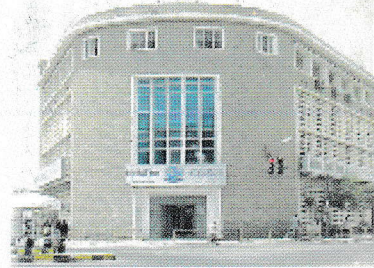


40  
عام  
خبرة وثقة  
2009 - 1969

# الأهلي المصرفي



عدد خاص بذكرى 22 مايو 2009 م

نشرة فصلية تصدر عن البنك الأهلي اليمني

البنك الأهلي اليمني  
National Bank Of Yemen  
Trust & Experience. الخبرة وثقة.

على طريق تدشين آلياته المصرفية الحديثة وتزامناً مع الذكرى الأربعين لتأسيس البنك..

## البنك الأهلي اليمني يطلق إشراقته الجديدة



وكذا تطوير مجموعة من المستندات المصرفية الخاصة بالبنك لاسيما تلك التي تبقى لدى العملاء كالشيكات. وخطابات الضمان والاعتماد ودفاتر حسابات التوفير... الجدير بالذكر أن هذه الحملة جاءت بناء على الاستراتيجية الشاملة للبنك التي تم إقرارها في وقت سابق والتي أعدت من قبل شركة دراسات واستشارات متخصصة بالتعاون مع البنك المركزي اليمني وجهات مالية واقتصادية يمنية مختلفة. على طريق تدشين الانتقال الكامل للبنك للحداثة والعصرنة التي عملت ومازالت تعمل من أجلها إدارة البنك منذ 11 عاماً.

وفي تصريح لـ «الأهلي المصرفي» أفاد الأستاذ/ سامي عبد الحميد مكاوي - النائب الأول للمدير العام للبنك إنه: تم اعتماد مواضيع الحملة وصياغة رسائلها الإعلامية بناء على اعتبارات كثيرة كان لها دور في محورة العمل كالمكانة في السوق والتاريخ الحافل للبنك وكل الفترات التي عاشها البنك طوال الأربعين عاماً الماضية وكانت هذه الاعتبارات أساس فكرة الهوية الفنية والقاعدة الحاكمة لبرنامج الحملة الدعائية التي من المفترض أن تشمل لوحات عملاقة وأخرى شعبية. بالإضافة إلى مطبوعات وإعلانات صحفية وتحديث للموقع الإلكتروني

إشراقة جديدة.. رؤية جديدة..  
طموحات أكبر

أقرت الوحدة التنفيذية ومجلس إدارة البنك الأهلي اليمني في شهر إبريل 2009م. الحملة الترويجية والتعريفية بخدمات البنك الأهلي اليمني المخطط لإطلاقها ابتداء من منتصف مايو 2009م وحتى ديسمبر 2010م. وتعتبر الحملة ترجمة ملموسة لما يعتزم داخل أروقة «الأهلي» منذ سنوات من العمل الدؤوب من أجل تطوير شامل لأنظمة البنك المصرفية التقنية والبشرية.

## البنك الأهلي اليمني يفتتح المبنى الجديد لفرعه في الحديدة

إحتفاءً بمرور 40 عاماً منذ تأسيس البنك الأهلي اليمني (1969- 2009م) والذكرى التاسعة عشرة للوحدة اليمنية وتحت رعاية فخامة رئيس الجمهورية المشير علي عبد الله صالح وبحضور الأخ/ محافظ محافظة الحديدة والأستاذ/ عبد الرحمن الكهالي رئيس مجلس الإدارة المدير العام تجري الترتيبات لافتتاح المبنى الجديد لفرع الحديدة الواقع في شارع الميناء أمام حديقة الشعب والذي سيتم الانتقال إليه قريباً...

## رؤيتنا..

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

البنك الأهلي اليمني يحضى بتمثيل  
الجمهورية اليمنية في علاقات  
مصرفية مع حكومة الجمهورية  
العربية السورية.. (ص 9)

ثمار الوحدة اليمنية  
وانعكاساتها على مسار وتطور  
البنك الأهلي اليمني (ص 6)

الأهلي المصرفي تحاور:  
رئيس مجلس الإدارة المدير  
العام .. (ص 4)

اقرأ في العدد:

العيد الوطني التاسع عشر

لجمهورية اليمنية



مرحباً بعيد الأعياد مرحباً بالعيد الوطني الـ 19 للجمهورية اليمنية  
بمناسبة احتفالات شعبنا بالذكرى التاسعة عشرة للوحدة اليمنية المباركة التي تتجلى أنوارها معلنة عهد  
جديد عنوانه الوحدة والديمقراطية والتنمية والبناء والنهوض الشامل باليمن أرضاً وإنساناً يتقدم:

السيد الأهلبي اليمني

بأسمى آيات التهاني والتبريكات إلى فخامة الرئيس

علي عبد الله صالح  
رئيس الجمهورية

والى شعبنا اليمني العظيم سائلين المولى عز وجل أن تعود هذه المناسبة والمناسبة واليمن في تقدم وازدهار

عنهم الأستاذ / عبدالرحمن محمد الكهالي

رئيس مجلس الإدارة المدير العام

# مفهوم العلاقات العامة وخصائصها

العلاقات العامة أن يكون قادراً على عرض الحقائق عرضاً سليماً على الجمهور. لكي يظفر برضاه ويكسب ثقته وأن يتحلى بالسمعة الطيبة والأخلاق الفاضلة وأن هذه الصفات هي من الصفات الاجتماعية التي تؤكد عليها المجتمع والدين وأنها تدل على خلفية وتاريخ العائلة والمجتمع. «إن من واجب العلاقات العامة أن تدعم سمعته وسمعة مهنته وأن الخبرة الملحوظة في هذا المجال تتطلب لائحة أخلاقية تتضمن مجموعة من المبادئ الأخلاقية الصارمة. ويجب عليه أن يعكس أخلاقه على الجمهور. وما لم يؤكد بأقواله وأفعاله فإن النجاح سوف لا يكون بجانبه وقد يفقد ثقة الآخرين به. تلك الثقة التي لا غنى عنها من أجل التقدم والنجاح في أساليب الاتصال التي يستخدمها.

**الموضوعية:** وهي القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل. وتجنب التمييز العنصري أو الشعبي أو الديني أو الاجتماعي وما إلى ذلك من الاتجاهات التي تقصد سلوك الفرد ولهذا فإن الموضوعية تعني التجرد عن التعصب في الآراء والأفكار والاتجاهات والمعتقدات. فمن الضروري أن يكون رجل العلاقات العامة موضوعياً مع نفسه في حكمه على مقدرته في أن يعمل كأخصائي للعلاقات العامة. لأنه إذا لم يكن موضوعياً إزاء نفسه فإنه من العسير أن يكون موضوعياً تجاه الآخرين.

**الإحساس:** يتميز رجل العلاقات العامة بالقدرة على الشعور بمدى توافقه مع الغير أو العكس. وأن يعرف متى يتكلم ومتى ينصت. ومتى يدافع أو يهاجم ومتى ينتظر ظروفاً أفضل للدفاع أو الهجوم. مع أن الحرص ضروري حتى لا يؤدي زلة لسان إلى مشكلات يصعب حلها. وأن تتوافر لديه القدرة الإيجابية على التحليل والتأليف مستمداً مقياسه في الحكم من فطنته السليمة.

وفي الأخير نقول إن: العلاقات العامة وظيفه خلافة تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة وإضعافها لكسب قنات جديدة من الجماهير.

إعداد / عباس محمد الصائغ

مشرف العلاقات العامة

إدراكها لأهمية رأي الجماهير في تعزيز الاتجاهات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية.. الخ. لذلك فإنه يتوجب أن يتحلى موظف العلاقات العامة بالميزات التالية:

**النشاط:** وهو أمر ضروري يجب توفره لموظف العلاقات العامة مما يساعد على توافر القدرة على التحرك السريع ودون ملل وبذل أقصى الجهود لنجاح مهمته.

**حسن المظهر:** من مظاهر هذه الشخصية سماحة الوجه ورقة الحديث والكلام. وقدرة على التعبير الكلامي بشكل مؤثر وأن يتميز بالشخصية الجذابة لينال إعجاب الآخرين.

**الشخصية المستقرة المتزنة:** لا بد أن يتصف رجل العلاقات العامة بالشخصية المستقرة والمتزنة والهادئة لتحقيق التفاهم مع الأفراد والجماعات وكسب رضاهم وخلق انطباع طيب عند الجماهير عن المؤسسة التي تمثلها العلاقات العامة.

