المدير الإقليمي للشركة في حوار مع «أخبار الخليج»:

«ماستركارد» شريك رئيسي في رحلة نمو الاقتصاد الرقمي بالبحرين



لم يعد التحول الرقمي في القطاع المالي يقتصر على تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، او تسريع وتيرة المعاملات المصرفية، بل أصبح جزءاً أساسياً من إعادة تشكيل الاقتصاد العالمي، وفتح آفاق جديدة للتمويل والتجارة والاستثمار، وخاصة مع النمو المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي والحلول المالية المبتكرة، التي يصاحبها في الجهة الأخرى تنام في نوعية وحجم التهديدات السيبرانية.

في قلب هذه التحولات، تبرز شركة «ماستركارد» كإحدى أبرز المؤسسات العالمية التي تحرص على تبني أحدث التقنيات والحلول والبرامج والخدمات المرتبطة بالمنظومة المالية عالميا، والتي تسهم في رسم ملامح مستقبل المدفوعات والتجارة الرقمية.

وفي الوقت الذي تواصل فيه البحرين تعزيز مكانتها كمركز مالي إقليمي، وتتسارع فيه مبادرات التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، فإن هذه التحولات التي تتبناها «ماستركارد» تكتسب أهمية خاصة بالنسبة الى المملكة، لاسيما فيما يتعلق بنمو التجارة الإلكترونية، ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتوظيف الذكاء الاصطناعي في التجارة والمدفوعات، وصولا إلى أقصى درجات الحماية والأمن السيبراني للمعاملات المالية.

» أطلقنا أول مركز من نوعه في الشرق الأوسط لإدارة المخاطر والتعامل مع التهديدات السيبرانية

» Click to Pay نموذج للخدمة العالمية المتسمة بأقصى قدر من السلاسة والمرونة والأمان

» عروض The Mastercard Collection لتقديم مجموعة متكاملة من المزايا الحصرية المواكبة لتفضيلات العملاء

المدفوعات الرقمية تشكل عاملا أساسيا لنمو أعمال 96% من أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة في البحرين

رحلة التحول الرقمي

في حوار مع «أخبار الخليج» يتناول المدير الإقليمي لشركة ماستركارد في المملكة العربية السعودية والبحرين والأردن ودول المشرق العربي، سعود سوار، أبرز ملامح مستقبل الاقتصاد الرقمي في البحرين والمنطقة، وتوجهات شركة «ماستركارد» في تطوير حلول الدفع والتمويل والامن السيبراني.

وينطلق سوار في حديثه بالإشارة إلى الدور الحيوي الذي تلعبه «ماسترد كارد» في رحلة التحول الرقمي التي تخوضها البحرين، وفرص تسريع نمو الاقتصاد الرقمي، وفي هذا يقول: في الواقع تشهد البحرين فرصاً واعدة كبيرة في قطاع التجارة الإلكترونية المزدهر. ففي عام 2025 على سبيل المثال، بلغت إيرادات التجارة الإلكترونية في المملكة 608 ملايين دولار أمريكي، مع توقعات بتحقق معدل نمو يتراوح بين 10 و15% خلال هذا العام.

وامام هذا النمو، تحرص «ماستركارد» على أن يكون لها دورها وبصمتها في رحلة التحول هذه، حيث نلتزم في ماستركارد بدعم نمو هذا القطاع من خلال توفير خيارات دفع بسيطة وسلسة وآمنة للمستهلكين والتجار في البحرين. ومن أبرز الأمثلة على ذلك خدمة Click to Pay التي نقدمها بالتعاون مع «كريدي مكس» وstc pay البحرين و«امتياز». وقد صممت هذه الخدمة العالمية للدفع عبر الإنترنت لتعمل بسلاسة عبر مختلف الأجهزة والمتصفحات ومن خلال شبكة متنامية من التجار، ما يتيح للمتسوقين إتمام عمليات الشراء بنقرة واحدة ومن دون الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدوياً.

إطلاق أول بطاقة World Legend Mastercard حصرية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

وتعتمد خدمة Click to Pay على تقنية Mastercard Payment Passkey، التي تستخدم الترميز والمصادقة البيومترية المرتبطة بالأجهزة، مثل بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه، للتحقق من المعاملات بأمان وموثوقية. وتتيح هذه التقنية الاستغناء عن كلمات المرور ورموز التحقق لمرة واحدة، ما يسهم في تسريع عمليات الدفع وتعزيز مستويات الأمان، من دون مشاركة بيانات الدفع الحساسة مع أطراف ثالثة، مع ضمان عدم إمكانية استفادة المحتالين من أي معلومات قد يتم اعتراضها.

