

أبوظبي الإسلامي يقود مسيرة تطور الصيرفة الإسلامية



يعتبر القطاع المصرفي بالإمارات شاهداً حياً على حركة التطور والازدهار الاقتصادي للدولة، وأثناء جائحة كورونا لم تدخر المصارف الإماراتية جهداً في دعم الاقتصاد المحلي، وعملت على الإسراع في مسيرة التحول الرقمي لدعم الحكومة في تطبيق خططها للتحول الرقمي. وكان لمصرف أبوظبي الإسلامي دور بارز في هذا الاتجاه، حيث نجح في ترسيخ مكانته كواحد من أكبر وأكثر المصارف الإسلامية تطوراً في العالم.

Video Url

وقد وضع مصرف أبوظبي الإسلامي استراتيجية رقمية واضحة تقوم على الركائز التالية الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، البنية التحتية السحابية، الأجهزة والآلات الذكية، البيئة الرقمية المتكاملة، التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية. وفي عام 2020، ضاعف المصرف جهوده في هذا الإطار، حيث أكمل مسيرة التحول الرقمي وعمل على توفير خدمات عززت من تجارب العملاء من خلال أتمتة جميع العمليات ورقمنتها.



وفي هذا الإطار، قام المصرف باستخدام وإطلاق التقنيات الروبوتية وتوفير بنية تحتية متميزة في مجال الذكاء الاصطناعي ضمن رؤية شاملة لتعزيز أتمتة تطبيقات وعمليات الواجهة الخلفية. وقد شكلت هذه الأدوات مجتمعةً بنية رقمية متطورة مكنت المصرف من إطلاق منصات جديدة، بما في ذلك خدمة "أبل باي"، وبطاقة الدرهم الإلكتروني. واستجابةً لاحتياجات العملاء من الشركات، قام المصرف بتحديث المعاملات المصرفية الرقمية والتمويل التجاري ودشن خدمة "دايركت من أبوظبي الإسلامي" والتي استخدمها أكثر من 60% من عملاء المصرف، بما يمكن الشركات من الوصول إلى خدمات صرف العملات الأجنبية ودعم وتسهيل معاملاتها الخاصة في مجال الصادرات والواردات عبر واجهة مبسطة. كما قام المصرف بإطلاق خدمة تنفيذ المبيعات المصرفية عن بُعد التي أتاحت المنصة لفرق المبيعات بالمصرف بيع مختلف المنتجات المالية عن بُعد. كما قام أيضاً برقمنة إجراءات فتح الحسابات، وأتمتة المعتمدة على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتقديم (ITM) خدمات الفروع، بما في ذلك إطلاق أجهزة الصراف التفاعلية خدمة الحجز المسبق لمواعيد الفروع من خلال تطبيق الهواتف الذكية والموقع الإلكتروني لتقليل أوقات انتظار العملاء داخل الفروع. كما تم إطلاق خدمة الدردشة المصرفية التفاعلية، التي لاقت استحساناً من عملاء مصرف أبوظبي الإسلامي وساهمت في توفير تجربة مصرفية سلسلة اعتماداً على تقنيات الذكاء الاصطناعي التي يمكنها معالجة كمية ضخمة من البيانات في غضون ثوانٍ لتقديم إجابات دقيقة ونصائح مهمة.

Video Url

بالإضافة إلى هذا، قام المصرف بإطلاق مركز تحليل البيانات المتميز، إذ يتخصص هذا المركز في جمع المعلومات الفورية عبر كافة الأقسام ووحدات الأعمال بالاعتماد على نماذج تحليلية ذكية وتكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة للخروج برؤى وتوصيات عملية.



وبفضل تلك الجهود الدؤوبة، تمكن المصرف من تلبية مختلف مؤشرات الأداء الرئيسية الرقمية، والتي شملت قيام نحو 78% من إجمالي عملاء المصرف باستخدام قنواته الرقمية بشكل نشط، وإنجاز أكثر من 90% من المدفوعات عبر قنوات المصرف الرقمية، وفتح 50% من العملاء الجدد حساباتهم رقمياً خلال عام 2020. هذا وقد نال المصرف العديد من الجوائز القيمة تأكيداً على جهوده في تطوير الخدمات الرقمية منها جائزة أفضل مصرف إسلامي رقمي وأكثر المصارف ابتكاراً.