ADVISORY
MAHMOOD INSIGHT

MAHMOOD INSIGHT / 2031

أريد تطبيقاً بنكياً يعرفني

I Want a Banking App That Knows Me



English | العربية

اختر لغة القراءة / Choose your language

English | العربية

الاستشارات
محمود إنسايت

أريد تطبيقاً بنكياً يعرفني

يتذكر ما ناقشناه.
ويساعدني على الخطوة التالية.



محمود الهطالي | محمود إنسايت

البداية من حاجتي

٠١
أتذكر
ما اخترت مشاركته

٠٢
أفهم
ما أحاول إنجازه

٠٣
أتابع
الطلب حتى اكتماله

أريد أن أتحدث مع تطبيقي البنكي بالسهولة نفسها التي أتحدث بها مع ChatGPT.

أريده أن يتذكر ما اخترت مشاركته، ويفهم ما أسعى إليه، ويساعدني على إنجاز ما أحتاجه. وعندما أعود إليه غداً، أريد أن نكمل من حيث توقفنا.

هذه هي التجربة البنكية التي أتمنى أن نراها في عُمان بحلول عام ٢٠٣١.

لا يزال كثير من العملاء يجمعون تفاصيل وضعهم المالي بأنفسهم. الراتب في بنك، والمدخرات في آخر، وأقساط التمويل تُخصم من حساب ثالث. نراجع الأرصدة، ثم نحسب في أذهاننا رسوم المدارس والكهرباء ومصروفات المنزل والالتزامات العائلية.

وحتى داخل التطبيق الواحد، نتنقل بين أقسام البنك: الحسابات والتحويلات والمستفيدين والبطاقات والتمويل.

بعد سنوات من العمل في القطاع المصرفي، أفهم أسباب وجود هذه التقسيمات. لكن العميل يبدأ عادةً من حاجة أبسط: فاتورة يريد سدادها، أو مشكلة يريد حلها، أو قرار يحتاج إلى اتخاذه.

المفترض أن يساعدنا التطبيق على الانتقال من هذه الحاجة إلى إنجازها.

محادثة نكملها معاً

تصوّر لتجربة التطبيق / ٢٠٣١

«تتذكر البيت في الخوض؟»

نراجع ما تغيّر، ثم نكمل من حيث توقفنا.

الدخل الحالي، الالتزامات، الأولويات

لنتخيل أنني ناقشت مع التطبيق شراء منزل. راجعنا قدرتي على تحمّل التمويل، والمدخرات التي أريد الاحتفاظ بها، والقسط الشهري الذي يناسبني.

بعد أسبوعين، أعود إليه وأقول: «تتذكر البيت في الخوض؟ سعره نزل. ممكن نراجع الموضوع مرة ثانية؟»

يسترجع التطبيق الحسابات السابقة، ويسألني عمّا تغير. يتحقق من الدخل والالتزامات الحالية، ويحدّث مبلغ التمويل المطلوب، ثم يوضح أثر السعر الجديد على الأقساط وإجمالي السداد.

ويتذكر أنني أفضل التمويل الإسلامي، وأنني أريد مساحة في ميزانية الأسرة لرسوم المدارس والمصروفات غير المتوقعة.

أستطيع تغيير الدفعة المقدمة أو مدة السداد، وأرى أثر كل خيار.

وعندما أقول: «خلّنا نبدأ بالإجراءات»، يجهّز الطلب، ويعيد استخدام المستندات المتحقق منها متى كان ذلك مسموحاً، ويطلب ما ينقص. وقبل التقديم، أراجع التفاصيل وأعطي موافقتي.

بعد أسبوع، أسأله: «وين وصلنا؟»

يعرف التطبيق أي طلب أقصد. ويوضح هل ما زلنا ننتظر التقييم العقاري، أم نحتاج إلى تحديث مستند، أم أن الطلب قيد المراجعة لدى البنك. ويبين الخطوة التالية.

هذا الاستمرار في العلاقة هو ما أريده.

ساعدني أختار بوضوح

٠١
التمويل
القسط والرسوم والتكلفة الإجمالية

٠٢
المدخرات
العائد والسيولة والسحب المبكر

٠٣
الاستثمار
الملاءمة والرسوم واحتمال الخسارة

وينطبق الأمر نفسه على القرارات الأصغر: «أحتاج إلى خمسة آلاف ريال عُماني. ما الخيارات المتاحة؟»

يسأل التطبيق عن الغرض وكيفية السداد المتوقعة، ثم يوضح الخيارات المناسبة من تمويل شخصي، أو زيادة التمويل القائم، أو تسهيل سحب على المكشوف. ويعرض الأقساط والرسوم والتكلفة الإجمالية. وإذا خفّضت زيادة التمويل القسط الشهري عبر إطالة مدة المديونية، فيجب أن تكون هذه النتيجة واضحة.

