البنك يطبق بشكل كامل نظام إدارة العلاقة مع العملاء لتقديم أفضل خدمة

«بيتك»: توحيد اسس التعامل والتواصل والبيع المتقاطع والإدارة المتكاملة بلغة موحدة

اعلن بيت التمويل الكويتي «بيتك» عن تطبيق افضل واقوى النظم التقنية الحديثة واكثرها شمولية في مجال إدارة العلاقة مع العملاء Customer Relation Management، كاول بنك في الكويت والشرق الاوسط، يلتزم بتشغيل النظام بشكل شامل ومتكامل لتعزيز جودة الخدمة وتطوير العلاقة مع عملائه، حيث يعتمد نظام Microsoft CRM Dynamics على ربط وتفعيل العمليات الخاصة بالتسويق والمبيعات وخدمة العملاء، وتوفير بيئة تقنية متطورة لتفاعلهم، لتكون خدمة العميل المحور الأساسي والهدف الاستراتيجي الذي تعمل لأجله كل الإمكانيات والطاقات المادية والبشرية في «بيتك».

وقال مدير عام الخدمات المصرفية للافراد للمجموعة في «بيتك» فادي الشالوحي ان نظام ادارة العلاقة مع العملاء المعروف اختصارا ب CRM سيمثل نقلة نوعية غير مسبوقة في جهود تطوير وتعزيز العلاقة بين «بيتك» وعملائه، تدعم الجهود المبذولة للارتقاء بالخدمة وجعل العميل في بؤرة الاهتمام، من خلال امكانيات النظام المتعددة، التي تتيح قراءة العملاء وخدمتهم بشكل موحد، فتصبح ادوات واليات ووسائل تقديم الخدمة من خلال العنصر البشري او الوسيلة التكنولوجية، متوافقة ومناسبة لطبيعة واهتمامات وتطلعات كل عميل، بعد ان يكون لدى مقدم الخدمة المعلومات الكاملة عن العميل برؤية 360 درجة.

وشدد الشالوحي على ان إدارة العلاقات بالعملاء هي استراتيجية للعمل ترتبط بفلسفة الادارة، وتستهدف تطوير علاقات اقوى بهم، وفي ظل تعدد قنوات الخدمة، يجب التركيز على جمع بيانات العملاء وتنظيمها، كخطوة أساسية في بناء إدارة متكاملة، ويتحقق النجاح في ذلك بنسبة كبيرة من خلال تعديل العمليات وفق احتياجات العملاء، لضمان خدمة افضل تعترف بحق العميل في ان يكون هو محور كل اهتمام وتطوير.

فادي الشالوحي

واوضح الشالوحي: يظهر النظام جميع التعاملات والمعاملات المتعلقة بالعميل من خلال 8 تطبيقات، لدى جميع القنوات ومراكز الخدمة في «بيتك»، وبذلك يعطي نظرة شاملة على العميل سواء كان فردا او شركة، تساهم في تحديد وسيلة التخاطب والتعاون والتسويق المناسبة، وتوفير معلومات مهمة تمكن موظفي «بيتك» من تقديم افضل مستويات الخدمة بوسائل ومعايير موحدة ومتطورة، تحقق رضا العملاء، وتعزز ولائهم، وتزيد من حجم المبيعات، وتستقطب المزيد من الشرائح.

واضاف بان «بيتك» يستهدف من وراء تطبيق النظام الذي اكتمل تشغيله بمشاركة جهود جميع الادارات والقطاعات، مضاعفة الربحية وتخفيض المصاريف وزيادة المبيعات، وعلاوة على تحسين الخدمة فان النظام سيوفر كافة المعلومات والتقارير التي تساعد متخذ القرار ومقدم الخدمة ومن يساعدهما من ادارات مساندة، على التعاون والتنسيق والعمل نحو اهداف محددة وواضحة، وذات نتائج مؤثرة وقياسية على بيئة العمل، ترفع معدلات الاداء وتزيد القدرة التنافسية لـ «بيتك».

