



إضافة اقتصادية

(إن بناء الاقتصاد الوطني على أسس راسخة ومتطورة وتحقيق تنمية شاملة لهم الرئيس الذي توليه الأولوية في الخطط والبرامج المعدة بما يكفل التغلب على كافة المصاعب الاقتصادية وتحسين الأحوال المعيشية للمواطنين والتسريع بوتيرة البناء والتنمية في مختلف المجالات)
رئيس الجمهورية
علي عبد الله صالح

البنوك والمجتمع



أحمد الفضلي

لا يمكن لأي مجتمع أن يسير نحو البناء والتقدم إلا إذا وضع القواعد اللازمة لذلك في شتى الجوانب الاقتصادية والإدارية والتقنية وغيرها ويلعب الجانب الاقتصادي دوراً بارزاً في مجال التنمية وبناء المجتمع وتمثل البنوك ركيزة مهمة في الجانب

الاقتصادي التي بدورها تعمل على تفعيل وتنشيط العملية الاقتصادية من خلال ما تلعبه هذه البنوك في الربط بين المودعين الذين لديهم فائض مالي والأفراد الذين لديهم عجز مالي ولا يستطيعون تمويل مشاريعهم حيث تعمل هذه البنوك على قبول الودائع الفائضة من مختلف الأفراد والمؤسسات وإدارة تلك الأموال والودائع واستثمارها عن طريق وضعها تحت تصرف الجهات المحتاجة لها وتقديمها لهم على شكل قروض أو تسهيلات الائتمانية لإنجاز المشاريع التي تواجهها صعوبات مالية إلى جانب قيام هذه البنوك بتمويل التجارة الخارجية بمنحها تسهيلات الائتمانية لعملائها تمكنهم من استيراد احتياجاتهم المختلفة لتلبية احتياجات المجتمع وتوفير مستلزمات البنية التحتية للمجتمع من هنا تكمن أهمية البنوك في البناء الاقتصادي للمجتمع الذي بدوره يؤدي إلى تحسين الأوضاع على المستوى الفردي والمستوى القومي بشكل عام من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية والتنمية التي تبنيناها الجهات المختلفة مما يخلق مزيداً من الفرص داخل المجتمع ولا يقتصر دور البنوك في تفعيل الجانب التجاري فحسب بل تمتد دورها إلى تطوير الجانب التعليمي والصحي والزراعي وغيرها من المجالات المختلفة فمثلما تلعب هذه البنوك دوراً بارزاً في مجال التنظيم المعيشي للأفراد من خلال تقديم خدمات حسابات التوفير التي تهدف إلى تنظيم حياة الفرد عن طريق الحد من المصروفات وإنفاق النقود فيما لا جدوى منه فحسابات التوفير تجعل النقود أكثر قيمة وأكثر فائدة في استغلالها الاستغلال الأمثل فهي وسيلة لحياة سعيدة وحياة كريمة تضع حسابات تغيرات الزمن وتقلباته فالتوفير يساعد الفرد على تحقيق رغباته وقضاء حاجاته المعيشية المختلفة وبناء على ذلك يعتبر البنك التجاري اليمني من المؤسسات المالية التي تعمل على تمويل مختلف المشاريع الاستثمارية والتنمية وفقاً للأسس العلمية السليمة التي تضمن نجاح العملية التنموية ومهما في اشباع رغبات واحتياجات الأفراد ومستفيداً من كافة الخبرات والمؤهلات التي يمتلكها فقد شارك البنك التجاري في تفعيل العملية الاقتصادية في المجتمع ومقدمات الخدمات التي تساعد المجتمع في بناء ذاته كما عمل على تزويد أفراد المجتمع بالخدمات التي تساعد في إنجاز مشاريعهم الشخصية متمثلة بخدمة القروض الشخصية التي تليها طموحات أفراد المجتمع بحيث لا يكتفي بذلك بل يسعى إلى تقديم الخدمات المصرفية وتطويرها مستفيداً من التقدم التكنولوجي في مختلف المجالات .

المحافظ يفتتح ورشة العمل المتعلقة بمعايير بازل (1) وبازل (2)

افتتح الأخ / أحمد عبد الرحمن السماوي محافظ البنك المركزي اليمني ورشة العمل التي نظمتها البنك المركزي اليمني بالتعاون مع دلويت توش (الشرف الأوسط) والمتعلقة بشروط ومعايير بازل (1) وبازل (2) وهي المعايير الدولية لتقييم ملائمة البنوك ومدى استيعابها للحد الأدنى لكفاية رأس المال وقد تحدث الأخ المحافظ عن أهمية موضوع هذه الورشة في تعريف العاملين بالجهاز المصرفي اليمني بمعايير ومتطلبات بازل (1) وبازل (2).

كما استعرض الأخ / المحافظ واقع الجهاز المصرفي في اليمن والتطورات التي شهدها منذ



بداية تنفيذ برامج الإصلاح المالي الذي تبناه البنك المركزي منذ عام 1٩٩٥م والنجاحات التي تحققت في هذا المجال وقد شارك في هذه الورشة ٦٥ مشاركاً ومشاركة من مختلف قطاعات الجهاز المصرفي وعدد من موظفي البنك المركزي حيث دعاهم الأخ المحافظ لإبراز أهمية هذه الورشة والاستفادة من خبرات المتحدثين فيها كما نوه إلى ضرورة الاستعداد لتطبيق كفاية رأس المال بازل (٢) التي ينبغي على البنوك تطبيقها بشكلها النهائي

بمشاركة فاعلة من موظفي البنك التجاري اختتام ورشة العمل حول (تحليل وتقييم العميل المصرفي)

اختتمت بالبنك التجاري اليمني ورشة العمل التي اقامتها الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية . معهد التدريب المالي والمصرفي بالتعاون مع اتحاد المصارف الأمريكية والبنك التجاري اليمني بعنوان تحليل وتقييم العميل المصرفي والتي استمرت اسبوعين على التوالي . والذي حضر فيها البروفسور خليل الشماخ نائب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية حيث عبر عن تقديره للجهود التي بذلها البنك التجاري اليمني كما اعرب عن شكره الجزيل لمجلس إدارة البنك لإهتمامهم بهذه الورشة معبراً عن امه الكبير في تحقيق نتائج هذه الورشة على مستوى الأداء المصرفي في البنك نظراً لما لاقاه من تفاعل من موظفي البنك . وقد ناقشت هذه الورشة مختلف الجوانب العملية التي تساعد في تحليل وتقييم العميل المصرفي لتعزيز مستوى الأداء المصرفي في البنك . وفي اختتام الورشة حضر كلا من المدير العام الأخ/ عايد المشني ومدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية الأخ/ صالح الرويشان حيث القي المدير العام كلمة شكر فيها الدكتور خليل الشماخ نائب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية على الجهود التي بذلها لإنجاح هذه الورشة كما اثنى على المشاركين الذين بذلوا جهوداً مميزة للاستفادة من هذه الورشة المكثفة وقد شارك في هذه الورشة ٢٧ موظفاً من مختلف فروع البنك حيث وعد المشاركون على تطبيق كافة المفاهيم التي تضمن منح الائتمان بناء على الأسس المصرفية السليمة والتي تساهم في ضخ الائتمان للقطاعات الاقتصادية وفق دراسات ائتمانية سليمة.

