

على مستوى الكويت من إيثوس العالمية «بوبيان» يحصد جائزة أفضل مركز اتصال

التوسع في مركز الاتصال والحرص على خدمة العملاء على مدار الساعة بصورة أفضل أدى إلى انتقال المركز إلى موقع جديد، حيث تم تزويده وتحديثه بأحدث النظم التي تضاهي البنوك العالمية.

وأضاف انه تم تزويد مركز الاتصال وخدمة العملاء في بنك بوبيان بنظام حديث يتمتع بالعديد من الخصائص من بينها إظهار رقم المتصل والتحية المخصصة باللغة المفضلة والكشف عن المكالمات الدولية وإعطائها أولوية أكبر في الرد عند الانتظار وتصميم عالي الاستعدادية.

توفير المزيد من الخدمات التي توفر جهودهم ووقتهم وتمنحهم المزيد من الراحة في التعاملات اليومية مع البنك.

وتعتبر مؤسسة إيثوس من المؤسسات التي تعمل على قياس مستوى رضا العملاء على الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك والشركات المختلفة وتقييمها بناء على استطلاعات الرأي، وهو ما يمنح جوائز المؤسسة المزيد من المصداقية والحيادية.

وكان مساعد مدير عام قنوات التواصل المباشر في البنك حسن ابوزيد قد تسلم الجائزة في حفل أقيم في دبي مؤخرا.

وأشار الفوزان إلى ان



حسن أبو زيد متسلما للجائزة

حقق بنك بوبيان إنجازا جديدا يضاف إلى إنجازاته التي اعتاد عليها في السنوات الأخيرة من خلال حصوله على جائزة أفضل مركز اتصال في الكويت بناء على تجربة العملاء من مؤسسة إيثوس العالمية Best Customer Experience Overall Call Center.

وقال مدير عام قنوات التوزيع والمبيعات بمجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في بنك بوبيان ان الحصول على هذه الجائزة يؤكد أهمية مركز الاتصال وخدمة العملاء في التطورات التي شهدتها بنك بوبيان خلال السنوات الأخيرة، خاصة أن المركز يعتبر بمنزلة الواجهة الرئيسية ونقطة اللقاء المستمرة مع العملاء.

وأضاف: منذ عام 2010 وإدارة البنك تضع أمامها هدفا رئيسيا في رفع مستوى خدمة العملاء من خلال التركيز على مختلف قنوات التواصل معهم ومن بينها مركز الاتصال وخدمة العملاء والذي تم تحديثه وفق أحدث المعايير والأسس التقنية العالمية بحيث أصبح أحد أهم مراكز الاتصال والتواصل مع العملاء ليس على مستوى البنوك المحلية فحسب بل والإقليمية.

وأكد أن الإدارة لا تالو جهدا في الاستثمار في كل ما من شأنه رفع مستوى خدمة العملاء والعمل على

انطلاق معرض النخبة العقاري في أبوظبي



عبدالله آل صالح والشيخة فاطمة الصباح والسفراء الكويتي والمصري والإيطالي يفتتحون المعرض

من أكثر المستثمرين نشاطا وقوة. مما جعل منه فرصة مناسبة جدا لشرحة كبيرة من التجار والشركات والأفراد.

وأفاد بان معرض النخبة في أبوظبي هو الأول من نوعه لشركة تنظيم معارض كويتية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك بعد أن أبرمت الشركة مجموعة من الاتفاقيات الاستراتيجية مع حكومات عدد من دول المنطقة لتنظيم هذا النوع من المعارض في الخارج، مؤكدا في الوقت ذاته على أن إسكان نتجه خلال العام الجديد 2015 إلى التوسع في تنظيم المعارض العقارية خارج الكويت بالتوازي مع تنظيم جدول معارضها داخل الكويت.

وأشار إلى أن خطة «إسكان جلوبال» ما زالت حافلة بالعديد من المفاجآت التي من شأنها أن تنعكس على الاقتصاد الكويتي بشكل عام، حيث تسعى الشركة من خلال علاقاتها داخل وخارج الكويت إلى توسيع قاعدة المعارض العقارية والربح فيما بينها بما يعود بالفائدة على دول المنطقة كافة.

وأكد أن المعرض يأتي في توقيت مهم، إذ يشهد السوق العقاري حالة من الراجح في ظل تذبذب وتراجع باقي القطاعات الاقتصادية الرئيسية في المنطقة والعالم، وفي مقدمتها سوق الكويت للأوراق المالية، إلى جانب تدني فوائدها ما جعل الكثير من رؤوس الأموال تتجه إلى الاستثمار العقاري باعتباره أحد أكثر القطاعات الاقتصادية أمانا واستقرارا في الوقت الحالي.

