

41
عام
خبرة وثقة
2010 - 1969

الأهلي المصرفي



البنك الأهلي اليمني
National Bank Of Yemen
Trust & Experience - الخبرة والثقة

العدد 13، أكتوبر - ديسمبر 2010م

نشرة فصلية تصدر عن البنك الأهلي اليمني



طموحات
أكبر



إشراقة جديدة..



رؤية جديدة

**أمين عام اتحاد كرة القدم بعدن ... البنك الأهلي اليمني
يعتبر المعين والسند الحقيقي والمعول عليه في كل المناسبات**

البنك الأهلي اليمني تالق وثقة ...

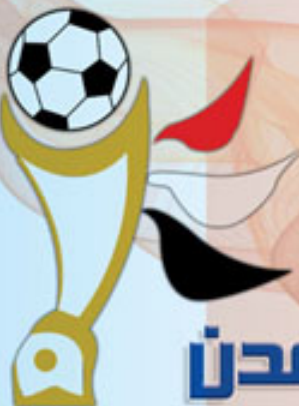
محطات مضيئة - بقلم الأستاذ عبدالرحمن الكهالي

رئيس مجلس الإدارة - المدير العام

**هناك مواضيع أخرى
يحتويها العدد**

رؤيتنا..

نحن في البنك الأهلي اليمني عزمنا علي أن نلبى جميع احتياجات عملاءنا وأن نكون رواداً في توفير خدمات مصرفية مبتكرة اعتماداً على أفضل وأحدث تقنيات الخدمات المصرفية لتكون الخيار الأول للعملاء ولنصبح البنك المميز في اليمن.



خليجي 20

في عدن



الإفتتاحية

البنك الأهلي اليمني

واحد وأربعون عاماً

مسيرة
تطور
ونجاح



بقلم: رئيس التحرير
علي منصور ماطر

في قادم الأيام إن لم تكن قد توافقت مع صدور هذا العدد تهل علينا الذكرى الحادية والأربعون (١٩٦٩/١١/٢٧-٢٠١٠/١١/٢٧) لتأسيس البنك الأهلي اليمني، ولا بد لنا من وقفه تأملية لمسيرة هذا الصرح الوطني الاقتصادي العتيد وأفاق تطوره خلال مسيرته الطويلة، والتي لم يعرف الوهن أو الانكماش خلالها إليه طريقاً.

وإن ما أستوقف تلك المسيرة في الفترة (٩٠-٩٨) لم تكن إلا لحظة تقييمه للانطلاق مجدداً، قوياً ومتمرساً مستخلصاً الدروس والعبر من تلك الوهده الطارئة مسترشداً بخارطة طريق وضعت من قبل القيادة الساسية التقطتها قيادة محنك وترجمتها إلى واقع عملي مستوعبه العوامل السلبية المؤثرة لتلك الحقبة الزمنية من تاريخ مسيرته تشخيصاً ومعالجة لتضع في ضوئها جملة من الاهداف لتجاوز تلك الوهده العارضه والخروج بالبنك إلى أفاق من الريادة والتألق ليبلغ مستوى من العنقوان والثقة غير المحدوده داخليا وأقليميا ودولياً.

وإن ما نلمسه من توافد ممثلون من الاختصاصين وكبار مسؤولي البنوك الاقليميه والخارجيه لترسيخ علاقات مميزة مع البنك الأهلي اليمني وأخرها قيادة بنك نور الإسلامي في دولة الامارات العربية (دبي) والتي اهدت للبنك الأهلي اليمني، درع الصندوق التضامني المشترك إلا دليلاً واضحاً على مايمتتع به البنك الاهلي اليمني من ثقة ورسوخاً لدى المراسلين في الخارج إنطلاقاً مما تعكسه بياناته المالية من قوة ومثانه عكسته التصنيفات من أعلى مؤسسات التصنيف الدولي التي حصل عليها البنك.

أعياد الشعب اليمني

بمناسبة احتفالات شعبنا بـ

الذكرى الثامنه والاربعون لثورة سبتمبر ١٩٦٢ م
والذكرى السابعه والاربعون لثورة أكتوبر ١٩٦٣ م
والذكرى الثالثه والاربعون للاستقلال الوطني ١٩٦٧ م

يتقدم

البنك الأهلي اليمني



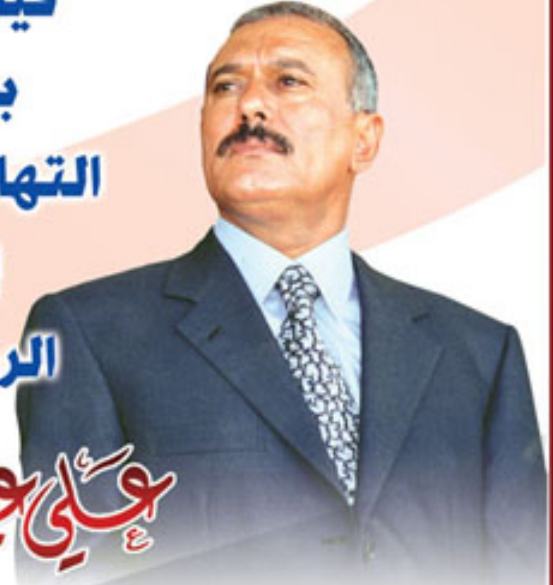
قيادة وموظفين

بأسمى آيات

التهاني والتبريكات

إلى فخامة

الرئيس المشير



علي عبد الله صالح

رئيس الجمهورية

وإلى شعبنا اليمني العظيم سائلين المولى عزوجل أن

تعود هذا المناسبات واليمن في تقدم وأزدهار في ظل

القيادة الحكيمة لباني نهضة اليمن الجديد

عنهم الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي

رئيس مجلس الإدارة المدير العام



محطات مضيئة



بقلم الأستاذ /
عبدالرحمن السكحالي
رئيس مجلس الإدارة المدير العام

افضل الخدمات
لعملاءنا الكرام
الذين نتوجه
إليهم بالشكر
والتقدير
في دعمهم
المتواصل
وتفاعلهم مع
جهود البنك في
التطور والنجاح.

ويشرفنا أن ننتهز هذه المناسبة بأن نتقدم باسم
البنك الأهلي اليمني قيادة وموظفين بأجمل التهاني
إلى قائد مسيرتنا وصانع أعيادنا المشير/ علي
عبدالله صالح رئيس الجمهورية اليمنية وإلى رئيس
مجلس الوزراء ووزير المالية وجميع الوزراء الكرام
بمناسبة هذه الأعياد الوطنية لشعبنا اليمني.

ورغد الدور التنموي لدولة الوحدة وخياراتها في
الإصلاح الاقتصادي والمالي والنهوض بالمستوى
المعيشي لكل فئات المجتمع اليمني. وكذا في دعمه
للعديد من الفعاليات الثقافية والاجتماعية على
مستوى محافظة عدن .

إن الدور الريادي للبنك الأهلي اليمني قد مكّنه من
أن يحظى باحترام وثقة عملاءه في الداخل والعديد
من مراسليه في الخارج إقليمياً ودولياً من خلال
تبادل الوفود وإقامة علاقات مصرفية متميزة ناهيك
عن محافظته على معدلات عالية من النمو المتواصل
في أصوله وزيادة راس المال وحقوق الملكية ، وإن
حصوله على أعلى التصنيفات الدولية من مؤسسات
التصنيف الدولية على حسن إداؤه وقدرته في إدارة
تلك الأصول إلا دليلاً على تطوره المطرد .

