

## أجوان تؤكد التزامها الكامل بالقوانين والقرارات التي تنظم عمليات الاستحواذ

وقالت شركة أجوان الخليج العقارية أنها سبق أن أخضرت سوق الكويت للأوراق المالية وهيئة أسواق المال بخصوص رغبة شركة البلاد للاستثمار العقاري بالاستحواذ على 51٪ من شركة أجوان الخليج العقارية كعدى اندسى بتاريخ 10/16/2011 وتم نشره بتاريخ 10/17/2011 في الموقع الإلكتروني لسوق الكويت للأوراق المالية.

أما بالإشارة إلى خبر نشر في إحدى الصحف اليومية تحت عنوان «البلاد تنتهي قريباً من الاستحواذ على 51٪ من أجوان العقارية»، قالت إنه لا أساس من الصحة لمثل هذا الخبر. وأضافت الشركة في بيان على موقع البورصة أنه من المعلوم والمعلن عنه حتى الآن هو رغبة شركة «البلاد للاستثمار العقاري»

والتي كان مضمون كتابها إلى هيئة أسواق المال بتاريخ 2012/10/02 وهو تجديد لرغبة قديمة معلن عنها أيضاً وفيه طلب لفتح ملف لدى الهيئة لبدء إجراءات دراسة عملية الاستحواذ المذكورة، وطلب بعض المعلومات من شركة أجوان لاستكمال الملف. وما زال ما هو مطروح هو رغبة من حيث المبدأ، يتبعها إجراءات تقويم مستقل وقبول من الطرفين للتقويم، وهذا لا يحدث سوى بالإعلان عن كل خطوة في وقتها.

وأكدت الشركة في بيانها التزامها الكامل بالقوانين والقرارات التي تنظم عمليات الاستحواذ، وأن ما هو معلن حتى الآن هو كل ما لديها، وتعددت بالإعلان على موقع البورصة عن أي تطور جديد حال حدوثه.

## صندوق النقد: تدهور الاقتصاد العالمي وتغير عملية التعافي

طوكيو - دب. أ: خفض صندوق النقد الدولي أمس توقعاته بشأن نمو الاقتصاد العالمي خلال العامين الحالي والمقبل، مشيراً إلى أن التعافي الاقتصادي العالمي واجه «انتكاسات جديدة».

ويتوقع الصندوق الآن نمو الاقتصاد العالمي خلال العام الحالي بمعدل 3,3٪ من إجمالي الناتج المحلي وهو ما يقل بمقدار 0,2 نقطة مئوية عن توقعاته السابقة التي صدرت في يوليو الماضي.

ويتوقع الصندوق نمو الاقتصاد العام المقبل بمعدل 3,6٪ مقابل توقعاته السابقة، بمعدل 3,9٪ قبل ثلاثة أشهر فقط.

وتكر الصندوق في تقريره نصف السنوي عن آفاق الاقتصاد العالمي الذي أصدره أمس بالعاصمة اليابانية طوكيو «تعرض التعافي الاقتصادي لانتكاسات جديدة وما زال الغموض يلقي بظلال كثيفة على آفاق الاقتصاد».

صدر التقرير نصف السنوي قبيل الاجتماعات السنوية لصندوق النقد والبنك الدوليين التي تعقد في طوكيو يومي الجمعة والسبت المقبلين.

وقال التقرير إن أحد الأسباب الرئيسية لتعثر التعافي الاقتصادي العالمي هو أن السياسات في الاقتصادات الكبرى المتقدمة ما زالت غير قادرة على بناء الثقة في تحقيق الزدهار على المدى المتوسط».

وتكر التقرير أن تباطؤ الاقتصاد العالمي يرجع بصورة أساسية إلى أزمة ديون منطقة اليورو وما يعرف باسم «الجرف المالي» في الولايات المتحدة.