**الإقناع:** من المميزات المهمة لرجل العلاقات العامة أن تكون لديه القدرة على التأثير في نفوس الناس. وإقناعهم بلباقة. فهو ليس بالشرطي الذي يستعمل القوة. كما أنه ليس ساحراً أو محتالاً يستغل الدعاية الكاذبة. وإنما هو خبير بالنفس البشرية والجماعة الإنسانية ويعرف كيف يوجه ويرشد وكيف يقنع باللفظ والعبارة وقوة الشخصية فلا بد أن يكون قادراً على استمالة الغير للأفكار التي يعبر عنها. وإمكانية تحليله لوجهات النظر المعروضة قبل تقديم أفكاره.

**الذكاء:** لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة ذكياً. ناضج الشخصية. أهلاً للثقة. فالذكاء عنصر مهم في تكوين شخصية رجل العلاقات العامة. فهو يقوم بتمثيل المؤسسة وحل مشكلاتها الإنسانية وتوطيد علاقاتها الاجتماعية بالجماعات والهيئات. لذا من الواجب أن يكون رجل العلاقات العامة متقبلاً للغير. محباً للاندماج معهم. لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم. فالمؤسسة التي لا تتكيف اتجاهاتها وأعمالها مع الجمهور. سوف يصعب عليها نقل المعلومات والقدرة على الإقناع.

**الاستقامة والصدق:** ينبغي لكل من يعمل في

لم يتفق الباحثون حتى الآن على تعريف موحد لمفهوم العلاقات العامة شأنه شأن بقية العلوم الاجتماعية. فقد عرفها البعض بأنها: • كسب الجماهير. • فن الإقناع. • تحسين الصورة. • همزة الوصل بين المنشأة والجمهور. • كسب ثقة الجمهور والتأثير عليه.

غير أن الكثير من الباحثين اتفقوا على محددات أساسية لتعريف مفهوم العلاقات العامة. سنحاول هنا تقديم تعريفاً مستخلصاً من العديد من التعريفات التي أوردها كثير من الباحثين في مجال العلاقات العامة.

## العلاقات العامة:

هي «الجهود المستمرة والمخططة الهادفة إلى كسب رضا وثقة الجمهور. وتأييده للمنشأة. وتعزيز التفاعل الإنساني والأخلاقي بين المنشأة وجماهيرها وهي التي تقوم بتفسير المنشأة للجمهور وتفسير الجمهور للمنشأة. وخلق توازن المصالح لكل الأطراف من خلال إتباع المنهجية العلمية في البحث وجمع المعلومات والتخطيط والاتصال والتقييم».

كما عرفت العلاقات العامة بأنها: «وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهتمها. والحفاظ على استمرار ذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه مع سياسة المؤسسة وأنشطتها. ولتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الأعلام الشامل المخطط».

تعتبر العلاقات العامة إضافة لكونها علم فهي فن وفلسفة. فهي علم لأنها تتبع الأسلوب العلمي في التخطيط لنشاطها وتوظف مناهج البحث العلمي لتقييم اتجاهات الجمهور والتنبؤ بها. وهي فن من الناحية التطبيقية أي عند التنفيذ لأنها تعتمد على المهوية والمهارات الشخصية والإبداع في توجيه الرسائل للجمهور أو استخدام أساليب العلاقات العامة لتحقيق الأهداف المرجوة. والقدرة على التأثير ومواجهة المواقف في أدق الظروف. وهي فلسفة لان لها دور إنساني يعترف بقيمة الفرد ويراعي المصلحة العامة والانسجام الاجتماعي انطلاقاً من



يصادف إصدار هذا العدد مناسبتين أحدهما تختص بالبنك الأهلي اليمني والأخرى تختص بكل فئات شعبنا اليمني فالأولى هي الرابع عشر من أبريل ٢٠٠٩م الذكرى الحادية عشرة لتولي الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي قيادة وإدارة دفعة البنك الأهلي اليمني والثانية حلول الذكرى التاسعة عشر للوحدة المباركة. وكان للأهلي المصري في هذا اللقاء بالأستاذ /عبدالرحمن محمد الكهالي رئيس مجلس الإدارة المدير العام.

الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي- رئيس مجلس الإدارة المدير العام للبنك الأهلي اليمني لأهلي المصري:

## الصناعة المصرفية اليوم ترتدي حلة جديدة تتناسب والتطور التكنولوجي العالمي

في السوق المصرفية والمحافظة على دور البنك الريادي في هذا المجال.

• لاشك وأنكم مدركون أهمية العمل التقني والمعلوماتي حيث أصبح حجر الزاوية في نجاح وتقدم الصناعة المصرفية وفي هذا السبيل أخذتم على عاتقكم مسألة تطوير وتحديث البنك الأهلي اليمني وإعادة هيكلته وبما يؤهله للدخول في هذا المجال . وفي سبيل ذلك تم التعاقد مع شركة استشارية عالمية لهذا الغرض. وقد قطعتم شوطاً كبيراً وتم إنجاز معظم مراحل المشروع والبنك الآن على أعتاب المرحلة التقنية (مرحلة إدخال التكنولوجيا) بعد أن تم رسو المناقصة على مورد عالمي في هذا المجال. فكيف تقيمون هذه المرحلة وما هي توقعاتكم لمسار البنك بعد إدخال هذه الأنظمة التكنولوجية؟

من انجازات؟

•• فيما يتعلق بالشطر الأول من سؤالكم. فإني أقول وبكل صراحة بأنني ومن خلال ما تحقق في استعادة البنك لدورة الفاعل في الساحة المصرفية وما يشهده البنك من نجاحات تمثلت في تقييم المؤسسات والمنظمات التي تعني بالشأن المصرفي وما حصل عليه البنك من تقديرات تضاهي ما حصل عليها نظراءه في بلدان شهدت نهضة وطفرة مصرفية كبيرة يجعلني سعيداً وراضياً عما تحقق من تقدم لهذا البنك أما فيما يتعلق بالشطر الثاني من السؤال فإن ما تحقق هو بفضل الجهود المبذولة من قبل موظفي البنك إدارة وقاعدة ومدى تفاعلهم واستجابتهم الواعية والتي تتم عن المسؤولية والحرص بالتهوض بهذا المرفق. إلا أنني أهيئ بهم جميعاً الاستمرار في بذل الجهود في ظل المنافسة

في البدء / أستاذ عبدالرحمن بأسمي ونيابة عن هيئة التحرير للأهلي المصري نتقدم إليكم بأسمى آيات التهاني وصدق الأمانى بالذكرى الحادية عشرة لتوليتكم قيادة البنك الأهلي اليمني في العاشر من ابريل ١٩٩٨م. وكذا بحلول الذكرى التاسعة عشرة للوحدة المباركة (٢٢ مايو). برجاء التكرم بالإجابة عن أسئلة هذه المقابلة.

• هل لنا أن نتعرف عن مدى ارتياحكم بما حققتموه من انجازات خلال مسيرتكم في قيادة البنك الأهلي. وكذا انطباعكم عن مدى انعكاس ذلك على موظفي وعاملي البنك الأهلي في ترجمة جهودكم المبذولة في توفير بيئة مناسبة ومناخ جيد كان له الأثر الواضح في مسيرة البنك وما يشهده

40  
عام  
جريدة  
2009 - 1969



• إن الوحدة اليمنية المباركة وهي تدخل عامها التاسع عشر يشهد الوطن من الانجازات سواء على المستوى الاقتصادي أو التطور العمراني وكذا على مستوى تطوير البنية التحتية للمجتمع في شتى المجالات. فكيف تقيمون تأثير ما خص به البنك من اهتمام القيادة السياسية بهذا المرفق وما وصل إليه اليوم ؟

•• إن الوحدة المباركة شيء عظيم بل أنها شكلت منعطفًا تاريخيًا لا يستهان به في حياة الشعب اليمني من شماله إلى جنوبه إذ وحدت كامل التراب اليمني وهدت قوة وعزة لأبناء اليمن الواحد.

وكذا مبعث خير ورفاه لهم بفضل القيادة الحكيمة لفخامة الرئيس علي عبدالله صالح وتوجيهاته في إصلاح كامل للبنى الأساسية لتقدم ورقى شعبنا.

وأن ما حققه البنك من تقدم يرجع إلى توجيهات القيادة السياسية ممثلة بفخامته سواء على مستوى تحسين معيشة كادر البنك والتوجيه باعتماد هيكلًا للأجور خاصاً به أو في دعم فخامته المتواصل وتوجيهاته الحكيمة لتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة في الوطن.

•• إن الصناعة المصرفية لم تعد تعتمد الأسس والقواعد المصرفية التقليدية بل غدت اليوم ترتدي حلة جديدة تتناسب والتطور التكنولوجي العالمي المتسارع وفي توفير واستنباط خدمات تلبى حاجة العملاء وتشكل عامل جذب في استقطابهم في ظل منافسة شرسة يشهدها العمل المصرفي ليس على الساحة اليمنية فحسب وإنما على مستوى عالمي.

