أو تلك المرتبطة بالبيئة المحيطة بها.

ونورد مجموعة من التحديات التي قد تؤثر على قدرة البنوك الإسلامية منها:

- عدم وجود معايير موحّدة لتحديد المنتجات والأدوات التمويلية.
- عدم قدرة البنوك الإسلامية على تطوير المنتجات المماثلة لمنتجات البنوك التقليدية مثل: منتجات الخزينة والتحوّط والسندات وغيرها.
- عدم استطاعة البنوك الإسلامية منافسة البنوك التقليدية في قضية الأرباح؛ لأن أرباح البنوك الإسلامية حذية بطبيعتها.
- عدم جدوى توسع البنوك الإسلامية في الفروع الآلية نتيجة التنافس الذي ستوجده التجارة الإلكترونية.

لم تستفد منتجات البنوك الإسلامية من التقنية الحديثة؛ حيث تتم أغلب عملياتها بصورة يدوية مما أدى إلى بطء الإجراءات وكثرة الأعمال الورقية إضافة إلى تعرّض الكثير منها لمخالفة قرارات الهيئة الشرعية نتيجة للأخطاء البشرية. ولعل عدم استفادة منتجات البنوك الإسلامية من التقنية الحديثة ناتج عن قصر نظر القائمين على هذه الصناعة من حيث حساب التكلفة الباهظة للتطوير التكنولوجي اللازم للاستفادة من

التقنية الحديثة دون اعتبار للمنافع المتوقّعة، إضافة إلى أن عدم تبني الهيئات الرقابية للتطوير التكنولوجي في جانب البنوك الإسلامية أدى إلى فقدان الدافع لدى هذه المؤسسات.[5]

3- تحديات الهندسة المالية

تزداد الأسواق المصرفية والمالية تطوراً ومنافسة؛ ولكي يتسنى الاستفادة من الأسواق التي تتغير بسرعة ومواجهة المنافسة المتزايدة، لا بدّ من عنصرين هما: الهندسة المالية والابتكار.

وفي ضوء مبادئ الابتكار يُفضّل اللجوء إلى نهج "الحاجة" في الهندسة المالية، فقد صمّم المهندسون المتخصصون في الهندسة المالية الحديثة أدوات مالية عديدة، مثل: توريق القروض العقارية والخيارات والمشتقات وبطاقات الائتمان...، وذلك تلبية لاحتياجات العملاء لخدمات مالية مختلفة.

ولعل من أبرز التحديات القائمة على مستوى المنتجات المالية في البنوك الإسلامية ما يلي:[6]

- توجيه معظم العمليات المصرفية نحو التمويل المحدّد العائد (البيوع والإجارات)، وليس الاستثمار القائم على المشاركة في الربح والخسارة. الأمر الذي يؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف التنموية.
- الاختلاف بين البنوك الإسلامية في استخدام المنتج الواحد (العقود، النماذج، الإجراءات، آليات التنفيذ، الضوابط، الشفافية والتوثيق الكامل لهذه المنتجات). الأمر الذي يؤدي إلى عدم فهم المتعاملين للصناعة المالية الإسلامية.
- عدم توافر بيئة مناسبة لاستحداث صيغ جديدة مشتقة أو مبتكرة، والاقتصار على عدد محدود من المنتجات أو ابتكار منتجات شاذة تخالف الإجماع، الأمر الذي يؤدي إلى التسرع في طرح المنتجات دون وجود مرجعية للصناعة تقوم بضبط عملية التطوير وحمايتها وتوجيهها وإدارتها بالشكل الذي يبتعد بها عن الانفرادية.
- محاكاة البنوك التقليدية في تحديد تكلفة عمليات التمويل وذلك بالاسترشاد بمؤشر سعر الفائدة. الأمر الذي يؤدي إلى تنامي عدم ثقة العملاء وفقدان البنوك الإسلامية

لأيّ تميّز أو استقلالية، ويطرح أهمية إيجاد مؤشر ربحية بديل عن سعر الفائدة لقياس عائد عمليات التمويل.

