

تلاه «بنك» في المركز الثاني ثم «الأهلي المتحد» ثالثاً حسب استفتاء لـ «كويت نيوز» على موقع «تويتز» «الوطني» أفضل بنك محلي في خدمة رعاية العملاء وجودتها



عبد المحسن الرشيد

حاز بنك الكويت الوطني لقب أفضل بنك في الكويت من حيث خدمة رعاية العملاء وجودتها، وذلك خلال الاستفتاء الذي أقامته «كويت نيوز» للنشر والتوزيع على موقعها في شبكة التواصل الاجتماعي «تويتز»، الذي يتبعه أكثر من 43 ألف مستخدم. وشارك في الاستفتاء 1454 مستخدماً لشبكة «تويتز» متابع لحساب «كويت نيوز» الإخباري على الموقع خلال 48 ساعة هي مدة الاستفتاء، حيث صوت 25٪ منهم لبنك الكويت الوطني، وحل بيت التمويل الكويتي «بيتك» ثانياً بنسبة 24٪، والبنك الأهلي المتحد ثالثاً بنسبة 23٪. وجاءت بقية نتائج البنوك كالتالي: بنك بوبيان 13٪، بنك الخليج 6٪، البنك التجاري 3٪، بنك برقان 2٪، بنك الكويت الدولي 2٪ والبنك الأهلي 1٪. وتعليقاً على نتائج الاستفتاء، قال مدير العلاقات العامة في بنك الكويت الوطني عبدالمحسن الرشيد: «إن فوز الوطني كأفضل بنك في مجال جودة العملاء في الكويت يأتي تنويهاً لأهمية القسوى التي يوليها البنك لوحدة خدمة العملاء وتلقي ومتابعة الشكاوى التي تأتي ارتباطاً من قناعة الوطني بأن نجاحه وريادته يعتمدان على جودة الخدمة التي يسطع بها الموظفون لخدمة العملاء وتلقي شكاوهم ومتابعتهم والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم بصورة تتيح المزيد من التفهم

الرشيد: اللقب تنويح للأهمية القسوى التي يوليها البنك لوحدة خدمة العملاء

احتياجاتهم المتغيرة وتلبيةها على أكمل وجه». وأكد الرشيد في تصريح صحفي أن «الوطني» كان أول من بادر إلى تأسيس وحدة متخصصة بتلقي ومتابعة شكاوى العملاء كأحد الأقسام المحورية ضمن إدارة جودة الخدمة لدى البنك، بحيث باتت هذه الوحدة تشكل حجر الأساس بالنسبة لاستراتيجية البنك وثقافته القائمة على الارتقاء المستمر بخدمة العملاء ونيل رضاهم وتعزيز ولائهم. وأضاف الرشيد أن موظفي الوطني العاملين في وحدة خدمة العملاء وتلقي الشكاوى، التي تعتمد أرى المعايير والممارسات المهنية العالمية وأحدث وسائل وقنوات الاتصال والخدمة، يتمتعون بخبرات ومؤهلات عالية في هذا المجال، مؤكداً أن جهودهم المبذولة على صعيد التعامل الأمثل مع العملاء هي التي ساهمت في نمو البنك الوطني ليكون الأفضل في الشرق الأوسط، وفي حصوله على أعلى التصنيفات والجوائز العالمية.

وأوضح الرشيد أن بنك الكويت الوطني باعتباره مؤسسة مصرفية رائدة يسعى دائماً في تقديم خدماته ومنتجاته المصرفية المتميزة من خلال أحدث التقنيات والقنوات سواء الهاتفية منها أو الإلكترونية، وتأهيل المزيد من الكوادر ذوي الكفاءة العالية، وتبني سلسلة من المعايير

10 آلاف مشارك في حملة «الوطني» لترشيد استهلاك الطاقة

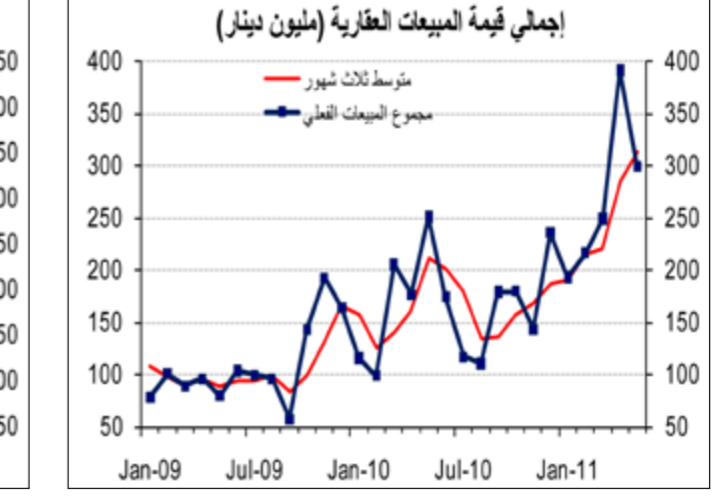
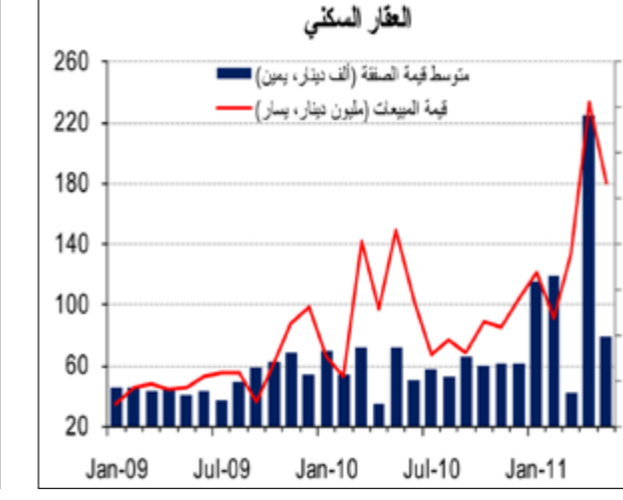
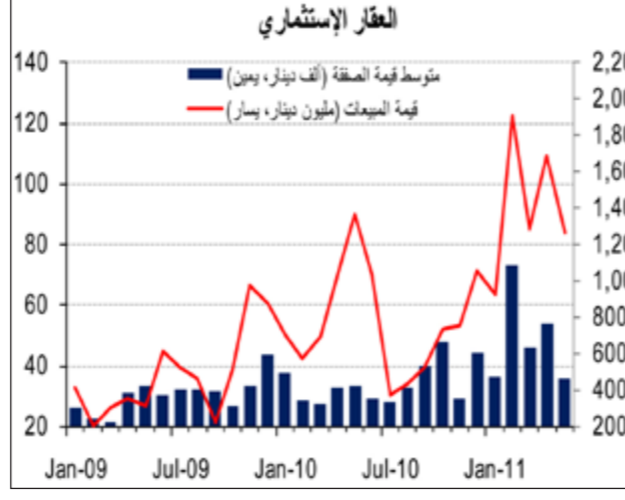
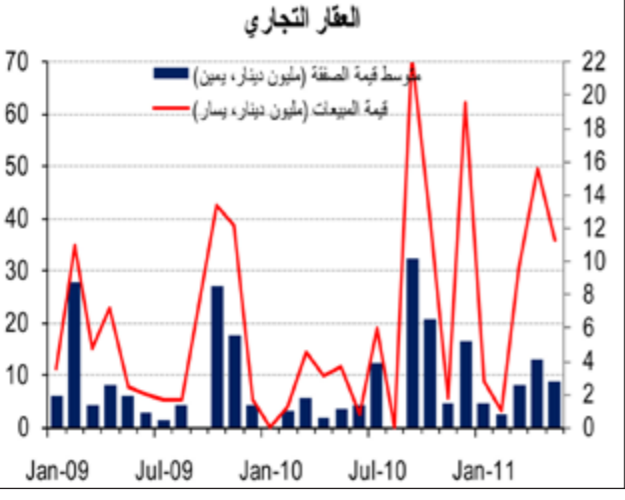


يعقوب الباقر بصورة جماعية مع فريق «الوطني»

أعلن بنك الكويت الوطني عن مشاركة أكثر من 10 آلاف شخص من رواد الأفتونوز مؤخراً في حملته التوعوية لترشيد استهلاك الطاقة تحت شعار «حافظ على الطاقة بأقصى طاقتك»، والتي اشتملت على توزيع 10 آلاف مصباح فلورسنت موفر للطاقة مجاناً للجمهور. واستهدفت الحملة، التي تأتي في إطار حملة الوطني للتوعية البيئية الشاملة والمتواصلة تحت شعار «فكر فيها»، إلى ترويج السلوكيات الترشيدية على صعيد استهلاك الطاقة وتحفيز الجمهور على الاستفادة من مزايا مصابيح الإنارة الموفرة للطاقة التي تولي متطوعون من موظفي البنك والطلبة المشاركين في برنامج الوطني للتدريب الصيفي توزيعها مجاناً على الجمهور. وقد اشتملت حملة «حافظ على الطاقة بأقصى طاقتك» على العديد من الأنشطة وتخلوها توزيع البروشورات والنشرات التوعوية، فيما أزدادت جدران الأفتونوز باللافتات الضخمة للحملة. وأضاف الباقر في تصريح صحفي بالقول: «لقد استهدفنا من هذه الحملة تكريس السلوكيات الحريصة على

الباقر انه «انطلاقاً من التزام بنك الكويت الوطني بمسؤوليته الاجتماعية، ولاسيما بقضايا حماية البيئة كأول بنك صديق للبيئة، فقد قررنا أن نجعل من الأفتونوز منصة انطلاقاً لحملتنا الجديدة لترشيد استهلاك الطاقة نظراً لتنوع وضخامة مختلف الفئات العمرية التي تتراده بصورة يومية». وأضاف الباقر في تصريح صحفي بالقول: «لقد استهدفنا من هذه الحملة تكريس السلوكيات الحريصة على

..وتقرير للبنك: نشاط قوي لمبيعات العقار خلال مايو بقيادة القطاع السكني



المربع) و52 ألف دينار (393 دينارا للمتر المربع) على التوالي، في حين بلغ معدل القسيمة المباعية في منطقة صباح السالم 559 ألف دينار (592 دينارا للمتر المربع)، كما شهدت منطقة السالمية نشاطاً أكبر من حيث تداولات المباني الاستثمارية حيث بلغ 16 عقاراً خلال شهر مايو بقيمة إجمالية 17,2 مليون دينار. وتم تداول 13 عقاراً ضمن القطاع التجاري بقيمة 36 مليون دينار خلال شهر مايو، متراجعاً بواقع 27٪ عن الشهر الأسبق.

| نسبة التغير | القيمة المضافة والمصرفية من قبل بنك التسليف والإدخار | | | | | |
|-------------|--|------------|-----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| | مايو 2011 | أبريل 2011 | مارس 2011 | المتوسط الشهري السنوي | المتوسط الشهري السنوي | نسبة التغير |
| 30,5- | 2,8 | 6,3 | 7,4 | 7,8 | 13,5 | قيمة القروض المقررة (مليون دينار) |
| 33,0- | 23,5- | 1,5 | 2,0 | 1,7 | 2,3 | 8,0 |
| 29,2- | 25,7 | 3,6 | 2,9 | 3,4 | 3,9 | 3,9 |
| 30,9- | 6,5- | 1,4 | 1,5 | 2,3 | 1,6 | 1,6 |
| 51,7- | 6,4- | 161 | 172 | 202 | 265 | 371 |
| 48- | 31,6- | 26 | 38 | 28 | 44 | 126 |
| 37,9- | 12,3 | 64 | 57 | 71 | 83 | 77 |
| 60,6- | 7,8- | 71 | 77 | 103 | 138 | 167 |
| 16,3- | 31,6 | 10,4 | 7,9 | 8,7 | 11,4 | 12,8 |
| 16,1- | 38,8 | 5,5 | 3,9 | 4,7 | 5,9 | 7,8 |
| 12,0- | 47,5 | 3,3 | 2,3 | 2,2 | 3,7 | 3,3 |
| 24,3- | 5,9- | 1,6 | 1,7 | 1,7 | 1,7 | 1,6 |

أشار «الوطني» إلى ارتفاع عدد صفقات البيع بواقع 27٪ عن شهر أبريل، لتبلغ 180 صفقة. ولاحظ «الوطني» أن المبيعات تراجعت بنسبة 23٪ عن الشهر الأسبق لتصل 84 مليون دينار، وقد استحوذت مبيعات القطاع

| نسبة التغير | المبيعات العقارية | | | | | |
|-------------|-------------------|------------|-----------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| | مايو 2011 | أبريل 2011 | مارس 2011 | المتوسط الشهري السنوي | المتوسط الشهري السنوي | نسبة التغير |
| 19,5 | 23,4- | 300,1 | 391,6 | 166,1 | 108,7 | حجم المبيعات (مليون دينار) |
| 20,5 | 22,8- | 180,1 | 233,1 | 134,0 | 91,7 | 55,5 |
| 6,6- | 22,9- | 84,1 | 109,0 | 85,0 | 54,4 | 36,9 |
| 208,0 | 27,3- | 36,0 | 49,5 | 30,5 | 20,0 | 16,3 |
| 6,7 | 45,3 | 914 | 629 | 862 | 561,0 | 382,2 |
| 14,1 | 51,8 | 721 | 475 | 715 | 425,2 | 276,7 |
| 16,3- | 26,8 | 180 | 142 | 135 | 129,5 | 99,5 |
| 30,0 | 8,3 | 13 | 12 | 12 | 6,3 | 6 |
| 12,0 | 47,3- | 328,3 | 622,6 | 289,4 | 302,2 | 281,2 |
| 5,6 | 49,1- | 249,7 | 490,8 | 187,4 | 215,8 | 199,3 |
| 11,5 | 39,2- | 467,1 | 767,8 | 629,8 | 437,4 | 373,3 |
| 136,9 | 32,9- | 2767,2 | 4121,8 | 2542,9 | 3295,2 | 2880,6 |

العام الحالي. وعلى صعيد أداء القطاعات العقارية، فقد شهد قطاع العقار السكني ارتفاعاً كبيراً خلال شهر مايو، حيث بلغ 721 صفقة، مرتفعاً بواقع 52٪ عن الشهر الأسبق، وفي المقابل، بلغت القيمة الإجمالية

قال بنك الكويت الوطني في تقريره الاقتصادي حول نشاط السوق العقاري المحلي، أن القيمة الإجمالية لمبيعات العقار خلال شهر مايو بلغت 300 مليون دينار، متراجعاً بواقع 23٪ عن الشهر الأسبق. ولاحظ «الوطني» أن مبيعات شهر مايو العقارية لا تزال مرتفعة بحوالي 20٪ عن مستوياتها المسجلة خلال الفترة نفسها من العام السابق. وقد بلغ متوسط مبيعات العقار الشهري خلال العام الحالي 270 مليون دينار، مرتفعاً بواقع 63٪ مقارنة بالعام السابق، وبلغ إجمالي حجم الصفقات العقارية 914 صفقة خلال شهر مايو، وهو أعلى مستوى شهري مسجل منذ يوليو من عام 2007. وفي الإجمال، مازالت مبيعات العقار تواصل مسارها التضاعدي خلال



فريق خدمات «بلاتينيوم» في بنك بوبيان

«بوبيان» ينظم يوماً من العروض الحصرية لعملاء «بلاتينيوم» لدى مجموعة مراد يوسف بهبهاني

أعلن بنك بوبيان عن تنظيمه عرضاً خاصاً للخدمة من عملائه أصحاب حساب «بلاتينيوم» للتعرف على أحدث تشكيلة من المجوهرات والإكسسوارات الفاخرة والتي طرحها مجموعة مراد يوسف بهبهاني. وقال المدير التنفيذي للخدمات المصرفية البلاتينية في بنك بوبيان عبدالله الغانم: «لا يدخر بنك بوبيان جهداً في منح عملائه من أصحاب حساب البلاتينيوم التميز سواء من خلال تقديم العروض الرائعة أو الخصومات الكبيرة والمميزة التي يقدمها لهم البنك وبصورة حصرية». وأضاف الغانم في تصريح صحفي أن: العرض الذي قدمه البنك بالتعاون مع مجموعة مراد يوسف بهبهاني في مجمع المارينا يأتي انطلاقاً من اهتمامنا المستمر بعملاء بلاتينيوم ورتبة منا في تقديم عروض مميزة تلبي احتياجاتهم وتطلعات هذه الشريحة المميزة والتي تأتي دائماً في أولويات اهتمام إدارة البنك. من ناحية أخرى، قال الغانم إن حساب بلاتينيوم صمم خصيصاً من قبل البنك لتلبية التطلعات الشخصية والمهنية للخدمة المميزة من العملاء حيث يحصل أصحاب الحساب على مجموعة من المزايا والخدمات الخاصة التي تجعلهم الأكثر تميزاً. وأضاف أن من أبرز هذه المزايا تخصيص مسؤول حسابات شخصية لخدمة العميل والحصول على بطاقات بلاتينيوم المميزة سواء بطاقة السحب الآلي ATM أو بطاقة فيزا بلاتينيوم الائتمانية بحد ائتماني تنافسي مغفلة من رسوم الإصدار للعام الأول وبطاقة برايبورتى باس التي تؤهل الدخول لأكثر من 600 قاعة كبار الزوار في مطارات العالم، كما يوفر الحساب تأميناً ضد مخاطر السفر بما في ذلك التأمين الصحي وخصومات وعروضاً مميزة لدى العديد من المحلات والمطاعم والفنادق الفخمة المحلية والعالمية. بالإضافة إلى إمكانية الحصول على بطاقة ائتمانية إضافية لأحد أفراد العائلة. من جانبه، قال نائب المدير العام للقطاع التجاري في مجموعة مراد يوسف بهبهاني شهزاد جديواني: «إن العرض الحصري المقدم لعملاء بنك بوبيان يعتبر باكورة التعاون بيننا وبين البنك، مشيراً إلى أن الفترة المقبلة سوف تشهد المزيد من العروض التي ستقدم لعملاء النخبة من أصحاب حساب البلاتينيوم والتي ستقدمها لهم مجموعة مراد يوسف بهبهاني».