وأشار إلى أن صناعة المعارض العقارية بدأت تشهد منافسة قوية في الآونة الأخيرة على وقع الاهتمام الكبير الذي يشهده القطاع العقاري في كل دول العالم، بعد أن أصبح بمنزلة أشد القطاعات أمانا وأكثرها عوائد، الأمر الذي دفع الشركة إلى التركيز على هذا القطاع الحسوي والعمل على تطويره بما يكفل له المزيد من التنظيم والتقدم.

ومن جهته، أكد بدر الدبوس مدير عام شركة إسكان جلوبال لتنظيم المعارض العقارية أن استراتيجية الشركة تقوم على التوسع الجغرافي في تنظيم المعارض في عدد من الدول الخليجية والعربية، إلى جانب دخول أسواق جديدة بما يتماشى مع متطلبات واحتياجات العملاء الكويتيين والخليجيين، لافتا إلى أن الشركة تهدف من خلال سياستها الحالية إلى أن تصبح الشركة الأولى في مجال تنظيم المعارض على مستوى الوطن العربي، وذلك من خلال تنظيم معارض على مستويات عالمية رفيعة، كما أنها تهدف إلى أن تكون معارضها العقارية بمنزلة علامة مسجلة له داخليا وخارجيا.

ولفت الدبوس إلى أن الشركة بدأت بالفعل في تنفيذ إستراتيجيتها الجديدة من خلال أسواق الكويت وقطر وأبوظبي، التي شهدت بالفعل انطلاقة كبيرة ومميزة لعدد من معارض الشركة خلال السنتين الأخيرتين.

انطلقت صباح أمس فعاليات معرض النخبة العقاري - أبوظبي الأول في مركز أبوظبي للمعارض «أدنيك»، وذلك بمشاركة مجموعة من الشركات العقارية المحلية والعربية وبحضور عدد من كبار المسؤولين والمستثمرين ورجال الأعمال والزوار وممثلي وسائل الإعلام. وقامت الشريحة فاطمة الحمود الصباح رئيس مجلس إدارة مجموعة إسكان جلوبال لتنظيم المعارض يرافقه عدد من المسؤولين يفتتح المعرض، والتجول بين الأجنحة المشاركة والإطلاع على أحدث المشاريع العقارية والاستثمارية في مختلف دول العالم.

وقالت الشريحة فاطمة الصباح في تصريح لوسائل الإعلام على هامش افتتاح المعرض: «وجدنا اهتماما كبيرا من قبل المستثمرين ورجال الأعمال للحضور والمشاركة في فعاليات المعرض، خاصة بعد نجاح شركتنا في تنظيم العديد من المعارض العقارية المميزة في الكويت».

وأضافت أن معرض أبوظبي يعد أول خطوة من خطوات انطلاق «إسكان جلوبال» نحو التوسع الخارجي، حيث أصبحت بذلك أول شركة تنظيم معارض كويتية تنجح في التوسع الخارجي ودخول أسواق جديدة، كما أن هذه الخطوة لن تكون الأخيرة، حيث سيبعثها العديد من الخطوات الأخرى التي تؤكد قدرة الشركات الكويتية على دخول مختلف الأسواق الخليجية والعربية.

وأشارت إلى أن «إسكان جلوبال» كانت تدرس منذ فترة ليست بالقصيرة موضوع التوسع في عدد من الأسواق الخارجية، حيث قامت بإجراء العديد من الدراسات حول أهم هذه الأسواق وذلك بهدف ضمان نجاح خطواتها التوسعية المستقبلية، وعدم التسرع في هذا الاتجاه، حتى لا تنعكس عليها بالسلب أو الفشل.

وأضافت أنه لضمان نجاح هذه الخطوات قامت الشركة كذلك بإبرام اتفاقيات تعاون مع حكومات عدد من دول المنطقة، وكانت انطلاقة المعرض بدولة الإمارات العربية المتحدة لأنها تعتبر أحد أهم الدول من الناحية الاقتصادية والتجارية في المنطقة، والتي يعتبر سوقها أحد أهم الأسواق وأكثرها نشاطا.

من جانبه قال محمود عفيفي الرئيس التنفيذي للشركة إن معرض النخبة العقاري في أبوظبي حظي بإقبال كبير من قبل الشركات العقارية من داخل وخارج الكويت، الأمر الذي تجلّى بوضوح من خلال حجز كافة المساحات المتاحة فيه، ناهيك عن أن هناك شركات قد أعلنت عن رغبتها في حجز مساحات في الدورات المقبلة للمعرض.

