

في إطار جهوده الحثيثة لحماية حقوق عملاء الجهات الخاضعة لرقابته «المركزي» يوضح آلية تقديم الشكاوى



آلية تقديم الشكاوى المتعلقة بالجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي



بنك



شركة
استثمار



شركة
تمويل

نرجو اتباع ما يلي:

1. التقدم بشكوى مكتوبة لدى تلك الجهات على نموذج الشكوى المخصص لذلك والمتوفر بكافة الأفرع لديها.
2. تقوم الجهة المشكو في حقها بالرد كتابة على الشكوى خلال ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديمها.
3. في حال عدم الرد من الجهة، يمكن التقدم بتظلم لبنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد الجهة مع المستندات المطلوبة.

في حال وجود شكوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، يرجى مراجعة المبنى الرئيسي للبنك المركزي للتقدم بالشكوى على النماذج المتوفرة لدى موظفي الاستقبال.



بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT

www.cbk.gov.kw

وحدة حماية العملاء 1864444

أصدر بنك الكويت المركزي إعلاناً توعوياً يبين فيه طرق وتسلسل الإجراءات الواجب اتباعها من العملاء في حال تقديم الشكاوى لدى الجهات قبل تقديمها إلى بنك الكويت المركزي، وذلك في إطار ما يوليه بنك الكويت المركزي من جهود حثيثة لحماية حقوق عملاء الجهات الخاضعة لرقابته، ومنها ما يتعلق بالضمانات المتوافرة لهم بتقديم شكوى أو تظلمات حول ما يتعلق بمعاملاتهم التي يتصلون بها أو الخدمات التي يتحصلون عليها، وإيضاح طرق واليات سير تلك الشكاوى والموعود الأقصى لردود تلك الجهات، بما في ذلك الإجراءات المنظمة لتقديم الشكاوى لدى تلك الجهات، وتحقيقاً لمبدأ الشفافية وسعيها إلى توعية عملاء الجهات الخاضعة لرقابته بذلك الحقوق.

وأوضح «المركزي» آلية تقديم العملاء للشكاوى لدى البنوك، شركات الاستثمار، شركات التمويل، والخطوات الواجب اتباعها كالتقدم أولاً بشكوى مكتوبة لدى تلك الجهات على نموذج الشكوى المخصص لذلك والمتوفر بكل الأفرع لديها. وعند تسلم الجهة المشكو في حقها عملاً بالتعليمات الصادرة بهذا الشأن أن تقوم بالرد كتابة على الشكوى خلال 30 يوم عمل من تاريخ تقديمها وتصحيح ومعالجة ما ورد بالشكوى أو تأكد الجهة من سلامة الإجراء المتبع للمعاملة محل الشكوى. وفي حال عدم رضا العميل على رد الجهة المشكو في حقها يمكنه التقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد الجهة مع المستندات المطلوبة.

وفي حال عدم رد الجهة المشكو في حقها خلال الفترة المشار إليها أو عدم قيام الجهة

عقدت شركة موحد لجميع المشروعات المطروحة وفق القانون رقم 116 لسنة 2014. ولفت إلى أن الدليل سيتم إعداده ليكون مرجعاً للقواعد والإرشادات العامة لعملية طرح مشروعات الشركة للاستثمار ويضم محتواه معايير تقييم المستثمرين في كل مراحل المشروع مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار المواصفات الخاصة بالمصاحبة لكل مشروع حسب طبيعته على حدة عند طرح المشروع.



(كونا)

الصانع ورعد خلال توقيع الاتفاقية

وأضاف أن الدليل يهدف أيضاً إلى توجيه الجهات العامة ومستثمري القطاع الخاص والمباردين المهتمين بمشروعات الشركة بين القطاعين العام والخاص إلى الإجراءات والآليات التي يتعين توافرها في كل من المشروعات التي يتم طرحها أو المستثمرين على حد سواء. وبين أن هذا الدليل يجب أن يقرأ في ضوء القانون رقم 116 لسنة 2014 ومذكرته الإيضاحية ولائحته التنفيذية ويعمل بالقانون ولائحته التنفيذية في حال وجود أي تعارض مع الدليل الإرشادي الذي سيضمّن إعداده نماذج

الدليل يعد مرجعاً للقواعد والإرشادات لعملية طرح المشروعات



كونا: أعلنت هيئة مشروعات الشركة بين القطاعين العام والخاص توقيعها اتفاقية مع البنك الدولي لإعداد دليل إرشادي جديد لمشروعات الشركة بين القطاعين، وفق أفضل الممارسات والخبرات الدولية لدى البنك مع مراعاة خصوصية الكويت. وذكرت الهيئة في بيان صحافي أمس أن توقيع الاتفاقية تم في مقر الهيئة، بحضور المدير العام مطلق مبارك الصانع، ومدير مكتب البنك الدولي في الكويت د. فراس رعد.

