

41

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

«يبدو وكأن العالم يفكر بأن حب المال علامة فارقة «أمريكية»؛ وأن الرغبة المختلفة بالإثراء السريع سمة تقتصر على «أمريكا». اعتقد أن للفكرتين على الصعيد الأوسع صفة إنسانية شمولية وحسب، ولا تمثلان احتكاراً أمريكياً على الإطلاق. إن حب المال نزعة طبيعية ملازمة لجميع الأمم، لأن المال صديق مفيد وقوي. أحسب أن هذا الولع وجد في كل مكان، مذ دعاه الإنجيل بأصل كل الشرور.

اعتقد أن السبب وراء ظهورنا نحن الأمريكيين بمظهر المدمن على محاولة الإثراء السريع ينحصر في أن الفرصة المتاحة لبذل الجهود الواعدة في ذلك الاتجاه تعرض نفسها علينا بتكرارية غير مسبوقة في التجربة الأوروبية».

انبتت ثروات العديد من الأمريكيين، في عهد مارك توين وفي أيامنا المعاصرة، على استقرار الاستثمارات الأساسية الجوهرية. لقد

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

أدرك مارك توين تماماً عدم وجود عصا سحرية تسببت في حدوث كل ذلك. كتب في سيرته الذاتية: «هذا عالم لا تستطيع فيه الحصول على شيء من لا شيء، حيث تدفع قيمة كل شيء تحصل عليه إضافة إلى نسبة خمسين بالمائة فوقه؛ لكن حين تصبح مديناً بالفضل عليك أن تدفع ألفاً». إن السندات التي تعتبر «أوراق اعتراف بدين» (IOUs) طويلة الأجل تغل معدل فائدة ثابتة، هي كتل بنائية مالية مصممة لتعيد إليك ما دفعت، وبعض الربح فوقه. ومتى يأزف موعد استحقاق سنداتك المالية، فإن رأس مالك يعاد إليك كاملاً، أي أن السند بقيمة خمسمائة دولار يساوي خمسة آلاف عند استحقاقه طالما أن المصدر لا يتخلف عن التسديد. ذلك أمر بسيط بما يكفي. فأنت تكافئ على العموم بمعدلات ربح أكثر كلما زاد عدد السنين التي ترغب فيها بالاستمرار في التزامك. وأنت تتمتع أيضاً بمرونة الاختيار بين سندات الشركات وسندات الحكومة. لكن السندات بهت بريقها بالمقارنة مع أسواق الأسهم المزدهرة، ولا تعتبر في أحوال كثيرة أفضل بديل استثماري إلا بالنسبة للأفراد الذين شارفوا على سن التقاعد أو تقاعدوا فعلاً، وكذلك الحال بالنسبة للمؤسسات الكبرى التي تملك حافظات مالية ضخمة ومتنوعة.

واجهت السندات الحديثة جملة متنوعة من العوامل، مثل الأحداث الدراماتيكية العالمية وتذبذب المعدلات المفاجيء، الأمر الذي قلص القدرة على توقع قيمتها الأساسية. ذلك يعني أن أذكى مسار للعمل تتخذه هو على الأرجح أن «تنوع» السندات الفردية من

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

خلال سلسلة من تواريخ الاستحقاق المختلفة، بعضها قصير الأجل لا يتجاوز السنتين، وبعضها يتراوح بين خمس وعشر سنوات، بل لا بأس في أن يصل حتى إلى ثلاثين سنة إذا كنت تتمتع بالقدرة على تحمّل المزيد من المخاطرة. فالسندات الأقصر أجلاً تظل أقل تأثراً بتغيرات معدل الفائدة. وفي حين يفضل العديد من المستثمرين الإصدارات الأفضل من حيث النوعية، فإن المستثمرين الأكثر ولعاً بالمغامرة يفضلون نوعية أدنى (أو الأدنى نوعية على الإطلاق) من بين الإصدارات «الردئية» من أجل أعلى معدلات ثابتة مقارنة بالبقية. تذكر أيضاً أن من الممكن «استدعاء» السندات، أي أنها قابلة للاسترداد عندما يريد المصدر إصدار سندات جديدة بمعدل فائدة أقل.

حين تفكر بالاستثمار في السندات، تذكر ما يلي:

◆ للسندات مجازفة ائتمانية، من حيث أن الشركة المصدرة للسند يمكن أن تتخلّف عن الدفع وبالتالي قد تخسر الاستثمار الرئيسي. هنالك أيضاً مخاطرة تتصل بمعدل الفائدة، الأمر الذي يؤثر عليك في المقام الأول إذا حاولت بيع السند قبل موعد استحقاقه، لأن قيمة سندك قد تكون أعلى أو أدنى اعتماداً على مستوى المعدلات السائد في تلك اللحظة.

