



اليمن بدأت تؤهل نفسها لتكون
عضوا فاعلا في مجلس التعاون
الخليجي وتكون عمقا
استراتيجيا لأشقائها كما هم
عمق استراتيجي لليمن .

عبدالله بن محمد
رئيس الجمهورية

أهداء



البنك التجاري اليمني
YEMEN COMMERCIAL BANK

١٢ صفحات

تصدر عن البنك التجاري اليمني

العدد الثالث عشر

Precious Prizes With
Altijari Jawaher Account
(Current Account)

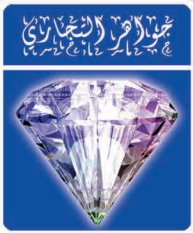
فرص كبيرة ..
وجوائز ميرة

مع

حساب جواهر التجاري
(حساب جاري)



12 سيارة فاخرة
وأكثر من 1000 جائزة



لاستفساراتكم اتصلوا

بالرقم المجاني

8008000

أو على الرقم الثابت : ٠١ ٢٩٩٩٨٨

www.ycb.com.ye



عادل صالح زاوية

الجواهر

غمرتني سعادة لا توصف عندما بلغتني أبناء إطلاق

مصرفنا لمنتج المصرفي الأول (جواهر التجاري) هذا المنتج الذي يعد باكورة منتجات مصرفية حديثة سيقوم بإطلاقها البنك وسبب سعادتني التي لا توصف لإطلاق هذا المنتج كونه مؤشر حقيقي يؤكد أن مصرفنا قد خرج من طور المصارف التقليدية الرتيبة أخذاً السير في طريق المصارف الحديثة التي تُبنى أعمالها المصرفية على شكل منتجات تقوم ببيعها لإشباع حاجات الناس المصرفية وسوقنا المصرفية المحلية بحاجة ماسة لمثل هذه المنتجات واعتقد أن هذا المنتج يعد أول منتج حقيقي في السوق المصرفي اليمني ويجب أن يفخر كل العاملين بمصرفنا بهذا المنتج الذي يعزز صدارة مصرفنا في الخدمات المقدمة على جميع البنوك العاملة في اليمن وعليه فإن من واجب جميع العاملين في مصرفنا الأخذ بيد هذا المنتج حتى يحقق النتائج المرجوة منه وذلك بإعطاء هذا المنتج حقه في التسويق والإشهار والتنفيذ الصحيح لبرنامجنا فالجميع ملزمين بالتعريف بهذا المنتج في الإطار المحيط بهم إن كانت في البيت أو السوق أو التمثيل أو في أي لقاء لهم مع الآخرين.

ولنتذكر جميعاً ما قاله رئيس مجلس إدارة البنك في خطابه الذي ألقاه في رمضان الماضي في الإفطار السنوي الذي يقيمه البنك سنوياً حيث قال أن التسويق ليس فقط مهمة مدير التسويق وإدارة التسويق أو فلان أو إعلان وإنما التسويق مهمة جميع موظفي البنك أينما كان موقعهم في الهرم الإداري أي يعني ذلك أن مهمة التسويق ليس اختصاص لفئة معينة من المسئولين ومن الموظفين وإنما التسويق وظيفة رئيسية لجميع موظفي البنك وقد حان الوقت لجميع الموظفين للإثبات للإدارة العليا أن استثمارها في موظفي البنك والذي أنفقت عليها مبالغ طائلة سواء كان في تحسين أوضاع الموظفين أو في التأهيل والتدريب لم يكن إقراراً صائباً ولتسير بهذا المنتج نحو النجاح ليس فقط في تحقيق الأهداف المرسومة بل يجب أن نسعى أن يكون نجاح هذا المنتج نجاحاً باهراً يفوق كل التوقعات المرسومة ويجب أن يكون بداية هذا المنتج بداية قوية حتى يستمر قوياً طول مدة البرنامج المحددة له.

إن هذا المنتج هو نجاح لجميع العاملين في البنك وخطوة جديدة في طريق نجاح البنك وسعيه للوصول إلى صدارة البنوك التجارية العاملة في اليمن في جميع المعايير لا سيما أن هذا المنتج منتج سهل عبارة عن حساب جاري لا يتأثر رصيد العميل بالدخول في هذا البرنامج ويحق له سحب أرصده في أي وقت ويدخل في سحب على جوائز قيمة وقيمة ومتعددة وفرص الفوز بهذه الجوائز عالية لجميع العملاء في هذا البرنامج. ولا ننسى دائماً أن نعمل بمهنية عالية ونرحب بعملائنا ونحسن استقبالهم وأن نرسم في وجهنا الابتسامة الدائمة حيث أن الترحيب وحسن الاستقبال والابتسامة له مفعول السحر لدى الآخرين.

شهدت الموني جرام في الآونة الأخيرة العديد من التطورات والنشاطات التي يمكن تلخيصها كما يلي:

- حصول البنك على "Super Agency" التي تمكن البنك من منح الوكالة الفرعية تحت مظلتها للصرافين ومن لديهم رخصة ممارسة مهنة الصرافة من وكالات سفر وغيرها...
- في يخص الرعاية والدعم للجاليات المقيمة في اليمن. قام البنك بالشراكة مع الموني جرام برعاية الجالية الهندية المقيمة في اليمن تحت مظلة "Kerla Club" وكانت الموني جرام الراعي الرسمي الوحيد في تلك الفعالية التي تم من خلالها تقديم العديد من الجوائز العينية والنقدية.

