

المقدمة

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 24 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 24 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted ... [1]

Formatted ... [2]

Formatted ... [3]

Formatted ... [4]

Formatted: Font: 14 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Tab stops: Not at 6.27"

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted ... [5]

Formatted ... [6]

إن إستعمال شبكات الإتصال العامة مثل شبكة الإنترنت، والشبكات الخاصة العالمية مثل شبكة الإسوفت والشبكات القومية والشبكات المحلية، قد إنتشر إنتشاراً كبيراً في جميع أنحاء العالم، وأصبحت الإمكانيات التي يتيحها إستعمال هذه الشبكات في متناول كل من يمتلك جهاز كمبيوتر شخصي، بصرف النظر عن موقعه في خريطة العالم جغرافية كانت، إقتصادية، سياسية أم إجتماعية. هذا الإنتشار خلق مساحة تسويقية مكانية وزمانية جديدة لا تحمل من صفات المساحة التسويقية العادية شيء، بل تحمل في معناها إمكانيات جديدة وفرصة هائلة لتغيير المفاهيم التقليدية في التعامل التسويقي للمنتجات والخدمات المصرفية.

تمثل وسائل الإتصال عصب الحياة بالنسبة للتقنية الحديثة، ويمثل مدى الإنتشار والتوسع المحلي لهذه الشبكات، مدى تعمق استعمال التقنية في جميع مناحي الحياة ومدى تطور المجتمعات.

إن الناظر إلى علم الإقتصاد الحديث يري بوضوح أن العالم يتغير الآن من الإقتصاد التقليدي إلى الإقتصاد العالمي المفتوح المعتمد علي المعرفة، أي ما يعرف بإقتصاد المعرفة Knowledge Economy، ويرى بوضوح أن الإتصالات والتقنية هي حجر الزاوية في قيام هذا العلم الحديث، المعتمد على التوفر والتدفق المستمر للمعلومات، والذي هو أساس العمل التجاري والعمل المصرفي الحالي والمستقبلي.

إن إحداث نقلة نوعية في إستعمال التقنية الحديثة في المجال المالي والمجال المصرفي بالذات، هو ما تتطلع إليه سياسات بنك السودان وتعمل علي إنجازه المصارف السودانية الآن، في محاولة لدخول العالمية وإستقبال نتائج السلام المتوقع وما قد يبرز من إشكاليات محيرة، مثل إشكال إزدواجية النظام المصرفي. ينظر هذا البحث في ما يمكن أن تقدمه التقنية الحديثة من حلول مقبولة لمثل هذه الإشكاليات.

مشكلة البحث

اتجهت العديد من الدول إلى قبول وتبني سياسات ووسائل وإجراءات تسعى إلى تحسين أداء القطاع المصرفي، وتفعيل دوره للدفع بعجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية على ضوء برنامج متكامل ومتربط ومتناسق للإصلاح الإقتصادي، والسودان كدولة تتطلع للتطور والنمو، لا بد لها من أن تحذو حذو هذه الدول إذا أرادت أن تدخل الألفية الجديدة بقطاع إقتصادي مصرفي متطور معافى ومتمكن من مقابلة التحديات الاقتصادية وتحديات العولمة المالية والتجارية.

إن تحقق تقدم كبير في نظم الاتصالات والمعلومات، كان له عظيم الأثر على العمل المصرفي الدولي والتجارة الإلكترونية العابرة للحدود، أدى هذا التطور إلى إنخفاض تكلفة إنجاز المعاملات المالية عبر

الحدود، وتحسن مستوى معالجة البيانات والنظم المحاسبية، ونظراً للفوائد العديدة التي أفرزتها التكنولوجيا، سواءاً بالنسبة للمصارف أو لعملائها، فقد أصبحت تشكل إحدى القوى الرئيسية الدافعة للتغيير والتطوير في النشاط المصرفي، ورغم أن محاولات القطاع المصرفي السوداني للاستفادة من هذا التقدم التكنولوجي، إلا أنه مازل يُجابه العديد من العقبات، التي تبدو بوضوح من ظاهرها أنها مشكلة إدارية حول قبول التجديد والاستفادة منه.

