

بنك سبأ يحتفي باليوبيل الفضي
لتأسيسه بإطلاق خدمات رقمية

العراسي: منهجيات في تقديم خدمات السحب
التقدي من حسابات عملاء المحافظ الإلكترونية

هل هناك حاجة
للبتوك؟

المصارف

YBA
جمعية البنوك اليمنية
Yemen Banks Association

Al-Masarif
سبتمبر 2022
العدد (23)

إدارة الجودة تقنية جديدة في أداء العمل المصرفي

مجلة شهرية - تصدر من جمعية البنوك اليمنية - تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
A Monthly magazine - Issued by Yemen Banks Association - Concerned with economic, financial and banking aspects





البنك الوطني اليمني
National Bank Of Yemen

بنك كل اليمنيين
Bank of all Yemenis..



بنك بحجم وطن.. البنك الأول في اليمن



البنك اليمني للإنشاء والتنمية
Yemen Bank For Reconstruction & Development

<https://www.facebook.com/YBRDYE>
www.ybrdye.com
الرقم المجاني
8000022

6-17

قفلة: بناء القدرات وتطوير
الشراكة بين الحكومة والقطاع
الخاص أبرز أولوياتنا



30

بنك الأمل للتمويل الأصغر
ودوره في تعزيز الشمول المالي
للمرأة وتمكينها اقتصادياً



34

البنك التجاري اليمني ي دشّن
رحلة التحول الرقمي للبنك



16

المقطري: نمول 25% من التجارة
الخارجية للبلد ونمتلك أكبر حصة
سوقية في القروض والتمويلات



18

أروى الأكوع: ينفذ المركز 8 دورات في
مجال صناعة الثقافة المؤسسية
والعمل المؤسسي تستهدف 90%
من موظفي البنك



32

كاك بنك ي دشّن نظام تسوية
المدفوعات المالية (MPS)



12

كتابات



خالد جبر

38



فؤاد يحيى

17

40

إبراهيم العوادي



33

زاهر الرحموي



YBA
المصارف
Al-Masarif

مجلة شهرية تصدر عن جمعية البنوك اليمنية
تعنى بالجوانب الاقتصادية والمالية والمصرفية
تصدر كل شهرين مؤقتاً

www.yemen-yba.com

العدد (23) سبتمبر 2022

المشرف العام- رئيس التحرير

محمود قائد ناجي

القائم بأعمال رئيس مجلس الإدارة

مدير التحرير

فؤاد أحمد يحيى

عضو هيئة التحرير

قائد رمادة

العلاقات العامة

عبد الحميد المطري

الإخراج الفني والتنفيذ

سلطان الصالحي

الجمهورية اليمنية- صنعاء

شارع الزبيري- عمارة بنك قطر- أمام البنك العربي

تلفون: ٠١- ٥٧٠٠٨٨/٩

فاكس: ٠١-٢٤٢٣٠٥

ص.ب: (١١٢١٨) صنعاء

البريد الإلكتروني

ybanet@yemen-yba.com

الإعلانات

يتم الاتفاق بشأنها مع هيئة التحرير

المقالات المنشورة لاتعبر بالضرورة عن رأي المجلة



هل هنالك حاجة للبنوك؟!؟

يصعب علينا في هذه العصر أن نتخيل أن يكون هنالك من لا يزال يتساءل أو يشكك بأهمية الدور الذي تلعبه البنوك في دفع عجلة النشاط الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة، وما إذا كانت الموارد التي تحشدتها تذهب في الاتجاه الصحيح.. في حين أن الحركة الاقتصادية النشطة والتطور العمراني والتكنولوجي المتسارع، ما هو إلا نتاج للتفاعل بين عدد من العوامل الاقتصادية والاجتماعية، التي يأتي النشاط المالي والمصرفي في مقدمتها. ولو أننا افترضنا جدلاً، أن البنوك غير موجودة فسنواجه العديد من التساؤلات لعل أهمها هو:

أين سنجد مصادر التمويل الكافية، التي تمكننا من إقامة مشاريع البنية التحتية ومشاريع الخدمات الأساسية كالطرق والكهرباء والماء، التي يتطلب تنفيذها مبالغ ضخمة من الأموال.. ومن هي الجهة التي يمكنها أن تحوز على ثقة المدخرين الأفراد، وتجمع منهم كل تلك المبالغ، وتوجهها لتنشيط حركة الاقتصاد، وتمكين المستثمرين من تنفيذ المشاريع الكبيرة. وهنا تبرز أهمية التوضيح أن دور البنوك لا يقتصر على حشد المدخرات وتمويل المشروعات، وهو ما يسمى بالوساطة المالية، بل يتعداها إلى وضع الأنظمة والآليات الكفؤة، التي تضمن الحفاظ على تلك الأموال والاستغلال الأمثل لها.

كما أن بناء الثقة وحشد الموارد والتوظيف الآمن لها هي مهمة صعبة يستحيل على الأفراد أو المنشآت الفردية القيام بها، ولكي تتمكن البنوك من حشد تلك الموارد من مدخرين أفراد يعدون بالملايين، كان على البنوك أن تقدم حوافزاً جذابة لهم على شكل فوائد أو نسب من الأرباح. ولتغطية تكلفة جمع الأموال وتكاليف إدارة المخاطر المصاحبة لعملية الإقراض، تقوم البنوك باستيفاء نسبة فائدة بسيطة من المستثمرين (المقترضين من البنوك) لقاء تلك الخدمة، أي أنها عملية تعاونية وتكافلية بين ثلاثة أطراف هم: المدخرين الأفراد، والبنوك والمستثمرين، وليس فيها استغلال لطرف من طرف آخر، بل إنها تحقق قيمة اقتصادية مضافة تستفيد منها كل تلك الأطراف، إضافة إلى ما تحققه من عوائد اجتماعية تتمثل في خلق فرص عمل متجددة، وتحسين مستوى المعيشة للمواطنين. ولذلك نستطيع القول إن النظرة الخاطئة للبنوك وربطها باستغلال حاجة المقترض، قد نتجت عن النظرة القاصرة لها والمعرفة المحدودة بوظائفها ودورها في دعم الاقتصاد الوطني، وتقزيم مفهوم الوساطة المالية ومفهوم البنوك إلى كيانات ينحصر دورها في تقديم القروض الشخصية للمحتاجين ولا شئ غير ذلك.

ولقد تطورت وظيفة الوساطة المالية وتوسع مداها على مر العصور، وأصبح العالم اليوم ينظر لها كعامل أساسي لا غنى عنه لتغذية شريان النشاط الاقتصادي، وزيادة دخل المواطن وتحسين مستوى معيشته، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة.



محمود قائد ناجي

القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية



لقد تطورت وظيفة الوساطة المالية وتوسع مداها على مر العصور، وأصبح العالم اليوم ينظر لها كعامل أساسي لا غنى عنه لتغذية شريان النشاط الاقتصادي

المرونة التشغيلية في بنك الأمل للتمويل الأصغر تؤهله للفوز بجائزتين دوليتين



نتيجة ارتفاع المخاطر وضعف القدرات المالية لهذه المشاريع، حيث كانت المنح هي إحدى التدخلات المؤقتة التي قام بها البنك لدعم استمرارية هذه المشاريع.

وتعرف جوائز (The Banker) بالتميز المصرفي والمالي والابتكار للمؤسسات المالية الرائدة في العالم، وتمثل مصدرا موثوقا للمعلومات المصرفية منذ عام 1926.

كما تهدف جوائز (Global Business Outlook) إلى تقدير ومكافأة التميز في الأعمال للشركات والمؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم في القطاعين العام والخاص في سبيل تعزيز الابتكار وتكريم وتحفيز الإبداع.

والشمول المالي خلال الفترة (2019 - 2021) والممول من الاتحاد الأوروبي وصلتك، والذي تم خلاله توزيع أكثر من 10 آلاف منحة مالية للشباب، لتأسيس مشاريعهم الخاصة وتمكينهم من استعادة نشاط مشاريعهم المتضررة من الحرب القائمة في اليمن، إضافة إلى تدريب أكثر من 5 آلاف شاب على مفاهيم تأسيس وإدارة المشروعات الصغيرة، وتأسيس مشاريع جديدة وتعزيز قدراتهم الإدارية في دراسة الجدوى وإدارة المشاريع الصغيرة والصغرى.

ويأتي فوز البنك بهذه الجوائز الدولية، نتيجة المرونة التشغيلية التي يتمتع بها، وكذا قدرته العالية على الاستجابة لكافة المتغيرات الاقتصادية، التي أفرزتها الحرب وتسببت في ضعف قدرة أصحاب المشروعات الصغيرة والصغرى على الوصول إلى خدمات التمويل،

فاز بنك الأمل للتمويل الأصغر بجائزتين دوليتين، حيث فاز بجائزة (Global Business Outlook 2022) كأفضل بنك لتمويل المشاريع الصغيرة والأصغر، وبجائزة الابتكار في التحول البنكي للعام 2022 في الرفاه المالي من (The Banker)

وذلك تقديرا للنجاحات التي حققها البنك في تنفيذ مشروع دعم ريادة الأعمال الشبابية

البقاء لله

﴿سُبْحَانَ رَبِّيَ الَّذِي إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ﴾

بقلوب مؤمنة بقضاء الله وقدره تلقينا نبأ وفاة

الحاج / صالح اللاعي

والد الأستاذ / محمد صالح اللاعي

عضو مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية - المدير العام التنفيذي لبنك الأمل للتمويل الأصغر

وبهذا المصاب الجلل نتقدم بخالص التعازي والمواساة إلى

الأستاذ / محمد صالح اللاعي وكافة آل اللاعي

تغمد الله الفقيد بواسع رحمته ومغفرته وأسكنه فسيح جناته

وأهم أهله وذويه الصبر والسلوان،،،

إنا لله وإنا إليه راجعون

الأسيفون: جمعية البنوك اليمنية

عنهم / الأستاذ محمود قائد ناجي

القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة الجمعية





بنك الأمل

للتطوير
لأصغر
AL-AMAL BANK
MICROFINANCE

#الصيرفة_الخضراء

#Green_Finance

بنك الإنسانيّة
Humanitarian Bank

بنك من لا بنك له
Bank of the Unbanked



في أي مكان وزمان
سدد مشترياتك بسهولة وآمان

عبر خدمة النقود الإلكترونية

بيس
pyes
دائماً معك ..
with you ..



تسوق الآن



دائماً معك ..
with you ..

WhatsApp

778559009

للمزيد من المعلومات
التواصل على الرقم المجاني للبنك

8000006

القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك يلتقي رئيس الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا

وأكد القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة الجمعية، أن الجمعية تسعى لتكوين قاعدة بيانات خاصة بهذا القطاع، والاستفادة من رسائل الدكتوراه والماجستير في جميع الجامعات والأكاديميات، الخاصة بقطاع البنوك.

من جانب آخر وجّه رئيس الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا الدكتور أحمد محمد الشامي، الدعوة للجمعية والبنوك للمشاركة في حفل الأكاديمية بمناسبة مرور عقد على إنشائها، مؤكداً أن الحفل سوف يتضمن العديد من الفعاليات العلمية، ومنها سلسلة ندوات تتناول القضايا الاقتصادية المختلفة، ومنها المساهمة في تسليط الضوء على الصعوبات التي تحد من تطوير القطاع المصرفي وكيفية تجاوزها.

وأشار الشامي إلى أن من ضمن فعاليات الحفل عرض ومناقشة أهم الرسائل العلمية التي أعدها طلاب الأكاديمية في هذا المجال خلال السنوات الأخيرة وعددها 25 رسالة ماجستير، تحتوي على رؤى وتوصيات لتطوير أعمال المصارف اليمنية وصولاً إلى تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والمالية في اليمن.



الوطني، في إطار المشاركة والتفاهم بين الجمعية والأكاديمية لإعداد ندوة مشتركة حول دور القطاع المصرفي في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال عرض رسائل الماجستير العلمية المتعلقة بالقطاع المصرفي وأوراق العمل المعدة من قبل البنوك المشاركة، وذلك للاستفادة من هذا اللقاء المشترك في تبادل الخبرات.

ناقش القائم بأعمال رئيس مجلس إدارة جمعية البنوك اليمنية الأستاذ/ محمود قائد ناجي، بحضور الأستاذ أكرم الجرْموزي، مدير إدارة الدراسات والبحوث، مع الدكتور/ أحمد محمد الشامي- رئيس الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا- سبل تطوير العلاقات بين الجمعية والأكاديمية بما يخدم القطاع المصرفي اليمني والاقتصاد

بنك التضامن يعزز كفاية رأس المال وصافي حقوق الملكية التي ناهزت الـ 83 مليار ريال



صادقت الجمعية العمومية العادية لبنك التضامن المنعقدة صباح اليوم الأربعاء الموافق 28 سبتمبر 2022م في صنعاء، على تقرير البيانات المالية عن السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2021م واستعرض على تقرير هيئة الرقابة الشرعية والمصادقة على تقرير مدقق الحسابات المستقل عليها.

وافتح رئيس مجلس الإدارة الأستاذ شوقي احمد هائل سعيد في كلمته أمام الجمعية العمومية بالتهنئة بمناسبة تدشين النظام البنكي والانترنت المصرفي الحديث الذي يلبى تطلعات عملائه ويواكب التطوير الحديث في القطاع المصرفي.

وتطرق رئيس مجلس الإدارة إلى أهم المنجزات ومخرجات الأعمال الاستراتيجية للبنك والنتائج المالية التي تحققت خلال العام 2021م حيث تم تحسين البنية الداخلية للبنك بجعلها أكثر استباقية وفاعلية و تطوير البنية المؤسسية والمعلوماتية و توسيع الحصة السوقية وزيادة عدد العملاء ورفع مستوى رضاهم و التقدم في مستوى الخدمة المصرفية و المسؤولية المجتمعية و مساهمة البنك في استمرارية عجلة الاقتصاد الوطني بالرغم من الصعوبات والازمات التي يمر بها ووطننا الحبيب خلال الاغوام الماضية وخلق علاقات وشراكات وطيدة مع كافة العملاء في الداخل والخارج اكسبته الثقة التي تعد رسالة البنك الاولى منذ التأسيس .

ويتبنى البنك اليوم الخدمات المالية والمصرفية من خلال التحول الرقمي بإطلاق وتحديث خدمات الانترنت المصرفي، الجوال المصرفي، وخدمات الدفع الالكتروني، فضلاً عن خدمات المغتربين اليمنيين والحوالات السريعة بغية تحقيق أعلى التوقعات

المسؤولية المجتمعية، يلتزم البنك بدعم وتشجيع الشباب من رواد الأعمال، كمبدأ رئيس منذ التأسيس، توج ذلك بإطلاق ورعاية العديد من المبادرات المتخصصة لرواد الأعمال في المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال برنامج التضامن للتمويل الأصغر.

جدير بالإشارة أن بنك التضامن له نشاط ملموس في دعم المبادرات المجتمعية المختلفة، سواء الفعاليات الاقتصادية كرعايته لفعالية ستارت اب، ريادة الأعمال والمشاريع الصغيرة، الأسبوع العالمي لريادة الأعمال، وفعاليات Tedex وغيرها.

ويعد بنك التضامن أحد أكبر البنوك اليمنية، ويملك شبكة واسعة في كافة أنحاء البلاد، تضم (37) فرعاً ومكتباً، ونحو (145) جهاز صراف آلي، وأكثر من (3500) وكيل حوالات معتمد، كما يمتلك قاعدة عملاء تعد الأكبر في البلاد.

للعلاء، وتوسيع شبكة الفروع والقنوات الإلكترونية، بما يلبى ويواكب الاحتياجات المتزايدة للعملاء.

وتمكن بنك التضامن خلال سنوات عمله من اكتساب وبناء العلاقات الوطيدة مع كافة العملاء والمنظمات وبناء العلاقات العريقة والمميزة سواء مع العملاء داخل الوطن وخارجه، ومع شبكة البنوك المراسلة العالمية التي تكونت كنتيجة حتمية لتطبيق بنك التضامن أعلى معايير الامتثال والشفافية، ما مكن البنك أيضاً من حصد العديد من الجوائز في عدد من المحافل الدولية.

كما تمكن البنك من خلال التضامن العقارية ذراع التطوير العقاري للبنك من انجاز مدن وإبراج سكنية ذات تصاميم حديثة وعصرية تلبى رغبات العملاء والمغتربين مع خطط مستقبلية للتوسع. وفي ضوء الهدف السامي المتمثل في تعزيز



RELIABLE POWER FOR A SUSTAINABLE WORLD

Riello UPS offers a complete range of single-phase and three-phase UPS from 400 VA to 6.4 MVA, and provides advanced UPS Systems both modular and monolithic, transformer-free or transformer-based, for applications ranging from Data Center to large industrial plants, home offices, medical and healthcare, security and emergency equipment, communication systems and IT applications.

قوة موثوقة لعالم مستدام

www.riello-ups.com

natco

Information Technology

Natco Information Technology Com. LTD

Head Office :Sana'a Hayel St. - Tel.: (01)218123/2 - Fax:(01)218121- P.O.Box: 1187
E-mail: info_nit@natco.com.ye

Taiz :Tel.: (04) 285095/9 Fax : (04)285097

Aden :Tel.: (02) 243482 Fax : (02)222495

Hodaïda:Tel.: (03) 205857 Fax : (03) 211946

Mukala :Tel.: (05) 304173 Fax : (05) 314973



info_nit@natco.com.ye
www.natco.com.ye

شركة ناتكولتقنية المعلومات المحدودة

المركز الرئيسي، صنعاء، شارع هائل - ت. ٢١٨١٢٢ / ف. ٢١٨١٢١ - ص. ب. ١١٨٧
بريد إلكتروني، [E-mail: info_nit@natco.com.ye](mailto:info_nit@natco.com.ye)

تعمر - تلفون، ٢٨٥٠٩٥ / ف. ٢٨٥٠٩٧ (٠٤)

عدن - تلفون، ٢٤٣٤٨٢ (٠٢) - فاكس، ٢٢٢٤٩٥ (٠٢)

الحديدة - تلفون، ٢٠٥٨٥٧ (٠٣) - فاكس، ٢١١٩٤٦ (٠٣)

المكلا - تلفون، ٣١٤٩٧٣ (٠٥) - فاكس، ٣١٤٩٧٣ (٠٥)

بنك سبأ يحتفي باليوبيل الفضي لتأسيسه بإطلاق خدمات رقمية وطرح منتجات استثمارية جديدة



على تطوير خدمات البنك بما يلبي تطلعات واحتياجات عملائه بكافة فئاتهم باعتبارهم محور اهتمام البنك. وأشاد بجهود كوادر البنك باعتبارهم الركيزة الأساسية لما وصل إليه اليوم. يشار إلى أن بنك سبأ الإسلامي تأسس عام 1997 كصرح اقتصادي إسلامي بقاعدة عريضة من المساهمين المحليين والدوليين، ويمارس البنك أنشطته المصرفية والاستثمارية وفق أسس واضحة والتزام راسخ بقواعد العمل المؤسسي، واستطاع البنك تحقيق نجاحات كثيرة خلال ربع قرن من مسيرته، جعلته يحتل مكانة مرموقة على الصعيدين المحلي والدولي.

يحتفي بنك سبأ الإسلامي باليوبيل الفضي لتأسيسه تحت شعار 25 عاماً من العمل المؤسسي. وأوضح مدير عام البنك نجم الدين محمد عجب أن الاحتفالية ستشتمل على عدد من الفعاليات المتنوعة في المركز الرئيسي للبنك بالعاصمة صنعاء وبقية محافظات الجمهورية. وأشار إلى أنه سيتم خلال هذه الفعاليات إطلاق عدد من الخدمات الرقمية ومنتجات استثمارية جديدة للمودعين، إضافة إلى تقديم برامج تمويلية مخصصة للشركات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة ومشاريع الشباب والمرأة. وأكد مدير عام البنك الحرص الدائم

بنك اليمن والكويت يرفع رأس ماله إلى 15 مليار ريال

2021 مبلغ 246 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 217 مليار ريال يمني في 2020 بزيادة تبلغ 29 مليار ريال يمني، وببلغ صافي قيمة القروض والسلفيات والتمويلات الإسلامية مبلغ 28.8 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 35.5 مليار ريال يمني في 2020. مضيفاً أن إجمالي أرصدة ودائع العملاء بلغت 195.7 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 176.1 مليار ريال يمني في 2020. وبلغ إجمالي أرصدة حقوق المساهمين مبلغ 18.3 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 14.2 مليار ريال يمني في 2020 وتمثل صافي أرباح العام 2020.



وبلغ صافي إيرادات الفوائد مبلغ 8.6 مليار ريال يمني مقارنة بـ 7.8 مليار ريال يمني عن 2020 وبزيادة تبلغ 741 مليون ريال يمني ونسبة نمو 9.4%. فيما بلغ إجمالي المصروفات والزكاة 10.2 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 6.8 مليار ريال يمني في 2020 بزيادة تبلغ 3.4 مليار ريال يمني ونسبة زيادة 49%.

وبلغ صافي أرباح البنك بعد الضرائب عن السنة 2021 مبلغ 4.1 مليار ريال يمني مقارنة بمبلغ 3.4 مليار ريال يمني في 2020. وتطرق رئيس مجلس الإدارة في تقريره إلى الخطط المستقبلية لتطوير وتحديث البنك وبما يساهم في تطوير أنشطة البنك المصرفية. حيث أكد أن الأوضاع بدأت تتحسن على مستوى الاقتصاد الكلي،

وبدأت الشركات والأفراد في استئناف أنشطتها بشكل إيجابي بعد تخفيض المخاطر التي نشأت نتيجة جائحة كورونا وقد نجح البنك في جني الثمار المالية والتشغيلية لكافة القرارات التي تم اتخاذها.

كما تم الاستماع خلال اجتماع الجمعية العمومية للبنك إلى ملاحظات الجهات المختصة والمحاسبة القانونية.

وأكد الأستاذ حسين محمد المسوري في تقريره أن بنك اليمن والكويت تمكن من الإيفاء بكل التزاماته مع جميع العملاء في ظل بيئة العمل الاقتصادية القائمة، واستطاع الاستمرار في مواجهة المتغيرات المحيطة بشكل إيجابي وبكفاءة ومرونة، كانت ركيزة لنمو البنك وأعماله خلال الأعوام السابقة.

مضيفاً أن البنك تمكن من تحقيق المستهدفات للعام 2021 وعزز من قوة وأمان البنية التحتية لضمان استمرارية الأعمال في مختلف الظروف. وأشار الأستاذ حسين المسوري إلى جملة من الأرقام التي حققتها البنك خلال العام 2021 ومنها زيادة حقوق المساهمين بمبلغ 4.1 مليار ريال وبنسبة زيادة تبلغ 29% وتمثل في صافي أرباح العام بعد الضرائب وتتضمن حقوق المساهمين بمبلغ 3.7 مليار ريال كأرباح قابلة للتوزيع بعد تحويل مبلغ 615 مليون ريال للاحتياطي القانوني.

منوهاً إلى أن صافي إيرادات البنك (النتائج التشغيلية) بلغت عن العام 2021 ما قيمته 15.8 مليار ريال مقارنة بـ 11.2 مليار ريال في 2020. وأوضح الأخ حسين المسوري في تقريره أن إجمالي أصول البنك بلغت في 31 ديسمبر

أقرت الجمعية العمومية العادية وغير العادية لبنك اليمن والكويت في اجتماع لها، برئاسة رئيس مجلس الإدارة الأستاذ حسين المسوري رفع رأس مال البنك إلى 15 مليار ريال. وصادقت الجمعية، على البيانات المالية وتقرير مراقبي الحسابات القانونيين عن السنة المالية المنتهية ديسمبر 2021.

حيث استطاع بنك اليمن والكويت أن يحافظ على ريادته في السوق المالية والمصرفية اليمنية رغم الحرب التي تعيشها البلاد وكذا الانكماش الاقتصادي العالمي نتيجة تفشي فيروس كورونا. هذا النجاح عكسته الأرقام التي تضمنتها تقرير رئيس مجلس الإدارة المقدم إلى الاجتماع السنوي الأربعين للجمعية العمومية العادية وغير العادية لمساهمي البنك المنعقد بحضور أعضاء الجمعية.