وبالنسبة إلى البطاقة الائتمانية، أريده أن يساعدني على تقييم الرسوم وتكلفة الاقتراض والمزايا وفق إنفاقي الفعلي.

أما مدخراتي، فأريده أن يتذكر متى سأحتاج إليها. يشرح عائد الوديعة، وإمكانية الوصول إلى المال، وشروط السحب المبكر. وفي الاستثمار، يوضح الرسوم واحتمال الخسارة، على أن تصدر التوصيات الشخصية من جهة مخولة وبعد التحقق من ملاءمتها لظروفي.

وأريد أن أعرف أي جهات شملتها المقارنة، وهل يحصل التطبيق على عمولة.

صورة واحدة لحياتي المالية

٠١
حساب الراتب
بنك أ

٠٢
مدخرات الأسرة
بنك ب

٠٣
أقساط التمويل
بنك ج

تطبيق موثوق واحد، بموافقتي

وينبغي أن تكون الخدمات البنكية للأسرة مترابطة بالقدر نفسه.

«ساعدني أفتح حسابات لأولادي.»

يرشدني التطبيق إلى متطلبات العمر وولي الأمر، ويجمع المستندات اللازمة، ويشرح الخدمات المتاحة. وحيث تسمح الشروط، يساعدني على ترتيب المصروف وحدود الإنفاق والادخار للتعليم.

ويمكن أن نستعد تدريجياً لمصاريف العيد أو العام الدراسي القادم، بدلاً من انتظار موعدها.

قد تتوافر هذه التجربة داخل تطبيق بنكي الحالي. وقد أختار تطبيقاً واحداً موثوقاً يربط حساباتي في عدة بنوك، بموافقتي.

نشر البنك المركزي العُماني إطاراً تنظيمياً للخدمات المصرفية المفتوحة، بما يوفر أساساً لهذا الاتجاه. لكن ذلك لا يعني أن جميع الحسابات والخدمات أصبحت مترابطة بالفعل. [١]

يساعد الذكاء الاصطناعي على فهم طلبي، وتتيح الخدمات المصرفية المفتوحة الربط المصرح به. أما استكمال إجراءات التمويل أو الاستثمار بين مؤسسات مختلفة، فيحتاج إلى خدمات واتفاقيات إضافية.

وتشير التجارب الدولية إلى تقدم مفيد. يقول بنك دي بي إس إن مساعده المخصص لعملاء الشركات يستطيع استرجاع معلومات الحسابات والمعاملات والإجابة عن حالة المدفوعات ضمن المحادثة. كما عرض في إعلانه الصادر في يوليو ٢٠٢٦ قدرات إضافية لخدمة الأفراد. بعض المقومات أصبح عملياً، بينما تظل التجربة المتكاملة طموحاً نسعى إليه. [٢]

ما الذي تحتاج البنوك إلى بنائه؟

٠١
نصلح الرحلة
أين يتوقف العميل؟

٠٢
نربط الأنظمة
هل نعرف الحالة الفعلية؟

٠٣
نضبط الذاكرة
ما المؤكد، وما المستنتج؟

ويجب أن يشارك العملاء الأصغر سناً في تصميم هذه التجربة.

فطالب الجامعة، والموظف الذي يستلم راتبه الأول، وصاحب العمل الحر، لكل منهم أولويات مختلفة. لندعهم يختارون الاختصارات المفيدة، وينظمون أهدافهم، ويتحكمون في التنبيهات. وليتحدثوا بالعربية التي يستخدمونها يومياً، أو يكتبوا بالإنجليزية، أو يضغطوا زراً مألوفاً.

لا ينبغي أن يحتاج العميل إلى إتقان صياغة الأوامر للذكاء الاصطناعي حتى يدير أمواله.

وماذا تحتاج البنوك لتحقيق ذلك؟

البداية من معاملات متكررة: سداد فاتورة، أو معالجة تحويل متأخر، أو متابعة طلب. نراقب أين يتردد العميل، وأين يعيد تقديم المعلومات، وأين يترك العملية قبل إكمالها. ثم نعالج هذه الخطوات ونقيس قدرته على الإنجاز.