وإذا رجعنا إلى حقبة زمنية سابقة منذ نشؤ البنك الأهلي اليمني حيث كان البنك الوحيد العامل في مرحلة ما قبل الوحدة المباركة وكان ضمن بوتقة محدده يخدم فيها مشاريع وتوجهات الدولة آنذاك. وفجأة وجد نفسه في بيئة مصرفية مختلفة جلاء نشوء وفتح فروعاً لبنوك تجارية وطنية وأجنبية وبأسس تقنية مختلفة ونظراً لما بذل من جهود استطاع البنك الأهلي اليمني أن يصبح منافساً يحسب له أكثر من حساب بل أنه إذا جاز التعبير شكل هاجساً لدى المشتغلين بالصناعة المصرفية حيث أنه لم يحافظ على ريادته وحسب. وإنما قد حقق مراكز أولى في تقييمات وتقديرات المؤسسات المعنية بالشأن المصرفي في العالم. ونتوقع إن يكون للبنك الأهلي اليمني شأنًا في الساحة المصرفية باكتساب هذه الأنظمة التكنولوجية إنشاء الله.

طموحات  
أكبر

البنك الأهلي اليمني  
National Bank Of Yemen



www.nbyemen.com

# ثمار الوحدة اليمنية وانعكاساتها على مسار و تطور البنك الأهلي اليمني

المرافق العسكرية. وقد وضعت الدولة أهدافاً معينة فيما يخص إعادة تقويم البنك لتفعيل دوره المصرفي وكذا البدء في التنفيذ الفعلي لتلك الأهداف وأهمها:

- العمل على وقف التدهور المالي وتصحيح الاختلالات والأوضاع السابقة التي كان يعاني منها البنك في ذلك الوقت.
- تنفيذ إعادة هيكلة البنك باعتباره أحد المؤسسات المالية الحكومية التي ينبغي أن يشملها الإصلاح المالي والإداري للدولة.
- تفعيل النشاط المصرفي للبنك وتمكينه من زيادة الأداء وتحقيق النمو المستمر.

أحد المؤسسات المالية الحكومية ولما لذلك من ارتباط بالسياسة الاقتصادية العامة للدولة في إطار برنامج الإصلاح المالي والإداري للدولة. إذ أنه وفي ١٤/٤/١٩٩٨م صدر قرار رقم (٥٧) وقرار رقم (٥٨) لرئيس الجمهورية لعام ١٩٩٨م قضى الأول بتعيين الأستاذ/ عبدالرحمن محمد الكهالي رئيساً لمجلس إدارة البنك الأهلي اليمني وقضى الثاني بتعيينه مديراً عاماً له وكذا في موافقة السلطة الرسمية على تعيين مراجعاً خارجياً للبنك. وتولى تصميم الدولة على دعم مسار البنك بأن دفعت للبنك المديونيات المستحقة له على شركة التجارة والمرافق الحكومية الأخرى بما في ذلك

لقد مثلت الفترة منذ ١٩٩٨م ولا زالت مرحلة هامة في مسار النشاط المصرفي للبنك الأهلي اليمني كون البنك قد وصل في العام ١٩٩٨م إلى مرحلة دقيقة و حرجة في مساره المصرفي. وكان التزاماً عليه اجتيازها وإعادة تصحيح أوضاعه السابقة وبما يمكنه من إعادة تقويم مسار أداءه وتطوير مقدراته التنافسية في ميدان النشاط المصرفي المحلي ورفع كفاءة إدارة وسياسة الأداء.

من هنا كان اهتمام دولة الوحدة بضرورة إعادة تقييم مسار نشاطه ودوره المصرفي باعتبار البنك

## تطورات البيانات المالية

البيانات	١٩٩٨م	١٩٩٩م	٢٠٠٠م	٢٠٠١م	٢٠٠٢م	٢٠٠٢م
الميزانية العمومية						
مجموع الموجودات	٢٣,٥١٧	٢٩,٣١١	٣٤,٢٣٧	٣٧,٨٦١	٤٣,٥٠٤	٤٩,٧٠٠
القروض والسلفيات	١,٢٤٩	٨٧٠	١,٠٩١	١,٥٧٣	١,٧٧٤	٢,٢٠٣
ودائع العملاء والبنوك	٢٢,٥٩٧	٢٦,٤١١	٣٠,٩٥٨	٣٣,٨٤٧	٣٨,٨٩١	٤٤,٤٩٧
أوراق مالية	٩,٥٤٤	١١,٨٣٤	١٥,١٩١	١٧,١١٠	٢٠,٣٨٧	٢٥,٠٢٩
حقوق المساهمين	٦١٢	٢,٥٢٨	٢,٦٥٨	٢,٨٥٦	٣,٣٣٠	٣,٧٩٨
أرصدة لدى البنوك	٧,٤٢٢	٩,٤٧٠	١٢,٤٩٠	١٣,١٩٠	١٤,٨٣٠	١٣,٠٥٦
بنود خارج الميزانية	٢,٦٤٥	٢,٠٥٢	٢,٤٧٧	٤,٤٧٥	٦,٢٣٠	١٠,٥٠٢
بيان الدخل						
صافي إيرادات الفوائد	٥٦٦	٩٦٩	١,٢٢٣	١,٤٨٦	١,٤٨٩	١,٦٧٣
إيرادات التشغيل	٢٤٩	١٨٢	١٦٦	٣٢٨	٣٢٩	٤٦٩
الربح قبل الضريبة	٣٥٨	٥٢٨	٦٧٢	١,٠٠٣	١,٠٥١	١,١١٥
صافي الربح (الخسارة)	٣٥٨	٤٧٤	٤٣٧	٦٥٢	٦٨٣	٧٢٥
المؤشرات المالية						
نسبة نمو صافي الدخل %	٠,٠	٢٢,٤	٧,٨-	٤٩,٢	٤,٨	٦,١
العائد على الموجودات	١,٥	١,٦	١,٣	١,٧	١,٦	١,٥
العائد على متوسط حقوق المالك	٥٨,٥	١٨,٨	١٦,٤	٢٢,٨	٢٣,٦	٢١,٥
معدل كفاية رأس المال	١٩	٤٦	٤٦	٤٦	٤٦	٤٦
نسبة السيولة	٨٠	٨٤	٨٧	٨٨	٨٩	٨٤
سعر الدولار	١٤١,٧٤ ريال	١٥٩,٧١ ريال	١٦٥,٥٣ ريال	١٧٣,٢٧ ريال	١٧٨,٨٨ ريال	١٨٤,٣٠ ريال
ربح السهم	٤٧٨ ريال	٦٣١ ريال	٢٧٣ ريال	٤٠٧ ريال	٤٢٢ ريال	٣٩٢ ريال



و بنظرة إلى مؤشرات البيانات أدناه يتبين مدى تطور أداء وكفاءة المركز المالي للبنك منذ العام (١٩٩٨) وحتى مارس (٢٠٠٩م) :-

ب- إنجاز النسبة الأكبر في عملية الربط الشبكي بين بعض الفروع ببعضها ببعض فيما يتعلق بعملية السحب من الصراف الآلي.  
ج- حصول البنك على جائزة أفضل بنك في اليمن لمرتين متتاليتين (٢٠٠٦ و ٢٠٠٧) من مجلة (The Banker) التابعة للفايننشال تايمز اللندنية وذلك نتيجة قوة مكانته المالية وتواجده المستمر على الساحة المصرفية العربية والعالمية.

د- رفع درجة تصنيف البنك الأهلي اليمني للالتزامات طويلة الأجل من "B-" إلى "B" وتصنيف "B B" لقوة ومثانة المركز المالي للبنك التي تصدرها وكالة التصنيف الدولية

وأفرزت هذه الإجراءات إنجازات لا يستهان بها على طريق إعادة تقييم مسار البنك ونشاطه المصرفي وذلك بفضل الجهود الكبيرة التي بذلتها قيادته الإدارية والوصول بالبنك إلى وضع مصرفي إيجابي بكل المعايير والنتائج وأهمها:

١. تمكن البنك مجلساً برئيس مجلس إدارته مديره العام من الحصول على لقب شخصية العام المالية للعام ٢٠٠٤م.
٢. تمكن البنك من تحقيق الأهداف وبرامج الهيكلية المحددة من قبل الدولة لإعادة تقويم البنك مالياً وإدارياً.
٣. تمكن البنك من الحفاظ على الطابع العام المميز لخط مسارة منذ العام ١٩٧٠م وهو النجاح والنمو المستمر وكذا في تثبيت الخصائص والمميزات الخاصة به (العراقة، الخبرة، الأمانة والتغطية الجغرافية) والمتمثلة في:

- أ- لانتشار وفتح الفروع التالية:
- فرع الحديدية □ فرع القاع في العاصمة صنعاء.
- فرع البيضاء. □ فرع تعز. □ إعادة بناء وامتلاك فرع سقطرى وفرع الغيضة. □ وقد تم بناء وامتلاك مبنى جديد لفرع الحديدية وسيتم الانتقال إليه خلال