وتطرق تقرير رئيس مجلس الإدارة عن نشاط البنك للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 إلى ما حققه البنك من نجاحات رغم الأوضاع الاقتصادية التي تشهدها البلاد والتي أدت لخلق انكماش اقتصادي في السوق اليمني أثر سلباً على الحركة التجارية بصفة عامة والنشاط المصرفي بشكل خاص في ظل انتشار فيروس كورونا في الفترة الأخيرة.



خدمة الدفع الإلكتروني من بنك التضامن

إدفع

ياًتترنت
أو بدون

تسوق

سدد

حوّل



الجمعية العمومية لكاك بنك تصادق على القوائم المالية الموحدة للبنك للعام 2020



التوسع في الأنشطة الزراعية والسمكية. من جانبه استعرض رئيس مجلس الإدارة ورئيس قطاع العمليات المساندة ، أهم مكونات تقرير النشاط والأداء المالي ونتائجه خلال العام 2020، موضحاً أبرز المؤشرات ومستويات النمو خصوصاً في نسبة الموجودات ، وما تحققت من إنجازات، مشيراً إلى أداء البنك المصرفي في المحافظة على مركز مالي قوي حيث وصل إجمالي الموجودات نهاية العام 2020 إلى 499 مليار ريال مقابل 496 مليار ريال في العام السابق ، وكذلك زيادة حجم المتعاملين بخدمة النقود الإلكترونية (موبايل موني) ليصل عدد المشتركين إلى 97252 مشتركاً، إضافة إلى خطوات البنك تجاه تعزيز متطلبات الاستثمار والتحول نحو اقتصاد حقيقي تمهيداً لمحددات البنك المركزي بذات الخصوص، وكذا أهمية التوسع في مشاريع البنك التقنية وتقديم الخدمات المالية الإلكترونية الجديدة بما يحقق مبدأ شمول مالي يستفيد منه الاقتصاد والانتاج المحلي، من خلال خوض منافسة نوعية عالية المستوى في هذا المجال للفترة المقبلة.

حضر الاجتماع ممثلو البنك المركزي اليمني والجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة ومراقب الحسابات والإدارة التنفيذية.

صادقت الجمعية العمومية لبنك التسليف التعاوني الزراعي -كاك بنك- على القوائم المالية الموحدة للبنك للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 ، التي تشمل تقرير مراقب الحسابات (شركة جبر وشركاه، عضو النيبال، جلوبال)، وتقرير هيئة الرقابة الشرعية عن أعمال الفرع الإسلامي، وكذا تقرير الأداء المالي المقدم من الإدارة التنفيذية عن أداء البنك للعام 2020. وفي الاجتماع الذي عقد في مقر الإدارة العامة للبنك بالعاصمة صنعاء برئاسة وزير الزراعة والري المهندس عبدالمك قاسم الثور، وافقت الجمعية العمومية على إبراء ذمة مجلس الإدارة ومراقب الحسابات فيما يتعلق بأعمالهم عن السنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020. وفي كلمته أشاد وزير الزراعة والري عبدالمك الثور، بجهود رئيس وأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية للبنك وكافة العاملين في الإدارة العامة والفرع الذين أثبتوا من خلال النتائج الملموسة أن (كاك بنك) ركيزة أساسية في القطاع المصرفي بما يمتلكه من كادر بشري مؤهل وأنظمة دفع إلكترونية متميزة.

وأوضح الوزير أن البنك ومن خلال المؤشرات المالية التي تم استعراضها يسير بخطى حثيثة ومدروسة لصدارة القطاع المصرفي وأكد على ضرورة

كاك بنك ي دشّن نظام تسوية المدفوعات المالية (MPS)



دشن رئيس مجلس إدارة كاك بنك الأستاذ ابراهيم الحوثي، يوم 12 سبتمبر في صنعاء، تشغيل نظام تسوية المدفوعات المالية (MPS) بربط ثلاث محافظ إلكترونية هي «موبايل موني، كاش، سبأكاش».

وخلال فعالية تدشين النظام التي حضرها مدراء البنك التنفيذيون وكذا المسؤولون على تلك المحافظ الإلكترونية، وعدد من المعنيين، تم تنفيذ عملية التحويل بين المحافظ الإلكترونية الثلاث، باعتبارها خدمة التحويل الأولى في القطاع المصرفي، التي يستطيع عملاء هذه المحافظ الإلكترونية من خلالها إجراء تحويلاتهم المالية فيما بينهم. وأكد رئيس مجلس إدارة البنك أن نظام تسوية المدفوعات المالية (MPS) يوفر أيضاً خدمة التحويل من حسابات العملاء في المحافظ الإلكترونية إلى الحسابات المصرفية والعكس.

مشيراً إلى أن تدشين هذه الخدمات سيعقبه إطلاق وتقديم خدمات مالية إلكترونية أخرى لعملاء المحافظ الإلكترونية للاستفادة من مزاياها في القريب العاجل.

LOAN BY PHONE



الغرض من القرض

دفع فواتير ارضة وباقات
شركات الاتصالات

فروض هاتفية ميسرة بدون فوائد تتم عبر
الموبايل وتملح لأصحاب المنشآت والأفراد الذين
يمارسون الأنشطة التجارية والخدمية

سداد الباقات
لشركات الاتصالات

سداد الفواتير
الهاتفية

بيع الأرصدة
الهاتفية



يجدد القرض اليا
بنفس اللحظة



فروض ميسرة
بدون أي فوائد



طلب القرض وسداد
الأقساط عبر التطبيق
من هاتفك



دورية سداد مرنة



الحصول على
خدمات البنك
الإلكترونية المجانية



إجراءات سريعة
وسلسلة للبت في
الطلبات



ضمانات سهلة وحق
للعميل اختيار
الضمان المناسب له

قرضنا الهاتفي مميز بـ :

بنك اليمن الدولي يحقق نسبة أرباح بلغت 14 مليار و400 مليون ريال للسنة المالية 2020، ويرفع رأس ماله إلى 32 مليار ريال

الإدارة أن البنك واصل تدريب مجموعة كبيرة من خريجي الجامعات اليمنية، على مختلف الأنشطة التي تدار في البنك، بهدف تأهيلهم للخروج إلى سوق العمل بكفاءة، إلى جانب تعزيز جهود المسؤولية المجتمعية من خلال أنشطة مختلفة مثل الإقراض وفتح الاعتمادات المستندية وخدمات الحوالات المالية الخارجية للشركات التجارية، وأيضاً إيجاد شراكة مع المنظمات الدولية في استقطاب الحوالات الخارجية للمنظمات، وتقديم خدمات الحوالات للمستفيدين من تلك المنظمات، وتوفير السيولة اللازمة لضمان استمرارية تشغيل هذه المنظمات، مساهماً بذلك في ضمان استمرارية تنفيذ مشاريع الإنعاش وإعادة الإعمار في كافة أنحاء البلاد.

وأكد التقرير أن هذه النجاحات تحققت بفضل الكادر البشري المؤهل الذي يعي مسؤولياته ومهامه، إذ عمل البنك على تدريب وتأهيل كادره البشري وتحسين قدراته وترقية المهارات من خلال التأهيل العلمي في الموقع، ومن خلال الدراسات النظرية والدورات المتخصصة في الداخل والخارج، بإقامة عدد من الدورات في البنك وفي المعهد المصرفي والأكاديمية العربية ومعاهد أخرى.

ونوه التقرير إلى حصول عدد من الموظفين على شهادات الماجستير والدبلوم العالي، بفضل العمل الدؤوب لمجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وإدخال التقنيات والخدمات الجديدة لمواجهة المنافسة الحادة بين المصارف، وتحسين مستوى أداء الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

حضر اجتماع الجمعية العمومية للبنك أعضاء مجلس الإدارة ومدير عام البنك عمر راشد و مندوبو البنك المركزي اليمني ووزارة الصناعة والتجارة.



مليار ريال نهاية العام 2019، فيما بلغ إجمالي ودائع العملاء 453 مليار ريال نهاية العام 2020 مقارنة بـ 496 مليار ريال نهاية 2019.

واستعرض التقرير الإنجازات التي نفذها البنك خلال العام 2020، حيث تم تدشين العمل في مركز المعلومات الجديد ((DATA CENTER)، وفق أحدث الأنظمة الموكبة للمعايير الدولية من حيث الرقابة والتكليف والحماية من الحريق، وكذا توسيع وجود البنك في محافظة عدن والمناطق الجنوبية بافتتاح فرع خور مكسر النموذجي لتقديم أفضل خدمة لعملاء البنك من أفراد وشركات ومنظمات محلية ودولية، كما افتتح البنك فرع حدة في موقعه الجديد على شارع حدة الرئيسي لتحسين جودة ومستوى الخدمة وتلبية حاجة عملاء البنك المتزايدة في أمانة العاصمة صنعاء. وعلى الصعيد المجتمعي أكد تقرير رئيس مجلس

أقرت الجمعية العمومية العادية وغير العادية لبنك اليمن الدولي في اجتماعها يوم الثلاثاء الموافق 27 سبتمبر 2022 برئاسة رئيس مجلس الإدارة كمال الجبري، رفع رأس مال البنك بمبلغ عشرة مليارات ريال ليصبح إجمالي رأس مال البنك 32 مليار ريال. كما صادقت الجمعية على البيانات المالية وتقرير مدقق الحسابات المستقل للبنك عن السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020.

وقال تقرير رئيس مجلس الإدارة إن أرباح البنك بعد الضرائب والاحتياطي القانوني بلغت 14 مليار و400 مليون ريال للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2020 مقابل 13 مليار و400 مليون ريال في 31 ديسمبر 2019، فيما بلغت إيرادات التشغيل 90 مليار ريال مقارنة بمبلغ 60 مليار ريال نهاية العام 2019. ولفت التقرير إلى أن إجمالي أصول البنك وصلت نهاية العام 2020 إلى 698 مليار ريال، مقارنة بـ 702

فيما احتل مصرف اليمن البحرين الشامل الصدارة..

حصول عدد من الكوادر المصرفية اليمنية على شهادة (أخصائي دولي معتمد في الاعتمادات المستندية - CDCS)



● الفضلي

● الأشول

● الحاج

● الصهباني

● صوفان

● الجماعي

والخدمات التجارية، ونجيب خالد الأشول، رئيس قسم المستندات من مصرف اليمن البحرين الشامل، ووفاء الصهباني - رئيس قسم الخدمات التجارية الخارجية من البنك اليمني للإنشاء والتعمير، وعلي الحاج، أحد موظفي إدارة العمليات المصرفية من بنك سبأ، ودلهم حيدرة الفضلي - القائم بأعمال مدير العمليات المصرفية من البنك الأهلي اليمني.

والتجارة والتمويل الدولي ومعتمدة أيضاً من غرفة التجارة الدولية.

أسماء الحاصلين على الشهادة

وقد حصل على الشهادة كل من: سيف عبدالمك علي صوفان - نائب مدير الإدارة التجارية ورئيس قسم العمليات والمدفوعات، وسالم أمين أحمد الجماعي - نائب مدير إدارة

حصل عدد من موظفي وكوادر بعض البنوك المحلية وفي مقدمتها بنك اليمن البحرين الشامل على شهادة دولية مرموقة من معهد لندن للعلوم المالية والمصرفية (LIBF).

وتعد الشهادة، التي حصل عليها الموظفون من معهد لندن للعلوم المالية والمصرفية، وهو أحد شركاء معهد الدراسات المصرفية اليمني، من أعلى الشهادات في مجال الاعتمادات المستندية



بنك سبأ الإسلامي
SABA ISLAMIC BANK



العمل المؤسسي
INSTITUTIONAL WORK

رابع قرن
من العمل
المؤسسي

البنك التجاري اليمني يدين رحلة التحول الرقمي للبنك



دشن البنك التجاري اليمني فعالية تدشين رحلة التحول الرقمي، بحضور الأستاذ/ ربيع الحميدي المدير العام الرئيس التنفيذي، والأستاذ/ فهمي عبدالرزاق مساعد المدير العام للشؤون الإدارية والموارد البشرية، والأستاذ/ إسكندر الحكيمي مدير إدارة التسويق، ومدير إدارة تقنية المعلومات المهندس/ عبدالله الجرافي، وذلك في إطار تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

وقام المدير العام الرئيس التنفيذي، الأستاذ/ ربيع الحميدي، بقص شريط افتتاح مشروع تحديث البنية التحتية الجديدة لتقنية المعلومات، فيما قدم المهندس عبدالله الجرافي، ومدير إدارة تقنية المعلومات، شرحاً موجزاً عن رحلة التحول الرقمي، وفقاً لأحدث تقنيات العصر، وأن ما تم إنجازه يعتبر الأحدث على الإطلاق وباستطاعة البنية التحتية الجديدة استيعاب جميع الخدمات الرقمية الحالية، والمزمع إطلاقها قريباً ضمن رحلة التحول الرقمي.

والمضي قدماً في تقديم أفضل الخدمات البنكية الرقمية لعملاء البنك.

وتم خلال هذه الفعالية، تكريم أعضاء فريق المشروع، تقديراً لدورهم في إنجاز التحديثات،

فائز من اللواء الأخضر يحتفي بشقة الأحلام الأولى لعام 2022 من جواهر التجاري



فائز بواقع 50 من المشتركين عن فئة الرجال و25 من المشتركات عن فئة حواء، كما جرى السحب على جوائز نقدية فورية لعدد 5 من الحضور.

وفي تصريح صحفي أوضح الأستاذ اسكندر الحكيمي، مدير التسويق، أن برنامج جواهر التجاري المقدم من البنك التجاري اليمني، ما يزال يشارك في رسم الابتسامة لعملائه برغم الظروف القاسية التي تمر به البلاد، فقد تحققت أحلام من كانوا يحلمون بالسكن أو بامتلاك سيارة، وأضحت جوائزنا جزءاً من الإحساس بالمسؤولية المجتمعية، وكنا ومازلنا على العهد بأن نحقق الأحلام لتصبح واقعاً ملموساً. تجدر الإشارة إلى أن برنامج جواهر التجاري تم تدشينه في العام 2007م، وقد وزع 19 ما بين قلة الأحلام وشقة الأحلام، حتى يونيو 2022.

الرجال بجائزة نقدية قيمة كل واحدة 30.000 ريال، وفازت 3 مشتركات عن فئة حواء بنفس المبلغ، وحالف الحظ 50 مشتركاً بجائزة قدرها 10.000 ريال لكل مشترك، كما حالف الحظ 25 مشتركة بنفس المبلغ، وذلك في توزيع جواهر التجاري عن شهري مارس وأبريل.

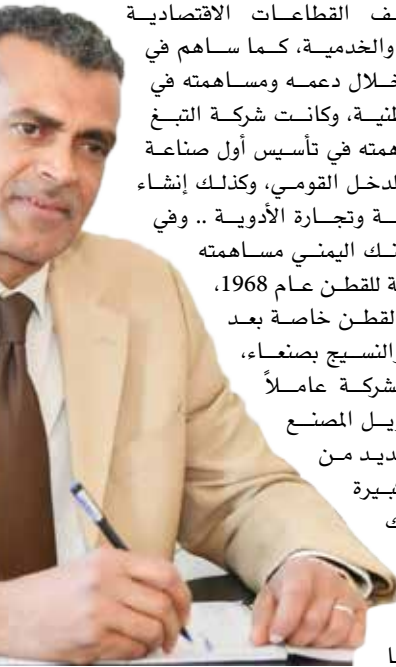
ويوزع البرنامج 24 سيارة في العام بواقع سيارتين في الشهر واحدة لفئة الرجال والأخرى لفئة حواء، وشقتين فاخرتين في السنة الأولى منتصف السنة والأخرى نهاية السنة، وجوائز نقدية قدرها 50.000 لـ 36 مشتركاً في السنة، بواقع مشتركين عن فئة الرجال ومشاركة واحدة عن فئة حواء، وجوائز نقدية قدرها 30.000 لـ 96 في السنة بواقع 5 مشتركين عن فئة الرجال و3 مشتركات عن فئة حواء، و900 جائزة نقدية كل شهر قدرها 10.000 لكل

فاز عميل البنك التجاري اليمني، هشام محمد مصلح الجرادي من فرع اب، بشقة الأحلام الأولى لعام 2022، المقدمة من برنامج جواهر التجاري التابع للبنك التجاري اليمني، وذلك خلال السحب الذي أجري في السحب السادس يونيو 2022م، الذي أجري في محافظة عدن.

كما حالف الحظ عميل البنك طلعت مطهر صالح العريقي، من الفرع الرئيسي بالفوز بسيارة فيات تيبو الإيطالية، عن فئة الرجال، وعميلة البنك خلود عبدالله احمد عبدربه، من فرع الحديدية، عن فئة النساء بذات الماركة. كما وزع البنك جوائز نقدية لمشاركين اثنين بجائزة نقدية قيمتها 50.000 ريال لكل فائز عن فئة الرجال، ومشاركة واحدة عن فئة حواء بالمبلغ ذاته، كما فاز 5 مشتركين عن فئة

البنك اليمني للإنشاء والتعمير.. 60 عاماً في دعم التنمية الاقتصادية

منذ اللحظة الأولى لإنشائه وبالتحديد عقب ثورة الـ 26 من سبتمبر 1962، ارتبط اسم البنك اليمني للإنشاء والتعمير بعملية البناء والتطوير للبلد من خلال دعم التنمية الاقتصادية، وإنشاء الكثير من الشركات الاستثمارية، وكذا دعم القطاع العام والمختلط والخاص وإرساء دعائم الاقتصاد الحديث، حيث ساهم البنك في إنشاء ودعم عدد من المنشآت والشركات في مختلف القطاعات الاقتصادية والزراعية والصناعية والخدمية، كما ساهم في مجال الصناعة من خلال دعمه ومساهمته في إنشاء الصناعات الوطنية، وكانت شركة التبغ والكبريت باكورة مساهمته في تأسيس أول صناعة يمنية لإيجاد مصادر للدخل القومي، وكذلك إنشاء الشركة اليمنية لصناعة وتجارة الأدوية.. وفي مجال الزراعة كان للبنك اليمني مساهمته في إنشاء الشركة العامة للقطن عام 1968، بهدف تشجيع زراعة القطن خاصة بعد إنشاء مصنع الغزل والنسيج بصنعاء، حيث مثل إنشاء الشركة عاملاً أساسياً في دعم وتمويل المصنع بالقطن، إضافة إلى العديد من المساهمات الأخرى الكبيرة التي قدمها البنك ولعبت دوراً كبيراً في التنمية الاقتصادية في البلد، والتي لا يمكن ذكرها هنا كاملة؛ نظراً لحجم وضخامة المشاريع التي ساهم البنك في إنشائها منذ تأسيسه.



فؤاد أحمد يحيى

وإذا كانت سنوات الحرب التي شهدتها ولا تزال تشهدها البلاد قد قادت القطاع المصرفي برمته والوضع الاقتصادي في البلد إلى حالة من التدهور جراء الأوضاع التي تسببت بها هذه الحرب، فقد تمكنت إدارة البنك اليمني للإنشاء والتعمير من وضع الحلول والمعالجات التي كانت كفيلة بالعودة به إلى المواقع المتقدمة.

وبالتزامن مع رسم وتنفيذ خطط واستراتيجيات التجاوز للصعوبات والتحديات الماثلة خلال اللحظة التاريخية الراهنة، شهد واقع البنك ثورة تدريب وتأهيل للكادر الوظيفي وأعمال تحديث لأجهزته وأنظمتها، مع تفعيل وإدخال لحزمة من الخدمات الجديدة، لتأتي ذكرى مرور 60 عاماً على لحظة إنشائه، وهي اللحظة التي يمكن القول أنها مثلت بداية التاريخ الحقيقي لنشأة القطاع المصرفي اليمني، وقد استطاع البنك اليمني للإنشاء والتعمير استعادة مكانته ودوره الريادي كأول بنك يمني يتواجد على امتداد محافظات الوطن، ولا يزال قادراً على صنع الإنجازات والنجاحات، وتقديم الإسهامات المتعددة في خدمة القطاع المصرفي، وإحداث التحول الواضح والتغيير للموسم، والاستمرار في السير نحو تحقيق هدفه العام والمنشود المتمثل في دعم التنمية الاقتصادية.

البنك اليمني للإنشاء والتعمير يدرّب كوادره في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب



اختتمت بمركز التدريب المصرفي التابع للبنك اليمني للإنشاء والتعمير فعاليات البرنامج التدريبي المتخصص والمكثف في المعايير الاستراتيجية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

هدف البرنامج الذي نظمه البنك اليمني للإنشاء والتعمير بالتعاون مع صندوق تطوير المهارات على مدى عشرة أيام إلى تعزيز قدرات موظفي المراجعة الداخلية ودور وظيفة المراجعة الداخلية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتطوير مهارات المراجعين في اعتماد النهج القائم على المخاطر في التدقيق الداخلي باعتبار المراجعة الداخلية خط دفاع أساسي تلعب دوراً هاماً حيويًا في الحد من المخاطر التي تتعرض لها البنوك. وفي الاختتام أشار رئيس مجلس إدارة البنك، حسين هرهره إلى أهمية الدورة في تعزيز دور البنك وكوادره في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والحد من مخاطرهما على البلاد والاقتصاد الوطني.

ولفت إلى الغرامات المالية الكبيرة التي تفرض على الجهات المتورطة في غسل الأموال في بلدان العالم بإجراءات تصل أحياناً إلى الإيقاف والإغلاق التام.

وشدد هرهره على ضرورة التحري والتدقيق في المعاملات البنكية.. مؤكدا حرص البنك على أن تكون معاملاته قانونية وسليمة وفق المعايير المنظمة لذلك.

من جانبه أكد نائب مدير صندوق تنمية المهارات يحيى الوداعي أهمية هذه الدورة.. لافتاً إلى أنه ستليها دورات عبر الصندوق لكوادر البنك في تخصصات مختلفة.

وثمن جهود مركز التدريب المصرفي التابع للبنك في تنفيذ الدورة بهذا المستوى والاحاطة بمتعلقات غسل الأموال والحد منها.

ولفت الوداعي إلى حالة تعثر يمر بها الصندوق.. مؤكداً العمل من قبل ادارته لتجاوزها وتفعيل دوره الإشرافي والتدريبي لكوادر المؤسسات الحكومية والخاصة.

فيما استعرض مدير إدارة المراجعة بالبنك فضل الديلمي ومدرب الدورة، وليد المقرم مضامين الدورة وأهدافها.

حضر الاختتام مديرعام البنك مدين عبد الجليل مسعود ومدير التدريب بالصندوق جمال المرقيب.



في تقديم خدمات مصرفية تواكب التطورات العالمية، فضلاً عن تطرقه إلى تفاصيل كثيرة في هذا اللقاء الخاص بمجلة المصارف.. إلى التفاصيل..

يتحدث نائب مدير عام بنك التضامن الأستاذ/ بشير المقطري عن الدور الذي يلعبه بنك التضامن في خدمة القطاع المصرفي كبنك رائد له اسهاماته الكبيرة

لقاء : مدير التحرير

الأستاذ / بشير المقطري نائب مدير عام بنك التضامن لـ (المصارف):

نمو 25% من التجارة الخارجية للبلد ونمتك أكبر حصة سوقية في القروض والتمويلات

منتجات تقدم لأول مرة في سوق التمويل الأصغر مثل التمويل التعليمي وأيضاً خدمة التأمين على عملائه.

وتتوزع محفظة البرنامج على عدة قطاعات، حيث تمثل التمويلات الزراعية ما نسبته 23% من إجمالي المحفظة، ثم بعد ذلك التمويلات التجارية وتمثل التمويلات التجارية ما نسبته 33% والخدمية 12% فيما تمثل تمويلات البناء وإعادة الإعمار ما نسبته 12%.