إننا ومن خلال صفحات هذا العدد نشيد بالعاملين
ونطمح إلى تظافر الجهود والعمل الدؤوب لتقديم

يصدر هذا العدد من نشرة الأهلي المصرفي مع
تواصل إحتفالات شعبنا اليمني بأعياده الوطنية،
الذكرى الثامنة والأربعون لثورة ٢٦ سبتمبر،
والذكرى السابعة والأربعون لثورة ١٤ أكتوبر
العظيمتين والذكرى الثالثة والأربعون للاستقلال
الوطني ٣٠ نوفمبر ١٩٦٧م، وكلها محطات أضاءت
لشعبنا اليمني العظيم طريق الحرية والتقدم والرفق،
توجت بمكسب عظيم تجلى في وحدة لحمته الوطنية
أرضاً وشعباً في الثاني والعشرين من مايو ١٩٩٠م
على يد قائد مسيرة الوطن وباني نهضته المشير/
علي عبدالله صالح رئيس الجمهورية اليمنية.

كما يأتي صدور هذا العدد من نشرة الأهلي
المصرفي بالتزامن مع الذكرى الحادية والأربعون
لتأسيس البنك الأهلي اليمني ووصوله إلى تحقيق
نجاحات ملموسة ومتواصلة على الصعيدين
الاقتصادي والاجتماعي من خلال مساهمته في دعم

البنك الأهلي اليمني ... تآلق وثقة



متابعات / رئيس التحرير

والمشرفة الفنية

وفي نهاية اللقاء تم تسليم درعاً يحمل شارة
الصندوق التضامني المشترك إلى البنك الأهلي
اليمني لقاء مساهمته في تطوير أواصر العلاقات
المصرفية مع نظراءه من البنوك الإقليمية
والدولية وقد تسلم الدرع الأستاذ/ سامي
عبدالحמיד مكايي النائب الأول للمدير العام
عضو مجلس إدارة البنك.



عبدالله القباطي - نائب المدير العام للمعاملات
الإسلامية والأستاذة/ سكينه عبده الحسين -
مدير دائرة العلاقات الخارجية والأستاذ/ أحمد
الأشول - مدير دائرة الحسابات المركزية.

وقد استعرض اللقاء الذي عقد في فندق مركيور
بعدن العلاقات المصرفية بين البنك الأهلي
اليمني وبنك نور الإسلامي وسبل تطويرها،
وكذا مساهمة البنك الأهلي اليمني في القرض
الإسلامي المشترك المزمع تقديمه لبنك آسيا في
تركيا والبالغ قيمته (٢٥٥,٠٠٠,٠٠٠) مليون دولار
أميريكي حيث ساهم البنك الأهلي اليمني بمبلغ
(٣,٠٠٠,٠٠٠) مليون دولار أمريكي وذلك ضمن
الصندوق التضامني المشترك للمرابحة.

زار البنك في الأول من سبتمبر ٢٠١٠م، وفداً
من بنك نور الإسلامي في دولة الامارات العربية
المتحدة برئاسة السيد/ جلال كليب- الرئيس
التنفيذي لبنك نور وعضويه كل من نائب الرئيس
للمؤسسات المالية وعمليات الخزينه السيد/
سيد موسى كليم ورئيس المجموعة المصرفية
التجارية السيد/ عامر زايدى .

وقد استقبل الوفد من قبل الأستاذ/ سامي
عبدالحמיד مكايي - النائب الأول للمدير العام



عضو مجلس إدارة البنك الأهلي اليمني والأستاذ/
عبدالله عبده صالح مدير مكتب وزارة المالية
م/عدن وعضو مجلس إدارة البنك ، والأستاذ/



حضور فاعل وعلاقات متميزة

عاصمة المملكة الاردنية الهاشمية للفترة من ٣-٤/٨/٢٠١٠م حيث كان للبنك دوراً فاعلاً في مناقشة المواضيع المدرجة في جدول أعمال المؤتمر .

- شارك الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي (رئيس مجلس الإدارة المدير العام) للبنك الأهلي اليمني في أعمال المؤتمر الأول لتحسين وتفعيل الاقتصاد العربي المشترك الذي انعقد في عمان



والمصرف التجاري السوري للمشاركة في اجتماعات مجلس الأعمال اليمني/ السوري والملتقيات الأساسية لرجال الأعمال في البلدين لتمكين المصرفين (الأهلي اليمني/ التجاري السوري) من الاحاطه بمجالات الاستثمار المحتمل.

المستثمرين من رجال المال والأعمال في كلا البلدين بالتعامل المباشر مع البنك الأهلي اليمني والمصرف التجاري السوري بخصوص تمويل الأنشطة التجارية والاستثمارية. كما نصت التوصية على دعوة البنك الأهلي اليمني

أفاق تنمويه ...

تشجيعاً للتمويل المشترك للمشاريع الاستثمارية بين كل من البلدين الشقيقين الجمهورية اليمنية والجمهورية السورية. أوصت لجنة المصارف في اجتماعات الدورة العاشرة للجنة العليا اليمنية/السورية المشتركة في صنعاء للفترة من ٢-٥/٨/٢٠١٠م بالمصادقة على الاتفاقية المصرفية بين البنك الأهلي اليمني والمصرف التجاري السوري والموقعة في ٤/٨/٢٠١٠م .
وناشدت التوصية الجهات المعنية للسعي لتفعيل الاتفاقيات والبرامج والبروتوكولات الموقعة بين البلدين الشقيقين في المجال التجاري والصناعي

مجلس إدارة البنك يعقد إجتماعه الدوري

العاشر من اكتوبر ٢٠١٠م حيث اشتمل جدول الاجتماع على عدد من المواضيع من ضمنها آخر مستجدات مشروع التطوير والتحديث وسير العمل فيه .. وكذا مناقشه التوصيات المرفوعة من اللجان بخصوص القضايا المصرفية. كما استعرض المجتمعون التقارير الشهرية المرفوعة من قبل مدراء الدوائر حول أداء وتنفيذ الاعمال المناطه بهم كل في مجال اختصاصه.

هذا وقد اتخذ المجلس جملة من القرارات الهادفه إلى تعزيز وتنظيم العمل في فروع البنك والحث على تحقيق نقلة نوعية في مستوى اداء فروع البنك وتقديم أفضل الخدمات لعملاء البنك الكرام .



رؤية
جديدة

البنك الوطني اليمني
National Bank Of Yemen



www.nbyemen.com

الاستثمار الإسلامي الهدف والغاية



بقلم الدكتور: حسين علي باشعيب
نائب رئيس لجنة الاشراف على
تأسيس الدائرة والفرع الإسلامية

- ٢- حصول المستثمر على الربح العادل الذي يتكافأ مع الدور الفعلي الذي اداه ماله في التنمية الاقتصادية .
 - ٣- تحرير الفرد من نزعة « السلبية » التي يتسم بها المودع المنتظر للفائدة فقط .
 - ٤- تنشيط عمليات التنمية في المجتمع والنهوض باقتصادياته.
- وهذه الأهداف لا تتحقق غالباً إلا بعد كفاح طويل من البنك الإسلامي في تقديم مشروعاته قبل الإقدام عليها، حيث يتولى الخبراء والاختصاصيون بقطاع الاستثمار بالبنك الإسلامي دراسة المشروعات ومن بين ماتنتاوله الدراسة، النواحي الاقتصادية والاجتماعية ومنها :-
- ١) مدى ربحية المشروع والطلب على منتجاته.
 - ٢) عدم تعارض أهداف المشروع وتنتاجه مع خطة التنمية للدولة.
 - ٣) الانتعاش والعائد الاجتماعي والإنساني على اهالي المنطقة التي يقع فيها المشروع .
 - ٤) مدى مساهمة المشروع في تشغيل الايدي العاملة

إن إنتهاج الاسلوب الإسلامي في العملية المصرفية، قد جاء كضرورة ملحة للحد من الخسائر وتقليل المخاطر التي لازمت ولازالت تلازم العمل المصرفي التقليدي، إذ أن مشاركة المودعين أو المستثمرين في الخسائر التي قد تنشأ وفقاً وصيغ العمل المصرفي الإسلامي، قد دفع بالدول الأوروبية التفكير في فتح نوافذ أو بنوك إسلامية لتفادي ما أنتجت الأزمة المالية مؤخراً في إفلاس كثيراً من البنوك.