وقد ناقشت هذه الورشة مختلف الجوانب العملية التي تساعد في تحليل وتقييم العميل المصرفي لتعزيز مستوى الأداء المصرفي في البنك . وفي اختتام الورشة حضر كلا من المدير العام الأخ/ عايد المشني ومدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية الأخ/ صالح الرويشان حيث القي المدير العام كلمة شكر فيها الدكتور خليل الشماخ نائب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية على الجهود التي بذلها لإنجاح هذه الورشة كما اثنى على المشاركين الذين بذلوا جهوداً مميزة للاستفادة من هذه الورشة المكثفة وقد شارك في هذه الورشة ٢٧ موظفاً من مختلف فروع البنك حيث وعد المشاركون على تطبيق كافة المفاهيم التي تضمن منح الائتمان بناء على الأسس المصرفية السليمة والتي تساهم في ضخ الائتمان للقطاعات الاقتصادية وفق دراسات ائتمانية سليمة.



دكتور خليل الشماع نائب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية لأصدقاء:

خبرة مصرفية طويلة يضعها في البنك التجاري



وناهيل ٢٧ من موظفي البنك التجاري اليمني طبعاً كانوا يأتون بالبرامج العربية المشتركة وهذه أول مرة أدخل البنك لإجراء الدورة.

وظيفة حتى الآن فأنا أتبع سياسة الباب المفتوح مع العاملين لا أعتقد أن لدي سبب أخفيه على الآخرين دائماً شفاف في عملي وانتهج نوع ما يسمى بالإدارة اليابانية وهي الإدارة بالتجوال.

■ بصفتك عالم مصرفي كبير ومتخصص في العلوم المالية والمصرفية فهل هناك مجالات أخرى مولع فيها؟

دكتور خليل الشماع نائب رئيس الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية عالم وخبير عربي كبير في العلوم المالية والمصرفية ذو خبرة مصرفية طويلة وثقافة واسعة تخرج على يديه عشرات الآلاف من الطلاب والدكاترة والمدراء. - وضع لمساته على العلوم المالية والمصرفية ولم يقتصر على هذا المجال إذ توسع في ثقافته العامة مهتماً بالعلوم الأخرى ومشاركاً فيها بالتأليف والتأهيل.

- حصل على العديد من الجوائز العالمية في المجال المصرفي وبذل جهداً كبيراً في مجال تدريب وتأهيل الموظفين والمشاركين متنقلاً بين الدول لأكثر من ٢٠ عاماً.

- ونظراً للتوجه الإداري في البنك التجاري اليمني نحو التأهيل والتدريب فقد أجر الدكتور خليل الشماع دورة تدريبية في الفرع الرئيس لـ ٢٧ مشاركاً من كافة الفروع وخلال تواجده في البنك التجاري فقد أجرت صحيفة أصدقاء مقابلة خاصة معه وإليك نص الحوار:

حاوره: رئيس التحرير

■ بداية من هو خليل الشماع؟

عراقي مولود في مدينة النجف ساكن في بغداد حصلت على البكالوريوس إدارة أعمال بتقدير امتياز من الجامعة الأمريكية

في بيروت سافرت إلى الولايات المتحدة الأمريكية وحصلت على الماجستير في إدارة الأعمال وثلاث شهادات دكتوراه الأولى في المال والمصارف والثانية في المحاسبة والثالثة في الاقتصاد.

منذ عام ١٩٧٤ أحمل درجة بروفيسور تخرج على يدي حوالي ١٢٠ ألف بكالوريوس و ٦٥٣ ماجستير و ٩١ دكتوراه.

وإننا من المولعين بحركة ترابط العلوم وانعكست في الدروس التي درستها في الجامعات ودورات الطبيب التي أعطيتها والتي هي تقريباً (٧٠) برنامج في (٧٠) اختصاص ومؤلفاتي حوالي ٢٦ إلى الآن زوجتي من العراق وهي أم لثلاث بنات وولد ابنتي الكبرى استأذنه في الطب الأشعة التشخيصية والثانية مهندسة والثالثة صيدلانية وابني الصغير مهندس مدني ماجستير يعمل في الإمارات العربية.

■ كيف تقييم حياتك المهنية؟

حياتي المهنية متنوعة حاولت أجمع بين التدريس والتدريب والبحث وممارسة المهنة المالية والمصرفية عملت في المصارف من مستوى موظف الشباك حتى عضو مجلس إدارة البنك المركزي العراقي وعملت في معظم المصارف العراقية والعربية والاجنبية.

عملت في قطاع التأمين لمدة ٢٧ عاماً وفي قطاع أسواق المال ١٥ عاماً من بين اختصاصاتي علوم عسكرية فقد عملت في مجال الدراسات العسكرية ١٦ عاماً وخرجت نخبة متقدمة من الضباط العرب من أغلب الدول العربية ولدي ١٥ مؤلف عسكري.

■ التعامل مع الموظفين أسلوب وفن يتمتع به بعض المدراء وقد يتجاهله الآخر فكيف تقييم واقعك العملي في هذا الجانب؟

خدمت بحدود ٥٠ عاماً ومما افتخر به اني خلال هذه الفترة لم أعاقب موظف واحد ولم أعاقب طالب واحد أو أخرج طالب من صفة كانت حياتي كلها توجيهه وباب مكتبي مفتوح لم تغلق منذ أول ما عينت موظفاً في أبسط

- كان أداء المشاركين متميز حيث بذلوا جهداً كبيراً وتحلوا بالصبر والأخلاق اليمينية والأصالة العربية وكنت لاحظ أنهم يحاولون أن يلتهموا كل ما أعطيت من مهارات وخبرات ومعارف دعائي لهم بالتوفيق وأمل أن تأخذ هذه الدورة نتائجها في مجالات التطبيق العملي لرفع مستوى الأداء المصرفي.

■ ما هي الجوائز التي حصلت عليها؟

- من بين الجوائز الدولية التي حصلت عليها واحد من ٥٠٠ عالم أمريكي لعدة سنوات وواحد من ٥٠٠ عالم بريطاني لعدة سنوات

- جائزة نوبل للمالية والمصارف والاقتصاد وجائزة القصر الأبيض في تحليل وتقييم أداء المصرف وجائزة الأوسكار في العلوم والمفاتيح العشرة في الأداء ورجل المتميز في القرن الحادي والعشرين ومن بين العقول العظيمة للقرن الحادي

والعشرين

■ كلمة أخيرة تود أن تقولها....؟

شكري الجزيل لرئيس مجلس إدارة البنك والمدير العام ومدير إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية وكل العاملين فقد حضيت برعاية كبيرة من إدارة البنك خلال وجودي بين إخواني في البنك التجاري اليمني.



إننا من المولعين كثيراً بالتاريخ العربي والإسلامي وخاصة تاريخ القرن الرابع الهجري حيث اعتبره متعني لأنه كان ذلك القرن قمة النمو والتفوق للدولة العربية والإسلامية واللغة العربية فأنا شاعر ولدي ديوان.

■ كيف تقييم تفاعل المشاركين في الدورة؟

حقيقة كان شرف كبير أن يناح لي فرصة تدريب

البنك التجاري اليمني
YEMEN COMMERCIAL BANK



البنك الذي تثق به

THE BANK YOU CAN TRUST



عمليات غسيل الأموال Money Laundering

طريق الكازينوهات، والمطاعم ومحطات الوقود، والسيور ماركت وتنصف هذه المرحلة بأنها الأكثر ضعفاً وخطراً كما تنصف بأنها تستغرق بعض الوقت، ويان حجم السيولة فيها ضخم جداً.

