



جودفري سوليمان

استمرار انخفاض أسعار الفائدة، سيتم الاعتماد على الرسوم كأحد مصادر الإيرادات الأساسية، بما في ذلك تحسين عروض إدارة الثروات، حيث تقوم المصارف بتقديم المشورة لعملائها بشأن أفضل الطرق والوسائل لتنمية ثروتهم وحمايتهم. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم التغييرات الرئيسية، مثل الرقمنة المتكاملة لتدفقات الوفاء العالمي، والانطلاق في مسيرة التحول لدخول عصر مصرفي جديد يستشرف مستقبل أفضل..

عمليات الارتقاء بالنمو وتحسين القدرات المختارة، مثل مشاركة العملاء. إلا أن مواجهة التحديات المرتبطة بمستوى الإيرادات والنفقات والتحكم، تستلزم تطوير نموذج تشغيلي يعتمد على تدفقات القيمة المباشرة القائمة على القدرات الحديثة ومنهجيات العمل المتكاملة. واختتم سوليمان: «تفرض الظروف الحالية على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، إيجاد الحلول اللازمة لضمان استمراريته في المستقبل، عبر إحداث تغيير على المستوى التنظيمي وتعزير قدراته الرقمية، الأمر الذي قد يستغرق وقتاً. ومع احتمال

## «بوسطن كونسلتينغ» تحدد سيناريوهات نمو إيرادات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد بالكويت

هيكل التكلفة، ستجد نفسها في وضع تنافسي سيء وغير ثابت - وفي وقت أقرب مما تتوقع. تدفقات القيمة الرقمية: يمكن لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد تحقيق أهدافه من خلال التركيز على تدفقات القيمة الرئيسية الخاصة به - وهي سلسلة من الأنشطة ذات القيمة المضافة التي يمكن القيام بها لتحقيق النتائج التي تليها. احتياجات العملاء - غير إعادة تصميم هذه التدفقات ورقمنتها على نحو متكامل. ويتطلب التنفيذ التاج للنتج المتكامل ما يلي: أهداف أعمال جريئة، وإعادة تصور تجارب العملاء، وعمليات مبسطة ومؤتمتة، وآليات رقابة محسنة للمخاطر، واعتماد التكنولوجيا الرقمية، وتشغيل فرق أعمال ذات قدرات متكاملة.

نموذج تشغيلي متكامل: من المؤكد أن تؤدي رقمنة تدفقات القيمة الرئيسية، إلى دفع المصارف لتغيير منهجيات العمل عبر جميع عملياتها، بما في ذلك، عمليات التوزيع وإدارة العلاقات والمخاطر والامتثال وتكنولوجيا المعلومات. وقد تتمكن المصارف من تسريع

الخدمات المصرفية للأفراد. وسيكون اعتماد عمليات تسريع المدفوعات الرقمية والتجارة الإلكترونية في دول مجلس التعاون الخليجي من العوامل الأساسية المساهمة في نمو الإيرادات والاستفادة منها. وأضاف سوليمان: «تلجأ المصارف، في الأسواق التي تشهد نمواً منخفضاً في الإيرادات، إلى الاستحواذ على الحصة السوقية لضمان استمرارية النمو. وتتنافس المصارف فيما بينها عبر تقديم عروض أكثر جاذبية وذات صلة، الأمر الذي يعود بالفائدة على المتعاملين. ومع تغير تفضيلات المستهلكين وزيادة النمو السكاني، يزداد التركيز بشكل أكبر على الاستثمار الأفضل للبيانات والتحليلات التي تملكها المصارف، والبيع العابر لمجموعة منتجاتهم الكاملة لقاعدة العملاء الحاليين، لضمان الريادة وتعزيز تنافسيتها». وفي ظل الأوضاع القائمة التي تشهد السوق، يواجه قطاع الخدمات المصرفية للأفراد تحديات هائلة، في سبيل تحسين تجارب العملاء.

بوسطن كونسلتينغ جروب «أثر انتشار الوباء بشكل ملحوظ على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، ونعتقد أن على هذا القطاع في دول مجلس التعاون الخليجي، أن يتعاضد مع سيناريو التعافي البطيء الذي يبدو الأقرب إلى الواقع. ومن المرجح، في إطار هذا السيناريو، أن يصل مجموع إيرادات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المنطقة، إلى المستوى الذي كان عليه عام 2019 بحلول عام 2024، حيث يكون السوق وكاداً إلى حد ما خلال هذه الفترة». وأشارت نتائج التقرير إلى أن قروض المستهلكين وعائدات الودائع تعد أكثر الخدمات المصرفية تضرراً من الوباء في مصارف المنطقة.. ففي حين أن القروض (الرهون العقارية والقروض الاستهلاكية) والودائع شكلت 80% من عائدات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد عام 2019، أظهرت الوقائع الأخيرة أن خدمات الدفع والرهن العقاري والاستثمار، هي الأكثر ترجيحاً لتصبح المصادر الرئيسية للدافعة لنمو إيرادات قطاع

المتحدة والمملكة العربية السعودية والكويت، وذلك في ثلاثة سيناريوهات متوقعة لنمو إيرادات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد. ونظهر السيناريوهات الثلاثة المتوقعة للفترة 2019-2024، نمواً ضعيفاً للإيرادات، مقارنة بالنمو القوي الذي شهدته هذه الاقتصادات في الفترة الممتدة بين عامي 2014-2019، بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 5.5%؛ سناريو الانتعاش السريع 2019-2024: والذي يتوقع نمواً من 26.4 مليار دولار عام 2019 إلى 28.6 مليار دولار عام 2024، بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 1.6%؛ سناريو التعافي البطيء 2019-2024: والذي يتوقع انكماشاً بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 0.1%، ليصل إلى 26.3 مليار دولار عام 2024. سيناريو التأثير السلبي العميق 2019-2024: من المتوقع أن تنكمش الإيرادات بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 2.1%؛ وقال جودفري سوليمان، مدير مفاوضات وشريك في

