



إلى السيدة وزيرة الاقتصاد والمالية
تحت إشراف السيد رئيس مجلس المستشارين المحترم

الموضوع: الاختلالات المتكررة في خدمات التطبيقات البنكية وتأثيرها على ثقة المواطنين
نوع السؤال: عادي

سلام تام بوجود مولانا الإمام؛

السيدة الوزيرة المحترمة ،

يشهد القطاع البنكي الوطني تحولا رقميا متسارعا، حيث اتجهت عدد من المؤسسات البنكية خلال السنوات الأخيرة إلى تقليص عدد كبير من وكالاتها التقليدية، من خلال إغلاقها أو إعادة هيكلتها، معوضة ذلك بتوسيع الاعتماد على التطبيقات البنكية والخدمات الرقمية كبديل رئيسي لتقديم خدماتها للزبناء. هذا التوجه الاستراتيجي الذي راهن على الرقمنة كوسيلة لتقليص التكاليف وتحديث العلاقة مع الزبون، جاء في وقت أصبحت فيه هذه التطبيقات تُشكّل القناة الوحيدة أمام شريحة واسعة من المواطنين لتنفيذ معاملاتهم اليومية من تحويلات، وسحب، وأداءات، وتتبع حساباتهم. غير أن هذا التحول لم يُواكب، للأسف، بما يكفي من الاستعداد التقني واللوجستي، حيث أصبح المواطنون في عدد من المدن والمناطق يعانون من اختلالات متكررة على مستوى هذه التطبيقات، من قبيل تعطل خدمات التحويل الفوري، انقطاع في الولوج إلى الحسابات، توقف مفاجئ في الصرافات الآلية، فضلا عن رسائل الخطأ المتكررة داخل التطبيقات البنكية. وتسببت هذه الأعطاب في عرقلة مصالح المواطنين، وتأخير معاملاتهم، مما زاد من منسوب التذمر وعدم الثقة، لدى من أصبحت التطبيقات البنكية هي الوسيلة الوحيدة أمامهم بعد إغلاق الوكالات القريبة منهم. وتشير تقارير صادرة عن مراكز مستقلة لتحليل الأداء الرقمي البنكي، إلى نسب مرتفعة من الشكايات حول ضعف جودة الخدمات الرقمية، وبطء الاستجابة، وغياب قنوات تواصل فعالة لحل المشكلات في آجال معقولة. وفي ظل هذا الوضع الذي يهدد مصداقية وفعالية المنظومة البنكية الرقمية، نسألكم السيدة الوزيرة المحترمة ، عن الإجراءات التي تقوم بها وزارتك من أجل إلزام المؤسسات البنكية بضمان جودة

واستمرارية خدماتها الرقمية في ظل تقليصها لعدد الوكالات ؟ وهل هناك توجه لوضع إطار تنظيمي وتقني صارم، يحدد معايير دنيا لأداء التطبيقات البنكية وسرعة التفاعل مع شكاوى الزبناء؟

وتفضلوا بقبول فائق عبارات التقدير والاحترام.

الإمضاء

وفا عبد الرحمان