كما حرص البرنامج على اتباع أحدث الممارسات العالمية وأيضاً حرص على تحديث سياساته وإجراءاته من خلال شراكات واسعة مع المنظمات العالمية والإقليمية مثل: مؤسسة التمويل وصندوق سند الأثري ومنظمة براجماء. الخ من المؤسسات الدولية وأيضاً مجموعة من الشراكات المحلية مثل: الصندوق الاجتماعي.

أهداف استراتيجية

• المنافسة في القطاع المصرفي أصبحت قوية وتحتاج إلى كادر بشري مؤهل.. ما مدى اهتمام البنك بمسألة تأهيل وتدريب كوادره ومواكبة التطور التكنولوجي الذي يشهده القطاع المصرفي؟

• يُعد تأهيل وتطوير الكادر الوظيفي من أهم الأهداف الاستراتيجية للبنك، فبنك التضامن يعمل على (خمس) أهداف استراتيجية، يركز الهدف الثاني منها على: «بناء وتطوير كادر مصرفي محترف وتطبيق أحدث الأنظمة والتقنيات». فالتدريب والتأهيل يمثل أحد أهم أوجه الاستثمار في رأس المال البشري. وكما ذكرت سابقاً أن من أهم عوامل قوة البنك توفر كادر بشري محترف ومسألة الاحترافية لا تتحقق إلا من خلال تدريب فاعل وموجه ومكثف وهذا ما نعمل عليه.

ولذلك نعتمد في بنك التضامن على تنوع البرامج التدريبية وحداتها، سواء البرامج المنفذة داخل البنك أو المراكز المحلية والدولية أو الاشتراك في المنصات الإلكترونية والكثير من الجهات الخارجية مثل:

اتحاد المصارف العربية / معهد لندن للعلوم المالية والمصرفية/ الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب/ المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية / هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية AAOIFI / جمعية التدقيق والرقابة على نظم المعلومات ISACA / جمعية المحاسبين



الأستاذ / بشير المقطري

تحديث مستمر

سياسات البنك واتباع أحدث الممارسات في تقديم الخدمات وبناء شراكات واسعة مع المنظمات العالمية والإقليمية

الصغيرة فلدى البنك برنامج للتمويل الصغير والأصغر أنشئ في العام 2006، يقدم خدماته التمويلية المتنوعة من خلال 24 فرعاً موزعة في مختلف محافظات الجمهورية، حيث بلغ عدد التمويلات التي منحها البرنامج حوالي (51,291) تمويلاً بإجمالي (24) مليار ريال.

كما أن البرنامج ساهم بصورة كبيرة في إدماج النساء في سوق العمل، حيث وصلت نسبة النساء المستفيدات من برنامج التمويل الأصغر حوالي 22.32% وبالرغم من كبر حجم المحفظة التمويلية واتساع النطاق الجغرافي إلا أن جودة العلاقة بيننا وعملائنا قد ساعدتنا على التحكم في نسبة مخاطر التعثر، حيث لا تزيد عن نسبة 2.30% من المحفظة.

إضافة إلى ذلك تقدم تشكيلة واسعة من المنتجات التي تغطي احتياجات الفئة المستهدفة المبنية على احتياجات العملاء، ويقدم البرنامج

• يعتبر بنك التضامن من البنوك القوية حالياً من حيث رأس المال والاستثمار والأنظمة الحديثة التي يمتلكها البنك؟ هل بالإمكان أن تعرفوا القارئ أكثر عن ذلك؟

• بالنسبة لعوامل قوة بنك التضامن، نحن نؤمن أن عامل القوة الأهم هو توفر العنصر البشري المتميز والمنتج، وكذلك وجود قيادة طموحة وذات رؤية ومرتبطة بالقطاع المصرفي من سنوات عديدة، ثم تأتي بقية العوامل التكنولوجية والاقتصادية وغيرها بعد ذلك، وكما نعرفون أن البنك تأسس في العام 1996 برأس مال قدره حوالي مليار ونصف مليار ريال يمني، وحالياً يبلغ رأس ماله وحقوق ملكيته حوالي 80 مليار ريال يمني، ويحجم أصول حوالي 550 مليار ريال يمني. ويقدم بنك التضامن خدماته لكبار عملاء الشركات والمنظمات الدولية وقطاع الأفراد من خلال 38 فرعاً ومركز عمل في عموم محافظات الجمهورية اليمنية.

كما يوفر البنك خدمات الحوالات السريعة عبر شبكة واسعة النطاق تصل لأكثر من 3000 نقطة ووكيل فرعي في جميع مدن ومناطق الجمهورية اليمنية. ويمكن أن نقول إن التضامن أول من دشّن بصورة فعلية خدمة النقد الإلكتروني في اليمن بالصورة الحقيقية.

• يساهم بنك التضامن في دعم التنمية الاقتصادية وخاصة في جانب الاستثمار التجاري والصناعي؟ ما الذي قدمه البنك لدعم هذه القطاعات؟

• يُعد بنك التضامن البنك الأكبر في الجمهورية اليمنية والبنك الرائد في مجال تمويل القطاع الاقتصادي والأنشطة الإنتاجية والاستثمارية المختلفة للشركات والأفراد، إذ يمول ما نسبته 25% من التجارة الخارجية للجمهورية اليمنية، ويستحوذ منفرداً على أكبر حصة سوقية من القروض والتمويلات بنسبة تصل إلى 20% من إجمالي ودائع القطاع المصرفي اليمني، كما يعتبر بنك التضامن البنك اليمني الوحيد المُصنّف من قبل شركة (كابيتال إنتلجنس) ويحظى بشبكة علاقات خارجية واسعة النطاق.

خدمات تمويلية

• ما هو الدور الذي يقوم به البنك في دعم المنشآت الصغيرة خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي يمر بها البلد؟

• بالنسبة لدور البنك في دعم المشروعات

البحث إلى الإسهام الفاعل وبقدر الإمكان في تسيير التعاملات البنكية الخارجية من خلال بناء علاقات إيجابية مع البنوك الخارجية ما يسهل استثمارية تدفق الواردات إلى اليمن وتغطية متطلبات المواطن اليمني من السلع الأساسية.

خدمات جديدة

وفي جديد خدمات بنك التضامن وكما ذكرت لكم سابقاً أن انطلاقة البنك القوية نحو الخدمات الرقمية الإلكترونية كانت أحد بدائل معالجة مشكلة السيولة، ومن أبرز تلك الخدمات الإلكترونية:

- خدمة محفظتي- خدمة نقد إلكتروني، وتقدم هذه الخدمة لجميع أفراد المجتمع دون الحاجة إلى أن يكون لديهم حسابات بنكية، وبنفس الوقت يمكن للفرد أن يتعامل عبر هذه الخدمة مع تاجر التجزئة وتستمر العملية إلى تاجر الجملة ثم إلى الشركات والمؤسسات.

ومن القنوات الإلكترونية الأخرى أيضاً:

- خدمة التضامن موبايل.. وهو تطبيق إلكتروني مخصص لأصحاب الحسابات البنكية يمكن من خلاله القيام بالمعاملات الإلكترونية عبر الجوال مثل: (التحويلات بين حسابات العميل ومع العملاء الآخرين وسداد أرصدة شركات الاتصالات الخاصة والعامّة والمستحقات للجهات الحكومية وإصدار حوالة لغير مشترك وإدارة حسابات العميل وطلب الخدمات المصرفية).

- الانترنت المصرفي ويقدم الكثير من الخدمات مثل: (قيد رواتب موظفي الشركات - طباعة وحفظ كشوفات الحساب - تنفيذ الحوالات المالية).

- البطاقات المصرفية.. (بطاقات الخصم - بطاقات الائتمان - بطاقات الدفع المسبق قيد - بطاقات النت - بطاقات الدفع المسبق حوالات).

- خدمات الكارد لس (Cardless): وهي خدمة جديدة وتمييزة يمكن من خلالها استلام الحوالات المحلية أو الخارجية من الصرافات الآلية دون الحاجة لبطاقة صراف آلي ودون أن يكون لدى المستفيد حساب بنكي.

وبالرغم من هذه الإنجازات لا نزال نعد عملائنا ومجتمعنا بالكثير بإذن الله، ونطمح لأن تتكامل الأدوار لدى كافة الجهات وبمختلف مستوياتها (الحكومية - قطاع الأعمال - المجتمع - وسائل الإعلام) لتعزيز استخدام هذه الخدمات الناشئة والعصرية في كافة مجالات الحياة وصولاً إلى تحقيق الشمول المالي.

• ما الذي يقدمه البنك للمجتمع في إطار الوفاء بمسؤوليته الاجتماعية؟

• إيماناً من البنك بأهمية تقديم خدماته المجتمعية وكجزء من إسهاماته في دعم أنشطة التنمية ورفد الاقتصاد الوطني- يمتلك بنك التضامن شركات تابعة يقدم من خلالها خدمات التطوير العقاري وخدمات التمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة عبر أكثر من 88 فرعاً ومركز عمل تغطي رقعة شاسعة من الأراضي اليمنية، إضافة إلى مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية والمنتجات المالية الإسلامية - لقطاعي الشركات والأفراد، وكذلك خدمات إدارة الثروات والخدمات المصرفية الإلكترونية.

● 80 مليار ريال، رأس مال
البنك حالياً وبحجم أصول
حوالي 550 ملياراً
● جودة العلاقة بيننا وبين
عملائنا ساعدتنا على
التحكم في نسبة مخاطر
التعثر، التي لا تزيد عن
نسبة 2.30% من المحفظة

- التأكد من التزام الإدارات والفروع ومراكز تقديم الخدمة بالتعليمات واللوائح والقوانين التنظيمية الصادرة «المحلية والدولية» ذات الصلة بعمليات الامتثال.

بالمقابل تعمل لجنة الحوكمة في البنك على مراقبة تنفيذ نظام الحوكمة في البنك وتعديله كلما اقتضت الحاجة إلى ذلك، وتزويد مجلس الإدارة سنوياً-على الأقل- بالتقارير والتوصيات بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال عمل لجنة الحوكمة، أو من خلال مهمة وظيفة الامتثال، المشار إليها في دليل حوكمة البنوك اليمنية الصادر عن البنك المركزي، المتمثلة بمتابعة مدى الالتزام بتطبيق نظام الحوكمة الخاص بالبنك.

شحة السيولة

• في ظل شحة السيولة التي تشهدها البنوك اليمنية لجأت الكثير من البنوك لتقديم خدماتها عبر المحافظ الإلكترونية.. ماذا عن بنك التضامن في هذا الجانب؟

• نعم من أبرز التحديات التي واجهتها البنوك اليمنية هي شحة السيولة خلال هذه الظروف الاستثنائية التي تمر بها البلاد، وكان لهذه المشكلة ولا يزال تأثير سلبي واضح على الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وبالرغم من ذلك استطاع بنك التضامن مواجهة هذا التحدي والعمل بصورة متوازنة في تلبية طلبات سحبيات العملاء إسهاماً منه في زرع الثقة لدى العميل بالقطاع المصرفي وفي الجانب الآخر مراعاة المتطلبات القانونية بشأن السيولة ومراعاة ظروف المرحلة أيضاً، كما حرصنا على تقديم توليفة متنوعة من الخدمات الإلكترونية وتفعيل عدة قنوات إلكترونية كبديل عن التعامل بالنقد الورقي التقليدي.

• ماهي الخدمات التي يقدمها بنك التضامن لعملائه بشكل يميزه عن بقية البنوك؟

• نقدم في بنك التضامن خدمات مصرفية إسلامية متميزة محلياً ودولياً لتحقيق تطلعات عملائنا ومساهمتنا من خلال فريق عمل فعال وتقنية معلومات واتصالات متقدمة. كما أن دور البنك قد تجاوز العمل الاستثماري

القانونيين اليمنيين / معهد مؤشرات الأداء الدولي KPI / مركز القيادة والإدارة لندن CLM / معهد الدراسات المصرفية / جمعية البنوك اليمنية/ غرفة التجارة الدولية ICC / البنك الدولي IFC / وغيرها من الجهات ذات العلاقة).

وهناك العديد من الشهادات المهنية التي حصل عليها موظفينا مثل: (الشهادة الدولية في الامتثال CAMS، الشهادة الدولية في التدقيق لأنظمة المعلومات CISA، شهادة مدقق داخلي معتمد CIA، الشهادة المهنية Oracle RAC، الاختصاصي الدولي المعتمد في الاعتمادات المستندية CDCS، أخصائي دولي معتمد في التجارة الدولية CTIF، الاختصاصي الإسلامي المعتمد في التدقيق الشرعي، شهادة المدقق والمرقب الشرعي المعتمد CSAA، شهادة مدير فرع إسلامي معتمد، شهادة الاختصاصي الإسلامي المعتمد في المخاطر، الشهادة الاحترافية المعتمدة في التخطيط الاستراتيجي وتخطيط الأعمال، شهادة المحاسب الشرعي المعتمد CIPA، شهادة محاسب قانوني معتمد، شهادة محترف إدارة أداء معتمد، شهادة مدير تقنية معتمد، شهادة مدير أمن معلومات معتمد، شهادة الاختصاصي الإسلامي في الحوكمة والامتثال CISGAC، وشهادة أخصائي عقوبات دولي معتمد (CGSS).

كما نسعى إلى إشراك الموظفين وتحفيزهم في التدريب الإلكتروني ورقمنة الأنشطة التدريبية والإدارية بشكل عام، والتعلم الذاتي والاستفادة من المنصات التعليمية الإلكترونية العالمية، كما يحرص البنك على تقييم أثر التدريب والعائد منه وفقاً لأحدث مناهج التقييم.

• ما مدى التزام البنك بمسألة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟ خاصة وأن مكافحة غسل الأموال أصبحت مسألة ضرورية للتعامل مع الخارج؟

•• حول قضايا الامتثال ومكافحة غسل الأموال والحوكمة المؤسسية: يعمل بنك التضامن على إرساء وتعميق ثقافة الامتثال ومبادئ الحوكمة المؤسسية والتي تحظى باهتمام وإشراف مباشر من مجلس الإدارة لدرء مخاطر عدم الامتثال لسياسات وقوانين مكافحة غسل وتمويل الإرهاب المحلية والدولية، وفي هذا الإطار يعمل بنك التضامن على:

- تطبيق القوانين واللوائح والسياسات والإجراءات والقرارات والتعاميم الخاصة بالامتثال، والتدابير الوقائية.

- الالتزام بما يرد من الجهات التنظيمية الحكومية ذات العلاقة والمؤسسات والجهات الدولية.

- تحديث النظام البنكي بالقوائم السوداء المحلية والعالمية التي يتم استلامها من المصدر.

- التدريب والتأهيل العملي والتنوعى والمهني للعاملين لتنفيذ عملية إدارة الامتثال في البنك.

- التأكد من تحديث وتطوير السياسات والإجراءات ونماذج البنك وفقاً لقوانين الامتثال.

- متابعة المستجدات التي تطرأ على القوانين المحلية الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال والعمل على تميمها للإدارات / الفروع كل فيما يخصه.



البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank



VISA



E-BANKING

جواهر التجاري
Jawaher Al-Tejari



MOBILE BANK



تجاري تمويل

تجاري Pay



البنك الذي تثق به
The Bank You Trust



إدارة الجودة

تقنية جديدة في أداء العمل المصرفي

العملاء والكفيلة بنيل رضاهم.. وبالنظر إلى جانب الاهتمام الكبير بمفهوم الجودة ، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة، الذي يفرض نفسه في قطاع العمل المصرفي لمواكبة التغيرات ومواجهة تحديات المنافسة الحتمية يأتي ملف هذا العدد من مجلة المصارف مشتملا على عدد من الكتابات التحليلية التي قدمها عدد من ذوي التجربة والثقافة التخصصية في قطاع العمل المصرفي اليمني، إلى تفاصيل مواد ملف العدد.

في ظل استمرار تدفق السيل الهائل من التطور التكنولوجي والمعرفي في العالم الافتراضي الذي نعيشه اليوم، وما لذلك من علاقة ارتباط وثيق وتأثير على حياة الإنسان وأعماله بقطاعاتها المختلفة.. أصبح تطبيق مفهوم إدارة الجودة كأسلوب جديد في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة لا سيما في قطاع العمل المصرفي هو الهدف الرئيسي الذي تسعى لتحقيقه البنوك والمؤسسات المالية، لتطویر أداءها بشكل مستمر وتحسين خدماتها ومنتجاتها الملبية لاحتياجات





تعتبر الجودة توجه حديث في عالم الأعمال والمؤسسات والشركات وبالتالي أصبحت أحد العناصر المهمة والرئيسية في القطاع المصرفي أطلقت عليها (جودة العمل المصرفي) لما لها من أثر كبير على مستويات المنافسة بين المصارف وفي زيادة حجم وعدد المتعاملين ونيل رضاهم إضافة إلى تحسين وابتكار المنتجات والخدمات المصرفية، سنتناول في هذا المقال عن ما هي الجودة المصرفية ومتطلباتها وأشكالها وأبعادها.

الجودة في قطاع العمل المصرفي

التي يعيشها العالم أصبح لها دور كبير على جودة الخدمات المصرفية.

- المؤسسات الدولية المالية والمصرفية، التي كان لها أثرها في ظهور تكتلات اقتصادية دولية ومنظمات مالية عالمية عملت على ضبط العمل المصرفي على المستوى الدولي، بحيث أصبحت كل مؤسسة مصرفية جزءاً لا يتجزأ من هذه المنظومة الدولية كالبورصات العالمية وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي، التي أصبحت تتطلب معايير عالية الجودة للعمل المصرفي تشرف عليها.

- المفهوم المعاصر للتسويق وحداثة العصر والمفاهيم الترويجية والإعلانية، التي كان لها دور كبير في إبراز وتحوير مفهوم الجودة وتحديثه من خلال التركيز على متطلبات وحاجات العميل وإشباع رغباته التي لا بد أن تكون وأن تتم على مستوى عالٍ من جودة الأداء والاستخدام.

متطلبات تحقيق الجودة

- التجديد والتطوير مطلب هام من متطلبات تحقيق الجودة في الخدمات والمنتجات المصرفية، كون المؤسسات المالية والمصرفية أصبحت تعيش في عالم متسارع ومتغير باستمرار في ظل منافسة شديدة فيما بينها يبرز فيه كلا منها أفضل ما لديه لعملائه.

- الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية نوعان: الخدمات المتوقعة والخدمات المدركة، فالخدمات المتوقعة هي ما يتوقعه العميل في ذهنه ويشكله في تصوره قبل تلقي الخدمات المالية والمصرفية، أما الخدمات المدركة فهي ما تحصل عليها العميل وتلقاها فعلياً من المصرف وهي إما موجبة أو سالبة.

وبالتالي إذا كانت الخدمات التي تلقاها العميل



أ. أسامة الشوكي*

الجودة المصرفية وهي:

- العولمة الاقتصادية، التي أصبح يعيشها العالم حالياً نتيجة الترابط والتواصل السريع بين المجتمعات الدولية إضافة إلى كم المعلومات والبيانات الكبيرة مما أدى لسهولة الربط والترابط بشكل عالمي فيما بين هذه المجتمعات، وهو ما استوجب أن ترتقي الخدمات المصرفية لمستوى عالي الجودة عالمياً.

- التطور التقني والثورة التكنولوجية والاتصالات، التي شكلت عاملاً رئيسياً ومؤثراً بشدة لعنصر الجودة فتورة الانترنت والاتصالات والتكنولوجيا

مفهوم الجودة

الجودة عموماً مفهوم ظهر مطلع بداية الثمانينيات من القرن الماضي، تفرع عنها مفهوم الجودة المصرفية نتيجة ازدياد عدد المؤسسات المالية والمصرفية وترتب على ذلك ارتفاع درجة المنافسة بين المصارف في تقديم خدماتها بشكل يمكنها من رفع مستوى إيراداتها ويزيد من عدد المتعاملين معها.

والجودة هي التميز في تقديم خدمات متعددة بشكل منافس مختلف ومميز عن الخدمات التي يقدمها المنافسون وللجودة أكثر من مفهوم ذي دلالات عميقة كـ:

- أن تقدم للعميل أكثر مما يتوقع أي أن تقدم له خدمات بأفضل مما كان يتوقعه العميل نفسه.

- التطوير المستمر للخدمات والمنتجات المالية بشكل يفوق إن لم يتوافق مع توقعات العميل.

- إنجاز الأعمال الصحيحة وبشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة.

- والجودة أو ما قد نطلق عليه الجودة الشاملة هي التحسين والتطوير الدائمين للأنظمة الفنية والاجتماعية، فالجانب الفني يقصد به الجانب التقني للخدمات والمنتجات المصرفية عبر إضافة خدمات متنوعة وأشكال حديثة لهذه المنتجات وبشكل دائم ومستمر، أما الجانب الاجتماعي فيقصد به ما يرتبط بالموظفين والعملاء والعلاقة بينهما من خلال تدريب وتأهيل الكادر الوظيفي على كيفية التعامل مع العملاء، وبالمثل تدريب وتطوير العملاء على كيفية تلقيهم للخدمات والتعامل مع المنتجات، مع أخذ النظر والمراعاة للبيئة المحيطة.

متغيرات لها أثرها على الجودة المصرفية

ظهرت متغيرات عديدة كان لها تأثيرها على

ترقى لمستوى توقعات والتصورات التي رسمها في ذهنه ونفسيته مسبقاً فستكون مخرجاتها موجبة وتحقق رضاه وهو ما تسعى لتحقيقه المصارف من خلال خدماتها المقدمة لعملائها، وسيكون العميل راضياً جداً وسيزيد من ولائه لهذه المؤسسة المالية أو المصرفية، والعكس صحيح تماماً، فالمرضى دائماً ما يؤدي إلى الولاء والولاء يؤدي إلى أن تكسب المؤسسة ثقة العميل ويزيد عدد المتعاملين معها بشكل دائماً.. ما لم يحدث تغير في مستويات جودة خدماتها المقدمة لهم.

- السياسات التي ترسمها وتنتهجها المؤسسات للتعامل مع عملائها وكذلك نظرة المؤسسات لمفهوم الجودة فهي وطريقة تفكيرها تجاه الأمور وتعاملها مع الصعوبات والمشاكل وتوفير الحلول المناسبة لها تعد نوعاً من أنواع الجودة.

- تقييم احتياجات العملاء: كلما تعمقت المؤسسة في فهم العميل وحاجته ورغبته وميوله وإدراكاته كلما تمكنت من تقديم خدمات ذات جودة ترقى لمستوى توقعاته وقد تفوقها.

- التعامل والتكيف مع البيئة المحيطة: أي اقتناص الفرص التسويقية وما يتلاءم ويتزامن مع متغيرات البيئة المحيطة بالعملاء ويمكن المؤسسات من الوصول إليهم بسرعة وإلى أكبر شريحة ممكنة منهم.

- تقييم أسلوب الإدارة: من خلال وضع معايير رقابية فلا رقابة بدون تخطيط ولا تخطيط بدون رقابة كون ذلك يعتبر أحد الأسس المهمة في تقديم وتقييم الجودة.

أشكال الجودة للخدمات المصرفية

1- الجودة المتوقعة من قبل العميل: كل عميل يريد أن يحصل على خدمة معينة من الخدمات المصرفية يكون قد رسم عنها في رأسه توقعات معينة ناتجة عن الاستخدام السابق للخدمة أو من خلال المعلومات التي حصل عليها من المعارف أو من خلال العملية التسويقية والترويجية التي نفذتها المؤسسة أو قام بها المصرف أو من خلال ما تم تزويده به من خبرات وتجارب أشخاص آخرين.

2- الجودة كما تدركها الإدارة المصرفية: ما تراه الإدارة المصرفية مناسباً لوضعه كإجراءات وخطوات محددة ومعينة تعتقد إدارة المصرف بأنها خطوات إذا تم اتباعها سوف تحقق وتصل للجودة من الخدمات المقدمة لعملائها.

