

حصت شهادة الأيزو 9001:2008 في نظم إدارة الجودة

«الشايح» تفوز بالاعتماد الدولي في خدمة الزبائن



أعلنت شركة محمد حمود الشايح، الشركة الرائدة عالمياً في قطاع التجزئة، عن حصولها على شهادة الأيزو 9001:2008 وذلك لنجاحها في اتباع الإجراءات والمعايير المعتمدة دولياً في خدمة الزبائن. إن حصول الشركة على هذه الشهادة يعكس التزامها بتطبيق المعايير الدولية في خدمة الزبائن ومراعاتها للإجراءات الصارمة المطلوبة في التدقيق والمراجعة، وكجزء من الحصول على هذه الشهادة، كان على فريق خدمة الزبائن أن يخضع لبرنامج من التدقيق المستمر لتجربة التسوق لدى محلات الشركة. كما يحرص الفريق على توفير التدريب والتوجيه لموظفي المحلات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويستخدم الأدوات التي تساعدهم على التعرف على آراء الزبائن

وتعليقاتهم، وهذا جزء من التزام الشركة بالتواصل مع الزبائن والاستماع لآرائهم وحل مشكلاتهم والرد على استفساراتهم. وتشتمل هذه القنوات على مركز الاتصال واستطلاعات الرأي عبر موقع الشركة الإلكتروني، واستطلاع الرأي Your Opinion Counts الذي يأتي «رائك يهمننا»، بالإضافة إلى برنامج التسوق الخفي، الذي يهدف إلى مراقبة معايير الخدمة داخل المحلات. يعد حصول شركة الشايح على شهادة الأيزو 9001:2008 دليلاً على حرصها على تطبيق أفضل معايير الجودة في خدمة الزبائن وتطويرها بصفة مستمرة. ولا تقتصر فائدة هذه الشهادة على ضمان جودة الخدمة للزبائن فحسب، بل إنها تبين للشركاء التجاريين للشايح أن مستوى خدمة الزبائن البرامج التي تتبعها الشركة تضاهي المعايير الدولية. وبهذه المناسبة، صرحت منى الدباح، رئيسة قسم خدمة الزبائن بشركة الشايح: «نحن في الشايح نعطي كامل اهتمامنا لتوفير أفضل خدمة ممكنة لزيائنا وشركائنا. إن نجاحنا في اتباع الإجراءات الصارمة المطلوبة للحصول على شهادة الأيزو 9001:2008 يأتي تأكيداً على التزامنا بتحقيق مستويات فائقة من رضا الزبائن في جميع مستويات عملنا». وتابعت بالقول: «بعد إحرار هذه الشهادة الدولية، لا يسعنا إلا أن نستمر في تقديم مستوى أفضل لا يرضى متطلبات زبائنا وحسب، وإنما يتخطى تطلعاتهم. فقد أرسى نظام إدارة الجودة معايير عليا يجب الالتزام بها، ونحن نحرص دائماً على مراجعة النظام وتنقيحه لضمان توفير خدمات وحلول رائدة في مجال خدمة الزبائن».

يستضيف المفكر الاقتصادي العالمي نورييل روبيني مؤتمراً «الشرق الأوسط للاستثمار» برعاية «الوطني»

يقدم بنك الكويت الوطني الرعاية العالمية لمؤتمر الشرق الأوسط للاستثمار 2015 في دورته السادسة التي تقام تحت عنوان «الاستثمار في واقع جديد»، ويستضيف المفكر الاقتصادي العالمي نورييل روبيني، وذلك يوم الثلاثاء 10 فبراير 2015. ويعد هذا المؤتمر للمرة الأولى في الكويت بتنظيم من معهد CFA العالمي وجمعية CFA في الكويت ورعاية بنك الكويت وزير المالية أنس الصالح، إلى جانب مشاركة أبرز خبراء التمويل والاستثمار وكبار الشخصيات الاقتصادية في العالم. ويشترك في هذا المؤتمر نورييل روبيني رئيس مؤسسة روبيني للاقتصاد العالمي، وهو أحد أهم الأسماء الاقتصادية المؤثرة لدى صناع السياسات المالية الذي شغل منصب مستشار وزير الخزانة الأميركية سابقاً وعمل مستشاراً لصندوق النقد الدولي. ويقوم روبيني حالياً بتدريس الاقتصاد في كلية «شسترن» بجامعة نيويورك، وكان من بين قلة من خبراء الاقتصاد الذين توقعوا حدوث الركود الاقتصادي الذي ضرب الولايات المتحدة على اثر تحذيره من فقاعة المساكن في أميركا قبل أشهر من بلوغ سوق العقارات ذروتها في عام 2006.