◆ تخضع سندات الشركات وبعض سندات البلدية لتصنيف بعض الوكالات والمؤشرات مثل «ستاندارد & بور» و«مودي» (Moody). فالسندات التي تحتل قمة لائحة التصنيف هي «AAA»

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

أو «Aaa»، تبعاً لنظام التصنيف. وكل سند يصنف في درجة أقل من «B» يعتبر سناً رديئاً يحمل مخاطرة أكبر.

◆ هنالك أيضاً ما يسمى بـ«السندات ذات العائد الصفري» (zero-coupon bonds) تصدرها الشركات، أو الوكالات الحكومية، أو البلديات. فهي لا تدفع الفوائد بشكل دوري، لكن يتم شراؤها بدلاً من ذلك بسعر مخفض وتغل معدلاً أعلى عند الوصول إلى تاريخ الاستحقاق. وهي تستخدم في أكثر الأحوال عند التخطيط للإنفاق على فترة الدراسة في الجامعة أو خلال سنوات التقاعد.

◆ تقدم سندات البلدية مزايا وفوائد معفاة من الضريبة، خصوصاً إذا كنت ضمن تصنيف دافعي الضريبة الأكثر ارتفاعاً. يصدر هذه السندات مختلف المؤسسات الحكومية وهي معفاة من الضرائب الاتحادية - وفي بعض الأحيان من ضرائب الولاية. وبهذا، إذا بدا المعدل أقل من المعدل الخاضع للضريبة، فعليك عندئذ أن تحلل العوامل في فئة الضريبة الفردية التي تخضع لها من أجل اكتشاف ما ستلقاه في نهاية المطاف بعد حسم الضريبة.

◆ هنالك أيضاً صناديق الاستثمار المشترك التي تستثمر في مجموعة متنوعة من السندات. تتفاوت السندات التي تملكها مثل هذه الصناديق في تواريخ استحقاقها، فبعضها يستحق بعد مدة تراوح بين سنتين أو ثلاث على وجه العموم، في حين تحمل الصناديق

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

التي تملك سندات طويلة الأجل نفس المجازفة والخطر المصاحبين للسندات نفسها. إن الرسوم التي تدفعها إلى هذه الصناديق أكثر أهمية حتى من تلك التي تدفعها إلى صناديق الأسهم لأن غلتك أولاً ستكون أقل على الأرجح. ولهذا السبب، مالت السندات الفردية إلى التفوق في الأداء على سندات الصناديق المشتركة في السنوات الأخيرة.

◆ لم تعد السندات، وخصوصاً سندات صناديق الاستثمار المشترك، تتمتع بنفس نفوذها وتأثيرها كما كان الحال في الماضي. وبعض استراتيجيات الحافظات المالية لا تضمها على الإطلاق إلى نموذج الحافظة المالية الناجح، مؤكدة على أن تذبذب معدل الفائدة يجعل احتمال الخطر الكامن فيها مساوياً لخطورة الأسهم. ولكن في حين أنها لم تعد قادرة على جعلك ثرياً، إلا أنها ما زالت تمثل أداة ممكنة الاستخدام للمحافظة على رأس المال إذا تم دمجها بشكل مناسب في إجمالي الحافظة المالية. ويمكن لسندات البلدية على وجه الخصوص أن تشكل وراً ضريبياً عظيماً. لكن عليك دوماً أن تتفحص الاحتمالات لتحديد ما إذا كانت السندات ستقدم لك العون والمساعدة.



أحد إخفائاتي .

«بقساوة»

42

تبرير الفشل والنفاق بالسخط

«ليس هناك أمة في هذا العالم تستبدل الاتكال على الله بالتواكل... أعتقد أنه من الأفضل أن نكتب على قطع العملة: «نضع ثقتنا بالله بعد أن نبذل كل ما بوسعنا من جهد»، وإذ لم يكن هناك من متسع لكتابة ذلك على قطعة العملة المعدنية فلم لا نزيد في حجمها؟».

يقول مارك توين: «إن أي شعور بعدم الثقة في الحكومة والسياسيين يعتبر شعوراً في محله». أما اكتشافه لحقيقة أن وضع الحكومة اسم الله على العملة الوطنية⁽¹⁾ يخفي نفاقها تحت مظهر

(1) المقصود هنا العبارة المكتوبة على أوراق النقد الأمريكية «الدولار».