4- تحديات الاندماج المصرفي

إن أحد آثار اقتصاد المعرفة هو ظاهرة الاندماجات المصرفية بين البنوك الكبيرة والصغيرة والبنوك الكبيرة وبعضها البعض. والاندماج المصرفي بشكل عام هو اتحاد أكثر من بنك في بنك واحد أو ذوبان كيانين مصرفيين أو أكثر في كيان واحد. ودوافع الاندماج كثيرة أهمها: تحقيق وفورات الحجم ودافع التوسع وتحسين الربحية في إطار تحرير الخدمات المصرفية.

وعملية الاندماج المصرفي من كثرتها وسرعتها أصبحت ظاهرة عالمية تأثرت بها كل البنوك في العالم، وقد تأثرت البنوك الإسلامية بهذا الاتجاه، حيث إن صغر حجم البنوك الإسلامية يُعتبر من المعوقات الرئيسة لنموها والحدّ من كفاءتها التشغيلية. فمن المعروف في الأدبيات المصرفية أن هناك حداً أدنى لحجم البنك يتم بعده الاستفادة مما اصطُلح على تسميته اقتصادياً بـ "وفورات الحجم" التي تُحدث آثارها الإيجابية على كفاءة التشغيل، ومن ثمّ على مستوى ربحية البنك وقدرته على توفير الاستثمارات اللازمة لتنمية موارده البشرية وتقنياته المصرفية.

إن هذا التحدي يفرض على البنوك الإسلامية الإسراع بالدخول في اندماجات مدروسة تعالج بها مشكلة صغر أحجامها وتحسين كفاءاتها التشغيلية والتسويقية عامة. ولعل الهيئات الرقابية (البنوك المركزية) لها دور في تحفيز البنوك الإسلامية للأخذ بهذا التوجُّه الذي أصبح مطلباً ضرورياً.(7)

ثالثاً: متطلبات تحوّل البنوك الإسلامية نحو الاقتصاد المعرفي

1- تحديث البيانات حول الصناعة المصرفية الإسلامية

تحتاج البنوك الإسلامية إلى بنك معلومات يخدم هذه البنوك، وذلك بهدف رفع كفاءة العمل المصرفي الإسلامي.

وتُركّز سياسة المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية الذي ورث مسؤوليات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية على أهداف متنوعة منها: حماية صناعة الخدمات المالية الإسلامية والمحافظة على سلامة منهجها ومسيرتها على الصعيدين النظري والتطبيقي، إلى جانب التعريف بخدمات هذه الصناعة، ونشر المفاهيم والقواعد والأحكام والمعلومات المتعلقة بها. كما تشمل أهداف المجلس تعزيز التعاون بين أعضاء المجلس والمؤسسات المشابهة في المجالات التي تخدم الأهداف المشتركة، والإسهام في نمو هذه الصناعة من خلال تشجيع خدمات البحوث والتطوير وتسجيل المنتجات وضمان جودتها الفنية والشرعية.

وقد تم الاتفاق على تأسيس عدد من المراكز الهامة بالنسبة للصناعة المصرفية الإسلامية، منها: تأسيس مراكز مختلفة داخل المجلس، كمركز الرصد والتواصل المالي الإسلامي (مع العملاء والجمهور)، ومركز اعتماد التدريب المالي الإسلامي، ومركز المنتجات المالية الإسلامية، ومركز المعلومات والدراسات المالية، بالإضافة إلى تأسيس الهيئة الشرعية لتكون المرجعية العليا.[8]

