



الفوزان يتوسط عددا من المكرمين

## «بيتك» يكرم المتميزين في خدمة العملاء

الاهتمام بهم والتواصل معهم على مدار الساعة. أعرب مدير إدارة مركز الاتصال مشعل العبيد عن تقديره لما تبديه إدارة «بيتك» من اهتمام ودعم لمركز الاتصال بكنهه من استخدام أحدث التطبيقات التكنولوجية لضمان كفاءة العمل ونهضة بيئة عمل ناجحة تساهم في الارتقاء بمستوى تقديم الخدمة، مشيراً إلى أن إدارة مركز الاتصال نجحت بأقنار في تقديم العديد من المنتجات المبتكرة في السوق المحلي بالتعاون مع إدارات وقطاعات «بيتك» المختلفة، حيث تم تطبيق خدمة إصدار وتوصيل بطاقات الصرف الآلي من خلال إدارة مركز الاتصال، وقرباً سيتم تطبيق خدمة تفعيل تلك البطاقات من خلال موقع بيتك الإلكتروني وذلك تزامناً لتقديم الخدمة من خلال الخدمة الهاتفية، وجرأ أخذ الموافقات اللازمة خلال الفترة الحالية لتطبيق خدمات جديدة تعتبر الأولى من نوعها، وذلك بهدف التنوع بالخدمات المقدمة.

وأشار الفوزان إلى الأهمية التي يوليها «بيتك» للعميل البشري العامل في مركز الاتصال باعتباره المركز الأساسي لنجاح العمل، ومن هنا يأتي الاهتمام بتطوير مهارات التواصل وخدمة العملاء لدى موظفي مركز الاتصال، بجانب تعريفهم بشكل مستمر ومتواصل بأحدث التطورات على مختلف أصعدة العمل في «بيتك». ودعا إلى مزيد من بذل الجهود والعطاء لخدمة «بيتك» وعملائه ومواصلة التطوير في الأسلوب والأداء إذ يعتبر بيتك من أوائل البنوك والشركات التي اعتمدت تطبيق أنظمة متخصصة يماركز الاتصال، والتي شاع استخدامها حالياً، مما يعني أن هناك منافسة كبيرة في السوق الذي أصبح يفهم هذه الوسيلة، وبالتالي فإن الآمال معقودة على القدرات البشرية المتميزة بالمركز، ليظل بيتك في المقدمة دوماً، مشيراً إلى أن هذا الجانب المتميز والنجاح هو إحدى صور تكريم عملائنا وتقديرهم وإبراز حرصنا على

أحدى الوسائل المهمة للالتقاء مع العملاء بشكل غير مباشر من خلال الهاتف، سيكون له دور مهم في المرحلة المقبلة، التي تضع أولوية كبيرة للعملاء، وبالتالي جميع الوسائل المتعلقة بالتعامل والتواصل معهم. وشدد على الأولوية التي يضعها «بيتك» لتعظيم دور وسائل الاتصال والتفاعل مع العملاء بغرض تحقيق طموحاتهم في الحصول على خدمة سريعة وأمنة وذات جودة ومن هنا يأتي الاهتمام بوسائل التقنية الحديثة وأدوات التواصل الاجتماعي ووسائل الخدمة الآلية بالإضافة إلى مركز الاتصال، الذي أصبح له اهتمام خاص بعد ملاحظة الإقبال الكبير من العملاء على الاستفادة من خدماته، حيث يتجاوز المعدل الشهري مليون اتصال، كما أصبح المركز يقوم بدور بيعي وتسويقي لمنتجات وخدمات «بيتك» المختلفة، علاوة على كونه محركاً قدامياً وتمكينهم من تقديم معلومات عن كل جوانب العمل والأنشطة.

**الفوزان: «ألو بيتك» سيشهد مشاريع تطويرية في الفترة المقبلة**



قال مساعد المدير العام للقطاع المصرفي في بيت التمويل الكويتي (بيتك) محمد الفوزان هناك مشاريع تطويرية لخدمات مركز الاتصال «ألو بيتك» خلال الفترة المقبلة، تستهدف تعزيز جودة الأداء، وتحقيق أعلى درجة من رضا العملاء، بالإضافة إلى توسيع نطاق ما يقدمه المركز من خدمات، خصوصاً أن قاعدة عملاء «بيتك» في نمو مستمر، وتحتسج إلى استيعاب هذا التزايد من خلال توظيف التقنية الحديثة فيما يطمحون إليه من خدمة.