Formatted ... [7]

مع التطور الزمني ظهرت الحاجة إلى خدمات بنكية جديدة معتمدة على التطور التكنولوجي والتقنية الحديثة، فظهرت الحاجة الملحة لتسويق مصرفي متخصص يُراعي مسألة التقدم التكنولوجي في القطاع المصرفي وأثره على تقديم وتسويق الخدمات المصرفية.

Formatted ... [8]

إن كثيراً من إدارات المصارف السودانية، لا تولي أهمية كافية لمسألة التسويق المصرفي وبخاصة مسألة إدارة علاقات العملاء ونظم معلومات التسويق، وبحوث التسويق، وإرتباطها الوثيق بمسألة تسويق الخدمات المصرفية، إن إدارات المصارف السودانية لا تعطي إدارات التسويق فيها الأهمية الكافية باعتبارها إدارة ديناميكية، قادرة على تحقيق الانسجام والتوافق بين إدارة المصرف العليا وإداراته وأقسامه المختلفة، لتعمل بشكل متكامل على تحقيق الأهداف المخططة للبنك.

Formatted ... [9]

البنوك السودانية لا تعمل على أساس الابتكارات الفكرية الجديدة والقائمة على مبادئ أساسية مثل مبدأ "استقبل زبائنك ولا تنتظر قدومهم" وغيره من المبادئ الحديثة التي تذهب بالمصارف حيث يذهب الزبون. إن مثل هذه الابتكارات الجديدة ميزة من ميزات تطور الجهاز المصرفي في البلدان التي تسعى إلى إرضا الزبائن وكذلك الرفع من مردودية البنوك.

Formatted ... [10]

أهمية البحث

للبحث أهمية خاصة من حيث ندرة البحوث في مجال التقنية الحديثة المرتبطة بالتطبيقات المصرفية، وذلك لحدثة موضوع البحث، خاصة في السودان، وللحاجة الماسة لمثل هذه البحوث والدراسات، خاصة في ظل تداعيات العولمة والتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي يمر السودان، والانفتاح الحادث حالياً في المجال الاقتصادي السوداني، وتوقع ودخول مصارف جديد بتقنيات جديد إلى سوق المصارف السودانية.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script
Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. تقديم أساليب عملية تساعد لمصارف السودانية على تسويق خدمات مصرفية متطورة معتمدة على التقنية الحديثة.
2. تحديد أهمية بحوث التسويق العلمية التي تهدف إلى بحث العلاقة بين الزبون والمصرف مستفيدة من تدفق المعلومات الناتج من الإستعمالات الحديثة لتقنيات الربط الشبكي وترتيب وتخزين المعلومات.
3. تحديد إطار للعلاقة وكيفية التعامل، بين المصرف والعميل ودراسة سلوك العميل ورغباته، لتمكين المصرف من تطبيق سهل لخطط التطوير التقني والتسويق الإستراتيجي.
4. عكس تجربة بنك الشمال الإسلامي التقنية ومدى إرتباطها بتسويق الخدمات المصرفية، مستعرضاً خطط البنك المركزي التقنية المتوقع لها أن تحدث تغيراً جذرياً في واقع الحياة والنشاط المصرفي السوداني.

فروض البحث

يعمل هذا البحث إلى إختبار صحة الفروض التالية:-

1. إن لإستعمال التقنية الحديثة في المصارف أثر في تحسين أساليب إدارة وتسويق الخدمات المصرفية.
2. إن للتقنية المصرفية الحديثة أثر في تحديد إتجاهات وسمات المزيج التسويقي لخدمات المصارف.
- 3-4. إن للتقنية المصرفية الحديثة أثر في رضا العملاء وأثر في تطوير أساليب علاقات العملاء.

منهج البحث

يعتمد هذ البحث المنهج التاريخي والمنهج التحليلي والدراسة الميدانية لحالة بنك الشمال الإسلامي.