وقد أضحي ما يعرف بالاستثمار الإسلامي أداة رئيسية للبنوك الإسلامية باعتبارها لا تهدف إلى تعظيم الربح بالقدر الذي تطمح إلى تحقيق نوعاً من التنمية الاقتصادية والاجتماعية بابعادها المختلفة، وليس مجرد استثماراً لإنماء المال فقط.

من هنا فإن الاستثمار الإسلامي في البنوك الإسلامية يهدف أساساً إلى مايلي :-

- ١- تعاون رأس المال وخبرة العمل في التنمية الاقتصادية .

والمساهمة في حل مشكلة البطالة. كل هذه الامور تحكم أي مشروع يقوم عليه نشاط البنك، لهذا ليس كل من تقدم بطلب تمويل مشروع ما، يوافق عليه البنك الإسلامي، بل لابد من دراسة المشروع والنظر في جدواه الاقتصادية والاجتماعية ثم إقراره وكل ذلك يتم في نطاق أحكام الشريعة الإسلامية.

مشآت التمويل الأصغر - التعريف والأهمية

بقلم : عماد إسماعيل عبد السلام
فرع الإقراض الشعبي

لذا فإن مثل هذا النوع من منشآت التمويل تسعى لتطوير خدماتها لتلبي احتياجات هؤلاء العملاء بأسرع وقت ممكن وبأكبر قدر ممكن من الكفاءة .

لذا فإن الهدف من تلك التمويلات يمكن تناولها من ناحيتين :-

الناحية الاولى - اهداف اقتصادية :-

وذلك من خلال تقديم أكبر قدر ممكن من الخدمات المالية لصغار المستثمرين والناشطين اقتصادياً في حدود التمويلات المعقولة، وكذا توسيع المنشآت القائمة وبالتالي زيادة الانتاج مما يؤدي إلى إنعاش الحركة التجارية والاقتصادية في البلد المعني .

الناحية الثانية- أهداف إجتماعية: -

وذلك من خلال توفير فرص عمل مدرة للدخل للشباب والعاطلين عن العمل، وكذا العمل على تقليص البطالة والتخفيف من الفقر وتحسين معيشة الأسر الفقيرة من خلال هذا النوع من التمويلات.

ويمكن تنفيذ هذا النوع من التمويلات بأسلوبين، الأسلوب الأول من حيث (الإقراض التقليدي) أو بأسلوب آخر من خلال استخدام الصيغ الإسلامية في التمويل(مثل المشاركة أو المرابحة أو الإيجار التمويلي المنتهي بالتعميل) .

نشأت فكرة التمويل الأصغر في الاساس من رغبة بعض الدول المقتدرة في مساعدة الدول الفقيرة والتي تعاني من مشاكل اقتصادية واجتماعية وذلك لغرض تخفيف الضغوط على تلك الدول الفقيرة الناجمة عن انتشار الفقر والبطالة بين أوساط شعوبها.

حيث استحدثت هذه الدول الممولة صناديق تمويل تعنى بتقديم أشكالاً من الدعم والمساعدة لمجتمعات تلك الدول .

ولتحقيق قدرأ أكبر من الاستفادة أقيمت منشآت التمويل تلك لتقديم التمويلات مباشرة إلى الجهات المستهدفة بدلاً من تقديمها إلى حكومات تلك الدول الفقيرة.

وبتعريف بسيط فإن مصطلح تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة (C.S.M.E) (Credit For Small & Medium Enterprises) أو ما يعرف بالتمويل الأصغر يقصد به تقديم الخدمات أو التمويلات المالية المختلفة (قروض، سلفيات، تمويل) إلى فئات معينة من أفراد المجتمع والتي لاتمكن من الحصول على مثل هذه الخدمات أو التمويلات من القطاعات المصرفية التقليدية القائمة في البلد المعني باعتبار ان المستفيد منها هو عميلاً بدرجة اساسية يحصل على تلك الخدمات مقابل رسوم محددة (فوائد معينة) وليس كمستفيد من إعانه.

طموحات
أكبر

البنك الأهلي اليمني
National Bank Of Yemen



www.nbyemen.com

مسئولية البنك في فرض الضمانات المناسبة على التسهيلات والقروض الممنوحة

زينات علي محمد
(رئيس قسم البيانات الإحصائية)



ثقة مودعيه ومراسليه. والمخاطر التي يتعرض لها البنك كثيرة. فهناك الخطر الخاص بكل عميل. وهو يتوقف على

ظروف العميل والعملية. من حيث المركز المالي للمؤسسة وكفاءة مديرها وأمانتهم. وهناك الخطر المهني أو الحرفي لهبوط أسعار السلعة التي فتح الاعتماد لتصنيعها أو تسويقها. وكسادها. وظهور طرق جديدة في التصنيع أو نماذج وموديلات جديدة. أو إقفال أسواقها في الخارج. وخطر ثالث يرتبط بالأزمات السياسية أو الاقتصادية كالحروب أو الانقلابات والاستيلاء على السلطة وما شابه ذلك من المشكلات الغير محسوبة.

لذا فإن دراسة أهمية وظروف كل عملية مسألة دقيقة ولازمة قبل إقدام البنك على الدخول فيها وكذا فإنه من أهم جوانب تقدير البنك وأساليب الاحتياط هو اختيار الضمان المناسب لكل عملية ائتمانية واختيار الأنسب مما يقدمه العميل من ضمانات.

المرجع:
عمليات البنوك
للدكتور/علي جمال الدين عوض

ان تقوم البنوك بتقديم تسهيلات ائتمانية بدون الحصول على ضمانات كافية فإنها بذلك تتعرض لمخاطر غير محسوبة كأن يمنح البنك تسهيلات لعملاء لا تتوفر فيهم الملاءة المالية أو كأن تكون لديهم نية مسبقة في استغلال تلك الأموال في نشاطات الغير معلن عنها كاستثمارها في مشاريع وهمية أو غير ذات جدوى إقتصادية أو ماشابه ذلك من المشاريع الغير مربحة .

من هنا فإن مسؤولية البنك تتطلب التحوط لذلك وأخذ الضمانات المناسبة عند منح القروض أو التسهيلات بنوعها (مباشروغير مباشر) وبما يحفظ حقوقه حسب المخاطر المحتملة التي سنوردها .

الأصل في كل عمليات التسهيلات المصرفية أنها تقوم على ثقة البنك في عملية طالب التسهيل. وان كان مقدار هذه الثقة يختلف من عملية إلى أخرى تبعاً لظروفها وطبيعتها. وبعض هذه العمليات يكون النظر فيها ومجالات استخدامها والضمانات التي تقدمها بذاتها إلى البنك . وبعضها الأخر يكون التركيز فيها على شخص المستفيد وان كان هذا التقييم غير حاسم إذ قد يرفض البنك عملية سليمة تماماً لان المستفيد فيها أي العميل لا يوحى بالثقة .

ومجرد تأخير العميل في وفاء ما عليه يرتب ضرراً خطيراً لأن التاجر عموماً يعتمد في وفاء ما عليه على استيفاء حقوقه في مواعيدها. صحيح أن تخلف العميل نهائياً عن

الوفاء حادث متوقع أي داخل في الحسابان لكن البنك بخلاف شركة التأمين

لا يجد في مثل هذا الحادث موضوع أو سبباً مناسباً لنشاطه ولهذا يعتبر هذا التخلف حادثاً غير عادي لا ينتظره ولا يبني تقديرته على احتمال وقوعه كما هو شأن المؤمن. ولهذا فإن من مفاخر شركة التأمين التي تنتشرها مثل عدد ومقدار الحوادث التي عوضتها. لكن البنك الذي يفعل مثل ذلك أي ينشر حالات تخلف عملائه يفقد

كنّا خيراً ...
تحقق تميزاً في
خدماتك المقدمة للعملاء.