- المرحلة الثانية:-

وتتمثل في عملية التمويه، وذلك بتفريق أو تكديس الأموال وإخفاء مصدرها الحقيقي (Layering) عن طريق ابعاد الاموال من مكانها إلى دولة أخرى مثلاً مع التركيز على ضرورة اختيار الدول التي لا تملك قوانين متشددة وأنظمتها المالية والمصرفية بها تساهل بعض الشيء وهذه هي المرحلة التي يتم فيها استخدام المصارف والمؤسسات المالية الأخرى كما وان هذه المرحلة تنصف بأنها أكثر اماناً وأقل خطراً من سابقتها كما انها تحتاج وتعتمد على تواطؤ الغير من أفراد ومؤسسات.

- المرحلة الثالثة:

وتتمثل في عملية الإدماج أو المرح في هذه المرحلة تتم شرعنة الاموال (Integration) وإظهارها وكأنها شرعية على الرغم من انها أموال قدرة أو يتم ذلك عن طريق استخدام تقنيات متطورة عن طريق إعادة توظيف واستثمار الاموال وإدخالها ضمن الدورة الاقتصادية وتمتاز هذه المرحلة على سابقتها بأنها أكثر اماناً وأقل خطراً ومن الصعب اكتشافها.

أهم العوامل التي تساعد على جعل الدول جنات لعمليات غسيل الاموال:-

- سرية المصرفية.
- التجارة الحرة (الأسواق المفتوحة).
- الاستقرار السياسي.
- وسائل الاتصال والمعلومات المتطورة.

■ أحمد عبد الجليل الفلاحي

يعود اهتمام المجتمع الدولي بهذا الموضوع لأكثر من عشرين عاماً حيث بادرت دول غرب أوروبا إلى عقد العديد من المؤتمرات والاجتماعات أسفرت عن إعلانات

وتوصيات واتفاقيات حظت الدول على محاربة وتحريم عمليات غسيل الأموال.

تعريف عمليات غسيل الأموال:-
كما تمت الإشارة اعلاه فإن دول الغرب اطلقت اسم الـ Money Laundering على هذا النشاط ومن جانب الدول العربية بدءاً كانت الترجمة لنفس المسمى مختلفة بعض الشيء فبعض الدول ترجمته إلى غسيل الأموال ودول أخرى ترجمته إلى غسل الأموال

وثالثة ترجمته إلى تبيض الأموال غير أن كل دول العالم ومنظّماته الإقليمية والدولية تعرف عمليات غسيل الأموال بأنها (عملية يلجأ إليها العاملون في تجارة المخدرات والجريمة المنتظمة أو غير المنتظمة لإخفاء المصدر الحقيقي للدخل غير المشروع الناتج من الأنشطة المذكورة للتمويه ومحاوله إخفاء الصفة الشرعية على الدخل الذي تحقق وإظهاره كما لو كان ناتجاً من أنشطة مشروعة).

مراحل عمليات غسيل الأموال:-

عالمياً تتم تحديد ثلاث مراحل تمر بها وتكتمل بها عمليات غسيل الأموال وهي على النحو التالي:-
- المرحلة الأولى:

وتتمثل في عملية التوظيف وذلك بإدخال الاموال المكتسبة من الأنشطة غير المشروعة في الدورة المالية (Placement) ويتم ذلك عن طريق نقل تلك الاموال وتجميعها وتوظيفها في أماكن مدروسة تمهيداً لشرعنتها باستخدام آلية معينة تتمثل في استبدال تلك الاموال غير الشرعية بأشكال أخرى من الاموال عن

كيف يصبح الإعلان استثماراً وليس هدراً؟

■ محمد عبد الله متاش

في عصر سمته التسويق واكتشاف الفرص يتجدد دور الإعلام التسويقي ومسؤولياته في صناعة الإعلان الناجح بنتائجه وفي البحث عن طرق جديدة لتحقيق هذه الغاية فلا مجال بعد



اليوم لإعلان يذهب هدراً في الهواء فالشركات الكبرى لا تتردد لحظة في إيقاف إعلان لم يحقق لها نتائج على صعيد المبيعات. سمة العصر هي الحصول على جودة إعلانة تخلق الفرص وتكسر من حولنا الحواجز والمعوقات وتجعل من الإعلان الجيد استثماراً جديداً طويل الأمد إعلان يعمل معك ولا ينعكس ضدك إعلان يحفز على الشراء ويقدم الجودة بصدق وأمانة فلا فائدة بعد اليوم من إعلان يرفه عن جمهورك ولا يسترعي انتباههم فالعمل الإبداعي الإعلان بكافة طرقه ووسائله ليس عملاً نجمياً استعراضياً فحسب بل هو عمل جدي يستند إلى أسس وأصول علمية في الإعداد وكتابة النص والإخراج، والشكل الجمالي هو تعبير عن ذكاء الفكرة وفطنة التوجه فمن منا لا يعرف أن الزهور جميلة؟ إلا أنه لولا الرحيق والعسل لما أتى النحل

يعتقد البعض أن وظيفة التسويق هو نشر إعلانات صاعقة قد تمنحه جوائز الأوسكار في التمثيل والإخراج غير مدركين أن الإعلانات ما هي إلا وسيلة من وسائل التسويق فقط ووظيفة التسويق الحقيقية هي تحديد أهداف إعلاناته من واقع تحليلاته لأرقام خطته التسويقية الإعلان الناجح يحرك القلوب ويبقى في عقول البشر محتلاً مساحة محترمة في وعي العملاء ومن هنا تكمن ضرورة العمل على أسس علمية تسعى إلى إنجاح الخطط الإعلامية التسويقية وتطبيقاتها اليومية فذلك سيسهم بالتأكيد من رفع جودة إعداد الإعلان وإنتاجه من ناحية الشكل والمضمون ووضع على محك تحقيق النتائج والأهداف التي تسعى أي منشأة تجارية إلى تحقيقها.

تهانينا



خدمات الودائع

ودائعكم تنمو وترداد مع التجاري

مع التجاري
تحصلون على
اسعار فائدة منافسة
على ودايكم المربوطة
بالريال وبالعملة
الأجنبية

ودائعكم المربوطة لدى بنك عريق وصدیق تنمو و تزداد باستمرار لأنه بنك تثقون به دائماً

وأن البنك التجاري اليمني هو البنك الذي يمنحكم أسعار فائدة منافسة في السوق المصرفية على ودايكم المربوطة بالريال وبالعملة الأجنبية المختلفة، فإنه وبالتأكيد هو البنك الأمثل لاستثمار ودايكم.

مع التجاري... اسعار فائدة منافسة في السوق المصرفية

ماذا تعرف عن سويفت؟

وتمتاز سويفت بمجموعة من المزايا تتمثل بانخفاض التكاليف وتوحيد العمل المصرفي حيث قامت سويفت بإنشاء رسائل لجميع العمليات المصرفية وكل رسالة تمثل عملية مصرفية معينة أو عدة عمليات في وقت واحد وعليه فإن جميع البنوك الأعضاء في سويفت تستعمل نفس رسائل سويفت المتعلقة بالعمليات المصرفية كما يمتاز نظام سويفت بالسرعة حيث يقوم هذا النظام بإرسال واستقبال مئات الرسائل في لحظات كما يمتاز بالكفاءة من حيث قابليته للربط مع برامج البنك ويمتاز بالأمان وذلك لأن الرسالة الواحدة تمر بعدة مراحل كل مرحلة يختص بها موظف مختص بحمل رقم سري خاص به.