مصادر وأدوات جمع البيانات

- يعتمد الباحث على ملاحظاته الشخصية وخبرته العملية للتعامل مع الحالة الدراسية، حيث يستمد الباحث معلومات البحث من خبرته الممتدة من عام 1977 في تحليل وتصميم النظم المالية ونظم الأعمال، ومجال تخصصه في تحليل وتصميم وتنفيذ وتشغيل أنظمة المصارف وخبرته في العمل المصرفي السوداني منذ عام 1990م، حيث أنه، عاصر تقريباً ثلاثة مراحل أساسية في تطور إستعمال التقنيات المستحدثة في المصارف السودانية.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Not Bold, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, Not Bold, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Not Bold, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, Not Bold, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Indent: Before: 0.02", Line spacing: 1.5 lines, Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, ... + Start at: 1 + Alignment: Right + Aligned at: -1.5" + Tab after: -1.25" + Indent at: -1.25", Tab stops: 0.27", List tab

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted ... [11]

Formatted ... [12]

Formatted ... [13]

Formatted ... [14]

Formatted ... [15]

Formatted ... [16]

Formatted ... [17]

Formatted ... [18]

Formatted ... [19]

Formatted ... [20]

Formatted ... [21]

Formatted ... [22]

Formatted ... [23]

Formatted ... [24]

Formatted ... [25]

Formatted ... [26]

Formatted ... [27]

- سيتم إعداد إستبيان لإستقصاء عينة مختار من عملاء المصرف، حول مدى رضا العملاء عن التقديم الإلكتروني للخدمات المصرفية، ومدى رضاهم عن الخدمات التشغيلية المصاحبة لتسويق الخدمات، ويستقصى الإستبيان العملاء حول بعض الخدمات الجديدة التي يرغب المصرف في إدخالها.

حدود البحث

- الحدود المكانية : كل فروع بنك الشمال الإسلامي في ولاية الخرطوم والولايات الأخرى.
- الحدود الزمانية : الفترة من 2000م إلى 2005م.
- حدود مجتمع البحث : المستهدفون كل عملاء بنك الشمال يتم إختيار عينه منهم لاحقاً.

الدراسات السابقة

قام الباحث بالنظر في الدراسات السابقة في نفس المجال في المعهد العالي للدراسات المصرفية، وجد عدد مقدرًا من البحوث المقدمة لنيل درجة البكالوريوس، التي تتعلق مواضيعها بالتقنية المصرفية والصيرفة الإلكترونية. ولم توجد أي بحوث مقدمة لنيل درجة الماجستير في نفس الموضوع وإن وجد بحث عن التجارة الإلكترونية. إن حقيقة عدم العثور على دراسات سابقة في مجال هذا البحث، لا ينفي وجودها كما لا ينفي وجود أوراق منشورة عن الموضوع، وإن كانت لغير الأغراض الأكاديمية.

هيكل البحث

يتكون هيكل هذا البحث من مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة، وسيتناول البحث أثر التقنية الحديثة في تسويق الخدمات المصرفية مستعرضاً تجربة بنك الشمال الإسلامي.

تتناول المقدمة، عنوان البحث، مشكلة البحث، أهداف البحث، أهمية البحث، فروض البحث، منهج البحث، مجال وحدود البحث، الدراسات السابقة وأخيراً تتناول المقدمة هيكل البحث.

الفصل الأول الإطار النظري للتسويق المصرفي : يتناول هذا الفصل المصارف والتقنية من

- منظور الإطار النظري متناولاً ذلك في ثلاث مباحث:
- المبحث الأول مفهوم التسويق والتسويق المصرفي: يبحث حول البيع والتسويق والفروقات بينهما، ثم يتناول تعريف التسويق، ويبين عناصر مفهوم التسويق ونشوء المفهوم التسويقي بالمصارف، محدداً التطور التاريخي للتسويق المصرفي، ويتحدث عن المصارف والإهتمام بالتسويق والتوجهات المستقبلية للتسويق المصرفي.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 16 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 16 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 16 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 16 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 22 pt, No underline, Complex Script Font: Times New Roman, 22 pt