بقلم : ريدان صالح قائد
فرع العملاء



لاشك أن الناس بطبيعتهم يطمحون إلى التميز فيما يقدمونه سواءً في مجال حياتهم وتصرفاتهم الشخصية أو فيما يقدموه للغير من نماذج تتم عن قدرات وملكات تحقق لهم التميز في أداء خدماتهم وعطاءاتهم لمن حولهم.

فإذا ما كنت موظفاً في مرفق خدماتي ولديك اصناف من المتعاملين معك. فعليك أولاً الاطلاع بطبيعتهم. مزاجهم. ماذا يريدون. كيف يحبوا أن يعاملوا. أي تتكيف مع كل هذه المعطيات والمؤشرات لتكون قادراً على تقديم خدمات أفضل وأكثر تميزاً. وهذه تتم عن نزعة خيرة فيك أن تريد معرفة تلك الاهواء والأمزجة لتقوم بتقديم خدماتك إلى الناس. ومن هنا يكون الاقتلاع عن الاستعلاء وعدم التمسك بالروتين العمل هو أول سبل الخير في ان تكون مبادراً سابقاً إلى منفعة العملاء. إذ ان القيام بعمل خير يجب ان يكون نابعا من الذات وليس من الضروري ان يرتبط بالوظيفية أو توجيهات مديرك في العمل.

والتميز في أداء او تقديم خدمة ما لعميل ما لا تقتصر على إنجاز معاملة العميل بالسرعة المطلوبة والدقة المتناهية فهناك نماذج من الخدمات الخيرة التي يمكن اداءها أو القيام بها في نفس الاطار فعلى سبيل المثال :-

- أن صرخ أو بكى طفلاً كان بمعبة أمه أو أباه ممن ينتظرون إنجاز معاملتهم فتحررت نحو ذلك الطفل مداعباً مقدماً له مايتلهم به كشكلاته مثلاً أم حملته واقفاً لتروح عنه جراء خوفه من زحمة المكان مثلاً أو ماشابه ذلك .

- أن يكون احد العملاء مسناً على وشك إستلام نقوده في أن تقوم بالآخذ بيده مسانداً إلى شباك الصراف فاسحاً له الطريق مستأنا من بقية العملاء .

- أن يكون هناك عميلاً مقعداً أو من ذوي الاحتياجات الخاصة فتقوم بتحريك كرسيه القاعد عليه إلى شباك الصراف لايداع مالديه من نقود أو سحب نقود من حسابه بدلاً عن مرافقه. أو ان تقوم بتقديم كاساً من الماء إليه إذا علمت بأنه عطشان وبجابه إلى قليل من الماء .

- ان يطلب عميل خاصة اذا كانت من النسوة ان ياتي اليها مدقق التوقيع إلى المنزل للتوقيع امامه حيث قد كانت استعانت بابنها البالغ ان يستلم النقود عنها لتعذر مجيئها كون ان طفلها مريضاً أو زوجها ولا يوجد من يرعاه. وان تقوم في صباح اليوم التالي بالسؤال عن حالة الطفل أو الزوج للأطمئنان. فان ذلك يشكل راحة نفسه للعميل ويجعلك خيراً في نظره.

- حدث ان فريقاً من مراقبي الائتمان في «راند إير بريد فايل» في جنوب افريقيا إتصلوا هاتفياً بالعملاء الذين قاموا بالسداد المبكر لديونهم ليشكروهم على ماقاموا به. وهذا عملاً خيراً بحد ذاته. بل ان هناك أمثله عديده على تقديم الخير والمنفعة للآخرين .

- من هنا ياتي حكم عملاءك على مستوى خدماتك ومدى ماتحقق لهم من راحة وثقة ويجعلك دائماً المتميز في نظريهم. ومما يزيدهم تعلقاً بك هو ان تشعرهم دائماً بأنك لا تنتظر أي مقابل لقاء تلك الخدمات لامادياً ولا معنوياً .

فلنكن جميعنا متميزون في تقديم وتأدية الخدمات للعملاء في إطار البنك الأهلي اليمني.

البنوك الإلكترونية

إعداد/ ولاء وديع ثابت
المشرفة الفنية للأهلي المصري

استثمار الإنترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ومع الاعتماد المتزايد على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي أضحى هو المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال والاستثمار المالي، في ظل ذلك كله، تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال والاستشارة المالية وخدمات الاستثمار والتجارة والإدارة المالية وغيرها.

إن البنوك الإلكترونية- وتعرف أيضا ببنوك الإنترنت أو بنوك (الويب) (Internet) أو (Web Banking)- برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي، فإنها لم تأخذ كافة سماتها ومحتواها من مفهوم بنك الكمبيوتر الشخصي المتقدم الإشارة إليه، فالبرمجيات التي تشغل البنك الإلكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون، والفائدة من ذلك كبيرة، فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزما بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للعميل كلما تم تطويرها، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل العميل إلى حساباته وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك المنزلي أو البنك على الخط. كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلبا كالالتزام على البنك، فالموقع يتيح ذلك والعديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف، وفوق ذلك كله فإن البنك عبر الإنترنت، أو بنك الموقع، يتيح مداخل للزبون باتجاه مواقع حليفة أو شبيهة أو مكملة لخدماته. مواقع إصدار وإدارة البطاقات المالية، أو أمن المعلومات المتبادلة، أو مواقع مؤسسات شهادات التعاقد والتوثيق، أو مواقع تداول الأسهم أو أي مواقع أخرى تقدم أي نمط أو نوع من الخدمات المالية أو الاستشارية عبر البنك المستضيف أو شركاءه.

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self-Service Banking) وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان)، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الإنترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الإنترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات - إما مجانا أو لقاء رسوم مالية - وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية (Personal-Financial-management) مثل حزمة (Microsoft's Money) وحزمة (ntuits Quicken) وحزمة (Managing Your Money) وغيرها وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعا ببنك الكمبيوتر الشخصي (PC banking) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الإلكتروني.

* تطور فكرة الخدمة عن بعد وميلاد البنوك الإلكترونية بمعناها الحديث: في ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السلس للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط، وترافق ذلك مع

إشراف جديدة

البنك الأهلي المصري
National Bank Of Yemen

www.nbyemen.com



حجية التوقيع الإلكتروني



المستشار القانوني
الدكتور / نبيل البياتي

أن تحتفظ بالأوراق المتصلة بأعمالها المالية والمصرفية لمدة لا تقل عن (١٠) سنوات بصورة مصغرة/ ميكروفيلم/ أو أسطوانة ممغنطة أو غير ذلك من أجهزة التقنية الحديثة (سيدات أو شرائح... إلخ).

والملاحظ هنا أن المشرع وقع في تناقض حين (أصر على بقاء كلمة أوراق) ونسى أن الأوراق انتهت فنص على البنوك أن تحتفظ بالأوراق المتصلة بعملها وبناءً على ذلك فإن الفقرة (٣) من المادة التاسعة أعفت البنوك التي تستخدم تنظيم عملياتها المالية والمصرفية الحاسب الآلي من تنظيم الدفاتر التجارية المنصوص عليها في القانون التجاري النافذ وتعتبر المعلومات المستفاد منها أو غيرها من الأساليب الحديثة بمثابة (دفاتر تجارية) لها حجية في الإثبات.

وأضفت الفقرة (٤) من المادة المذكورة (الصفة التجارية) على جميع الأعمال المصرفية والنشاطات المالية الإلكترونية بحكم ماهيتها الذاتية بغض النظر عن صفة المتعاقد أو المتعامل مع البنك.

وبالتالي قرر المشرع أن هذه الأعمال (تسري عليها أحكام القانون رقم (٤٠) بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية والقانون التجاري رقم (٣٢) لعام ١٩٩١م وتعديلاته.

ومنها المشرع اليميني بإصدار القانون رقم (٤٠) لسنة ٢٠٠٦م بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية.