شهد شهر أكتوبر 2006 قيام ممثلي الموني جرام من المكتب الإقليمي في دبي ممثلاً بمسئولة التسويق ومدير تطوير المنتج في الموني جرام - جرام بزيارة للبنك تم من خلال تلك الزيارات مناقشة السبل الكفيلة بتطوير الخدمة وتفعيل النشاط التسويقي والترويجي فيما يلي خدمة المنتج.

MoneyGram
للحوالات المالية الدولية الفورية

أخبار ال

مجلس النواب يقر مشروع قانون الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية

أقر مجلس النواب برئاسة الشيخ عبد الله بن حسين الأحمر - رئيس المجلس مشروع قانون أنظمة الدفع والعمليات المالية والمصرفية الإلكترونية، الذي يتكون من 46 مادة موزعة على ثمانية فصول، تناولت التسمية والتعاريف وأهداف القانون ونطاق سريانه وأنظمة الدفع ولأثار المترتبة على السجل والغد والرسالة والتوقيع الإلكتروني.

كما تناولت شروط قابلة السند الإلكتروني للتحويل وإجراءات توثيق السجل والتوقيع الإلكتروني وكذلك العقوبات لمن يخالف أحكام هذا القانون وأحكام ختامية.

ويهدف القانون إلى تطوير أنظمة الدفع وتسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المدفوعات وتعزيز دور البنك في إدارة وتحديث أنظمة والإشراف والرقابة عليها سعياً لتيسير إجراءاتها وقواعدها والتشجيع على استخدامها بهدف رفع الكفاءة التشغيلية للنظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، وتؤكد مواد القانون أن بسري أحكامه ونصوصه وبما لا يتعارض مع أحكام قانون الاتصالات السلكية واللاسلكية على جميع المعاملات التي تتناولها أحكام القانون وعلى وجه الخصوص أنظمة الدفع الإلكترونية وسائر العمليات المالية والمصرفية التي تنفذ بوسائل الكترونية وعلى رسائل البيانات والمعلومات الإلكترونية وتبادلها والسجلات الإلكترونية وكذا التوقيع الإلكتروني والترميز والتوثيق الإلكتروني والمعاملات التي يتفق أطرافها صراحة وضمناً على تنفيذها بوسائل الكترونية ما لم يرد فيه نص صريح يقضي بغير ذلك.

وتنوه مواد القانون في هذا السياق إلى أن الاتفاق بين أطراف معينة على إجراء معاملات محددة بوسائل الكترونية لا يعتبر ملزماً لهم لإجراء معاملات أخرى بهذه الوسائل.

كما تقيّد مواد القانون أن يراعي عند تطبيق أحكامه قواعد العرف المصرفي والتجاري الدولي ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية مع مراعاة درجة التقدم التقني للأنظمة الإلكترونية وتبادل بياناتها فيما لا يسري أحكام هذا القانون على العقود والمستندات والوثائق التي تنظم وفقاً لقوانين خاصة بشكل معين أو تتم بإجراءات محددة غير الكترونية، حيث تحدد اللائحة المفسرة لهذا القانون أنواعها.

أغرب بنك

في العالم موجود في صنعاء

تحت هذا الموضوع تناقلت مختلف وسائل الإعلام المقروءة والإلكترونية خبراً عن الخدمة التي قدمها البنك مؤخراً (خدمة الصراف الآلي المتنقل) ATM MOBILE واصفاً إياه بأغرب بنك في العالم وكانت صحيفة الأيام أول مؤسسة إعلامية تنشر خبر الصراف الآلي المتنقل في إحدى صفحاته حيث تناقلته مختلف القنوات الصحفية في مواقعها عبر الانترنت.

بهذا يكون البنك التجاري اليمني أول بنك على مستوى اليمن واغلب دول المنطقة يعمل على ادخال مثل هذه التقنية في عالم المصارف والبنوك لخدمة العملاء أفراد ومؤسسات حيث تعمل هذه الخدمة على تقديم خدمة السحب النقدي والشحن الإلكتروني لخطوط الهاتف السيار إلى جانب كافة الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي الثابت



مع حساب جواهر التجاري (حساب جاري)



افتح حساب جواهر التجاري الذي يحقق لك الفرصة لتحقيق أحلامك بتأهيلك بالفوز بأحدى الجوائز القيمة منها (12) سيارة من أشهر الماركات العالمية بالإضافة إلى أكثر من (1000) جائزة قيمة أخرى .

شروط المشاركة :

- ❖ فتح حساب جاري لدى البنك بعملتي الريال وأو الدولار
- ❖ الإحتفاظ بالحد الأدنى للرصيد المسموح وهو (100.000 ريال) أو (500 دولار أمريكي) أو مضاعفاتهما .
- ❖ يحصل العميل على نقطة واحدة كل شهر عن كل مائة ألف ريال أو 500 دولار مودعة خلال النصف الأول من كل شهر شريطة الإحتفاظ بالحد الأدنى للرصيد حتى انتهاء الشهر ويستثنى من هذا شهر يناير 2007م حيث ستحسب نقطة لمن يودع الحد الأدنى في أي يوم من أيام هذا الشهر وتعتبر ميزة مقدمة من البنك لشهر يناير فقط .
- ❖ يؤهل العميل الحصول على نقاط والمحتفظ بالحد الأدنى للرصيد خلال النصف الأول من الشهر الرابع لكل فترة والى نهايته من دخول السحب على الجوائز .
- ❖ مدة البرنامج سنة موزعة على ثلاث فترات على النحو التالي :
- الفترة الأولى من 2007/1/15م وحتى 2007/4/30م ويتم إجراء السحب في الأسبوع الأول من شهر مايو .
- الفترة الثانية من 2007/5/1م وحتى 2007/8/30م ويتم السحب في الأسبوع الأول من شهر سبتمبر .
- الفترة الثالثة من 2007/9/1م وحتى 2007/12/31م ويتم السحب في الأسبوع الأول من شهر يناير 2008
- ❖ يتم إجراء السحب عن طريق القرعة آلياً وبصورة عشوائية لاختيار الفائزين بالجوائز .

