

تحت المجهر

التنافس على الخدمات المصرفية الإلكترونية.. «من سبق لبق»



3 أسابيع من إدارة الشركات في «التجارة» لاعتماد ميزانية الشركات؟

عبرت مجموعة من الشركات عن استيائها الشديد من طول الدورة المستندية في وزارة التجارة والصناعة وتحديدا فيما يخص الحصول على موافقات إدارة الشركات على ميزانيات الشركات عن السنة المالية المنتهية في 2012 مشيرين إلى أن بعض موظفي الإدارة قد اعتادوا على طلب مجموعة من الأوراق والمستندات التي من المفترض أن تكون الوزارة محتفظ بها فضلا عن طلب مجموعة من المستندات عن سنوات مالية ماضية تعود إلى 5 و 7 سنوات دون إبداء الأسباب وراء تلك الطلبات.

وقالوا أن تلك الإجراءات المبالغ فيها تستغرق فترة تصل إلى 3 أسابيع وأكثر وهو الأمر الذي قد يعرض تلك الشركات إلى موقف حرج لاسيما وأن الشركة مطالبة بعقد جمعيتها العمومية خلال 45 يوما من تاريخ حصولها على الموافقات من إدارة سوق الكويت للأوراق المالية.

وأوضحوا أن البورصة تعتمد البيانات المالية للشركات خلال 4 أيام فقط وأيضا هيئة أسواق المال التي تعتمد جدول أعمال الجمعية العمومية التي تحتاج إلى 4 أيام تقريبا نظرا لأنها لا تحتاج إلى إعادة اعتماد ميزانية كونها تعتمد على قرار البورصة في هذا الشأن في حين أن وزارة التجارة والصناعة التي تعتمد البيانات المالية بعد البورصة تحتاج إلى 3 أسابيع، وهو الأمر الذي يتسبب في تأخر انعقاد الجمعيات العمومية بدون داع رغم أن السنة المالية الجديدة 2013 تقترب من دخول شهرها الـ 5.

التعديلات المقترحة على قانون الـ B.O.T.. تكرار لأخطاء الماضي

رغم أن الكويت تمتلك الموارد المالية التي تمكنها من المضي قدما في مشاريع البنية التحتية الرئيسية، لكن المعضلة تكمن في التنفيذ، حيث أن خطة التنمية في البلاد تعتمد على التنوع الاقتصادي، إلا أن القطاع الخاص يواجه غيبا تاما عن المشاركة في هذا الدور حيث ظل ساكنا لـ 5 سنوات تقريبا وذلك منذ إقرار قانون رقم 7 لسنة 2008 الخاص بمشاريع الـ B.O.T. والتساؤل الذي يطرح نفسه الآن، لماذا لم تلجأ الحكومة إلى العنيتين بالقطاع الخاص عند البحث في التعديلات المقترحة على قانون الـ B.O.T. وذلك للاستفادة من خبراتهم في هذا المجال وأيضا للوقوف على المعوقات القديمة التي حالت دون تنفيذ مشاريع تنموية جديدة من خلال نظام المبادرات وحتى يكون هناك استفادة من أخطاء الماضي عوضا عن إهدار الوقت في إقرار تعديلات تستغل أيضا عائقا في المستقبل أمام مساهمات القطاع الخاص في مشاريع التنمية.

من إدارة التزاماتهم من خلال جداول التقويم المدمجة وضبط الفواتير مستحقة الدفع والاعتمادات المستندية الصادرة وغيرها من الأدوات التجارية بشكل أكثر فعالية بكثير من ذي قبل.

المطالب الجديدة

وبصيغة أخرى، بات لزاما على المصارف اليوم أن تتبنى التطبيقات الذكية والتي تشمل «أندرويد» و«آيفون» و«سلاك بيرسي» و«توكا» وغيرها للحفاظ على ميزاتها التنافسية في القطاع المصرفي فلن يرضى العميل اليوم بأن تكون الخدمات المصرفية الإلكترونية مجرد الإطلاع على الرصيد وملخص المعاملات المصرفية المنجزة والتحويلات المالية ودفع الفواتير أو الإندار الفوري للمعاملات البنكية وخدمة تحليل المعاملات أو حتى توفير خدمات التحويلات بين حسابين متصلين أو إلى حساب طرف ثالث إضافة إلى دفع الفواتير بسهولة تامة. ولاشك أن المصارف مطالبة بالمشروع في توفير خدمات مصرفية متكاملة عبر الهاتف المحمول تسمح لعملائها بالقيام بالإيداعات والتحويلات المالية وغيرها في أقرب وقت ممكن وخلال هاتفهم الجوال.

