

Press Release

"وفقاً لتقرير آفاق الخدمات المصرفية في دولة الإمارات" الصادر كي بي ام جي:

القطاع المصرفي في دولة الإمارات يسجل نمواً متزايداً مقداره 31% في صافي أرباحه، وسط تزايد الطلب على الخدمات الرقمية

- إن التزام الحكومة تجاه إعادة النظر في التشريعات التنظيمية يعد العامل الرئيسي الذي يسهم في استقرار القطاع تسجل البنوك زيادة في تكلفة الامتثال لإدارة المخاطر المرتبطة بالتشريعات التنظيمية.
- تحسنت المعنويات لدى العملاء بنسبة 7% مقارنة بالعام الماضي، حيث سجلت خدمة العملاء أكبر قدر من المحادثات السلبية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

دبي، الامارات العربية المتحدة؛ مارس 27، 2023: أكد تقرير آفاق الخدمات المصرفية في دولة الإمارات الصادر عن كي بي ام جي، أن القطاع المصرفي في الدولة شهد عاماً واعداً؛ لافتاً إلى أنه من المتوقع أن يواصل القطاع عند هذا المستوى من الزخم خلال العام 2023 في ظل تزايد الطلب على الخدمات المالية الرقمية، والاعتماد السريع لحلول التكنولوجيا المالية التي تعزز تجربة العملاء والقدرة التنافسية. هذا ويركز التقرير على تقييم المواضيع والتوجهات التي تؤثر على القطاع المصرفي في الدولة.

شمل التقرير أكبر 10 بنوك في الدولة والتي تتمتع بأداء تشغيلي ومالي قوي خلال العام 2022، مع زيادة بنسبة 31% في صافي أرباحها. كما تحسنت نسبة التكلفة إلى الدخل خلال العام في المتوسط بنسبة 1.8% وحافظت البنوك على 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.

وتعقيباً على نتائج التقرير؛ قال عباس بصراي، الشريك ورئيس الخدمات المالية لدى كي بي ام جي لوار جلف: "لقد استقطبت دولة الإمارات، التي تتمتع باقتصاد قوي وبيئة أعمال مرنة مواكبة للعصر، تدفقات كبيرة من الاستثمارات الأجنبية، واستقادت البنوك من تجمعات كبيرة من رأس المال والعملاء من أصحاب الثروات في الدولة. مما لا شك به بأن 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 تكلفة الامتثال لإدارة المخاطر المرتبطة بالإصلاح التنظيمي. فمنذ العام 2019 حتى أوائل العام 2022، سجلت منطقة الشرق الأوسط زيادة نسبتها 63% في فرق الامتثال في مؤسساتها؛ بينما يبلغ إجمالي التكلفة المتوقعة للامتثال للجرائم المالية ما يقدر بـ 4.2 مليار دولار أمريكي في أوائل العام 2022؛ وتمثل دولة الإمارات جزءاً كبيراً من ذلك بقيمة 1.7 مليار دولار أمريكي (40%). ومن المتوقع أن تتحول مهام الامتثال إلى منصات تقنية للحفاظ على الالتزامات التنظيمية ومراقبتها وسهولة تقييم مخاطر الامتثال والتتويه عن عدم الامتثال المحتملة والسماح بتتبع خطة العمل.



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

وفي إطار المنافسة ضمن بيئة ديناميكية، تشرع البنوك في الدولة في تبني استراتيجيات النمو الرقمي التي تركز على اعتماد تقنيات الحوسبة السحابية؛ حيث من المتوقع أن توفر فوائد جمة، بما في ذلك قابلية التوسع والمرونة ووقت أسرع للقيمة وفعالية التكلفة. يدفع متطلبات المستهلكين أيضًا البنوك إلى تقديم خدمات مدعومة بالتكنولوجيا تتجاوز الخدمات المصرفية التقليدية. وتسعى البنوك العاملة في دولة الإمارات، لا سيما المؤسسات المصرفية الكبرى إلى اعتماد الميثافيرس 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.

لا تزال مكافحة الجريمة المالية تمثل تحديًا رئيسيًا بالنسبة للقطاع المصرفي، ومن المتوقع أيضًا مسارعة الخطى لنشر التعلم الآلي (ML) والذكاء الاصطناعي (AI) للكشف عن الجرائم المالية. وستؤدي التطورات في التكنولوجيا والبيانات أيضًا إلى طرق جديدة لمعرفة عميلك (KYC) ومراعاة العملاء (CDD) خلال السنوات العشر القادمة.

انتهى

نبذة عن كي بي ام جي

كي بي ام جي، مؤسسة عالمية تضم شركات خدمات مهنية مستقلة تقدم خدمات التدقيق والضرائب والاستشارات. إن "كي بي ام جي" هي علامة تجارية تعمل بموجبها الشركات الأعضاء في شبكة كي بي ام جي إنترناشيونال ليمتد ("كي بي ام جي إنترناشيونال") وتقدم خدماتها المهنية. يتم استخدام "كي بي ام جي" للإشارة إلى شركة منفردة من الشركات الأعضاء في شبكة كي بي ام جي أو إلى شركة أو أكثر من الشركات الأعضاء بشكل جماعي.

تعمل شركات كي بي ام جي في 145 دولة ولديها أكثر من 236,000 شريك وموظف يعملون في الشركات الأعضاء من جميع أنحاء العالم. تمثل كل شركة من شركات كي بي ام جي كيان قانوني مستقل بذاته، وتصف نفسها على هذا النحو. كل شركة عضو في كي بي ام جي مسؤولة عن التزاماتها ومسؤولياتها.

كي بي ام جي إنترناشيونال ليمتد هي شركة إنجليزية خاصة محدودة بالضمان. لا تقدم كي بي ام جي إنترناشيونال ليمتد والكيانات التابعة لها خدمات للعملاء.



لمزيد من المعلومات حول هيكلنا ، يرجى زيارة home.kpmg/governance