

# تحديث بنك القاهرة يعطل الفروع ويكشف كلفة التحول الرقمي على العملاء



الأربعاء 1 يوليو 2026 09:00 م

أعلن بنك القاهرة، اليوم الأربعاء 1 يوليو 2026، وقف جميع الخدمات المصرفية داخل فروعها في مصر مؤقتًا، بسبب أعمال تطوير وتحديث لأنظمتها المصرفية، على أن تبقى الفروع مفتوحة لتلقي استفسارات العملاء وتسلم الطلبات دون تنفيذ أي معاملات فعلية حتى انتهاء الأعمال الفنية

جاء القرار في توقيت يضاعف الضغط على العملاء، لأن البنك ربط تنفيذ الطلبات المؤجلة بأول يوم عمل بعد انتهاء التحديثات يوم الأحد 5 يوليو 2026، بينما تواصل حكومة السيسي دفع المواطنين نحو الخدمات الرقمية دون ضمان بدائل كافية للفئات التي تعتمد على الفروع في الرواتب والمعاشات والتحويلات

## تعطيل الفروع يضع العملاء أمام خدمة ناقصة

وقال البنك إن وقف الخدمات داخل الفروع يرتبط بتنفيذ تحديثات مصرفية تستهدف رفع كفاءة التشغيل وتحسين سرعة وأمان الخدمات، لكن القرار حوّل الفروع المفتوحة إلى نقاط استقبال صامتة، تستمع إلى العملاء وتسلم أوراقهم، من غير أن تمنحهم حق إنجاز معاملات مصرفية أساسية في اليوم نفسه

وبذلك لم يعد فتح الأبواب كافياً لطمأنة العملاء، لأن الخدمة المصرفية لا تقاس بوجود الموظفين داخل الفرع، بل بقدرة العميل على السحب والإيداع والتحويل وطلب المستندات وإنهاء الإجراءات، وهي معاملات علقها بنك القاهرة خلال يوم عمل كامل بقرار إداري مفاجئ التأثير

كما أكد البنك أن الطلبات التي يتسلمها خلال فترة التحديث ستدخل التنفيذ اعتباراً من الأحد 5 يوليو 2026، وهو ما يعني ترحيل الضغط إلى أول يوم عمل بعد التحديث، بما قد يخلق تكديداً داخل الفروع، خصوصاً مع تراكم الطلبات المؤجلة من العملاء الأفراد والشركات الصغيرة

وفي هذا السياق، تخدم قراءة الخبير الاقتصادي هاني توفيق محور الثقة في السوق، إذ سبق أن ربط تعافي الاقتصاد بقدرة السياسات على استعادة الثقة وخفض تكلفة الإنتاج، وهي زاوية تكشف أن أي تعطل في خدمة مصرفية عامة لا يبقى إجراء فنياً، بل يمس علاقة العميل بالمؤسسة

## التحول الرقمي يتحول إلى عبء على غير القادرين

ودعا بنك القاهرة عملاءه إلى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية والقنوات الرقمية المتاحة لإنجاز معاملاتهم خلال فترة التحديث، لكن هذه الدعوة تتجاهل أن شريحة واسعة من العملاء لا تتعامل بسهولة مع التطبيقات، أو لا تملك اتصالاً مستقرًا بالإنترنت، أو تحتاج إلى موظف فرع لإتمام طلباتها

لذلك يظهر القرار كجزء من فجوة أوسع بين خطاب التحول الرقمي وتجربة المواطن اليومية، فالحكومة والبنوك العامة تتحدث عن التحديث بوصفه إنجازاً، بينما يتحمل العميل وحده كلفة الانتقال عندما تتوقف الفروع، وتتأجل الطلبات، ويصبح البديل الوحيد قناة رقمية لا تناسب الجميع

وفي ملف الشمول المالي، أعلن البنك المركزي أن نسبة الشمول المالي وصلت إلى 77.6% بنهاية 2025، بما يعادل 54.7 مليون مواطن يمتلكون حسابات نشطة، لكن هذه الأرقام لا تلغي أن امتلاك الحساب لا يعني امتلاك القدرة التقنية أو الثقة الكافية لإدارة كل المعاملات عبر الهاتف

وتبرز هنا أهمية قراءة الخبير الاقتصادي وائل النحاس، الذي يركز في مداخلته العامة على هشاشة السيولة وثقة المتعاملين في الجهاز المصرفي، لأن أي توسع رقمي لا يحمي العميل عند التعطل يضع البنوك أمام سؤال مباشر عن خطط الطوارئ، وليس عن الشعارات التكنولوجية وحدها

### بنك عام تحت ضغط إدارة حكومية مأزومة

ويكتسب قرار بنك القاهرة بعدا سياسيا واقتصاديا إضافيا لأنه بنك عام مملوك فعليا لبنك مصر بنسبة تقارب 99.99%، ما يجعل تعطل خدماته داخل الفروع جزءا من أداء القطاع المصرفي الخاضع لنفوذ الدولة، وليس مجرد واقعة منعزلة داخل بنك خاص يتحمل مسؤوليته منفردا

كما أن البنك كان قد أعلن أن أعمال التطوير تستمر من منتصف ليل الأربعاء 1 يوليو 2026 حتى صباح الأحد 5 يوليو 2026، وهو نطاق زمني يتجاوز يوم وقف الخدمات داخل الفروع، ويكشف أن العملاء قد يواجهون ارتباكاً أوسع في بعض الخدمات خلال فترة التحديث

ومن زاوية الاقتصاد الكلي، لا ينفصل هذا الارتباك عن سياسات حكومة السيسي التي توسع الاعتماد على القروض والرسوم ورفع الأسعار، بينما تطالب المواطنين بالتكيف مع خدمات أقل كفاءة في لحظة الأزمة، فيتحول التحديث الفني إلى اختبار جديد لقدرة الدولة على احترام احتياجات العملاء اليومية

وتدعم آراء الدكتور مصطفى شاهين هذا المحور، إذ ينتقد سياسات الديون والاعتماد على صندوق النقد بوصفها غير كافية لإنقاذ الاقتصاد، وهي قراءة تجعل أزمة الخدمة المصرفية مؤشرا على نموذج إدارة أوسع، يطلب من المواطن الصبر بينما تظل البنية العامة معرضة للتعطل

وأخيرا لم يكن إعلان بنك القاهرة مجرد إخطار عابر بتحديث أنظمة مصرفية، لأن وقف جميع الخدمات داخل الفروع كشف حدود خطاب التطوير عندما يصطدم بحياة العملاء، خصوصا من لا يملكون رفاهية الانتظار أو بدائل رقمية مستقرة لإنهاء التزاماتهم المالية في موعدها

ومع عودة التنفيذ المعلنة يوم الأحد 5 يوليو 2026، يبقى السؤال الأهم عن مسؤولية البنك والحكومة تجاه العملاء الذين تعطلت مصالحهم، لأن التحديث الحقيقي لا يبدأ من إغلاق الخدمة ثم مطالبة الناس بالتكيف، بل من ضمان بدائل واضحة قبل تحميل المواطنين كلفة الخلل