## والإحصائية للسنوات أدناه

المبلغ بملايين الريالات

مارس ٢٠٠٩م	٢٠٠٨م	٢٠٠٧م	٢٠٠٦م	٢٠٠٥م	٢٠٠٤م
١٠٣,٩٦٦	١٠٤,٧٠٨	٩٥,١٠٣	٨٣,٢٦٨	٦٤,٥٧٩	٥٧,٦٢٧
٧,٧٤٣	٨,٤٠٩	٨,٩١٥	٧,٠٩٢	٣,٨٤١	٣,٢٢١
٨٩,٥٦٨	٨٩,٩٤٨	٨٠,٩٦١	٧١,٦٦٦	٥٦,٧٠٩	٥١,٢٨٤
٥٦,٨٨٨	٥٦,٦٣٠	٤٢,٧٧٣	٣٨,١٥٥	٣٢,٣٤٥	٣٠,٨٧٠
١١,٦١٥	١١,١٩٩	٩,٧٢١	٧,٤٩٦	٥,٨٧٦	٤,٦٣١
٢٥,٨٧٦	٢٥,٦١٣	٢٦,٧٤١	٢٤,٠١٣	١٥,٥٤٥	١٣,٧٦٠
٢٠,٦٨٥	١٩,٦٦٦	٣٦,١٢٥	٢٣,٦٨٣	١٤,٨٦٠	١١,٣١١
٩٠٨	٣,٤٦٧	٤,١٥٠	٣,٤٧٠	٢,٦٥٣	٢,٠٤٧
٢٩٢	١,٥٢٧	١,٨٩٨	١,٢٤٣	٦٦٦	٥٩١
٦٣٩	٢,٣٥٤	٣,٦٠٠	٢,٦٢١	٢,٠١٤	١,٣٥٣
٤١٦	١,٥٣٠	٢,٣٤٠	١,٧٠٤	١,٣٠٩	٨٨٠
%٧٢,٨-	%٣٤,٦-	%٣٧,٣	%٣٠,٢	%٤٨,٨	%٢١,٤
%٠,٤	%١,٥	%٢,٥	%٢,٠	%٢,٠	%١,٥
%٣,٧	%١٥,٥	%٣٠,٥	%٢٨,٣	%٢٧,٦	%٢٢,٨
%٦٧	%٥٦	%٤٣	%٣٩	%٥٠	%٤٦
%٧٢	%٨٠	%٧٤	%٨١	%٨٠	%٨٥
ريال ٢٠٠,٣٥	ريال ٢٠٠,٠٨	ريال ١٩٩,٥١	ريال ١٩٨,٥١	ريال ١٩٥,٠٨	ريال ١٨٥,٨٤
ريال ٤٩	ريال ١٩١	ريال ٣٦٠	ريال ٣٥٩	ريال ٤٨٥	ريال ٤١٩

## الوحدة اليمنية وتحديات المستقبل

بقلم: أحمد محمد مقبل الأشول

قال أحد المثقفين القوميين العرب في إحدى المؤتمرات المنادية بالوحدة العربية الكبرى " أني أرى عالماً عربياً كلوحة سوداء تزينها نقطة بيضاء واحدة ألا وهي الوحدة اليمنية.

هذه العبارة تلخص واقعاً عربياً تغلب عليه نزعات التفرقة والتشردم في عالم يميل إلى التوحد والتكامل، ومثلت الوحدة اليمنية بارقة أمل لوحدة عربية مشوذة.

إن توحيد اليمن أرضاً وإنساناً كان نتاج إرادة شعبية وحتمية تاريخية، فاليمن بوحدته قد أصبح رقماً يعتد به ويحظى باحترام دولي من خلال دورة وتفاعله مع قضايا الأمة العربية والإسلامية والدولية وركيزة أساسية من ركائز السلام والاستقرار عربياً وإقليمياً وأن نزعة اليمن إلى الوحدة العربية الكبرى تبرهنها سمي اليمن الموحد للتقارب مع محيطه العربي من خلال تقاربه مع جيرانه العرب في دول الخليج تحت مظلة مجلس التعاون الخليجي والذي وافقت دوله على ضم اليمن لعدد من لجان المجلس وتقوية العلاقات الاقتصادية مع اليمن. وعلى المستوى المحلي شهدت اليمن بعد الوحدة تطوراً ملموساً في كافة المجالات وخاصة في البنية التحتية وكذا في مجال التنمية الزراعية والصناعية. وقطعت شوطاً كبيراً على طريق الديمقراطية من خلال مشاركة المواطنين ومنظمات المجتمع المدني في الحياة السياسية عبر انتخابات حرة ونزيهة. وعما قريب سيتخذ إجراءات منح المجالس المحلية مزيداً من الصلاحيات في تسيير أمور البلديات في المحافظات.

إن التحديات التي تنتصب أمام الوحدة تتمثل في بعض الصعاب الاجتماعية والاقتصادية والتي لا يمكن التغلب عليها إلا بمزيد من التكاتف بين السلطة والمواطنين والعمل على ترسيخ ثقافة الوحدة والاستغلال الأمثل لخيرات البلد وثرواته لتنمية البلد وتطويره اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً لرفعه شأن اليمن وخلق الإنسان اليمني الجديد.



## تكريم العاملين بمناسبة العيد العالمي للعمال

### وذكرى الوحدة اليمنية التاسعة عشرة

ضمن فعاليات إحتفالات العيد العالمي للعمال وحلول الذكرى التاسع عشر ل ٢٢ مايو عيد الوحدة اليمنية وكما هي عادته يكرم البنك الأهلي اليمني حوالي ٨٠ موظفاً وعاملاً وكذا عدد من العمال المتقاعدين والمتقاعدين وفاء منه لما بذلوه من جهود لخدمة البنك الأهلي اليمني ويرتكز التكريم على معايير مختلفة وضعتها إدارة المرفق لذلك التكريم، هذا وسوف يقوم الأستاذ/ عبدالرحمن الكهالي رئيس مجلس الإدارة المدير العام وأعضاء مجلس الإدارة الكرام بتوزيع شهادات وجوائز التكريم للموظفين.





## أخبار إقتصادية

في سعي من حكومة الجمهورية اليمنية للنهوض بالاقتصاد اليمني وتصميمها على الانضمام إلى عضوية منطقة التجارة العالمية، دعت وزارة الصناعة والتجارة رجال الأعمال اليمنيين إلى الإسهام والمشاركة الفعالة في إعادة الهيكلة الاقتصادية لليمن والتي تتطلبها الانضمام لعضوية المنظمة وذلك من خلال القيام بمبادرات تعود بالنفع على الوطن والعمل على الاستفادة من مساندة الدولة لهم في هذا الاتجاه وبالذات فيما يخص قيام صناعات في مجال الغذاء وتخفيف فجوة ميزان الاستيراد.

العالمية الأخ/الدكتور حمود النجار أن اليمن قد قطعت أشواطاً كبيرة على طريق الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية بما في ذلك تحسين البنية الاستثمارية والإصلاحات القانونية التي تتواءم مع متطلبات اتفاقيات المنظمة العالمية. وواضح الأخ/الدكتور حمود النجار أن اللجنة الوطنية للأعداد والتفاوض مع المنظمة العالمية تكف حالياً على الإعداد والتحصير لانعقاد فريق العمل المشترك مع المنظمة.

وقد حرصت الحكومة اليمنية أن يكون القطاع الخاص شريكاً لا غنى عنه في العملية. واعتمدت سياسية اقتصادية مؤداها تشجيع كل من القطاعين الخاص والعام في مجال الاستثمار الصناعي والذي أنعكس في توظيف القطاع العام حوالي (٥٣٪) من عمالة الصناعات الكبيرة وخاصة في نشاط النسيج والاسمنت وتكرير النفط.

ويرى رئيس مكتب الاتصال والتنسيق مع منظمة التجارة

## البنك الأهلي اليمني يحض بتمثيل الحكومة اليمنية في علاقات مصرفية مع الجمهورية العربية السورية

١- تعزيز الاعتمادات المستندية وإصدار الكفالات المصرفية بين البلدين.

٢- تبادل الشفرة بنظام السويتف (BKL).

٣- استعمال التسهيلات الممنوحة بين الطرفين وفقاً لأفضل شروط التعاون.

على أن يسري العمل بهذه المذكرة لمدة ٣ سنوات من تاريخ توقيعها وتجدد تلقائياً لمدة مماثلة ما لم يخطر أحد الطرفين الطرف الآخر برغبته في إنهاؤها قبل ستة أشهر من انتهاء العمل بها.

وقد وقعها عن الجانب اليمني الأستاذ/ نعمان الصهبي وزير المالية وعن الجانب السوري د/ عامر حسني لطفي وزير الاقتصاد والتجارة.