مزايا البرنامج :

1. لا يتأثر رصيد العميل بالدخول في هذا البرنامج ، ويحق له سحب أرصده في أي وقت .
2. يحصل الفائز على إحدى الجوائز القيمة في كل فترة كالتالي:

نوعية الجوائز خلال العام

عدد الجوائز خلال العام	عدد الجوائز في كل فترة	الجوائز الكبرى
3	1	الجوائز الأولى سيارتين (بي إم دبليو إس4) وسيارة (كرايسلر 411 سي)
3	1	الجوائز الثانية سيارتين (دراتجو أمريكي) وسيارة (بي إم دبليو 431)
3	1	الجوائز الثالثة ثلاث سيارات (جيب شروكي)
3	1	الجوائز الرابعة ثلاثة سيارات (زيائي تي إم 759)

الجوائز الأخرى

عدد الجوائز في كل فترة	عدد الجوائز خلال العام	الجوائز الأخرى
15	45	تذاكر سفر إلى دبي أو ماليزيا مع \$1000 مصاريف إقامة .
10	30	أجهزة كمبيوتر محمول LAPTOP
10	30	غرف نوم متكاملة
5	15	أدوات منزلية تتكون من (تلفزيون - ثلاجة - غسالة بوتوغاز- مكنسة كهرباء - عصارة - كايوية)
5	15	أجهزة تلفزيون LCD سامسونج 23 بوصة
50	150	فتح حساب اشترك للفترة القادمة بمبلغ 100.000 ريال أو 500 دولار
134	402	أجهزة موبايل سامسونج GSM - CDMA
54	162	كاميرات تصوير سامسونج
54	162	ساعات سويسرية متنوعة

(ب) لا يشترط توريد المبلغ المطلوب وهو (100.000 ريال) أو 500 دولار أمريكي و/ أو مضاعفاتهما دفعة واحدة ويمكن الوصول إلى الحد الأدنى للرصيد المطلوب بالتوريد التدريجي في حساب جواهر التجاري .

(ج) لا تسقط النقاط التي كسبها العميل في أي شهر من الشهور الثلاثة الأولى لكل فترة نتيجة لأي عملية سحب من الرصيد شريطة أن يكون الحد الأدنى للرصيد متوفراً خلال النصف الأول من الشهر الرابع لكل فترة وإلى نهايته .

(د) ترحل النقاط التي كسبها العميل في الفقرة (4) أعلاه إلى الفترة اللاحقة من فترة الجوائز ولا تسقط إلا في حالة سحب إجمالي المبالغ أو جزء منه والتي كانت مصدر تحقيق تلك النقاط .

(هـ) بإمكان المشارك في البرنامج الحصول على تسهيل بنكي بضمان رصيده في حساب الجواهر وفي حدود 80% من إجمالي رصيده في الحساب .

سؤال وجواب

تقنية المعلومات والاتصالات



إسكندر عبدالله الحكيمي
رئيس وحدة الخدمات الإلكترونية والبطائق

تمثل تقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ونشاطات اقتصادية مختلفة صناعة هامة وأساسية ، ذات دور متنامي في الناتج الإجمالي العالمي ، تختلف نسبته بما يتم إدراجه أو استبعاده من هذه النشاطات الاقتصادية المختلفة وذلك وفقا لتعاريف ومصطلحات متباينة ومع ذلك فإن هذه النسبة لا تقل عن 2.8% بأي حال من الأحوال 2.8% لتقنية المعلومات و 2.4% لمزودي خدمات الاتصالات فقط .

تزيد هذه النسبة في الناتج الإجمالي لدولة ما بتقدمها اقتصاديا ، وبالتالي تطورها في ما يتعلق بتقنية المعلومات والاتصالات إنتاجا واستهلاكاً وما يرتبط بذلك من أرقام تدخل ضمن الناتج الإجمالي لتلك الدولة ، كما أنها تقل لنفس الأسباب في الناتج الإجمالي لدولة أخرى لتخلفها اقتصاديا ، وبالتالي تأخرها في الكثير مما يتعلق بتقنية المعلومات والاتصالات إنتاجا واستهلاكاً وما يرتبط بذلك من أرقام تدخل ضمن الناتج الإجمالي لتلك الدولة.

ولقد أخذت هذه الصناعة في اكتساب أهمية أكبر بعد أن ثبت أنها ليست فقط صناعة هامة وأساسية قائمة بحد ذاتها ، بل أيضا صناعة مساندة فعالة في تنمية كافة الصناعات الأخرى وما يرتبط بها من منتجات وخدمات ونشاطات اقتصادية مختلفة تدخل ضمن الناتج الإجمالي لكل دولة ، فعلى سبيل المثال ، يعتمد التطور في الخدمات المصرفية أو خدمات السفر والسياحة أو الطب أو التعليم في أي دولة على مدى استفادة هذه الصناعات والخدمات من تقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ونشاطات اقتصادية مختلفة .

وتعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أكثر الدول تقدما من الناحية الاقتصادية (بصفة عامة) خاصة فيما يتعلق بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ونشاطات اقتصادية مختلفة ، حيث أن اقتصادها استمر في النمو لسنوات عديدة بدون التأثير سلبا بزيادة الأسعار ، وذلك بالاستفادة المثلى من تقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ونشاطات اقتصادية مختلفة .

كما تؤكد تجارب العديد من الدول التي اتسم اقتصادها بالنمو المتميز لسنوات عديدة وذلك خلال الحقبة الماضية مثل دول النورم الآسيوية في جنوب شرق آسيا (مثل كوريا وسنغافورة وتايوان وحتى ماليزيا) أو من الدول الأخرى حول العالم (مثل أيرلندا في أوروبا وتشيلي في أمريكا الجنوبية والهند) في آسيا . أن هذا النمو ارتبط بشكل مباشر باهتمام هذه الدول وتركيزها على تطوير النشاطات الاقتصادية ذات العلاقة بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ، وأنها حققت مواقع اقتصادية متقدمة على الدول الأخرى التي لها نفس الخصائص والخلفيات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .

وأخيرا ، فإن تجارب هذه الدول التي اتسم اقتصادها بنمو متميز لسنوات عديدة تؤكد أنه ليس من الضروري التشعب في الاهتمام بكافة النشاطات الاقتصادية ذات العلاقة بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات ، بل أن من الأجدى الاهتمام ببعض مكوناته وبما يتفق مع الخصائص الإيجابية والمميزات النسبية التي تتمتع بها هذه الدول .



– ماذا تعني خدمة الشحن الإلكتروني e-voucher ؟

– الشحن الإلكتروني خدمة قدمها البنك التجاري لأول مرة في السوق المصرفية في اليمن تقوم هذه الخدمة على شحن الهاتف السيار برصيد إضافي عن طريق جهاز الصراف الآلي ATM وجهاز نقاط البيع POS شأنها شأن بطاقة التعبئة التي يتم شرائها من مراكز الاتصالات .

– كيف يتم شحن الهاتف؟

- يتم عملية شحن الهاتف السيار عن طريق الصراف الآلي ATM من خلال إدخال البطاقة في المكان المخصص لها .
- اختيار اللغة .
- إدخال الرقم السري الخاص بالعميل .
- الضغط على خدمات أخرى .
- اختيار خدمة الشحن الإلكتروني .
- اختيار الخدمة (سبيستل يمن) .
- اختيار مبلغ الشحن .
- استلام إشعار الخدمة .
- شحن الهاتف بالرقم الموضح على الإشعار .

– أما ما يخص نقاط البيع POS يتم ذلك من خلال

- 1- تمرير البطاقة في المكان المخصص لها
- 2- إدخال الرقم السري الخاص بالعميل
- 3- اختيار خدمة الشحن الإلكتروني e-voucher
- 4- اختيار مبلغ الشحن
- 5- استلام إشعار الخدمة
- 6- شحن الهاتف بالرقم الموضح على الإشعار

– هل هناك رسوم معينة على هذه الخدمة ؟

لا توجد أية رسوم معينة على استخدام هذه الخدمة كونها خدمة مجانية .

– ماذا يميز هذه الخدمة ؟

- إمكانية الشحن من أية جهاز وعلى مدار الساعة مجانية لا تفرض رسوم معينة .
- لا تحتاج إلى خدش معين لنقل الرقم .



البنك التجاري اليمني
Yemen Commercial Bank

دء أهداء أهداء أهداء

إنجاز ريادي آخر وغيد مسبوق على مستوى اليمن

Another Unprecedented Pioneer Achievement in Yemen

الفرع الآلي AUTOMATED BRANCH

الفرع الأول والوحيد من نوعه في اليمن
The First and only Branch of its kind in Yemen



خدمة البنك الناطق
Phone Banking



خدمة الإنترنت المصرفي
Internet Banking



خدمة الصراف الآلي
ATM



خدمة نقاط البيع
P.O.S



خدمة الشحن الإلكتروني لخطوط الهاتف السيار
E-Voucher

على مدار الساعة (24×7×365) All Round the Clock

للإستفادة من خدماتنا الإلكترونية زوروا فرعنا الآلي في مقر الفرع الرئيسي أمام المستشفى الجمهوري

For our electronic services visit our automated branch located at our main branch opposite Al-Jumhuri Hospital

هاتف : 00967-1-218591 فاكس : 00967-1-209566

www.ycb.com.ye



البنك التجاري اليمني



تعد البنوك عجلة التنمية في أي بلد من بلدان العالم ويقاس نجاح أي بنك في الوقت الراهن وخصوصاً في ظل تعدد الخدمات الإلكترونية - بمدى رضا عملائه عن خدماته وتقييمهم لها كون العميل هو في الأول والأخير رأس مال البنك ويحجم قاعدة العملاء يكون حجم البنك وسمعته ومناظرته بالبنوك الأخرى.

وكون البنك التجاري اليمني أحد أبرز البنوك المساهمة في تيسير عجلة التنمية ونواة الاقتصاد اليمني منذ عام 1993م ، لتقييم أداء هذا البنك .

ومعرفة جوانب تميزه وطبيعة خدماته وكيف يصف ذلك عملاءه ودور إدارته في نجاح أداءه، هذه الأمور وغيرها لمعرفة التقييم عدد من عملاء البنك بين ممثلي شركات أو عملاء شخصيين وأليكم حصيلة هذا الاستطلاع:

فيصف خدمات البنك وتعاملاته بقولة بصراحة تعاملات البنك طيبة وراقية للغاية وكل الطاقم العامل فيه أناس يتميزون بالذوق الراقى والمعاملات الأنسانية الرفيعة ، وأن البنك قفز قفزة كبيرة جداً في خدماته المصرفية الراقية التي تسهل وتوفر الجهد والوقت للعميل .