وقال ان طبيعة وخصوصية العلاقة بين «بيتك» وعملائه التي تتسم بالولاء والثقة، مناسبة جدا لتطبيق النظام، وستحقق افضل استفادة منه، كما انها كانت من اهم الاسباب المشجعة على تطبيقه، موضحا بأن تعامل العملاء مع البنك لفترة زمنية طويلة اسفر عن مجموعة من التوقعات بخدمات اكثر وافضل، وللحفاظ على استمرارية ولاء العميل، وحتى يتمتع بالاولوية في الخدمة، كان لابد من تطبيق نظام يتضمن قاعدة بيانات لجميع معلومات العملاء، ووسائل التواصل الممكنة معهم، ولديه من الامكانيات ما يساعد فرق المبيعات والتسويق في مسارات عملهم، التي تتكون وفق رغبات واحتياجات العملاء، واعتمادا على مؤشرات وتقارير حقيقية.

واعرب عن ثقته في ان تشغيل النظام سيساهم في تحسين الخدمة بشكل مستمر من خلال معرفة المشاكل وتسجيلها وتوثيقها ومتابعة حلها، مع متابعة العملاء بشكل آلي ومنظم، وبالتالي إمكانية تخصيص المنتجات وتكييفها حسب حاجة العملاء، بالاضافة الى استخراج تقارير مدعمة برسوم بيانية وتبادلها بين الإدارات، لتفعيل البيع المتقاطع، وبناء علاقات فردية بالعملاء، لكسب ولائهم والمحافظة عليهم.

السوق السعودي يستقبل العمولة الجديدة بارتفاع مع تراجع بالسيولة

انهى سوق الأسهم السعودية أولى جلسات الأسبوع باللون الأخضر، ليعاود مكاسبه بعد تراجعات الخميس الماضي، مدعوما بارتفاع أغلب القطاعات، بقيادة البتروكيماويات والمصارف، وسط عودة السيولة إلى مستوياتها المتدنية، مع بدء تطبيق قرار رفع عمولة التداول.

وأغلق المؤشر العام للسوق مرتفعاً 0.29 في المئة، بمكاسب بلغت 19.14 نقطة، صعد بها إلى مستوى 6، 680.79 نقطة، ليعزز تواجده أعلى مستويات الـ 6600 نقطة.

وكان بعض المحللين قد توقعوا ألا يتأثر أداء سوق الأسهم السعودية بأحداث تركيا، فيما توقع البعض الآخر بأن يكون هناك تأثير سلبي ولكن بشكل محدود، مشيرين إلى أن نتائج الشركات ستكون هي المؤثر الحقيقي للسوق بالفترة الحالية.

وجاء إغلاق السوق بالمنطقة الخضراء بجلسة الأحد، مصحوبا بتراجع قيم التداول، إلى 3.6 مليار ريال (959 مليون دولار)، مقابل 4.75 مليار ريال (1.27 مليار دولار) بالجلسة السابقة، وتراجعت كميات التداول إلى 188.76 مليون سهم، مقابل 278 مليون سهم بنهاية جلسة الخميس الماضي.

وجاء التراجع بالسيولة أمس بالتزامن مع بدء تطبيق قرار رفع عمولة شراء وبيع الأسهم المدرجة في السوق، إلى جانب إلغاء الحد الأدنى للعمولة.

وعلى مستوى أداء القطاعات، فقد تصدر قطاع الزراعة المكاسب بارتفاع نسبته 2.2 في المئة، في ظل صعود جميع أسهم القطاع بصدارة المراعي، الذي أغلق مرتفعاً 1.98 في المئة صعد بها إلى مستوى 57.50 ريال.

وأعلنت شركة المراعي صباح، أمس الأحد، تحقيقها صافي ربح خلال الربع الثاني من العام الحالي بلغ 628.8 مليون ريال، مقابل 530.4 مليون ريال للربع المماثل من العام الماضي، بنمو نسبته 18.55 في المئة، وارتفعت الأرباح 103.82 في المئة مقارنة بالربع السابق.

وسجل قطاع البتروكيماويات ارتفاعاً نسبته 0.43 في المئة، عند الإغلاق، بعد أن غلب اللون الأخضر على أسهم القطاع، بقيادة «سافو» الذي ارتفع 2.06 في المئة عند مستوى 60.50 ريال، في حين هبط سهم «سابك» 0.16 في المئة إلى مستوى 83 ريالا.

وحقق قطاع المصارف أقل المكاسب، بارتفاع هامشي بلغت نسبته 0.05 في المئة، في ظل تراجع «الأهلي» 1.75 في المئة إلى مستوى 40.60 ريال، وذلك عقب الإفصاح عن نتائجه المالية للربع الثاني، في حين ظل سهم «الراجحي» دون تغيير عند مستوى 59.25 ريال.