ومن المفيد أن نذكر بأهم المواضيع الجديدة والتي أوردها المشرع في هذا القانون.

فالمادة السابعة: تركت (للبنك) أن يضع الأنظمة المصرفية التي تعتمد التقنية الإلكترونية في نشاطاته المصرفية والمالية لتطوير أنظمة الدفع فيما يتعلق بتبادل المعلومات، والتحاويل النقدية، ووضع نظام مقاصة متطور، لتحقيق ذلك يمارس البنك الصلاحيات التي تحقق تلك الأهداف من خلال الصلاحيات التنظيمية والرقابية على العمليات الإلكترونية، وصلاحيه فرض الغرامات، والتنسيق مع وزارة المالية والجهات الحكومية ذات العلاقة، لتطبيق أنظمة الدفع لديها، مما يستلزم إنشاء الهيكلية اللازمة والمناسبة لمهام الإشراف والرقابة على تفعيل أنظمة الدفع. كما أن له الاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع.

وقد أضفت الفقرة (٢) من المادة (٨) من القانون الحجية القانونية في الإثبات لإجراءات الدفع والقبض التي تتم بواسطة النظام الإلكتروني.

كما أوجبت الفقرة (٢) من المادة (٩) أن على البنوك والمؤسسات المصرفية

كنا قد تكلمنا في عدد سابق من الأهلي المصرفي عن حجية التوقيع الإلكتروني في الإثبات، وقلنا أن التطور الحضاري والتقدم العلمي أدى بالمشرع ليواكب ذلك التطور في إضفاء الصفة الشرعية والقيمة القانونية لهذا النوع من التوقيع فكما أن التوقيع التقليدي (اليدوي) هو علامة أو إشارة تميز شخصية الموقع وتعبّر عن إرادته لكونها (منبثقة) عنه وتشكل امتداداً لشخصه لدرجة يصعب معها صدوره عن شخص آخر.

لذا يمكن القول أن التوقيع الإلكتروني يقوم بذات الدور الذي يقوم به التوقيع اليدوي ودور جهاز الصراف الآلي يقترب كثيراً من دور القلم في التوقيع ويخضع لأوامر حامل البطاقة الإلكترونية وحده.

فالرقم كالتوقيع تماماً كلاهما نتاج حركة اليد، تنفيذاً لإرادة العقل، ويعتبر وسيلة أكيدة لإقرار المعلومات التي يتضمنها السند، ويوفر ذات القدرة من الأمان والثقة، بل أفضل -من التوقيع التقليدي- لدرجة أنهم جعلوا التوقيع الإلكتروني هو (مفتاح) إعلان الحرب النووية الذي يعلمه الرئيس الأمريكي فقط. يتمثل في رقم يتم فك رموزه بواسطة الحاسب الإلكتروني.

وقد قلنا أن الكثير من الدول سعت إلى إصدار القوانين التي تعالج الإشكالات التي قد تقع نتيجة الإثبات التي يعتمد على المستندات أو الوثائق الإلكترونية

فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم

ماذا يتوقع العميل؟



دنيا محمد ناصر فضل
قسم الإنتمان التجاري

- ٢- سوء الخدمة.
- ٣- لم يحصل على ما يتوقع .
- ٤- لم يتم تمييزه .
- ٥- عدم الإنصات له .
- ٦- إذا لم تحل مشكلته .

بعض الكلمات التي تضايق العميل

- ١- كلمة لا أعرف .
- ٢- ليست في سياسة مؤسستنا أو شركتنا .
- ٣- كان يجب عليك أن تعرف .
- ٤- هذه ليست موجوده لدينا .
- ٥- أنا مشغول مع عميل آخر.
- ٦- كلمني في وقت آخر .

مبادئ اكتساب العميل مدى الحياة

- ١- العناية الجيدة بالموظفين .
- ٢- التدريب والتحسين المستمر.
- ٣- إعطاء الموظفين المعلومات الكافية: أي لا تطلب من الموظفين أن يعملوا شيئاً بدون أن يكون لديهم المعلومات الكافية عن هذا الشيء ويعرفوا لماذا هم يعملونه .
- ٤- الاستماع لأراء وانطباعات الموظفين والاهتمام بها .
- ٥- إعطاء العملاء المعلومات الكافية: حيث إذا حدث أي تغيير أو تطوير في المكان يجب أن تعطي العملاء معلومات حوله وحول المكان حتى يعرف العميل كيف يسير وتسير معه الأمور. ويعرف ما سيفيده، والغرض أو الفائدة من التطوير.
- ٦- مبدأ الخطوط المفتوحة: بحيث يستطيع العميل أن يخبرك بأي مشكلة تواجهه في أي وقت.
- ٧- تسجيل الشكاوي والتعامل معها فوراً : أي أنه لا بد من أن تسجل الشكاوي وتتعامل معها وتحلها فوراً ، والتعلم منها وتدريب الموظفين على التعامل معها وكيفية حلها .
- ٨- المتابعة الدائمة للعملاء :- أن تكون على إتصال بهم وتسال عنهم باستمرار .
- ٩- عقد لقاءات تجمع الموظفين بالعملاء وخلق روابط بين العملاء والمؤسسة من خلال تأسيس نادٍ يتبع شركتك أو مؤسستك وفتح باب العضوية فيه للموظفين والعملاء على حد سواء .
- ١٠- الحفل السنوي: إقامة حفل سنوي بسيط تكرم فيه المبرزين من موظفيك وكذا العملاء المتميزين.

إنتهى

إستكمالاً لموضوع فن خدمة العملاء وكيفية المحافظة عليهم ننشر في هذه العدد الجزء الأخير من ذلك الموضوع ...

من هم زبائنك أو عملائك؟

١- الموظفون :- حيث أنهم أول المتعاملون الذين من الممكن أن يكسبوك أو يخسروك ، فأنت من الممكن أن تأتي بعملاء من الخارج ولكن الموظفين قد يتسببون في تسربهم بسبب عدم تدريبهم على معاملة العملاء وكيفية خدمتهم ، فيجب عليك أن تدرب الموظفين جيداً ويجب أن يكونوا مدعومين ولديهم دوافع كافية ولديهم حماس، وراضين عن عملهم فيجب أن تعمل على كل هذا قبل أن تأتي بعملاءك، وإن لم تفعل هذا فسوف تخسر الكثير ، لأن المشكلات الداخلية تكون سبباً كبيراً في إغلاق المؤسسات والشركات ، ويجب أن يكون الموظف لديك راضياً بمعنى أن ترضية حيث إنه إن لم يكن راضياً عنك أو عن العمل أو عن المعاملة، سوف يؤدي هذا أيضاً إلى خسارة الكثير جراء عدم حماسه على تأدية واجبة بالشكل الصحيح كأن يرضي العميل الذي أمامه على الأقل .

٢- المشترين :- وهم من يأتون ليشترتوا منك منتجاتك ويجب عليك الاهتمام بهم وتقديم الخدمة الجيدة لهم . ولهذا يجب أن تهتم بعملاءك في الداخل (الموظفين) وتدريبهم جيداً، ليهتموا بالتالي بعملاءك الذين يأتون من الخارج (المشترين) ليقدّموا لهم الخدمة الجيدة.

إستراتيجية الفاعلية القصوى في العناية بالعملاء :-

- **الخدمة الجيدة :-** تنفيذ مطالب العملاء وتحقيق توقعاتهم ومطالبهم.
- **الخدمة الممتازة :-** وهي أن تعطي العميل أكثر من توقعاته وحتى الآن هذا كله لا يكفي ، ومن الممكن أن تخسر عملاء كثيرين لماذا ؟

• **التسويق الابتكاري :-** لأنك تحتاج إلى اكتشاف وإيجاد مطالب جديدة يرغبها العميل تتماشى مع التوسعات والتطور والتقدم التكنولوجي وهذا يعرف بالتسويق الابتكاري .