■ محمد احمد الشامي

الفرع الرئيسي

هي شركة محدودة المسؤولية مسجلة في بلجيكا الغرض منها هو تبادل الرسائل المالية إلكترونياً بين المؤسسات المالية بحيث تستطيع أي مؤسسة مالية أن تصبح عضواً في الشركة ويعتبر كل عضو مساهم بحجم الرسائل التي يصدرها سنوياً وتجتمع الهيئة العامة لها سنوياً وتنتخب أعضاء مجلس الإدارة لمدة سنة ولا يزيد عدد أعضاء المجلس عن ٢٥ عضواً كل عضو في سويفت يمنح رمزاً كاسم بديل له يستعمل هذا الرمز كعنوان للعضو في جميع الرسائل الصادرة والواردة.



المصرفية المستقبلية لديه والتي تشمل برامجه من العديد من الأدوات والتدريبية المتخصصة لسوق المهارات وتطويرها إضافة إلى التدريب على الأعمال المصرفية.

بالخاتم إننا ننظر بارتياح إلى ما تم تحقيقه من إنجازات في كافة أنشطة البنك، وإننا ننظر إلى المستقبل بتفاؤل وسنستمر في تحقيق أهداف البنك.

لنصبح الخيار المصرفي الأمثل

لنطبقنا نحو المستقبل وباستطاعتنا من خلالها النمو بثبات على المستوى المصرفي.

هدفنا التالي أن نعرف كبنك مصرفي قوي على المستوى المحلي أن المستقبل أمامنا مليء بالتحديات والإثارة.

إن من يسمع قصة (البنك التجاري اليمني) لا يمكن له إلا أن يذكر أن البنك هو الشخص أو الأشخاص الذين يديرونه.

يأتي ذلك نتيجة لمساعي البنك وباستمرار لإعداد وتأهيل القيادات

■ إعداد / حسين مهدي

لدينا مجلس إدارة تمتلك رؤية مستقبلية حكيمة خطت لنا الطريقة التي سنستشرف من خلالها نمو البنك المستقبلي بخطى واضحة و سديدة ويتوقف ذلك على أدائنا وتطورنا كمثابطين تماماً مع استراتيجية وروية إدارتنا المستقبلية لذلك يجب أن نكون فريفاً يستجيب للتحديات بتوافق وكفاءة.

نمتلك خريطة واضحة

«التعامل مع الآخرين بين النظرية والتطبيق»

لبقة وغير مباشرة كان تحدث عنها في إنسان آخر من خيالك، فهو حتماً سيقسها على نفسه وسيجنحها معك.

حاول أن تكون متعاوناً مع الآخرين في حدود مقدرتك، ولكن عندما يطلب منك ذلك حتى تتعد عن الفضول، وعليك أن تتبعد عن إعطاء الأوامر للآخرين فهو سلوك منفر.

حاول أن تقلل من المزاح، فمكثرتك تحط من القدر، والمزاح ليس مقبولاً عند كل الناس، وقد يكون مزاحك ثقيلاً فتفقد من تحب، وعليك اختيار الوقت المناسب لذلك.

حاول أن تكون واضحاً في تعاملك، وابتعد عن التلون والظهور باكثراً من وجه، فمهما بلغ نجاحك فسيأتي عليك يوم وتكتشف أقتعتك، وتصبح حينئذ كمن يبني بيتاً يعلم أنه سيهدم.

ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات، ودعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الإتران، وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

لا تكن لجحاً في طلب حاجتك، ولا تحاول إخراج من تطلب إليه قضاؤها، وحاول أن تبدي له أنك تعذره في حالة تفتيها وأنها لن تؤثر على العلاقة بينكما كما يجب عليك أن تحرص على تواصلك مع من قضا حاجتك حتى لا تجعلهم يعتقدون أن مصاحبتك لهم لأجل مصلحة. حافظ على مواعيدك مع الناس واحترمها، فاحترامك لها معهم سيكون من احترامك لهم وبالتالي سيبادلونك الاحترام ذاته.

ابتعد أيضاً عن الغيبة فهو سيجعل من تغتاب أمامه يأخذ انطباعاً سيئاً عنك وأنت من هواة هذا المسك المشين حتى وإن بدا مستحسناً لحديثك، وابتعد عن النميمة. عليك بأجل الأخلاق (التواضع) فمهما بلغت منزلتك فإنه يرفع من قدرك ويجعلك تبدو أكثر ثقة بنفسك وبالتالي الناس يحصرون على ملازمتك وحبك.

■ مثال احمد العرشي

فرع عدن

التعامل مع الآخرين فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طباعهم، فليس من السهل أبداً أن نحوز على احترام وتقدير الآخرين، وفي المقابل من السهل جداً أن نخسر كل ذلك، وكما يقال الهدم دائماً أسهل من البناء، فإن استطعت توفير بناء جيد من حسن التعامل فإن هذا سيسعدك أنت في المقام الأول لأنك ستشعر بحب الناس لك وحرصهم على مخالطتك، ويسعد منخالطك ويشعرهم بمتعة التعامل معك.

إلا أن هناك بعض القواعد التي تؤدي إلى كسب احترام الآخرين ويسرنى أن أوجزها في النقاط التالية:

كما نرغب أن تكون متحدثاً جيداً، عليك بالمقابل أن تجيد فن الإصغاء لمن يحدثك، فمقاطعتك له تضع أفكاره وتفقده السيطرة على حديثه، وبالتالي تجعله يشعر بالرحم منك ويستصغر نفسه وبالتالي يتجنب الاختلاط بك، بينما إصغائك إليه يعطيه الثقة ويحسسه بأهميته وأهمية حديثه عندك.

حاول أن تتقن كلماتك، فكل مصطلح تجد له الكثير من المرادفات فأختر أجملها، كما عليك أن تختار موضوعاً محبباً للحديث، وأن تباعد عما يفر الناس من المواضيع، فحديثك دليل شخصيتك.

حاول أن تبدو مبشماً دائماً، فهذا يجعلك مقبولاً لدى الناس حتى ممن لم يعرفوك جيداً، فالابتسامة تعرف طريقها إلى القلب.

حاول أن تركز على الأشياء الجميلة فيمن تتعامل معه، وتبرزهوا فكل منا عيوب ومزاي، وإن أرتب التحدث عن عيوب شخص فلا تجابهه بها ولكن حاول أن تعرضها له بطريقة

مقدمة في خدمة الصراف الآلي

■ هاني ادريس



بدأت فكرة ظهور خدمة الصراف الآلي في أواخر الستينيات عندما أسدى رئيس مجلس الإدارة لأحد البنوك في الولايات المتحدة امتعاضه من طوابير المتعاملين مع البنك الذين يقفون لفترات طويلة للحصول على النقد وسحب رواتبهم

الشهيرة، وطالب بضرورة إيجاد حل خلاق لهذه المشكلة ومن هنا تولدت فكرة جهاز الصراف الآلي المتعارف عليه الآن.

وتتلخص فكرة خدمة الصراف الآلي في تقديم مجمل الخدمات المصرفية الشخصية للأفراد عن طريق الجهاز وبشكل آلي و (ATM) هي اختصار لـ (Automated Teller Machine) بمعنى القتر الآلي (موظف القتر الآلي) والخدمات الأساسية والأكثر انتشاراً في العالم التي يمكن تقديمها من خلال الجهاز هي:

السحب النقدي، الاستعلام عن الرصيد، كشف حساب مفصل، طلب إصدار بطاقة، التحويل من حساب إلى حساب آخر، تسديد فواتير المنافع العامة، الإيداع، الاستعلام عن أسعار العملة والفائدة، طلب إيقاف البطاقة أو الشيك وغيرها.

