

نمو عائدات الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات حتى 2026 % 6.4



دبي: «الخليج»

نشرت شركة بوسطن كونسلتينغ جروب تقريراً جديداً يتوقع نمو إيرادات الخدمات المصرفية للأفراد في الإمارات يبلغ 6.4% بين عامي 2021 و2026، ويعتبر هذا الارتفاع حاداً مقارنة (CAGR) العربية المتحدة بمعدل سنوي مركب بمعدل النمو المقدر بـ 0.1% الذي شهدته دولة الإمارات خلال الفترة الممتدة من 2016 وحتى 2021. ومن المتوقع بحسب التقرير أيضاً أن تشهد اقتصادات منطقة دول مجلس التعاون الخليجي (الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية والكويت والبحرين وقطر)، نمواً سنوياً مركباً بنسبة 8.8% خلال الفترة ذاتها، وصولاً إلى العام 2026.

ووفقاً للتقرير بعنوان «الخدمات المصرفية العالمية للأفراد 2022: الوعي والاستدامة»، ستكون مجالات الحوكمة البيئية والمجتمعية والمؤسسية بمثابة الركائز الأساسية للتحويل الرقمي في ربع بنوك التجزئة التي شملتها الدراسة على مستوى العالم. بينما تشكل هذه الممارسات معياراً أساسياً لاختيار مبادرات التحويل الرقمي واعتمادها في 38% من المصارف الأخرى. ومن المرجح أن تساهم المدفوعات والرهون العقارية ومنتجات الودائع، بالإضافة إلى ممارسات الحوكمة البيئية والمجتمعية والمؤسسية، في دفع مسار نمو إيرادات البنوك عبر قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في

دول مجلس التعاون الخليجي خلال السنوات الخمس الممتدة من 2021 وحتى 2026. ومن المؤكد أن تؤدي الوتيرة المتسارعة للمدفوعات الرقمية والتجارة الإلكترونية في أعقاب انتشار وباء كوفيد-19، إلى تعزيز الآثار الإيجابية الناجمة عن نمو إيرادات المدفوعات.

وقال بهافيا كومار، مدير وشريك في شركة بوسطن كونسلتينغ جروب: «تعيد الاستدامة تشكيل مفهوم الميزة التنافسية بشكل سريع، والمساهمة في تحديد معايير جديدة تغير ملامح القطاعات الاقتصادية كلياً، بالإضافة إلى خلق موجات جديدة من النمو. ورغم الأهمية التي تكتسبها ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية منذ مدة طويلة على مستوى الأعمال، إلا أنها تعتبر من الملامح الأساسية التي يجب تبنيها في إطار التعامل مع العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين في مشهد السوق المتطورة الحالي. وتمتلك البنوك قدرات هائلة تمكنها من تعزيز السلوكيات المستدامة لدى المتعاملين، بالإضافة إلى المساهمة على نحو حيوي في دعم أجندة دولة الإمارات العربية المتحدة الطموحة للتنمية المستدامة. وتوفر المنتجات ذات الصلة بمعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية للبنوك، القدرة على تحويل «توجهات القطاع والمضي قدماً لتحقيق الغايات المرجوة بما يتوافق مع الرؤى الاستراتيجية لمستقبل أكثر استدامة».

الآراء والرؤى الرئيسية للعملاء

ارتفاع مستويات الثقة لدى العملاء حيال مصارفهم خلال أزمة فيروس كورونا مقارنة بمرحلة بداية انتشار الوباء عام 2020. ويرغب المتعاملون بالتفاعل على نحو «ودي» مع بنوكهم واللجوء إليها للحصول على نصائح صادقة، كما يرونها بمثابة «مدرسة» توفر لهم أفضل الإرشادات فيما يتعلق بشؤون التمويل والحصول على القروض التي يحتاجونها.

عندما يتعلق الأمر بالحفاظ على سرية البيانات الشخصية، يثق المتعاملون ببنوكهم أكثر من ثقتهم بأطباءهم. من ناحية أخرى، يشعر العملاء بالمزيد من الراحة عند التصريح عن معلوماتهم للمصارف مقابل الحصول على خدمة أو ميزة جديدة ذات منفعة شخصية.

تمتلك البنوك العديد من الفرص لابتكار ممارسات ومنتجات مستدامة عبر دورة حياة العميل وإنجاز الأعمال ذات الصلة على نحو مثالي. كما يمكن للبنوك أيضاً الاستثمار في علاقاتها المصرفية اليومية مع المتعاملين والاستفادة من قدراتها المخصصة لدعم العملاء وتمكينهم من اتباع نمط حياة مستدام وأخلاقي.

من جهته، قال مارتين بليشتا، مدير مشاريع في شركة بوسطن كونسلتينغ جروب: «بذلت دولة الإمارات العربية المتحدة جهوداً مكثفة لدفع عجلة الاستدامة في إطار جهودها الهادفة لدعم مسار التنمية المستدامة، وبما يتماشى مع الأجندة الوطنية الخضراء 2015-2030. وتلعب بنوك التجزئة دوراً استثنائياً في دعم الأهداف والرؤى الطموحة للدولة. ومن الأهمية بمكان أن تستمر البنوك في البحث عن الأسواق التي تتمتع فيها بمزايا فريدة لتوفير العروض المبتكرة وبناء نماذج الأعمال المتميزة، للاستفادة من هذه المزايا وضمان استمراريتها في تحقيق الإنجازات المرجوة في هذا المجال. من ناحية أخرى يترتب على بنوك التجزئة الساعية لاستشراق المستقبل وريادته، التكيف مع تفضيلات المستهلكين المتغيرة واستخدام الأدوات والتكنولوجيا الرقمية لصياغة الحلول التي ستلبي احتياجات العملاء بطرق جديدة».