وفي الختام، فإن المنافسة الشديدة في أي سوق تنافسية تولد قاعدة متقلبة من العملاء، والجيل الجديد من العملاء هو من سيرتقي بعائدات المؤسسات المالية أو يهوي بها، وذلك من خلال الإقبال على خدماتها أو الإحجام عنها، وهذا الجيل هو من يطالب اليوم بالوصول إلى الخدمات المالية في أي مكان وزمان، مما يهدد بخسارة هذه الفئة المهمة من العملاء ما لم يتم تزويدها بخدمات جيدة عبر الهاتف الجوال ترتقي إلى مستوى الطموحات.

إعداد: زكي عثمان

مجموعة من التطبيقات المصرفية المتنقلة الجديدة ومنها أن خدمات «الإشعارات المعتمدة قانونيا» التي تمكن العملاء من اتخاذ إجراء فوري حينما يزيد رصيد الحساب أو يقل عن القيمة المحددة مسبقا كما يجذب الاهتمام تجاه الإدارة المالية الشخصية ومن أمثلتها تحفيز العميل عبر الهاتف لاختيار دفع ضريبة شخصية لصناديق توفير أو حسابات خيرية كلما بذل نفقات سخية، ربما كانت في مطعم أو حتى في متجر حلوى وبطبيعة الحال، فإن إجراء الدفعات المالية أثناء التنقل بدأ ينتشر بالفعل، إلا أننا نلاحظ أيضا أن الخدمات القائمة على الموقع بدأت في وضع بصمتها كما يتعلّق الحافز للخدمات المتنقلة بكل من التكاليف والاحتفاظ بالعملاء.

ويمكن للمصارف - على سبيل المثال - تعزيز ولاء العملاء من خلال منحهم تحكما غير مسبوق في حساباتهم وفواتيرهم من خلال الاتصالات والأجهزة المتنقلة، كما يمكن للمصارف تعزيز رسائل التسويق للعملاء الحاليين بسهولة ودون تكلفة كبيرة. ويمكن تحقيق أوجه التوفير الهائلة من خلال تأجيل النفقات من مراكز الاتصال إلى قنوات متنقلة أكثر كفاءة في التكلفة، بالاستفادة من إفتاح مجموعات البرمجيات المطبقة على جميع قطاعات المصرف. ولاشك أن التسابق بين شركات التكنولوجيا العالمية اشتد في هذا المجال وعلى سبيل المثال هناك شركة عالمية ابتكرت نظاما متكامل لإدارة خدمات الأجهزة النقلة - وهو ينتج للبنوك تحسين الخدمات التي يوفرها لعملائهم من الشركات من خلال منحهم وصولا ووضوحا أفضل عبر الأجهزة النقلة لكافة أنشطة التمويل التجاري، حيث يتمكن محترفو التمويل التجاري

الهواتف الجواله، سترتفع أيضا الحاجة إلى تطبيق الأمن على أجهزة الجوال. وبرغم ما تعانیه بعض المصارف العالمية بشكل عام من تحديات تتعلق بتعقيدات بيئات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلا أن المتابعين لسوق تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية أكدوا أن نصف المصارف العالمية تقريبا تخطط حاليا لتوفير الخدمات المصرفية المتنقلة لعملائها.

وتشهد الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال إقبالا كبيرا، فقد أظهرت الدراسة أن أكثر من نصف المستخدمين في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا يستخدمون الهواتف الذكية، وأن ربع هؤلاء قد جربوا الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال، في حين يتطلع 60% من المستخدمين إلى تلقي رسائل قصيرة بمعلومات ذكية استباقية من البنوك التي يتعاملون معها. وتعكس هذه الأرقام بوضوح الإزدياد الهائل في عدد الهواتف الجواله المستخدمة، والذي تخطى عدد سكان الأرض، إذ تراقق ذلك مع إزدياد الإقبال على خدمة العملاء عبر الهاتف الجوال بشكل عام والخدمات المصرفية عبره بشكل خاص.