3- الجودة الفنية حسب المواصفات النوعية: أي منتج له مواصفات ومعايير معينة وطريقة استخدام مختلفة عن أي منتج آخر وله مدى استمرار وهو يتنوع بتنوع الخدمات ومدى ما تلبه هذه المنتجات من حاجات للعملاء.

4- الجودة الفعلية التي تؤدي فيها الخدمات: وتمثل هذه النقطة الفرق بينها وبين الجودة التي تدركها الإدارة المصرفية، أي ماذا قدم الموظفون فعلياً للعملاء؟ وهل كان وفق معايير محددة بحسب ما وضعتها المؤسسة المصرفية؟ أم أضاف الموظفون لها الكثير اعتماداً على مهاراتهم الشخصية بناءً على جوانبهم العاطفية ومعرفتهم العميقة فنياً بالمنتجات المصرفية.

5- الجودة المرجو تقديمها للعملاء: هل عملت المؤسسة وقدمت خدماتها بحسب ما عرضته وقامت بالترويج له لعملائها؟ وهذا يعتبر من أخطر أنواع الجودة، كون العميل هو من يبني

الأحلام والتوقعات وفق ما تم ترويج والتسويق له وإعلانه من قبل المصرف لعملائه عبر أي وسيلة كانت، مما جعله يبرمج نفسه وعقله على التصور القائم على ضوء ذلك الترويج فإذا لم يجدها العميل كما شكلها في ذهنه ونفسيته وتعارضت بشدة مع هذا التصور سيكون المصرف هنا قد خسر العميل للأسف دون رجعة.

دواعي اهتمام المصارف بالجودة لتقديم خدماتها المصرفية

العملاء هم رأس مال كل مؤسسة خصوصاً المصارف التي تحرص على استقطاب العملاء واستقطاب أموالهم وإيداعاتهم ومدخراتهم بما يحقق لها العديد من العوائد المادية والمعنوية، فلولا العملاء لما وجدت المصارف، وبالتالي فإن المؤسسات تواجه إشكاليات عدة تجاه الجودة تتمثل في:

- عدم قدرتها على معرفة وتحديد أذواق عملائها، وقد تغفل عن متطلبات البيئة المحيطة بهم وما يتوجب توفيره من منتجات مصرفية تلبى احتياجاتهم، مما يجعلها تحرص على أن تقدم أفضل ما يمكنها لعملائها لتلافي ردة الفعل أو التغذية الراجعة التي قد تكون من العملاء إن لم تكن تلك الخدمات وفق توقعاتهم.

- الخطأ في تقدير الكيفية التي يدرك بها العملاء ويركزون عليها تجاه المنتجات والخدمات المصرفية.

- التطوير والتغير في حاجات العملاء في الوقت الذي أصبحت فيه المصارف تتعامل مع عملاء متعددي الرغبات ومتغيري الحاجات والأذواق نتيجة المدخلات والمعلومات المتوفرة لديهم نتيجة حداثة العصر.

أبعاد الجودة

للجودة أبعاد تعتبر محددات للجودة ودليل على تطبيق مفهوم الجودة وفق معايير عالية أو العكس وهذه الأبعاد كالتالي:

• **الاعتمادية:** هي ثبات الأداء وإنجاز الخدمات بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء المصرف بما وعد عملائه به، ويبرز هذا البعد ما بين المصرف وتعامله مع عملائه من خلال - دون الحصر:

-دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث أخطاء أو عبث بها.

-تقديم الخدمات المصرفية بشكل لائق وصحيح من أول مرة لحضور واستقبال العميل.

- المواعيد المحددة لحصول العملاء على الخدمات التي يتقدمون بطلبها وفي أوقات وزمن موجز وسريع.

- ثبات مستوى الخدمات المقدمة بحيث لا تختلف مهما تكرر تعامل العملاء مع المصرفية ولا تتغير بتغير الموظفين مقدمي الخدمات أو تتغير مع توسع قاعدة العملاء المتعاملين مع المصرفية.

• **سرعة الموظفين مقدمي الخدمة في الاستجابة:** ويدل هذا البعد على مدى رغبة واستعداد الموظفين مقدمي الخدمات المصرفية في تقديم الخدمات للعملاء ورغبتهم الداخلية بخدمتهم بالرد على استفساراتهم بسرعة وجودة.

• **القدرة والكفاءة:** مدى امتلاك الموظفين للمهارات والمعارف اللازمة للخدمات المقدمة لعملائهم ومدى تكوينهم المعرفي والذكاء

الاجتماعي في الاتصال والتفاهم مع العملاء.

- **سهولة الحصول على الخدمات المصرفية:** سهولة الاتصال بمقدمي الخدمات المصرفية ويسر الحصول على تلك الخدمات من منتجات المصرفية تقدم للعملاء عبر اختصار فترات الانتظار الطويلة إلى فترات زمنية موجزة قليلة المتطلبات وخالية من التعقيد والإجراءات المملة والطويلة.

- **الاتصال:** مهارة وقدرة الموظفين على تزويد العملاء بالمعلومات المطلوبة بشكل سلس وسهل وبلغة مفهومة خالية من التعقيد ذات شرح مسبب عن طبيعة ونوعية هذه الخدمات ومميزاتها وتكلفتها وخطوات تنفيذها وبدائلها إن وجدت.
- **المصداقية:** شفافية المصرف ومصداقيته وأمانته في التعامل مع عملائه بما يولد الثقة بينهما (المصرف والعملاء) مما يعزز ولاء العملاء لمصرفهم، فالعمل المصرفي ككل قائم على أساس الثقة.

- **الأمان:** عبر خلو المصرف من أي شكوك أو ريبة أو مخاطر، بما يعزز مستويات أمانه لدى عملائها عبر الأمان المادي لأموالهم والمعنوي لسرية تعاملاتهم.

- **تفهم المصرف والتعرف على عملائه:** عبر الاهتمام المستمر بمعرفة احتياجات العملاء وتمييز ذوي التعاملات الدائمة والمستمرة وتزويدهم بالنصح والاستشارة والتوجيه اللازم بما يعزز تلبية احتياجاتهم الخاصة.

- **الكيان المادي والمؤسسي:** عبر البناء المؤسسي الخارجي والداخلي للبنك والذي يتناسب مع مهام ورسالة المصرفية بما يعطي انطباع بالقدرة والامكانيات ويعكس قوة المركز المالي للمصرف، بما يعزز صورته بقوة وإيجابية في ذهن عملائه.

الجودة المصرفية في القطاع المصرفي اليمني

الجودة توجه معاصر، أصبحت المصارف تأخذ بزمام الأمور فيه من خلال بذلها معايير تخص كلا منها وبما يتوافق مع رسالتها التي تقدمها ويتلاءم مع البيئة المحيطة بها، وفي ظل الظروف التي تشهدها البلاد اليمنية، كان لا بد من أن تقوم المصارف اليمنية ببذل جهود عالية ومكثفة نحو تحقيق الجودة في خدماتها ومنتجاتها المصرفية، في ظل بيئة ذات متغيرات اقتصادية غير مستقرة، وهذا لا يشكل عائقاً مستحيلاً في تطبيق الجودة المصرفية، بل يكون دافعاً ومسبباً قوياً كي تتمكن المصارف من الحفاظ على عملائها وعدم تسربهم منها للقطاعات المالية الصغيرة ومؤسسات الصرافة، وبالرغم من الجهود التي تبذلها المصارف وهي جهود تشكر عليها وإن كانت متواضعة، يتحتم على البنك المركزي اليمني أن يكون محفز للقطاع المصرفي بوضع معايير وأبعاد للجودة للخدمات المصرفية بالقطاع المصرفي وأن يشرف على تطبيقها، معززاً بذلك توجه المصارف اليمنية وبما يتوافق مع معايير الجودة العالمية للقطاعات المالية والمصرفية، وهو ما سيكون له آثار إيجابية ومحفزة لجمهور المتعاملين بالرغم من الظروف القاسية التي تمر بها البلاد.

* مشرف قسم السيولة - بنك التضامن

المراجع: جودة الخدمات المصرفية لخالد الطراونة:

<https://www.youtube.com/watch?v=FWUxYAPAZg>



النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM 2020.. وسيلة المصارف والمؤسسات للتميز والريادة

العمل. إذا كنا نعمل في مكان ولا نعرف ماهي الغاية التي يسعى لتحقيقها والى أين سنصل في النهاية، فسوف نبدأ بالتساؤل عما إذا كنا في المكان الصحيح لأننا بطبيعة الحال نشعر إننا تائهون لأننا لا نملك وجهة محددة نسعى للذهاب إليها. كذلك الأمر فيما إذا كان قبطان السفينة يعرف مهمة السفينة ويعرف إلى أين تريد أن تصل، ولكنه لا يعرف كيف يقود السفينة إلى ذلك، وهو ما نسميه الاستراتيجية، فإن هذا بلا شك سيخلق إحباطاً للعاملين من جانب آخر تؤكد الإدارة الرشيقة Agile على أهمية وجود رؤية مشتركة لكل المعنيين (أصحاب المصلحة) وضرورة أن يقوم القائد بتوكيدها وتوضيحها باستمرار بأدوات ذات وضوح عالي وشفافية عالية.



أيمن عبد الملك العنسي*



ولتحقيق التميز يجب أن يكون هناك معايير نستطيع من خلالها تحديد وقياس هذه الأسس الثلاثة فالقاعدة العامة في الإدارة تقول (ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته)، لذا فإن نموذج التميز المؤسسي الأوروبي حدد هذه المعايير كما يلي:

- في محور التوجه Direction يوجد معياران رئيسيان:
- 1- المعيار الأول: الغاية والرؤية الاستراتيجية؛ من خلال 5 معايير فرعية:
 - 1-1 تحديد الغاية والرؤية.
 - 2-1 تحديد وفهم احتياجات المعنيين.
 - 3-1 فهم النظام الأيكولوجي والقدرات الذاتية والتحديات الرئيسية.
 - 4-1 تطوير الاستراتيجية.
 - 5-1 تصميم وتنفيذ نظام للحوكمة وإدارة الأداء.
 - 2- المعيار الثاني: الثقافة المؤسسية والقيادة؛ وذلك من خلال 4 معايير فرعية:
 - 1-2 توجيه ثقافة المؤسسة ورعاية القيم.
 - 2-2 تهيئة الظروف لتحقيق التغيير.
 - 3-2 تمكين الإبداع والابتكار.
 - 4-2 توحيد الصفوف والانخراط في تحقيق الغاية والرؤية الاستراتيجية.
 - 3- المعيار الثالث: إشراك المعنيين؛ وذلك من خلال 5 معايير فرعية:
 - 1-3 بناء علاقات مستدامة مع المتعاملين.
 - 2-3 جذب وإشراك وتطوير العاملين.

الضعف في المؤسسة وتحديد الحلول الممكنة وتمكينها من المضي قدماً وتحسين الأداء بشكل ملحوظ وصولاً للتميز والريادة والاستدامة كما يساعد بشكل كبير في إنجاح أعمال واستراتيجيات التحول للمؤسسات مثل التحول الرقمي.

ما هو نوع وحجم المؤسسات التي يمكنها أن تطبق وتستفيد من نموذج SEFQM؟

يمكن لأي منشأة البدء بتطبيق نموذج التميز المناسب لها مهما كان حجم ونوع المنشأة أو وضعها، ومنها المصارف والبنوك.

لقد ساعد إطار EFQM أكثر من 50,000 منظمة متنوعة الحجم والنشاط حول العالم على تحسين أدائها على مدى 30 عاماً ومازال النموذج يلقى اهتماماً أكثر كل يوم من قبل العديد من المؤسسات والجهات الخاصة والحكومية والمنظمات الإنسانية والغير ربحية.

ما هي مكونات ومعايير هذا النموذج؟

يستند النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM إلى منطق بسيط يتمثل في الإجابة على الأسئلة التالية:

لماذا تم إنشاء هذه المؤسسة وما الغاية التي تسعى لتحقيقها، ولماذا هذه الاستراتيجية بالذات (التوجه).

كيف تنوي المؤسسة تحقيق هذه الاستراتيجية (التنفيذ)؟

ما الذي تنوي المؤسسة تحقيقه (النتائج)؟

نلاحظ أن البساطة والمنطق البسيط من أهم قيم الإدارة الرشيقة Agile وهكذا فإن هذه الأسس الثلاثة هي كل ما نحتاجه بالفعل كي نصل إلى التميز في العمل المؤسسي.

ولا بد هنا من التأكيد بشكل أساسي أهمية الغاية والرؤية والاستراتيجية: تخيل عزيزي القارئ سفينة تسير بدون اتجاه محدد، إلى أين ستصل؟

بالتأكيد إلى (لا مكان) أن وجود غاية (نسميها أحياناً رسالة) ورؤية (إلى أين نريد أن نصل) في غاية الأهمية لمعرفة وتحديد وتحفيز العاملين على

التميز المؤسسي غدا لسان الحال في العديد من المؤسسات والمصارف حول العالم وخصوصاً الوطن العربي وذلك ليضمن لها التميز والاحتفاظ بالصفة التفاضلية التي تقيها في مصاف شركائها في القطاع وتحقيق الريادة المحلية والدولية. الاهتمام بالتميز المؤسسي بدأ مع الثورة الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الحرب العالمية الأولى عندما كانت المصانع تعمل بكامل طاقتها الإنتاجية لتوفي باحتياج الولايات للمؤن والعتاد. تطور الاهتمام بالجودة والتحسين المستمر حتى ظهرت العديد من نماذج وإطارات الجودة والتحسين المستمر كنموذج التميز الياباني كايزن وأدوات الجودة السبعة والنموذج الأمريكي للتميز وغيرها وكلها تسعى لتطوير المنظمات ربحية - غير ربحية - حكومية أو غيرها. ذلك الاهتمام تبلور في مبادئ التميز المؤسسي الحديثة والتي تمثل تطور لنموذج الجودة الشاملة ومن هذه النماذج النموذج الأكثر شهرة خصوصاً في أوروبا والشرق الأوسط وهو النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي أو ما يعرف ب EFQM ولننطلق لتتعرف على هذا النموذج.

ما هو النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM؟

بداية يجب أن نعرف ما هو التميز المؤسسي حيث عرفت المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة

التميز المؤسسي

(المنشآت المتميزة هي التي تحقق مستويات أداء فائقة ومستدامة والتي تلبى أو تتجاوز توقعات جميع المعنيين).

التفوق المستدام للنظام الشامل للأداء المؤسسي والتطبيقات والممارسات العملية الناتجة عنه والمؤدية إلى نتائج متميزة ومستدامة ومبهره لجميع المعنيين.

وتسمى أحياناً بتحقيق الـ «WOW» أي الإبهار والإدهاش لما يمكن أن تحققه المؤسسات من نجاحات وأرباح ومنتجات وخدمات ممتازة.

المفاهيم الأساسية للتميز المؤسسي



لتتعرف الآن على النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM

نموذج EFQM هو إطار عمل إداري معترف به عالمياً يدعم المنظمات في إدارة التغيير وتحسين الأداء وهو الإطار الأكثر استخداماً في الإدارة حول العالم أعدته المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة

ببساطة، يساعد نموذج EFQM المؤسسة على النجاح من خلال تقييم الوضع الحالي عن طريق إنشاء قيمة مستدامة للمعنيين الرئيسيين (أصحاب المصلحة)، وبالتالي فهم الثغرات ونقاط

٣-٢ مراعاة مصالح الأعمال والحوكمة والدعم المستمر.

٤-٣ المساهمة في تطوير ورفاهية وازدهار المجتمع.

٥-٣ بناء العلاقات وضمان الدعم لبناء قيمة مستدامة مع الشركاء والموردين.

٤- المعيار الرابع: بناء قيمة مستدامة؛ من خلال ٤ معايير فرعية:

١-٤ تصميم وبناء القيمة.

٢-٤ التواصل وبيع القيمة.

٣-٤ تقديم القيمة.

٤-٤ تحديد وتطبيق التجربة الشاملة.

٥- المعيار الخامس: قيادة الأداء والتحول؛ من خلال ٥ معايير فرعية:

١-٥ قيادة الأداء وإدارة المخاطر.

٢-٥ التحول المؤسسي للمستقبل.

٣-٥ قيادة الابتكار والاستفادة من التكنولوجيا.

٤-٥ الاستفادة من البيانات والمعلومات والمعرفة.

٥-٥ إدارة الأصول والموارد.

وأما محور النتائج Results فيكون معيارين رئيسيين:

٦- المعيار السادس: انطباعات المعنيين من هذه الانطباعات:

١-٦ نتائج انطباعات المتعاملين.

٢-٦ نتائج انطباعات العاملين.

٣-٦ نتائج انطباعات المعنيين بمصالح الأعمال والحوكمة

٤-٦ نتائج انطباعات المجتمع

٥-٦ نتائج انطباعات الشركاء والموردين

٧- المعيار السابع: الأداء الاستراتيجي والتشغيلي من خلال مؤشرات الأداء:

١-٧ الإنجازات في تحقيق غاية المؤسسة وبناء قيمة مستدامة

٢-٧ الأداء المالي للمؤسسة.

٣-٧ تحقيق توقعات المعنيين الرئيسيين.

٤-٧ تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

٥-٧ إنجازات قيادة الأداء.

٦-٧ إنجازات قيادة التحول.

٧-٧ مقاييس التوقعات المستقبلية.

وأما بخصوص أوزان الأهمية النسبية للمعايير السبعة الرئيسية:

- فإني محور التوجه Direction :

- أعطي معيار الغاية والرؤية الاستراتيجية ١٠٠ درجة

- وأعطي معيار الثقافة المؤسسية والقيادة ١٠٠ درجة.

- وفي التنفيذ Execution:

- أعطي معيار إشراك العاملين ١٠٠ درجة.

- وأعطي معيار بناء قيمة مستدامة ٢٠٠ درجة.

- وأعطي معيار قيادة الأداء والتحول ١٠٠ درجة

- وفي محور النتائج Results:

- فقد أعطى معيار انطباعات المعنيين ٢٠٠ درجة.

- وأعطي معيار الأداء الاستراتيجي والتشغيلي ٢٠٠ درجة.

- ليكون إجمالي الدرجات ١٠٠٠ درجة.

ويظهر من هذا التقسيم أهمية محور النتائج ومعيار بناء قيمة مستدامة ومعيار انطباعات المعنيين.

كما يتميز النموذج الجديد EFQM 2020 بقاعدة تقييم إلكترونية تمكن المؤسسة التي تريد الحصول على تقييم مؤسسة الجودة الأوروبية بالتسجيل فيها وإرفاق ما يدل على تطبيق هذه المعايير بالمؤسسة حسب ما لديها من وثائق، ويقوم المقيمون المعتمدون بمراجعة هذه

الوثائق وقراءتها وإعطاء المؤسسة درجة على كل معيار حسب وثائق المؤسسة. وتتيح هذه القاعدة الإلكترونية تقييم المؤسسات المسجلة بكل يسر وسهولة.



رادار (RADAR) هو اختصار تستخدمه EFQM لوصف المنطق وراء الأداة التي تم تطويرها لمساعدة المؤسسات فيما يلي:

- إدارة الأعمال بطريقة أفضل.
- تشخيص مواطن القوة الحالية وفرص التحسين.



- تحديد النتائج التي تهدف إلى تحقيقها كجزء من الإستراتيجية.
- الإعداد والتخطيط لمجموعة متكاملة من المناهج السليمة لتحقيق النتائج المطلوبة حالياً وفي المستقبل.
- تطبيق المناهج بطريقة ملائمة.
- تقويم وتحسين المناهج المطبقة من أجل التعلم وتحسين.



(RADAR) إلى عدد من الخصائص ومع كل خاصية يوجد وصف يوضح المقصود وما ينبغي أن تسعى المؤسسة لتحقيقه.

يمكن للأفراد أو الفرق استخدام منطوق رادار (RADAR) على مستوى الخصائص، بالاقتران مع نموذج EFQM من أجل:

- تحديد مواطن القوة الحالية للمؤسسة وفرص التحسين.
- وصف مستقبل المؤسسة من حيث النتائج المرجو والإجراءات اللازمة لتحقيق هذه النتائج

منصة التقييم (AssessBase)

تعتبر منصة التقييم (AssessBase) أداة مرنة ومصممة خصيصاً لمساعدة المؤسسات على تحسين وإدارة التغيير.

يساعد برنامج (AssessBase) على قياس الأداء وتتبعه وتحسينه في المجالات التي يهتمون بها بشدة، بداية من الشركات الناشئة التي تتطلع إلى هندسة نمو سريع إلى الشركات الناجحة التي تتعامل مع الأزمات، أو الشركات متعددة الجنسيات التي تحرص على تبني ثقافة الاستدامة، يمكن لـ (AssessBase) المساعدة في ذلك.

توفر منصة التقييم ثلاثة مستويات من أدوات التشخيص التي أقيمت جدواها وملاءمتها للمؤسسات مهما كان حجمها ونضجها، ويمكن استخدامها بشكل فردي أو مجتمعة للحصول على نظرة أكثر شمولية، ويمكن للمؤسسات تتبع التقدم المحرز وتحويل الموارد لتحقيق أهدافها على نحو أفضل من خلال قياس أدائها بمرور الوقت.

تتناول أدوات التشخيص في منصة التقييم مواضيع مثل الغاية، الثقافة والقيادة التنظيمية، إشراك المعنيين ورضاهم، بناء قيمة مستدامة والأداء الاستراتيجي والتشغيلي.

الاستبانة

تقييم بسيط لمساعدة المؤسسات "الأقل نضجاً" على تحديد موقعها الحالي وفرص التحسين المحتملة

مصفوفة الأعمال

توفر هذه الأداة تقييماً شاملاً على مستوى المعايير الرئيسية وعناصر رادار، ويمكن للمنظمة من خلالها استخلاص تقرير مفصل عن مستوى الأداء

مصفوفة الأعمال المتقدمة

توفر هذه الأداة تقييماً شاملاً على مستوى كل المعايير الفرعية والنقاط الاستراتيجية وعناصر رادار، ويمكن للمنظمة من خلالها معرفة خط الأساس لمستوى الأداء وتحديد مواطن القوة وفرص التحسين.

كما يتميز نموذج EFQM 2020 بقاعدة تقييم إلكترونية تمكن المؤسسة التي تريد الحصول على تقييم مؤسسة الجودة الأوروبية بالتسجيل فيها وإرفاق ما يدل على تطبيق هذه المعايير بالمؤسسة حسب ما لديها من وثائق، ويقوم المقيمون المعتمدون بمراجعة هذه الوثائق وقراءتها وإعطاء المؤسسة درجة على كل معيار حسب وثائق المؤسسة. وتتيح هذه القاعدة الإلكترونية تقييم المؤسسات المسجلة بكل يسر وسهولة.

عوامل نجاح التميز المؤسسي الخلاصة

إن التميز والاستدامة رحلة مستمرة أساسها الموارد البشرية التي تعتبر النواة في الرحلة إضافة إلى دعم مستمر من القيادة لهذا يجب تأهيل الكفاءات والمحافظة عليها واستقطاب أصحاب المواهب والمبدعين في الأعمال.

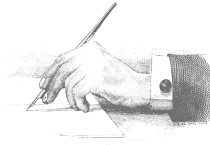
المراجع

http://www.iso-tec.com/ نموذج-التميز-الأوروبي-

https://www.sheffaa.org.sa/ مركز-التميز-المؤسسي

https://www.linkedin.com/pulse/ ومراحل-الخمس-إمداد-zakhnoon-

EFQM نموذج الطبعة الثانية المنقحة 2021



جودة الخدمة في البنوك من منظور العملاء (Customer Insight)



بالأنشطة أو الشروط أو السياسات أمثلة ذلك: افتتاح فروع جديدة، شروط الخدمات المقدمة، المستندات في التعرف المصرفية... الخ.

ضعف في مستوى استيعاب تفضيلات الأفراد والشركات أو إنتاج خدمات متخصصة بحسب كل فئة. القيام بالتطويرات والتحسينات في أقل وأضيق وقت ممكن. يلاحظ هذا عند تقديم منتجات جديدة، معظم البنوك تدرك بان كان من الواجب تقديم هذه الخدمة بالأمس، ولكنها استوعبت متأخرا لتقدمها اليوم وفي وقت ضيق.