Formatted: Justify Low, Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Justify Low, Indent: Before: 0.02", First line: 0", Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 16 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 16 pt

Formatted

... [28]

- المبحث الثاني الإدارة الحديثة للتسويق المصرفي: يستهل المبحث بالتحدث عن عملية إدارة التسويق المصرفي محدداً مجموعة الحزم والأدوات التقنية والإدارية المطلوبة لذلك، ثم يتناول المفهوم الإستراتيجي للتسويق المصرفي الحديث، ويتناول بعد ذلك بحوث التسويق مبيناً مفهومها وتعريفها وتصنيفها من الناحية النظرية، ثم يتناول مفهوم بحوث التسويق المصرفي ونظم معلومات التسويق مبيناً المصادر والعناصر الأساسية لمعلومات نظم التسويق.
- المبحث الثالث المزيج التسويقي لخدمات المصارف: يتناول هذا المبحث مفهوم وتعريف المزيج التسويقي، ويتناول عناصر المزيج التسويقي بالتحليل، خاصة المزيج التسويقي للخدمات عموماً والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية تحديداً، ويقوم بتعريف الخدمة المصرفية وبيان الخصائص الرئيسية لها، ومن ثم يستعرض عناصر المزيج التسويقي للمصارف مثل الخدمة المصرفية وأساليب تسعير الخدمات المصرفية وسبل توزيع الخدمات المصرفية وخطط ترويج الخدمات المصرفية، ويتناول باختصار تكلفة تسويق الخدمات المصرفية والرقابة على التكلفة ومعايير التشغيل المصرفية لإكمال صورة المزيج التسويقي للخدمات المصرفية والمؤثرات الواقعة عليه.

الفصل الثاني تطبيقات التقنية المصرفية : يتناول هذا الفصل التقنية المصرفية من حيث الإطار التطبيقي متناولاً ذلك في ثلاث مباحث:

- المبحث الأول مفهوم التقنية المصرفية وشبكات الربط الإلكترونية: يتناول هذا المبحث التعامل المصرفي الحديث وعلاقات الزبون والصيرفة الإلكترونية، ويحدد سبل ونقاط الإتصال بالزبون وهي المواقع المعلوماتية في الشبكات والإنترنت ويتناول في وصف مختصر الشبكات وشبكات الربط الإلكترونية مثل الشبكات المحلية والشبكات الواسعة وشبكة المعلومات المصرفية وشبكة الإنترنت وشبكة الإسوفت مع بيان إمكانياتها التطبيقية في المجال المصرفي.
- المبحث الثاني التطبيقات الإلكترونية الحديثة في المجال المصرفي: هذا المبحث يتناول المصارف حديثاً، ويتحدث عن المصارف الإلكترونية ومزايا هذا النوع من المصارف، ويبين المخاطر المصرفية الناتجة عن هذا النوع، ويحدد بعض سبل التأمين ضد هذه المخاطر الإلكترونية، ومن ثم يتناول الموضوع المهم وهو موضوع النقود الإلكترونية، ويحدد أنواعها المختلفة ومزايا هذه النقود الإلكترونية، ويتناول أيضاً التحويلات المالية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، ويتناول تجارة السلع والخدمات الإلكترونية وتصنيفات التجارة الإلكترونية من خلال طبيعة المعاملات ولا يهمل أنظمة المعلومات ما بين المؤسسات، وسبل تأمينها متحدثاً عن البصمة الإلكترونية (التوقيع)

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 16 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 16 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 16 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 16 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

للمرسلة الإلكترونية وبيان طريقتها وأهميتها في تطبيقات القوانين المنظمة للعمل الإلكتروني التي يتناولها بوصف إطارها الدولي وتجارب الدول العربية والتجربة السودانية.

