

رغم المفهوم السائد الذي يربط بين التكنولوجيا المصرفية وجيل الشباب، لم تحوّل سارة مجازة الرقمنة في القطاع المالي. تفضل الطالبة الجامعية «الطرق التقليدية والكلاسيكية التي تبقى أكثر أمناً من التقنيات الحديثة، سواء لناحية الأخطاء التي قد تصيب هذه الأخيرة، ويمكن في بعض الأحيان أن تعزّز النظام الخاص بالمصرف لشلل كامل، أو لجهة إمكانية اختراق فراصته الكترونically لأنظمة». تؤكّد سارة أنه رغم المنافع الكبيرة للتقنيات الحديثة، إلا أنها تحدّي روبرتاً ورويداً من المسحة الإنسانية في العلاقة بين العميل والمصرف، لذلك تحبذ التعامل المباشر مع موظفي المصرف الذين يكونون في شرحهم أوضح وأكثر تفاعلاً.

### سارة سبليني



يحدد هادي علاقته بالتقنيات المصرفية الرقمية، من جهة، وبالفرع من جهة أخرى بمعنى صعوبة وتعقيد الخدمة التي يسعى لإنجازها. على هذا الأساس، يقول إنه لا يزور الفرع إلا في الحالات التي تتطلب شرحاً طويلاً وتفصيلاً، حيث إن التواصل المباشر والشخصي مع موظف المصرف لا غنى عنه. أما المعاملات البسيطة، فاجرّتها من خلال تطبيق البنك على الهاتف الخلوي لسهولة اتّمامها وسرعتها وكفلتها الرمزية». كذلك، يرى هادي أن تطبيق المصرف على الهاتف الخلوي أو صفحة البنك على مواقع التواصل الاجتماعي فوائد كثيرة، وخاصة لناحية إبقاء العميل على اطلاع على كل جديد يقدمه المصرف من خلال الإشعارات الفورية. «أحياناً قد تمرّ أشهر دون أن يقصد العميل الفرع، حيث يكتفي بسحب المال من خلال الصراف الآلي، على سبيل المثال. وهو ما قد يحرمه معرفة أجدد الخدمات والعروضات».

### هادي نصر الدين



لا تستخدم جينين أبداً من الخدمات الرقمية التي يوفرها المصرف، وتقول: «معاملاتي المالية بسيطة جداً، ولا أظن أنها تتطلّب مني استخدام تطبيق البنك على الهاتف الخلوي أو موقع المصرف على الإنترنت». لكن، في السياق عينه، تشكو جينين من أن أحداً في المصرف الذي تتعامل معه «لم يبادر إلى نصيحتي باستخدام التطبيق وإرشادي إلى كيفية استخدامه وفوائده، فمن واحب البنك توجيه عملائه وتثقيفهم، خاصة في مجال التقنيات الحديثة التي لا يزال الكثير من الناس وحتى الشباب لا يملكون المعرفة الكافية لاستخدامها».

### جينين مندلقت



على من أكثر مستخدمي تطبيق المصرف على الهاتف الخلوي، ويؤكد أن «كل ما كنت أقوم به في الفرع أجزّه الآن عبر الهاتف، ولا أزور الفرع إلا إن كنت بحاجة لطلب قرض». فوائد التطبيق متعددة بالنسبة إلى علي، حيث يستخدمه لإتمام الكثير من المعاملات «تحويل الأموال من بطاقات الدفع الفوري إلى بطاقات الائتمان، أو تحويل الأموال إلى حساب شخص آخر، ولو لم يكن عميلاً لدى المصرف الذي أتعامل معه، وأخيراً حولت مبلغًا من المال إلى شخص في كندا عبر التطبيق وبسهولة». كذلك، أستفيد من التطبيق لتسديد الفواتير وشراء بطاقات تشریح الهاتف الخلوي». مضى على استخدام علي لنطبيق المصرف على الهاتف الخلوي نحو 7 أعوام، وهو يشدد على أنه لم يعاني أي مشكلة طوال هذه المدة، ويطمئن إلى أن الإجراءات الأمنية التي يتّخذها المصرف كبيرة جداً وبنصّ الشباب وجميع العملاء باستخدام التقنيات المتوفّرة التي تسهل الكثير من الأمور وتتوفر الوقت وبأدّى كلّفة «حيث إن الرسوم بسيطة جداً».

### علي خليل



فتحت ماباً حساباً مصرفياً لأول مرة أخيراً، وهي لا تملك حتى الآن المعرفة الكافية بمحال الخدمات المصرفية الرقمية، وهو أمر مفهوم بحكم حداهنة تجربتها المصرفية، لكن اللافت أن أحداً في المصرف «لم يحدثني عن التطبيق أو سأله أن كنت أعلم كيف استخدمه». طبعاً، كان ياماً كان يأدرّ واستفسر، لكنني أعتقد أن موظف المصرف هو من يفترض به أن يفّاتحني بالموضوع من تلقاء نفسه». ونقول مابا إنها بطيئة الحال تغرق في التعلم، بحكم أن مستقبل المعاملات المصرفية سيكون رقمياً، ولذلك «استعنت باصدقائي من يملكون خبرة في المجال لمساعدتي على اكتساب المهارات الازمة في هذه النواحي».

### هايا إبراهيم



ترى مروى أن التكنولوجيا وجدت لخدمة الإنسان وتيسّر حياته، وليس ليتكلّس، بل لمساعدته على تنظيم وقته بنحو أفضل والتفرغ للأمور الحيوية. من هذا المنطلق، ترى أن «استخدام تطبيق المصرف على الهاتف الخلوي يسهل الكثير من الأمور ويجعل من تعاملاتنا المصرفية أبسط وأسرع. وبكيفية مقارنة الوقت الذي يهدره العميل للتوجه إلى الفرع لإتمام معاملة عاديّة، سواء بسبب الزحمة على الطرقات، أو بسبب الإجراءات الإدارية التي يفترض اتباعها، بالوقت الذي يحتاجه لإنجاز المعاملة عندها عبر الهاتف». ولا تستغرب إلا دقائق معدودات، وفيما تشدّد مروى على أن «لا شيء ببالش في المصرف» إلا أنها ترى أن الرسوم التي تدفعها جراء تحويل الأموال من حساب إلى آخر عبر التطبيق الخلوي للبنك على سبيل المثال تعدّ «مقبولة جداً ولا تذكر إذا ما قارناها بالتكلّيف التي يمكن أن تكبّدها للتوجه إلى الفرع».

### مروى حجازي