فمن الممكن بدلا من أن تقوم بعمل إعلانات كثيرة، أن تقدم هدايا إلى عملاءك وهنا تفوق توقعاتهم التي كانوا يتوقعونها منك وهذا يكلفك سعراً أقل ويكسبك عملاء أكثر.

أسباب غضب العميل

- يغضب العميل بسبب :-
- ١- سوء المعاملة.



إقرار مقترح تشكيل مجلس إدارة لهيئة الأوراق المالية



الموقع: الاقتصاد اليمني

أقرت اللجنة الإشرافية العليا لإنشاء سوق الأوراق المالية في اجتماعها في الرابع والعشرون من أغسطس لعام ٢٠١٠م بصنعاء برئاسة وزير المالية نعمان طاهر الصهبي المقترح الخاص بتشكيل مجلس إدارة لهيئة الأوراق المالية يتكون من رئيس وأربعة أعضاء متفرغين للعمل بالهيئة.

وأقرت اللجنة الدفع بالمسودة النهائية لقرار إنشاء هيئة الأوراق المالية إلى مجلس الوزراء لمناقشته وإقراره في الاجتماع الأسبوعي المعتاد.

كما أقرت الخطة المقدمة من فريق الخبراء الأردنيين بشأن إنشاء سوق الأوراق المالية في اليمن وتكلفتها المالية والعمل على استكمال جوانب النقص القائمة فيها بحسب مذكرة التفاهم الموقعه بين الجانبين عبر التواصل المستمر مع الأشقاء الأردنيين.

وأقرت اللجنة تحديد المرتبات والحوافز الخاصة بمن سيشغلون الوظائف بهيئة الأوراق المالية. وفي الاجتماع أشار وزير المالية إلى الأهمية التي يكتسبها إنشاء هيئة الأوراق المالية كونها ستبني مهمة استكمال الخطوات اللازمة لإنشاء سوق الأوراق المالية... مؤكداً أن نجاح الهيئة مرتبط بكفاءة وقدرة الكادر الوظيفي الذي سيعمل فيها.

وأشار الصهبي إلى ضرورة الاستفادة من خبرة الأشقاء الأردنيين والإسراع في تحديد التوصيف الوظيفي لرئيس وأعضاء هيئة الأوراق المالية والتمسك بنود مذكرة التفاهم الموقعه معهم بهذا الشأن.

ونوه بدور الوحدة التنفيذية لسوق الأوراق المالية والبورصة في وضع المقترحات المتعلقة بالمرحلة الانتقالية التي ستعقب إنشاء هيئة الأوراق المالية.

وكانت اللجنة قد استعرضت في اجتماعها الذي ضم وزير الصناعة والتجارة الدكتور يحيى المتوكل ووزير الاتصالات وتقنية المعلومات المهندس كمال الجبري ومحافظ البنك المركزي اليمني محمد بن همام وممثلي وزارة الشؤون القانونية وجمعية البنوك اليمنية، محضر اجتماعها السابق وأقرته.

والجدير بالذكر ان مجلس الوزراء في اجتماعه الاسبوعي المنعقد بتاريخ ٣٠ سبتمبر لعام ٢٠١٠م، قد أقر مشروع القرار الجمهوري بإنشاء هيئة الأوراق المالية ووجه باستكمال الاجراءات القانونية اللازمة لاصدار القرار. وقد حددت المواد الستة والعشرون لمشروع القرار اهداف واختصاصات الهيئة ونظام مجلس إدارتها والشؤون المالية والاحكام الختامية.

رؤية جديدة

تلهاني

بكل الحب واطيب الامنيات نرف اجمال التلهاني للزملاء الأعزاء



زفاهه الميمون
زفاهه الميمون
زفاهه الميمون
زفاهه الميمون

بمناسبة
بمناسبة
بمناسبة
بمناسبة

شهاب احمد محمد عبد الستار
عبدالله احمد سالم
جعفر ابراهيم سعيد
عرفات عبدالقوي الصائغ



والتهنئه موصوله **للأستاذ/ عبدالقوي الصائغ** - مستشار رئيس مجلس الإدارة
معد محمد الحديدي
واعد نور الدين عبده

والتهنئه موصوله للأخت/ عيشه محمد عبدالله - دائرة الشؤون المالية والإدارية

كما نتقدم بأجمال التلهاني والتبريكات إلى زميلنا العزيز/ **علوي عبدالله منصر** بمناسبة زفاف ابنته الموصونة

كما نبارك للزميلين

مروان عبدالله علي
عادل احمد عبدالله ناصر

بمناسبة إرتزاقه مولودته البكر «روان»

بمناسبة إرتزاقه مولودته البكر «بيان»

جعلهما الله قرّة أعين والديهما

المهنتون: جميع موظفي وموظفات البنك الأهلي اليمني
وأسرة الأهلي المصري



إلى جنة الفردوس

عظم الكهالي

بقلوب يغمرها الحزن والأسى نتقدم إلى أسر وآل المغفور لهم بإذنه تعالى
المرحومة/ شكيلة السيد حيدر علي - دائرة العلاقات الخارجية
المرحومة/ صفية علي صويلح - دائرة الحسابات المركزية
المرحوم/ عبدالله احمد حاتم - فرع المعلا
المرحومة/ شقيقة الأخ/ باسل عوض - قسم البريد / الإدارة العامة
المرحومة والدة الأخ/ صابر سعيد عبده - سائق / الإدارة العامة
والذين غيبهم الموت أثر مرض عضال ألم بهم والتعزية موصوله إلى
زميلنا المتقاعد ياسين كتبي وزمليتنا رجاء علي صويلح
إننا لله وإنا إليه راجعون

عنهم الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي

رئيس مجلس الإدارة المدير العام

خليجي



وما مثلته اليمن من حضور فاعل على مستوى العلاقات الخليجية وفكرة إنضمامها إلى مجلس التعاون الخليجي هدفاً نحو الاندماج الكامل في التشكيلة الخليجية. قد أهلها للمشاركة في الفعاليات الخليجية سواء إقتصادية أو ثقافية أو إجتماعية .. وفي أسية رمضانية حافلة وبعد إجراء

موافقات كل الدول التي بعث اليها. فتم عقد اجتماع موسع يوم ١٩ يونيو عام ١٩٦٩ بمدينة البحرين بالمنامة حيث تدارس المجتمعون بنود اللانحة التي قدمها الإتحاد البحريني لكرة القدم، وتم تعديل بعض الفقرات وتمت الموافقة بالاجماع على إقامة دورة الخليج الأولى في الفترة من ٢٧ مارس الى الثالث من ابريل من عام ١٩٧٠م في البحرين.

خليجي (٢٠) ٢٠١٠م في عدن

بقلم / علي منصور ماطر

لم تأتي مشاركة اليمن في بطولة خليجي (٢٠) ٢٠١٠م من فراغ، فاليمن على مر الزمن كانت ولازالت بوابه الخليج العربي وجنوب الجزيرة العربية وعمقها الاستراتيجي ومنبت فخاند وعشائر ممن عمروا وسكنوا الخليج، وقد حضيت اليمن بنهجها العروبي القومي وبوحدتها الاندماجية الفريدة باحترام دولي وإقليمي في العصر الحديث الذي تشهد فيه كثير من الدول الأوروبية والعربية والاسيوية حرباً ضروس للانشطار وتكوين كيانات منفصلة عن أوطانها الأم.

نبذة عن نشأت البطولة لكأس الخليج العربي :

دورة الخليج العربي كانت حلما راود أحد أبناء المملكة العربية السعودية ، وبجهود أبناء الخليج جميعا رأت هذه الدورة النور وظهرت الى حيز الوجود، وأصبحت واقعا ملموسا يعيش أحداثه أبناء هذه المنطقة. فقد بدأت الفكرة من صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل وفي دورة مكسيكو



القرعة لفرق الدول المشاركة في البطولة تسلم أمين عام اتحاد الكرة اليمني الدكتور/ حميد الشيباني من نظيره العماني كأس (خليجي ٢٠) ٢٠١٠م. ولتوفير وتأمين قدر من الأمان والأطمئنان قرر إتحاد الكرة إيداع الكأس المصنوع من الذهب الأبيض الخالص خزانة البنك الأهلي اليمني، حيث قام الدكتور/ حميد الشيباني (رئيس الاتحاد العام لكرة القدم اليمني) بتسليم الكأس في حقيقه مغلقة للأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي رئيس مجلس الإدارة المدير العام للبنك الأهلي للاحتفاظ به أمانه في خزانة البنك الأهلي اليمني.