وينافس جهاز الصراف الآلي موظف القتر في أفاق متعددة منها الخدمة على مدار الساعة، السرعة، الكفاءة، تنوع الخدمات والخصوصية ومن جهة أخرى تشير البيانات المتاحة على المستوى العالمي أن متوسط تكلفة تنفيذ العملية المصرفية الواحدة عند القتر تصل إلى دولار أمريكي واحد مقابل ٢٥ سنت فقط على جهاز الصراف الآلي ATM ومن زاوية الأهمية النسبية للخدمات المصرفية التي يتم تقديمها من خلال جهاز ATM فإن حصة خدمات السحب النقدي، الاستعلام عن الرصيد وكشف الحساب المختصر تصل إلى ٩٠٪ على المستوى العالمي موزعة على النحو التالي ٢٧٪، ١٢٪، ١٠٪ على التوالي.

وأما بخصوص نوع أجهزة ATM الأكثر انتشاراً فهي جهاز الحائط The wall الذي يثبت في الوجه الأمامي للفرع المصرفي وجهاز الصالة (In Lobby) الذي يثبت في داخل القاعة المصرفية أو في المجمعات التجارية والمطارات ومراكز التسوق وجهاز السيارة (Drive Up) الذي يمكن استخدامه من داخل السيارة بالإضافة إلى الجهاز النقال (Mobile ATM) الذي يمكن استخدامه في مواقع متعددة ويتم نقله من موقع إلى آخر.

وبعد ثلاثون عاماً من بداية انتشار أجهزة الصراف الآلي ATM يزيد الآن عدد ATM على المستوى العالمي عن ١,٣ مليون جهاز وتقاس درجة تطور ونجاح خدمة أجهزة الصراف الآلي بمتوسط عدد الأجهزة لكل مليون مواطن على مستوى البلد الواحد حيث تشير البيانات إلى أن متوسط عدد أجهزة ATM لكل مليون مواطن في الولايات المتحدة الأمريكية يزيد على ١٢٠٠ جهاز مقابل ١٠٠ جهاز لكل مليون مواطن في الأردن و ٢٢ جهاز لكل مواطن على مستوى الوطن العربي بينما هي أقل من خمسة أجهزة لكل مليون مواطن في اليمن وأما بخصوص عدد البطاقات الصادرة في العالم فتزيد على ٢,٥ مليار بطاقة أي بمعدل بطاقة واحدة لكل مواطنين اثنين مقابل بطاقة واحدة لكل خمسة مواطنين في الأردن بينما هي بطاقة واحدة لكل ١٠٠٠ مواطن في اليمن والقراءة المتعاقلة والطموحة لهذه الأرقام تؤكد اتساع حجم الفرص المتاحة للبنوك العاملة في اليمن للاستثمار في هذا المجال من الخدمات.

ومن هنا فقد عمل البنك التجاري اليمني على توظيف واستخدام آخر المستحدثات التقنية في تقديم خدمة الصراف الآلي ATM في فروعه وفي المواقع الأخرى في اليمن مستفيداً من جاهزيتها في مجال النظم والبرامج والأجهزة والموارد البشرية المؤهلة.

التدريب ركيزة مهمة لنجاح أي مؤسسة

لا تزال الإدارة الحديثة تولي عنصر التدريب والتأهيل اهتمام خاص باعتباره ركيزة مهمة لنجاح المنشأة وتزداد أهمية التدريب والتأهيل نظراً للتطورات السريعة التي تشهدها مختلف العلوم ولا سيما العلوم المالية والمصرفية فنحن لا نختلف عن مدى أهمية وفائدة التدريب والتأهيل للموظفين في أداء العمل بل تقاس مدى تقدم ونجاح المؤسسة بمدى اهتمامها بالكادر الوظيفي لديها. فقد شهد البنك التجاري العديد من الدورات التدريبية والتأهيلية الداخلية والخارجية وفي مختلف الفروع إيماناً منه بأن ذلك يعكس على أداء وتطوير العمل المصرفي. أصداً أجرت استطلاعاً حول أهمية وفائدة التدريب والتأهيل للموظفين ودورهما في أداء العمل إلى جانب تقييم واستعراض آراء المشاركين في إحدى الدورات التي أقامها البنك التجاري:

■ استطلاع: حبيب سلطان

الأخت نجلاء السراجي رئيس قسم الموارد البشرية والتدريب ترى أن التدريب مهم ويعد من الركائز الأساسية المساهمة في نجاح أي مؤسسة حيث أن نجاحها يتحقق بمدى كفاءة أفرادها وهذا لا يتم إلا بالتدريب الذي يسهم في تطوير الأفراد وتنمية مهاراتهم لخدمة المؤسسة والوصول بها إلى أعلى المراتب وترى بأن التدريب يزداد أهمية في خضم التطورات التي يشهدها العالم. وتواصل قائلة: «نحن هنا في إدارة الموارد البشرية والشؤون الإدارية نسعى إلى بناء اللجنة الأولى لمرکز تدريبي شامل لكل الدورات التدريبية التي يحتاجها الموظف سواء فيما يتعلق بالعمل المصرفي أو في مجال الكمبيوتر أو اللغة الإنجليزية بما يساهم في تطوير خدمات البنك والوصول إلى أعلى المراكز».

● زيادة الحصص المعلوماتية

الأخ/ محمد علي العميسي يرى بأن مواكبة التطورات الحديثة في البنوك المصرفية العالمية لا يتم إلا من خلال التدريب والتأهيل والذي بدوره يعمل على زيادة حصة الموظف من العلوم المصرفية المختلفة ليتمكن من أداء مهامه بشكل يحفظ للبنك حقوقه وسمعته المصرفية في ظل المنافسة المصرفية في اليمن.

● رفع مستوى الأداء

بينما يرى الأخ/ أحمد الفلاحي بأن إجراء الدورات التدريبية والتأهيلية تؤدي إلى رفع مستوى أداء الموظف وبالتالي أداء العمل ككل الذي بدوره يساعد على تطوير

أو البنك من جهة واكتساب مهارات وقدرات للموظفين من جهة أخرى وحتى لا يبقى العمل المصرفي راکداً أو روتينياً فالعلوم المصرفية تتقدم وتتطور كل يوم فيجب مواكبة هذا التطور.

● متابعة كافة التغيرات

ويرى الأخ/ مجاهد محمد علي بأن أهمية التدريب والتأهيل تنطلق من اهتمام المنشأة الحديثة بمتابعة كافة التغيرات التي تحصل في السوق

ومجاراتها والاستفادة منها إلى أقصى حد وإن نجاح أي مؤسسة لا يتم إلا بالاهتمام بكوادرها العاملة وإطلاعهم بكافة التغيرات المتعلقة بالعمل مما يعكس ذلك على أداء العمل وتحقيق الفائدة للمنشأة والعاملين على حد سواء.

ويرى بأن التدريب والتأهيل يعكس دوره على طبيعة أداء العمل في المنشأة ومدى تحقيقه للأهداف المرسومة.

● تأتي ثمارها على العمل المصرفي

ويرى الأخ/ محمد محسن النيني بأن الأهمية

عظيمة حيث أنها تؤدي إلى التوسع الفكري والمعرفي للموظف وتكوين شخصية مصرفية ممتازة والتي بدورها تعمل على تطوير العمل المصرفي ويرى بأن لها دور في تحفيز الموظفين في بناء قدراتهم وتعليمهم للوصول إلى الهدف والغاية المطلوبة.