وقال الصانع إن الدليل الإرشادي يتناول الآليات والأساليب والنظم المتبعة والإجراءات المستخدمة في هيكلة وتنفيذ مشروعات الشركة، ويهدف إلى تقديم آلية ومنهجية واضحة تحقق مشاركة كل الجهات المعنية في عملية مشتركة، تضمن نجاح برنامج مشروعات الشركة بين القطاعين العام والخاص في تنفيذ المشروعات ذات الأهمية الاستراتيجية والاستراتيجية للكويت.

تقرير الشال

ضعف السيولة يهدد سوق العقار



شح السيولة المتزايد بات يهدد السوق الكويتي

قال تقرير الشال ان المعدل اليومي للسيولة في بورصة الكويت في يوليو الماضي بلغ نحو 7,3 ملايين دينار، فأقداً 41,4٪ من المعدل اليومي لسيولة نصف العام الحالي الأول، وفي أغسطس بلغ معدل قيمة التداول اليومي نحو 6,6 ملايين دينار، أي فقد 9,6٪ من مستوى يوليو الضعيف جداً، أي ان الاتجاه هو المزيد من انحصارها.

42 مليون دولار نصيب الشركة الواحدة من السيولة في السوق الكويتي



خوف وضعف متصل في جانب الطلب ومزيداً من الضغط على الأسعار إلى الأبدى، وتلك دوامة لن تنتهي. وقال التقرير ان السياسات الناجحة، هي تلك السياسات الاستباقية لاحتواء أزمة قادمة، وليس الانتظار ثم التعامل مع أزمة غير ضرورية، وفي زمن تصيب فيه تكلفة العلاج غير محتملة، لقد تأخرت تلك السياسات كثيراً وارتفعت تكاليفها، وما زال هناك بعض الوقت للتحرك، ولكنه لن يطول حتى تصبح تكلفته غير محتملة.

وأوضح التقرير انه في النصف الأول من 2015، بلغ معدل نصيب الشركة الواحدة في السوق الكويتي نحو 41,9 مليون دولار، في حين هبط معدل نصيب الشركة الواحدة في النصف الأول من العام الحالي إلى 28,3 مليون دولار. بينما بلغ معدل نصيب الشركة الواحدة للنصف الأول من 2016 في الأسواق الـ 5 الكبرى في الخليج (105,3 ملايين دولار في سوق أبوظبي)، و (228,8 مليون دولار لسوق قطر)، و (315,4 مليون دولار لسوق

المصروفات البالغة نحو 18,9 مليار دينار، فمن المحتمل ان تحقق الموازنة العامة للسنة المالية 2016 / 2017 عجزاً بحدود 4,5 مليارات دينار، لكن رقم ذلك العجز يعتمد أساساً على معدل أسعار النفط وإنتاجه، لما تبقى من السنة المالية الحالية أو نحو 7 شهور مقبلة. وأشار التقرير الى أن معدل سعر برميل النفط الكويتي بلغ خلال أغسطس نحو 41,7 دولار للبرميل، مرتفعاً بما 0,7 دولار فقط للبرميل، أي 1,7٪، في يوليو البالغ نحو 41 دولار للبرميل. وهو يزيد بنحو 6,7 دولار للبرميل أي 19,1٪، عن السعر الافتراضي الجديد المقدر في الموازنة الحالية والبالغ 35