تقنية رحلة خبرة العميل (Customer Experience Journey) توفر منظور شامل لما يجب القيام به لتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة، هذه التقنية تركز على العميل أكثر من الإجراءات، وتحاول تقديم الخدمة بما يتوافق مع خصائص العملاء، من خلال التعامل معهم بشكل أكثر تخصيص من ذي قبل وعبر مراحل متعددة وصولاً إلى اتخاذ قرارات الشراء والولاء فيما بعد.

في المجمل هناك سبع طرق لتطوير خبرة/تجربة العملاء في البنوك ومعها جودة الخدمات المقدمة نوردها فيما يلي:

1) تبسيط إجراءات التعامل المصرفي

تعتبر الإجراءات الروتينية من أكثر الأشياء التي ينفر منها العميل أثناء زيارته للبنوك، فإجراءات فتح الحساب وكثرة نماذج التوقيع وطول الوقت المعياري⁽¹⁾ للعملية من أكثر الأمور التي تدفع الكثير إلى تقليل زيارة المصارف. من المعروف بان البنوك تسعى لتقليل التكاليف التشغيلية للفروع من خلال انتهاج سياسة سحب PULL لطلب الخدمة واستهلاكها من قبلهم ومن أمثلة ذلك خدمات الصرافات الآلية التي أسهمت بشكل ملحوظ في تقليل عدد العملاء الطالبيين لسحب النقدية في القاعات المصرفية. ومؤخراً قامت بعض البنوك في الخارج بإتاحة عملية فتح الحساب آلياً عن بعد، يمكن للبنوك الاستثمار في التكنولوجيا وتقديم خدمات لا تتطلب إلى حضور العميل والأخذ بالاعتبار التالي:

- إنشاء تجربة تعامل مصرفي فريدة من خلال تسهيل العمليات.
- تمكين العملاء من تنفيذ عملياتهم عبر الموبايل المصرفي.
- استحداث نموذج اعرف عميلك KYC الالكتروني لتعبئته من قبل العميل.
- التقليل من عدد النقرات لعملية فتح الحساب.
- ويمكن للبنوك ان تشترط على عملائها الحضور إلى البنك لمرة واحدة لمطابقة بياناتهم والتأكيد من شخص العميل.



صلاح الفائق *

لقد مضى ذلك العهد الذي كان فيه العميل لا يتعامل أو يثق الا مع مصرف واحد طوال حياته، اصبح العميل اليوم اكثر ذكاء وحنكه في البحث والتقييم واختيار المصرف الذي يتعامل معه ويلبي احتياجاته مهما كان الثمن طالما ويحقق له الرضى الذي يبحث عنه.

لا تختلف المصارف عن أي صناعة في ان إدراك العميل لجودة الخدمات المقدمة يعتمد على مستوى تلبيةها للتوقعات التي يبحث عنها العميل. قد يفضل عميل ما التعامل مع موظف بعينه لان ذلك يحقق له الرضاء تقسر تجربة العميل من خلال المراحل/التجارب التي يمر فيها من حالة الإدراك وحتى اتخاذ قرار الشراء والولاء فيما بعد والذي ينتهي اما بتجربة سيئة أو تجربة جيدة.

في قائمة 50 بنوك عالمية ، قامت 3 من اصل 4 بنوك إلى تبني مفاهيم تتعلق بالتحول إلى بناء انموذج قائم على خبرة العملاء. واسهم التطور التكنولوجي في تغير احتياجات وإدراك العملاء من الخدمة. فلم يعد بالإمكان قبول التأخير في عملية السحب النقدي بحجة التأكد من سلامة الإجراءات الطويلة كما كانت عليه سابقاً، وذلك عندما ندرك بان احد البنوك ساهم في تسهيل نمط استخدام الأموال (على سبيل المثال محفظة الكترونية)، فهذا يعني تجربة عميل جيدة.

لماذا نعتبر خبرة العميل في التعامل مع البنك أو المؤسسة مهم للغاية مهم للبنوك؟

بحسب الإحصاءات التقديرية التي أجريت في الماضي فان عدد عملاء البنوك لا يتجاوز الـ 10% من إجمالي تعداد السكان، وقد تسرب عدد كبير منهم لا سباب تتعلق بالسهولة.. إلا أنه هناك عوامل أخرى لم يتم التطرق إليها في الماضي كان لها أيضا اثر كبير وأسهمت في حدوث هذا التحول في سلوك العملاء وهو:

ضعف الاتصال مع العملاء: حيث جرت العادة بأن العميل هو من يأتي ويطلب الخدمة ولا يوجد تغذية مرتدة تتمثل في المعلومات عن آراء ومقترحات العملاء.

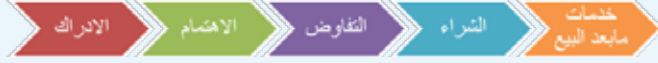
تحاول البنوك استخدام منهجية واحدة في التعامل مع العملاء، الاتصال وفق منهجية النمطية، التقليدية، وعبر قناة واحدة فقط وهذا الاتصال محكوم عادة بالإجراءات والاحكام الخاصة بالبنك بدلا من التمييز والتخصيص في التواصل مع أنماط وسلوكيات العملاء المختلفة.

ضعف مستوى توفير المعلومات للعملاء في الوقت المناسب، سواء تلك المتعلقة

يتطلب الامر توفير جهود كبيرة ولكنها بالتأكيد مجدية.

(6) تصميم قنوات الاتصال مع العملاء

يختلف العملاء في تفضيلاتهم وتوقعاتهم، وكنوك يتطلب الامر إيصال الخدمات بالطريقة التي يرغب بها العميل، لمعرفة ذلك يتطلب الامر وضع خارطة تجربة العميل (Customer journey mapping)، الشكل ادناه يوضح خطوات التواصل مع العملاء.



كل خطوة من خطوات الاتصال أعلاه تتضمن اهداف، نقاط تماس أو وسيلة إيصال الرسالة، التفاعل المطلوب حدوثه مع العميل، والعناصر الحسية المطلوب استخدامها.

ولتحقيق اتصال فعال مع الجمهور يجب على البنوك مراقبة جميع المكونات المتاحة للتواصل مع العملاء (فروع- صرافات الية- مواقع تواصل اجتماعي)، وبناء نموذج فعال هناك بعض الخطوات التي يمكن الاستعانة بها وهي: تأسيس قسم مستقل بعلاقة العملاء CRM وتوفير الأنظمة التي تتيح جمع وتحليل بيانات العملاء وبطريقة تمكن من دراسة العميل والخدمات التي يطلبها والربحية كلا على حدة.

- المتابعة الدورية للقنوات الالكترونية المتاحة والعمل على تطويرها.

- متابعة مقترحات وشكاوى العملاء باستمرار بما في ذلك السلبية منها.

- التركيز على احتياجات العملاء.

- استخدام البيانات الخاصة بأداء العمليات مقارنة بالمنافسين (حصص سوقية- معدلات النمو- الادراك للعلامة التجارية... إلخ).

- استخدام البيانات لتحديد الفرص المتاحة لتطوير تجربة /خبرة العملاء.

- لتطوير أي خدمة أو منتج يجب التأكد على اشراك الموظفين والمسؤولين في البنك في هذه العملية لضمان سلامة التنفيذ لاحقاً.

- القياس الدوري لمستوى التحسن الذي يتم تحقيقه والاستفادة من التجارب السابقة (الزيادة في العمليات- العملاء الجدد- نتائج الحملة التسويقية).

(7) المرونة والقدرة على التكيف والتغير مع المتغيرات التكنولوجية

يقال بان تكلفة التغيير اقل بكثير من تكلفة البقاء والجمود، انهاج البنوك لسياسة الانفتاح على العملاء بهدف إلى تمكين وإعطاء العملاء المزيد من الصلاحيات لتنفيذ الخدمات واستهلاكها، والتركيز على المرونة والبعد عن التقليدية والجمود الذي اسهم بشكل كبير إلى تسرب العملاء إلى منافسين اكثر انفتاحا ومرونة. لقد أصبحت شركات التكنولوجيا المالية لاعبا أساسيا في الصناعة المصرفية وتهديدا حقيقيا للبنوك وخاصة منها التقليدية، لقد ركزت تلك الشركات الناشئة على تبسيط طلب الخدمة واستهلاكها بالإضافة إلى السرعة في التنفيذ لتقدم بذلك نموذج حي للخدمات المالية بجودة عالية ومخصصة اكثر بحسب العميل.

هناك بعض العوامل التي يمكن للبنوك وضعها بعين الاعتبار لمساعدة البنوك على التحول نحو الانفتاح وهي:

(1) وضع العميل في راس أولويات القادة والموظفين في البنك. العميل هو من يحدد ماذا ومتى وأين يريد؟، يمكن ذلك خلال تبني استراتيجية التكيف في حدودها الدنيا Adaptive Strategy حيث يمكن تقديم الخدمات التقليدية وتطوير جزئيات عليها وقياس الاثر، أو استراتيجية الريادة من خلال تقديم خدمات جديدة مختلفة قائمة على دراسة السوق والتأسيس لمنتجات مصرفية واعدة.

(2) التأكيد على استبعاد الخطوات والإجراءات التي لا تمثل قيمة مضافة للعميل والتركيز على سلاسة تقديم واستهلاك الخدمة. من خلال التركيز على وضع وقت معياري للخدمة واستبعاد العمليات الغير ضرورية.

(3) توفير الأمان والسرية والحرص على تنفيذ العملاء باستمرار حول الخدمات المصرفية وعمليات الاحتيال وسبل الحماية منها.

(4) التركيز على اشراك الموظفين ذوي العلاقة في عملية تطوير الخدمات وتحسين الجودة من خلال استحداث صندوق /الية لمقترحات الموظفين والتشجيع على التفكير التحليلي Analytical thinking و ابداء الراي حول تحسين الخدمات ومكافئتهم ذلك حتما سيسهم في جعل بيئة العمل اكثر حيوية، وتعزيز الانتماء للموظفين. وزيادة في رضا العملاء.

* مدير البحوث والتطوير- البنك الأهلي اليمني
(1) الوقت المعياري لفتح الحساب لدى بعض البنوك لا يستغرق 15 دقيقة بعدا أقصى.

(2) تعزيز ونشر أنظمة وتطبيقات الدفع الالكتروني

كانت فترة جائحة كورونا قبل عامين فرصة كبيرة للبنوك لنشر ثقة التعامل الالكتروني وتسويق الامر من مفهوم التسويق السياقي من خلال إيجاد علاقة بين السلامة الصحية والخدمات الالكترونية. مازال الوقت متاح خاصة مع تطور سلوك المستهلك في الجانب الشخصي، ويمكن للبنوك تقديم خدمات منافسة وبجودة عالية من خلال توفير تطبيقات وأنظمة تتوفر على:

- السرعة والأمان.

- إعادة تصميم واجهة المستخدم بشكل جذاب وبسيط لتوفير خبرة/تجربة مستخدم فريدة (UX).

- توفير اشعارات آنية/لحظية.

- توفير مزايا إضافية ومحفزات لتوجيه العملاء لتنفيذ عمليات محددة (مثال: خصومات على المشتريات كتلك التي نفذتها بعض البنوك المحلية عند اطلاق محافظها الالكترونية، أو توفير ارصدة مجانية لتشجيع الاستهلاك).

- تقليل المشاكل والاختفاء قدر المستطاع من خلال اطلاق الخدمات على بيئة تجريبية وتحليل البيانات قبل الاطلاق النهائي، اجراء اختبار سيناريوهات دورية للخدمة كزيادة حجم العمليات لتقليل وقت توقف الخدمة وهكذا.

(3) تسهيل عملية اصدار وإيقاف الخدمات الالكترونية وعلى وجه

الخصوص البطائق الالكترونية

عن تجربة شخصية عادة ما تأخذ عملية اصدار بطائق الصراف الالي حوالي يومين للطباعة والتفعيل، في حين ان بطائق الانترنت عادة تستغرق نصف يوم حتى تكون فاعلة باستثناء إذا كان هناك معروف أو صديق يمكن ان يفعل الخدمة في وقت اقل، للأسف الشديد كثير من العملاء لا يقرأون التعليمات الخاصة بعمليات الاحتيال وكيفية التعامل معها، لذا بمجرد تعرض أي عميل لعملية احتيال بالتأكد يؤدي ذلك في الغالب إلى الاحجام عن استخدام الخدمة، من المهم جدا على البنوك التأكد على مساعدة عملائها قبل حصول ذلك من خلال:

ارشاد العملاء وتثقيفهم وخاصة حملة البطائق (سحب نقدي-انترنت) في سمات العمليات المشبوهة، إجراءات وخطوات تعليق البطاقة/الحساب.

تثقيف العملاء بشكل دوري من خلال رسائل نصية لحملة مستخدم هذا النوع من الخدمات.

(4) الاستعانة براء ومقترحات الموظفين

يعتبر الموظفين وخاصة أولئك في الخطوط الامامية خط الدفاع الأول والاكثر مواجهة مع العملاء، وتعتبر المعلومات التي يمكن الحصول عليها منهم كمصدر موثوق، يمكن للاستعانة براء الموظفين تحقيق العديد من الفوائد وهي: اشراك الموظفين في عملية صناعة القرارات الهامة والاعتراف باسهاماتهم يعزز من الولاء التنظيمي ويجعل من بيئة العمل اكثر حيوية وتطور. ونتيجة للبند رقم 1 سيكون الموظف اكثر حرصا على تقديم خدمة بجودة عالية.

حتى في الظروف التي لا يتوفر فيها البنك على إمكانيات كبيرة، يمكن ان يكون لاثر تعاملات الموظفين الحصول على استعطاف العملاء وهو جانب اخر لقبول الخدمة المقدمة.

يساهم الاستعانة بالموظفين على التأكيد بان البنك حريص للاستماع للعملاء من خلال المقترحات المرفوعة من الموظفين لمعالجة المشاكل المتكررة ويسهم في ذلك في تحسين جودة الخدمات.

في هذا السياق يجب على البنوك الحرص على تدريب موظفيها على كيفية استقبال وقولية مشاكل العملاء مع وضع حوافز للمجتهدين منهم الذين يحاولون بشكل مستمر البحث عن ما يحتاجه العميل أو يحقق اشباعه.

(5) تطوير قنوات اتصال متعددة مع العملاء

تختلف قنوات الاتصال من بنك لآخر، ففي حين بعض البنوك تعتمد على الاتصال المباشر مع عملائها، قامت بعض البنوك بتطوير تقنيات حديثة منها صفحات التواصل الاجتماعي والمحادثات المباشرة (Chat Pot)، هذا الامر جميل ولكن لتحقيق التواصل الفعال مع العملاء فان أدوات التسويق الالكترونية مثل محركات البحث والزيارات والاذونات Cookies اتاحت الحصول على بيانات اكثر عن العملاء، يمكن من خلالها التعرف على تفضيلات العملاء، رغباتهم، احتياجاتهم، وما يبحثون عنه، وتحديد وسيلة الاتصال المناسبة والعرض المقترح المصمم خصيصا بحسب العميل.



ثقافة الجودة الشاملة «المفاهيم والمبادئ ومتطلبات التطبيق»

شبكات المعلومات internet، منظمة المواصفات العالمية ISO ، اتفاقية التجارة العالمية). حيث تهدف كثير من المنظمات والمؤسسات في ظل هذه التغييرات إلى تحسين منتجاتها ومخرجاتها وتبذل الوقت والجهد والمال من أجل دراسة الطرق والأساليب الحديثة لتطبيق الجودة الشاملة.

في ظل التغييرات السريعة للأحداث سواء الاقتصادية أو التكنولوجية أو الاجتماعية والتعليمية والسياسية، أصبحت المؤسسات والشركات ملزمة بأن تحدد الأولويات والاحتياجات لما هو ممكن من الموارد البشرية والمادية والتقنية وغيرها من أجل مواجهة التحديات العالمية المعاصرة (عولمة الاقتصاد، انتشار تقنية المعلومات،



الرئيسية المحددة مسبقاً، وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها. ويلاحظ أنه وفق المواصفات ISO 9000 فإن الجودة: عبارة عن مقياس مدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم الظاهرية والضمنية.

ثانياً: التطور التاريخي للجودة الشاملة
بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين، ثم انتشر بعدها في أمريكا والدول الأوروبية، ثم باقي دول العالم.

(1) الجودة عبر العصور القديمة:
من بين الشواهد التي تدل على أن الجودة تعود إلى عصور موغلة في القدم ما جاء من مواد قانونية في شريعة حمورابي التي يمتد تاريخها إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد، فالمادة (229) والتي تخص تنظيم الأعمال تنص على أنه «إذا كان بناءً قد بنى بيتاً لرجل لم يحسن عمله بحيث انهيار البيت الذي بناه وسبب موت صاحب البيت فسوف يقتل ذلك البناء». والشاهد الثاني دلالة الكثير من الآثار التي ظلت شاخصة إلى يومنا هذا رغم عتو الزمن عليها وما تمتاز به من جودة في العمل واتقانه، مثل: أهرامات مصر وجدران المعابد، سور الصين العظيم، مئذنة الملوية في سامراء و سد مارب، ناهيك عن القصور والمساجد والقلاع والكنايس في عموم الأقطار الإسلامية والمسيحية.

(2) الجودة في الإسلام:
كان للدين الإسلامي نصيب وافر من التوكيد



ضياء الحق علي الحبشي*

تفصيل عوامل الإنتاج وتعظيم الاستفادة منها، كما أنها العنصر الذي يأتي بعد استخدام العقل وما يأتي قبل وخلال وبعد العملية الإنتاجية، وعليه فإن الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات والإشباع من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تعنى بالاحتياجات و متطلبات المستهلك. عرفت المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) الجودة بأنها: الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص

وقد كشفت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية عن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كثير من الشركات العالمية الأمريكية واليابانية والأوروبية وقد حققت نجاحات فائقة مما رفع من الأداء المالي والإداري لهذه الشركات والمؤسسات.

أولاً: مفهوم الجودة

حظي مفهوم الجودة بجانب كبير من الاهتمام إلى حد جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي فرض نفسه مسaire للتغيرات العالمية والإقليمية ولواجهة تحديات المنافسة الحتمية. وتعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة من أهمها ما يلي:

- عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها:

- المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة.

عرف (Jusan) الجودة بأنها: مدى ملاءمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات.

عرفت (Connell) الجودة على أنها: المتانة والأداء المتميز للمنتج كذلك فإن الجودة تشير إلى مستوى متعادل لصفات يتميّز بها المنتجات أو الخدمات مبنية على قدرة المنتج وحاجات المستهلك، تتمثل في جوهر استخدام العقل في

على جودة المنتج واتقان الأعمال وإحراق الحقوق للعاملين، حيث نجد هذا التوكيد في آيات القرآن العظيم في قوله تعالى: ﴿صنع الله الذي أتقن كل شيء﴾ (سورة النمل، الآية 88)، وفي قوله تعالى: ﴿الذي أحسن كل شيء خلقه﴾ (سورة السجدة، الآية 7).

كما أن موضوع الجودة والإخلاص في العمل ومنع الغش والضرر لم يترك في النظام الإسلامي على مسؤولية الفرد ودرجة إخلاصه ووازعه الأخلاقي فحسب، بل وفر لذلك مؤسسة إدارية تسمى ديوان الحسبة وهي: مشاركة السوق والنظر في مكاييله وموازينه ومنع الغش والتدليس، ورفع الضرر عن الطريق وتوظيف الشوارع والحارات.

3) الجودة بعد الثورة الصناعية:

لقد كان لبعض أصحاب الحرف والمهنة منذ القدم حرص على أداء الأعمال وصنع الأدوات بدرجة عالية من الجودة والالتقان، أكسبهم شهرة كانت بمثابة تعزيز داخلي لهم لمواصلة الجودة والتحسين المستمر فيها وجذب الزبائن نحوهم، وظل الحال على هذا المنوال حتى ظهور الثورة الصناعية التي عمّت دول أوروبا الغربية في القرن الثامن عشر وما تلاه، حيث أخذت السلع تغزو الأسواق بكميات كبيرة، وبدأت المنافسة تأخذ حيزاً كبيراً من تفكير الإداريين، ومن هنا بدأ السعي المتواصل لتحسين الإنتاج كما وكيفاً مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الإنتاجية.

وفي بدايات القرن العشرين ظهرت مساهمات لمفكرين وعلماء غربيين فيما يتعلق بالفكر الإداري بدءاً من (Taylor Frederick) وجهوده في صياغة النظرية العلمية التي ركزت على العمل وتحسين أدائه، و (Henri Fayol) صاحب النموذج الوظيفي للإدارة الذي اهتم بالجانب الهيكلي وبتقسيم العمل وتوزيع المهام، و (Elton Mayo) ونظرية العلاقات الإنسانية التي ربطت بين زيادة الإنتاجية والروح المعنوية للعاملين، إضافة إلى إسهامات كل من (Juran) و (Crosbi) و (Shewhart) وغيرهم وصولاً إلى العلماء اليابانيين (Taguchi) و (Ishikawa) و (Shibba) الذين أسهموا كلهم بفعالية في بلورة أفكار هذا التيار الإداري المتطور وتشكيل فلسفته وصياغة مبادئه، إلا أن أغلبية الأدبيات المعاصرة تشير أن الفضل الأكبر في التأسيس الفكري لإدارة الجودة الشاملة كان على يد الدكتور (Edward Deming) في أمريكا، لكن ذلك لم يلقَ اهتماماً هناك، وعندما انتقل إلى العمل خبيراً في إحدى الشركات اليابانية منذ سنة 1931، اهتم اليابانيون بتلك المفاهيم وحولوها إلى تطبيق عملي، وحققوا من خلالها ما يسمى بمعجزة الجودة اليابانية التي تشكلت معالمها منذ بداية الخمسينيات من القرن الماضي.

ثالثاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعرف إدارة الجودة الشاملة: على أنها فلسفة إدارية تهدف لتحقيق التميز وجودة أداء المنشأة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين. وتعتبر إدارة الجودة الشاملة: أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة وفهم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية، يكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستخدمين سواء كانوا داخل المنظمة أو خارجها، من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم ومن ثم تلبيةها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح والمطلوب، اعتماداً على التحسين والتطوير المستمرين لها لتصل لأعلى مستويات الأداء والإتقان المنشود.

تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: ثورة إدارية جديدة وتطور فكري شامل وثقافة تنظيمية جديدة.

وعرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها: طريقة للتحسين المستمر للأداء في جميع المستويات العلمية والإدارية وفي كل المجالات الوظيفية بالمنظمة، باستخدام كافة الموارد البشرية والمالية.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة أيضاً بأنها: استراتيجية تنظيمية يصاحبها مجموعة من الوسائل والمفاهيم والأدوات التي تعمل على جعل جميع الموظفين يركزون على التحسينات المستمرة من جهة نظر المستهلك.

كما تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها: فلسفة تركز إنتباه العاملين على رغبات العملاء، ومجموعة أساليب يحتاج إليها بناء نظم وقيادة إدارية ضرورية لجعل المنظمة تعمل وفق لفلسفة خدمة العميل.

ويعرف مكتب الحسابات الفيدرالي في واشنطن إدارة الجودة الشاملة على أنها: فلسفة قيادية تتطلب سعياً دؤوباً للجودة نحو التحسين المستمر في كافة جوانب العملية الإدارية من إنتاج وخدمات وإجراءات، وأهم عناصر إدارة الجودة الشاملة هي القيادة والتركيز على العمل والتحسين المستمر وتمكين العاملين والإدارة.