وتمكنه من سحب المبلغ الذي يريده من حسابه متى ما يريد ، ومن هذه الخدمات الهامة الصراف الآلي والمنتشر بشكل واسع في كل المناطق بما يسهل للعميل سحب أمواله والودائع والحوالات المالية والسحب والإيداع بالعملة المختلفة ، سواء بالريال والدولار و أي عملة أخرى .

ويضيف أن ما يستغرق وقت في خدمات البنك هو الحصول على بطاقة ATM تستغرق أحياناً أكثر من يومين موضحاً أنه من الطبيعي أن تصدر البطاقة خلال يومين ، ويشيد بزوال الروتين في معاملات البنك والذي يعاينه العميل في عدد من المؤسسات في البلاد مشيراً إلى ذلك يعود إلى إدارة البنك وحبها في خدمة العميل والنية الصادقة للاستثمار.

فيما الأخ/ مجيب الأحلسي عميل في البنك



مندوب مؤسسة الأحلسي وصاحب حساب خاص يتحدث عن المعاملات التي يحض بها العميل في البنك وعن خدماته أيضاً بقولة المعاملة في البنك طيبة جداً ويحض العميل بالاهتمام وتسهيل مهامه بشكل كبير .

وأن المعاملات في حال عدم توفر صلاحية للموظف فان العميل يعود إلى المدير العام الذي سرعان ماتمشى المعاملة بسرعة وهذا في حالات نادرة فقط، وأن الخدمات التي يقدمها البنك عده وسهلة ومميزة كخدمة الصراف الآلي الذي وجد لتسهيل مهمة العميل في وقت يريد خصوصاً عندما يكون البنك مغلق أما بالنسبة للخدمات الأخرى فإنها متميزة سواء كانت ضمانات أو حوالات أو معاملات شيكات وغيرها .

أما الأخ/ عبد العزيز المصباحي عميل في البنك ومندوب شركة أداء للإعلان في البنك

التجاري الأفضل

عن خدمات البنك التجاري اليمني وكيف يقيمها عملاءه تحدث ألينا الأخ/ محمد عبد الرزاق الشميري أحد عملاء البنك مندوب فندق شيراتون قائلاً:



منذ عدة سنوات وأنا أتعامل مع البنك التجاري وبالأمانة وبكل صراحة أنه بنك متميز في خدماته التي تزداد تطوراً بين الحين والآخر ويطاقم موظفيه

المتميزين بالأخلاق الفاضلة والمتحليين بروح المسؤولية وحسن التعامل معنا، وأن كل الخدمات التي أريدها كعميل متوفرة بالنسبة لي من خدمات السحب أو الحوالات أو الإيداع أو الصراف الآلي ، وحقيقة فوق هذه الخدمات لأريد فضاءاتي تامة بالتعامل مع هذا البنك دون سواه، وأنه بنظري الأفضل من بين بنوك عدة عرفتها وتلمست عن قرب خدماتها .

التجاري متميز في خدماته التي تزداد تطوراً بين الحين والآخر

ي في عيون عملاءه

استطلاع / ماجد البكالي

البنك الذي تثق به



الأخ / بشير العمراني عميل في البنك مندوب مؤسسة القصر التجارية كل الخدمات المصرفية التي أحتاجها كعميل متوفرة وسهلة وتتميز معاملات البنك بالسرعة وغياب الروتين منها، وحسن الاستقبال الذي يحض به العميل في البنك والنسبة لي أتعامل بالشيكات والحوالات وكلها خدمات تقدم بسرعة وسهولة ، وإضافة إلى خدمة الصراف الآلي السريعة والمنتشرة .

أما الأخ/ عبد الجبار الغفاري موظف في البنك فرع الزبيري يتحدث عن العملاء وانطباعاتهم عن البنك كونه على اختلاف بهم بقولة (انطباعات العملاء جيدة والكل يشيد بخدمات البنك وسهولتها وزوال الروتين من خلال هذا الاستطلاع يتضح لنا إن خدمات البنك متعددة وعملاءه في تزايد مستمر وذلك لصدق إدارته وتقديمها للخدمات الحديثة والمتطورة وإزالة الروتين في التعامل أيضا) .

سهولة ومرونة وسرعة المعاملة التي يحضى بها العميل

وكل معاملتي تتم بسرعة وسهولة ودون زحام وأنا على كرسي الانتظار).

الأخ/ عبد الحكيم أحمد عبد الجبار عميل في البنك صاحب حساب جاري يصف البنك



التجاري وخدماته بطريقه مميزة ودقيقة أذ يقول أن البنك التجاري اليمني شهدا تطوراً ملحوظاً لا يحضى على أحد من حيث بناءة الذي جهز بصالة استقبال مميزة

وراقية ومواقع خدمات مهمة وأن أداء البنك وخدماته شهدت توسعاً وانتشاراً خلال الفترة الاخيره وزادت سمعته أيضاً مشيداً بخدماته الصراف الآلي المتوفرة في كل مكان والتي تمكن العميل من التعامل معها بدون الذهاب إلى البنك أو التنقل. وفي السباق الخاص بخدمات البنك التجاري اليمني أيضاً يقول