## «الأهلي»: خصومات لعملائنا في «فلور للزهور» و«بيت الصابون اللبناني» و«صالون ان بار»

قال البنك الأهلي الكويتي أنه اضاف إلى حملته «ادفانتج» الخاصة ببرامج الخصومات، قائمة جديدة من المتاجر والحلات وصالونات التجميل، التي يقدم من خلالها خصومات حصرية لحاملي بطاقات الأهلي تصل لغاية 45٪. وعن برنامج الخصومات قال مدير عام الخدمات المصرفية في البنك ستيفن لوكي «نولي اهتماما كبيرا باحتياجات العملاء المختلفة، لذا نقوم بشكل مستمر بتوفير تسلك الاحتياجات عن طريق تقديم أفضل العروض والخدمات». وأوضح أن قائمة الخصومات الجديدة تحتوي على شركاء جدد تدعم بدورها حملة بطاقات البنك الأهلي الكويتي.

وأضاف بقوله «سعيًا منا لتنوع مستويات الجودة في عملنا، استطعنا أن نبنى شراكات وثيقة مع عدد كبير من المحلات والمعارض والشركات في الكويت لنقدم لعملائنا باقات متنوعة من العروض والخصومات الحصرية الفورية تصل لغاية 15٪ على مدار السنة عند استخدامهم بطاقات البنك الأهلي الكويتي لدى المتاجر التالية: بيت الصابون اللبناني، فلور للزهور وصالون ان بار». وأكد لوكي أن انضمام كل من بيت الصابون اللبناني وفلور للزهور وصالون ان بار إلى حملة الخصومات، يعتبر تأكيداً على التزام البنك بحملته وعرضه على مكافأتهم.



ستيفن لوكي

## «سيرفيس هيرو»: المستهلكون في الكويت غير راضين عن أداء شركات الإنترنت

المرتبة	القطاع	مؤشر سيرفيس هيرو 2011	مؤشر سيرفيس هيرو 2010	التغيير
1	المطاعم غير الرسمية	8,33	8,22	0,11
2	المقاهي	8,28	8,38	-0,10
3	قطاع التجزئة للملابس	8,10	7,88	0,22
4	الأثاث المنزلي	8,10	7,88	0,22
5	المطاعم الفاخرة	8,10	7,09	0,01
6	البنوك الإسلامية	8,03	7,77	0,26
7	البنوك التجارية	7,93	7,79	0,14
8	متاجر التسوق للوظائف المنزلي (جديد)	7,85	-	-
9	وكلاء السيارات الجديدة	7,82	7,77	0,05
10	المستشفيات	7,75	7,31	0,44
11	العيادات المتنوعة الخاصة (جديد)	7,70	-	-
12	مطاعم الوجبات السريعة	7,63	7,50	0,13
13	الالكترونيات	7,57	7,45	0,12
14	الطيران المحلي	7,50	7,86	-0,36
15	خدمات السيارات	7,04	6,85	0,19
16	شركات الاتصالات	6,88	6,75	0,13
17	مزودي خدمة الإنترنت	6,87	7,19	-0,32
	مؤشر الكويت	7,71	7,68	0,03

ملاحظة: المؤشرات في الجدول السابق تمثل تقييم المستهلك لها من 10 نقاط، بحيث تمثل علامة 10 كامل رضا المستهلك

كشف مؤشر «سيرفيس هيرو» عن استمرار استياء المستهلكين في الكويت عن مستوى الخدمة المقدمة لهم في كل من قطاعات مزودي خدمة الإنترنت، وشركات الاتصالات، وخدمة السيارات ما بعد البيع. ومع ذلك، فقد سجلت نتائج المؤشر الإجمالية في عام 2011 زيادة طفيفة عن عام 2010، والتي يعود الفضل فيها إلى شريحة النساء كونهن الأكثر ولاء للعلامة التجارية للشركة والأقل حدة في انتقاداتهن أثناء التصويت في الاستفتاء.