إن تعاضد دور البنك الأهلي اليمني في المسار المصرفي والتموي

قد جعله في صدارة اهتمامات الحكومة اليمنية من خلال تمثيلها في مذكرة التفاهم "للتعاون المصرفي" بين كل من حكومة الجمهورية اليمنية وحكومة الجمهورية العربية السورية.

وقد عبرت مذكرة التفاهم تلك عن رغبة (الطرفان) انطلاقاً من الرغبة المشتركة بين البلدين في تنمية التعاون بينهما في مجالات التعاون المصرفي ويكون طرفيها في ذلك البنك الأهلي اليمني ممثلاً لحكومة الجمهورية اليمنية والمصرف التجاري السوري ممثلاً لحكومة الجمهورية العربية السورية. وذلك في المجالات التالية:



د. نبيل البياتي  
المستشار القانوني

## التوازن المطلوب بين السرية المصرفية وغسل الأموال

من خارج البنك ولا لأي موظف غير مسؤول أن يطلع عليها.

ولا تعطى المعلومات عن أي حساب إلا للشخص أو للأشخاص الذين يفتح الحساب باسمهم ما لم يوجد إذن خطي من صاحب الحساب يسمح بغير ذلك.

وبشكل عام فإن مفهوم السرية المصرفية ليس واحداً في جميع الدول فهو يختلف بين سرية شبه مطلقة كما كان في لبنان وسويسرا وبين سرية نسبية كما هو الحال في الكثير من دول العالم. وبين سرية عالية جداً بهدف جذب الأموال والاستثمارات مهما كان مصدرها. حيث يطلق عليها (الجنات الضريبية). إذ يعتمد أصحاب الأموال الملوثة إلى اتخاذ ذلك ستاراً لإخفاء مصادر أموالهم الجرمية إذ تشكل هذه الدول أو المناطق أرضاً خصبة لإجراء عمليات غسل لتلك الأموال ويترتب على ذلك وضع تلك الدول في القائمة السوداء من قبل مجموعات العمل الدولية مثل GAFI, FATF ومن الضروري إتباع منهج متوازن بين السرية المصرفية التي على البنوك احترامها والالتزام بها من خلال الحفاظ على أسرار عملائها. وبين موضوع غسل الأموال. لأن السرية المصرفية المفرطة قد توفر المناخ الملائم في نمو ظاهرة غسل الأموال لذلك يجب إتباع منهج متوازن لا إفراط ولا تفريط.

أما أول قانون وضعي نص على الالتزام بالسرية المصرفية بشكل واضح وصريح ظهر بنص م (٤٧) من قانون المصارف وصناديق الإيداع عام ١٩٢٤م في سويسرا.

وبشكل عام فإن مبدأ السرية المصرفية ظهر في التشريعات الوضعية ابتداءً بهدف إلزام من يتعاطى مهناً معينة بواجب السرية المهنية عما يعلمه عن عملائه خلال أداءه لعمله معهم كالأطباء والصيدالء والمحامون ومراقبي الحسابات ... إلخ.

وتطورت عملية كشف السر المهني من عقوبات تأديبية إلى تعويضات مدنية ثم تم تجريمها من خلال إيراد نصوص في القوانين العقابية. مثل قانون العقوبات البلجيكي م (٤٥٨) والعقوبات اللباني في م (٥٧٩) ثم في القانون الفرنسي م (٢٧٨) وفقاً للمادة (٤٩) من القانون المصري لعام ١٩٨٤م والقانون المصري م (٣١٠) لعام ١٩٢٧م والقانون اليمني م (٢٥٨) لعام ١٩٥٤م. وقد يرد النص على ذلك في القوانين الخاصة مثلما فعل المشرع في قانون التجارة اليمني رقم (٢٢) لعام ١٩٩١م

حيث تنص م (٢٧٢) على سرية الحسابات بنصها:

سرية الحسابات مكفولة ولا يجوز لأي شخص

إن السرية المصرفية تترسخ وتتجذر في مجتمع معين بمقدار توافقها مع مختلف مصادر الإلزام سواء الوضعية (كالقوانين) أو غير الوضعية (كالعرف). منها في ذلك المجتمع. والمعروف وإن مبدأ السرية المصرفية في سويسرا يتبوأ مكانة مرموقة مميزة عن سائر الدول الأخرى. وينافسها في ذلك لوكسمبورج وإمارة الليشتنشتاين. ويرد البعض هذا المبدأ إلى أول وثيقة للاتحاد السويسري التي أبرمت بين أول ثلاث مقاطعات عام ١٢٩١م حيث بقيت سرية لمدة عشر سنوات. ويرده البعض الآخر لحماية أموال (الهُوغنت البروتستانت) الذين وصلوا إلى سويسرا هرباً من الاضطهاد الديني في فرنسا. وفي عام ١٧١٣م صدر عن المجلس الأعلى لمدينة جنيف قراراً منع فيه المصارف من كشف أية معلومة لغير العميل المعني فقط.

فأصبح بإمكان العميل الذي يتضرر من الكشف عن علاقته وأعماله المصرفية أن يلاحق المصرف المخالف وفقاً للقواعد العامة في المسؤولية العقدية

ويقال أن أول نص قانوني يتعلق بالسرية المصرفية ورد في المادة (١٩) من النظام الأساسي لمصرف إقليم بال Bale عام ١٨٩٩.



## من مزايا المدير الناجح والمحبيب

القدوة هو الذي يخطط ميدان المعركة لزملائه ثم يسبقهم إليه.

المزية الثالثة:

### فن القيادة:

أن لا تكون مجرد مدير بل قائداً لفريق . فكل شيء لديه يسير وفقاً لخطة مدروسة. يعرف كل موظف موقعه فيها بدقه وهو يحرص على توعية الموظفين بالمهام المناطة بهم . تم يدرس معهم اقتراحات التنفيذ والأداء ومشاركتهم في تحديد فترة العمل التي تكفي لانجاز المهام وفقاً للخطة.

فالقائد لا يستطيع قيادة الناس بدفعهم من الخلف بل يجب أن يسير أمامهم أولاً. وهناك ماورد في فقرات البحث الرائع « لجميس ميلر » (باحث في علم الاجتماع) والذي يتطرق فيه إلى آراء موظفين عن مديرهم حيث يقول أحدهم عنه بأنه «حلال العقد» فله حل مبتكر لكل مشكلة مهما كانت معقدة فهو عندما يكون في المكتب تشعر أنك لن ترتكب أي خطأ ويرجع الفضل لطريقته الماهرة في المتابعة والتحفيز ويقول آخر عنه أنه ليس مجرد «مدير» وإنما هو قائد فريق فكل شيء لديه يسير وفق خطة مدروسة أي أنه يبني فريقاً ليحقق به أهدافاً.

إعداد: علي منصور ماطر

رئيس التحرير

أن تكون مديراً. فهذا من حقلك إذا ما كنت تتمتع بالكفاءة والمؤهل المناسب ولكن ليس من حقلك أن تفهم لفظ «المدير» كمرادف للسلطة والهيمنة. لذا عليك أن تنسى مرادف الهيمنة والسلطة وتتذكر دائماً المرادف الوحيد والصحيح وهو «الرعاية» فكلكم راع ومسؤول عن رعيته. كما ورد عن رسول الله صلى الله عليه وسلم..

إذا المزية الأولى هي:

### المسؤول أي الراعي:

المزية الثانية:

### القدوة:

فأنت أصبحت مديراً. وقد يتيح لك منصبك الجديد ميزة عدم التوقيع عند الحضور أو الانصراف في سجل الحضور والانصراف. لكن عليك أن تتذكر أن توقيعك في مكان آخر هو عيون وقلوب وعقول زملائك. فأنت مثال حي لكل من يعمل معك. وإذا لم تكن قدوة فلن يتبعك أحد. كما أنه عليك ألا تتوقع من الآخرين أن يبذلوا قصارى جهدهم. ما لم تقم أنت بذلك. كذلك احذر من كبوات الجياد المسماة بنوبات الغضب. فلو ارتفع صوتك بالصياح مرة واحدة فتوقع أن يتحول موقع العمل بعد قليل إلى خلية نحل. ولكن نحل لا ينتج عسلاً. بل يسمعك دوماً الطنين!! إن القائد

ومن أنواع الحسابات المصرفية التي تستعمل لإخفاء الاسم الحقيقي لمالك الحساب:

الحساب المرقم **compte numerote**

الحساب باسم مستعار **compte pseudonyme**

الحسابات الائتمانية **les comptes fiduciaries** : حيث يفرق عند فتح الوديعة بين

صاحب الحق القانوني للوديعة ويكون له صلاحية تحريك الحساب. كأن يكون محام . أو شركة ائتمانية. وبين صاحب الحق الاقتصادي أي المالك الحقيقي للوديعة.