تبرير الفشل والنفاق بالسخط

مخادع، فلا تشكل مفاجأة كبيرة لنا. ولم يكتفِ بالتشكيك في طبيعة السياسيين الأخلاقية، بل كتب قائلاً بأن «السياسي والأحمق لفظتان مترادفتان»، وأن «المكتب الرسمي العام هو مكتب خاص للكسب غير المشروع». لقد أحنق مارك توين على وجه الخصوص الفساد الذي عاينه في «منظمة تاماني» السياسية القوية في نيويورك، وذلك حين عاش هناك وكتب عنها مراراً في كتابه «عصر البريق الزائف»، الذي بَشَّرَ بعثية مطاردة الثروة، روى قصة سياسي ورع من ميسوري، يدعى السيناتور أبنر ديلورثي، تبين أنه متورط في الفساد بعد شراء الأصوات في محاولة لضمان إعادة انتخابه. كان مارك توين على نفس القدر من الحذر والتوجس من النفاق الرسمي باسم الدين. على حين أنه لم يكن ملحداً، لكنه فضّل المفاهيم الأساسية لله ونواميس الطبيعة على مختلف الطرائق المنظمة للعبادة.

ففي صلاة الصبح، يوجّه السياسيون ورجال الأعمال على حد سواء الشكر لله تعالى في أحوال كثيرة ويحمدونه على نعمه السخيّة المتمثلة في وفرة الأرباح القياسية التي تغلها الشركات، وقوة أسواق الأسهم، وثبات النمو الاقتصادي، وذلك بنفس الطريقة التي يحمد عليها لتأييد فريق كرة القدم ومساعدته على الفوز في المباريات المهمة. إلا أن السياسيين ورجال الأعمال لا يلقون باللائمة على أنفسهم نتيجة هذه الأحداث، بل يصرّون على القول بأنها «تحدث هكذا عرضاً» لأنها جزء من طبيعة مسار الأشياء. لم

تبرير الفشل والتفارق بالسخط

يصدر عن مارك توين سخطاً مما جرت له الأقدار، لكنه طالب فعلاً بعقاب أولئك الذين يحاولون السموّ بأنفسهم عن طريق استحضار اسم الله .



اكتشاف الذهب.

«بقساوة»

43

آن الأوان لوضع

«برنامج جديد» للمساهمين

«يقال بأن الرئيس فرانكلين د. روزفلت قد أخذ اسم «البرنامج الجديد» لخطته الإدارية والتشريعية التي استهدفت إنعاش الاقتصاد الأمريكي وإخراجه من حقبة الكساد الكبير من هذا الجزء من «أمريكي من كنيكتيكت..»: «كنت ساصبح حاملاً للأسهم في شركة يمدها تسعمائة وأربعة وتسعون عضواً بكل رأس المال ويحملون كافة أعباء العمل، وهناك أيضاً ستة آخرون انتخبوا أنفسهم كأعضاء دائمين في مجلس الإدارة واقتنصوا كل الأرباح. بدأ لي أن كل ما كان ينقص الأثرية الساحقة من الأعضاء المخدوعين هو برنامج جديد يعيد القسمة بين الفريقين».

مثلما ساعد «البرنامج الجديد» الذي أعلنه الرئيس فرانكلين د. روزفلت (1933 - 1945) على البدء بتجاوز فترة الكساد الاقتصادي الكبير في ثلاثينات القرن العشرين، بدأ عالم المال والأعمال يتجاوز

بعض الناس يستخدم السندات المالية سبيلاً إلى النجاح

مفهوم مجلس إدارة الشركة في العصر الحالي أيضاً. في أيام مارك توين، كان «أي شيء ممكناً» في بعض الأحيان، ويمكن للمساهمين أن يبقوا تحت رحمة مجلس إدارة لا حدود لقوته ونفوذه وطمعه. هذه الجماعة من الأشخاص الذين ينتخبهم حملة الأسهم يوجهون ويشرفون تقليدياً على شؤون الشركة ويضبطون عمل موظفيها. كما يضعون سياسة الربح بالنسبة للشركة، التي يمكن أن تمثل مؤشراً على النمو في المكاسب والدخل الإجمالي. وقبل عقدين من السنين، كان الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة ما يزال عملاً يسيراً يغل أموالاً طائلة مقابل قضاء أيام معدودة يتم فيها أداء القليل من أعمال الشركة كل سنة. لم يكن هناك سوى جزء ضئيل من المسؤولية التي يجب على مجلس الإدارة تحمّلها آنئذٍ، لكن الزمان تغير.