سياتي قام الوفد البحريني بعرض الفكرة على ستانلي راوس رئيس اتحاد كرة القدم الدولي آنذاك. وذلك أثناء إقامة أولمبياد «مكسيكوسيتي» عام ١٩٦٨ والذي بدوره رحب بالفكرة وايدى ابدى دعمه لها. وبعد عودة البحرينيين من مكسيكوسيتي، عقد الإتحاد البحريني لكرة القدم إجتماعا تم فيه تدارس الفكرة من جميع الجوانب، وتم إرسال مذكرات الى المملكة العربية السعودية والكويت وقطر وما هي الامدة وجيزة وتلقى الشيخ محمد بن خليفة آل خليفة رئيس الإتحاد البحريني لكرة القدم ،

الإدارة في سطور



إعداد / علوي صالح محسن
دائرة التفتيش والمراجعة الداخلية

ما من عمل إلا ويحتاج إلى إدارة، فالإدارة هي التي يحتاجها الجميع، ويتخصص فيها البعض قرب الأسرة والموظف والتاجر والفلاح والراعي كل منهم يحتاج إلى الإدارة في عمله، وهذه بعض الافكار العامة في قضايا الإدارة وبالذات إدارة العاملين في المؤسسات الوظيفية.

ماهية الإدارة .. ؟

هي التخطيط ثم التنفيذ لاستغلال الإمكانيات الممكنة والتنسيق بينها لتحقيق الأهداف المتوخاه في ظل توجيهه والرقابه .
نتيجة لتطور علم الإدارة وكثرة الدراسات والأبحاث فيه استطاع الدارسون لعلم الإدارة تمييز أنواع كثيرة من أساليب الإدارة، وهذا التمييز قائم على رصد للواقع في حياة الناس .

اهم انواع الإدارة :-

- 1- **الإدارة باللوائح** - وهي القائمة على الغلو في تطبيق النظم واللوائح دون مراعاة لما قد يترتب على هذا الغلو من اضرار بالعاملين أو للأهداف التي من أجلها قام العمل ووجدت المؤسسة، وهذه الإدارة تفتقد لروح الإبداع والتجديد والابتكار وتعادلي المغامرة والتطوير وهي إدارة تقليدية .
- 2- **إدارة الفعل** - وهي الإدارة القائمة على انتظار ما يفعله الآخرين ثم تقوم هي بعد ذلك برد الفعل فهي دائماً متأثرة بغيرها في موقف التابع أو المدافع، لا تخطط ولا لوائح ولانظم ، فضلاً عن التطوير والتجديد .
- 3- **إدارة الأزمات** - وهي الإدارة المتخصصة في مواجهة الطوارئ والأزمات التي هي غير دائمة.
- 4- **إدارة الجاذبية الشخصية (الكاريزما)** - وهي الإدارة التي تقوم على ما يتمتع به المسؤول من جاذبية وقوة الشخصية، فهي تدور حول شخص المدير لا حول العمل ولوائحه وخطته وأهدافه.
- 5- **إدارة التنازل في كل موقف** - وهي التي تقوم على التنازل عن الحقوق والرضى بالواقع والخشية من مواجهة المشكلات، والحرص على استرضاء الآخرين .
- 6- **إدارة الأنبياء السارة** - وهي التي تقوم على افتعال أو تضخيم الانجازات والأنبياء السارة للمؤسسة أو العاملين مع تجاهل المشكلات وعدم الموضوعية في النظر للأمور حتى تقع الكارثة.
- 7- **إدارة التفويض المطلق** - وهي الإدارة التي تقوم على تسليم زمام الأمور للموظف في كل شي وعدم متابعته ولا محاسبته.
- 8- **إدارة المشاركة** - وهي التي تقوم على المشاركة بين المدير والعاملين في تحمل المسؤولية واتخاذ القرار وتنفيذه بعد ذلك .
- 9- **إدارة الأهداف** - وهي التي تقوم على إبراز الأهداف للعاملين بشكل واضح ثم تقسيم هذه الأهداف على العاملين والسعي إلى تحقيقها بحيث يسعى كل فرد باستمرار لتحقيق هدف محدد وواضح ضمن مجموعة أهداف العمل والمؤسسة .

التممه في العدد القادم



في عدن

- أمين عام اتحاد كرة القدم بمحافظة عدن .. يتحدث لـ الأهلي المصرفي عن ايداع كأس خليجي (٢٠) لدى البنك الأهلي اليمني

في تصريح للأخ/ أحمد حسين الحسني أمين عام اتحاد كرة القدم في محافظة عدن .. أوضح بأن اختيار البنك الأهلي اليمني لاستيداع كأس خليجي ٢٠ لديه كان

مبنياً أساساً على ماقدمه ويقدمه البنك الأهلي اليمني من دعم سخي للفعاليات الثقافية والرياضية في محافظة عدن وأنه وبحق يعتبر السند الحقيقي والمعين المعول عليه في كل المناسبات، صف إلى ذلك ما يتمتع به من سمعة ممتازة وثقة عالية على مدى أعوامه الإحدى والأربعون، ولهذا فإن الكأس قد أصبح في ايد أمينه. وأضاف الحسني في تصريحه: أن البطولة ستجرى في كل من محافظتي عدن



وأبين وأن الاستعدادات جارية على قدم وساق لاستقبال هذا الحدث الفريد حيث أنه ومن المقرر أن تبدأ المباريات والتنافس على البطولة يوم الثاني والعشرون من نوفمبر ٢٠١٠م وحتى الخامس من ديسمبر ٢٠١٠م ، وقد اجريت قرعة البطولة لتسفر عن تقسيم الفرق المشاركة إلى مجموعتين، تضم المجموعة الأولى كل من (اليمن السعودية، قطر، الكويت) وتضم المجموعة الثانية كل من (عمان، البحرين، العراق، الإمارات العربية المتحدة).

وفي الأخير ثمن الأخ/ الحسني ماتقوم به هيئة تحرير نشرة الأهلي المصرفي وبالأخص رئيس التحرير الأخ/ علي منصور ماطر والأخت/ ولاء وديع ثابت المشرفة الفنية للنشرة من متابعات للاحداث بكل تفانٍ وتواضع .



كنوز



الشاعر اليمني الأستاذ /
أحمد محمد باهدية

في لقاء عابر مع الشاعر اليمني المبدع الأخ / أحمد محمد باهدية تعرض خلاله إلى مجلة الأهلبي المصري من خلال الشكل والمضمون حيث قال لا يملك الشخص إلا ان يعجب بمجلة مصرفية تضم بين دفتيها مواضيعاً شيقه بأسلوب متمرس رصين، وطلب أن تضم المجلة في إحدى صفحاتها قصيدة غزلية في محبوبته عدن. فما كان إلا ان حققنا رغبته لمشاركتنا صفحة من صفحات الاهلي المصري بأبيات هذه القصيدة (كنوز) ...