- المبحث الثالث التسويق والإدارة الإلكترونية المصرفية الحديثة: في هذا المبحث يتم تناول الإدارة الإلكترونية وبيان حقيقة المقولة التي تقول بنهاية الإدارة التقليدية بدواعي التحول الإلكتروني، وانتشار المعاملات المعتمدة على الأصول الناعمة، وينتقل بعد ذلك ليتناول الزبون الإلكتروني وتواجهه في غير الأسواق التقليدية، ومن ثم يبين التغير في مفهوم التسويق التقليدي في العصر الإلكتروني، محدداً الخصائص الأساسية للتسويق الإلكتروني والسوق الإلكترونية.

الفصل الثالث تقويم تجربة بنك الشمال الإسلامي في التسويق المصرفي باستخدام التقنيات الحديثة

- في دراسة الحالة يتناول هذا الفصل تجربة بنك الشمال الإسلامي التقنية في ثلاث مباحث:
- المبحث الأول بنك الشمال النشأة والتطور: هذا المبحث يتناول بنك الشمال الإسلامي من حيث التأسيس والأهداف كما وردت في عقد تأسيس المصرف، ويحدد المساهمات الرأسمالية للبنك والشركات التابعة له، ويحدد الفروع والانتشار الجغرافي للمصرف في السودان، ويتناول توزيع المراسلين الأجانب، ومن ثم ينظر إلى الهيكل التنظيمي للمصرف، وموقع إدارة التقنية والتسويق.
- المبحث الثاني إدارة التقنية والتسويق ببنك الشمال الإسلامي: يستهل هذا المبحث بالنظر في التطورات المؤثرة على مجريات التقنية المصرفية ومشاريع بنك السودان التقنية، ومن ثم يتناول باختصار تاريخ التقنية في بنك الشمال الإسلامي، ويبحث في مسائل التخطيط الإستراتيجي للتقنية والتسويق وتنظيم أنشطة إدارة التقنية والتسويق المصرفي بالبنك.
- المبحث الثالث أثر التقنية المصرفية على التسويق المصرفي (دراسة الحالة) : يمهد المبحث بالتحدث عن توطین التقنية والنظرة الإستراتيجية للبنك المركزي لترقية القطاع المصرفي السوداني، مع بيان بعض الإحصائيات عن الإنتشار المصرفي في السودان، وحجم الودائع لبيان التطور في السنوات السابقة، ويبين بعد ذلك أهداف دراسة وإستبيان عملاء بنك الشمال الإسلامي ويحدد إجراءات الدراسة، ويستعرض في إحصائيات عامة عن الدراسة مدى تحصيل العينة، ومن ثم يشرع في تحليل بيانات الإستبيان وإبدأ الملاحظات عليها ومقارنة النسب المتحصلة، فيتم كل ذلك في أربعة محاور رئيسة، هي محور بيانات العملاء الشخصية، ومحور السوق المصرفية والمزيج التسويقي، ومحور رضا العملاء ومحور الخدمات الإلكترونية الجديدة.

يُخبر قدم البحث في خاتمته النتائج والتوصيات، وقدم الملاحق، والمراجع.

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 6 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 6 pt, (Complex) Arabic (Saudi Arabia)

Formatted: Line spacing: 1.5 lines

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 12 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 12 pt

Formatted: Line spacing: 1.5 lines, Tab stops: Not at 0.64"

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, Not Bold, Complex Script Font: Times New Roman, Not Bold, (Complex) Arabic (Egypt)

Formatted: Font: (Default) Times New Roman, Not Bold, Complex Script Font: Times New Roman, Not Bold, (Complex) Arabic (Egypt)

Formatted: Font: 14 pt, Complex Script Font: Times New Roman, 14 pt, (Complex) Arabic (Egypt)

Formatted: Body Text, Justified, Line spacing: 1.5 lines

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

Roman, 22 pt

12/19/2005 11:28:00 PM

: 1.5 lines, No bullets or numbering

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

12/21/2005 3:20:00 PM

e, Complex Script Font: Times New
Roman, 22 pt

12/19/2005 11:28:00 PM

stops: 0.02", List tab + Not at 0.52"

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 12 pt

12/21/2005 3:19:00 PM

cript Font: Times New Roman, 14 pt