دبي، و1,048 مليار دولار) (بمليار للسوق السعودي). ذلك يعني، ان معدل نصيب الشركة الواحدة للنصف الأول من العام الحالي، كان نحو 3,7 أضعاف نصيبها في الكويت لسوق أبوظبي، ونحو 8 أضعاف للسوق القطري، ونحو 37 ضعفاً للسوق السعودي. ووفق آخر بيانات مالية متوافرة للشركات المدرجة في 2016/6/30 أو أحدث تاريخ للشركات التي لها سنوات مالية مختلفة، يتبين ان 4 من كل 5 شركات مدرجة تتابع بخضم متفاوت على قيمتها الدفترية، يبلغ هذا الخضم أدنى من 10٪ لـ 10 شركات، ويراوح بين 10 و30٪ لنحو 20 شركة، ويرتفع العدد إلى 31 شركة تلك التي يراوح الخضم لديها بين 30 و50٪، بينما يراوح الخضم بين 50 و90٪ لنحو 45,4٪ من الشركات المدرجة، أو نحو 84 شركة.

ومع انحصار السيولة استمرت خسائر المؤشر الوزني الرسمي في الارتفاع، إذ زادت من 7,9٪ في 2016/6/30 إلى 9٪ في 2016/8/31.

دولارا للبرميل، وعليه، فقد بلغ معدل سعر برميل النفط الكويتي، للشهور الـ 5 الأولى من السنة المالية الحالية، بنحو 40,9 دولار للبرميل، وهو أدنى بنحو 13,9 دولار للبرميل، أي بما نسبته 25,4٪، من معدل سعر البرميل للشهور الـ 5 الأولى من السنة المالية الفائتة بنحو 54,8 دولار. وكانت انتهت بنهاية مارس قد حققت لبرميل النفط الكويتي معدل سعر بلغ نحو 42,7 دولار، أي أن معدل سعر البرميل للشهور الـ 5 الأولى من السنة المالية الحالية أدنى بنحو 4,2٪ عن معدل سعر البرميل للسنة المالية الفائتة.

المصروفات البالغة نحو 18,9 مليار دينار، فمن المحتمل ان تحقق الموازنة العامة للسنة المالية 2016 / 2017 عجزاً بحدود 4,5 مليارات دينار، لكن رقم ذلك العجز يعتمد أساساً على معدل أسعار النفط وإنتاجه، لما تبقى من السنة المالية الحالية أو نحو 7 شهور مقبلة. وأشار التقرير الى أن معدل سعر برميل النفط الكويتي بلغ خلال أغسطس نحو 41,7 دولار للبرميل، مرتفعاً بما 0,7 دولار فقط للبرميل، أي 1,7٪، في يوليو البالغ نحو 41 دولار للبرميل. وهو يزيد بنحو 6,7 دولار للبرميل أي 19,1٪، عن السعر الافتراضي الجديد المقدر في الموازنة الحالية والبالغ 35

4,5 مليارات دينار عجز متوقع لموازنة 2016 / 2017

ذكر تقرير الشال الاقتصادي أن الكويت حققت إيرادات نفطية في أغسطس الماضي نحو مليار دينار، وإذا افترضنا استمرار مستوى الإنتاج والأسعار على حالهما، فمن المتوقع أن تبلغ قيمة الإيرادات النفطية المحتملة، للسنة المالية الحالية مجملها، نحو 12,8 مليار دينار، وهي قيمة أعلى بنحو 4,2 مليارات دينار عن تلك المقدرة في الموازنة للسنة المالية الحالية، بكاملها، البالغة نحو 8,6 مليارات دينار، ومع إضافة نحو 1,6 مليار دينار، إيرادات غير نفطية، ستبلغ جملة إيرادات الموازنة للسنة المالية الحالية، نحو 14,4 مليار دينار وبمقارنة هذا الرقم باعتمادات

المصروفات البالغة نحو 18,9 مليار دينار، فمن المحتمل ان تحقق الموازنة العامة للسنة المالية 2016 / 2017 عجزاً بحدود 4,5 مليارات دينار، لكن رقم ذلك العجز يعتمد أساساً على معدل أسعار النفط وإنتاجه، لما تبقى من السنة المالية الحالية أو نحو 7 شهور مقبلة. وأشار التقرير الى أن معدل سعر برميل النفط الكويتي بلغ خلال أغسطس نحو 41,7 دولار للبرميل، مرتفعاً بما 0,7 دولار فقط للبرميل، أي 1,7٪، في يوليو البالغ نحو 41 دولار للبرميل. وهو يزيد بنحو 6,7 دولار للبرميل أي 19,1٪، عن السعر الافتراضي الجديد المقدر في الموازنة الحالية والبالغ 35