وأضاف أن «إسكان جلوبال» رأت أن تكون انطلاقتها الخارجية الأولى في أحد أكبر وأهم الأسواق الخليجية ألا وهو السوق الإماراتي، وذلك لما يتمتع به هذا السوق من قوة شرائية عالية، وتنوع كبير في شرائح المستثمرين، حيث يعتبر المستثمر الإماراتي

منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال عام 2013 أعلى ارتفاع له حيث وصل إلى 26,4 مليار دولار. غير أنه شهد تباطؤا خلال عام 2014، إذ بلغ إجمالي قيمة الصكوك المصدرة حوالي 23,3 مليار دولار. وعلى صعيد السوق العالمي للصكوك، استحوذت السندات السيادية وشبه السيادية على الجزء الأكبر من السوق.

وتوقع أن يحقق سوق الصكوك نموا كبيرا على المستوى المتوسط الأجل نظرا لارتفاع الطلب على المنتجات المالية الإسلامية. إضافة إلى ذلك، تزايد اهتمام الشركات والمؤسسات المالية بإصدارات الصكوك وأصبحت تتطلع إليها بوصفها طريقة تسهم في تنويع محافظها الاستثمارية وتجميع مصادرها. ولم يعد حاليا أمام المستثمرين الإسلاميين سوى خيارات قليلة للاستثمار في المنتجات ذات الدخل الثابت من أجل توزيع أصولهم وتنويعها على نحو فعال. ولكننا نتوقع أن تتغير هذه الخيارات في حالة إصدار المزيد من الصكوك والصناديق، كما نتوقع أن تأخذ منطقة دول الخليج زمام المبادرة من جهة العرض والطلب على الصكوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لتلبية احتياجات السوق، حيث توجد فجوة واسعة بين العرض من الصكوك والطلب عليها ومن المتوقع أن يشهد السوق تحركا كبيرا نحو هذا الطلب في المدى القريب الأجل.

وهناك حاجة ملحة إلى سوق ثانوي للأوراق المالية ذات الدخل الثابت في المنطقة، حيث إن معظم الاستثمارات في أدوات الدخل الثابت في المنطقة تتبع إستراتيجية «الشراء والاحتفاظ» من دون أي تداول نشط. بناء على ذلك فإن وجود سوق ذات قوانين وتشريعات منظمة سوف ينعكس إيجابيا على صناديق السندات من خلال تحقيق عوائد إضافية للمستثمرين عن طريق التداول واقتناص الفرص الاستثمارية الجيدة. بعد الفارق النسبي بين السندات كنسبة مئوية من إجمالي أصول صناديق الاستثمار في السوق السعودي كبرا بالمقارنة مع إجمالي أصول صناديق الاستثمار العالمية.

فقد استحوذت السندات في السوق السعودي على 5٪ فقط من إجمالي أصول صناديق الاستثمار كما في 30 سبتمبر من عام 2014، بينما على الصعيد العالمي، شكلت السندات 24٪ من أصول صناديق الاستثمار. ويعتبر هذا الوضع مشابه تقريبا للدول الأخرى في منطقة الخليج، إضافة إلى ذلك، يوجد ارتباط سلبي بين عوائد السندات وعوائد الأسهم.

وننتوقع أن تقود حكومات المنطقة هذه الأسواق من ناحية إصدار السندات التي تشمل جميع آجال الاستحقاق، مما يوفر «منحنى العائد Curve» يمكن استخداها في تسعير الأوراق المالية الأخرى ذات الدخل الثابت.

ومن المتوقع أن تتلقى عمليات إصدار السندات، الصكوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا دفعة كبيرة، خاصة في اقتصادات الدول الخليجية المنتجة للنفط حيث تسعى الحكومات المعنية إلى سد العجز المتوقع في ميزانياتها الناتج عن الانخفاض الذي سجلته أسعار النفط. إضافة إلى ذلك، يتوقع أن تلاقى هذه الإصدارات ترحيبا كبيرا من المستثمرين المحليين الذين يمتلكون سيولة مالية كافية ويتطلعون إلى استقرار محافظهم الاستثمارية وعوائدها.