رابعاً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

تباينت رؤى الباحثين والكتاب في تحديد المبادئ التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة غير أنهم اتفقوا على مبادئ أساسية تتمثل فيما يلي:

- التخطيط الاستراتيجي.
- الإسناد والدعم.
- التركيز على العميل.
- التحسين المستمر.
- التدريب والتطوير.
- المشاركة وتوضيح الصلاحيات.
- اتخاذ القرارات على أساس الحقائق.
- المقارنة المرجعية.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة W. Edwards Deming

- إيجاد هدف واضح وثابت للعمل على تحسين المنتجات أو الخدمات.
- توفير المناخ الملائم الذي يعمل على تحفيز العاملين؛ لإبعاد الخوف عن المرؤوسين والموظفين ليعمل الجميع بفاعلية من أجل المنظمة.
- العمل على تبني فلسفة التطوير والتحسين؛ حتى تكون قادرة على مواجهة التحديات والصعوبات.
- العمل على التخلص من كل العوائق والخلافات التي بين الأقسام.
- الابتعاد عن استخدام أسلوب التفتيش والفحص الكامل ليتم تحقيق الجودة.
- البعد عن الشعارات والتحذيرات الموجهة للموظفين التي تطلب منهم تحقيق مستوى جيد وعال، من دون تقديم وسائل تساعدهم في تحقيق الجودة.
- الابتعاد عن اختيار الموردين بناءً على السعر فقط، إنما على جودة المنتج.
- إزالة العوائق التي تحرم الموظفين من الاقتدار بالعمل والتخلص من نظام التقييم السنوي.
- العمل على التحسين المستمر لكل الأنشطة والعمليات التي لها علاقة بالتخطيط والإنتاج

والخدمات، التي تساعد في تطوير وتحسين الجودة والعمل على تخفيض التكاليف.

- العمل على تأسيس برامج تدريب قوية للتعليم والتدريب والتطوير الذاتي لكل أفراد المنظمة؛ ليمتد مواجهة كل التقدم التكنولوجي وكل ما هو جديد.

- التدريب في العمل بناءً على أحدث طرق التدريب.

- وضع كل موظف في المكان المناسب له ولكفاءته وخبرته؛ ليخصص جهده من أجل التطوير المستمر.

- وصول إلى تحقيق التنسيق بين الإشراف والقيادة.

- عدم وضع أرقام قياسية للإنتاج دون ربطها بالجودة.

خامساً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يتطلب توفير المناخ الملائم للتطبيق وبالتالي إذا لم يتوفر المناخ الملائم، يجب على إدارة المنظمة العمل على تغيير ثقافتها وقيمتها وتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه أنماط الإشراف بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد.

ومن أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:

- دعم الإدارة العليا:
- حتى يكون لدى الإدارة الاستعداد لدعم التغييرات التي تحدث في المنطقة من الضروري إقناعها وقيل كل شيء بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة.
- التركيز على العميل:
- إن الهدف الأساسي من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة هو رضا العميل، حيث إقناع الإدارة والعاملين بالتوجه نحو العميل مطلب أساسي، بالإضافة إلى ذلك على الإدارة توفير قاعدة بيانات كبرى عن العملاء وإحتياجاتهم.
- التشجيع على العمل الجماعي:
- ينبغي توفر مناخ تعاون وروح الفريق والعمل الجماعي بين العاملين في البنك لأن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يعتمد أساساً على فريق العمل.

- ممارسة النمط القيادي المناسب:

أكثر الأنماط القياسية مناسبة لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة هو النمط الديمقراطي الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات والتوسع في تفويض الصلاحيات، أما النمط الديكتاتوري أو الأوتوقراطي يعتمد على فرض الأوامر والتعليمات، فهو لا يناسب المنهجية الجديدة ويقول (ريتشارد وليامز) في هذا المجال أنه إذا كانت ظروف الشركة لا تسمح أساساً بفكرة تفويض السلطة للعاملين ربما يكون الوقت غير مناسباً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

- وجود نظام للقياس:

يعتبر وجود نظام للقياس مبني على استخدام الأساليب الإحصائية لضبط الجودة من المتطلبات الأساسية، مما يسمح باكتشاف الاختلافات في الإنتاج والانحرافات في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة.

- فعالية نظام الاتصالات:

يجب أن يكون هناك نظاماً فعالاً للاتصالات باتجاهين سواء بين الرئيس والمرؤوسين أو بين داخل البنك وخارجها وينبغي أن يكون نظام الاتصالات قادراً على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسهم بمضمونها في أقرب وقت.

*مستشار - بنك التسليف التعاوني والزراعي

بناء القدرات وتطوير الشراكة مشيراً إلى أن الاتحاد يعمل على حل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تواجه القطاع الخاص من أجل استعادة نشاطه ولتتمكن من لعب دور رائد في الاقتصاد الوطني.. المزيد من التفاصيل في السياق التالي..

أكد الأستاذ/ محمد قفلة مدير عام الاتحاد العام للغرف التجارية والصناعية حرص الاتحاد على استعادة نشاطه من خلال إعداد الدراسات وخطط واستراتيجيات التواصل مع الغرف التجارية والصناعية وتزويدها بالبرامج التدريبية الهادفة إلى

“



الأستاذ / محمد قفلة- مدير عام الاتحاد العام للغرف التجارية الصناعية:

بناء القدرات وتطوير الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص أبرز أولوياتنا

صعوبة الاستيراد والتصدير

في ظل الحرب والحصار المفروض على بلادنا.. في نظركم ما هي أبرز الصعوبات التي يواجهها القطاع الخاص، خاصة ما يتعلق بمسألة الاستيراد والتصدير ونقل البضائع؟.

أبرز التحديات والصعوبات التي يواجهها القطاع الخاص هي صعوبات الاستيراد والتصدير وارتفاع تكاليف النقل الخارجي والتأمين وكذلك ارتفاع تكاليف النقل الداخلي واستمرار عدم وصول كافة البضائع من ميناء الحديدة هذا بالإضافة إلى صعوبة التعامل البنكي مع الخارج .

أين يقف الاتحاد من مسألة تحييد القطاع الاقتصادي عن الحرب؟. وكيف يمكن تحقيق ذلك؟.

أطلقنا مبادرة تحييد الاقتصاد من بداية الحرب ونأمل من كافة الأطراف اتخاذ الخطوات العملية لتحييد الاقتصاد .

علاقة قوية

ما مدى التنسيق بين الاتحاد العام للغرف التجارية وجمعية البنوك لتجاوز التحديات التي تواجه القطاع الخاص؟.

نحن على علاقة قوية مع جمعية البنوك ونعمل على حل المشاكل والصعوبات التي يواجهها القطاع المصرفي.

سمعنا مؤخراً عن هوية جديدة للاتحاد وإعادة نشاطه؟ ما الجديد في ذلك؟.

نعم تم تصميم هوية جديدة للاتحاد ونعمل من أجل تعميمها بدلاً عن الهوية السابقة .



محمد قفلة

بما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار الاقتصادي.

تواصل مستمر

ما مدى التنسيق بين الاتحاد العام للغرف التجارية وفروع الغرف في محافظات الجمهورية؟.

الاتحاد على تواصل مستمر مع كافة الغرف في كافة المحافظات ويعمل على تزويدها بكافة المعلومات التي تصله وكذا التنسيق والمشاركة مع رجال الأعمال في الفعاليات الدولية.

شهد الاتحاد العام للغرف التجارية أنشطة متنوعة مؤخراً؟ هل يمكن القول أن الاتحاد استعاد نشاطه مرة أخرى؟.

حرصنا خلال السنوات الماضية على استعادة نشاط الاتحاد وذلك من خلال إعداد استراتيجية للتواصل وخطة استراتيجية هادفة إلى تطوير موقع الاتحاد وكذا إعداد مجموعة الدراسات . كما كثفنا التواصل مع الغرف التجارية والصناعية وتزويدها بالبرامج التدريبية في إطار السعي إلى تحقيق هدف بناء قدراتها وكذا من أجل زيادة خدماتها .

كما تجدر الإشارة هنا إلى أن الاتحاد، الذي يمثل 21 غرفة، يعمل على حل المشاكل وتذليل الصعوبات التي تواجه القطاع الخاص من أجل استعادة نشاطه ولتتمكن من لعب دور رائد في الاقتصاد الوطني .

بناء القدرات

ما هي أبرز أولوياتكم خلال المرحلة المقبلة؟.

أبرز أولوياتنا خلال المرحلة المقبلة هي مواصلة بناء قدرات الاتحاد والغرف التجارية والصناعية وتطوير الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص ومواصلة تنفيذ عدد من الدراسات الاقتصادية لتهيئة لقطاع الخاص مرحلة الإعمار .

في ظل الانقسام المالي والنقدي الحاصل في البلد الذي أثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عمل الاتحاد .. ماهي وجهة نظر الاتحاد لتجاوز هذا الانقسام المالي؟ .

لتجاوز هذا الانقسام المالي يدعو الاتحاد كافة الأطراف المعنية إلى توحيد أدائها المالي والنقدي

نمّول مشروعك... بضمانة ذهبك..



أقل نسبة ربح
تصل الى 10% للسنة

#مشروعك_الصغير_...
إهتمامنا_الكبير



مصرف اليمون البحرين الشامل
(بنك إسلامي)

Shamil Bank
of Yemen & Bahrain

الرقم المجاني
8000830

20
عشرون عاماً
من الخبرة المصرفية

مسؤول مركز التدريب المصرفي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير والتي حدثتنا عن مجمل الأنشطة والفعاليات في المركز ومدى مواكبة المركز للتحديثات والتطورات التي يشهدها البنك.. إلى التفاصيل:

شهد البنك اليمني للإنشاء والتعمير مؤخرا حراكا قويا من حيث ادخال خدمات جديدة او استعادة خدمات سابقة كما شهد البنك تحديث جميع انظمتها السابقة والانتقال الى الانظمة الحديثة كل هذا الحراك لابد أن يواكبه تدريب وتأهيل للكادر حتى يستطيع التعامل مع هذه التطورات.. مجلة (المصارف) التقت بالأستاذة/ أروى الاكوع

لقاء : مدير التحرير

مسؤول مركز التدريب المصرفي في البنك اليمني للإنشاء والتعمير لـ (المصارف):

ينفذ المركز ٨ دورات في مجال صناعة الثقافة المؤسسية والعمل المؤسسي تستهدف 90% من موظفي البنك

تعاون مشترك

هل هناك تنسيق وتعاون مشترك بين المركز وجهات أخرى لإنجاز مهمة التدريب النوعي لكادر البنك؟
نعم كما ذكرت سابقاً الإدارة العليا للبنك حريصة بشكل كبير على التدريب النوعي للموظفين ويتم اختيار البرامج التدريبية بشكل عالي الدقة وبحسب الاحتياجات التدريبية التي تتطلبها طبيعة المرحلة خاصة بعد الركود الذي مر به القطاع المصرفي اليمني بسبب الحرب.. وفي هذا السياق يعمل مركز التدريب المصرفي في البنك بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية على تأهيل الموظفين من خلال إشراكهم وفق خطة تدريبية في دورات للحصول على دبلومات التدريب التخصصية مثل دبلوم المصرفي الشامل ودبلوم التمويل الأصغر وفق الصياغة الإسلامية ودبلوم الموارد البشرية وسيتم تأهيل 8 من موظفي البنك للحصول على شهادة الدبلوم، كما نعمل على تأهيل موظفين آخرين للحصول على الشهادات الدولية مثل شهادة (الأكامز) المتخصص في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وشهادة الأخصائي في الاعتمادات المستندية.

أدخل البنك مؤخرا بعض الخدمات الجديدة وتم إعادة بعض الخدمات التي توقفت.. هل واكبتم ذلك بوضع الخطط اللازمة لتأهيل الكادر؟
مع إطلاق كل خدمة يقدمها البنك سواء الخدمات التي أعيد تفعيلها أو الخدمات الجديدة.. نقوم بعقد الدورات التدريبية الخاصة بتقديم هذه الخدمات وخاصة الدورات الخاصة بالتحول الرقمي كما نستهدف حالياً 7 من أكفاء الموظفين لأخذ كورسات تخصصية في التحول الرقمي على منصة الكورسييرا..

تغيير إيجابي

هل تعتقدون أن البرامج التدريبية التي تقدمونها انعكست بشكل إيجابي وأحدثت تغييراً فعلياً على مستوى تطوير عمل البنك؟



أ. أروى الاكوع

يشهد البنك اليمني للإنشاء والتعمير منذ بداية 2022 أنشطة كبيرة خاصة فيما يتعلق بتدريب كوادر البنك.. ما أهم برامج التدريب التي تم تنفيذها منذ بداية العام؟ وكم عدد المتدربين؟

هناك توجه ملحوظ من القيادة العليا للبنك نحو الاهتمام بالتدريب والتأهيل وترجمة لهذا التوجه أقمنا بعض الدورات التدريبية التخصصية لكادر البنك في العمل المصرفي وتزامن تنفيذ هذه الدورات مع إعادة تفعيل بعض الخدمات البنكية ومنها تنظيم وتنفيذ دورة تدريب موظفي المواجهة على إصدار البطائق الإلكترونية (الماستر كارد)، حيث تم تدريب عدد 82 موظفاً على شروط وقواعد تقديم خدمة بطائق (الماستر كارد) وكذلك تنفيذ دورة تدريب عدد 31 من كوادر البنك الفاعلة وتعريفهم بمتطلبات تقديم خدمة حوالات (الوسترن يونيون) إضافة إلى تنفيذ دورة نوعية في مجال إدارة تجربة العملاء (CXM) استهدفت عدد 35 مدير إدارة وفرع من إدارات وفروع البنك.

ونحن الآن في إطار تنفيذ خطة المركز التدريبية للعام 2022 - 2023، حيث تشمل الخطة على برنامج تدريبي يضم 8 دورات تستهدف 90% من موظفي البنك.. هذا البرنامج بعنوان: (صناعة الثقافة المؤسسية والعمل المؤسسي)، وقد أُنجزنا دورتين منه استهدفت 70 مديراً من مدراء الإدارات والفروع وستستهدف باقي الموظفين في الدورات اللاحقة من البرنامج..

وتفصيلاً لتوجهات الإدارة العليا نحن في مركز التدريب مستمرون في التجهيز لتنفيذ باقي برامج وورش الخطة التدريبية بما يتناسب مع الاحتياجات التدريبية للإدارات والفروع وتغطية هذه الاحتياجات في برامج مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكذلك برامج العمليات المصرفية وكشف وتزييف العملات إضافة إلى دورات التدريب على تقديم الخدمات الإلكترونية بالتزامن مع إطلاق تلك الخدمات.

توجه من قبل القيادة العليا للبنك نحو الاهتمام بتدريب وتأهيل كوادر البنك



دراسة للباحث زاهر الرحومي بعنوان: (أثر الالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال على أداء البنوك العاملة في اليمن)

حصل الباحث زاهر محمد الرحومي مؤخراً على شهادة الماجستير من جامعة المستقبل عن رسالته الموسومة بعنوان (أثر الالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال على أداء البنوك العاملة في اليمن). وتناولت الدراسة التي أعدها الباحث تحت إشراف أ. د/ عبدالخالق طواف، أثر الالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال على أداء البنوك

العاملة في اليمن من جوانب عديدة، كالتخطيط وتصميم إجراءات مكافحة غسل الأموال على أداء البنوك العاملة في اليمن، وعلى تنظيم الوحدة الإدارية المسؤولة، والرقابة والمتابعة والتصحيح، والسياسات والإجراءات المفروضة على البنوك، وكذا التعرف على مستوى أداء البنوك بحسب بطاقة الأداء المتوازن.

ولأن جريمة غسل الأموال تعد من أخطر الجرائم التي تواجه الاقتصاد اليمني بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص فقد تم تحديد مشكلة الدراسة ببعض من التساؤلات، منها ما أثر الالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال على أداء البنوك العاملة في اليمن؟ وللإجابة على التساؤلات ركزت

الدراسة على متغيرين: المتغير المستقل، المتمثل بالالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال، والمتغير التابع، المتمثل بأداء البنوك حسب أبعاد بطاقة الأداء المتوازن.

واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره أكثر المناهج استخداماً في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة لها، وتم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على جدول حجم العينات لـ (Krejcie & Morgan)، واختيار العينة العشوائية الطبقية غير التناسبية.

وبعد الانتهاء من إجراء التحليلات الإحصائية للبيانات، التي تم جمعها عن طريق الاستبانة في البنوك العاملة في اليمن، تم التوصل إلى عدد من النتائج، منها:

- مستويات الالتزام بإجراءات مكافحة غسل الأموال في البنوك العاملة في اليمن بشكل عام كانت عالية، لجميع الأبعاد وقد جاءت بالترتيب (تخطيط وتصميم إجراءات مكافحة غسل الأموال، تنظيم الوحدة الإدارية المسؤولة عن إجراءات غسل الأموال، الرقابة والمتابعة والتصحيح لإجراءات مكافحة غسل الأموال).

- تتوافر لدى البنوك العاملة في اليمن سياسات وإجراءات مكتوبة خاصة بمكافحة غسل الأموال.

- تتبع البنوك المعايير الدولية وقوانين مكافحة غسل الأموال، وتعليمات البنك المركزي اليمني؛ لرسم سياسته وإجراءاته.

- تلتزم البنوك برفع تقارير الاشتباه الخاصة بمكافحة غسل الأموال في الوقت المحدد إلى وحدة جمع المعلومات المالية، ويستند دليل السياسات والإجراءات إلى المعايير الدولية وتحديث قوائم الحظر، وإلى القوانين المحلية وتعليمات جهات الرقابة والإشراف.

أستطيع القول أن أثر البرامج التدريبية في الخدمات التي أعاد البنك تشغيلها قد انعكس بشكل إيجابي وسريع في الأداء المتميز للكادر وفي الارتقاء بعمل البنك، حيث نلاحظ أن البنك، مثلاً في خدمة الـ 100000، أصبح متفوقاً على الكثير من الجهات المالية التي تقدم نفس الخدمة نتيجة لوجود الكوادر المدربة والقادرة على التفاعل الإيجابي مع العملاء حيث تم تدريب الكوادر بشكل جيد ليس على كيفية تقديم خدمة معينة فقط، وإنما أيضاً تم تدريبهم فيما يخص مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفيما يخص كيفية كشف التزيف والتزوير في العملة وكذلك تدريبهم على الأساليب والطرق المحاسبية اللازمة لتنفيذ الخدمة وكيف تتطابق الأرصدة مع نظام البنك T24. ونظام تقديم الخدمة.

مكافحة غسل الاموال

مسألة الامتثال ومكافحة غسل الأموال.. ما مدى الأهمية التي توليها قيادة البنك لهذا الجانب كونه مرتبطاً بالعمليات الخارجية والتحليل؟ لا شك أن قيادة البنك تولي هذا الجانب أهمية كبيرة وتوجهاتها وتعليماتها واضحة بالتركيز على هذا الجانب المصرفي المهم ومن المخطط أن يتم تدريب الموظفين على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل تخصصي أكثر وسيتم استهداف المراجعين والمدققين بالتدريب على الامتثال وغسل الأموال وقانون الفاتكا حيث سيتم استهداف حوالي 46 مراجعاً داخلياً.. كما سيتم تخصيص برنامج غسل الأموال وتمويل الإرهاب بحيث يشمل كل الأقسام في البنك سواء أقسام الائتمان أو خدمة العملاء أو الصناديق أو الحوالات.. وحسب توجيهات إدارة البنك حتى الموظفين الحاصلين على التدريب في هذا المجال منذ أكثر من 3 سنوات سيتم إعادة تدريبهم.

استقطاب العملاء

ماذا عن برامج استقطاب العملاء؟ هل البنك مهتم بهذا الجانب؟

من أولويات مركز التدريب المصرفي إقامة دورات تساعد في صقل خبرات موظفي البنك على استقطاب العملاء ولذلك تم تنفيذ الدورة النوعية الخاصة بإدارة تجربة العملاء والتي رسخت قواعد وأساسيات جذب العملاء والتعامل معهم بتجربة جيدة وجديدة تليق بمكانة البنك ومكانة عملائه، إضافة إلى التدريب على تحديث تقديم الخدمات التي وجدت من أجل رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم المالية وبما أن العالم كله متجه إلى رقمنة التعاملات المالية وهذا التوجه هو الذي يلبي احتياجات العملاء المالية وإنجاز أعمالهم بسهولة وسرعة وأمان فالبنيك ومركز التدريب لا يفتلان عن تدريب الموظفين على تقديم هذه الخدمات للحفاظ على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد ظهرنا مع ظهور البيع والشراء الرقمي ولذلك كانت إدارة البنك حريصة على تقديم بطائق الماستر كارد وإعادة التعامل بها في البيع والشراء الرقمي بأمان ويسر.

خطط قادمة

ما هي خطط مركز التدريب خلال الفترة المتبقية من هذا العام؟

نحن في إطار تنفيذ خطة المركز التدريبية للعام 2022 - 2023 وقد نفذنا جزءاً لا بأس به ونسعى فيما تبقى من العام إلى تنفيذ دورات وبرامج تدريبية إدارية للمدراء في برامج الامتثال وغسل الأموال وتمويل الإرهاب إضافة إلى تنفيذ البرامج التي تتطلبها الخدمات الجديدة التي يقدمها البنك.





دراسة تخصصية حديثة الضوء على جهود بنك الأمل للتمويل الأصغر في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصادياً ووضعها على رأس الشرائح المستهدفة من خلال تقديم الخدمات المالية وغير المالية المتنوعة الخاصة بالمرأة.

في إطار الاهتمام بتقديم الخدمات المالية وغير المالية للمرأة اليمنية، وابتكار الوسائل والطرق والمنهجيات الكفيلة بتمكينها اقتصادياً وتعزيز دورها الريادي والمجتمعي بشكل يضمن مساهمتها الفاعلة في البناء والتنمية.. سلطت

بنك الأمل للتمويل الأصغر ودوره في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصادياً

نشأتها من خلال منتج تمويلي صمم خصيصاً ليتواءم مع خصوصية النساء وقدراتهن المالية، وكذلك إمكاناتهن المحدودة في توفير الضمانات والشروط الأخرى للتمويل حيث يتصف المنتج بالآتي:

- يستهدف تمويل المشاريع النسائية وتوفير الأغراض المنزلية الأخرى كصيانة السكن وتوفير

الاجتماعية والتسويقية التي تواجهها النساء وخصوصاً مالكات المشاريع تتمثل في صعوبة انخراطهن في الأسواق والتعامل مع الموردين ومزودي الخدمات، إضافة إلى العديد من التحديات الأخرى التي تواجهها النساء والتي لخصتها الدراسة فيما يلي:

- التحديات الاجتماعية والاقتصادية للمرأة.
- التحديات التقنية والإلكترونية.
- التحديات الثقافية.
- التحديات التسويقية.
- التحديات الإنتاجية (استراتيجية تحيد الميزة والقيمة المضافة الميزة لمنتجات المشاريع)
- التحديات الفنية (المهارية)
- التحديات الإدارية والإشرافية
- التحديات المالية.

منهجيات

وأضافت الدراسة إلى أنه ومع إدراك بنك الأمل للتمويل الأصغر لانعدام الضمانات التي يمكن أن تقدمها النساء في المجتمع اليمني وعدم مقدرتهن على تقديم الأوراق الرسمية الثبوتية للحصول على التمويلات المالية، فقد جعل بنك الأمل للتمويل الأصغر المرأة على رأس الشرائح المستهدفة من خدماته المالية وابتكر الوسائل والطرق والمنهجيات الكفيلة بالوصول بخدماته المالية للنساء في منازلهن بضمانات ميسرة وفي متناول النساء ونوع المنتجات التي يقدمها للشريحة النسائية بين تمويلات متعددة وحسابات ادخارية وإلكترونية ذات عائد مناسب ومشجع لهن.

وأوضحت الدراسة أنه وبما أن الفقر في اليمن يعرف بأنه فقر ريفي مؤنث (أي يزداد في الريف وفي النساء) ومن المشاكل الرئيسية أن المرأة في اليمن لا تستطيع الإفصاح عن اسمها في كثير من المناطق، ولا تمتلك الكثيرات بطائق إثبات الهوية ناهيك عن أن يكون لها حساب، فقد قام البنك بتطوير منتجات خاصة وبشروط خاصة للوصول للنساء والفئات الأقل حضا في الحصول على الخدمات المالية وخاصة النساء. وشملت المنهجيات التي وضعها البنك.. تطوير المنتجات، الترويج والاستهداف، تقييم الأداء الاجتماعي، مبادئ حماية العميل.