واستعرضت رئيس «سيرفيس هيرو» فاتن أبوغزالة ثلاث نصائح لتطوير وتحسين مفهوم خدمة العملاء لمختلف الشركات في القطاعات الخدماتية في الكويت، وهي:

- أولاً: التركيز على خدمة العميل كمسيرة متواصلة لا نهاية لها، فبدلاً من أن يكون اهتمام الشركات على تقديم المنتج أو الخدمة وحسب، فإنها تستطيع تبني مفهوم خدمة العملاء كمسيرة متواصلة هدفها هو خلق تجربة متكاملة وفريدة من البداية وحتى النهاية.
- ثانياً: تقييم الشركة لأدائها من منظور المستهلك، فأغلب الشركات تسعى إلى ربط الخدمات والمنتجات المقدمة للعميل بأسس وأهداف تخدم مصالحها أولاً.
- ثالثاً: العمل على جعل مسؤولية رضا العملاء هدفاً مشتركاً بين كل العاملين في الشركة، فتقديم خدمة عملاء مميّزة ليست مسؤولية يقدمها شخص واحد فقط في المؤسسة أو مهمة قسم معين في الشركة، بل إن السبيل نحو الارتقاء بمستوى رضا العملاء يكمن في التعاون الحقيقي بين جميع العاملين، وفي الشركة من أجل خدمة المستهلكين أولاً وأخيراً.

وأشار إلى أن المشاركة تعكس التفاعل في المصالح التجارية بين منطقتين صناعيتين ناشئتين حديثاً وهما دول مجلس التعاون الخليجي ودول الآسيان، موضحة أن هذا الأمر يبرز الاهتمام العالمي من القطاعين العام والخاص بهما خاصة بعد أن بدأت قطر في برنامج لتويع المصرفي والاقتصاد وبناء الأساس للمجتمع المعرفي مما يدفعها إلى علاقات أقوى مع شركاء جدد.

## تقرير البورصة اليومي

### تذبذب مؤشرات السوق وتداولات قوية على سهم «الوطني»

وخسارتها 25 فلساً من قيمته السوقية. وعلى إثر النشاط القوي للسوق أمس ارتفعت القيمة الإجمالية بنسبة تجاوزت 48٪ وسط توقعات بزيادتها خلال المرحلة المقبلة وهو ما أشارت إليه «الانباء» كما تقرر أمس استناداً إلى قرار المركزي بخفض الفائدة على ودائع البنوك وهو ما سيؤدي إلى ضخ سيولة جديدة في السوق، فضلاً عن استقرار الأوضاع على المستوى السياسي بشكل عام.

مؤشرات السوق

تراجع المؤشر العام للبورصة بمقدار 1,4 نقطة ليترجم إلى مستوى 5993,19 نقطة بانخفاض نسبيته 0,02٪، فيما ارتفع المؤشر الوزني بمقدار 0,72 نقطة بارتفاع نسبيته 0,17٪ ليصل إلى مستوى 418,82 نقطة، كما ارتفع مؤشر كويت 15 بمقدار 5,56 نقاط ليغلق عند مستوى 1008,06 نقاط بارتفاع نسبيته 0,55٪. وبلغ إجمالي الأسهم المتداولة 558,9 مليون سهم نفذت من خلال 7476 صفقة قيمتها 45,6 مليون دينار، وشهدت متغيرات السوق تبايناً في الأداء، حيث ارتفعت كميات التداول بنسبة بلغت 7,7٪، وانخفضت الصفقات بنسبة 48,7٪. واستحوذت أسهم 5 شركات على أغلب القيمة بواقع 21 مليون دينار بنسبة تشكل 46٪ من الإجمالي، تصدرها سهم الوطني من خلال 7,1 مليون دينار تمثل 16٪ من إجمالي القيمة، كما استحوذت 5 شركات على 41٪ من إجمالي الكميات المتداولة تصدرها سهم الإنمار من خلال 59,5 مليون سهم تشكل 11٪ من إجمالي التداولات.

وأستحوذ قطاع البنوك على 29,6٪ من إجمالي السهولة في جلسة أمس، وتلاه قطاع الخدمات المالية بواقع 28,5٪، وتلاه قطاع العقار بواقع 28,3٪.