وفي المقابل، اقتصرت الخسائر على 4 قطاعات بصدارة الأسمنت الذي أغلق متراجعا 0.7 في المئة متأثرا بخسائر أسمنت اليمامة، وأسمنت السعودية بنسبة: 0.4 في المئة، و0.79 في المئة لكل منهما على التوالي.

وسجل قطاع الاتصالات تراجعا نسبته 0.09 في المئة، بضغط مباشر من سهم «الاتصالات» الذي جاء وحيدا باللون الأحمر على مستوى أسهم القطاع، متراجعا 0.12 في المئة ليغلق عند مستوى 64.75 ريال.

وتصدر سهم المتحدة للتأمين المكاسب عند الإغلاق بارتفاع نسبته 9.96 في المئة، تلاه «أسلاك» بنسبة 9.9 في المئة، في حين سجل اسمنت القصيم أعلى الخسائر متراجعا 2.68 في المئة، تلاه أمانة للتأمين بتراجع نسبته 2.04 في المئة.

وتصدر مصرف الإنماء نشاط الأسهم من حيث الكميات والقيم، بتداول 49.5 مليون سهم بلغت قيمتها 690.2 مليون ريال، وأغلق مرتفعا 2.71 في المئة عند مستوى 14 ريالا.

صادرات النفط الخام لدول «أوابك» تتراجع 33 في المئة بالربع الأول

قالت منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول (أوابك) في تقرير حديث لها، إن صادرات النفط الخام للدول الأعضاء خلال الربع الأول من 2016 تراجعت بنسبة 33 في المئة بحوالي 24.5 مليار دولار.

وأوضح التقرير الشهري للمنظمة أن صادرات النفط الخام للدول الأعضاء بلغت في تلك الفترة من العام الجاري نحو 50.4 مليار دولار، مقارنة بـ 74.9 مليار دولار إنتاج الأعضاء في الربع المماثل من عام 2015.

وأضاف التقرير: أن التأثيرات السلبية للتراجع في قيمة الصادرات النفطية امتدت لتلامس القطاعات غير النفطية؛ وأثرت بالتالي على مستويات الإنفاق الاستهلاكي والاستثماري.

وذكر التقرير أن انخفاض أسعار النفط تسبب في إلغاء أو تأجيل المشروعات الرأسمالية في بعض الدول الأعضاء والتي تعتمد على البترول كمصدر رئيسي للدخل والإيرادات.

ونوه التقرير بأن حكومات الدول الأعضاء لجأت إلى تطبيق مجموعة من الإجراءات الاقتصادية لمعالجة العجز، ومن بينها السحب من الاحتياطي العام، وترشيد الإنفاق العام مع عدم المساس بالرواتب، ودعم المواد الاستهلاكية الأساسية، وذلك بنسب متفاوتة من دولة لأخرى.

وأشار تقرير المنظمة إلى أن الإجراءات الاقتصادية تضمنت تعديلات جوهرية على سياسات دعم الطاقة بهدف التقليل من نسب الهدر في استهلاك الطاقة وضمان استدامتها.

وبين التقرير أن تلك الإجراءات قد تؤثر على المدى القصير، إلا أنه من المؤمل أن تظهر النتائج الإيجابية لتلك الإجراءات على المدين المتوسط والبعيد.

أرباح «بنك الرياض» ترتفع 2 في المئة بالربع الثاني

بنك الرياض

حقق بنك الرياض ارباحاً بلغت 1.15 مليار ريال بالربع الثاني من العام الحالي، وهي تزيد عن أرباح البنك في الربع المماثل من العام الماضي (1.13 مليار ريال)، بما نسبته 1.6 في المئة /، بينما تقل عن الربع السابق (1.17 مليار ريال) بما نسبته 2.39 في المئة.

وحسب بيان للبنك على موقع «تداول» بلغت قيمة محفظة القروض والسلف بنهاية الربع الثاني من العام الحالي 154.67 مليار ريال؛ وهو ما يعادل 94.82 في المئة من محفظة ودائع البنك والتي بلغت بنهاية الفترة نفسها 164 مليار ريال، مقابل 82.06 في المئة في الفترة المماثلة، لتتجاوز بذلك النسبة المسموح بها وهي 90 في المئة.