لقد وضعت حركة حقوق المستثمر الحديثة مجالس الإدارة في وضع صعب أصبحت فيه مسؤولية عن كيفية تأثير قراراتها على أسعار الأسهم، وصناديق المعاشات التقاعدية، وسلامة الوضع المالي للشركة. وفي السنوات الأخيرة تم اتخاذ إجراءات قانونية في العديد من الحالات ضد مدراء لم يقوموا بضبط أداء شركاتهم أو سمحوا بسياسات ضارة بحملة الأسهم. فحقيبة مجلس الإدارة الذي يصادق «بالختم المطاطي» على السياسات ألياً ومن دون تفكير تدخل في طور الانتهاء، لأن كل فرد من أعضاء مجلس الإدارة يتحمّل مسؤولية محددة. علاوة على أن التبادل التجاري الداخلي من قبل مدراء وموظفي الشركة يجري ضبطه ورصده بإحكام ويعني التبادل التجاري

أن الاوان لوضع «برنامج جديد» للمساهمين

داخل الشركة صفقات الأسهم التي يعقدها موظف أو مدير في الشركة التي يجري تبادل أسهمها، أو أي فرد أو كيان يملك نسبة عشرة بالمائة أو أكثر من أي صنف من أسهمها. وتشمل الأنواع المحددة من الأنشطة التجارية الشراء، والبيع، والبيع المنظم، وممارسة الحق بامتلاك إصدارات الأسهم وتبادلها. وتقوم «لجنة الأوراق المالية والبورصة» بمراقبة هذه الصفقات بإحكام لرصد أية أخطاء أو تجاوزات، في حين يرغب المستثمرون برؤية ماهية البيان المالي الذي يصدر حول الاحتمالات الكامنة لدى الشركة.

تتمتع مجالس إدارة بعض الشركات بسمعة ممتازة. أفضلها، حسب تصنيف مجلة «فورتشن» (Fortune)، مجلس إدارة شركة «جنرال إلكتريك» الذي يخضع لعملية تحديث منتظمة عبر توظيف مدراء جدد من خارج الشركة بشكل مستمر؛ وشركة «هوم ديبوت»، التي تشترط على كل مدير القيام بزيارات رسمية إلى عشرين مخزناً من مخازنها في السنة على أقل تقدير؛ و«إنتيل»، التي لا تسمح لمدائها بتلقي أتعاب استشارية إضافية من الشركة؛ وشركة «تكساس إنسترومنتس» (Texas Instruments)، التي أشرف مدراؤها بنجاح على عملية إعادة إحياء الشركة. ومن بين أسوأ مجالس الإدارة تبعاً لنفس المجلة، مجلس إدارة شركة «مايكرو ديفايسيز» (Micro Devices) التي وقّعت مع كبير مدائها التنفيذيين عقد استخدام مفرطاً في سخائه يتكون من ثلاث وثلاثين صفحة، ويشمل حصوله على علاوة أداء بعد موته؛ وشركة «أرشر دانييلز ميدلاند» (Archer Daniels Midland)،

آن الاوان لوضع «برنامج جديد» للمساهمين

التي اعتبرت أحد نواب الرئيس في إجازة مدفوعة الأجر بينما كان يقضي عقوبة سنتين في السجن بتهمة التسعير الجبري؛ وشركة «ماكسام» (Maxxam) التي نقلت مكان اجتماعها السنوي إلى موقع ناء يبعد عشرين ميلاً عن أقرب فندق لتفادي احتمال معارضة أنصار البيئة؛ وشركة «أوغدين» (Ogden) التي لا يضم مجلس إدارتها أحداً من كبار المدراء التنفيذيين للتعامل مع أرباح الشركة.

وبوصفك مساهماً واعياً، ينبغي أن تتأكد من أنك لا تتبع أية توجيهات من مجلس الإدارة بصورة عمياء.

◆ اقرأ بعناية كل اقتراح معروض في بيانات التفويض التي تتلقاها من الشركة بحيث يمكنك تقرير كيفية التصويت بأسهمك. وهو أمر أساسي لفهم ما الذي ستفعله الشركة وكيف يمكن أن يؤثر على ممتلكاتك.

◆ حاول حضور الاجتماعات السنوية حين تستطيع، خصوصاً في حالة الشركات التي تنقل بشكل دوري هذه الاجتماعات بين المناطق من سنة إلى أخرى. وهذا يزودك بمعرفة مجانية حول آليات عمل مجالس إدارة الشركات ومدرائها التنفيذيين. وحتى لو كانت هذه الاجتماعات رفيعة التنسيق والمستوى، فإنك ستتعرف على الأشخاص ومواقعهم، وبدون شك سوف يطرح المشاركون من حملة الأسهم أسئلة يتوجب الإجابة عنها.