ويضيف الأخ/

يحيى أحمد الخطيب بأن التدريب والتأهيل له أهمية كبيرة في تنمية قدرات الموظفين في أداء الأعمال المصرفية وتعتبر

دليل على مدى اهتمام الإدارة بموظفيها في رفع مستواهم لمواكبة ومسايرة تطورات العصر الحديث مع العلم أن هذه الدورات تعكس أثرها على أداء العمل. ومن خلال استطلاعنا لأحدى الدورات التي أقامتها الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية



في البنك التجاري بعنوان [تحليل وتقييم العميل المصرفي] والتي شارك فيها 27 موظفاً من مختلف الفروع خرجنا في الحصيلة التالية:

● دوره ناجحة جداً

الأخ/ عبد الله محمد العنسي. فرع ذمار- أشار في قوله بأن هذه الدورة كانت ممتازة من حيث التحصيل للمعلومات وطريقة الشرح المميز وتعتبر من أنجح الدورات على مستوى الدورات المختلفة نظراً لقيمتها والمشاركة الفاعلة والأهم من ذلك أنها كنت بقيادة نائب رئيس الأكاديمية للعلوم المالية والمصرفية الدكتور: خليل الشماع.

● قيمة معلوماتية عالية

وترى الأخت/ منال أحمد العريشي. فرع عدن. بأن الفائدة من هذه الدورة كانت كبيرة جداً من حيث حجم المعلومات والحالات العملية التي تم دراستها والتي تتواءم مع أداء البنوك المصرفية المتطورة كذلك كان للحضور والمشاركة الفاعلة دور كبير في زيادة الفائدة وتبادل المعلومات والخبرات.

● مشاركة فاعلة

الأخ/ حسن أحمد باقيس. فرع الحديدة- يرى بأن هذه الدورة تعتبر من أهم الدورات وأن الفائدة عظيمة إلى جانب كونها تعطي المتدرب المهارات اللازمة في تحليل العميل المصرفي لاتخاذ القرار المناسب.

ويرى الأخ/ علي محمد صغير. فرع شارع تعز. بأن الدورة كانت ممتازة وذات فائدة كبيرة ولا سيما وأن المحاضر فيها الدكتور خليل الشماع الرجل المصرفي العربي ذو الخبرة المصرفية المعروفة حيث أن أسلوبه كان مميزاً في توصيل المعلومات إضافة إلى سعة صدره وتقبله لأي استفسار.



العمل المصرفي خاصة في ظل المنافسة في العمل المصرفي.

● اكتساب مهارات جديدة

أما الأخ/ صالح عبد الله الكميقي يرى أن التدريب والتأهيل يعكس إيجاباً على أداء العمل في المؤسسة



لها أي مردود.
الطريقة الثانية
التحفيز عن
طريق المكافآت
والحوافز المالية
وهي طريقة
تجدي في أول الأمر
ولكنها لا تلبث أن
تخف ولا تجدي على
المدى البعيد لأن
العمال إذا اعتادوا
على ذلك فلن يتحركوا
إلا إذا كان هناك حافز
مادي ومن الممكن أن يعطوا العمل على قدر ذلك الحافز
المادي فقط.

الطريقة الثالثة:

مخاطبة العقل بالإقناع

باقتناع العمال والموظفين بأن تطور المؤسسة وتقدمها
ونهضتها يعود عليهم جميعاً بالنفع ويساهم في بناء
مستقبل أفضل لهم ولعائلاتهم وأن الأهم من ذلك كله هو
أن يكونوا على قدر كبير من المسؤولية وأن تكون رقابتهم
الذاتية هي الدافع الحقيقي للقيام بأعمالهم على أكمل
وجه وهذه الصفة تأتي مكتسبة فلا تدرس ولا تعلم فهي
موجودة في أعماق كل شخص وفقاً لقيمة الدينية
والأخلاقية التي تعلمها وتربى عليها وهذه هي الطريقة
الصحيحة التي تخاطب العقل والمنطق

المسؤولية

- حاول أن تشعر العاملين الهادئين والصاخبين أو
المنسطين بالرضا على حد سواء
- اربط العلاوات بالإنجاز للعمل وليس بالمعايير
الوظيفية والإقليمية في العمل
- اسمح وشجع المبادرات الجانية وشجع العاملين
على إنجاز الأشياء بأنفسهم
- اشرك العاملين في تصوراتك واطلب منهم المزيد
من الأفكار
- قيم إنجازات العاملين وبين القيم التي إضافتها
هذه الإنجازات للمؤسسة
- ذكرهم بفضل العمل الذي يقومون به وذكركم
بالتضحيات التي قام بها الآخرون في سبيل هذا العمل
- اجعل لهم حصانة من الإشاعات والإفتراءات
- كرر عليهم دائماً وأبداً بوجود قرن العمل
بالإخلاص

- حاول أن تجعل مجموعات العمل متناسبة في
التوزيع والمهام وأن تتفاعل وتتواصل معهم . وهكذا

وهناك ثلاث طرق لكي تنقل الحافز إلى العاملين
الطريقة الأولى

التحفيز عن طريق الخوف

تذكير العاملين بالأخطار التي تحيط بالمؤسسة وإن
الوقت يداهمنا وعلينا أن نحاول التثبيت بسفينة نوح
قبل أن يآخذنا الطوفان... وهذه طريقة تجدي في أول
الأمر ثم لا تجد لها بريقاً بعد ذلك ولن تجدي ولن يكون

فن التحفيز

■ بشير عباس الموشكي

من المؤكد أننا كبشر لسنا نشبه الآلات في شيء لنا
طبيعة خاصة لا تعمل بضغط على زر بل إن البشر كل
البشر ما هم إلا مجموعة من الإحاسيس والمشاعر والعمل
لا بد أن يرتبط بتلك المشاعر ولذا فحسن أداء العمل أو
سوءه يرتبط بمشاعر العاملين نحو ذلك اعلم ولذا يدرك
المدير الناجح كيفية التعامل مع الأفراد لإخراج أفضل ما
لديهم نحو العمل المنوط بهم عن طريق التحفيز ... فما
هو المدلول لتلك الكلمة السحرية؟

التحفيز: هو عبارة عن مجموعة الدوافع التي تدفعنا
لعمل شيء ما، إذا فانت كمدير - لا تستطيع أن تحفز
مروؤسيك ولكنك تستطيع أن توجد لهم أو تذكركم
بالدوافع التي تدفعهم وتحفزهم على إيقان وسرعة العمل
فما هي العوامل المهمة في التأثير على العامل؟

أولاً: شعور العامل أنه جزء لا يتجزأ من هذه المؤسسة
نجاحها نجاح له وفشلها فشل له فالمؤسسة التي يعمل
فيها جزء من كيانها فإذا استطاع المدير أو المسئول أن
يوصل تلك المفاهيم إلى العاملين معه فسكون قد وضع
يده على أكبر حافز لهم فهم لا يعملون لصالح المدير بل
هم يعملون لصالح المؤسسة ككل والمدير فرد فيها.

ثانياً: اقناع كل عامل في المؤسسة أنه عضو مهم في
هذه المؤسسة فمهما كان عمله صغيراً فلا يوجد أبداً
عمل تافه بل يوجد إنسان تافه يابى أن يكون إنساناً ذا
قيمة.

إذاً شعر العامل بأهميته للمؤسسة التي يعمل فيها
سيكون ذلك دافعاً كبيراً لتحسين أدائه في عمله بل
سيزيده إصراراً على الابتكار في كيفية أدائه لذلك العمل
ولذا فالمدير الناجح هو الذي يشعر كل عامل معه مهما
كان دوره بأنه أهم عضو في المؤسسة وأن عمله هو أهم
الأعمال وإذا تمكن هذا الشعور من العاملين ككل في
المؤسسة فلن تعرف المدير من العامل فكلهم في الغيرة
على أداء العمل سواء.