وتواجه المستثمرين في منطقة الشرق الأوسط والاستراتيجيات الاستثمارية الواعدة، بالإضافة إلى العوامل الجيوسياسية وصعود قوى جديدة في المنطقة والتطورات المتعلقة بمجال الطاقة وتأثيراتها على المنطقة والمكاسب غير المستقلة للنمو السكاني، وحول إذا ما كانت المنطقة تقف على مشارف طفرة في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وتأتي رعاية بنك الكويت الوطني لهذا المؤتمر في إطار حرصه على دعم الفعاليات الاقتصادية المهمة في الكويت وخاصة تلك التي تسلط الضوء على القطاعات الاقتصادية الحيوية على غرار الاستثمار، حيث يوفر هذا المؤتمر مجالاً واسعاً أمام المحاضرين الدوليين من كبار الخبراء لتقييم ومناقشة المواضيع الأكثر إلحاحاً وبحث الآفاق الاستثمارية الجديدة في ظل الواقع الاقتصادي الحالي.



نورييل روبيني

«الوطني»: ارتفاع عوائد أدوات الدين السيادية خليجياً نتيجة تراجع أسعار النفط



أشار تقرير بنك الكويت الوطني إلى ارتفاع العوائد السيادية الخليجية خلال الربع الأخير من العام 2014 بعد أن اتخذت «أوبك» قرارها بعدم خفض الإنتاج لدعم أسعار النفط، لكنها عادت لاحقاً إلى مستوياتها السابقة، وقد ظهرت العديد من التساؤلات لدى المستثمرين حول مسألة الاستدامة المالية في ظل التراجع الذي تشهده الإيرادات النفطية إثر الانخفاض الحاد في أسعار النفط. وقد تفاوتت تأثير هذا التراجع على العوائد السيادية، إذ شهدت كل من دبي والبحرين أكبر زيادات في العوائد، بينما كانت أبوظبي الأقل تأثراً. كما تأثر أيضاً نشاط الإصدارات بشكل سلبي، حيث تراجع خلال النصف الثاني مقارنة بعام مضى، ما أدى إلى انخفاض إجمالي أدوات الدين القائمة. وقد جاءت أكبر الزيادات في العوائد في كل من دبي والبحرين، حيث شهدنا ارتفاعاً في العوائد لآجال 5 و6 سنوات بواقع 85 إلى 90 نقطة أساس. بينما شهدت السعودية وقطر زيادات معتدلة وشهدت أبوظبي تراجعاً في العوائد، وكذلك بالنسبة لأسعار عقود التامين ضد العجز عن سداد في دول مجلس التعاون الخليجي، حيث ارتفعت في كل من دبي والبحرين فيما لم تتأثر في بقية الدول بشكل ملحوظ. وقد استتعت العوائد السيادية مستوياتها الطبيعية منذ ذلك حين، بينما انزلت أسعار عقود التامين عند مستوياتها المرتفعة.

«بيتك»: تفعيل برنامج البعثات الدراسية للموظفين

في احد اهم المحلات التي تتعلق مباشرة باهتمامات المجتمع الأولية وهو التعليم الذي يعول الجميع عليه كأساس مهم للتقدم الحضاري.

أكد مدير عام الموارد البشرية والخدمات في بيت الكويتي (بيتك) على تطوير حرس «بيتك» البشرية الوطنية ورفع مؤهلاتهم العلمية بكافة السبل والوسائل للارتقاء بالأداء ومواجهة المنافسة مما يهدد لانطلاقة مهنية قوية تركز على مقومات علمية وتجربة عملية في كافة المجالات داخل المؤسسة، مشيراً الى انه تم الحاق 8 من الموظفين الكويتيين الراغبين في متابعة تحصيلهم العلمي الأكاديمي على شهادتي البكالوريوس والماجستير في بعض الجامعات الخاصة بالكويت ضمن برنامج البعثات الدراسية الذي أطلقه «بيتك» في وقت سابق.