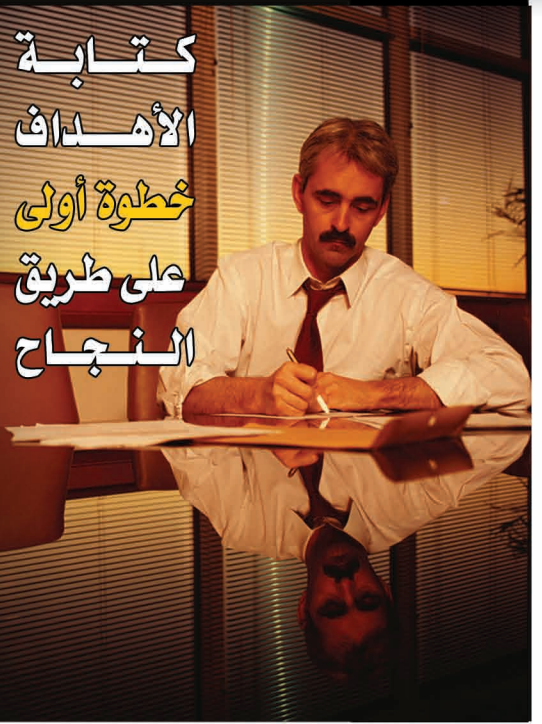
وفي ذات الصدد يتحدث الأخ/ عبد الولي النجار أحد عملاء البنك التجاري اليمني صاحب حساب خاص واصفا تعامله مع البنك بقولة منذ فترة ليست بالبعيدة أنضمت إلى البنك التجاري كأحد عملاءه ومن الأنصاف أن أعبر عن واقع تعاملتي مع البنك أذ أن تعامل البنك يعد تعامل مميز وفريد وخدماته راقية وسهلة تناسب مختلف العملاء وفي كل الظروف وفي أي مكان يتمكن العميل من الحصول عليها سواء كانت خدمة نقاط البيع أو الصراف الآلي أو ويشيد أيضاً بالإدارة الحالية والتي لها دور كبير وفاعل في ترسيخ الوعي بخدمات البنك بعد تحقيقها وتحقيق سمعته.

فيما الأخ/ صالح الجراي عميل في البنك متاجر يتحدث عن البنك التجاري اليمني بالقول (من واقع تجربتي وتعاملي مع البنك و تعاملتي أيضاً مع بنوك أخرى فإن البنك التجاري يعد السباق في سهولة وسرعة المعاملة التي تحضى بها خصوصاً أنني أتعامل كثيراً مع الشيكات والحوالات المالية وكلها خدمات سريعة ومميزة لم أعاني فيها من أي مشكلة منذ مايزيد عن أربع سنوات

لكي تأخذك خطوة بخطوة نحن تحقيق أحلامك لذلك ضع كل ما يخطر ببالك من أهداف على الورق. وتأكد أنه لن تكون لديك الرغبة في تحقيق هذه الأهداف إلا إذا كان الخالق سبحانه وتعالى قد منحك القوة لتحقيقها وسيساعدك قيامك بتنظيم هذه الأهداف وتحديد الأولويات منها على تحقيقها. ستلاحظ أنك في بعض الأحيان لن تحقق هدفا بالطريقة التي خططت لها وفي أحيان أخرى ستجد أن تجربتك لبعض الخطط الإبداعية واتخاذك بعض الخطوات الفعلية تقودك في اتجاهات لم تتوقعها من قبل وفي الغالب تكون أعظم وأكثر نجاحاً من تلك التي وضعتها في خططك وذلك لأن الخطط وضعت على أساس مقدرتك الحالية وهذه المقدرة تتغير مع الوقت. وعليك أيضاً بالإضافة لقائمة الأهداف أن تضع قائمة بالاحتياجات الخاصة والمهارات اللازمة لتحقيق التحسن المطلوب لإنجاز الأهداف.

لكي تحدد الأهداف التي تهتمك، والتي ستستخدمها في خطتك قم بعمل قائمة بكل شيء تتمنى أو تحلم بحقيقة في شتى مجالات حياتك أياً كان هذا الحلم صغيراً أم كبيراً أكتبه على الورق فكتابتك لكل أهدافك على الورق في هذه المرحلة ستوسع من أفق تفكيرك وفي هذه المرحلة لا تحاول التفكير في الكيفية التي ستحقق بها هذه الأهداف وذلك لأنك إن قمت بالتفكير في كيفية إنجازها في هذه المرحلة المبكرة من وضع الخطط والأهداف ستقلص وتقيد اعتقادك بقدرتك على تحقيقها فهذه الأهداف لا تزال من وجهة نظرك بعيدة عن متناول يديك. قد تتساءل في نفسك لماذا إذن أكتب قائمة بأهدافي الحقيقية؟ إن كانت أهدافك تمثل أهمية بالنسبة لك عند كتابتك لها ستبدأ في رؤية فرص جديدة في الحياة لم تكن تراها من قبل وستجد نفسك منجذباً لا شعورياً تجاه هذه الفرص وستبدأ في تنمية قدراتك

كتابة الأهداف خطوة أولى على طريق النجاح



كيف

تدفع الآخرين إلى تأييد رأيك؟

الطريقة الوحيدة للاستفادة من أية مجادلة هي ان تتجنبها.

اظهر احترامك لوجهات نظر الآخرين ، ولا تقل لغيرك أنك مخطئ

اعترف بخطئك

إبداء بأسلوب لطيف

اجعل الشخص الآخر يقول نعم نعم في الحال

اترك الآخرين يقومون بمعظم الحديث

دع الشخص الآخر يشعر بان الفكرة فكرته.