المصروفات البالغة نحو 18,9 مليار دينار، فمن المحتمل ان تحقق الموازنة العامة للسنة المالية 2016 / 2017 عجزاً بحدود 4,5 مليارات دينار، لكن رقم ذلك العجز يعتمد أساساً على معدل أسعار النفط وإنتاجه، لما تبقى من السنة المالية الحالية أو نحو 7 شهور مقبلة. وأشار التقرير الى أن معدل سعر برميل النفط الكويتي بلغ خلال أغسطس نحو 41,7 دولار للبرميل، مرتفعاً بما 0,7 دولار فقط للبرميل، أي 1,7٪، في يوليو البالغ نحو 41 دولار للبرميل. وهو يزيد بنحو 6,7 دولار للبرميل أي 19,1٪، عن السعر الافتراضي الجديد المقدر في الموازنة الحالية والبالغ 35

المصروفات البالغة نحو 18,9 مليار دينار، فمن المحتمل ان تحقق الموازنة العامة للسنة المالية 2016 / 2017 عجزاً بحدود 4,5 مليارات دينار، لكن رقم ذلك العجز يعتمد أساساً على معدل أسعار النفط وإنتاجه، لما تبقى من السنة المالية الحالية أو نحو 7 شهور مقبلة. وأشار التقرير الى أن معدل سعر برميل النفط الكويتي بلغ خلال أغسطس نحو 41,7 دولار للبرميل، مرتفعاً بما 0,7 دولار فقط للبرميل، أي 1,7٪، في يوليو البالغ نحو 41 دولار للبرميل. وهو يزيد بنحو 6,7 دولار للبرميل أي 19,1٪، عن السعر الافتراضي الجديد المقدر في الموازنة الحالية والبالغ 35

إمكانية التواصل الهاتفي المباشر مع عملاء المؤسسات المصرفية والمالية للرد على استفساراتهم حول التعليمات الرقابية المنظمة لأعمال تلك الجهات، كما يمكن للعملاء الاطلاع على القوانين والتعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي والإرشادات العامة بشأن تقديم الشكاوى لدى بنك الكويت المركزي عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك (www.cbk.gov.kw) وحسابات البنك في وسائل التواصل الاجتماعي (@Centralbank_kw).

المشكو في حقها بتوفير «نموذج الشكوى»، يمكن للعميل مراجعة بنك الكويت المركزي للتقدم بشكوى في هذا الشأن على النماذج المعدة لهذا الغرض. هذا، وفي حال وجود شكوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي على العميل مراجعة المبنى الرئيسي للبنك المركزي للتقدم بالشكوى على النماذج المتوافرة لدى موظفي الاستقبال.

وأشار «المركزي» في هذا الخصوص الى أنه يتبع عبر وحدة حماية العملاء

البنك يتيح إمكانية التواصل الهاتفي مع العملاء للرد على استفساراتهم



المشكو في حقها بتوفير «نموذج الشكوى»، يمكن للعميل مراجعة بنك الكويت المركزي للتقدم بشكوى في هذا الشأن على النماذج المعدة لهذا الغرض. هذا، وفي حال وجود شكوى ضد إحدى شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي على العميل مراجعة المبنى الرئيسي للبنك المركزي للتقدم بالشكوى على النماذج المتوافرة لدى موظفي الاستقبال.

«الأرجان»: إنجازات جديدة بمشاريعنا في الكويت والبحرين وعمان



مشروع بيوت الأرجان

الشيخ خليفة بن سلمان، كما تجعد ربع ساعة عن مطار البحرين الدولي.

مشاريع عمان

تقدمت شركة الأرجان بعملية تطوير مشروع تلال القرم في سلطنة عمان. ينقسم هذا المشروع إلى ست مراحل يتم تطويرها كمشاريع سكنية أساسية، وبمزيج من الطابع الترفيهي والتصميم الحديث. ويقع المشروع في منطقة القرم في العاصمة مسقط وتخدمه شبكة الطرق الرئيسية. وقامت الشركة باستكمال وبيع جميع الوحدات السكنية في المرحلة الأولى من المشروع، في حين أن تاجير المساحات التجارية في هذه المرحلة سيدأ في شهر سبتمبر. أما المرحلة الثانية، فقد استكملت الشركة عملية تطوير نسبة 60٪ من المرحلة وقامت ببيع 95٪ من الوحدات السكنية فيها والبالغ عددها 121 وحدة.