وسجلت مؤشرات 8 قطاعات تراجعاً متفاوتة في جلسة أمس وهي النفط والغاز، أسس، تصدرها قطاع التكنولوجيا بواقع 15,7 نقطة، وارتفعت مؤشرات 4 قطاعات تصدرها قطاع الرعاية الصحية بواقع 18,3 نقطة.

وأعلن نائب رئيس مجلس الإدارة والعضو المنتدب لشركة التكافل الدولية للتأمين التكافلي سعد إبراهيم مكي أن أكثر من 3 آلاف فرد في كبريات الشركات الكويتية يستفيدون من خدمات التكافل الصحية التي تقدمها الشركة لعملائها نظراً لما تتميز به ببرامج وخدمات الوثيقة الطبية للمشترك مما جعلها محط اهتمام كبريات المؤسسات والشركات.

وقال مكي بمناسبة تكريم مستشفيات القطاع الخاص الرئيسية بالكويت التي تقدم خدماتها المتميزة لخدمة وتأمينها للتأمين التكافلي الطبي أن الشركة نجحت رغم حداثة عمرها في تكوين قاعدة عملاء متميزة باتت مرتبطة بالشركة بفضل البرامج والخدمات التي تقدمها لهم وذلك بالتعاون مع الشركة الكويتية الإماراتية للخدمات الإدارية NAS.

وأوضح أن تكريم مستشفيات السلام الدولي ومستشفى الهادي، ومستشفى الراشد، ومستشفى السيف، ومستشفى الطيبة، أشارة مكي إلى أن الشركة تراعي مصلحة العميل بالدرجة الأولى وتقدم له خدمة مفصلة تتناسب مع احتياجاته، مشيراً إلى أن كل فئة عمرية لها حاجيات طبية محددة وبالتالي لا يتم فرض خدمة وإضافة خدمة ليس العميل في حاجة لها. وأضاف أن لدى الشركة نحو 30 وثيقة تمنح خدمات وتغطي منافع طبية لأكثر من 3 آلاف شخص، مشيراً إلى أن الشركة تعزز بهم وتعتبر الشرف، يأتي عرفاناً من التكافل الدولية للتأمين الصحية، حيث أنهم القيمة المضافة التي تميز الشركة عن غيرها.

كما ذكر أن نمو محفظة الخدمات الطبية حقق نجاحاً كبيراً لدى الشركة، مشيراً إلى أنها نمت نحو 75٪ بين 2010 و2012 تقريباً.

● مدحت فأخوري

## تقدم خدماتها وخدمات الشركة الكويتية الإماراتية للخدمات الإدارية NAS «التكافل الدولية» تكريم 9 مستشفيات طبية

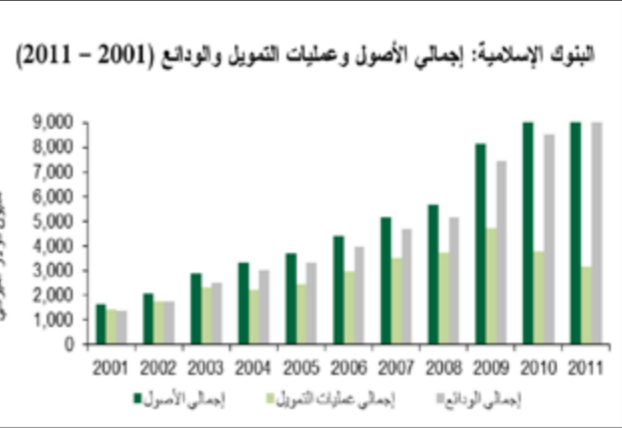
أقرض نحو 4٪ قروضاً جديدة من مؤسسة مالية رسمية، وكانت نسبة الاقتراض من أفراد العائلة والأصدقاء بنسبة 25٪، ومن بين جميع السكان البالغين، يمتلك 1٪ فقط بطاقة ائتمان و2٪ لديهم رهن عقاري. وشهدت التطورات الأخيرة في القطاع المصرفي قيام الحكومة المصرية الجديدة باقتراح تعديلات (في يونيو 2012) على قانون البنوك في البلاد، وأبرز هذه التعديلات هي: زيادة الحصة السوقية للمصارف الإسلامية إلى 35٪ خلال خمس سنوات بدلاً من نسبة الـ 5٪ الحالية.