حاول مخلصاً ان تنظر للأمور من وجهة نظر الآخرين

تعاطف مع أفكار الآخرين ورغباتهم

خاطب الدوافع النبيلة لدى الآخرين

تهانينا

مع اجمل التهاني واطيب التبريكات نرفها للاخ /

عبد الجبار الغفاري

بزفافه الميمون فألف ألف مبروك

كما نهني الاخ / احمد الخميسي بمناسبة الزفاف

فالف الف مبروك

و مع اجمل العبارات والتهاني نرفها للاخ / محمد

السلامي بمناسبة الخطوبة وقرب الزفاف

ألف ألف مبروك

المهنئون كافة موظفي البنك التجاري اليمني



المفهوم وأهميته التدريب

يتجه مفهوم التدريب إلى كونه الوسيلة التي من خلالها يتم اكتساب الأفراد المعارف والمهارات والخبرات اللازمة لمزاولة العمل ، أيضا القدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال أو استخدام نفس الوسائل بطرق أكثر فاعلية وكفاءة مما يؤدي إلى تغيير سلوك واتجاهات الأفراد في التصرف نحو الأفراد أو الأشياء والمواقف بطريقة جديدة.

مما سبق يتضح أن التدريب هو عملية تعلم لمعارف وأساليب وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغييرات في قابلية الأفراد لأداء أعمالهم ولذلك فإن فهم مبدئي التعلم والأخذ بهما تعد من الأمور الأساسية والمهمة.

تأمل هذين المبدأين وفكر ملياً

المبدأ الأول: الدافعية

أسأل نفسك هذا السؤال (هل توجد لدي الرغبة الكاملة في

التدريب؟؟؟)

المبدأ الثاني: الحاجة

أسأل نفسك أيضا (هل أنا بحاجة فعلاً لهذا التدريب؟؟؟)

دعنا نلقي نظرة على أهمية التدريب في تطوير العلاقات

الإنسانية

يؤدي التدريب الفاعل إلى النتائج التالية فيما يتعلق

بالعلاقات الإنسانية:

1- تطوير أساليب التفاعل الاجتماعي بين الأفراد العاملين.

2- تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغييرات

الحاصلة في المنظمة.

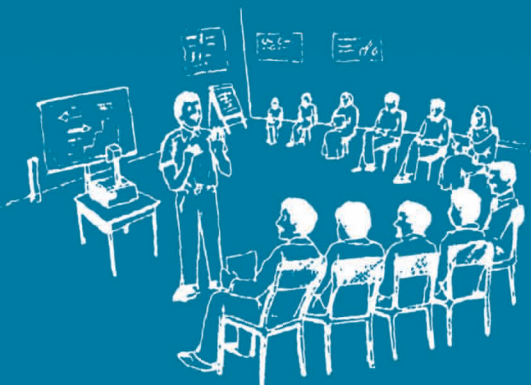
3- تمتين العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين.

4- يساهم في تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة

المنظمة.

من وجهة نظرك ما أهمية التدريب للأفراد... تتمه في العدد

القادم إن شاء الله



نصار المحفدي

التدريب في

2006

يعتبر التدريب هو الحل الأمثل لكافة المشكلات التي تواجه المؤسسة من ناحية أداء الموظفين مهام وظائفهم اليومية وبالتدريب يكتسب الموظفون الجدد المهارات والمعارف والخبرات اللازمة للعمل وبالتدريب يتسلح الموظفون بالأدوات التي تؤهلهم للصعود في المسار الوظيفي والإداري المرسوم لهم ، ومن هذا المنطلق يلقي التدريب الرعاية الكاملة والمعتمدة من الإدارة العليا ممثلة بالأستاذ القدير عائد المشني الرئيس التنفيذي - المدير العام للبنك .

لقد سارت العملية التدريبية حسب ما كان مخطط لها في خطة 2006، حيث تم تدريب أكثر من 70% من إجمالي عدد العاملين في الإدارة العامة للبنك وفروعه أي بلغ إجمالي عدد الترشيدات أكثر من 600 مرة، استهدفت أكثر من 200 موظف يعلمون في الإدارة العامة للبنك وفروعه.



نفذ مركز التدريب ما يقارب من 18 دورة تدريبية كما تم إيفاد أكثر من 50 متدرب لدورات داخل اليمن في الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية وأكثر من 100 موظف في معهد الدراسات المصرفية وغيرها من المراكز مثل اتحاد المصارف العربية وشركة طلال أبو غزالة والمركز الدولي للتنمية البشرية وغيره ... ، بالإضافة إلى تسجيل أكثر من 26 موظف

في المعهد الأمريكي YALI والمعهد التربوي الكندي CEI، ومن أبرز إنجازات التدريب لهذا العام هو توفير أكثر من 15 مقعد للدورات الخارجية حتى نهاية العام الحالي حيث تم تطعيم التدريب بالأمسيات التدريبية التي اختلفت من



أمسيات التنمية البشرية وأمسيات الخدمات الالكترونية والتي نطمح بان يفعل دورها أكثر لما لها من مردود ايجابي في نفسية وعقلية الموظف.

وما زالت العملية التدريبية مستمرة في مركز التدريب الذي يقيم الدورات التدريبية

في معمل الحاسوب - الفرع الرئيسي

لدورات الإكسل والبريد الالكتروني

والطباعة وغيرها ...

إن اثر التدريب يظهر جلياً في سلوك

المتدربين بعد التدريب أي عند عودتهم

إلى وظائفهم وذلك في تطبيق ما تدربوا

عليه. إن دعم الإدارة العليا لنا لا بد

أن يقابله الوفاء منا والتدريب هو وجهة من اوجة الدعم التي نحضنا بها فعلياً أن نتفاعل أكثر مع التدريب أقلها أنه يحدد ملامح مستقبلنا نحن الأفراد.