تمويلات

وفيما يتعلق بالتمويلات المقدمة للنساء قالت الدراسة أن البنك بدأ في استهداف النساء منذ

وأوضحت الدراسة أن واقع المعاناة الصعب الذي تعيشه المرأة اليمنية في كل نواحي الحياة نتيجة ما مرت به البلاد جراء الحرب التي تسببت في أسوأ أزمة إنسانية واقتصادية في البلد، يؤكد ضرورة تعزيز ومضاعفة دور كل الجهات والمؤسسات ذات العلاقة بالاهتمام بالمرأة وفهم احتياجاتها وتفضيلاتها.. وانطلاقاً من أهداف بنك الأمل للتمويل الأصغر ومسؤوليته المجتمعية تجاه المرأة، فقد حرص البنك على تقديم خدمات مالية وغير مالية متنوعة تستهدف المرأة بما يتواءم مع احتياجاتها وتفضيلاتها.

مؤشرات

وأشارت الدراسة إلى أن الثقافة التقليدية التي ما تزال تغذي النظرة القاصرة لدور المرأة، قد ساهمت في رفع مؤشرات أمراض التنمية لدى المرأة اليمنية «الجهل والفقر والمرض» أكثر من الرجل، حيث تشير الإحصائيات إلى أن نسبة السكان الإناث تمثل 50.8% من إجمالي السكان، والعدالة تقتضي أن تتساوى المرأة مع أخيها الرجل في توفير الخدمات وإتاحة الفرص للمشاركة في التنمية، لكن الواقع في اليمن يعكس أن فجوة النوع ما تزال كبيرة في مؤشرات التنمية بالنسبة للمرأة، حيث ما تزال نسبة الأمية في صفوف النساء تمثل 69.1% من إجمالي الأميين، في مقابل 27.3% من الذكور، والمشكلة أكبر في الريف أكبر إذ أن نسبة الأمية في صفوف النساء تقدر ب 80.56% من مجموع نساء الريف، بينما هي في الحضر 40.25% من إجمالي نساء المدينة.

وذكرت الدراسة أن الكثير من التقارير والمؤشرات تؤكد وجود نسبة كبيرة من النساء اللاتي يمارسن أعمال تقليدية داخل المسكن مثل: صناعة السلال والحصير والسجاد، وصناعة الأواني الفخارية، وأعمال التطريز والخياطة، الخ.

وأرجعت الدراسة تفضيل النساء ممارسة أعمالهن الخاصة في المنازل بعيداً عن الاختلاط بالرجال لأسباب اجتماعية وثقافية، كما أن ارتباط النساء بالزواج وتربية الأطفال يساهم في عدم رغبة- قدرة النساء في البحث عن العمل، الذي تعتبر فرص حصول النساء عليه قليلة بسبب تدني المستوى التعليمي مقارنة بالرجال.

تحديات

وبينت الدراسة أن أهم القيود والتحديات



تمكن البنك من

خلال هذه الآليات من

الوصول إلى 5.600 عميلة

ريفية، وتقديم التوعية

المالية لهن، وفتح الحسابات

الادخارية لهن ومن ثم صرف

التمويلات إضافة إلى تقديم

الخدمات غير المالية

آليات ومنتجات

وفيما يتعلق بتعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصادياً في الريف، ذكرت الدراسة أن البنك أوجد عدداً من الآليات التي اتسمت بالابداع في طريقة إيصال الخدمات المالية للمرأة في الأرياف أبرزها: «الفروع البنكية بطاقتهم نسائي، البنك المتنقل بكوادر نسائية، بنك القرية للمشاركة في عملية التدريب والتأهيل والترويج للخدمات المالية، البنك المصرفي، والترويج من خلال الوسائل الإعلامية الأكثر التصاقاً بالنساء كالإذاعات المحلية».

وأكدت الدراسة أن البنك قد تمكن من خلال هذه الآليات من الوصول إلى 5.600 عميلة ريفية، وتقديم التوعية المالية لهن، وفتح الحسابات الادخارية لهن ومن ثم صرف التمويلات إضافة إلى تقديم الخدمات غير المالية.

ومراعاة لخصوصية المرأة اليمنية قام البنك بتطوير منتجات، ووضع شروط خاصة كتوفير كادر نسائي ميداني كطاقم خدمة، وكذا مراعاة خصوصية المرأة فيما يتعلق بشروط إثبات الهوية ونوعية الضمانة، إضافة إلى نزول كادر خاص بالبنك إلى العميلات لتقديم الخدمة عبر البنك المتنقل ونقاط الخدمة المنتشرة لتسهيل عملية وصول الخدمات المالية التي يقدمها البنك للنساء.

كما حرص البنك على تعزيز وجود الكادر النسائي في مختلف القطاعات ومراكز الخدمة الخاصة به، لتمكين مشاركة المرأة في الأعمال النوعية، كرافد أساسي ومحرك لعجلة التنمية، حيث بلغ عدد الموظفات في البنك 293 موظفة، إضافة إلى إلزام الوكلاء بتوفير كادر نسائي لضمان خصوصية النساء وتسهيل إجراءات التعامل معهن، حيث وصل عدد التعاقدات المشاركات في تنفيذ المشاريع من النساء 3000 متعاقدة مؤهلة.

فيما بلغ عدد التعاقدات من الكادر النسائي 400 متعاقدة مشاركة في تنفيذ أعمال النزول الميداني لتقديم الخدمات للمستفيدين في القرى والأرياف والمناطق النائية.

خدمة يتم تقديمها عبر تطبيق «بيس» وتشمل الذكور والإناث، وتمكن هذه الخدمة النساء من سداد فواتير الهاتف والانترنت للعملاء وقد وصل عدد العميلات حتى نهاية 2021 في هذه الخدمة 91 عميلة (47 عميلة و 44 وكيلة).

مشاريع تمكين

وتحدثت الدراسة عن عدد من المشاريع التي نفذها البنك في إطار الاهتمام بتعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصادياً، حيث نفذ البنك خلال العام 2020-2021 عدة مشاريع مع منظمات دولية تستهدف النساء فقط مثل: «مشروع معلمات الريف، حيث تم فتح 1.434 حساباً في تطبيق «بيس» وعمل البنك جاهداً على تشجيع النساء مالياً ورقمياً من خلال تدريبهن على كيفية استخدام تطبيق «بيس» في تنفيذ العديد من الخدمات المالية (مثل التحويلات المالية وسداد الفواتير وسداد المشتريات وغيرها).

إلى جانب إنشاء البنك مؤسسة الأمل للتدريب وريادة الأعمال، التي قدم من خلالها باقة من الخدمات غير المالية للنساء (محو الأمية المالية، التدريب الحرفي، التدريب على إدارة الأعمال التجارية، تقديم الاستشارات)، التي تسهم في رفع الوعي المالي لديهن، لضمان كيفية استخدام التمويلات الممنوحة من البنك وإدارة حساباتهن المصرفية لديه، وتحسين مستوى الادخار لهن ولأسرهن.

وبينت الدراسة أن شهادات التخرج من هذه المؤسسة تعتبر من أهم الضمانات التي يقبلها البنك لمنح التمويل وخاصة للنساء حيث تتضمن البرامج التدريبية للنساء: «الخطاطة، السكرتارية التنفيذية، التعليم المالي، دراسة الجدوى».

وقد بلغ إجمالي متدربات المؤسسة من النساء حتى نهاية العام 2021 (12.862) وكانت نسبة النساء المتدربات إلى الذكور 56% من إجمالي متدربي المؤسسة في المجالات سابقة الذكر.

كما لخصت الدراسة المشاريع التي نفذها البنك لاستهداف الفئات الأقل حظاً خلال الأعوام من 2014 وحتى العام 2018 على النحو التالي:

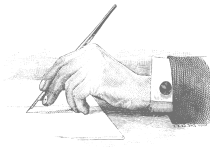
- مشروع الخدمات المالية للشباب، حيث تم تمويل 23 ألف شاب بمبلغ 1.2 مليار ريال بلغت نسبة الإناث منهم 62%. كما تم تشجيع 18 ألف شاب على الادخار بلغت نسبة الإناث منهم 45%.
- مشروع تمويل المعنفات، وهو مشروع قدم خلاله البنك بالشراكة مع منظمة كير العالمية تمويلات بيضاء دون ضمانات أو أرباح لعدد من النساء السجينات والمعروضات للعنف.
- مشروع بناء قدرات النساء في مجال ريادة الأعمال والمشاريع الصغيرة، حيث تم تمويل عدد 1389 مستفيدة لفتح مشاريعهن الخاصة.
- مشروع الشمول المالي والاجتماعي المراعي للمرأة والطفل في مجتمعات المهمشين، حيث استهدفت المشروع تعزيز وصول المهمشات إلى الخدمات المالية من خلال برامج محو الأمية المالية لعدد 9.200 أم وفتح حسابات ادخارية لهن وتشجيعهن على الادخار.

- الأدوات المنزلية والأغراض التعليمية.
- يعتمد على ضمان المجموعة النسائية فقط.
- أسقف التمويلات متفاوتة لكل عضوة في المجموعة بفارق لا يتعدى 150 دولار، لضمان قدرتهن على التكافل فيما بينهن.
- خيارات متعددة لإثبات الهوية التي قد تصل إلى تعريف من شيخ أو عاقل حارة.
- تأمين على رصيد التمويل في حالة وفاة العميلة لضمان عدم إلزام أسرهن بسداد الأقساط.

منح مالية وعينية

وبخصوص المنح المالية والعينية التي يقدمها بنك الأمل للتمويل الأصغر للنساء، أشارت الدراسة إلى أن البنك يعد أول بنك تمويل أصغر على مستوى المنطقة العربية يقدم خدمة الادخار الطوعي، التي تتناسب مع قدرات النساء، حيث بلغت حسابات توفير الودائع مع نهاية العام 2021 (54.399) حساباً خاصاً بالنساء. إضافة إلى خدمة النقود الإلكترونية، وهي





المنهجيات المطبقة في تقديم خدمات السحب النقدي من حسابات عملاء المحافظ الإلكترونية

إضافةً إلى التحويلات الفورية، سداد الفواتير الشخصية للعميل مثل الانترنت، الكهرباء، المياه وغيرها، كما أن قدرة العميل على تحويل النقد الإلكتروني إلى نقد « حقيقي » يرفع من مستوى ثقة عملاء المحافظ الإلكترونية بالنقد الإلكتروني والخدمات المقدمة عبره.

تعتبر خدمات النقود الإلكترونية من الخدمات النوعية التي تسهل للعملاء استخدام جهاز الهاتف المحمول كقناة رئيسية لتنفيذ العديد من عمليات المدفوعات الرقمية من أي مكان. ومن أهم المميزات الخاصة بخدمات النقود الإلكتروني



حيث تعتمد هذه المنهجية على قيام عميل المحفظة الإلكترونية بتنفيذ عملية سحب نقدي عبر الدخول من تطبيق المحفظة، واختيار خيار السحب النقدي بدون بطاقة عبر أجهزة الصرافات الآلية، حيث يقوم النظام بإرسال رمز الحركة وأيضاً الرمز السري عبر رساله نصية (SMS) الى جهاز هاتف عميل المحفظة والذي بدوره يقوم العميل التوجه لأقرب صراف من الصرافات الآلية التي تتعاقد معها الشركة المشغلة لخدمات النقد الإلكتروني، من ثم إتباع التعليمات التي تظهر في الصراف الآلي والسحب النقدي دون الحاجة لاستخدام بطاقة صراف الي من خلال ادخال بيانات رمز الحركة والرمز السري.

وتعتبر هذه المنهجية من المنهجيات المتطورة والحديثة والتي توفر لعملاء المحافظ الإلكترونية العديد من المنافذ والقنوات التي تساعده في الحصول على نقد (كاش) وخصم ما يقابل هذا المبلغ من حساب العميل في المحفظة الإلكترونية.

وأهم الامتيازات التي يحصل عليها عملاء المحافظ الإلكترونية في استخدام منهجية السحب النقدي بدون بطاقة عبر الصرافات الآلية والتي تعرف بمنهجية (Pick Up Cash) تتمثل في التالي:

تتيح لعملاء المحافظ الإلكترونية السحب النقدي عبر أجهزة الصرافات الآلية على مدى 24 ساعة دون توقف، بخلاف السحب النقدي عبر الوكلاء والذي يكون دوامهم مرتبط بوقت معين.

في ظل منهجية السحب النقدي بدون بطاقة عبر أجهزة الصرافات الآلية، يتمكن عميل المحفظة الإلكترونية الحصول على المبلغ المطلوب ذات فئة واحدة وهي فئة الـ (1000) ريال والتي يتطلب أن تكون ذات فئات نظيفة يقبلها الصراف الآلي، بخلاف منهجية السحب النقدي عبر وكلاء المحافظ الإلكترونية والذي قد يحصل فيها عميل المحفظة الإلكترونية على فئات مختلفة وصغيرة وأيضاً فئات ليست نظيفة.

يستطيع عميل المحفظة الإلكترونية تنفيذ عمليات سحب نقدي بدون بطاقة وإرسال بياناتها التي تصل من النظام (الرمز السري، رمز الحركة) إلى أحد أقارب وأصدقاء عميل المحفظة ليتمكن من تنفيذ عملية السحب بدون



الأستاذ / معين العراسي*

سرعة وسهولة

الحصول على المبلغ النقدي بدون بطاقة عبر الصرافات الآلية تستغرق 60 ثانية على الأكثر

مباشرة إلى أقرب وكيل للخدمة ويقوم بتسليمه الرقم السري ليقوم الوكيل حينها بتنفيذ عملية السحب النقدي للعميل وخصم المبلغ الإلكتروني من حساب العميل في المحفظة وتسليمه ما يقابل ذلك نقد (كاش).

هذه المنهجية من المنهجيات التي توجب على العميل (صاحب المحفظة الإلكترونية) التوجه بنفسه للوكيل لتنفيذ عملية السحب النقدي والحصول على المبلغ النقدي الخاص به.

ثانياً: منهجية السحب النقدي بدون بطاقة عبر الصرافات الآلية للبنك

تعتبر هذه المنهجية من المنهجيات المطبقة حديثاً والتي توفر لعملاء المحافظ الإلكترونية طرق جديدة في تنفيذ عمليات السحب النقدي من حسابهم في المحفظة الإلكترونية واستلامها نقداً عبر الصرافات الآلية التابعة للبنك.

وعند التطرق إلى التجارب العالمية في خدمات النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول والمطبقة في معظم دول أفريقيا مثل كينيا وغانا وجنوب أفريقيا وغيرها، نجد ان الشركات المشغلة لخدمات النقود الإلكترونية تركز بشكل كبير على ضرورة بناء شبكة كبيرة من الوكلاء ونقاط الخدمة خاصة في المناطق النائية والفقيرة بحيث تكون الأعمال المناطة بالوكلاء ونقاط الخدمة تسجيل العملاء وتفعيل حساباتهم في المحافظ الإلكترونية كذلك القيام بعملية الإيداع النقدي إلى حسابات محافظ العملاء، السحب النقدي من حساباتهم.

وبالنظر إلى المعيار الذي تعتمده الشركات المشغلة لخدمات النقود الإلكترونية في الدول الأفريقية من حيث توسعها في شبكة وكلاء النقد الإلكتروني في المناطق النائية، نجد أنها اعتمدت أن وجود مسافة 1 كيلو متر بين كل وكيل والوكيل الأقرب إليه يعد مؤشراً على نجاح انتشار شبكة الوكلاء وقوتها كما يمثل هذا الأمر مؤشراً إيجابياً على ارتفاع ثقة عملاء النقد الإلكتروني بالخدمة من حيث تمكنهم من تحويل النقد الإلكتروني إلى نقد حقيقي بسهولة متى ما أرادوا.

وبالتالي فإن القضية المحورية والمهمة في رفع ثقة العملاء بالمحافظ الإلكترونية وتركيز اهتمامهم في استخدام خدماتها يتحقق بتوفير شبكة وكلاء ونقاط خدمة لتقديم خدمة السحب النقدي من حساباتهم العملاء في المحافظ الإلكترونية ثقة عالية بقدرته في استلام النقد الإلكتروني إلى نقد كاش بسهولة ويسر عبر وكلاء الخدمة المنتشرين والمقدمين لخدمات النقد الإلكتروني.

وفي هذا الإطار، عند التطرق إلى المنهجيات التي تطبق وتنفذ ليستخدمها عملاء المحافظ الإلكترونية في السحب النقدي نرى بأنه يمكن توضيحها في المنهجيات التالية:

أولاً: منهجية السحب النقدي من وكلاء خدمات النقود الإلكترونية

حيث تعتمد هذه المنهجية على قيام عميل المحفظة الإلكترونية بتنفيذ عملية سحب نقدي (Cash Out) عبر التطبيق الخاص بها، بحيث يحصل العميل على الرقم السري الخاص بعملية السحب النقدي برسالة نصية أو إشعار يصل إلى هاتفه المحمول، حينها يتوجه العميل



بطاقة بالنيابة عن عميل المحفظة الالكترونية، في حين استخدام منهجية السحب النقدي عبر وكلاء الخدمة يتطلب حضور العميل شخصياً إلى وكيل الخدمة ومصطحباً معه اصل البطاقة الشخصية للتأكد من هوية العميل وانه صاحب الحساب.

سرعه وسهولة الحصول على المبلغ النقدي في ظل استخدام العميل لمنهجية السحب النقدي بدون بطاقة عبر الصرافات الآلية، حيث تستغرق عملية السحب 60 ثانية على الأكثر، في ظل أن العميل يستغرق وقتاً أطول في تنفيذ عملية السحب النقدي عبر وكلاء الخدمة قد تستغرق 10 دقائق أو أكثر بسبب ازدحام بعض الوكلاء ببعض الاعمال وأيضاً بسبب إجراءات التأكد من هوية العميل (صاحب الحساب).

منهجية (Pick Up Cash) تتيح لعملاء المحافظ الالكترونية السحب النقدي عبر أجهزة الصرافات الآلية على مدى 24 ساعة دون توقف، بخلاف السحب النقدي عبر الوكلاء والذي يكون دوامهم مرتبط بوقت معين

ثالثاً: منهجية السحب النقدي عبر استخدام الكود السريع (QR)

تمثل هذه احداث المنهجيات التي تسهل لعملاء المحافظ الالكترونية الحصول على مبالغ نقدية من حساباتهم في المحافظ الالكترونية عبر استخدام كود الاستجابة السريع والذي يسمى (Quick Respond) أو (QR)، والذي يعتمد فيه عميل المحفظة الالكترونية على تنفيذ عملية السحب النقدي عبر طلب كود الاستجابة السريع من تطبيق المحفظة الالكترونية، بحيث يقوم العميل بطلب المبلغ المراد سحبه نقداً بدون بطاقة عبر الـ (QR)، حينها يقوم النظام بإرسال رسالة للعميل تفيد بنجاح طلب السحب وأن على العميل التوجه لأقرب صراف آلي لتنفيذ عملية السحب عبر الـ (QR).

بعد ذلك يتوجه عميل المحفظة الإلكترونية لأقرب صراف آلي ويقوم بتنفيذ عملية السحب النقدي بتمرير جهاز الهاتف المحمول على شاشة الصراف الآلي ليتمكن الصراف من قرائه رمز الاستجابة السريع (QR) وإخراج المبلغ النقدي للعميل بسهولة ويسر.

بالنظر إلى الامتيازات الخاصة بمنهجية السحب النقدي بدون بطاقة عبر استخدام الـ (QR)، فهناك العديد من المزايا سواءً في الامتيازات التقنية أو امتيازات الاستخدام بالنسبة لعملاء المحافظ الالكترونية والتي سيتم شرحها بالتفصيل في مقال آخر إن شاء الله.

ومن هذا المنطلق، ومن خلال استعراضنا للمنهجيات والطرق الخاصة بالسحب النقدي لعملاء المحافظ الإلكترونية والتي توضح أهمية تلك المنهجيات كركيزة أساسية تساهم في رفع ثقة عملاء المحافظ الالكترونية باستخداماتها عبر إيجاد طرق متعددة لتحويل النقد الالكتروني إلى مبالغ نقدية (كاش).

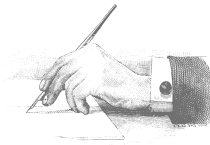
وفي هذا الإطار وبالنظر إلى تلك المنهجيات والطرق التي تم توضيحها سابقاً، وبالعودة إلى السياسة المعتمدة من قبل الإدارة التنفيذية لبنك اليمن والكويت والتي اعتمدت منهجيات وطرق جديدة تساعد عملاء المحافظ الالكترونية في الحصول على التقدم من

حساباتهم الالكترونية دون الحاجة لاستخدام بطاقة صراف آلي في خطوة جادة من قبل البنك في إتباع منهجيات حديثة خاصة بالخدمات المالية والمصرفية ومن ضمنها منهجية المصرفية المفتوحة ((API As Service) Open Banking) المتوفرة ((ATM As A Service)) وغيرها من المنهجيات الحديثة والتي تتيح لعملاء الطرف الثالث الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية والقنوات التابعة للبنك.

وبالنظر ملياً حول تنفيذ البنك لاستراتيجية التحول الرقمي الخاصة به والتي خطط لها ويسعى بشكل حثيث لتنفيذها، نجد أن هذا يتجلى من خلال اعتماده المنهجيات المصرفية المفتوحة وغيرها من المنهجيات وذلك من خلال انتهاجه مفهوم تقديم خدمات السحب النقدي بدون بطاقة للشركات المشغلة لأنظمة النقود الالكترونية والذي أتاحت لعملاء المحافظ الالكترونية مثل (محفظة فلوسك، محفظة كاش) في السحب النقدي بدون بطاقة عبر منهجية الـ (Cash Pickup) والتي تم إطلاقها خلال الفترة الحالية، كما نود التوضيح بأن البنك في ظل استمراره لتطبيق المنهجيات الحديثة في الخدمات المالية والمصرفية سيقوم بتنفيذ وتطبيق منهجيات حديثة سواءً كانت في خدمات السحب النقدي بدون بطاقة والتي يستفيد منها عملاء المحافظ الالكترونية وأيضاً منهجيات حديثة لعملاء البنك الأمر الذي يعكس حرص البنك وإدارته التنفيذية في تبني منهجيات حديثة ومتطورة في المجال المالي والمصرفي.

* مدير إدارة المحافظ الالكترونية بنك اليمن والكويت





تعتبر المخاطر الائتمانية أكبر تهديد لسلامة ومثانة البنوك وكذلك للاستقرار المالي فيها، ولذا لا بد عند المنح الائتماني من التعرف على إمكانية العميل المستقبلية ومعرفة الجوانب التي قد تقود إلى تعثره مستقبلاً في سداد الائتمان الممنوح وأعبائه، وقد طورت مجموعة من

النماذج لتتضمن العديد من المتغيرات في سبيل الإحاطة الأكبر بظروف العميل وتجنب المخاطر التي قد تقع في المستقبل وتقود إلى التعثر، وتقييم جدارته الائتمانية بصورة أكثر دقة، وفي هذا المقال سنطلع على المفاهيم الأساسية للجدارة الائتمانية وأهميتها ونماذج تقييمها.

أسس تقييم الجدارة الائتمانية وتصنيفاتها

تعريف الجدارة الائتمانية

هناك العديد من التعريفات الهامة للجدارة الائتمانية للعميل نعرضها كما يلي:
الجدارة الائتمانية بحسب تعريف البنك الاحتياطي الفيدرالي في سان فرانسيسكو هي «المقياس الذي تقيس المقدرة والرغبة للعملاء في الماضي والمستقبل لسداد الائتمان.
يوضح هذا التعريف بأن توفر المقدرة على السداد وحدها لا تكفي كي يكون العميل جديراً بالحصول على الائتمان والالتزام بالسداد مستقبلاً، إذ لا بد من توفر الرغبة في السداد لدى المقترض، وإذا كانت المقدرة على السداد يمكن تقييمها من خلال تحليل البيانات المالية للعميل، فإن الرغبة يمكن التعرف عليها من خلال دراسة العوامل الشخصية (غير المالية) لدى العميل، ودراسة هذه العوامل (المالية والشخصية) تقتضي دراسة وضع العميل في سنوات سابقة تساعد في التنبؤ بالتزامه المستقبلي، إن دراسة الجوانب المالية والشخصية يتوافق مع مبدأ أعرف عميلك KYC.