وحقق سوق السندات ذات الدخل الثابت في دول الخليج عائدات منتظمة في عام 2014 على الرغم من تقلبات الكبيرة التي شهدتها فئات الأصول الأخرى. ومن المتوقع أن تشهد المنطقة عددا من الإصدارات الجديدة في سوق السندات ذات الدخل الثابت مدعوما بالاستثمارات المرتفعة في البنية التحتية إضافة إلى مبادرات التنويع الاقتصادي ذات الضرورة الملحة التي اتخذتها حكومات دول المنطقة.

وننتوقع أن نشهد مزيدا من التنظيم المؤسسي لأسواق الدخل الثابت في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لتسبب للزيادة المتوقعة في صناديق الأسهم والصكوك الجديدة التي سيتم تأسيسها.

«كامكو»: سوق السندات بالمنطقة يسجل مستوى تاريخيا في 2014 بالغا 73 مليار دولار

حاليا، تلته السندات والأذونات ذات العائد المتغير بنسبة 26٪. واستنادا إلى العوائد التاريخية، فقد حققت السندات العالمية في الفترة الأخيرة عوائد تفوق عوائد الأسهم بهامش كبير مما يجعلها أكثر جاذبية للمستثمرين الذين يتطلعون إلى عوائد شبيهة ثابتة بأقل مخاطر ممكنة.

وتشكل السندات حصة ضئيلة من إجمالي الأصول الاستثمارية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بالمقارنة مع الاقتصادات العالمية الأخرى. شكلت إجمالي سندات الدين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 7,2٪ من القيمة السوقية الإجمالية للأوراق المالية في المنطقة خلال عام 2013، في حين شكلت الأصول المصرفية 4,0٪، فيما استحوذت القيمة السوقية للأسهم على النسبة المتبقية والبالغة 58,8٪. أما على الصعيد العالمي، فقد شكلت حصة إجمالي سندات الدين نسبة أكبر بكثير إذ سجلت 35,3٪، تلتهما أصول المصرفية بحصة تقدر بنسبة 22,1٪، ثم الأسهم بنسبة 42,6٪. ومن حيث إجمالي سندات الدين كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي، شكلت حصة منطقة

الشرق الأوسط وشمال أفريقيا النسبة الأصغر بتسجيلها 8٪ بالمقارنة مع مناطق العالم الأخرى التي سجلت معدلات أعلى بكثير. وعلى الرغم من أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا قد شهدت نموا كبيرا في إصدار السندات عقب الأزمة المالية العالمية، فإنها لم تصل بعد إلى معدلات النمو المسجلة عالميا. شهد سوق السندات في المنطقة خلال عام 2014 مستوى تاريخيا من الارتفاع وصلت قيمة السندات المصدرة إلى حوالي 72,9 مليار دولار بالمقارنة مع 61,4 مليار دولار خلال عام 2013، كما شهد إصدار السندات نموا هائلا بعد بدء الأزمة المالية العالمية واستقر فوق مستوى 50 مليار دولار منذ عام 2009.

كما انعكس أيضا النمو الكبير الذي شهده إصدار السندات في المنطقة في أداء كل من مؤشر ستاندر أند بورز للسندات في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ومؤشر ستاندر أند بورز للسندات والصكوك في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا اللذين سجلا عوائد قاربت نسبة 7٪ في عام 2014.

ومن حيث الجهة المصدرة، فقد شكلت السندات السيادية 70٪ من إجمالي السندات المصدرة في عام 2014، في حين استحوذت السندات شبه السيادية على 3٪. وتعتبر هذه المعدلات جيدة نظرا لأن معظم الجهات المصدرة في المنطقة حصلت على تصنيف استثماري وينظر إليها باعتبارها «أصولا آمنة». أما إصدارات الشركات فقد شكلت النسبة المتبقية البالغة 27٪ من إجمالي السندات المصدرة في المنطقة.

وشهد أيضا سوق الصكوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا نموا كبيرا تزامنا مع الراجح الذي يشهده سوق الأسهم في أعقاب أحداث الربيع العربي. وبلغ إجمالي قيمة الصكوك المصدرة في



زياد القيسي

أشار تقرير صادر عن شركة «كامكو للاستثمار» إلى أهمية سوق الدخل الثابت في ظل تقلبات الكبيرة في أسواق الأسهم المحلية والعالمية، وكذلك حاجة المنطقة إلى تأسيس سوق حيوي يسهل عملية التداول في أدوات الدين من سندات وصكوك.