فرع السيدات Ladies branch

حيث الخصوصية والتميز ..
Privacy & Convenience ..

حواء



أختي الكريمة

نحن في البنك التجاري اليمني نقدر خصوصيتك التي يجب أن تحظى بها السيدات في المجتمع من خلال فرعنا الخاص بالسيدات والذي يلبي احتياجاتك المصرفية حيث جهز خصيصاً لخدمتك في شتى المجالات المصرفية ، والذي يحتوي على طاقم متخصص ذو كفاءة عالية من الموظفات في جو من الخصوصية والتميز حيث يمكنك الاستفادة من هذا الفرع الخاص بالسيدات وكذلك أقسام السيدات في الفروع

مزايا فرع السيدات

- بطاقة حواء المتميزة لعمليات فرع السيدات .
- أسعار فائدة منافسة للودائع .
- تخفيض ١٥٪ من رسوم صناديق الأمانات لحفظ الذهب والمجوهرات .
- قروض شخصية ميسرة .



Lamasat

GLOSSARY OF TERMS مصطلحات بنكية IN ENGLISH

TO ARRIVE	يصل
ATTESTATION OF WEIGHT	تصديق الوزن
ALLOW	مسموح
ASSIGNMENT OF PROCEEDSS	التنازل عن المستحقات
AUTHORIZATION	تفويض
BACK TO BACK L/C (COUNTER CREDIT)	الإعتماد الظهير
BANKING HOURS	ساعات عمل البنك
BEARER	الحامل
BARTER	مقايضة ، مبادلة
BENEFICIARY	المستفيد
BILL OF LADING	بوليصة الشحن
BONA FIDE HOLDER	حاملين بحسن النية
BROKERS	وسطاء
BUYER	المشتري
BY FREIGHT	بواسطة الشحن
CANCELLATION	إلغاء
CARGO	حمولة
CARRIER	الناقل
CASE	حاله
CERTIFICATE OF WEIGHT	شهادة الوزن



شكركم هاتين البطاقتين من :
- شراء السلع والخدمات لدى ما يزيد عن ٣٥ مليون محل
ومؤسسة تجارية في أكثر من ٢٠٠ دولة حول العالم
- السحب النقدي لدى ما يزيد عن مليون جهاز ATM في أكثر
من ١٨٠ دولة حول العالم

تقدم الآن بطلب الحصول على بطاقة فيزا العالمية
وبطاقة ماستر كارد العالمية في أي فرع من فروعنا .

التميز في خدمة خطوط متقدمة على الجودة

عصام العامري

أولاً : الفرق بين الجودة والتميز في تقديم الخدمات :

كما نعرف أنه لكل شيء ثمن خاصة في هذا العصر المتسارع فالجودة هي ثمن الدخول إلى السوق حين أن التميز هو ثمن ماذا؟.... هو بالتأكيد ثمن للنجاح .

وسوقنا المعاصر يفرض علينا الوصول إلى ما وراء الجودة في تقديم الخدمة بمستوى متميز للعميل .

ولا نغفل بأن رضي العميل يرتقي فقط لو أمكن الربط بين الجودة والتميز .

ثانياً مفاتيح الجودة والتميز :

من المسلم به دائماً وأبداً بأن لكل باب مفتاح ولا بد هنا من وجود المفتاح الخاص بالجودة والتميز .

فمفتاح الجودة يتم بتقديم الخدمة بموجب المواصفات والمعايير، بينما التميز يمتلك العديد من المفاتيح تستخدم من أجل إدخال السرور إلى نفس العميل، ومنها :

• الإصغاء له .

• الإبداع في الخدمة .

• تقليل الوقت بين طلب الخدمة وتقديمها بالفعل .

وكل ذلك لن يتحقق إلا بوجود الموظفين القادرين على التفاعل مع العملاء بعلاقات طيبة .

ثالثاً : تأثير الجودة والتميز على الأداء :

التميز	الجودة	التكاليف
تعتبر تكاليف مضافة ولكنها تستعاد من خلال الحصول على حصة أكبر في السوق	تخفيض التكاليف وتقليل الأخطاء من خلال اتّمة العمل	التكاليف
يتم التميز من خلال شعور العميل بالخصوصية في التعامل	يتم التميز من خلال الدقة، الراحة والتوقيت الدقيق .	التميز في السوق
يتم التدريب هنا من أجل أرضاء العميل واستخدام المنطق	يتم تدريب الموظفين من أجل أداء العمل بطرق وأساليب محددة بدون أخطاء .	تدريب العاملين
هنا يتم تشجيع العميل على تقديم ملاحظات حول تقديم الخدمة، لأنها تؤخذ فعلاً في أداء لاحقاً	يتلقى الموظف كلمات مشجعة على أنه يعرف دقائق عملة	قبول ملاحظات العميل

رابعاً : بعض أمثلة من أجل تحقيق التميز :

إتاحة الكشوفات الدورية بشكل يضمن خصوصية العميل .

إعطاء مدراء الفروع المرونة في معالجة القضايا المركزية .

منح فرصة للعملاء باختيار أرقامهم عند فتح الحسابات .

وضع صراف آلي (ATM) قريباً من موظف الشباك من أجل إعطاء العميل فرصة لاختيار البديل الأمثل .

جعل الضيافة في متناول يد العملاء .



قرض السيارات

يمكنك الآن الحصول على السيارة التي تتمناها

Lamsat



Lamasat