◆ قد ترغب بتسجيل أسهمك باسمك لكي تستطيع المشاركة على

آن الاوان لوضع «برنامج جديد» للمساهمين

أفضل ما يمكن في عملية صنع القرار داخل الشركة، وذلك من خلال التأكد من استلام كافة مواردها ومنشوراتها. لا بأس من تسجيل أسهمك عبر سمسارك، طالما أنت تستلم مواد ومعطيات الشركة في الوقت المناسب بحيث تتمكن من التصويت بأسهمك عبر البريد.

هنالك «برنامج جديد» يجري وضعه مع المساهمين. لكن الاستفادة الكاملة منه تتطلب في الانتباه والمشاركة بحيث يمكنك تجنب أن تصبح واحداً من «المخدوعين» الذين كتب عنهم مارك توين. فقد كاد هو نفسه أن يصبح عضواً في مجلس إدارة إحدى الشركات في أواخر سنوات حياته. وبوسع المرء الافتراض أن اجتماعات مجلس الإدارة تلك نادراً ما ستكون مملة!

44

ما زلت غير قادر على معرفة ما في الكتاب من غلافه

«لأسباب تتعلق بالعمل التجاري، ينبغي أن أحافظ
على المظاهر الخارجية لسلامة العقل».

في حين لم يكن مارك توين جاداً في تأكيده على الحاجة إلى وضع واجهة خارجية تخدع الناظر، إلا أنه بذل ما استطاع من جهد لترتيب وتنظيم كل أموره الداخلية وهو يحاول التغلب على المحن التي تعرض لها. فقد كان برغم كل شيء كاتباً ساخرأً، ومحاضرأً، وروائياً. ومع أن الرأي العام يمكن أن يقبل منه التهكم والسخرية، لكن لا أحد يقبل الكآبة والشؤم من شخص يتوقع منه أن يكون جذاباً ساحراً. فهول المآسي الشخصية التي حلت به في أواخر أيامه جعل من الأصعب عليه الحفاظ على نمط حياة هادىء لا تعترضه المتاعب. إذ ماتت كبرى بناته سوسي بالتهاب السحايا سنة 1895م، وتوفيت زوجته ليفي سنة 1904م، وأصببت ابنته الصغرى جين بأزمة

آن الاوان لوضع «برنامج جديد» للمساهمين

قلبية قاتلة خلال نوبة صرع دهمتها سنة 1909م، وذلك قبل أشهر معدودة من وفاته هو سنة 1910م. أما ابنته الوسطى كلارا، فكانت الوحيدة التي بقيت على قيد الحياة من بعده، وصانت بكل إخلاص ميراث أبيها حتى وفاتها سنة 1962م، بعد أن عهدت بكل أوراقه إلى مؤسسة ستعرف فيما بعد باسم مركز وثائق مارك توين التابع لجامعة كاليفورنيا في بيركلي.

تبعاً لبعض المصادر، عاش مارك توين أواخر أيامه مترعاً بالأس والتشاؤم، في حين تشير تقارير أخرى إلى أنه أصبح خلالها أكثر رقة وسخاء. كتب مراراً حول مشاعره الداخلية وبقي أيضاً معلقاً ماكرأ على أحداث العالم حتى النهاية. وفيما يتعلّق بسخائه، لم يتم الكشف عن العديد من آياته إلا بعد مدة طويلة من وفاته. وعلى سبيل المثال، وجد أحد الباحثين في جامعة ييل سنة 1985 وثيقة تثبت أن مارك توين قد دفع الرسوم الجامعية لطالبي اثنين من الموهوبين السود، تخرّج أحدهما من كلية الحقوق في جامعة ييل وأصبح قاضياً، وتخرّج الآخر من المعهد اللاهوتي وأصبح قسيساً. لم يسع وراء إعلان أعمال الخير هذه على الملأ، لأنه لم يقصد بها أبداً تلميع وتدعيم صورته لدى الرأي العام.

تمثّل الفلسفة الأساسية لعالم الأعمال الحديث في بذل أقصى ما يستطيع الإنسان من جهد لإظهار صورة مشرقة عن عمله. ولم تقدم أية شركة تقريراً سنوياً أو بياناً صحفياً دون أن تحاول فيهما تلفيق أفضل رواية ممكنة لتغطية حتى أكثر الحوادث والمفاجآت سلبية.

ما زلت غير قادر على معرفة ما في الكتاب من غلافه

ويتم استخدام أساليب مشابهة لتلميع صورة كبير المدراء التنفيذيين، حيث يصور على الأرجح في منشورات الشركة باعتباره عملياً أريباً متمتعاً بحس البداهة السليم، وليس مزعجاً أو مستهتراً طائشاً، وذلك بغض النظر عن حقيقته الفعلية. إن الترويج لمفهوم عن الشركة باعتبارها كياناً منطقياً، وصريحاً، وناجحاً، لا يترك مجالاً لأي شيء آخر أن يبدو «مشوشاً مضطرباً». إذ يبذل مستشارو العلاقات العامة أقصى جهدهم لتركيب الصورة الملائمة لإدارة الشركة من خلال تدريبها على إجراء المقابلات الشخصية وتعيين مكانها وموعدها المناسبين. وتخضع هذه الصورة إلى مراقبة محكمة من قبل المهتمين بمجال الاستثمار، والموظفين، والجمهور عموماً، لأن أي خطوة خاطئة أو مضللة يمكن أن تدمر جهد سنين طويلة من العمل الدؤوب على صنع الهوية المرسومة للشركة بكل عناية وحرص.

بالنسبة للأقسام المهمة بصورة الشركة الحديثة، لا شيء يفضل التقارير السنوية الملونة التي قد يتجاوز عدد نسخها اثني عشر ألفاً لتغرق صناديق البريد وشبكة الإنترنت كل عام. وهي تسعى إلى إضفاء أشد المظاهر الممكنة جاذبية ونجاحاً على أداء السنة الفائتة، مستخدمة في كثير من الأحوال موضوعاً معيناً للوصول إلى غايتها. إلا أن غالبية الشركات قرّرت مؤخراً تقليص عدد نسخها المطبوعة، حيث تبلغ تكلفة إنتاج كل منها ثلاثة دولارات في المعدل الوسطي، إيماناً منها بأن المستثمرين المحتملين يمكنهم بسهولة قراءة المعلومات المتوفرة على الشبكة الإلكترونية. ولكن مهما كانت

ما زلت غير قادر على معرفة ما في الكتاب من غلافه

الواسطة، لا تقدم كافة الشركات رواية صحيحة عن أداء السنة السابقة، بشكل كامل وذكي، ولذلك يتطلّب الأمر تفصيلاً وتدقيقاً من ذوي الخبرة والاختصاص. فمثلاً، تقوم نشرة «سيد كاتو للتقارير السنوية» (Sid Cato's on Annual Reports) وعنوانها: (P. O. Box 19850, Kalamazoo, Mich. 49019 www.sidcato.com) بتصنيف التقارير، آخذة بالاعتبار عوامل مثل العرض، والوضوح، والكتابة، والمعلومات، ومساهمة كبير المدراء التنفيذيين. في حين أن «مكتبة التقارير السنوية» (The Annual Reports Library) (العنوان: 369 Broadway, San Francisco, Calif. 94133 (www.zpub.com/sf/arل) تحتفظ بمليوني تقرير سنوي في الملفات، يعود بعضها إلى أربعينات القرن العشرين، وذلك في متابعتها للاتجاهات الرئيسة في هذا الميدان الهام.

نقدم فيما يلي الأقسام التي ينبغي تفحصها بعناية ودقّة في كل تقرير سنوي:

◆ رسالة رئيس مجلس الإدارة، التي تغطي الظروف المتغيرة، والأهداف، والأعمال. وحين تقرأ ما يكمن بين السطور، هل تجد أن هناك اعتذاراً عن أي شيء؟

◆ قسم البيع والتسويق، الذي يجب أن يغطي ما تباعه الشركة: كيف، وأين، ومتى؟ هل هو واضح حيث تربح الشركة معظم أموالها، وما هو مجال ومدى الحدود، والأقسام، والعمليات؟

ما زلت غير قادر على معرفة ما في الكتاب من غلافه

- ◆ موجز لعشر سنوات من الأرقام المالية، الذي يجب أن يظهر نمو الأرباح ومدخول التشغيل.
 - ◆ قسم تحليل ومناقشة الإدارة، الذي يجب أن يقدم مناقشة صريحة ودقيقة للاتجاهات المالية المهمة بالنسبة للعامين الماضيين.
 - ◆ قسم البيانات المالية، الذي يتابع المبيعات، والأرباح، والإنفاق على عمليات البحث والتطوير، ومستويات المخزون والديون حسب التواريخ المحددة. اقرأ الهوامش بعناية!
 - ◆ قسم قوائم المدراء والموظفين، الذي يستحق التفحص لتحديد عدد المدراء الخارجيين مقابل الداخليين، إضافة إلى مؤهلاتهم.
 - ◆ قسم تاريخ أسعار الأسهم، الذي يظهر اتجاه السعر العام محدداً بالتاريخ، ومكان الأسهم المدرجة، ورمز السهم، وتواريخ الأرباح التي تحققت.
- إن مهمتك بوصفك مستثمراً هي تجاهل السطح الخارجي البراق والوصول إلى حقيقة وضع الشركة قبل أن تلقي بنقودك التي كسبتها بعرقك. الأمر الذي يجنبك المفاجآت غير المتوقعة لاحقاً.

45

تحذير: للمنتج

تأثيرات جانبية محتملة

«يقول صاحب الرأس الصلعاء إلى الرجل الآخر:
«ما الذي ورطك في المشكلة؟». «حسناً، كنت أبيع
أداة تزيل الجير عن الأسنان - وهي تفعل ذلك،
وتزيل معه مينا السن أيضاً - لكنني بقيت ليلة
إضافية واحدة زيادة عما ينبغي، وأوشكت على أن
أنسل خلسة حين قابلتك على الطريق في هذا الجزء
من البلدة، وقلت لي بأنهم قادمون، وتوسلت إلي أن
أساعدك على الفرار. ولذلك أخبرتك بأنني كنت
أتوقع المشكلة وسوف أهرب معك».

«محادثة بين الرجلين المخادعين الملك والدوق في «هاكلبري فين»»

كان الملك الذي نصّب نفسه بنفسه يحاول بالتأكيد بيع عامة
الناس واحدة من أقوى الوسائل لمعالجة الجير المتوضع على
الأسنان! في هذه الأيام لا يأتي باعة الرصيف إلى البلدات على
عربات ومعهم حقائب كبيرة، ليقيموا متاجر مؤقتة وينادوا على

ما زلت غير قادر على معرفة ما في الكتاب من غلافه

بضاعتهم. لكنهم يظهرون على الأرجح في «الإعلانات الدعائية» التي تقدم شيئاً من المعلومات لمدة نصف ساعة من الزمن وتبدو بالصوت والصورة وكأنها برامج استعراضية تلفزيونية أو تقارير إخبارية، بينما هي في الحقيقة إعلانات مدفوعة الأجر يقدمها «خبراء» ووسطاء يقبضون أجراً، ونجوم مشهورون في بعض الحالات. وينقطع العرض بين حين وآخر بواسطة ما يبدو وكأنه «إعلانات» ضمن البرنامج. وقد يكون هناك طاقم إخباري، أو مطبخ، أو تمارين رياضية، أو مقاعد مريحة «لتعديل المزاج». ويبدو وكأن الأمر قد «حدث هكذا» بالصدفة وكان موضوع البرنامج هذا المنتج المعين في ذلك اليوم بالتحديد. وفي حين يطري أحد مقدمي البرنامج مزاياه إلى حد الإفراط، يتابع صديق آخر غالباً فاصل المديح بإطلاق صيحات الإعجاب أو التعليق بالقول «أخبرني المزيد عنه!». وقد يتواجد حضور في الاستوديو، يصفق بحماس للنتائج المدهشة التي يعطيها المنتج.

نقدّم فيما يلي النقاط التي يجب تذكرها حول الإعلانات الدعائية التي تقدم معلومات عن المنتجات الاستهلاكية:

◆ تحقّق من هوية راعي البرنامج الدعائي عند بدايته أو نهايته، إذ أن إظهار اسمه شرط من شروط «لجنة الاتصالات الفيدرالية». ابحث عن الإعلانات ضمن «البرنامج» التي تكون مطابقة لمضمونه ومحتواه.

◆ كن على حذر بشكل خاص من المزاعم المتعلقة بالصحة الجسدية أو «بالإثراء السريع»، وكلاهما يشكّل الدعامة الأساسية

تحذير: للمنتج تأثيرات جانبية محتملة

للبرامج الدعائية التي تقدّم المعلومات، وذلك حسب «لجنة التجارة الاتحادية». فالمستهلكون يعانون من نقطة ضعف خاصة إزاء مثل هذه المزاعم، ولذلك يحاول المعلنون اللعب بتلك الورقة الراححة حتى النهاية.

◆ اعلم أن الخبراء والمشهورين الذين يصادقون على المنتجات ويروجون لها يقبضون عادة أجراً من المعلن، حتى وإن بدا أنهم ظهروا في البرنامج لمجرد اقتناعهم بجودة المنتج ودهشتهم لنتائجه المذهلة.