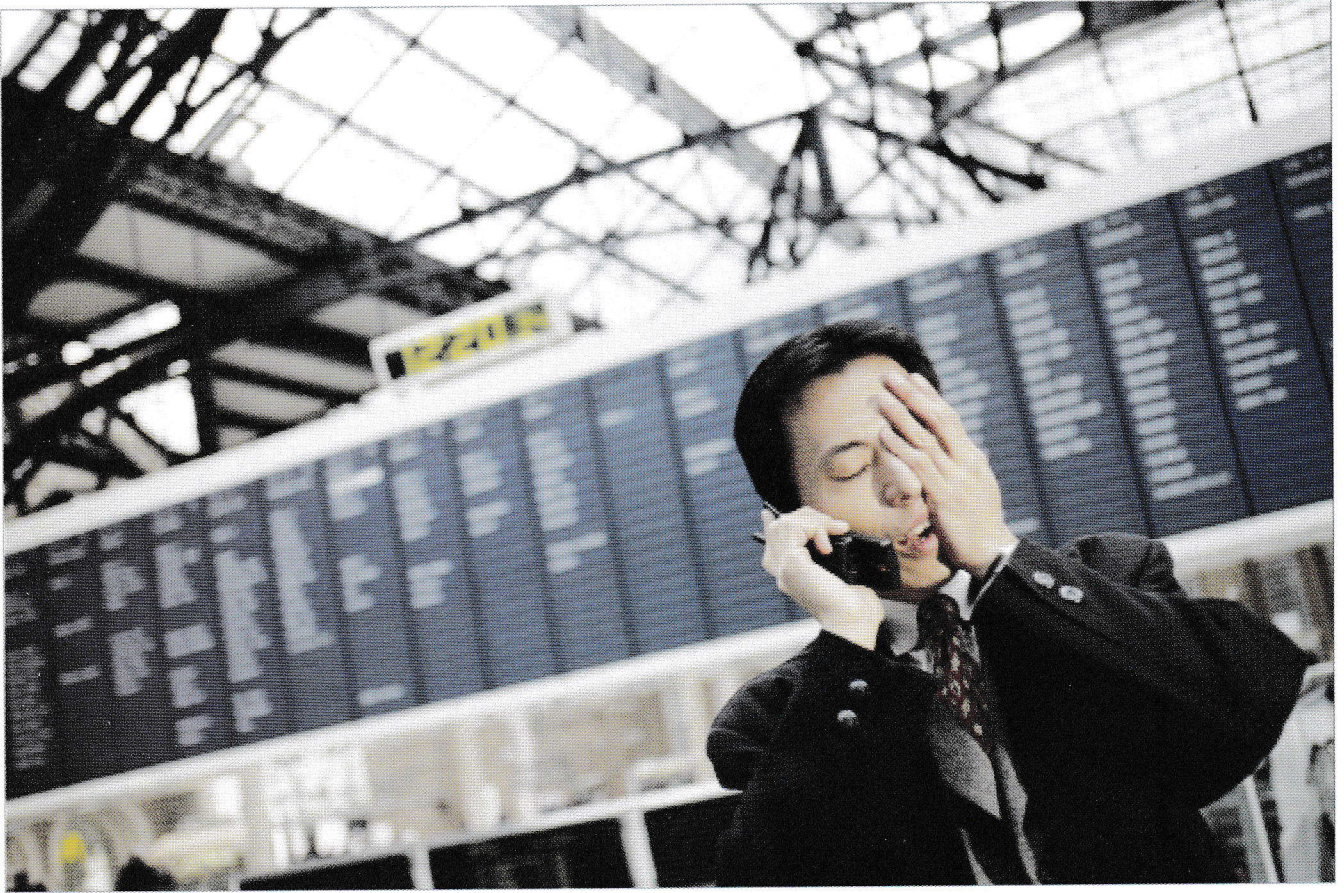
وقد عمدت العديد من دول العالم ومن ضمنها الدول العربية إلى إصدار التشريعات الخاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال منها اليمن بإصدار قانون يتصدى لتلك الجريمة هو القانون رقم (٣٥) لسنة ٢٠٠٥م بشأن الإجراءات المنظمةة لمكافحة غسل الأموال ثم إصدار لأئحته التنفيذية رقم (٢٤٧) لسنة ٢٠٠٥م كما قام بعقد العديد من الاتفاقيات الدولية لمحاربتها والذي منع البنوك من فتح الحسابات المذكورة سابقاً.

ونتيجة شيوع استعمال الحاسب الآلي وغيره من أجهزة الدفع والعمليات المصرفية الالكترونية. مما أدى إلى ظهور أساليب جديدة وغير مشروعة للسلوك الإجرامي. ترتب عليها خسائر ومخاطر جسيمة تؤدي إلى تهديد الشخص في أدق خصوصياته. ومن أصبح الشخص كتاباً مفتوحاً أمام هذه التقنية. ومن ذلك المساس بالخصوصية والحق في السرية. ومنها ما يتعلق بالجرائم الخاصة بالسرية المصرفية أو الاستخدام غير المشروع والحصول على المعلومات الخاصة ببطاقات الائتمان المتعلقة بالغير.

وقد انتبه المشرع اليمني لتلك الجرائم المستحدثة. وللوقاية منها ومكافحتها. صدر القانون رقم (٤٠) لسنة ٢٠٠٦م بشأن أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الالكترونية. حيث وضع العقوبات المناسبة للجرائم التي قد تقع عن هذا الطريق . وخصص الفصل الثامن من القانون لها وبالأخص ماجاء في المادة (٤٠) حيث نص على معاقبة: (أي جهة تمارس أعمال توثيق المستندات بغرامة لا تقل عن خمسة ملايين ريال إذا قامت بتقديم معلومات غير صحيحة في طلب تسجيلها أو أفتت أسرار أحد عملائها) .

ولتشعب الموضوع نأمل أن تكون لنا عودة لمواضيع أخرى في أعداد لاحقه.

المصدر: كتاب السرية المصرفية أبحاث ومناقشات ١٩٩٢م إبراهيم الدسوقي الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية ٢٠٠٢م



## عام انكشاف الأوضاع الاقتصادية العربية

وقد اقتصر الخسائر المباشرة على الانخفاض الذي تعرّضت له الأسواق المالية فيها.

في المقابل. يبدو أننا بدأنا نشهد الآن معالم المرحلة الثانية من تداعيات الأزمة المالية

العالمية والتي ستصبح جليّة في العام ٢٠٠٩. إذ يشير تقرير صندوق النقد الدولي

الأخير إلى أن التباطؤ الذي تشهده البلدان النامية حالياً كبير للغاية نتيجة للأزمة المالية العالمية وللتأثير المباشر لأزمة الائتمان على الاستثمارات التي كانت ركيزة أساسية لمساندة الأداء القوي في بلدان العالم النامية على مدى السنوات الخمس الأخيرة.

ومع تضيق أوضاع الائتمان وانخفاض مستوى تقبل المخاطر. من المرجح أن يتقلص نمو الاستثمارات في

على الرغم من أن التداعيات المباشرة للأزمة المالية العالمية على الدول العربية لم تكن ذات وقع كبير (إذا ما اعتمدنا على البيانات الرسمية الصادرة) قياساً بما حصل في الدول المتقدمة. إلا أن ذلك لا يعني أنها تجنّبت الأسوأ. وأنها استطاعت أن تحيّد نفسها عن التداعيات المحتملة اللاحقة. فقد شهدت الدول العربية في المرحلة الأولى من الأزمة المالية العالمية خسائر مباشرة تمثّلت بـ:

### أ- الدول النفطية:

خسائر ضخمة ناجمة عن الانخفاض الكبير الذي شهدته أسواقها المالية. إضافة إلى تعرّض مصارفها لمشكلة الشح في السيولة مصحوبة ببعض الخسائر لدى بعض المؤسسات الكبرى التي تعاملت في المشتقات المالية والتي كانت سبباً في اندلاع الأزمة المالية العالمية. وتشير التقديرات أيضاً إلى أن الصناديق السيادية لهذه الدول تعرّضت لخسائر بقيمة حوالي ٤٠٠ إلى ٤٥٠ مليار دولار.

### ب- الدول الغير نفطية:

إعداد/ ولاء وديع ثابت

وكانت التداعيات المباشرة للأزمة المالية العالمية عليها أقل من الدول النفطية وذلك اعتماداً على درجة انفتاحها على الأسواق المالية وارتباطها بالاقتصاد العالمي. ولوحظ أنّ المصارف في معظم هذه الدول تلافقت نسبياً الوقوع في خسائر مالية نظراً للسياسة المتشددة التي كانت تتبناها المصارف المركزية فيها. وابتعاد القطاع المصرفي ككل عن التعامل في المشتقات المالية ولعدم ارتباطه بشكل واسع بالخارج.