بعد ذلك، نربط العمل داخل البنك. يجب أن تتبادل أنظمة بيانات العملاء والمستندات والمدفوعات والتمويل وخدمة العملاء معلومات موثوقة. لن يستطيع المساعد شرح التأخير ما لم يعرف الحالة الفعلية.

وتحتاج الذاكرة إلى ضوابط أيضاً. على التطبيق أن يميز بين ما أخبرته به، وما استنتجه، وما تحقق منه البنك. رقم راتب قديم لا يكفي لتقييم قدرتي المالية اليوم.

ويجب أن أستطيع مراجعة ما يتذكره لتخصيص تجربتي وتصحيحه.

إنجاز صحيح وبثقة

٩٠٪ طموح للاختبار بحلول ٢٠٣١

من الطلبات المعتادة، ضمن نطاق واضح. ليس توقعاً أو وعداً.

ثم نحدد صلاحياته: هل يشرح خياراً، أم يجهّز تعليمات، أم ينفذ إجراءً مصرحاً به؟ ينبغي أن تكون هذه الحدود واضحة، وأن تتطلب الالتزامات المهمة تأكيداً، مع سجل يستطيع العميل الرجوع إليه.

إذا انقطع الاتصال أثناء الدفع، يتحقق النظام أولاً من نجاح العملية قبل اقتراح إعادة المحاولة. وإذا انتقلت المعاملة إلى موظف، تنتقل معها المحادثة وسجل الحالة.

هل يمكن للتطبيق إنجاز ٩٠٪ من الطلبات البنكية المعتادة بحلول ٢٠٣١؟ هذا طموح يستحق الاختبار ضمن نطاق واضح، مع احتساب المحاولات الفاشلة، والتواصل المتكرر، والمعاملات التي لم تكتمل. وستظل الحالات المعقدة بحاجة إلى مختصين.

المعيار هو أن ينجز العميل ما يحتاجه بصورة صحيحة وبثقة.

بحلول عام ٢٠٣١، أريد أن أفتح تطبيقي البنكي وأقول: «تتذكر الموضوع اللي تكلمنا عنه؟ خلّنا نكمل الخطوة الجاية.»

وأريده أن يكون جاهزاً.

رؤية قابلة للنقاش

ما أول معاملة تتمنى أن ينجزها تطبيقك بهذه الطريقة؟

[١] البنك المركزي العُماني

الإطار التنظيمي للخدمات المصرفية المفتوحة

قراءة المصدر

[٢] بنك دي بي إس

إعلان المساعدين الافتراضيين، ٢٨ يوليو ٢٠٢٦

قراءة المصدر

هذه رؤية شخصية للمستقبل، وليست وصفاً لخدمات متاحة حالياً. الرسوم والشاشات تصورات توضيحية. صورة الغلاف مولّدة بالذكاء الاصطناعي لشخص ومكان متخيلين.

محمود الهطالي
محمود إنسايت للاستشارات

I Want a Banking App That Knows Me

Remember the conversation.
Help me take the next step.



Mahmood Al Hattali | Mahmood Insight

Start with What I Need

01
Remember
What I choose to share

02
Understand
What I am trying to do

03
Follow through
The request through to completion

I want to speak to my banking app as naturally as I speak to ChatGPT.

I want it to remember what I have chosen to share, understand what I am trying to achieve and help me get things done. When I return tomorrow, I want to continue where we stopped.

That is the banking experience I would like to see in Oman by 2031.

For many customers, managing money still means joining the pieces themselves. A salary arrives in one bank, savings sit in another, and financing instalments leave a third account. We check balances, then mentally deduct school fees, electricity, household expenses and family commitments.

Even within one app, we navigate the bank's categories: accounts, transfers, beneficiaries, cards and financing.

After years in banking, I understand why those categories exist. But customers usually begin with something simpler: a bill to settle, a problem to resolve or a decision to make.

The app should help us move from that intention to a completed task.

A Conversation That Continues

CONCEPT INTERFACE / 2031

“Remember the house in Al Khoud?”

Let us check what has changed, then continue where we stopped.

Current income / Commitments / Priorities

Imagine I have already discussed buying a home with my banking app. We explored what I could afford, the savings I wanted to preserve and the monthly commitment I felt comfortable taking on.

Two weeks later, I return:

“Remember the house in Al Khoud? The price has dropped. Can we look at it again?”

The app retrieves our earlier scenario and asks whether anything else has changed. It checks current income and commitments, updates the financing requirement and explains the effect on instalments and total repayment.