أما بالنسبة الى التجار، فتساعد هذه التجربة المبسطة على تسهيل إتمام عمليات الشراء عبر الإنترنت والحد من التخلي عن سلال التسوق، ما يسهم في رفع معدلات إتمام المشتريات وزيادة الإيرادات.

مستقبل المدفوعات

★ تمتلك البحرين أحد أكثر الأسواق الاستهلاكية حيوية وتفاعلاً رقمياً في المنطقة. كيف تؤثر التغيرات في توقعات المستهلكين على رؤية ماستركارد لمستقبل المدفوعات والتجارة؟

★★ في ماستركارد، نحرص على فهم احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم، وتقديم حلول تلبي هذه الاحتياجات بطريقة تحظى بثقتهم. وفي البحرين، نلمس إقبالاً متزايداً على تبني الحلول المبتكرة، مدفوعاً بوجود شريحة واسعة من الشباب الذين يتمتعون بمهارات رقمية متقدمة.

ومع ما يوفره الذكاء الاصطناعي من مستويات غير مسبوقة من السهولة والتخصيص في تجربة التسوق، نواصل التركيز على تقديم حلول دفع أكثر بساطة وسلاسة وأماناً، مع توسيع خيارات الدفع المتاحة للمستهلكين.

ومع تزايد أهمية المدفوعات الفورية والسلسة، نتوقع أن تسهم تقنيات مفاتيح المرور والمصادقة البيومترية مستقبلاً في الاستغناء عن إدخال أرقام البطاقات عند الدفع، ما سيجعل العلاقة بين العميل ومقدمي الخدمات أكثر سلاسة وقابلية للتنقل عبر مختلف القنوات والمنصات الرقمية، سواء كان ذلك عبر متصفح الإنترنت أو المساعد الصوتي أو حتى وكيل الذكاء الاصطناعي غير المرئي.

كما نتوقع أيضاً أن تصبح التجارة الوكيلة جزءاً أساسياً من مستقبل التسوق. فوفقاً لأحدث تقارير Mastercard Signals، من المتوقع أن يتراوح حجم الإنفاق الاستهلاكي المدعوم بالوكلاء الأذكياء بين 3 و5 تريليونات دولار أمريكي بحلول عام 2030. وستسهم هذه التقنيات في توفير الوقت والجهد للمستهلكين، وهو أمر تزداد أهميته في عالم رقمي أصبحت فيه كل ثانية ذات قيمة. ومن هنا، ينصب تركيزنا على تعزيز ثقة المستهلكين في هذه الأساليب الجديدة للتسوق والدفع، من خلال توفير تقنيات آمنة تدعم المرحلة المقبلة من تطور التجارة الرقمية.

عروض ماستركارد

★ مع تجاوز توقعات العملاء أصحاب الدخل المرتفع للمكافآت التقليدية وتركيزهم المتزايد على التجارب الحصرية والمزايا الشخصية. كيف تتعامل ماستركارد مع هذا التحول، مثل ذلك عروض The Mastercard Collection؟

★★ أظهرت أبحاثنا أن المستهلكين أصبحوا أكثر حرصاً على استثمار أوقاتهم وأموالهم في تجارب تتماشى مع شغفهم واهتماماتهم، لا سيما تلك التي يشاركونها مع أحبائهم. فقد أشار نحو 75% من حاملي البطاقات أنهم يشعرون بأكبر قدر من الرضا عند الاستمتاع بالأنشطة التي يفضلونها، سواء في استكشاف تجارب الطعام، أو الفنون، أو الثقافة. ورغم أن هذه النتائج تنطبق على مختلف الفئات، إلا أنها تبرز بشكل أكبر بين الشريحة الأعلى دخلاً التي تمثل 30% من أصحاب الدخل، الذين ينفقون أكثر من ضعف متوسط إنفاق حاملي البطاقات الآخرين.

ولتلبية هذه التفضيلات المتغيرة، صممنا عروض The Mastercard Collection لتقديم مجموعة متكاملة من المزايا الحصرية في مجالات المطاعم والترفيه والسفر، لتواكب أنماط حياة العملاء وتفضيلاتهم. وتشمل هذه المزايا تجارب مميزة عالمية سواء بالحضور الشخصي أو عبر القنوات الرقمية، إضافة إلى أولوية الحجز في مجموعة من أشهر المطاعم. كما توفر للمسافرين دخولاً مجانياً إلى أكثر من 1500 صالة مطار حول العالم، والاستفادة من أكثر من 200 مسار سريع في أكثر من 30 دولة.