وقال التقرير الذي أعده الرئيس التنفيذي لقطاع الاستثمارات في شركة كامكو للاستثمار زياد القيسي أن من أكبر مميزات سوق الدخل الثابت العالمي أنه يتيح تنويع المخاطر الاستثمارية عن طريق تخفيض مستوى تقلب العوائد. وقد بدأ المستثمرون يتجهون إلى الاستثمار في الأوراق المالية ذات الدخل الثابت وأصبحوا يتطلعون إليها على اعتبارها أصولا تحقق عوائد جيدة، كما أنها أقل خطرا وأقل عرضة لتقلبات السوق مقارنة بفئات الأصول الاستثمارية الأخرى. ويمكن ملاحظة ذلك من ضخامة حجم سوق السندات في جميع أنحاء العالم والذي تستحوذ عليه سندات الأسواق الناشئة ذات سعر الفائدة الثابت، ومن حيث الحصص السوقية، فقد شكلت السندات ذات العائد الثابت 72٪ من السندات القائمة

«بنك كاييتال»: نمو حجم التداولات مع ترقب أرباح الشركات

قال تقرير صادر عن شركة بنك كاييتال للاستثمار انه للأسبوع الثاني على التوالي، أغلقت جميع مؤشرات سوق الكويت للأوراق المالية بإيجابية، حيث ارتفع المؤشر السعري بـ 64,14 نقطة ليغلق عند مستوى 6,662,81 وكذلك ارتفع مؤشر كويت 15 بحوالي 4,71 نقاط ليغلق عند 1,082,28 في نهاية الأسبوع. وقد يعود ارتفاع السوق إلى عودة ثقة المستثمرين بسبب النتائج الإيجابية لبعض الشركات التي أعلنت عن أرباحها السنوية مثل بنك الكويت الوطني الذي أعلن عن أرباحه خلال الأسبوع، حيث ارتفع سعر السهم بـ 20 فلسا ليغلق عند 910 فلس عند نهاية الأسبوع. وبالنسبة لنشاط السوق، بلغ

حجم التداول 1,96 مليار سهم خلال الأسبوع مرتفعا بنسبة كبيرة بلغت 46,4٪ مقارنة بالأسبوع الماضي، حيث شهدت معظم قطاعات السوق نشاطا في حركة تداولها. بالنسبة للقطاعات الرئيسية شهد قطاع الخدمات المالية الذي يساهم بـ 46,91٪ من إجمالي تداولات السوق ارتفاعا ملحوظا في حجم تداولاته بنسبة 59٪ ليصل لـ 921,2 مليون سهم. وشهد قطاع العقار الذي يساهم بـ 25,55٪ من إجمالي تداولات السوق ارتفاعا في حجم تداولاته بنسبة 37,9٪ حيث بلغ 501,75 مليون سهم. وكذلك شهد قطاع البنوك الذي يساهم بـ 6,76٪ من إجمالي التداولات زيادة في حجم تداولاته بنسبة 29٪ خلال الأسبوع.



الكويتية للتعبئة الاقتصادية العربية
Kuwait Fund For Arab Economic Development



INVITATION FOR TENDERS

Country : Puntland State Government of Somalia
Invitation of Tenders No.: PNTB115/ 2014
Project Name: Garowe Airport Improvement Project

1. The National Tender Board, Puntland State of Somalia, invites sealed tenders from eligible bidders for the construction and completion of above work and remedying of any defects therein.

2. The Government of Puntland State of Somalia, has obtained Grant from the Government of the State of Kuwait for carrying out vital works at Garowe Airport and it is intended that part of the proceeds of the said Grant will applied towards the costs of the works This Grant is being administered by Kuwait fund for Arab Economic Development..

3. Eligible interested tenderers may obtain further information about this invitation of tenders from and inspect the tender documents at the office of:

Project implementation Unit «PIU»
UNIT NO. 1801, JBC-5
CLUSTER W, AT JLT/DMCCT
P.O. Box 309116, Dubai, U.A.E.
Tel. +971 4 425 5775
E-mail: narco.2015@gmail.com

4. A complete set of the tender documents may be obtained on submitting a written application to the aforesaid office and upon payment of a non-refundable fee of US\$ 1,000 (US Dollars One Thousand only), cheque should be made in the name « State Bank of Puntland.

5. Tenders must be submitted to the above-mentioned office not later than 11.30 hours on 3rd March, 2015 and must be accompanied by tender security, in accordance with the instructions to Tenderers, in the amount of US\$100,000 (US Dollars One Hundred Thousand) in the name of «State Bank of Puntland».

6. Tenders will be opened in session to be held at the office mentioned above. Participation of tenderers who wish to attend may send representatives in this session. This session will take place at 12.30 hours on 3rd March, 2015 or such other time and date as may be notified to the tenderers.