It remembers that I prefer Islamic financing. It also remembers that I wanted enough room in the household budget for school fees and unexpected expenses.

I can change the down payment or repayment period and see the consequences.

When I say, “Let us proceed,” it prepares the application, reuses verified documents where permitted and asks for what is missing. Before submission, I review the details and give my approval.

A week later, I ask, “Where have we reached?”

The app knows which application I mean. It explains whether the valuation is pending, a document needs updating or the bank is reviewing the request. It tells me what happens next.

That continuity is what I want.

Help Me Choose Well

01
Financing
Instalments, fees and total cost

02
Savings
Return, access and early withdrawal

03
Investments
Suitability, fees and potential losses

The same thinking applies to smaller decisions.

“I need OMR 5,000. What are my options?”

The app asks about the purpose and repayment plan, then explains suitable personal financing, a top-up or an overdraft. It shows the instalments, fees and total cost. If a top-up lowers the monthly payment by extending the debt, that consequence should be obvious.

For a credit card, help me judge fees, borrowing costs and benefits against how I actually spend.

For savings, remember when I expect to need the money. Explain a deposit’s return, access and early-withdrawal conditions. For investments, explain fees and potential losses, with personalised recommendations provided through an authorised service that checks suitability.

Tell me which providers were considered and whether the app earns a commission.

One View of My Financial Life

01
Salary account
Bank A

02
Family savings
Bank B

03
Financing instalments
Bank C

One trusted app, with my permission

Family banking should feel equally connected.

“Help me open accounts for my children.”

Guide me through the age and guardian requirements, collect the necessary documents and explain the available facilities. Where permitted, help me arrange pocket money, spending limits and education savings.

An Eid goal or the next school year could become something we prepare for gradually.

This experience could sit inside my existing bank’s app. Or I could choose one trusted app connecting accounts across several banks, with my permission.

The Central Bank of Oman has published an open banking regulatory framework, providing a foundation for that direction. It does not mean every account and service is already connected. [1]

AI would help understand my request. Open banking would support authorised connections. Completing financing or investment journeys across institutions would require additional services and agreements.

International developments show useful progress. DBS says its corporate assistant can retrieve account and transaction information and answer payment-status questions within a conversation. Its July 2026 announcement also outlined further retail servicing capabilities. The building blocks are becoming practical, although the complete experience remains an ambition. [2]

What Banks Need to Build

01
Fix the journey
Where does the customer stop?

02
Connect systems
Can we see the actual status?

03
Govern memory
What is verified or inferred?

Younger customers should help design that experience.

A university student, a first-time employee and a freelancer have different priorities. Let them choose useful shortcuts, organise goals and control reminders. Let them speak in everyday Arabic, type in English or tap a familiar button.

Nobody should need to become good at prompting AI to manage their money.

What would banks need to do?

Start with a few journeys customers use frequently: paying a bill, resolving a delayed transfer or tracking an application. Watch where people hesitate, repeat information or abandon the task. Fix those steps and measure whether customers finish.

Next, connect the underlying work. Customer records, documents, payments, financing and support must exchange reliable information. An assistant can explain a delay only when it can see the actual status.

Memory also needs discipline. The app must distinguish what I told it, what it inferred and what the bank has verified. An old salary figure cannot stand in for today's income.

Let me inspect and correct what it remembers for personalisation.

Finish Correctly and Confidently

90% An ambition to test by 2031

Of routine requests, within a defined scope. An ambition, not a forecast.

Then define its authority. It may explain an option, prepare an instruction or execute an authorised task. Those permissions should be clear. Important commitments need confirmation, and customers need a record of what happened.

If a connection drops during a payment, check whether it succeeded before suggesting another attempt. If a person takes over, pass on the conversation and case history.

Could an app complete 90% of routine banking requests by 2031? That is an ambition worth testing against a defined scope, including failures, repeat contacts and abandoned journeys. Complex cases will still need specialists.

The test is whether customers finish correctly and confidently.

By 2031, I want to open my banking app and say:

“You remember what we discussed? Let us take the next step.”

And I want it to be ready.

A Vision Worth Discussing

Which banking journey would you want your app to handle this way first?

[1] Central Bank of Oman

Open Banking Regulatory Framework

Read the source

[2] DBS

Virtual assistants announcement, 28 July 2026

Read the source

This is a personal vision for the future, not a description of services currently available. Diagrams and interfaces are illustrative concepts. The cover is an AI-generated editorial illustration of a fictional person and setting.

Mahmood Al Hattali
Mahmood Insight Advisory