وتتوافر هذه المزايا لحاملي بطاقات Mastercard World، World Elite، وWorld Legend، التي تمثل أحدث فئات بطاقاتنا الائتمانية. وقمنا أيضاً حديثاً بإطلاق أول بطاقة World Legend Mastercard الحصرية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا بالتعاون مع مجموعة البنك الأهلي السعودي.

الشركات الصغيرة والمتوسطة

★ تُعد الشركات الصغيرة والمتوسطة محركاً رئيسياً للاقتصاد البحريني ومساهماً مهماً في الناتج المحلي الإجمالي. كيف تعمل ماستركارد على تمكين هذه الشركات من تحقيق كامل إمكاناتها؟

★★ وفقاً لمؤشر ثقة الشركات الصغيرة والمتوسطة 2026 الصادر عن ماستركارد، يرى 96% من أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة في البحرين أن المدفوعات الرقمية وعبر الإنترنت تشكل عاملاً أساسياً لنمو أعمالهم مستقبلاً. وتشير البيانات إلى وجود بنية تحتية قوية يجري تطويرها بالفعل، حيث أفاد 81% من المشاركين في الاستطلاع بأنهم يقبلون المدفوعات عبر الهاتف المحمول، فيما يقبل 63% منهم المدفوعات الإلكترونية. كما أظهرت أبحاثنا أن 57% من الشركات الصغيرة والمتوسطة لا تزال تعتمد على البطاقات الشخصية لتغطية نفقات الأعمال، ما يبرز أهمية سد هذه الفجوة من خلال توفير منتجات مالية تجارية تساعد رواد الأعمال على إدارة التدفقات النقدية بكفاءة أكبر.

لذلك، وفي ماستركارد، عززنا مؤخراً تعاوننا الاستراتيجي مع stc pay البحرين لتوسيع حلول المحفظة الناجحة الموجهة الى الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي تشمل بطاقة Mastercard Business مسبقة الدفع، ما يتيح للشركات الصغيرة قدرة أكبر على متابعة المدفوعات والنفقات وإدارتها والتحكم بها بفاعلية أكبر.

كما أطلقنا بالتعاون مع بنك البحرين الإسلامي بطاقة خصم مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة توفر مجموعة من المزايا ذات القيمة المضافة. وتشمل هذه المزايا فرصاً لخفض النفقات من خلال برنامج Mastercard Easy Savings Specials، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى منصة اشتراكات مخصصة للأعمال توفر أسعاراً تنافسية على المدفوعات المتكررة.

إلى جانب ذلك، نتعاون مع «تمكين» لاستكشاف إطلاق أول برنامج Mastercard Strive في الشرق الأوسط، وهو مبادرة عالمية تهدف إلى تعزيز الجاهزية المالية والرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة وتمكينها من الاستفادة بنحو أفضل من فرص الاقتصاد الرقمي.

ونواصل العمل جنباً إلى جنب مع شركائنا لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الانتقال من مرحلة تبني الحلول الرقمية إلى مرحلة النضج الرقمي، ما يعزز مرونتها التشغيلية واستقرارها وقدرتها على تحقيق نمو مستدام وازدهار طويل الأمد، فضلاً عن توسيع مساهمتها في التنمية الاقتصادية المستدامة في البحرين.

بطاقاتنا توفر دخولا مجانيا لأكثر من 1500 صالة مطار حول العالم و200 مسار سريع في 30 دولة

التجارة الوكيلة

★ يُنظر إلى التجارة الوكيلة غالباً على أنها فرصة مخصصة لكبرى شركات التجزئة. كيف يمكن للشركات الصغيرة الاستفادة منها؟

★★ بالفعل، تمثل التجارة الوكيلة فرصة لإعادة تشكيل قواعد المنافسة وتعزيز تكافؤ الفرص بين الشركات بمختلف أحجامها. فمن خلال توظيف الذكاء الاصطناعي لاكتشاف المنتجات والخدمات بناءً على احتياجات المستهلكين وتفضيلاتهم، تتاح للشركات الصغيرة فرصا أكبر لتعزيز حضورها والوصول إلى عملاء جدد، من دون الاعتماد حصرياً على تحسين محركات البحث (SEO) أو الميزانيات الإعلانية الكبيرة. كما تسهم هذه التقنيات في ربط المستهلكين بالمنتجات المتخصصة التي تلبي احتياجاتهم، ما يفتح آفاقاً جديدة للنمو أمام التجار متناهي الصغر ويعزز قدرتهم على المنافسة.