2- تطوير تقنيات العمل المصرفي الإسلامي

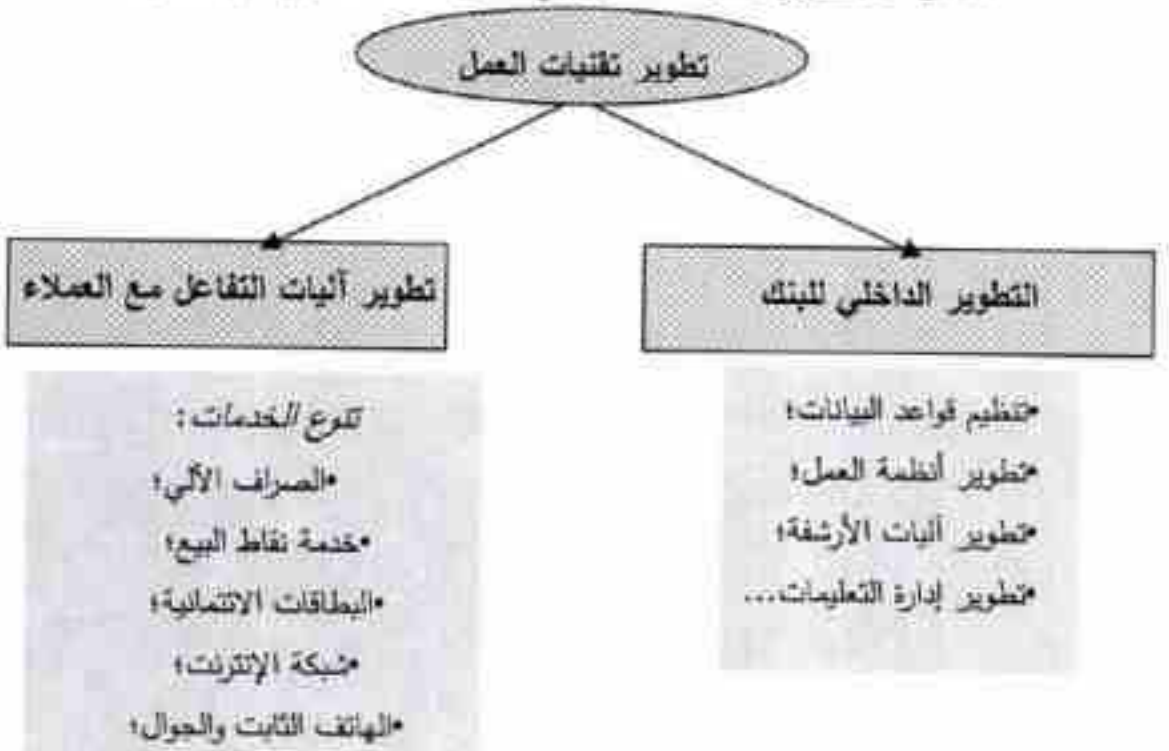
تُعتبر البنوك من أكثر المؤسسات استفادة من التقنية الحديثة؛ فلم يُصبح عملاء هذه المؤسسات بحاجة إلى زيارة فروعها، حيث يمكن للكثير منهم إجراء عملياته الروتينية ابتداءً من سداد فواتير الخدمات وانتهاءً بتداول الأسهم في الأسواق المحلية والعالمية. وتختلف درجة هذه الاستفادة وفقاً لما تسمح به القوانين والبنية الإلكترونية الموجودة فيها هذه البنوك.

ويُعتبر التقدم التكنولوجي من أهم عوامل النمو؛ حيث أصبحت تقنيات الاتصال والمعلوماتية هي المحدّدة لنجاح أيّ مؤسسة مصرفية. وحتى يتم الاستمرار ومواجهة المنافسة؛ فإن تطوير تقنيات العمل في البنوك الإسلامية هي الركيزة الأساسية لتقديم الخدمات والمنتجات بأعلى مستوى من الجودة، وبأقل مستوى من التكلفة.[9]

ويُتوقّع أن تشهد السنوات القادمة تطورات هامة في نظم الاتصالات العالمية؛ مما يُحدث تغييراً جذرياً في طريقة نقل الأموال والمعلومات، ومن المؤكد أن يؤدي هذا

التطور إلى تراجع الدور البشري في الخدمات المالية والمصرفية، وإلى نموّ كبير في المنتجات الإلكترونية والخدمات المالية عن بعد، ونظام المدفوعات القائم على استخدام شبكة الإنترنت.