وعزا البنك نمو أرباحه خلال الربع الثاني إلى انخفاض إجمالي مصاريف العمليات بنسبة 15.1 في المئة، وهو ما عزاه إلى انخفاض مخصصات خسائر الائتمان، بينما قابل ذلك ارتفاع في مخصص خسائر الاستثمارات.

وحسب البيان شهد إجمالي دخل العمليات تراجعاً بنسبة 6.5 في المئة، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى الانخفاض في دخل العمليات الأخرى ودخل الاتعاب والعمولات، قابلها ارتفاع المكاسب من الاستثمارات لغير أغراض المتاجرة، والزيادة في صافي الدخل من العمولات الخاصة، ودخل تحويل العملات.

ووصلت أرباح البنك الصافية في الستة أشهر الأولى من العام الحالي إلى 2.32 مليار ريال مقابل 2.30 مليار ريال بالفترة المقابلة وبنسبة ارتفاع 0.87 في المئة.

وهو ما عزاه البنك إلى انخفاض إجمالي مصاريف العمليات بنسبة 11.5 في المئة، وذلك لانخفاض مخصصات خسائر الائتمان، مقابل ارتفاع في مخصص خسائر الاستثمارات.

في حين شهد إجمالي دخل العمليات تراجع بنسبة 4.8 في المئة؛ وذلك بسبب انخفاض دخل العمليات الأخرى ودخل الاتعاب والعمولات، ومكاسب من الاستثمارات لغير أغراض المتاجرة، قابلها الزيادة في صافي الدخل من العمولات الخاصة.

الفضة تحافظ على مستوى 20 دولاراً رغم حالات جنى الأرباح

تقرير: الذهب يهبط الى 1327 دولاراً في أول تراجع منذ ستة أسابيع

ذكر رجب حامد – الرئيس التنفيذى لشركة سبائك الكويت لتجارة المعادن الثمينة – ان الذهب هبط الى مستوى 1327 دولار بفارق 29 دولار عن سعر الافتتاح لاول مره منذ ستة اسابيع و بالتحديد من منتصف مايو الماضى متأثرا بعودة الدولار للانتعاش بتأثير البيانات الايجابية للاسهم الامريكية و الارباح التى حققتها معظم الشركات و البنوك الامركية الكبرى فى النصف الاول من العام مثل جى بى موجن و سيتى بنك و جولدمن ساكس و رغم ان تأثير ازمة البريكست مازالت مسيطرة على المنطقة الاوربية و ضعف اليورو و الاسترلينى هى الظاهره السلبية الاكبر و التى كان يستمد الذهب منها قوته فى الصعود الا ان عمليات جنى الارباح و التصحيح سيطرت على منحنى الاسعار من بداية الاسبوع و هبط الذهب من 1360 دولار بداية الاسبوع الى ادنى نقطة له عند مستوى 1320 دولار يوم الثلاثاء و الكل توقع ان يكسر الذهب هذا الدعم متجها الى حاجز 1300 دولار خصوصا و الكل كان ينتظر من محافظ البنك المركزى البريطانى مزيد من التحفيز للجنيه الاسترلينى سواء من خلال تخفيض سعر الفائدة او منح المزيد من التيسير الكمى بالاسواق كما كان متوقعا و لكن ظل الوضع على ما هو عليه و فضلوا الابقاء على سعر الفائدة دون تغير و ساهم هذا فى المزيد من الضعف لليورو الاسترلينى مما فتح المجال لرفع قيمة الدولار و ضعف الطلب على الذهب و فقد اكثر من 40 دولار حتى نهاية الاسبوع و كان المجال مفتوح لمزيد من الهبوط نحو 1300 دولار فى حالة كسر دعم 1320 دولار و عادت الاسعار للصعود بعد اغلاق جلسة يوم الجمعة مع تصاعد احداث الانقلاب فى تركيا و صعدت الاونصة 10 دولار لتصل الى 1337 دولار و لو استمرت الاوضاع المتأزمة فى تركيا ممكن ان تعود الاونصة الى اسعارها المرتفعة نحو مقاومة 1350 دولار و بعدها 1375 دولار و التى نتوقع ان تتجاوزها بنسبة كبيرة فى 4 اغسطس موعد البنك المركزى البريطانى و كذلك موعد اجتماع البنك المركزى الاوربى لانهم على موعد باتخاذ قرارات هامة للسياسات المالية فى الفترة القادمة .