وأكد الفوزان، خلال تكريم عدد من موظفي مركز الاتصال المتميزين في خدمة العملاء، على ضرورة الاهتمام وتفعيل مركز الاتصال كونه يمثل واجهة رئيسية لبيتك أمام عملائه، واستطاع «بيتك» توظيف الطاقات الشبابية ومعظمهم من العناصر الوطنية، في هذا المجال مع توجير قدراتهم وتمكينهم من تحقيق كفاءة عالية في العمل، مشيراً إلى أن المركز الذي يعد

## تعقد اجتماعها التحضيري الأول بعد إطلاقها الرسمي في الكويت جمعية علاقات المستثمرين تضع اللبنات الأولى لخطتها

وكفاءة السوق الكويتي على الساحة العالمية». من جانبه قال رئيس قسم الخريزة لدى شركة كيبكو ديكلان ساوي: «نحن ملتزمون بزيادة وتعزيز القيمة لأعضاء فرع جمعية علاقات المستثمرين - الشرق الأوسط في الكويت ودعم برامج واستراتيجيات وطرق علاقات المستثمرين التي يسعون لتنفيذها». الجدير بالذكر أن فعاليات الاجتماع الأول للجمعية قد حضرها ممثل مجموعة زين، وممثل بنك الكويت الوطني، وممثل شركة كيبكو، بالإضافة إلى مؤسسة روثشيلد.

حتى يتعرفوا عن قرب عن أهم الملامح والأدوات التي سنحرك من خلالها لتحقيق أهداف الجمعية، فقد خرجنا بمجموعة من الأفكار التي سنسعى من خلالها إلى تطوير مفهوم طبيعة عمل إدارات علاقات المستثمرين لدى الشركات». ومن ناحيته قال رئيس قسم علاقات المستثمرين في بنك الكويت الوطني أمير حنا «لقد أتاحت لنا الاجتماع الأول لمجلس الفرع فرصة لطرح حضورها ممثل مجموعة زين، والعمل كفريق للاستفادة والتعلم من تجارب بعضنا البعض لكي نساهم في تعزيز تنافسية

العالميين. الجدير بالذكر أن جمعية علاقات المستثمرين - الشرق الأوسط كانت أعلنت عن إطلاق فرع لها في الكويت في مارس الماضي، وهو الإعلان الذي صرح فيه الجمعية بأنها تهدف إلى رفع مستوى ونوعية ممارسات علاقات المستثمرين في المراكز والشركات التعليمية ذات الصلة للمؤسسات والشركات الكويتية. وقال رئيس مجلس إدارة جمعية علاقات المستثمرين والمدير التنفيذي لعلاقات المستثمرين في مجموعة زين محمد عبدال «الاجتماع كان فرصة جيدة للأعضاء المؤسسين

والتعريف باختصاص طبيعة عمل إدارات علاقات المستثمرين في المؤسسات والشركات، وأوضح أنها ومن خلال الدورات التدريبية والندوات وأنشطة التواصل الأخرى، ستحاول أن توفر منصة تربط بين خبراء علاقات المستثمرين من أبرز الشركات المدرجة، مبيحة ان هذا من شأنه ان يساعد على تأسيس مجلس تمثيلي غير رسمي لهذه الشركات، وهو ما سيشجع بناء مجتمع متنوع من خبراء علاقات المستثمرين في السوق الكويتية، الامر الذي سيرفع من مستوى الشفافية خلال التعاملات مع المستثمرين

أعلنت جمعية علاقات المستثمرين - فرع الكويت انها عقدت اجتماعها الأول وسط مشاركة بارزة لأعضائها المؤسسين، وهو الاجتماع الذي حددت من خلاله الأفكار العامة والرئيسية التي ستطلق من خلالها أعمال الجمعية في السوق الكويتي خلال الفترة المقبلة. وذكرت الجمعية التابعة لجمعية علاقات المستثمرين بالشرق الأوسط في بيان صحافي أن هذا الاجتماع وضع اللبنات الأولى لخطتها المستقبلية وطريقة عملها التي ستتحرك من خلالها لنشر الوعي

## «آسيا» تستضيف كبار رجال الأعمال الخليجيين والآسيويين

من جانبه، تحدث أحمد الحد المدير الإداري للمجموعة ورئيس مجلس إدارة شركة آسيا للاستثمار في دبي أن الهدف الرئيسي من تأسيس شركة آسيا للاستثمار، هو أن تلعب دور الشريك الإستراتيجي للمستثمرين العرب الراغبين في قطع نمار النمو في الأسواق الآسيوية، إذ أنه، وبعد سبع سنوات من بناء قدراتنا ومتابعة ذلك، فإننا الآن نفتح أبوابنا للمستثمرين والعملاء ليشاركوا في عائدات خبرتنا ومهارتنا.