وانطلاقاً من خبرتنا التي تمتد لأكثر من عشرين عاماً في مجال الذكاء الاصطناعي، أطلقنا حل Mastercard Agent Pay، الذي يجمع بين تقنيات الأمان متعددة الطبقات والقواعد والمعايير اللازمة لضمان موثوقية وشفافية عمليات الدفع التي تتم باستخدام الذكاء الاصطناعي. ونتعاون في هذا الإطار مع شركات عالمية رائدة في مجال الذكاء الاصطناعي لإتاحة هذه الحلول للمستهلكين والتجار حول العالم.

ولضمان استفادة الشركات بمختلف أحجامها من هذه الفرص، نعمل على دمج هذه التقنيات في الأدوات والمنصات التي يستخدمها التجار بالفعل، بما يتيح للشركات الصغيرة المشاركة في هذا التحول وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستفادة من فرص التجارة الوكيلة. كما يوفر إطار Mastercard Agent Pay Acceptance Framework للتجار إمكانية قبول المدفوعات التي تتم باستخدام الذكاء الاصطناعي، من دون الحاجة إلى استثمارات كبيرة في تطوير الأنظمة أو دمج تقنيات جديدة، ما يسهل عليهم الاستفادة من فرص التجارة الوكيلة.

رقمنة المدفوعات

★ مع تزايد سرعة المدفوعات وتوجهها نحو الرقمنة، ازدادت أيضاً خطورة التهديدات السيبرانية، كيف تعمل ماستركارد على حماية منظومة المدفوعات؟

★★ تعتمد المعاملات المالية بالدرجة الأولى على الثقة لاسيما في يومنا هذا. ووفقاً لتقديرات Cybersecurity Ventures، من المتوقع أن تصل الكلفة العالمية للجرائم السيبرانية إلى 15.6 تريليون دولار أمريكي بحلول عام 2029، ما يعادل حجم ثالث أكبر اقتصاد في العالم. لذلك، يشكل الأمن والحماية جزءاً أساسياً في حلول ماستركارد، لا عنصراً ثانوياً يضاف لاحقاً.

ويؤدي الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في هذه الجهود، إذ يمكّننا من رصد الأنشطة المشبوهة وتحديد التهديدات الناشئة ومنع الاحتيال في الوقت الفعلي، بسرعة وكفاءة وعلى نطاق واسع. وإلى جانب ذلك، تسهم تقنيات الترميز والمصادقة والكشف المتقدم عن الاحتيال في حماية المدفوعات الرقمية، فيما تساعد حلولنا الأمنية الأوسع نطاقاً المؤسسات المالية والشركات على التحقق من الهويات وإدارة المخاطر ومكافحة الجرائم المالية.

من المتوقع أن تصل الكلفة العالمية للجرائم السيبرانية إلى 15.6 تريليون دولار

وفي المنطقة، أطلقنا مركز المرونة السيبرانية في الرياض، وهو أول مركز من نوعه لماستركارد في الشرق الأوسط، ليكون جزءاً من شبكة عالمية تضم مراكز مماثلة في أوروبا والولايات المتحدة. ويعتمد المركز على ثلاثة محاور رئيسية هي التعليم والتدريب، والمعايير العالمية، والجاهزية لإدارة المخاطر. كما يوفر المركز شهادات متخصصة وتمارين تحاكي الهجمات السيبرانية للمؤسسات المالية بهدف تعزيز قدرتها على مواجهة التهديدات المتطورة.

وفي البحرين، عقدنا شراكة مع stc pay لدمج خدمة Mastercard Click to Pay كميزة أساسية للبطاقات المؤهلة، بما يوفر تجربة دفع عبر الإنترنت أكثر بساطة وأماناً. ومن خلال استبدال بيانات البطاقات الحساسة برموز رقمية آمنة، تساعد هذه الخدمة على الحد من مخاطر الاحتيال، مع إلغاء الحاجة إلى إدخال بيانات البطاقة يدوياً.

في نهاية المطاف، لا يمكن لأي جهة بمفردها التصدي للجرائم السيبرانية. لذلك نواصل العمل بنحو وثيق مع الجهات التنظيمية والمؤسسات المالية وشركائنا في القطاع لضمان مواكبة التهديدات الناشئة والتعامل معها بنحو استباقي، والحفاظ على أمن الاقتصاد الرقمي لدى الجميع.

تعاون مع «تمكين» لإطلاق أول برنامج Mastercard Strive في المنطقة لتعزيز الجاهزية المالية والرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة