

# البنك استقبل 374105 عملاء وأصدر 29651 قراراً ووقع 7888 عقداً

## «الائتمان»: 338 مليوناً و685 ألف دينار إجمالي القروض المنصرفة خلال 2019

أما الكشف الهندسية التي أجريت على الوحدات المشمولة بالرعاية السكنية بنظام (Tough Pad) قبله 32495 ، وبلغ إجمالي مكالمات مركز الاتصال 23652 ، في حين بلغ إجمالي المبالغ المنصرفة لأنواع القروض كافة 338685380 ديناراً

وأوضحت الخشني ان قائمة الإنجازات التي تحققت خلال 2019 شملت: تطوير نظام البنك Migration to power builder 2017، والإخذ بنظام (أوراكل المالي) Oracle Finance ، وتطبيق نظام الرد الآلي (IVR) ، وتطوير نظام خدمة العملاء الـ(CRM) .

وحول آخر برتوكولات الربط الالكتروني التي شهدها عام 2019 ذكرت الخشني أنها تضمنت: بنك برقان والهيئة العامة لشؤون قصر والهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة، فيما جرى تطوير الربط الالكتروني مع ثلاث هيئات حكومية هي: وزارة التجارة والصناعة والمؤسسة العامة للرعاية السكنية والهيئة العامة للمعلومات المدنية.

وأكدت الخشني أن العمل في المشاريع الإنشائية للبنك سار على قدم وساق خلال عام 2019، سواء على صعيد إنشاء المقر الرئيسي الجديد في منطقة جنوب السرة أو فيما يتعلق بإنشاء وصيانة باقي الفروع، مشيرة إلى أن نسبة الإنجاز بمشروع المقر الجديد في جنوب السرة بلغ 70%.



العام المنقضي (2019) ، تشير الإحصائية إلى أن عدد العملاء الذين استقبلهم البنك في فروعه كافة بلغ 374105 عميل ، وأن القرارات الصادرة من الفروع كافة بلغت 29651 قراراً ، في حين بلغ إجمالي العقود الموقعة في الإدارة القانونية 7888 عقداً ، وبلغ عدد الشبكات المعتمدة 45793 ، فيما قفزت التحوييلات البنكية إلى 23968.

## الخشني: «الائتمان» يطلق أكبر حملاته اإعلانية لتعريف بخدماته الإلكترونية الجديدة

البنك في مواكبة التطور وتطبيق الحلول والأنظمة الحديثة . في الوقت ذاته ، أصدر بنك الائتمان إحصائية بشأن الأداء خلال

متطور متجدد وفعال ، جاء لخدم المتعاملين بسهولة ويسر ويتمشي مع رؤية الكويت 2035 بالتحول الالكتروني والرقمي وإبراز دور

| أداء الائتمان في 2019                      |                |
|--------------------------------------------|----------------|
| البيان                                     | العدد الإجمالي |
| العملاء الذين استقبلهم البنك في كافة فروعه | 374105         |
| القرارات الصادرة من كافة فروع البنك        | 29651          |
| العقد الموقعة في الإدارة القانونية         | 7888           |
| الشبكات المعتمدة                           | 45793          |
| التحويلات البنكية                          | 23968          |
| الكشف الهندسية الآلية (Tough pad)          | 32495          |
| مكالمات مركز الاتصال (Call center)         | 23652          |
| إجمالي المبالغ المنصرفة لنفقه انواع القروض | 338685380      |

التقديم للدفع والاستعلام عن حالتها، تقديم الاقتراحات والشكاوى (رأيك بھمنا)، ساعات العمل، أنواع القروض المقدمة، الاستعلام عن فروعهنا، الاستعلام عن خدمة الربط الالكتروني، والاستعلام عن خدمة التحويل البنكي.

وأشارت إلى أن الحملة تستهدف ضمان ترويج الخدمة لجميع الشرائح ، وتخفيف الضغط عن

التقديم للدفع والاستعلام عن حالتها، تقديم الاقتراحات والشكاوى (رأيك بھمنا)، ساعات العمل، أنواع القروض المقدمة، الاستعلام عن فروعهنا، الاستعلام عن خدمة الربط الالكتروني، والاستعلام عن خدمة التحويل البنكي.

وأشارت إلى أن الحملة تستهدف ضمان ترويج الخدمة لجميع الشرائح ، وتخفيف الضغط عن

بالتزامن مع بدء العام الميلادي الجديد (2020) أطلق بنك الائتمان الكويتي الحملة الاعلانية لخدمة الرد الآلي للبنك.

الناطقة باسم البنك السيدة / حباري الخشني أعلنت أن خدمة الرد الآلي لبنك الائتمان الكويتي التي بدأ الإعلان عنها 2020/1/13 تستهدف تعريف أكبر عدد ممكن من متعاملين و غير المتعاملين مع البنك بالخدمات التي يقدمها البنك والتسهيلات والتيسيرات التي باتت متاحة الآن بفضل عمليات الربط الالكتروني والتطبيقات الذكية، فضلاً عن تعريفهم واطلاعهم على أفرع البنك المختلفة ومناطق تواجدها وساعات عملها .

وكشفت الخشني في تصريح صحافي لها اليوم أن الحملة تستهدف التسويق لخدمات البنك كافة المتعلقة بمركز الاتصال (1810000) مع التركيز على خدمة الرد الآلي الهاتفية (IVR) والمتاحة لمتعاملين و غير متعاملين البنك كافة على مدار 24 ساعة في الاسبوع .

وأوضحت أن خدمة الرد الآلي لمركز الاتصال أطلقت في الثالث من نوفمبر 2019 حيث توفر بيانات و معلومات للمتعاملين على مدار الساعة 24 /7 و توفر الوقت والجهد بالإضافة الى تخفيف الضغط على موظفي البنك.

وعن محتويات الخدمة قالت الخشني، انها تشمل: تتبع حالة الطلب، الاستعلام عن كشف الحساب،

59 بالمئة من المشاركين يبحثون عن شركات تتمتع بثقافة عمل ودية

## «بيت.كوم»: الرواتب وبيئة العمل أهم سمات الوظائف المثالية في الكويت

أسلوب الإدارة (58%)، والتدريب والدعم (56%)، ومن ثم بيئة العمل (56%).

وبرزت فرص التقدم الوظيفي على المدى الطويل (44%) كأهم العوامل التي تعزز ولاء المهنيين تجاه الشركة، يتبعها الأمن الوظيفي (43%).

تعتبر ثقافة العمل التي تعزز دافعية الموظفين والانتماء التنظيمي عنصراً أساسياً للاحتفاظ بالموظفين. وقد أشار الاستبيان إلى أن ثلثي المشاركين يعملون في شركتهم الحالية منذ أكثر من عامين. إضافة إلى ذلك، قال 70% أنهم سيقدمون للعمل في شركتهم الحالية في نفس المنصب لو أتيح لهم الخيار للقيام بذلك من جديد.

من جهته قال زافر شاه، مدير الأبحاث في بوجوف: «إن استبيان جذب الكفاءات والاحتفاظ بها يلقي الضوء على العوامل المهمة التي تؤثر على أداء موظفي الشركات ورضاهم. يمتلك المهنيون في المنطقة احتياجات وألويات متنوعة عندما يتعلق الأمر ببيئة العمل المثالية بالنسبة لهم، ويشعر معظم المشاركين بالرضا عن وظائفهم الحالية، حيث ينصحبون الباحثين عن عمل بالتقدم للعمل في شركاتهم. وفي الوقت نفسه، يجب أن تواصل الشركات في إشراك موظفيها وطلب آرائهم باستمرار بهدف تحسين قدرتها على جذب الكفاءات وزيادة ولائها. وبحسب الاستبيان، يوافق 57% من المهنيين على أن شركتهم تستمع بانتظام للملاحظات موظفيها لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل.»

تم جمع بيانات استبيان جذب الكفاءات والاحتفاظ بها في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعام 2019 عبر الإنترنت خلال الفترة الممتدة ما بين 7 وحتى 25 نوفمبر 2019.



علا حداد

عن مدى اهتمام الشركات بجذب الباحثين عن عمل وتشجيعهم على التقدم للعمل لديها، قال 33% أن الشركات تبذل جهوداً كبيرة لتحقيق ذلك، فيما قال 29% منهم أنها تبذل بعض الجهود في هذا المجال، فيما اعتبر 13% من المشاركين بأن الجهود المبذولة في هذا المجال قليلة، وقال 4% أن الشركات لا تبذل أي جهد في هذا المجال.

تُعتبر مواقع التواصل الاجتماعي (30%) وصفحات الشركات عبر الإنترنت التي تستهدف الباحثين عن عمل (19%) كأكثر الوسائل فعالية لتسويق ثقافة الشركة أمام الباحثين عن عمل. وعندما سُئل المشاركون عن نوع المعلومات التي تثير اهتمام الباحثين عن عمل للانضمام إلى شركة معينة، اختار 70% المزايا والفوائد التي توفرها الشركة، فيما اختار 53% جوائز وإنجازات الشركة.

العوامل المهمة بعد الحصول على الوظيفة

أظهر استبيان بيت.كوم أن أكثر السمات التي يهتم بها المهنيون في الكويت بعد حصولهم على الوظيفة هي فرص التطور الوظيفي (68%)، يليها

كشف استبيان جديد أجراه بيت.كوم بالتعاون مع بوجوف، عن الاتجاهات الحالية المتعلقة بجذب الكفاءات والاحتفاظ بها من منظور الموظفين وأصحاب العمل. إذ أظهر أن أهم ثلاثة عوامل تجذب الكفاءات هي الرواتب والتعويضات (69%) وسعة الشركة (56%) وبيئة العمل (55%). بينما تمثلت العوامل الأقل أهمية في المظهر الخارجي للشركة مثل الشعار وتصميم الموقع الإلكتروني (17%) والتواجد الإعلامي (14%). بالإضافة إلى ذلك، صرح 7 من 10 مشاركين في الكويت أن الشركة تكون أكثر جاذبية إذا حال اتسمت بالأخلاق واتبعت ممارسات جيدة. كما قال 59% من المشاركين أنهم يبحثون عن الشركات التي تتمتع بثقافة عمل ودية.

وتعليقاً على الاستبيان قالت علا حداد، المديرة الإدارية للموارد البشرية في بيت.كوم: «نحن نقدم خدماتنا لأكثر من 38 مليون مهني مسجلين على بيت.كوم، لذلك من المهم لنا أن نفهم دوافعهم وتوقعاتهم. إذ يُعتبر ذلك ضرورياً للشركات التي تسعى لجذب الكفاءات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والاحتفاظ بها. ويكشف عن الاستبيان الجديد عن العوامل المتعددة التي تعزز التزام الموظفين تجاه عملهم، والتي تشمل تدريبهم وتقييم مهاراتهم، والبيئة التي يعملون فيها، وفرصهم في النمو والتطور، بالإضافة إلى علاقاتهم مع شركاتهم. ونحن سعداء بشاركتهم هذه البيانات مع ملايين الشركات والباحثين عن عمل حتى نواصل في تمكينهم.»

تعتبر عملية جذب الكفاءات خطوة مهمة يتعين على أصحاب العمل أخذها بعين الاعتبار. عندما سُئل المشاركون في الكويت

على تقديم خدمات مبتكرة وحلول مميزة في مختلف المجالات والصناعات بهدف تسريع النمو ومساعدة المؤسسات على الاستفادة من إنترنت الأشياء (IoT) بطريقة فعالة وأكثر أماناً. كما تعزز حلول الطائرات بدون طيار الكفاءة بحيث توفر حلولاً متخصصة حسب الطلب مع توفير أنظمة فنية وبيانات تحليلية متقدمة لصالح الحكومات والشركات.

ومن بين الخدمات المبتكرة التي تقدمها «زين درون»، جمع بيانات الصور المتعلقة بتطور الأعمال والمشاريع من خلال تحليل الصور والبيانات وتقييم مدى توافقها مع التصميمات الأصلية وأتمتة ودعم عمليات إدارة الأصول آلياً، علاوة على ذلك، تدعم خدمات زين درون الطلب المتزايد على استبدال عمليات الفحص الاعتيادية بعمليات فحص رقمية، مما يؤدي إلى سرعة إنجاز المهام وتقليل التكاليف والخطأ البشري دون الحاجة لوقف أعمال التشغيل وعمليات الإنتاج.



عبد العزيز جواد

إطلاق خدمة زين درون في الكويت أكتوبر 2018، مع خطة لتوسيع أعمالها لتشمل بقية الأسواق في المنطقة، ومنذ تلك المرحلة، أعلنت شركة زين درون عن العديد من الاتفاقيات التجارية والشراكات الاستراتيجية. وفي هذا السياق، تعمل زين درون

تقديم الخدمات، وتقييم المخاطر، وتحديد الإجراءات اللازمة لتحقيق إدارة الجودة الفعالة ضمن أعمال المؤسسة، كما يساعد المعيار المعترف به دولياً المؤسسات على تطبيق نهج محوره العملاء، وعلى تحسين العمليات الجارية لتحقيق الكفاءة.

وقال الرئيس التنفيذي لشركة زين درون عبد العزيز جواد «تعتبر شهادة ISO 9001:2015 الخطوة التالية في أن تقدم الشركة نفسها كمزود رائد لخدمات الطائرات بدون طيار في أسواق الشرق الأوسط، كما تؤكد هذه الخطوة لشركائنا أننا نحرص تماماً على المحافظة على معايير الجودة في أعمالنا».

وأضاف جواد قائلاً «بالنسبة إلى شركائنا الدوليين فإنها توفر معايير خاصة بمستوى النهج العملي الذي يركز على العملاء، والذي يجب الحفاظ عليه كي تكون من الشركات الرائدة في مجال الطائرات بدون طيار».

وكانت مجموعة زين أعلنت عن

على مدار العشرين عاماً الماضية

## 120 مليار دولار قيمة دعم قطاع الكهرباء في الخليج



مليار دولار أخرى مع تنامي الطلب على الكهرباء. وقد أدت التطورات الأخيرة في المنطقة إلى زيادة حدة هذه المشكلة، حيث يؤدي الدفع باتجاه تحول اقتصادات دول مجلس التعاون الخليجي إلى التصنيع وإدخال سلاسل توريد للصناعات التحويلية إلى المنطقة، إلى جانب زيادة مستوى كبرية العمليات الصناعية، إلى زيادة الطلب الصناعي على الكهرباء. وفي الوقت نفسه، فإن النمو السكاني وتحسن مستوى الحياة في ظل المناخ الحار والقاسي لمنطقة دول مجلس التعاون الخليجي ينعكس على شكل زيادة في الطلب السكني على التكييف والتبريد الذي يعتمد على الطاقة الكهربائية.

الإصلاحات، إلا أن الحكومات تستطيع دعم المجموعات المتأثرة، مما يتيح لها سيتوجب عليها دفعها». وستؤدي إصلاحات تسعير الكهرباء هذه إلى توزيع تكلفة توليد الطاقة والبنية التحتية لتوزيعها ونقلها والعمليات التشغيلية المرتبطة بها، بشكل أكثر إنصافاً بين مختلف أنواع المستخدمين، وضمان محافظة الشركات الصناعية الكبرى على تنافسيتها. وتشير تقديرات التقرير بأن دعم الكهرباء قد كلف دول مجلس التعاون الخليجي أكثر من 120 مليار دولار على مدى السنوات العشرين الماضية، وإذا ما استمرت هذه السياسات على حالها حتى عام 2030 فإنها ستكلف تلك الدول 150



شهاب البرعي

كالصناعات التي تستهلك كميات كبيرة من الكهرباء بأحمال رئيسية ثابتة مع مستويات تباين ضئيلة أو معدومة على مدار السنة، يمكن خدمتهم بتكلفة منخفضة للغاية ، وبالتالي ينبغي عليهم دفععرفة أقل. ويتعين على الشركات التي تستهلك طاقة أقل ولكن بطفرات كبيرة في الطلب، أن تدفععرفة أعلى، لتغطية حصتها الكبيرة الموزونة من التكاليف المرتفعة لأصول توليد الطاقة في أوقات الذروة. وتشكل الكهرباء حصة أقل بكثير من إجمالي التكاليف للمجموعة الثمانية من العملاء، حيث أن لديها خيارات مختلفة لتخفيف الزيادة، مثل تعزيز كفاءتها في استخدام الطاقة، وتخفيض التكاليف في مجالات أخرى، أو نقل زيادات متواضعة إلى المستهلكين. وأضاف البرعي: «من الطبيعي جداً أن يكون هناك اعراضات على مثل هذه

أشار تقرير جديد لشركة ستراتيجي الشرق الأوسط، التابعة لشبكة بي دبليو سي، بعنوان «إصلاح أسعار الكهرباء: الخيار الصعب لصناعات دول مجلس التعاون الخليجي»، أن سياسة تسعير الكهرباء الحالية في دول مجلس التعاون الخليجي لا تتسم بالاستدامة، حيث أدى الدعم على مدى عقود طويلة إلى ارتفاع معدلات الاستهلاك والهدر في الطاقة، فضلاً عن استنزاف مئات المليارات من ميزانيات حكومات المنطقة. ويشير التقرير إلى أن المنطقة بحاجة إلى إصلاح هذه السياسات لتحقيق طموحات تنمية الصناعة المحلية وبناء قطاع كهرباء مستدام اقتصادياً. إلا أن هناك اعتقاد خاطئ لدى الشركات الصناعية ، بأن إصلاحات التسعير ستؤثر على قدرتها التنافسية، الأمر الذي يدفع إلى معارضة كبيرة من الصناعيين لإصلاح أسعار الكهرباء.

وفي معرض تعليقه على التقرير، قال الدكتور شهاب البرعي، الشريك في شركة ستراتيجي الشرق الأوسط، «لا يمكن على الإطلاق أن تستمر الهيكلية الحالية لأسعار الكهرباء في المنطقة. ويمكن إصلاحات أسعار الكهرباء إن تمت بهيكلية صحيحة أن تجعل أنظمة توليد الطاقة الكهربائية مستدامة اقتصادياً، وتساعد في الوقت نفسه في تنمية القاعدة الصناعية في المنطقة. ولتحقيق هذين الهدفين، فإن التعريفة المستحقة ينبغي أن تعكس التكاليف التي يفرضاها كل مستخدم على منظومة الكهرباء». وجدير بالذكر أن المستخدمين النهائيين الكبار على وجه التحديد،