مهيب مفتي وديفيد إبن وسامي سندي ود.آتي وو سو ك تشينغ وناني بي جافيري وأحمد الحد

والنحضر المتسارع المتزامن معه من جهة أخرى، ومن أهمها قطاع الطاقة وقطاع الخدمات المالية، والعقارات، والمنتجات الاستهلاكية والبنية التحتية. أما رئيس الجلسة مهيب مفتي الرئيس التنفيذي لشركة آسيا للاستثمار في دبي، فقد وجه للمشاركين في الجلسة سؤالاً حول قطاع العقارات في آسيا تحديداً، وعن تطور البنية الأساسية في المجال القانوني في المنطقة الذي تشهده آسيا للتجارة كونه أداة استثمارية.

شركة الأسهم الخاصة التي تتخذ من سنغافورة مقراً لأعمالها. وأشار المتحدثون في الجلسة إلى أن الفرص الاستثمارية في آسيا تمتد إلى ما هو أبعد من الصين والهند لتشمل الفلبين واندونيسيا وماليزيا وتايلاند بالإضافة إلى عدد من دول شمال آسيا. كما تطرقوا، تحديداً، إلى عدد من القطاعات الخاصة التي تشهد نمواً متواصلاً كنتيجة لتزايد الطلب الذي تشهده آسيا بسبب النمو السكاني من جهة

## آسيا تستضيف كبار رجال الأعمال الخليجيين والآسيويين

أقامت «آسيا للاستثمار» الشركة المتخصصة في الاستثمار في آسيا ندوة بعنوان «طريق المستثمر العربي إلى آسيا» وذلك على هامش تشييد شركتها الاستشارية لخدمات العملاء في مركز دبي المالي الدولي. حضر الندوة أكثر من 100 مشارك من العاملين في الاستثمار على المستوى الإقليمي، وكبار رجال الأعمال والديبلوماسيين من دول مجلس التعاون وآسيا. وألقى المتحدث الرئيسي في الندوة ديفيد إبن رئيس بنك آتش إس بي سي الشرق الأوسط كلمة مهمة عن الروابط والعلاقات الاستثمارية ما بين الشرق الأوسط وآسيا من خلال «طريق الحرير».

كما ركزت الندوة أيضاً على الفرص الحالية في آسيا والمتاحة أمام المستثمرين العرب، والتحديات المتوقع مواجهتها، وانضم إبن، لمناقشة هذا المحور، إلى جلسة ضمت عدداً من كبار رجال الأعمال في دول مجلس التعاون الخليجي ودول آسيا وهم: د.تي وو سو ك تشينغ، نائبة رئيس مجلس إدارة شركة طيران بكين للمطويين، وناني بي جافيري عضو مجلس إدارة شركة لايف ستايل الدولية في الهند، وسامي سندي الشريك والمدير الإداري لمجموعة كريستين بوينت،

### تقرير البورصة اليومي

## الأسهم القيادية تدفع المؤشر الوزني وكويت 15 للارتفاع و«الرخصة» تضغط على «السعري»



### أرقام ومؤشرات

**7.13**

نقاط انخفاض المؤشر السعري بنسبة 0,11٪، وارتفع المؤشر الوزني بمقدار 1,7 نقطة بارتفاع 0,41٪، وارتفع مؤشر كويت 15 بمقدار 7,94 نقطة بنسبة 0,82٪.

**230.1**

مليون سهم تم تداولها بقيمة 20,06 مليون دينار.

**5**

شركات استحوذت أسهمها على 38,06٪ من القيمة الإجمالية، واستحوذ سهم الدولية للتمويل على 12,9٪ من القيمة الإجمالية للتداول.

**7**

قطاعات سجلت مؤشراتنا تراجعاً في جلسة أمس تصدرها قطاع النفط والغاز بواقع 9,7 نقاط، وسجل قطاع التأمين أعلى ارتفاع بمقدار 21,9 نقطة.

