

توقعات تعيد تشكيل قطاع الخدمات المالية في 2023



بينما تخيم مخاوف الركود والتوترات السياسية على آفاق الاقتصاد العالمي، يستعد قطاع الخدمات المالية للمرور في عام صعب. فكيف سيستخدم قادة القطاع ما بحوزتهم من بيانات وتقنيات تحليلات متقدمة للتغلب على التحديات؟ هذه بعض التنبؤات التي وضعها خبراء بارزون في «ساس» حول ما يمكن أن يتوقعه في هذا العام كل من المستخدمين والشركات المالية.

عودة القدرة على التنبؤ. 1.

يرى أنتوني مانكوسو، مدير إدارة استشارات حلول المخاطر أنه «لا نتوقع أن يشهد العام 2023 فوضى عارمة، وإنما عودة بدرجة معينة إلى القدرة على وضع التنبؤات. كان من الطبيعي توقُّع الآثار الاقتصادية التي عصفت بالعالم جرّاء الجائحة، والتي تمثلت بما يُعرف بالطلب المكبوت، وضيق أسواق العمل، والمعاناة التي شهدتها سلاسل التوريد. وكان لا بد لهذه العوامل مجتمعة من أن تؤدي إلى تأجيج التضخم، وبالتالي زيادة أسعار

الفائدة، كردّ فعل واضح على صعيد السياسة العامة. لذلك نتوقع استمرار التأخّر في السداد في محافظ التجزئة والمحافظ التجارية، وحدوث تقلّبات عالية في الأسواق، حيث يواصل العالم جهوده للتغلّب على التداعيات، ما يجعل قدرات التحليل القويّ للسينايويّهات، والرقابة شبه اللحظية، والرشاقة المؤسسية العامة، هي التي تحكم «المشهد الاقتصادي اليوم».

2. العملاء في جوهر صناعة القرار

يقول ستو برادلي، النائب الأول للرئيس لقطاع الاحتيال واستقصاء المعلومات الأمنية: «ستصبح القدرة على اتخاذ القرارات على امتداد دورة حياة العميل عاملَ تمييز مهمّاً في السباق نحو كسب العملاء واستبقائهم. وينبغي التفكير بشمولية في القرارات المتعلقة بالمخاطر والاحتيال والتسويق، ووضعها في بُنية واحدة لخلق تجربة عملاء حصرية يمكن أن تجعل المؤسسة في طليعة المنافسة. وأتوقع أن تؤدي الخسائر المتزايدة الناجمة عن عمليات الاحتيال، وزيادة الأتمتة، إلى تحفيز الإقبال على الحوكمة المركزية بدل اعتماد حلول مختلفة، إضافة إلى تبسيط قدرات صناعة القرار المتعلقة بكسب العملاء واستبقائهم».

3. شركات الزومبي»

ويقول ستاس ملنيكوف، رئيس محفظة حلول المخاطر: «يشير ارتفاع أسعار الفائدة وتقوية الدولار الأمريكي إلى وجود مشكلة في مواجهة الديون السيادية المرتفعة تاريخياً، واستمرار الاضطرابات السياسية. وقد تشهد السنة 2023 سلسلة من حالات التخلف عن سداد الديون السيادية، في حين أن تحديات السيولة في أسواق الخزنة قادرة على إحداث انهيارات سريعة، ما يؤدي إلى تفاقم هشاشة السوق. هذه العوامل مجتمعة ستجبر إعادة الحسابات الاقتصادية، لا سيما بين ما يسمى «شركات الزومبي» (الشركات العاجزة عن سداد ديونها والتي تحقق أرباحاً تكاد لا تكفي لتشغيلها وسداد فوائد الدين فقط)، حيث يصبح الاقتراض أكثر تكلفة وأقلّ وفرة. فالشركات التي تفتقر إلى موازنات عمومية قوية وإلى القدرة على توليد تدفقات نقدية، ستكون عرضة لخطر كبير بالتخلف عن السداد، في حين أن الشركات التي ستنجو معرضة لتقديم جودة الأرباح واستدامة التدفق النقدي على «معدلات النمو في سلم أولوياتها».

4. البنوك تُضاعف التزامها بالحوكمة والشؤون الاجتماعية

ويضيف ألكس كويانكوسكي، مدير إدارة الخدمات المالية العالمية: «وسط الاضطرابات الاقتصادية المستمرة، قد يتوقع المرء أن تتراجع المؤسسات المالية عن المبادرات البيئية والاجتماعية ومبادرات الحوكمة، لكن هناك مؤشرات إلى استمرار معظم البنوك في مسارها أو حتى مضاعفة التزامها بهذا المسار. وكشفت دراسة حديثة شملت 500 مدير تنفيذي مصرفي عن أن 76 في المئة منهم يرون أن الخدمات المالية ملزمة بمعالجة القضايا المجتمعية، فيما يرى 64 في المئة أن القطاع المصرفي يتخلف عن القطاعات الأخرى في النهوض بأهداف الحوكمة والشؤون الاجتماعية والبيئية. ومن الواضح أن القادة في قطاع الخدمات المالية يدركون الفرصة السانحة أمامهم لتعزيز قدرات الصمود على المدى البعيد، حتى في مساعيهم للتغلّب على التحديات المرتقبة. ومع أهمية الحوكمة والشؤون الاجتماعية والبيئية، يمكن للبنوك الخروج من الركود الراهن بتوازن أكبر من