لذا فلابد للمؤسسات على اختلاف تخصصاتها من التركيز على هذه الوسيلة للاتصال، إذا ما أرادت لعملائها الرضا، ولأعمالها النجاح والازدياد. وحسب استطاع أجري مؤخرا فإن 90% من المصارف أحدثت أو تخطط في المستقبل القريب لإحداث قسم المصرفية إلى 400 مليون على مستوى العالم في 2013 وهو تقريبا ضعف العدد المسجل في 2012 ويكشف البحث أيضا أن أكثر من 80% من البنوك تقوم حاليا بتقديم الخدمات المصرفية المتنقلة بشكل من الأشكال ومع انتشار الدخول إلى الحسابات المصرفية عبر

استخدامها بكل حرية ودون أي خوف. وعلى سبيل المقارنة فهناك بنوك إقليمية طبقت خدمة «البطاقة الافتراضية» للعملاء والتي تمكنهم من الدفع عند نقاط البيع دون الحاجة إلى بطاقة ائتمانية أو بطاقة سحب ويمكن إطلاق هذه البطاقة الافتراضية من خلال حسابات العملاء المصرفية حيث يتم ربط البطاقة المصرفية بنقاط البيع وبالتالي يصبح بإمكان مالكيها الدفع باستخدام رقم هاتفهم ورقم سري فقط ويفضل الخدمات الجديدة

فإن العميل ليس بحاجة إلى حافظة النقود ولا إلى الذهاب إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حيث سيصبح بمقدوره القيام بكافة معاملاته المصرفية بواسطة الهاتف المحمول الذي أصبح وسيلة مثلى للدفع. ولأن أي بنك يسعى لأن يكون مصدر ثقة لعملائه الحاليين أو في التفتن في تقديم الخدمات لجذب عملاء جدد فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعتمد على وسائل التواصل الحديثة ستستقطب تنافس البنوك في المستقبل القريب.

خدمات عالمية حديثة

مع الزيادة السريعة في الخدمات المصرفية المتنقلة، أصبح للمستهلك في قطاع الهواتف النقلة سبب آخر للقلق فوفقا لتقرير صدر مؤخرا من جونيبر للأبحاث، من المتوقع أن يصل عدد المشتركين في خدمة الهاتف النقال الذين يستخدمون هواتفهم النقلة لأعمال المصرفية إلى 400 مليون على مستوى العالم في 2013 وهو تقريبا ضعف العدد المسجل في 2012 ويكشف البحث أيضا أن أكثر من 80% من البنوك تقوم حاليا بتقديم الخدمات المصرفية المتنقلة بشكل من الأشكال ومع انتشار الدخول إلى الحسابات المصرفية عبر

المصرفية المستقبلي التي يمكن للعميل الاستفادة بها من خلال الهواتف الذكية التي زاد حجم انتشارها بشكل لافت للنظر خلال السنوات الـ 4 الماضية، وهو الأمر الذي لفت انتباهه وأنظار البنوك إليه مما دفعها لتوالى طرح الخدمات المصرفية لتتواكب مع الطلب المتنامي على الهواتف الذكية وكيفية جذب عملائها لتلك الخدمات

التحدي الأكبر

وحسب قول أحد المتابعين فإن البنوك مطالبة بشكل دوري بمعالجة الخلل الحالي بين ما يريده العملاء وما توفره المصارف.. فالتحدي الذي يواجه المصارف المحلية اليوم في كيفية التجاوب مع متطلبات العملاء يحتاج للمزيد من الخدمات المصرفية المتنقلة بطريقة تحقق الكفاءة على صعيد التكلفة والوقت لكل من العميل والمؤسسة المالية.

وللتذكير فإن خدمة «بوبيان» الجديدة رغم أهميتها إلا أنها تتمتع بسهولة واليسر في الاستخدام، حيث يتلخص الأمر في قيام العميل باختيار المبلغ المطلوب سحبه من خلال تطبيقات بوبيان وبايبل للهاواتف النقلة أو الاونترنت واختيار رقم سري للعملية، بعدها ستصله فورا رسالة نصية برمز معين يقوم بإدخاله مع الرقم السري الذي قام باختياره في جهاز السحب الآلي والحصول على المبلغ المطلوب دون استخدام البطاقة، كما يمكن للعميل إرسال هذين الرقمين لأي شخص آخر للحصول على المبلغ من أي الآلي والخدمة الجديدة تنقسم إلى أعلى معايير الأمان والحماية والحفاظ على سرية المعلومات والتي يحرص بنك بوبيان على تطبيقها في مختلف عملياته، لذا فإن جميع العملاء يمكنهم

في الوقت الذي أعلن بنك بوبيان عن إطلاق خدمة «السحب النقدي بدون بطاقة» لأول مرة على مستوى الكويت والتي تتيج لعملاء البنك إمكانية سحب مبالغ نقدية من ماكينات السحب الآلي الخاصة بالبنك المنتشرة في مختلف أنحاء الكويت من دون استخدام البطاقة المصرفية المخصصة للسحب من دون استخدام البطاقة المصرفية المخصصة للسحب من دون بطاقة

تعد نقلة نوعية ليس على مستوى الخدمات المصرفية فحسب بل على مستوى الخدمات التي تقدم من خلال تطبيقات الهواتف الذكية والتي أصبحت ذات استخدامات أخرى غير المتعارف عليها حاليا باعتبارها وسيلة للتواصل الاجتماعي والاتصال بينهم.