بلدان العالم النامية ومنها بلداننا العربية بطبيعة الحال من ١٣ في المائة في عام ٢٠٠٧ إلى ٣,٥ في المائة في عام ٢٠٠٩. وهي نسبة كبيرة للغاية بالنظر إلى أن ثلث نمو إجمالي الناتج المحلي يُعزى إليها. كما من المتوقع تقلص حجم التجارة العالمية بنسبة ٢,١ في المائة في عام ٢٠٠٩. وهي المرة الأولى منذ عام ١٩٨٢. وأن تشهد دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا انخفاضا في معدل النمو من ٥,٨% إلى حوالي ٢,٩ في المائة في عام ٢٠٠٩.

ومع انخفاض أسعار النفط بالشكل الذي بلغ فاقده أكثر من ٧٠% من قيمتها خلال ٥ أشهر فقط على أبواب العام ٢٠٠٩. يبدو واضحا أنّ العام الجديد سيخضع الاقتصاد العربي لامتحان عصيب. حيث ستبدأ التداعيات الحقيقية والغير مباشرة بالظهور. وستبرز عندها قدرة أو عدم قدرة الدول على تحمّل هذه الأعباء. وقد تقلب المعادلة في هذه المرحلة على الأرجح. حيث ستعاني الدول العربية غير النفطية كثيرا إذا لم تحسن إدارة اقتصادها. في الوقت الذي ستعرض الدول النفطية لخسائر كبيرة ليس اقلها انخفاض أسعار النفط. وستكشف قدرة وحجم العوائد على امتصاص الصدمة في حينه. وعلى أية حال. فإن المؤشرات الأولية تعطينا فكرة عن معالم التداعيات التي ستعرض لها الدول العربية في المرحلة الثانية. وهي تتمثل بـ:

#### أ- بالنسبة للدول النفطية:

تراجع حاد في العوائد النفطية: إذ عمّقت الأزمة المالية من الانخفاض الحاد في أسعار النفط. بما من شأنه أن يؤدي إلى تراجع العوائد النفطية بشكل كبير. حيث تشير أرقام صندوق النقد الدولي. إلى أنّ خسارة كل دولار واحد من سعر برميل النفط تؤدي إلى أن تخسر السعودية مقابله حوالي ٢,٥ مليار دولار. والإمارات مليار دولار. والكويت ٩٥٠ مليون وقطر ٢٥٠ مليون.

- تراجع معدلات النمو: ستضطر دول الخليج إذا استمر انخفاض أسعار النفط إلى ترشيد الإنفاق نظرا للضغط الذي سيتولّد على الميزانيات لديها التي ستدخل عجزا كما يبدو. وهو ما سينعكس سلبا على معدل النمو الاقتصادي فيها وعلى المشاريع التنموية وتاليا على الوضع الاقتصادي ككل.

- تراجع حجم التجارة الخارجية: إذ ستراجع حجم الصادرات التي تتكون من النفط في معظمها وذلك بسبب انكماش اقتصاديات أكبر الدول المستهلكة للنفط في العالم وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية. اليابان وأوروبا. كما سيتقلص بالضرورة حجم الواردات حينها بسبب تباطؤ النشاط الاقتصادي والطلب في الدول الخليجية.

٤- تراجع في حجم الاستثمارات الأجنبية: سواء

المباشرة الواردة إلى هذه الدول أو المباشرة الصادرة منها. إذ سيتم التركيز على عودة الاستثمار الخارجي لهذه الدول في هذه المرحلة لتحسين الداخل. وللمساعدة على تلافي التداعيات الأسوأ الممكن حصولها لاحقا.

وتفرض كل هذه العوامل على الدول العربية النفطية تحديات تتمثل في ضرورة دفع العجلة الاقتصادية إلى الأمام كي لا تقع في فترة ركود. ولتحافظ على معدلات نمو معقولة في ظل التقديرات بانخفاض نسبتها إلى النصف عن الفترة السابقة. إضافة إلى ضرورة مواكبة الصناديق الاستثمارية لاقتصادها بحيث تخفف من آثار وانعكاسات الأزمة المالية العالمية عليه.

#### ب- بالنسبة للدول العربية غير النفطية:

على الرغم من أنّ وقع التأثيرات المباشرة للازمة المالية العالمية على هذه الدول كان أخف من غيرها في المرحلة السابقة. إلا أنّه من المنتظر أن تدخل في نفق التداعيات الغير مباشرة. وهذا يعني أنّ الصورة قد لا تبقى وردية على المدى المتوسط والبعيد. إذ من المتوقع أن يظال تأثير الأزمة المالية العالمية اقتصاديات هذه الدول وتحديدًا القطاعات المرتبطة بالطلب الخارجي مثل السياحة والعقار السياحي والصادرات. والتي من المفترض أن تشهد تراجعاً في ظل الكساد الذي ضرب أكبر الاقتصادات العالمية. وبما أنّ اقتصاد معظم هذه البلدان خدمي ويقوم على مثل هذه القطاعات فمن المتوقع أن ينعكس التأثير السلبي لأدائها على الاقتصاد ككل وبالتالي على وضعها المالي وعلى نموها.

- كما أنّ هذه الدول ونتيجة اعتماد اقتصادياتها في جزء كبير منها على تدفقات الدول العربية النفطية المالية وعلى استثماراتها. فمن المتوقع أن تتضرر هي أيضا جراء انخفاض أسعار النفط إلى هذا الحد. وأن ينخفض حجم التحويلات القادمة إليها من دول الخليج أيضا.

لذلك فإن التحدي الأكبر لهذه الدول سيتمثل بالحفاظ على معدل نمو اقتصادي إيجابي وعلى الاستمرار في مسيرة الإصلاح الاقتصادي. وعلى تأمين مناخ استثماري آمن وجاذب لتحويل أكبر قدر من الاستثمارات إليها في القطاعات المهمة والمنتجة خاصة. لتساعد على خلق فرص عمل وتنمية اقتصادية حقيقية وزيادة في الإنتاجية من شأنها أن تحد من آثار أي انكماش قد يضرب حركة الاقتصاد الكلي.

نقلا عن الباحث والمحلل الأردني  
علي حسين باكير

رؤية  
جديدة

البنك الأهلي اليمني  
National Bank Of Yemen



www.nbyemen.com

## كيفية إحتواء عميل مستاء خلال دقائق



على أنك لن تتمكن من إرضاءهم لذا فمن الضروري أن تكون مستوى خدماتك أو سلعتك في مستوى رغبة العميل.

**العمل على منع تكرار الخطأ:** لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين فبالقدر الذي تقوم فيه بتحديد المشكلة وكيفية ظهورها فبإمكانك إتخاذ الخطوات السريعة والمناسبة لمنع حدوثها . فدراسة الأخطاء من الأشياء التي ستفيد في تطور عملك بل أن دراستك لطباع العملاء المستائين سيمكنك من السيطرة على الأحداث قبل استفحالها.

**تفادي الانتقادات الشخصية:** تفادي أن تكون محط انتقادات لبعض العملاء . الذين يشعرون بأنهم قد قاموا بارتكاب بعض الأخطاء ويريدون لوم غيرهم عليها . لا تسمح لهؤلاء أن ينالوا منك . فالغضب أو التهكم والتأثير كلها عبارة عن ردود فعل غير ملائمة.

**إن الناس تسر عندما تعلم أن آراءهم تؤخذ بالحسبان وإذا ما أحسوا بأنك تهتم بما يعتقدونه . فإنتهم على الأرجح سوف يفكروا بإيجابيه تجاهك.**

الأسباب التي تؤدي إلى إحجام العملاء من التعامل مع شركة ما هو بسبب أنهم تلقوا معاملة غير جيدة من أحد ما فيها . إن تكلفة استعادة عملاء أوفياء أكبر بكثير من كسب عملاء جدد . ولكسب عملاء جدد عليك القيام بتهدئة العميل المستاء وأن تؤكد له بأنك ستعمل على إيجاد الحل المناسب والذي يرضيه . وأخلق لديهم شعوراً بأن العمل معهم والإنصات إليهم مهم جداً . مع الاستمرار في تنمية صبرهم وتعاونهم.

**أظهر وتصرف باحتراف:** إن تألقك في مظهرك يولد إنطباعاً منذ الوهلة الأولى لدى العميل بذوقك ويرسل إشارة واضحة بأنك مهني محترف . ضف إلى ذلك فإن اللغة غير المفضولة تعبر عن كثير من المعاني كالنظرات مثلاً والابتسامة الدائمة وتعابير الوجه مكان وقوفك . طريقة وقوفك كل تلك التعابير لها وقعها لدى العميل . أن درجة ومستوى نبرات صوتك عند الكلام يجب أن تتم عن المودة واللباقة .

