

«كي بي إم جي» تتوقع مواصلة زخم نمو القطاع المصرفي الإماراتي 2023



«دبي:» الخليج

أكد تقرير آفاق الخدمات المصرفية في دولة الإمارات الصادر عن «كي بي إم جي»، أن القطاع المصرفي في الدولة شهد عاماً واعداً؛ لافتاً إلى أنه من المتوقع أن يواصل القطاع عند هذا المستوى من الزخم خلال عام 2023 في ظل تزايد الطلب على الخدمات المالية الرقمية، والاعتماد السريع لحلول التكنولوجيا المالية التي تعزز تجربة العملاء والقدرة التنافسية. ويركز التقرير على تقييم المواضيع والتوجهات التي تؤثر في القطاع المصرفي في الدولة

شمل التقرير أكبر 10 بنوك في الدولة والتي تتمتع بأداء تشغيلي ومالي قوي خلال عام 2022، مع زيادة بنسبة 31% في بنسبة 1.8%، وحافظت البنوك على صافي أرباحها. كما تحسنت نسبة الكلفة إلى الدخل خلال العام في المتوسط مستويات رأس مال كافية أعلى بكثير من الحد الأدنى من المتطلبات التنظيمية؛ كما كشف التقرير عن ارتفاع إجمالي أصول القطاع المصرفي بنسبة 10.6% على أساس سنوي بسبب النمو القوي في الودائع والقروض والسلفيات

وقال عباس بصراي، الشريك ورئيس الخدمات المالية لدى كي بي إم جي لوار جلف: «لقد استقطبت دولة الإمارات، التي تتمتع باقتصاد قوي وبيئة أعمال مرنة مواكبة للعصر، تدفقات كبيرة من الاستثمارات الأجنبية، واستفادت البنوك من تجمعات كبيرة من رأس المال والعملاء من أصحاب الثروات في الدولة. وما لا شك فيه أن التزام الحكومة بإعادة النظر في التشريعات التنظيمية، يعد أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في استقرار القطاع؛ حيث أدت الإجراءات التي اتخذها المصرف المركزي إلى تعزيز أطر الحوكمة وقوانين الشفافية والمساءلة

ووفقاً للدراسة؛ تسجل البنوك زيادة في كلفة الامتثال لإدارة المخاطر المرتبطة بالإصلاح التنظيمي. فمنذ عام 2019 حتى أوائل عام 2022، سجلت منطقة الشرق الأوسط زيادة نسبتها 63% في فرق الامتثال في مؤسساتها؛ بينما يبلغ إجمالي الكلفة المتوقعة للامتثال للجرائم المالية ما يقدر بـ 4.2 مليار دولار في أوائل عام 2022؛ وتمثل دولة الإمارات جزءاً كبيراً من ذلك بقيمة 1.7 مليار دولار 40%. ومن المتوقع أن تتحول مهام الامتثال إلى منصات تقنية للحفاظ على الالتزامات التنظيمية ومراقبتها وسهولة تقييم مخاطر الامتثال والتنويه عن عدم الامتثال المحتملة والسماح بتتبع خطة العمل.

تحسن المعنويات

وأشارت الدراسة إلى تحسن معنويات قطاع الصناعة الصافية مقارنة بالعام الماضي، استناداً إلى 96321 تغريدة حول سبعة بنوك إماراتية تم تتبعها من 1 يناير/ كانون الثاني، إلى 31 ديسمبر/ كانون الأول 2022. وحقق القطاع المصرفي في الدولة على صعيد حجم إجمالي الصناعة ما نسبته -7.4%، وهو تحسن يقدر بسبع نقاط مئوية عن معدل إجمالي DataEQ- القطاع الصناعي الذي سجل 14.4% العام الماضي. جدير بالذكر أن «كي بي إم جي» قد تعاونت مع شركة المتخصصة في تحليلات مواقع التواصل الاجتماعي لتحليل العوامل الرئيسية لرضا العملاء بين البنوك الكبرى في الدولة.

وتسعى البنوك العاملة في دولة الإمارات، لا سيما المؤسسات المصرفية الكبرى إلى اعتماد «الميتافيرس» لتقديم الخدمات المالية لعملائها والتواصل مع النظام المصرفي الأكبر

وكشف التقرير عن أن خدمة العملاء أظهرت أكبر عدد من المحادثات السلبية على وسائل التواصل الاجتماعي؛ ومن بين أكبر التحديات التي كان يعاني منها العملاء، هو بطء الاستجابة وعدم الاستجابة وانخفاض كفاءة الموظفين. وأشارت الدراسة إلى أن فترة انقطاع الخدمات تتجاوز نظرة العملاء للمؤسسات، وتشكل أكبر عامل خطر، حيث اشتكى العملاء من عدم قدرتهم على الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتعطل تطبيقات الأجهزة وأجهزة الصراف الآلي.