الناحية المالية، ولا شك في أن الذين قادوا ثورة الحوكمة والشؤون الاجتماعية والبيئية سوف يجنون مكافأة إضافية متمثلة في تعزيز ثقة العملاء وترسيخ ولائهم

5. العملات الرقمية والبحث عن المجرمين

وبحسب دان بارتا، مستشار رئيسي للاحتيال والجرائم المالية في المؤسسات: «لن تموت العملات الرقمية بالرغم من أن الأحداث الأخيرة ستؤدي بالتأكيد إلى زيادة التدقيق التنظيمي. وسيستمر المحتالون في استخدام العملات الرقمية لإخفاء أنشطتهم غير القانونية وغسل مكاسبهم غير المشروعة، لكن ستعمل الجهات القانونية والتنظيمية، في المقابل، على صقل قدراتهم لفهم حركة الأموال غير المشروعة وتداولاتها، وتحسين قدرة القطاع على محاصرة مثلث الاتجار بالبشر والاتجار بالمخدرات وغسل الأموال، إضافة إلى الأنشطة الإجرامية الأخرى،» «بسرعة ودقة».

6. الحوسبة السحابية

ويقول مارتن زورن، المدير التنفيذي لأبحاث المخاطر والحلول الكمية: «نظراً لأن العلاقات المتغيرة على امتداد عوامل الخطر يفرض محدودية أنظمة إدارة المخاطر القديمة وضعفها، فإن المؤسسات المالية ستلجأ إلى واجهات التطبيقات والأدوات الأخرى لإصلاح الروابط الضعيفة أو استبدالها. وسوف تزداد كذلك أهمية الحوسبة السحابية وتسريع وصول الحلول المتخصصة إلى الأسواق، حيث تسعى المؤسسات أولاً إلى «سدّ» الثغرات» قبل الاستبدال واسع النطاق للأنظمة القديمة

7. خطر تغير المناخ على المستهلكين

ويرى نعيم صديقي، مستشار أول في أبحاث المخاطر والحلول الكمية: «بما أن المخاطر المالية الناجمة عن تغير المناخ باتت مفهومة بشكل أفضل، ستبدأ البنوك في إضافة أسعارها على القروض العقارية والتجارية. لذا فإن على المستهلكين الاستعداد لدفع أسعار أعلى إذا كانوا يعيشون في مناطق تنشط فيها الأعاصير والفيضانات» «والحرائق».

8. موجة تحديث لمكافحة غسل الأموال

ويقول شون باري، المدير العالمي لإدارة الاحتيال واستقصاء المعلومات الأمنية: «تعمل لدينا وحدات استقصاء المعلومات المالية منذ عام كامل، لمواجهة بروز المجرمين والمتهربين من الضرائب الذين أصبحوا من بين أبرع المبتكرين في طفرة العملات الرقمية، ما ترك فجوة كبيرة في فاعلية تقارير الأنشطة المشبوهة. ويُنتظر أن تُعيد وحدات استقصاء المعلومات المالية التفكير في أساليب عملها، بدءاً من سلطاتها القانونية وحتى أنظمتها التقنية التي تدعم مهامها، وذلك مع استمرار النزاعات العالمية في تأجيج العقوبات المتزايدة ضد الجهات غير القانونية. ونحن نوجه أنظارنا إلى سنغافورة وألمانيا وكندا باعتبارها دولاً رائدة يُحتمل أن تتولّى إطلاق الموجة الأولى من التحديثات التي تحفز وضع ابتكارات أوسع لمكافحة غسل الأموال تكون مرتكزة على الذكاء الاصطناعي وقدرات التحليل اللحظي للبيانات».

9. تراجع العولمة يتيح فرصا

ويرى نورمان بلاك، مدير إدارة حلول التأمين في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا إنه «من المنتظر أن نشهد تراجعاً هائلاً في العولمة التي هيمنت على العالم على مدار الأعوام الثلاثين الماضية، وسط الانكماش المستمر في سلاسل التوريد والضغط السياسي والاجتماعية المتزايدة. ومع التحول المتزايد في المنظومات التجارية إلى العمل على المستوى الإقليمي، ستقوم شركات الخدمات المالية العالمية بتعديل استراتيجياتها وعملياتها بسرعة ومرونة، الأمر الذي قد يتيح فرصاً جديدة أمام شركات التقنيات المالية وشركات التأمين المحلية والإقليمية للعمل مع شركات صناعية تقليدية اللاعبين التقليديين، وتعزيز المرونة والابتكار. ونظراً لأن النمو في مناخ الأعمال يشهد تباطؤاً، فإن علاقات الشراكة هذه ستمثل شريان حياة قيماً للشركات التقنية الناشئة، أما الشركات التي ستتقدم بنفسها، ستعاني من أجل الإستمرار».

10. نهضة في تحليل السيناريوهات

ووفقاً لكريستيان ماكاردو، مستشار أول لحلول المخاطر: «لعلّ من شأن الارتياح حول التغير المناخي والاضطرابات السياسية وأزمات الطاقة وعوامل أخرى، أن يحفز إحداث نهضة في إدارة السيناريوهات وتحليلاتها، ليغدو السيناريو ناتجاً ديناميكياً لبعض نماذج المخاطر المحددة. هذا، وسوف تجيب موضوعات من قبيل إنشاء السيناريو، واضطراب السيناريو، وتحليل المخاطر المرتبطة بسيناريو معين، والهندسة العكسية للسيناريو، على الأسئلة التي تركتها الأساليب التقليدية من دون إجابة وافية».