**اختيارك لن تريد أن تتعامل معه مفتاح نجاحك:** هناك بعض الناس لن يجدوا في سلعتك أو فيما تقدمه لهم من خدمات راحة لهم . تكثر شكاويهم والاستياء الدائم وفي ذلك علامات تدل

على قدر احترامك لعملاءك على قدر كسبك لولائهم تقر بعض الدراسات على مختلف مصادرها أن كسب عميل جديد أصعب بتسعة مرات من الاحتفاظ بعميل واحد . إذ أن من المهم جداً الإبقاء على رضا عملاءك .

فالاستفتاءات والدراسات كل هذه طرق تجعل من السهل على عملاءك أن يقيموا مدى الرغبة لديك في التطور وكسب رضى العملاء . فإذا ما لاحظت على أحد عملاءك بوادر عدم الرضى أو الاستياء . عليك حينها أن تعمل فوراً على إتخاذ القرارات اللازمة والتحرك نحو استعادة ثقتهم بالخدمة التي تقدمها إليهم ومدى نجاحك في عملك .

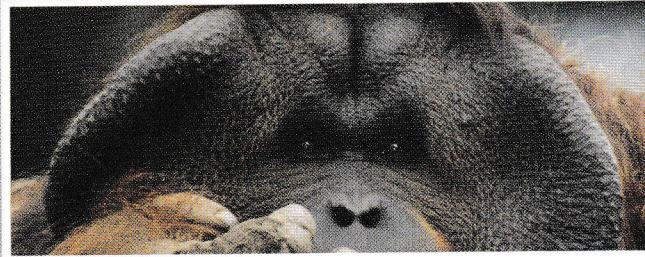
عودة إلى العنوان سنرى كيف يمكنك إحتواء العميل المستاء خلال دقائق:-

**حافظ على هدوئك:** إستمع بإنصات إلى شكاوى عملاءك بدون مقاطعة إبداء المعرفة منك . بأن هناك مشكلة مع إبداء نوعاً من التعاطف معه . ولد لديهم الإنطباع بأنك هادئ ومهتم بكل مايقولونه وأنك سوف تعمل كل ما في استطاعتك لأجلهم .

**أعمل لكسب عملاء أوفياء:** إن من أهم

### 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 والاقتصاد اليمني.

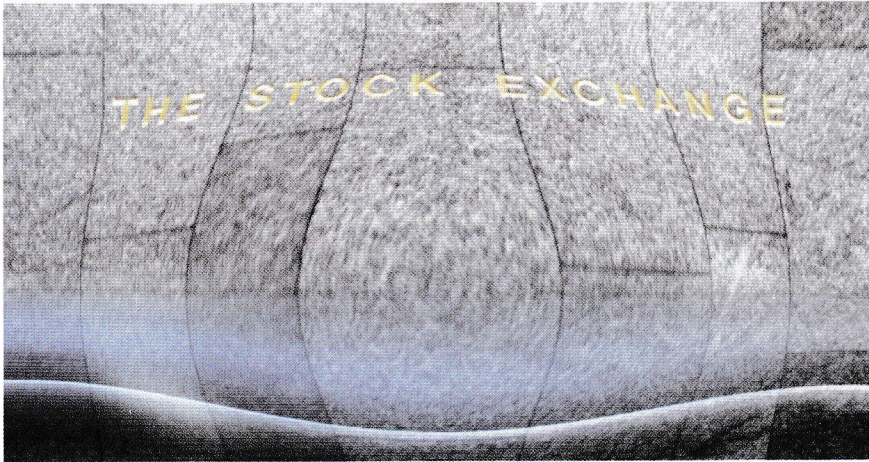


### عندما يكون زعيم العصابة قرداً

نوجي مواطن هندي فور خروجه من أحد البنوك في مدينة لينكاو عاصمة ولاية أوتار برادش بقرد ضخمة يخطف منه رزمة النقود التي كان ممسكاً بها في يده وينطلق مسرعاً جاه أحدى المناطق التي تكسوها الأشجار . فما كان من المواطن إلا أن أطلق صرخة تنجداً بالمارة الذين أنظموا إليه لمطاردة القرد (الرص) في محاولة منهم لاستعادة رزقه منه وعند وصولهم إلى موقع اختباء القرد فوجئوا بوجود عشرة قردو تعتلوا على أشجار المانجو وتذفهم بالثمار مما حال دون استطاعتهم استرداد النقود .

لطريف في الأمر أن عدداً من المتعاملين مع البنوك كانوا قد شكوا من تعرضهم لظروف مماثلة في فترات مختلفة.

عن جريدة الوفد المصري



## Repercussion of world financial crisis on world economies

History reveals that the world has witnessed subsequent waves of financial crisis starting from the year 1934 but the worst and the most catastrophic of it is the recent one of this century.

It is known that Basel Convention in part of its articles state that banks are not allowed to lend beyond a certain ratio of its capital and reserves in order for these banks to operate harmoniously without any financial problems. And it is the responsibility of Central Banks to ensure that these banks are bounding by this ratio.

Unlike USA where banks operate freely without any supervision or control from Federal Reserve Council (Central Bank), and due to absence of this authority banks have expanded uncontrollably in lending with the objective to make more profits regardless of any foreseeable risks.

In fact one of the main reasons behind this crisis was what is known as real estate crisis which has shakened the pillars of the American financial system.

The American Federal government took recovery steps to cope with the situation to stop more deterioration

to the American economy by adapting emergency rescue plan and implement package of financial reforms.

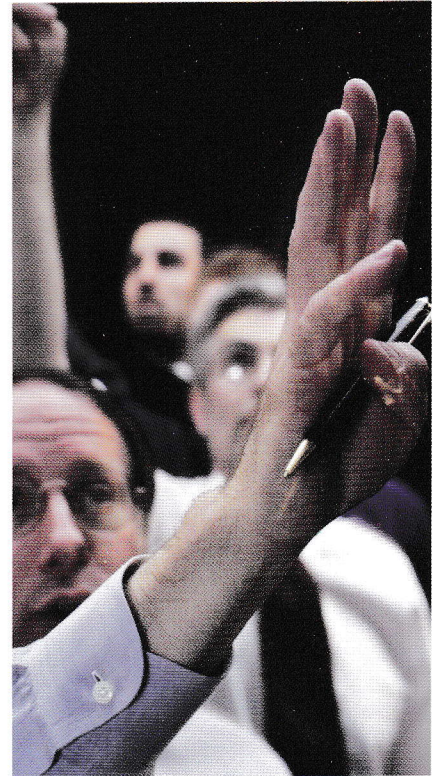
No doubt that the whole world is affected by this crisis especially the developing and under developing countries which are seriously affected his crisis warning them with more problems and economic hardships.

As far as our country is connected most observes, researchers and economists report that the Yemni economy in general and banks in particular are not severely affected by this crisis due to the limited investments abroad and limited integration of the Yemni economy in the world economy.

This crisis has undoubtedly proved failure of the unilateral financial system and the necessity to look for new multilateral system.

In this respect many economists and financial specialists called for the Islamic financial and banking system to be considered as one of the alternatives to reform the international financial system.

**Ahmed Mohd AL-Ashwal**



## Excerpts out of the crisis

1. Bank of England reduced interest rate to 100% .1%-
2. The American economy shrieked by 6.20% in the last quarter of 2008
3. Unemployment ratio in the Euro zone increased from 8.1% to 8.2%
4. Total deposits of swiss National Bank decreased by 1.2% trillion usd.
5. 3.6 million people lost their jobs in USA raising unemployment ratio to .7.6%

# الأهلي المصرفي



نشرة فصلية تصدر عن البنك الأهلي اليمني

البنك الأهلي اليمني يحصل على أعلى تصنيفات تمنح لبنك في الجمهورية  
اليمنية من وكالة التصنيف الدولية - Capital Intelligence

البنك الأهلي اليمني  
Capital Int

البنك الأهلي اليمني  
Capital

ci CAPITAL  
intelligence

درجة تصنيف البنك للالتزامات طويلة الأجل **B**  
درجة تصنيف البنك لقوة ومثانة مركزه المالي **BB**

## إجاز جديد بحجم الثقة

وكالة التصنيف الدولية "Capital Intelligence" ترفع درجة تصنيف البنك الأهلي اليمني للالتزامات طويلة الأجل من "B-" إلى "B" وتحافظ على مستوى تصنيف "BB" لقوة ومثانة المركز المالي للبنك، وتعتبر عن نظرة مستقرة "Stable" على درجات التصنيف الممنوحة للبنك الأهلي اليمني لعام 2008 م.

البنك الأهلي اليمني

National Bank Of Yemen

الخبرة والثقة Trust & Experience



الإشراف الفني: ولاء وديع ثابت

التصميم والإخراج الفني:

الوفاء للدعاية والإعلان (Ali\_Mansoor)

رئيس التحرير: علي منصور ماطر

مدير التحرير: عمر عبدالرحمن عبدالجبار

سكرتير التحرير: عباس الصائغ