ثالثاً: وجود مساحة للاختيار لا بد للمدير الناجح
أن يترك مساحة لاختيار العاملين معه فيطرح عليهم
المشكلة ويطلب . مثلاً - بدائل لحلها ويستشير العاملين
معه حتى إذا وقع اختيارهم على بديل من البدائل
المطروحة عليهم تحملوا مسؤوليتها مع المدير وأصبح
لدى كل واحد منهم الحافز القوي على إتمام نجاح ذلك
العمل.

ويعد أن علمنا العوامل التي تؤثر على التحفيز
نستعرض معوقات التحفيز

إذا بذل المدير جهده أو اعتقد ذلك ولم يجد نتيجة
مباشرة أو تغيير ولا زال شعور العاملين كما هو فلا بد
أن هناك معوقاً من معوقات التحفيز وينبغي البحث عنه
وإزالته.

- ويمكن تحديد معوقات التحفيز:
- الخوف والرهبة من المؤسسة
- عدم وضوح الأهداف لدى إدارة المؤسسة
- عدم المتابعة للعاملين فلا يعرف المحسن من المسيء
- قلة التدريب على العمل وقلة التوجيه لتصحيح

الأخطاء

- عدم وجود قنوات اتصال بين المديرين والعاملين
فيكون كل في واد
- الأخطاء الإدارية كتعدد القرارات وتضاربها وتعدد
القيادات وتضاربها

- كثرة التغيير في القيادات وخاصة إذا كان لكل
منهم أسلوب في العمل يختلف عن سابقه
- العوامل التي تساعد على تحفيز العاملين:

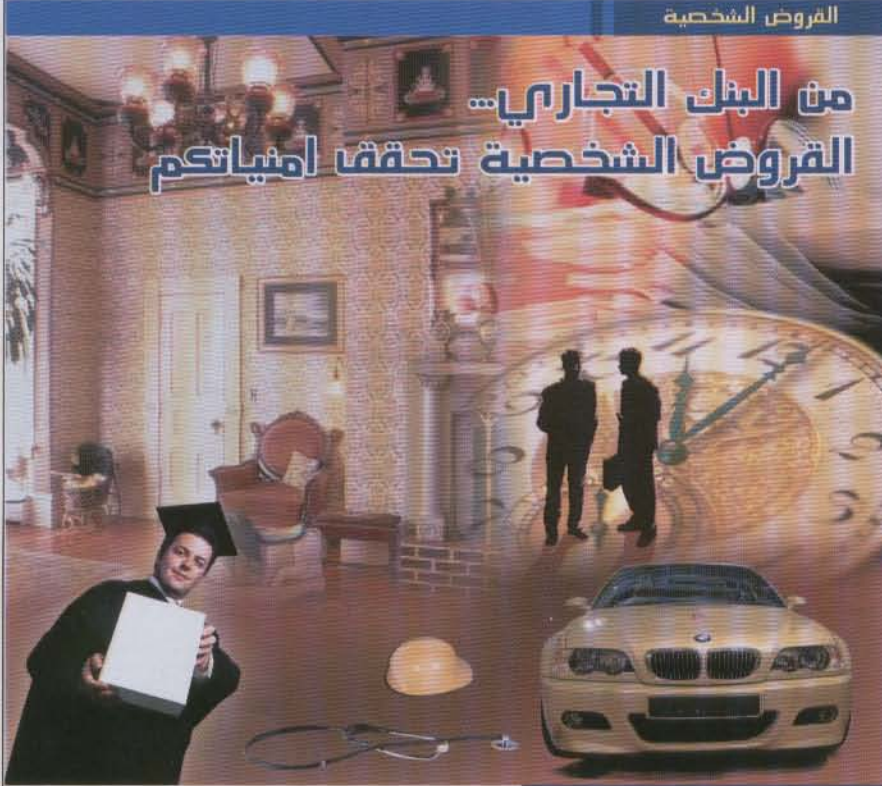
أما إذا أردت التعرف على العوامل التي تساعد على
تحفيز العاملين وكسب تعاونهم معك فاعمل على بناء
الشعور بالاحترام للعاملين بإطرائهم والثناء على ما
أنجزوه من أعمال جيدة.

- حاول أن تتحلى بالصبر واشعر العاملين أنك مهتم
بهم

- أفسح المجال للعاملين أن يشاركوا في تحمل

الفروض الشخصية

من البنك التجاري... القروض الشخصية تحقق أمنياتكم



هل أنت بحاجة إلى قرض شخصي؟

الفروض الشخصية من البنك التجاري اليمني بإطلاقته المصرفية الجديدة صممت بطريقة تناسب مع فتراتكم المالية وتلبي احتياجاتكم
وحتى تطموحتكم بشروط سهلة ومبرنة وأسعار فائدة منافسة وبمزاي ومنافع عديدة

- ✓ فروض لشراء السيارات
- ✓ فروض لتعليم أبنائكم
- ✓ فروض لتأثيث منازلكم
- ✓ فروض لتغطية مشاريعكم المهنية
- ✓ فروض لتسديد التزاماتكم الشخصية الطارئة

مع التجاري... حياة عائلية سعيدة

تفضل بزيارة فروعنا في مختلف أنحاء الجمهورية أو اتصل مع الهوايف التالية:

الإدارة العامة، صنعاء، شارع الزبير، عمارة الرويشان، هاتف: 277224، فاكس: 277291، ص.ب. 19845

الفروع: صنعاء، شارع الزبير، الفرع الرئيسي، هاتف: 218591/1، فرع شارع تعز، هاتف: 616471/1

فرع عدن، هاتف: 258182/2، فرع الحديدة، هاتف: 219569/3 - فرع تعز، هاتف: 251823/4

فرع إب، هاتف: 406850/4 - فرع المكلا - هاتف: 308400/5، فرع ذمار، هاتف: 519529/6

YCB

البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank
البنك الذي تثق به

www.ycbank.com

العميل المصرفي محور اهتمامنا.....!

■ بقلم: رئيس التحرير



إن العمل المصرفي يستوجب وضع العميل المصرفي من أولويات اهتمامه بشئى المجالات وأن يسعى إلى خلق رضاه وتسهيل إجراءاته خاصة وأن العميل لا يستطيع أن يلمس الخدمات التي يقدمها المصرف فجميع

الخدمات التي يقدمها البنوك تكاد تكون ذات صبغة واحدة ولكن تكمن هناك بعض الأشياء التي تجعل الخدمة أكثر ملموسية لدى العميل وتتركز هذه الأشياء في مفهوم واحد وهو فن التعامل مع العميل المصرفي.