◆ إذا اشترت منتجاً عن طريق برنامج المعلومات الدعائية، فإنك تملك بعض حقوق الحماية تبعاً لـ «قانون طلب السلع عبر البريد والهاتف»، و«قانون فاتورة الائتمان القانوني» إن دفعت ثمن المنتج بواسطة بطاقة الائتمان. وتبعاً للقانون عموماً، يتوجب على الشركة شحن «الطلبية» خلال نفس المدة المذكورة في الإعلان. أما إذا لم يتم تحديد أي تاريخ، فإن على الشركة شحن المنتج خلال ثلاثين يوماً من استلامها قيمته.

المسألة الأخرى التي تثير القلق هذه الأيام تتمثل في عروض الحواسيب الشخصية «المجانية» أو «المنخفضة السعر». فقد لا يضم الحاسب كافة المكونات أو القدرات أو الاستطاعة المطلوبة. وقد يتطلب الأمر إجراء مكالمات خارجية مكلفة إلى أحد مواقع الخدمة على الإنترنت، أو يُنتظر منك قبول إعلانات إضافية على شاشة حاسبك. وقد تفرض عليك بعض الصفقات المنخفضة السعر تسديد

تحذير: للمنتج تأثيرات جانبية محتملة

كامل الرصيد خلال الشهر الأول. اعرف تماماً كيف سيتم الدفع، وما هي الشروط، وما الذي ستحصل عليه. أما عروض التنزيلات فتعتبر مشكلة أخرى تواجه المستهلكين. من الأفضل الاحتفاظ بنسخ عن كل الأوراق التي أرسلتها بالبريد حين قدمت الطلب للحصول على سعر التنزيلات، إضافة إلى الوثائق التي استلمتها عند شرائك السلعة. المشكلة الثالثة تتمثل في الإعلان والتسويق عبر الإنترنت، الأمر الذي يتطلب منك تفحصاً دقيقاً لممارسات الاحتيال والغش والخداع المحتملة. إن المزاعم التي يطلقها المعلن يجب أن تكون مثبتة وموثقة ومدعمة بكافة التفاصيل، مع إبقاء الحالات التي يتم فيها التنصل من الوعود وافتضاح حقيقة المزاعم «واضحة جلية». وتقوم «لجنة التجارة الاتحادية» (FTC) بمراقبة الإنترنت لمعرفة ما إذا كانت المواقع على الشبكة تعلن عن سياسات سرية، وتحترم سرية التعامل إذا فضلها المستهلك. إن صادفتك مشاكل مع مختلف المنتجات التي ابتعتها عن طريق التلفزيون أو الإنترنت، فإن «لجنة التجارة الفيدرالية»، والنائب العام في ولايتك، ومكتب الأعمال التجارية المحلي، يمكن لها جميعاً أن تقدم لك يد المساعدة. بإمكانك التقدم بشكواك إلى «لجنة التجارة الاتحادية» من خلال الاتصال بـ «مركز الاستجابة لشكاوى المستهلك» (Consumer Response Center)، هاتف مجاني: (1-877-FTC-HELP)، أو بإرسالها عن طريق البريد إلى العنوان التالي:

600 Pennsylvania Ave. NW, Washington, DC. 20580.

تحذير: للمنتج تأثيرات جانبية محتملة

أو عبر الإنترنت باستخدام استمارة الشكاوى على الشبكة .
لم تتغير الطبيعة البشرية منذ عهد مارك توين، لكن هناك الآن
مواقف أكثر إنسانية تجاه المحتالين والمخادعين مقارنة بالعقوبة التالية
التي أنزلت بالملك والدوق في «هاكلبري فين»:

«ها قد أتت عصابة مندفعة من الناس الغاضبين، يحملون
المشاعل، ويطلقون صيحات حانقة مرعبة، ويطلقون على أواني
الطبخ المعدنية، وينفخون الأبواق؛ قفزنا إلى جانب الطريق لنفسح
المجال لهم كي يمروا؛ وحين كانوا يعبرون، رأيتهم ممسكين بالملك
والدوق وقد انفرجت ساقا كل منهما على قضبان سكة الحديد - أقصد
عرفت أنهما الملك والدوق، رغم أن جسد كل منهما قد غطاه الزفت
والريش، ولم يشبه أي شكل إنساني على الإطلاق - وبدا الاثنان
كزوج من الطيور الرهيبة. حسناً، أغثاني المشهد؛ وأسفت للمشردين
المسكينين اللذين يستحقان الرثاء، وبدا الأمر وكأنني لم أحس بأية
مشاعر عدائية ضدهما في كل حياتي. كان المنظر مفرعاً، وأيقنت أن
بإمكان البشر التعامل بوحشية مروعة مع بعضهم بعضاً».



إفشاء المعلومات .

«بقسوة»