شكل 7: تطوير تقنيات العمل في المؤسسات المالية الإسلامية



3- تفعيل المنتجات المصرفية الإسلامية الإلكترونية

تُعتبر شبكة الإنترنت وسيطاً تفاعلياً لبيئة الأعمال بوجه عام، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد، بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية مثل: تدقيق وفحص الحسابات الشخصية، دفع الفواتير...، وتوفّر على المستخدم مجهود الانتقال وتعبئة النماذج وتُسهم من التخلص من متطلبات ومجهود المقابلة مع الموظف. أما من وجهة نظر البنك؛ فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية والتأسيسية للفروع، ومن ثمّ زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة العملاء على العمليات المختلفة وزيادة فوائد الإيداع وخفض فوائد الإقراض، وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن ودخول أسواق جديدة.

يمكن استغلال بيئة التجارة الإلكترونية بعد تطويرها لإتمام عمليات البنوك الإسلامية في جانب التمويل والاستثمار، فالحاصل الآن عندما يريد العميل تمويلاً بالمرابحة لشراء سيارة مثلاً، هو أنه:

- يذهب للبنك ويقوم بتعبئة نموذج طلب تمويل (بعض البنوك تتيح ذلك عبر الهاتف المصرفي أو الانترنت).
- بعد الموافقة على طلبه يقوم مرة أخرى بزيارة البنك لتوقيع طلب ووعد الشراء بالمرابحة، ومن ثمّ يطلب البنك من العميل تحديد نوع ولون السيارة المطلوبة عن طريق زيارة المعرض أو الوكيل الذي يتعامل معه البنك.
- يقوم البنك بشراء السيارة من المعرض، ومن ثمّ توقيع عقد المرابحة مع العميل وإعطائه إذناً بتسلّم السيارة من المعرض (بعض البنوك تقوم بإتمام هذه الإجراءات داخل المعرض).
- مع ما قد يصاحب هذه العملية من اجتهادات خاطئة من بعض الموظفين بهدف اختصار الإجراءات على العميل مثل: توقيع العميل على عقد المرابحة قبل إتمام شراء السيارة من قبل البنك!

وعند تصوّر إتمام هذه العملية عبر الإنترنت؛ فإن:[10]

- العميل يقوم بتقديم طلبه، ومن ثمّ يتم إشعاره بالقبول أو الرفض.
- في حال القبول يقوم العميل بالموافقة على نموذج طلب ووعد الشراء الموجود على الموقع؛ ومن ثمّ يتاح له تصفّح السيارات الموجودة في المعرض عبر ربط قاعدة بيانات المعرض مع البنك.
- عند اختياره للسيارة يقوم البنك عبر نظامه آلياً بشراء السيارة من المعرض. حيث تحكم عملية الشراء هذه اتفاقية يكون البنك قد قام بتوقيعها مع المعرض تُوضّح الآلية التي تتم بها هذه العملية والالتزامات القانونية الناتجة عنها.
- يقوم البنك ببيع السيارة للعميل مرابحة عبر الموقع. حيث يقوم العميل بالموافقة على عقد المرابحة آلياً. ومن ثمّ يقوم بطباعة الإيصال الذي يوضّح نوع السيارة ولونها لتسليمه للمعرض لتسلّم السيارة.

كل هذه العمليات تتم وفق تسلسل يراعي الشروط الشرعية اللازمة لتحقُّق ملكية البنك للسيارة مع تجنُّب الكثير من الأعمال الورقية والأخطاء البشرية، وهكذا يمكن استغلال التقنية لخدمة منتجات البنوك الإسلامية.

ويبدو أن السعي لتطوير التقنية لحلّ مشكلات المنتجات الإسلامية هو أجدى من البحث عن الحيل الفقهية. ولهذا يتطلب من البنوك الإسلامية ما يلي:

- تفعيل الثقافة الإلكترونية عند المسؤولين.
- تشجيع المسؤولين على اتخاذ قرارات الاستثمار في التقنية.
- مواجهة ارتفاع تكلفة الاستثمار في مجال التقنية.
- مواجهة مخاطر الحماية وتأمين الأنظمة.
- تأهيل المهارات البشرية المتخصصة.