زيد العمر

وأوضح العمر في تصريح صحافي ان برنامج البعثات يتميز بالمرونة والانسيابية

المجموعة البترولية توصي بتوزيع 25 فلساً

تقدأ. وأرجعت الشركة السبب في انخفاض الأرباح إلى المنافسة في أسواق النفط العالمية. وكانت أرباح الشركة في الربع الرابع قد انخفضت بنسبة 96% إلى 75 ألف دينار، مقارنة مع 1,7 مليون دينار في الفترة المقارنة من 2013.

حققت شركة المجموعة البترولية المستقلة أرباحاً بلغت 3,7 ملايين دينار في عام 2014 بانخفاض نسبته 39% عن الفترة المقارنة من 2013. وبلغت ربحية السهم 25 فلساً في العام 2014 مقارنة بـ 42 فلساً في 2013. وأوصى مجلس إدارة الشركة بتوزيع 25

بعدها بلغت أعلى مستوى لها عند 78 مليار دولار خلال العام 2013. من المحتمل أن يتعافى نمو إصدارات أدوات الدين خلال هذا العام مع بقاء أسعار الفائدة على مستوياتها المنخفضة واحتمالية ارتفاع الطلب على الديون. ومن المحتمل أن ترتفع حاجة الحكومات الإقليمية للديون في الفترة القادمة لتلبية احتياجات العجز المالي، وذلك في ظل تراجع أسعار النفط. بالإضافة إلى أنه من المحتمل أيضاً أن يحافظ الطلب على الديون في القطاع الخاص على قوته، لا سيما مع حفاظ الاقتصاد الإقليمي على قوته وخطه المهمة للإنفاق الاستثماري.

أيضاً نشاطا لبعض أدوات الدين السيادية التي كانت أقل نشاطاً عادة، وهو ما يعكس تقبل الدين كمصدر بديل للتمويل، من ضمنها عمان والبحرين اللتان تعتبران الأكثر تضرراً من تراجع أسعار النفط. وحافظت الإمارات على الصدارة من حيث نمو إصدارات أدوات الدين القائمة بنحو أكثر من 105 مليارات دولار. وشهدت السعودية أسرع وتيرة نمو لارتفاع نسبة أدوات الدين لديها بواقع 21%، وتصل إلى 61 مليار دولار خلال العام الماضي. وفي الوقت نفسه، تراجعت أدوات الدين في قطر بواقع 16,4%، لتصل إلى 61 مليار دولار.

مجلس التعاون الخليجي، حيث أظهرت الجهات ذات الاحتياطيات الكبيرة كأبوظبي والسعودية وقطر نسبة مخاطر ضئيلة، بينما الأسواق ذات الإحتياطيات الصغيرة كدبي والبحرين شهدت ارتفاعاً في العوائد وأسعار عقود التامين ضد العجز عن السداد بشكل ملحوظ. وتستثنى الكويت وعمان من تلك المقارنة لعدم وجود سندات سيادية متداولة لديها. أما بالنسبة للإصدارات السيادية، فقد تسارع نموها إلى 6,9% خلال العام 2014 وذلك نتيجة وجود فرص لإعادة التمويل مع تراجع أسعار الفائدة. وقد شهد العام

كتلة صغار المساهمين: 20 مليار دينار طارت من جيوبنا

من جانبه، دعا المحامي عبدالعزیز طه الخطيب الجهات الرقابية إلى ضرورة تفعيل اللوائح والقوانين التي تحمي حقوق صغار المساهمين، مؤكداً أن هناك أكثر من 3 مليارات سهم يملكها مواطنين وقد تكبدوا من قيمتها خسائر ضخمة أودت بحياة بعضهم ودخلت آخرين السجن نتيجة لتراخي الجهات الرسمية والرقابية عن مساءلة المتلاعبين بأموال البسطاء.