(١)	وعيناك تدثر بحارنا الساحره ياأغلى المدن .	من مياهك العذبة ياعدن ارتويت من كنوزك الوفيرة عمرت المدن من عينيك الكحيله خضبت حقات وصيرة.. منك ياعدن يافاتنة تغازل القمر.. ياقلوبنا المتوثبة النابضة وسواعدنا السمرء الصاعدة يابسمه على شفاء أطفالنا يارمالنا الذهبية أناشطه ياخلجاتنا المتدفقة الواعده جدانلك تحتضن جبالنا الشاهقة
(٢)	ياعدن.. حلقت في فضاءات (زعفران) والممرات الضيقة والطرقا.. وروائح البخور في وجداني والمسك والعطور المعتقه وتدفق السيول من الصهاريج تنساب غزيرة غزيرة فتروي أرضنا العطشى قطرة قطرة ...	
(٣)	نبضاً فنبضاً.. ما أروعك ياعدن نوارسك لوحه رائعة وهي تلتقط الأسماك بمهاره.. إنها رائعة كقوارب صيدك تبحر فتخترق الرياح .. وتسابق الأمواج وتطوي فصولاً وأزمنة ودهوراً ... ما أروعك ياعدن	

أفراح آل الكهالي

يحتفل الاعزاء محمد وأمين عبدالرحمن الكهالي
وجمال وأحمد عبدالناصر الكهالي
وفؤاد عبدالوهاب الكهالي
وربة الصون والعفاف ابنة الأستاذ القدير عبدالرحمن الكهالي
بدخولهم القفص الذهبي وبهذه المناسبة المباركة
ينقدم أعضاء مجلس الإدارة وجميع موظفي
وموظفات البنك الأهلي اليمني
إلى
الأستاذ القدير / عبدالرحمن محمد الكهالي
رئيس مجلس الإدارة المدير العام
والى آل الكهالي كافة بأحر التهاني
وأطيب الأمناني راجين السعادة للعrsان
وبالرفاء والبنين ودامت دياركم عامرة
بالافراح والمسرات

رسالتنا ..

يلتزم البنك الأهلي اليمني
بتحقيق الجودة في خدماته
ومنتجاته بحسب مقاييس
الجودة العالمية وبما يخدم
احتياجات العملاء ويحقق
أهداف وتوقعات كافة
المعنيين بمصالح البنك
في إطار المنفعة الشاملة
للمجتمع والإقتصاد اليمني .

ماذا تعلمت من الحياة

- تعلمت أن العقل كالحقل، وكل فكرة نفكر فيها لفترة طويلة هي بمثابة عملية ري، ولن نحصد سوى ما نزرع من أفكار، سلباً وإيجاباً .
- تعلمت أنه في المدرسة أو الجامعة نتلقى الدروس ثم نواجه الامتحانات، أما في الحياة فإننا نواجه الامتحانات وبعدها نتعلم الدروس.
- تعلمت أن محادثة بسيطة أو حواراً قصيراً مع إنسان حكيم يساوي شهراً من الدراسة.
- تعلمت أنه لا يهم أين أكون الآن، ولكن المهم هو إلى أين أتجه في هذه اللحظة.
- تعلمت أنه خير للإنسان أن يكون كالسحفاة في الطريق الصحيح على أن يكون غزلاً في الطريق الخاطئ.
- تعلمت أنه يوجد كثير من المتعلمين، ولكن قلة منهم مثقفون.
- تعلمت أن مفتاح الفشل هو محاولة إرضاء كل شخص تعرفه .
- تعلمت أنه لا يجب أن تقيس نفسك بما أنجزت حتى الآن . ولكن بما يجب أن تحقق مقارنة بقدراتك .
- تعلمت أن الحياة تشبه كثيراً مباراة الملاكمة . لا يهم إذا خسرت ١٤ جولة . كل ما عليك هو أن تسقط منافسك بالضربة القاضية خلال ثوان . وبذلك تكون الفائز الأوحده .
- تعلمت أن النجاح ليس كل شيء، إنما الرغبة في النجاح هي كل شيء.
- تعلمت أن الأشخاص الناجحين يتخذون قراراتهم بسرعة ويغيرونها ببطء . أما الأشخاص الفاشلين يتخذون قراراتهم ببطء ويغيرونها بسرعة.
- تعلمت أن العمل الجيد أفضل بكثير من الكلام الجيد.
- تعلمت أن الناس ينسون السرعة التي أنجزت بها عملك، ولكنهم يتذكرون نوعية ما أنجزته.



حاسبها صح ...

وطبعا ساعة للغذاء كل يوم اللي لو جمعناها بتصير ٤٦ يوم في السنة ويبقى لنا ٢٢ يوم بس ..
- لا مو بس.. لحظة .. ايه
اقل شي تغيب لك يومين في السنة بحجة مريض ويصير عندنا ٢٠ يوم واذا حسبنا العطلات الرسمية في السنة اللي هي ٥ ايام يبقي ١٥ يوم واحنا طبعا بكرمنا المعروف نعطيك اجازة سنوية ١٤ يوم ويبقى من الحسبة هذي كلها يوم واحد بس .. سمعتني؟ .. يوم واحد بس وتبينني اعطيك اياه؟؟

- الموظف: ممكن أستاذن بكره عشان عندي شغل ضروري!!
- الرئيس: أحم أحم...تبغى تغيب بكره ..ها....خلينا نحسبها سوى أنا وانت ونشوف ..السنة فيها ٣٦٥ يوم صالحه للعمل...و فيها ٥٢ اسبوع وانت ترتاح يومين من كل اسبوع....يبقى من السنة ٢٦١ يوم للعمل بما انك تكون خارج العمل ١٦ ساعة كل يوم تكون استخدمت مايقارب ١٧٠ يوم ويتبقى ٩١ يوم انت تقضي على الاقل ٣٠ دقيقة في اليوم عشان تشرب شاي و قهوة واللي يمثل ٢٣ يوم ويتبقى لنا ٦٨ يوم

التخطيط الذكي لاستغلال الأغبياء

وفي هذه الأثناء على ما يبدو فإن بطل القصة يجلس في قصره على سواحل أسبانيا أو جنوب فرنسا أو إيطاليا، بعد أن اخترع على مدى ربع قرن نظاماً خاصاً به لتحصيل الرسوم، وبدأ بالمدامومة يومياً في ساحة المواقف لاستلام هذه الرسوم من زوار الحديقة، بما معدله ٥٦٠ جنيه في اليوم لمدة ٢٥ سنة. وبحساب أن السنة تساوي ٣٦٥ يوماً يكون هذا الرجل اللطيف قد حصل على حوالي خمسة ملايين جنيه إسترليني.... والظريف أن لا أحد يعرف اسمه! هذا هو التخطيط الذكي لاستغلال الأغبياء.

بدون تسجيل حالة غياب واحدة لم يعد مراقب المواقف يحضر للعمل لذا اتصلت إدارة حديقة الحيوان بالبلدية تطلب إرسال موظف آخر لإدارة ساحة المواقف. وبعد بحث ردت البلدية بأن ساحة المواقف هي من مسؤولية حديقة الحيوان، فعدت حديقة الحيوان تسأل ولكن الموظف الذي يدير المواقف هو من موظفي البلدية، ولكن البلدية ردت بأنه لا يوجد في سجلاتها وظيفة مراقب مواقف لحديقة الحيوان.

نقلًا عن صحيفة التايمز اللندنية

خارج حديقة حيوان بريستول يوجد ساحة لوقوف السيارات تتسع لـ ١٥٠ سيارة و ٨ حافلات. وعلى مدى ٢٥ عاماً كان يدير هذه المواقف رجل لطيف يقوم بتحصيل الرسوم (١,٤٠ جنيه) عن السيارات و (٧ جنيهات) عن الحافلة. وفي أحد الأيام بعد ٢٥ عاماً كاملة من العمل المتواصل



خدمة الصراف الآلي ATM Service



www.nbyemen.com



البنك الأهلي اليمني
National Bank Of Yemen
Trust & Experience - الخبرة والثقة



خدمة العملاء:
٠٢-٢٥٩١٧٣



بطاقة الصراف الآلي
NBY ATM/Debit Card

الإشراف الفني: ولاء وديم ثابت

رئيس التحرير: علي منصور ماطر
مدير التحرير: عمر عبدالرحمن عبدالجبار
سكرتير التحرير: عباس الصائم