الإيجارات. وتتضمن هذه المشاريع المشروع التجاري «أرجان البدع»، ومنتجع وفندق موفنيك البدع وكذلك النادي الصحي الرابي «C Club». وبالإضافة إلى المشاريع القائمة، وتقوم الشركة حالياً بتطوير مشروعين تجاريين جديدين، يقع أولهما في منطقة السلمية والثاني في المنطقة التجارية النامية في الشويخ. واستكملت الشركة تطوير نسبة 85٪ من مشروع السلمية المعروف باسم «أرجان سكوير»، أما مشروع الشويخ، فهو عبارة عن مجمع تجاري سيوفر 1950 متراً مربعاً من المساحات المتاحة للإيجار.

مشاريع البحرين

في البحرين، تواصل شركة الأرجان إنشاء وتطوير مشروع منطقة الجيرون، وهي منطقة سكنية رئيسية في المملكة تخدمها شبكة الطرق ولها منفذ مباشر إلى شارع

المشعان: طلب متنام على المشاريع التجارية بالكويت وتطوير وحدات سكنية في البحرين



أصدرت شركة الأرجان العالمية العقارية تقرير عملياتها الإنشائية كما في نهاية الربع الثاني من العام، حيث كشفت الشركة عن تقدم مراحل تطوير مشاريعها، وتحقيقها إنجازات جديدة في المشاريع التجارية التي تقوم بإنشائها في مواقع استراتيجية في الكويت وأيضاً في مشاريع سكنية ومتعددة الاستخدامات في البحرين وسلطنة عمان.

وقال الرئيس التنفيذي ونائب رئيس مجلس إدارة شركة الأرجان العالمية العقارية، م. خالد المشعان: «واصلت شركة الأرجان تحقيق إنجازات جديدة في تطوير مشاريعها التجارية القائمة وإدارة المنتجع. وقد حققت الأرجان في النصف الأول من العام عائدات من المشاريع بلغت 6,3 ملايين دينار، في حين بلغت العائدات من الإيجارات 1,6 مليون دينار والعائدات من إدارة المنتجع 4,7 ملايين دينار. وحافظت الشركة على مستوى العائدات من عملياتها بفضل تنوع محفظة أصولها الحيوية التي توفر عوائد منتظمة».

مشاريع الكويت

في الكويت، تمتلك وتدير شركة الأرجان مشاريع تجارية ومنتجعات توفر جميعها عوائد منتظمة من

«بيان»: السوق الكويتي في انحدار متواصل

استمرار الانحدارات المتواصلة التي يشهدها السوق، ليس فقط من حيث خسائر المؤشرات المستمرة منذ عدة سنوات، بل ومن جهة شح السيولة المتزايد الذي بات هو السمة التي تميز السوق المحلي، فضلاً عن استمرار تراجع أسعار الأسهم التي نتج عنه تخرج أموال العديد من المستثمرين.

الصغيرة التي تقل قيمتها السوقية عن قيمتها الدفترية والإسمية، الأمر الذي فاقم من خسائر مؤشرات السوق بشكل ملموس. وأشار التقرير الى أن الوضع الذي آل إليه سوق الكويت للأوراق المالية يعكس استمرار الحكومة في سياسة التجاهل واللامبالاة تجاه

طبيعية لانعدام المحفزات الإيجابية وعوامل الدعم التي يفترض لها السوق منذ فترة طويلة، حيث باتت الضغوط البيعية وعمليات جني الأرباح السريعة هي السمة الرئيسية التي تميز أداء السوق هذه الفترة، هذا بالإضافة إلى عمليات المضاربة التي تتركز بشكل أساسي على الأسهم

قال تقرير إدارة الدراسات والبحوث في شركة بيان للاستثمار ان سوق الكويت للأوراق المالية وصل أداءه الضعيف والهش الذي يشهده هذه الفترة وسط استمرار حالة الشك في السيطرة على العديد من المتداولين في ظل تراجع ثقتهم في السوق بشكل تدريجي كنتيجة