جانب من حضور الندوة

وذكر أن القانون الجديد للشركات عدل التصويت التراكمي ويعطي الحق لعدد من الأصوات لمنرشح من بين 3 مرشحين في الانتخابات لمجلس الإدارة، منوهاً إلى أنه في هذا الصدد نجد أن المادة 240 من قانون الشركات لم تتحقق الطموح، إلا أنها خطوة لتعريف حق المساهم الصغير، الواعي لدى المساهمين. وفي ذات السياق نفسه قال المحامي خالد الياقوت أن من يملك 5 إلى 10 إلى 100 ألف سهم يجب أن يكون صاحب رأي ويؤخذ به، كما يجب عليه كمساهم أن يعرف

دعا المشاركون في الندوة التي عقدت أمس في مقر كتلة صغار المساهمين بالعديلية إلى ضرورة تعزيز قاعدة القانون لحماية ما خسره صغار المساهمين بسبب تلاعب رؤساء الشركات، مؤكداً أن هناك نحو 20 مليار دينار فقدت من جيوب المساهمين نتيجة لعدم وجود رقابة ومحاسبة للفاسدين في الشركات، وشددوا على ضرورة تأسيس كيان رسمي وقانوني يحمي مصالحهم ويعيد لهم الحقوق المنهوبة ويدفع بتعزيز دورهم الحيوي في اجتماعات الشركات وعمومياتها.

بإدوره أوضح المساهم عبدالهادي يعقوب أن هناك قرابة الـ 20 مليار دينار فقدت من مخدرات المساهمين وسرقها الفاسدون في الشركات القائمة ومطلوب استردادها بالقانون. مضيفاً بقوله: ورغم ضخامة حجم الأموال المفقودة، إلا أنه لا يوجد تجاوب من القيادة في الدولة نحو هذه الفئة الاقتصادية المهمة للسوق الكويتي، وعدم حماية أموال المساهمين يقضي على وضع الطبقة المتوسطة في المجتمع إلى حدوده الدخلى.

فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة

تعلن شركة دار الاستثمار عن فتح باب الترشح لعضوية مجلس الإدارة في دورته الجديدة وذلك اعتباراً من تاريخ نشر هذا الإعلان ولمدة أسبوعين حتى نهاية دوام يوم الخميس الموافق 19 فبراير 2015م، وذلك وفقاً لشروط الترشح والضوابط المشار إليها في التعليمات الصادرة عن هيئة أسواق المال رقم (هـ.أ/م.ق.ر.ح.ش/ 1 / 2013) بشأن قواعد الكفاءة والنزاهة، وكذلك قواعد الحوكمة التي تحدد الضوابط الخاصة بألية الترشح لعضوية مجلس إدارة الشخص المرخص له الصادرة بالقرار رقم (24) لسنة 2013م عن هيئة أسواق المال.

وقال مؤسس كتلة صغار المساهمين احمد الأمير إن قانون الشركات قد منح الكثير من الحقوق للمساهمين إلا أن معظم هؤلاء المساهمين لا يدركونها جيداً، فضلاً عن تعسف بعض موظفي الجهات الرقابية وعلى رأسها الإدارات المعنية بالشركات المساهمة من الأصوات من مرشح من بين 3 مرشحين في الانتخابات لمجلس الإدارة، منوهاً إلى أنه في هذا الصدد نجد أن المادة 240 من قانون الشركات لم تتحقق الطموح، إلا أنها خطوة لتعريف حق المساهم الصغير، الواعي لدى المساهمين. وفي ذات السياق نفسه قال المحامي خالد الياقوت أن من يملك 5 إلى 10 إلى 100 ألف سهم يجب أن يكون صاحب رأي ويؤخذ به، كما يجب عليه كمساهم أن يعرف

فعلى من يرغب بالترشح لعضوية مجلس إدارة الشركة وممن يجد في نفسه الشروط والضوابط المشار إليها أعلاه، مراجعة مكتب السيد/ امين سر مجلس الإدارة على عنوان الشركة: الشرق - شارع الشهداء - برج الراية الأول - الدور 31 - هاتف رقم 22324037 - 22324038.

وذلك لتعبئة النماذج اللازمة وتقديم الأوراق والمستندات المطلوبة لتقديمها للسادة / هيئة أسواق المال، حيث تخضع طلبات الترشح للموافقة المسبقة من السادة / هيئة أسواق المال.

والله ولي التوفيق
مجلس الإدارة