4- متطلبات البنك الإسلامي الافتراضي

أعلن بيت التمويل الخليجي في وقت سابق عن إنشاء "البنك الإسلامي الافتراضي" لتقديم خدماته عبر الإنترنت،[11] ويُعدّ هذا البنك الأول من نوعه على مستوى العالم كونه مصرفاً إسلامياً، وعلى مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والشرق الأوسط وشمال إفريقيا كونه أول بنك على الإطلاق يُقدّم خدمات مصرفية متكاملة عبر الإنترنت؛ حيث سيوفّر أدوات استثمارية وخدمات مالية تتوافق مع الشريعة الإسلامية، ويأتي هذا الإعلان متماشياً مع استراتيجية بيت التمويل الخليجي لتوفير منتجات استثمارية مبتكرة تُسهم في تعزيز قطاع البنوك الإسلامية.

ولعل فكرة البنك الإسلامي الافتراضي تحتاج إلى عدد من المتطلبات الأساسية وهي:

-البنية التحتية التقنية: لا يمكن أن تكون البنية التحتية التقنية معزولة عن بنية الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات؛ ذلك أن البنوك الإلكترونية تعمل في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية. والمتطلب الرئيس لضمان دخول آمن لعصر المعلومات واقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات، وكفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالية، وتحديداً السياسات التسعيرية

لخدمات الربط بالإنترنت. ولعل مسألة تكلفة الاتصالات تُمثل أهم تحدٍّ أمام إنشاء البنوك الإلكترونية وتتطلب تحديد نطاق التدخل الحكومي وأولويات الدعم الاستثماري من قِبل الدولة.

- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية: تقوم على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي. حيث تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني.

- التفاعل مع المستجدات: لا يتفق التباطؤ وانتظار أداء البنوك الأخرى مع اقتناص فرص التميز، ويُلاحَظ أن بعض البنوك الإسلامية لا تتجه دائماً نحو المبادرة في اقتحام الجديد، وذلك حماية لأموال المساهمين وتجنُّب المخاطر، والمبادرة لا تعني التسرُّع في التخطيط للتعامل مع الجديد، بل تتطلب حتماً السرعة في إنجاز ذلك.

- التفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات: لا تكون التفاعلية في التعامل مع الجديد أو مع البنى التقنية فقط. بل مع الأفكار والنظريات الحديثة في مجالات الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي التي تكون وليدة تفكير إبداعي.

- الرقابة التقويمية *الحيادية*: أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية هيئات استشارية في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقويم فعالية وأداء مواقعها. وإذا كانت كثرة زيارة الموقع ليست دليلاً على نجاح الموقع، فإنها تُعتبر مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث ضمن الاستراتيجيات الترويجية.

5- تأهيل الخبرات البشرية في ظل بيئة العمل الالكتروني

لا شك أن توافر العنصر البشري المناسب، جنباً إلى جنب مع التقنية المتطورة، يُمثل أحد أهم عناصر النجاح لأيّ مؤسسة خاصة مع التقدم التقني الكبير القائم حالياً والقادم مستقبلاً، والبنوك الإسلامية ليست استثناءاً من ذلك.

وبطبيعة الحال، فإن التدريب عملية مستمرة ومتواصلة ولا يمكن لها أن تتوقف عند حدّ. ومن الإنصاف أن نقول بأن العمل المصرفي الإسلامي لا زال يعاني من عدم

كفاية الموارد البشرية المناسبة خاصة على المستوى الإداري وفي المجال التطويري، الأمر الذي يشير إلى الحاجة إلى بذل المزيد من الجهد لتغطية هذا العجز، وبخاصة في ظل وجود تقديرات بوصول عدد العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية إلى نحو نصف مليون موظفاً.

وينبغي تدريب وإعداد العاملين في البنوك الإسلامية على استخدام أحدث التقنية العالمية، من حيث الاتصالات والأجهزة واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأحدث برامج الحاسوب سواء كانت تخص التحليل الإحصائي والكمي أو تلك التي تساعد على تقديم خدمات سريعة، وهو ما يؤدي إلى مساعدة العاملين على التطور وتجهيزهم لاستخدام التكنولوجيا المتقدّمة.