خالد الخولاني*

وتعرف الجدارة الائتمانية أيضاً بأنها: «التحقق من إمكانية العميل على سداد الائتمان الممنوح له وفوائده والعمولات المترتبة عليه وفقاً لشروط العقد المبرم مع المصرف من حيث التوقيت والدفوعات».

يسلط هذا التعريف الضوء على عامل هام في تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء وهو أن الالتزام بسداد الائتمان وحده لا يكفي، بل يجب على العميل أن يلتزم بالسداد وفقاً لما هو متفق عليه مع المصرف المانع، أي وفقاً لشروط عقد الاقتراض، وهو ما يقتضي توافق التدفقات النقدية الداخلة مع أقساط الائتمان وفوائده وعمولاته.

وعلى ذلك يمكن تعريف تقييم الجدارة الائتمانية لعملاء الائتمان بأنها:
دراسة لمجموعة العوامل المالية والشخصية للعميل بهدف التعرف على قدرة العميل ورغبته في سداد الالتزامات المستقبلية التي قد تنشأ عن منحه قديراً معيناً من الائتمان، وذلك وفقاً للشروط التي يتفق عليها مع المصرف المانع والمنصوص عليها في عقد الائتمان من حيث التوقيت والدفوعات.

إذن الجدارة الائتمانية متغير تابع لمتغيرين مستقلين: هما القدرة على الدفع والرغبة في الدفع. فالقدرة على الدفع يمكن تقييمها من خلال العوامل المالية، أما الرغبة في الدفع فيمكن تقييمها من خلال العوامل غير المالية (العوامل الشخصية) التي قد تعبر عن مدى توفر ثقافة الالتزام لدى العميل.

فهم تصنيف الجدارة الائتمانية

- تحفيز النمو في السوق (خلق العمق المالي).
- تحفيز الاستقرار والأمان الوقائي.

- تزيد من كفاءة الأسواق المالية عالمياً ومحلياً.
- تزيد من ترابط الأسواق المحلية والعالمية (الاندماج في السوق العالمي).
- تسهيل الحصول على القروض ومعلومات عن الفرص الاستثمارية.
- إمداد متخذي القرارات الاستثمارية بإطار فعال للفرص الاستثمارية.

الشروط التي يجب توفرها في تصنيف الجدارة الائتمانية

- اليقين (الوضوح والشفافية).
- المصداقية.
- الدقة خصوصاً عند تقييم المخاطر.
- مدى واسع للمخاطر المأخوذة في الحسبان.
- تغطية كبيرة للأسواق المالية والأدوات التمويلية.

فوائد التصنيف على الأسواق المالية

- تعددية الاهتمام على المستوى المحلي والقومي والعالمي.
- إمداد متخذي القرارات بإطار فعال للمرجعية الاستثمارية (أدوات التحليل المالي).

من يستفيد من تصنيف الجدارة الائتمانية؟

- المقترض.
- المقرض.
- الوسطاء والسماسرة (مصارف- مؤسسات مالية واستثمارية).
- الحكومات والمنظمين للأسواق المالية.
- رجال الأعمال والاقتصاديين والمحليين الماليين.

من أي وكالة نشر؟

- درجة الاستخدام العملي والفعلي للتصنيف في

السوق من يوم ليوم.

- النجاحات السابقة في تاريخ الوكالة الناشئة.
- مصداقية الوكالة الناشئة.
- اتساع نطاق التغطية سواء للأسواق أو المخاطر أو الأدوات.
- درجة عمق التحليل ودرجة المهنية التي تعرض بها النتائج.
- درجة الانساق والتناسب في النتائج عبر الدول والمشآت وعبء الزمن.
- المعايير التي نستطيع بها اختيار تصنيف الجدارة الائتمانية.

كيفية تصنيف الجدارة الائتمانية للمنشآت المالية

من المهم إلقاء الضوء على الطريقة التي تتبعها وكالة Moody's لتصنيف وتقييم أداء المنشآت والمؤسسات المالية بما في ذلك المصارف والمؤسسات المالية الاستثمارية في تقييمهم للجدارة الائتمانية.

يعتمد تصنيف Moody's بالدرجة الأولى على مزيج من المدخلات الكمية والكيفية التحليلية لأداء المنشأة المالية.

إن الهدف الأساسي من تصنيف Moody's للجدارة الائتمانية هو إعطاء رأي مباشر وصريح لقدرة المنشأة المالية على الوفاء بالتزاماتها في المستقبل من خلال تحديد وتقدير احتمال أو مخاطر السداد أو الوفاء تلك الالتزامات.

من خلال تحليل Moody's نستطيع فهم نقاط القوة ونقاط الضعف في المنشأة المالية، ومن ثم معرفة حساسية تلك المنشأة للتغيرات المفاجئة في بيئة العمليات أو في الظروف والأحوال المالية المحلية أو العالمية والتي قد تؤدي إلى زيادة احتمالات عدم الوفاء والقدرة على السداد بالالتزامات.

عادة، ما تتضمن تحليل Moody's تقييماً لجودة الإدارة ودرجة تحمل المخاطر والتخطيط الاستراتيجي للمنشأة.

تعتبر النسب المالية مصدراً حيوياً للتقييم الكمي للمنشأة المالية، ولكن يجب أن نؤكد هنا أن هذه النسب لها محدوديتها.

الهدف من دراسة الجدارة الائتمانية

الهدف الرئيس لدراسة الجدارة الائتمانية هو التعرف على إمكانية العميل المستقبلية في سداد الائتمان الممنوح وفوائده وتحديد المخاطر التي تؤدي إلى التعثر المستقبلي في البنوك التجارية والإسلامية باستخدام النموذج الأمثل والأكثر شمولاً.

دواعي دراسة الجدارة الائتمانية للعملاء

إن من أهم دواعي دراسة الجدارة الائتمانية للعملاء ما يلي :



- الهدف الرئيس لدراسة الجدارة الائتمانية هو التعرف على إمكانية العميل المستقبلية في سداد الائتمان الممنوح وفوائده وتحديد المخاطر

- يجب على العميل أن يكون لديه قدر كاف من رأس المال لتغطية مخاطر الائتمان الممنوح له

1. تأسيس علاقة ائتمانية جديدة مع عميل جديد بمنح القروض والتسهيلات دون وجود تعامل سابق معه.
2. التوسع في حجم الائتمان الممنوح لعملاء سابقين نتيجة توسع انشطتهم وزيادة حجم احتياجاتهم التمويلية.
3. الرقابة المنتظمة على استغلال الائتمان الممنوح للعميل، ومعرفة حسن استغلال الموارد الائتمانية.

علاقة مخاطر الائتمان بالجدارة الائتمانية

تعتبر مخاطر الائتمان مقياس للجدارة الائتمانية (Creditworthiness) للعميل، فعند حساب مخاطر الائتمان يقوم البنك بقياس احتمالية استرداد التمويل مع الأرباح بالتعرف على قدرة العميل مؤشرات الجدارة الائتمانية - المعهد العربي للتخطيط - الكويت ٢٠٠٥ ورغبته في سداد التزاماته المستحقة، ويتم القبول غالباً بالعملاء ذوي المخاطر المنخفضة وتجنب العملاء ذوي المخاطر العالية.

نماذج الجدارة الائتمانية للعملاء

هناك مجموعة من نماذج تقييم الجدارة الائتمانية التي تم اقتراحها لتقييم الجدارة الائتمانية للعملاء ومدى اهليتهم وقدرتهم المالية والتشيلية لتوظيف الائتمان و سداده في مواعيد استحقاقه، وظلت هذه النماذج في حالة تطور مستمر من حيث المتغيرات التي تضمنتها، إذ شكلت كل مرحلة جديدة زيادة في عدد المتغيرات التي يتوجب دراستها وصولاً إلى تقييم أكثر دقة للجدارة الائتمانية للعملاء،

- نموذج الائتمان المعروف بـ 5CS:

- النموذج الائتماني المعروف بـ 'PS':

- نموذج الائتمان المعروف بـ PRISM:

وفيما يلي عرض لأحد هذه النماذج

نموذج الائتمان المعروف بـ (five CS: (5CS (credit).

القدرة على الدفع Capacity

القدرة على الدفع تعني مدى قدرة العميل سواء من حيث قدرة العميل على تسديد الائتمان الممنوح له، أو من حيث قدرته على إدارة أعماله، أو من حيث قدرته المالية وإمكانية تحقيق عائد كاف يضمن تسديد الائتمان في موعد الاستحقاق.

شخصية العميل Character

والمقصود بها سلوكيات العميل من حيث الأمانة والثقة وجميع الخصائص الأخلاقية والقيمية، أما شخصية العميل كشركة فتعني أيضاً شخصية مدراء الشركة وأخلاقياتهم ومدى شعورهم بالمسؤولية تجاه الالتزام بتسديد ديون الشركة.

تقوم إدارة الائتمان

بعد تحليل المعايير السابقة

للعامل بإعطائه درجة

تتناسب مع حجم المخاطرة

التي يتعرض لها

- هل السلعة معمرة أو استثمارية وسلعة غير قابلة للتلف السريع و سلعة قابلة للتلف المحدود وسلعة قابلة للتلف السريع؟.

- الطلب على المنتج:- هل يتم تسويق المنتج في مناطق واسعة وحجم مبيعات المنتج عالية وهل المنتج سلعة ضرورية للمستهلكين وهل توجد أبحاث مستمرة لتطوير المنتج وهل يوجد وكلاء بيع متعددين للمنتج؟.

- درجة المنافسة وتأخذ الخيارات التالية:- توجد منافسة عالية للمنتج وتوجد منافسة للمنتج وتوجد منافسة متوسطة للمنتج وتوجد منافسة محدودة للمنتج ولا توجد منافسة للمنتج.

2 - معايير تتعلق بعوامل إدارية:

- الكفاءة الفنية (معدل دوران رأس المال العامل) (كل واحد صحيح نقطتان).

- الكفاءة البيعية : معدل دوران المخزون (كل واحد صحيح نقطة)، معدل دوران المدينين (كل واحد صحيح نقطة).

- ربحية الأعمال وتقاس من خلال : معدل العائد على الأصول (كل 5 نقطة) ومعدل العائد على المبيعات (كل 10 نقطة) ومعدل العائد على حقوق الملكية (كل 5 نقطة).

3- معايير تتعلق بعوامل مالية:

- معدل دوران الدائنين (كل واحد صحيح نقطة).

- نسبة التداول (كل واحد صحيح نقطة).
-الرفع المالي (حق الملكية / القروض) (كل 100 % تعادل نقطة).

- معدل التداول السريع (كل واحد صحيح نقطة).

4 - معايير تتعلق برأس المال (المركز المالي)

- معدل حقوق الملكية إلى الديون (كل 100 % تعادل نقطة).

-معدل إجمالي مصادر التمويل إلى إجمالي الخصوم (كل 100 % تعادل نقطة).

- معدل حقوق الملكية إلى إجمالي التمويل (كل 25 % تعادل درجتان).

-معدل حقوق الملكية إلى الخصوم طويلة الأجل (كل 100 % تعادل نقطة).

5 - معايير تتعلق بالضمانات

- مدى قابلية الضمان للتصرف.

- مدى ثبات القيمة وسهولة التسويق.

- مدى السرعة في تصفية الضمانات.

- مدى كفاية الضمان وتحديثه بالقيمة السوقية.

-مدى كفاية تحديد المخاطر المرتبطة بالقيمة التسليفية للضمان.

* مسؤول مراجعة الائتمان، البنك العربي

رأس المال Capital

وهنا يجب على العميل أن يكون لديه قدر كاف من رأس المال لتغطية مخاطر الائتمان الممنوح له.

الضمان Collateral

الضمان مجموع الأصول المتقولة والثابتة التي يقدمها العميل لتعزيز الائتمان المصرفي المقدم له.

المناخ العام Condition

هو جميع الظروف الاقتصادية والبيئية المحيطة بالعمل سواء من حيث التغيرات في شكل المنافسة أو الطلب على السلعة وطرق البيع والتوزيع... الخ، وبالتالي يجب اتخاذ القرار الائتماني في ضوء هذه التغيرات.

وتقوم إدارة الائتمان بعد تحليل المعايير السابقة للعميل بإعطائه درجة تتناسب مع حجم المخاطرة التي يتعرض لها العميل، حيث يتم تقسيم الائتمان إلى مستويات حسب درجة المخاطرة التي يتعرض لها، ومن أشهر أشكال الدرجات تلك التي تعتمد على ثلاثة معايير من معايير CS5.

وهي الشخصية والقدرة ورأس المال

- الشخصية + القدرة + رأس المال = مخاطرة ائتمانية منخفضة جداً.

- الشخصية + القدرة - رأس المال = مخاطرة ائتمانية منخفضة إلى متوسطة.

- الشخصية + رأس المال + قدرة غير كافية = مخاطرة ائتمانية منخفضة إلى متوسطة.

قدرة + رأس المال - شخصية ضعيفة = مخاطرة ائتمانية متوسطة.

- قدرة + رأس المال - الشخصية = مخاطرة ائتمانية عالية.

- الشخصية + رأس المال - القدرة = مخاطرة ائتمانية عالية.

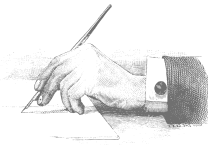
- الشخصية - رأس المال - القدرة = مخاطرة ائتمانية عالية جداً.

- رأس المال - الشخصية - القدرة = مخاطرة ائتمانية عالية جداً.

- قدرة - الشخصية - رأس المال = العميل المخادع.

تصنيف مخاطر الائتمان حسب اتفاقية بازل 2، وبذلك تظهر عوامل قياس مخاطر الفئة الائتمانية للمقترضين كما يلي :-

1 - معايير تتعلق بعوامل التأثير على النشاط
- شخصية وسمعة العميل :- إنتظام العميل في السداد (تعاملات سابقة) و تعاملات العميل في السوق و فترة مزاوله العمل (أكثر من 3 سنوات) وحجم منشأة العميل وعدم وجود شكاوى سابقة.
- طبيعة وجودة المنتج (حسب الخيارات التالية):-



طرق تحديد كفاية رأس المال في البنوك وفقاً لاتفاقية بازل الثانية والثالثة (2-2)

و من خلال ما سبق يمكن ملاحظة أن لجنة بازل تقترح أن يتم رفع الحد الأدنى من متطلبات حقوق المساهمين، وهو أعلى أشكال رأس المال الذي يمكن أن يستوعب الخسائر، وقد أضافت الإصلاحات نوعاً جديداً من رأس المال الذي يمكن تسميته برأس المال التحوط، كما قامت اللجنة كذلك بإلغاء الشريحة الثالثة التي كانت قد أضافتها في اتفاقيتها السابقة والتي تشكل من سندات المساندة التي لا تقل مدتها عن سنتين.

الاستقطاعات من رأس المال

نصت اتفاقية بازل الثالثة على أن البنود التي تستقطع من رأس المال يجب استقطاعها من الشريحة الأولى لحقوق المساهمين، وهي:

- الشهرة والأصول غير الملموسة الأخرى (باستثناء حقوق خدمة الرهن العقاري).
- الضرائب المؤجلة المدرجة في جانب الأصول.
- احتياطي التحوط للتدفقات النقدية (تستقطع المبالغ الموجبة وتضاف المبالغ السالبة).
- العجز في المخصصات المخصصة لمواجهة الخسائر المحتملة.
- أرباح البيع المحققة من عمليات التوريق.
- الأرباح والخسائر المتراكمة الناتجة عن التغيرات في مخاطر الائتمان لالتزامات مالية مدرجة بالقيمة العادلة.
- الاستثمارات في أسهم البنك نفسه (أسهم الخزينة).
- الاستثمارات المتبادلة في رؤوس أموال البنوك والمؤسسات المالية.
- الاستثمارات المهمة في رؤوس أموال البنوك والمؤسسات المالية وشركات التأمين خارج نطاق التجميع الرقابي، ويمتلك البنك فيها أكثر من 10% من رأس المال المصدر على شكل أسهم عادية لتلك المؤسسة أو أن تكون المؤسسة شركة تابعة للبنك.
- تستقطع الزيادة في البنود الآتية إذا زادت قيمتها الإجمالية عن 15% من مجموع الشريحة الأولى لحقوق المساهمين (محتسبة بعد الاستقطاع والتعديلات الخاصة بحقوق المساهمين):
- أ. استثمارات مهمة في أسهم عادية لمؤسسات مالية غير مجمعة (بنوك، شركات تأمين، مؤسسات مالية أخرى).
- ب. حقوق خدمات الرهن العقاري.
- ج. الضرائب المؤجلة المدرجة في جانب الأصول الناتجة عن فروقات مؤقتة.
- د. يخضع المبلغ الذي لم يتم استقطاعه من البنود الثلاثة السابقة عند احتساب حقوق المساهمين لوزن مخاطر بنسبة 250%.
- تخضع تعرضات التوريق والاستثمارات المهمة في المنشآت التجارية لوزن 1250% (Basel Committee, A Global Regulatory Framework: (PP. 22- 27).



إبراهيم العواوي

كبيرة جداً.

رأس مال إضافي لمواجهة المخاطر النظامية

يسمى بهامش الحماية لمواجهة المخاطر المنظمة التي تنشأ نتيجة الترابط الكبير بين المؤسسات المالية العالمية الكبيرة مما يؤدي انتقالها إلى القطاع المالي والاقتصادي، ويطبق هذا الهامش على البنوك الدولية كبيرة الحجم، الأمر الذي يفرض عليها الاحتفاظ برأس مال أكبر من متطلبات الحد الأدنى لرأس المال، أما بخصوص نسبة هذا الهامش فإن الجهود ما زالت تبذل من قبل لجنة بازل لتحديد مقدارها والمدة الزمنية لتطبيقها.

2- أهم التعديلات التي جاءت بها اتفاقية

بازل الثالثة فيما يخص كفاية رأس المال برنامج إدخال تعديلات على رأس المال البنكي وفقاً لبازل الثالثة:

لكي تستطيع البنوك مواكبة هذه الزيادة الكبيرة في المتطلبات، فعليها أن تزيد رؤوس أموالها إما عن طريق: الاحتفاظ بالأرباح، طرح أسهم جديدة للاكتتاب العام، إيجاد مصادر أخرى للتمويل، أو عن طريق التقليل من حجم قروضها، وهذا الأمر يحتاج لبعض الوقت، لذا منحت اتفاقية بازل الجديدة البنوك فترة (7) سنوات لتطبيق هذه المتطلبات، والتي تبدأ من عام 2013 وتنتهي في أول يناير لعام 2019 ووفقاً لبازل الثالثة لعام 2019 فإن:

- الحد الأدنى لنسبة حقوق المساهمين 4.5%.
- رأس مال إضافي لأغراض التحوط 2.5%.
- الحد الأدنى لحقوق المساهمين + رأس مال التحوط 7%.
- الاستقطاعات من الشريحة الأولى 100%.
- الحد الأدنى للشريحة الأولى: حقوق المساهمين + رأس المال الإضافي 6%.
- الحد الأدنى لإجمالي رأس المال 8%.
- الحد الأدنى لإجمالي رأس المال + رأس مال التحوط 10.5%.

2- الشريحة الثانية (رأس المال المساند):

من ضمن التعديلات التي أجرتها بازل الثالثة على هذه الشريحة هو تخفيض نسبة حدها الأدنى من 4% المقترحة في بازل الثانية إلى 2%. وتتكون الشريحة الثانية لرأس المال المساند من:

- الأدوات المصدرة من قبل البنك والتي تحقق شروط الإدراج ضمن هذه الشريحة وليست مدرجة في الشريحة الأولى "علاوة الإصدار (الخصم) الناتجة عن إصدار أدوات مدرجة ضمن رأس المال المساند، الأدوات المالية المصدرة من الشركات التابعة الموحدة بياناتها مع البنك التي يملكها طرف ثالث وتحقق معايير الإدراج ضمن الشريحة الثانية وليست مدرجة في الشريحة الأولى، بعض مخصصات خسائر القروض التي تكون متوفرة لتغطية الخسائر المستقبلية غير المعروفة ويمتلك البنك حق التصرف بها بحرية تامة".

ولقد وضعت لجنة بازل مجموعة من الشروط في البنود التي تكون مؤهلة للإدراج ضمن هذه الشريحة، والتي أهمها:

- أن تكون مصدرة ومدفوعة بالكامل، وأن يكون لها أولوية أقل من حقوق المودعين والدائنين المختلفين في حال التصفية.
- أن لا تكون مضمونة أو مغطاة بكفالة من البنك أو شركائه التابعة، أن يكون موعد استحقاقها بعد خمس سنوات من إصدارها.

المصدات الرأسمالية الإضافية

عملت اتفاقية بازل الثالثة على تعزيز الصلابة المالية للبنوك من خلال إلزام البنوك بتكوين مصدات رأسمالية إضافية من أجل تعزيز قدراتها على امتصاص الصدمات عند حدوث الأزمات وعليه فإن البنوك ملزمة بتكوين ما يلي:

رأس مال إضافي لأغراض التحوط

يسمى بهامش الحماية للمحافظة على رأس المال، ويتم تكوينه من أدوات الشريحة الأولى لرأس المال، ويهدف هذا الهامش إلى تعزيز قدرة البنوك في المحافظة على الحد الأدنى لرأس المال خلال فترات الأزمات المالية والاقتصادية، مما يمكنها من امتصاص الخسائر المحتملة ويضاف هذا الهامش بشكل تدريجي في كل عام بنسبة 0.625%، ابتداءً من العام 2016 حتى يصل في عام 2019 إلى 2.5% ويتوقف عند هذا الحد

رأس مال إضافي لمواجهة التقلبات الدورية

ويسمى بهامش الحماية لمواجهة التقلبات الدورية، ويجب أن يتكون من أدوات الشريحة الأولى لرأس المال، وتتراوح نسبته (التي تحدد بناءً على طلب السلطات الرقابية المحلية) من 0% إلى 2.5% من الشريحة الأولى لرأس المال، ويتم تكوينه في فترات النمو ويستخدم في فترات الأزمات خاصة عند زيادة حجم الائتمان بنسب



تطبيق الريال الإلكتروني

نافذة سهلة ومجانية
تغنيك عن زيارة مكتب البريد
ومنافذ تقديم الخدمات

من مكانك وفي أي وقت ،
سدد مدفوعات وفواتير الخدمات ، حوّل ، استلم حوالتك ،
ادفع قيمة مشترياتك ، استعلم عن رصيدك ، تابع كشف حسابك ..
كل ذلك وأكثر مع تطبيق الريال الإلكتروني ، من هاتفك مباشرة.

خدمة العملاء اتصل مجاناً
8008008

البريد اليمني
YEMEN POST





الآن... بإمكانك التحويل بين المحافظ الإلكترونية



سياكاش
SABACASH



7

أيام



باقعة مزايا 4G الأسبوعية

1400 ريال شاملة الضريبة

و الأسعار موحدة لدى مكاتب الخدمة

لتفعيل الباقعة اتصل على 444

لمزيد من المعلومات ارسل 4 الى 123 مجانا



معنا .. اتصالك أسهل

4G^{LTE}

VISA

نرافك أينما كنت

تمتع بالعديد من المزايا مع بطائق الفيزا
الدولية التي يقدمها بنك اليمن الدولي

INTERNATIONAL BANK OF YEMEN



بنك اليمن الدولي

هدفنا واحد

www.ibyemen.com

[Twitter](#) [Instagram](#) [Facebook](#) [iby_bank](#)