فقد تجد عميلاً ما يتصرف عن إحدى المصارف إلى مصرف آخر نتيجة لسوء معاملة أو تجاهله نوعاً ما فمن خلال التعامل المناسب يستطيع هذا العميل أن يحكم على جودة مصرف دون آخر فالعامل مع العميل فن لا بد أن يفهمه ويطبقه جميع العاملين والموظفين في المصرف وأن يستشعر بقيمة هذا العميل واضعاً في باله مدى حبه وولاه للمصرف. ولكي يتحقق ذلك على الموظف أن يتقن مهارات التعامل مع العميل ومن هذه المهارات:

مهارات الترحيب: فعلى الموظف أن يكتسب جملة من مهارات الترحيب ويحرص على ممارستها مع العميل كأن يبدي الاهتمام به ويتحدث معه بلطف وأن يشعره بأهميته إلى جانب الأساليب المختلفة التي تعرف طريقها إلى القلب. مهارات الاستماع: فالاستماع للعميل وإعطائه فرصة للتعبير عن شعوره وأفكاره تزرع في قلبه حب التعامل مع هذا المصرف إلى جانب أنها تفيد الموظف في فهم أكبر عن احتياجات العملاء وسرعة تصنيفهم وتحليلهم فمقاطعة حديث العملاء وعدم الانصات الجيد لهم يؤدي إلى تشتيت أفكارهم وبالتالي عدم إتيانهم في التعامل مع الموظف وقد يتصرف ولا يعود أبداً إلى المصرف.

وعلى الموظف أن يتعلم فن استخراج المعلومات الدقيقة من العملاء بتوجيه بعض الأسئلة التي تساعد على فهم العملاء بشكل جيد وتقديم أفضل الوسائل والحلول للمشاكل التي قد تواجه العميل إلى جانب البعد عن الاستهتار والتصغير بالمشكلة مهما كانت نوعيتها وتجنب إعطاء الطمأنينة الزائفة وكن صريحاً وخاصة إذا كانت الأخبار لا تبشر بخير وتجنب التحفظ في الرد على الأسئلة التي قد يوجهها العميل حتى لا تزرع في نفسه الشك.

وهكذا لا بد أن ندرك مدى أهمية الاهتمام بالعملاء والتجاوب معهم ومدى أثره على اتخاذ القرار في التعامل مع المصرف ومواصلة التعامل. وهذا يكون مسؤوليتنا جميعاً لبناء أسرة مصرفية واحدة ذات أهداف عالية.

المشرف العام: أحمد عبد الله الفضلي
رئيس التحرير: حبيب سلطان العزب
مدير التحرير: محمد عبد الله مناش

الجمعية العمومية للبنك تعقد اجتماعها الثاني عشر

عقدت الجمعية العمومية للبنك التجاري اليمني اجتماعها الثاني عشر بمقر الإدارة العامة وذلك في ١٤ مايو ٢٠٠٥م وقد ناقشت الجمعية كافة الأعمال المتعلقة بتطوير العمل المصرفي في البنك ليتواءم مع التطورات الحديثة في النظام المصرفي العالمي وأكدت المصادر التي حصلت عليها (أصداء) أن الجمعية ناقشت جدول الأعمال المتمثلة بالآتي:

- ١- سماع تقرير مجلس الإدارة عن السنة المالية المنتهية في ٣١/١٢/٢٠٠٤م والمصادقة عليه.
- ٢- سماع تقرير مراقب الحسابات عن السنة المالية المنتهية في ٣١/١٢/٢٠٠٤م والمصادقة عليه.
- ٣- التصديق على الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر للسنة المالية المنتهية في ٣١/١٢/٢٠٠٤م وفق اقتراح الإدارة.
- ٤- إبراء ذمة رئيس وأعضاء مجلس الإدارة عن كل ما يتعلق بإدارتهم للبنك للسنة المالية المنتهية في ٣١/١٢/٢٠٠٤م.
- ٥- انتخاب أعضاء مجلس إدارة بدلا من الأعضاء غير المتواجدين حالياً.
- ٦- الموافقة على تعيين مراقب الحسابات للعام ٢٠٠٥م وتفويض رئيس مجلس الإدارة تحديد أتعابه.
- ٧- مناقشة كل ما يستجد من أعمال.

ارتفاع إجمالي القروض الممنوحة من البنوك للقطاعات الاقتصادية إلى 201.5 مليار ريال

■ الثورة - الملحق الاقتصادي:

ارتفع إجمالي القروض والتمويلات الممنوحة من البنوك التجارية والإسلامية للقطاعات الاقتصادية إلى ٢٠١,٥ مليار ريال في نهاية إبريل ٢٠٠٥م مقارنة بـ ١٩٥ مليار ريال في مارس ٢٠٠٥م وبنحو ٦,٥ مليار ريال وقد احتل قطاع التجارة المرتبة الأولى حيث حصل على ٧٩ مليار ريال تمثل ٤٠٪ من حجم القروض والتمويلات يليه قطاع الصناعة ٢٨,٢ مليار ريال والبناء والتشييد ١٣,٨ مليار ريال كما بلغ حجم

القروض والتمويلات الممنوحة لقطاع الزراعة وصيد الأسماك نحو ٣ مليارات ريال فيما بلغ حجم القروض الأخرى نحو ٤١,٢ مليار ريال ومثلت القروض والسلفيات قصيرة الأجل ٣٧٪ من حجم القروض مقابل ٣,٥ مليار ريال للقروض المتوسطة وطويلة الأجل الجدير بالذكر أن إجمالي القروض والتمويلات الممنوحة من قبل البنوك قد شهدت ارتفاعاً كبيراً خلال الفترة الماضية إذ زادت من ٧٥ مليار ريال في عام ٢٠٠٠م إلى ١٨٣,٦ مليار ريال في عام ٢٠٠٤م.

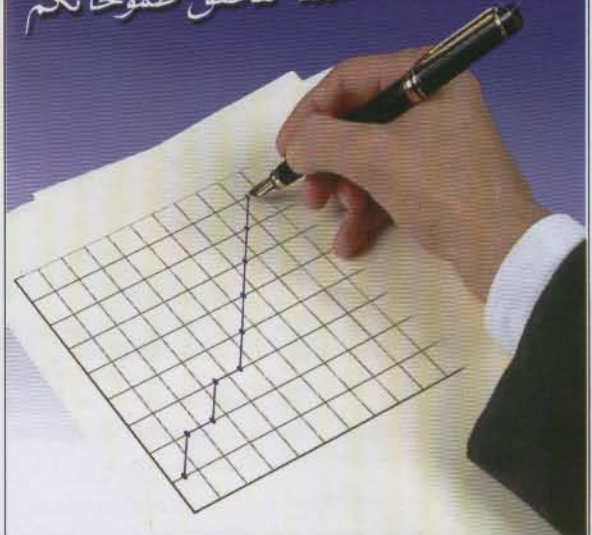
حكم وأمثال العدد

- اضحك يضحك العالم معك وابك تبكي وحدك.
- خذوا الحكمة من أفواه البسطاء.
- أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم.
- لاتجادل غيباً فان الناس لن يعرفوا من منكما الغبي.
- توفيق الحكيم
- الحياة مبادئ فابحث عن مبادئك تجد حياتك.
- احسان عبد القدوس
- رحلتنا الى الكمال تبدأ من ايماننا بالواجب.
- برناردشو
- اتمنى ان يعرف كل انسان ان كل الاعمال مهما كانت بسيطة فهي عظيمة.

- طلعت حرب
- لا تعطيني كل يوم سمكة بل علمني كيف اصطاد السمكة.
- مثل صيني

خدمات محور تلبية شما ملائمة

معنا تتحقق طموحاتكم



البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank

البنك الذي تشق به

تفضلوا بزيارة فروعنا في مختلف أنحاء الجمهورية أو الاتصال على هاتف:

الطرق العامة - صنعاء - شارع الزبيري - صالة الروبوتات (00967-1-277224) فاكس (00967-1-277291) ص.ب 19845
القروح - فرع الرئيسي - صنعاء - شارع الزبيري - ص.ب 19845
ص.ب 19845 - ص.ب 19845 - ص.ب 19845

www.ycbbank.com