وفي حالة الموافقة على اقتراح رفع الحد الأدنى للمتطلبات رأس المال بالنسبة للبنوك، فإننا نتوقع أن تكون هناك موجة من عمليات الاندماج والاستحواذ بين البنوك المحلية الصغيرة مع احتمالات بإغلاق بعض فروع البنوك الأجنبية. وراى تقرير «بيتك للأبحاث» أن الإطر الزمني المتفجر، وهو سنة أشهر ليس كافياً بالنسبة للبنوك

لرفع رأس المال إلى الحد الأدنى من المتطلبات الجديدة. ومن خلال الاستعراض السريع للبيانات المالية للبنوك المصرية، نجد أن هناك سبعة بنوك فقط من بين 39 بنوكاً تعمل في مصر تفي بالمعايير المطلوبة. وفي المرة الأخيرة التي طلب من البنوك رفع الحد الأدنى للمتطلبات رأس المال (من 100 مليون جنيه مصري إلى 500 مليون جنيه مصري)، منحت الجهات التي تستضيف عملاء الشركة مشيراً إلى أن هذا التواصل ينعكس بشكل إيجابي على الخدمات

دعم استثمارات البنية التحتية والإنفاق المالي. وأوضح التقرير أن البنوك المصرية تواجه بيئة تشغيلية قاسية منذ اندلاع ثورة 25 يناير 2011، مع تباطؤ الأنشطة الاقتصادية مما أدى إلى هبوط الطلب على التمويل المصرفي وخصوصاً على صعيد القطاع الخاص (رجال الأعمال). ووسط ارتفاع السيولة في النظام المصرفي وانخفاض الطلب من القطاع الخاص وارتفاع نسبة آتون وسندات الخزنة إلى إجمالي الأصول البنكية، تحولت البنوك محافظ الاقتراض نحو القطاع العام.

وعلى هذا النحو، زادت نسبة القروض والخصومات القائمة للقطاع العام إلى 15,3٪ من إجمالي القروض والخصومات القائمة في القطاع المصرفي كما في نهاية 2011، مرتفعة من نسبة 14,4٪ كما في نهاية 2008، وفي المقابل، انخفضت القروض والخصومات القائمة للقطاع الخاص إلى 60,1٪



الحكومة إلى إصدار صكوك بقيمة 2 مليار دولار، علاوة على عدد السكان البالغ 83 مليون نسمة، مما يخلق قاعدة كبيرة للطلب من قبل الأفراد على المنتجات والخدمات المالية الإسلامية.

وقال التقرير إن الحكومة راغبة في الاستفادة من سوق رأس المال الإسلامي لتنمية المشروعات الاقتصادية في البلاد

توقع تقرير أصدرته شركة بيتك للأبحاث المحدودة التابعة لمجموعة بيت التمويل الكويتي (بيتك) أن تتحسن أعمال البنوك المصرية خلال العام المقبل في ضوء مؤشرات عن تحسن البيئة التشغيلية وعودة النشاط الاقتصادي والاستثمار الاجنبي، مشيراً إلى أن البنوك الإسلامية لديها فرص للنمو ولعب دور جديدة في ظل جهود تشريعية وتنظيمية تستهدف تعزيز الحصة السوقية للمصارف الإسلامية لتصل إلى 35٪ خلال الخمس سنوات المقبلة بدلاً من النسبة الحالية التي تصل إلى 5٪ فقط.

وتكشف التقرير وجود بيئة أساسية جيدة لإقامة مصرفية إسلامية قوية في السوق المصري، حيث يوجد في مصر 11 صندوقاً إسلامياً بإجمالي أصول مدارة تصل إلى 174,8 مليون دولار كما في نهاية 2011، و8 شركات للتأمين التكافلي بإجمالي مساهمات بمبلغ 45,4 مليون دولار، وصكوك قائمة بنحو 100 مليون دولار 2012، وتنتج