«من سبق لبق» مثل منتشر في المجتمع.. ويمكن أن يكون ملخصا حقيقيا للخبرة غير المسبوقة التي أقدم عليها بنك بوبيان مع نهاية الأسبوع الماضي حين أعلن عن طرح الخدمة الأولى من نوعها في الكويت والتي تسمح للعملاء بإجراء عمليات سحب نقدي من أجهزة الصرف الآلي المنتشرة في أنحاء البلاد دون الحاجة إلى البطاقة الائتمانية. ورغم أن البعض ينظر إليها على أنها مجرد خدمة جديدة فإن المتابعين والخبراء في المجال المصرفي ينظرون إلى تلك الخطوة على أنها نقلة في مستوى الخدمات

«إنفينيتي» تعين يوشيرو كاتو بمنصب المدير العام الجديد لقسم تطوير المنتجات



يوشيرو كاتو

أعلن رئيس إنفينيتي يوهان دي نيشين عن تعيين يوشيرو كاتو البالغ من العمر 53 عاما في منصب المدير العام الجديد لقسم تطوير منتجات إنفينيتي، وسيكون مسؤولا عن تطوير كامل مجموعة السيارات الفاخرة، وسيعمل في مركز إنفينيتي التقني العالمي في أتسوجي باليابان. ويأتي هذا الإعلان بعد صدور عدد من البيانات الصحافية حول تشكيل الفريق الإداري الجديد لشركة إنفينيتي. وقال دي نيشين: «إننا بصدد البدء في تدشين مجموعة مهمة من المنتجات بهدف تعزيز النمو في فئة السيارات الفاخرة ونقوم بعمل نقلة نوعية في الشركة لدعم هذا النمو».

تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود



الملتقى الدولي الحادي عشر للتشغيل والصيانة في البلدان العربية

11th INTERNATIONAL OPERATION & MAINTENANCE CONFERENCE

11-14 MAY, 2013 HILTON HOTEL - JEDDAH

حلقات النقاش

- تجربة دولية في الصيانة (خبرات وتجارب من إيطاليا)
- تجربة إقليمية في الصيانة (صيانة المرافق البلدية والحدائق والطرق بإمارة دبي)
- تجربة محلية في الصيانة (خطط عمل اللجنة الوطنية لتفويض وإجراء أعمال التشغيل والصيانة بالملكة العربية السعودية)
- استراتيجيات صيانة منشآت المشاعر المقدسة

٦٠ ورقة عمل - ١٤ ورشة عمل - زيارات ميدانية مع عمرة

تابعونا للاطلاع على المستجدات STAY UPDATED WITH OMAINTEC'S LATEST NEWS



SCAN IT WITH YOUR PHONE



PROMOTE YOUR BRAND



REGISTER WITH THE EXPERTS

WWW.OMAINTEC.COM

الشريك الإعلامي



بدمع من



بالتعاون مع



الراعي الرسمي



Riyadh | Tel: +966 1 460 2332 | Fax: +966 1 460 2316 | P.O.Box: 88819 - Riyadh 11672 | Email: omaintec@specialist.com.sa

Beirut | Tel: +961 1 821 421 | Fax: +961 1 821 482 | P.O.Box: 14/5765 - Beirut 1105 2070 | Email: omaintec@exicon-intl.com

ExiCon

OMAINTEC

تطبيق الإستراتيجيات الناجحة

كل ما يحتاجه المديرين وأصحاب الأعمال لمعرفة



ديفيد نورتون بالكويت!

يحفل الدكتور ديفيد نورتون المرتبة الثانية عشر في قائمة الخمسين فخر الأكثر نفوذا في العالم في 2013

19 مايو 2013 فندق الريجنسي ترجمة فورية

The Execution Premium Process™ هو منهج فعال و منظم لإدارة أعمالك بطريقة أكثر فاعلية

للتسجيل و الإستفسار

تليفون: +965 7791-1877 9491-38-3 فاكس: +965 22461-4467

عن طريق الإنترنت: www.vigorevents.com/DavidNorton info@vigorevents.com









يمكنك الدفع ببطاقة كوي نت من خلال الإنترنت عن طريق موقع: www.dawrat.com