بالتاكيد ان اسعار الذهب مستمرة فى الصعود خلال الفترة القادمة و يمكن ان نلامس حاجز 1400 دولار اذا استمرت الاوضاع على وضعها الحالى و اى هبوط للذهب سيكون فى نطاق ضيق و على سبيل التصحيح و سيقاوم بطلبات شراء قوية تعود به الى مراكز متقدمه و العائق الوحيد امام ارتفاعات الذهب هو الفيدرالى الامريكى و فى حالة اتخاذه قرار بتحريك اسعار الفائدة لان رفع سعر الفائدة ممكن ان يهبط بالذهب من 50 الى 100 دولار و المؤكد ان هذا سيكون قرار وحيد خلال العام الحالى فى شهر سبتمبر او ديسمبر و ليس اكثر من ذلك كما وعد الفيدرالى فى بداية العام .

كيلو الذهب الخام 13000 دينار رغم حركات التصحيح في السوق المحلي

مقومات ارتفاع اسعار الذهب مازلت مسيطرة على الاسواق و لهذا توقع استمرار الذهب على هذا المستوى او الصعود هو الارجح لان الاسواق مازالت تتميز بارتفاع الطلب و قلة العرض و اتجاه السيولة الى الذهب كملاذ امن مع الاخذ فى الاعتبار استمرار البنوك المركزية فى الشراء بجانب الاستثمارات الفردية فى الذهب مع الطلب الصناعى لقطاع الطب و التكنولوجيا و كلها اسباب تؤكد استحالة هبوط الذهب لمحطات كبيرة و الاتجاه العام سيكون صعود فى اغلب الفترات و الكثير ممكن فاتتهم فرصة الشراء ينتظرون اى نزول للذهب لتكوين مراكز شراء جديدة للاستفادة من ارتفاعات الذهب المقبلة مع قطار جنى الارباح .

الفضة صاحبت الذهب فى الهبوط من بداية الاسبوع و تاثرت بتحول السيولة الى الدولار و الاسهم و اقتربت اكثر من مره الى حاجز 20 دولار و فقدت اكثر من 40 سنت من اعلى سعر لامسته فى بداية الاسبوع و اغلقت الفضة عند 20.12 دولار للاونصه بفارق 21 سنت عن سعر الافتتاح و بنسبة هبوط 1.15 فى المئه و ارتفاعت الفضة ايضا بعد الاغلاق مع تاثير اخبار الانقلاب الفاشل فى تركيا و لامست مستوى 20.20 دولار و نتوقع ان تسلقر الفضة نحو الصعود و سوف تتاثر بشدة بحجم التداولات الالكترونية فى الفترة القادمة لان الفضة تميزت فى اخر شهرين بحده فى الحركة بلغت نسبتها اكثر من 4 فى المئه و معروف ان نسبة مكاسب الفضة بلغت 47 فى المئه من اسعار بداية العام و اغلب المحللين يتوقعوا ان تصعد الفضة الى مستويات اكبر من 21 دولار قد تصل الى 23 دولار للاونصة لان الفضة فى الفترة القادمة سيشتد الطلب عليها من الاسواق الصناعية اكثر من اسواق الحلى و المشغولات

باقى المعادن الثمينة اختلفت فى اتجاهتها رغم وقوعها تحت نفس المؤثرات الاقتصادية فهبطت اونصة البلاتنيوم 7 دولار و اغلقت عند مستوى 1090 دولار و لكن غرد البلاديوم خارج السرب و حقق صعود حاد بمقدار 25 دولار و اغلقت اونصة البلاديوم عند مستوى 649 دولار للاونصة ت

الاسواق المحلية اتسمت حالتها بالهدوء فى بداية الاسبوع فى انتظار المزيد من الاخبار المؤثرة على الاسواق و زادت عمليات الشراء نهاية الاسبوع مع هبوط الاسعار و عجز الذهب على كسر حاجز 13 دينار لجرام 24 و زادت حركات الشراء عند هذا المستوى و كذلك زادت انتعاشة سوق المشغولات لعيار 21 و عيار 22 و ظهر جليا حرص الافراد على الشراء اكثر من البيع.