سلط بوسطن كونسلتينغ جروب (BCG) في تقرير جديد، الضوء على الاستجابة السريعة والرونة والكفاءة العالية التي أظهرها قطاع الخدمات المصرفية للأفراد حول العالم في مواجهة الآثار السلبية التي فرضتها جائحة كوفيد-19، إضافة إلى التحديات التي تنتظر هذه المؤسسات المالية في سعيها لزيادة الإيرادات، والارتقاء بمستوى قدراتها الرقمية، وضمان مستقبل موفوق ومستقر لعملياتها. وأشار التقرير الذي حمل عنوان «قطاع الخدمات المصرفية للأفراد على مستوى العالم 2021: الرقمنة الشاملة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد»، إلى حاجة المصارف في جميع أنحاء العالم وفي دول مجلس التعاون الخليجي لإعادة تنظيم عروض خدماتها واستراتيجياتها. وسلط التقرير الضوء على التوقعات الخاصة بإيرادات قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في الأسواق الاقتصادية الرئيسية في منطقة مجلس التعاون الخليجي، والتي تشمل الإمارات العربية

## «الأحمر» يهيمن على المؤشرات.. و«العام» يتراجع 0.85 نقطة



انخفض مؤشر السوق الأول 0.54 نقطة ليلعب مستوى 4836.50 نقطة بنسبة هبوط بلغت 0.18 في المئة من خلال كمية أسهم بلغت 4862 صفقة نقدية بقيمة 8.2 مليون دينار (نحو 27.06 مليون دولار). كما انخفض مؤشر السوق الأول 0.54 نقطة ليلعب مستوى 6212.46 نقطة بنسبة هبوط بلغت 0.01 في المئة من خلال كمية أسهم بلغت 60.5 مليون سهم تمت عبر 3503 صفقات بقيمة 18.6 مليون دينار (نحو 61.3 مليون دولار). وفي غضون ذلك انخفض مؤشر (رئيسي 50) نحو 8.8

## خلال اجتماع الجمعية العامة غير العادية «شمال الزور الأولى» تقرر زيادة أعضاء مجلس الإدارة إلى سبعة

عقدت شركة شمال الزور الأولى للطاقة والمياه ش.م.ع. اجتماع الجمعية العامة غير العادية، الذي تم فيه موافقة مساهمي الشركة على توصية مجلس الإدارة على تعديل المادة (16) من النظام الأساسي للشركة بزيادة أعضاء مجلس الإدارة من خمسة أعضاء إلى سبعة أعضاء. يذكر أنه في أغسطس 2020، تم إدراج الشركة في بورصة الكويت - السوق الأول - لتكون أول شركة لتوليد الطاقة وتحلية المياه وأول مشروع شراكة بين القطاعين العام والخاص يتم إدراجه في بورصة الكويت. وقد جاء ذلك بعد نجاح عملية توزيع الأسهم على المواطنين خلال الفترة الماضية.

## وفقاً لمؤشر «سيرفيس هيرو لرضا العملاء» «الوطني» أفضل بنك في جودة خدمة العملاء بالكويت خلال 2020



لقطعة جماعية للمسؤولين بالبنك مع الجائزة

## أضفنا 22 خدمة وتحسيناً جديداً لتطبيقنا عبر الموبايل على مدار العام لتلبية احتياجات الجميع

نجني اليوم ثمار رؤيتنا للتحول الرقمي التي رسخت تفوقنا بتقديم الخدمات والحلول المتطورة

أفضل خدمة للعملاء. وكان بنك الكويت الوطني قد حصل جائزة «أفضل بنك رقمي لخدمات الأفراد في منطقة الشرق الأوسط للعام 2020 من مجلة «جلوبل فاينانس» العالمية، وذلك خلال الاستبيان السنوي لأفضل البنوك الرقمية حول العالم حيث والتي تعتمد في اختيارها للفائزين على تقييم لجنة تحكيم رفيعة المستوى في شركة «إنفوسيز»، العالمية الرائدة في مجال الاستشارات والتكنولوجيا، فيما يقع اختيار أسماء البنوك الفائزة على محرري مجلة «جلوبل فاينانس».

وأكمل العثمان قائلاً: «واصلنا إطلاق المبادرات على مدار العام لتلبية احتياجات عملائنا رغم ما واجهناه من تحديات، حيث وفرنا الفرع المتنقل الذي يصل إلى بيوت العملاء لإتمام كافة معاملاتهم وقمنا بتطوير خدمات برنامج الوطني عبر الموبايل بإضافة 22 خدمة وتحسيناً جديداً على مدار العام».

وأضاف العثمان: «نجني اليوم ثمار استراتيجيتنا للتحول الرقمي والتي رسخت تفوقنا في تقديم الخدمات الرقمية وحلول الدفع الأكثر تطوراً وقد أكدت الظروف الاستثنائية التي شهدناها العام الماضي على حصة استباقنا للتغيرات التي تشهدها الصناعة المصرفية في الوقت الحالي».

وقال العثمان: «لقد كان العام 2020 استثنائياً بالكامل لما فرضته جائحة كورونا من تدابير احترازية وعمليات إغلاق دفعت إلى زيادة الاعتماد على استخدام القنوات الإلكترونية في إتمام المعاملات، حيث استخدم عملائنا خدمة برنامج الوطني عبر الموبايل وخدمة 85% من معاملاتهم طوال العام».

وفقاً لمؤشر «سيرفيس هيرو لرضا العملاء» «الوطني» أفضل بنك في جودة خدمة العملاء بالكويت خلال 2020