التوصيات

- ضرورة تبنّي البنوك الإسلامية للوسائل الإلكترونية الحديثة في إدارة أعمالها الداخلية وعلاقاتها الخارجية ولاسيما مع العملاء، والعمل على إيجاد وتفعيل ثقافة إلكترونية بين جميع العاملين فيها.
- ضرورة التوسّع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة، وتشجيع العملاء على طلب هذه الخدمات، والعمل على إعادة تصميم مراحل تقديم الخدمات المصرفية والتمويلية.
- ضرورة تنظيم ملتقيات للأعمال الإلكترونية والمشاركة الفاعلة فيها من خلال مديري البنوك الإسلامية ومتخصصيها في مجال العمل المصرفي الإلكتروني.
- ضرورة إعداد وتدريب وتنمية مهارات الموارد البشرية في التعامل الكفء مع التقنيات الحديثة، بما يؤدي إلى زيادة آفاق النمو والربحية للبنوك الإسلامية.
- ضرورة قيام مجلس البنوك والمؤسسات الإسلامية بإصدار تقرير سنوي إحصائي متخصص في مجال رصد واقع الأعمال الإلكترونية في البنوك الإسلامية، والتوصية بطباعته وتوزيعه على البنوك والهيئات ذات العلاقة.

قائمة المراجع

1. "تأهيل العاملين.. التحدي الأبرز في صناعة المصرفية الإسلامية"، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثاء 22 يناير 2008، ع10647.

2. "تدشين أول بنك إسلامي افتراضي على شبكة الإنترنت"، يومية الجزيرة، السعودية، الأربعاء 11 أكتوبر 2000، ع10240، في الموقع الإلكتروني: http://www.al-jazirah.com.sa/2000jaz/oct/11/ec10.htm

3. "تقرير: 11 تحدياً تواجه أعمال المصرفية الإسلامية في السعودية"، صحيفة الاقتصادية، 2007/06/27.

4. أحمد سليمان خصاونة، المصارف الإسلامية: مقررات لجنة بازل، تحديات العولمة، استراتيجية مواجهتها، جدارا للكتاب العالمي، عمّان؛ عالم الكتب الحديث، إربد، ط1، 2008.

5. سعيد بن سعد المرطان، "تقويم المؤسسات التطبيقية للاقتصاد الإسلامي: النوافذ الإسلامية للمصارف التقليدية"، المؤتمر العلمي الثالث للاقتصاد الإسلامي، جامعة أم القرى، مكة، 31 مايو-3 يونيو 2005.

6. عبد المنعم محمد الطيب حمد النيل، "العولمة وأثارها الاقتصادية على المصارف: نظرة شمولية"، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية: واقع وتحديات، جامعة الشلف، 14-2004/12/15.

7. عز الدين خوجة، "الرؤية المستقبلية للمصارف الإسلامية"، المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، د.ت.

8. عمر عبد الله كامل، "العولمة وتأثيرها على العمل المصرفي الإسلامي"، ندوة البركة الثانية والعشرين للاقتصاد الإسلامي، البحرين، يونيو 2002.

9. الكريم حمودي، "العولمة.. هل تعزز المصارف الإسلامية؟"، 2001/6/14، في الموقع الإلكتروني:
http://www.islamonline.net/arabic/economics/2001/06/article4.shtml

10. لاحم الناصر، "الصيرفة الإسلامية بلغة الأرقام"، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثاء 15 يوليو 2008، ع10822.

11. لاحم الناصر، "كيف يمكن للتقنية أن تحل مشاكل الصيرفة الإسلامية؟"، جريدة الشرق الأوسط، الثلاثاء 26 فبراير 2008، ع10682.

Knowledge economy and its impact on the performance of Islamic banks

Mohammed Amin Al-Assaf
Technical Institute for Banking and Financial Sciences

Summary

The banking sector of most economic sectors in response to changes brought about by the knowledge-based economy, which requires banks to prepare for the introduction of new banking management takes into account the constantly changing market conditions and rely on a network of communications and information, and the adoption of the merger strategy that will help to reduce operating costs and the acquisition of banking technologies , which increases their ability to compete and deliver sophisticated banking services. And work on activating the partnership with international banks, particularly in the technical part, to take advantage of technological means and .modern information technology in the field of banking

Key words: knowledge economy - banks performance