استهل سوق الكويت للأوراق المالية بداية تعاملات الأسبوع الثاني بعد تطبيق نظام التداول الجديد X-stream على تباين في أداء مؤشرات السوق، حيث تراجع السعري جراء عمليات تصريف لعدد من الأسهم الرخيصة، فيما شهدا المؤشرين الوزني وكويت 15 ارتفاعاً نظراً لتحسن أداء عدد من الأسهم القيادية منها الوطني وزين. وشهدت الجلسة تراجعاً كبيراً منذ اللحظات الأولى على وقع عمليات بيع قوية سيطرت على مجريات التداول وشملت العديد من الأسهم سواء الرخيصة أو الثقيلة، واستمر الحال على هذه الوتيرة حتى الساعة العاشرة تقريباً لدرجة أن المؤشر العام للسوق هوى إلى ما دون مستوى 6400 نقطة خلال التعاملات.

ويرجع السبب في زيادة عمليات البيع إلى عدة أسباب أهمها حالة المتداولين النفسية التي تآثرت بتراجع أسواق المال العالمية بشكل لافت وهو ما انعكس على السوق السعودي في جلسة السبت الماضي، ومن ثم انعكس على قرارات المتداولين في السوق الكويتي، ومن الأسباب أيضاً استمرار الأوضاع الداخلية لسوق الكويت المالي والتي بدأت منذ تطبيق نظام التداول الجديد، حيث سادت أجواء الحذر والترقب التي لاتزال تلقي بظلالها على أحجام وقيم التداول، كما يوجد عامل مساعد آخر في تراجع أداء السوق بشكل عام وهو استمرار توقف الموقع الرسمي الجديد عن العمل، وهو ما يؤدي إلى انخفاض كميات التداول بشكل لافت.

وتحسن أداء السوق بشكل ملحوظ قبل النهاية من خلال عمليات شراء كان لها دور في تقليص خسائر المؤشر السعري إلى قرابة 15 نقطة بعد أن وصل تراجع المؤشر إلى 48 نقطة، كما تقلص مرة أخرى عقب إجراء المزاد اليومي الذي يبدأ قبل

المزاد اليومي الذي يبدأ قبل

## «مؤسسة البترول» تشارك في المؤتمر الاقتصادي التنموي الثاني

على تبني المبادرات الإعلامية الجادة في المجتمع، وذلك حرصاً من المؤسسة على إثراء الساحة الاقتصادية بالأنشطة التي من شأنها أن تضع الكويت في مصاف عواصم العالم التي تنبض بالنشاط الاقتصادي والإعلامي والتجاري على مدار العام. وأكد الخالد أن المؤتمر الاقتصادي التنموي الثاني يتصدى من خلال محاوره المتنوعة للعديد من القضايا المرتبطة بعملية التنمية في الكويت، في مقدمتها تقديم رؤية نقدية لخطة التنمية، وآليات تنفيذها، ووسائل متابعة مستوى الأداء والتنفيذ.

أعلنت مؤسسة البترول الكويتية عن رعايتها للبالتينية لأنشطة المؤتمر الاقتصادي التنموي في دورته الثانية، والذي سيقام تحت رعاية وحضور وزير الدولة لشؤون التخطيط والتنمية وزير الأشغال العامة د.فاضل صفر. وبهذه المناسبة قال العضو المنتدب للعلاقات الحكومية والبرلمانية والعلاقات العامة في مؤسسة البترول الكويتية الشيخ طلال الخالد الصباح أن مؤسسة البترول قررت المشاركة في هذا المؤتمر وذلك من منطلق الدور الذي تلعبه مثل هذه الفعاليات في إثارة وتعزيز النقاش العام بشأن خطط التنمية الوطنية على اعتبارها شأناً وطنياً يهم جميع شرائح المجتمع الكويتي، مبيهاً أن المؤسسة حريصة



الشيخ طلال الخالد

**AREF ENERGY**

شركة عارف للطاقة القابضة AREF Energy Holding Company

### دعوة لحضور

**اجتماع الجمعية العامة الغير العادية لشركة عارف للطاقة القابضة**

يسر مجلس إدارة شركة عارف للطاقة القابضة دعوة المساهمين الكرام لحضور اجتماع الجمعية العامة الغير العادية للشركة وذلك يوم الأربعاء الموافق 30 مايو 2012 في تمام الساعة 11:30 صباحاً بمبنى وزارة التجارة والصناعة مجمع الوزارات - بلوك (2) - الدور الأول - قاعة (ب) لمناقشة جدول الأعمال التالي:

### جدول أعمال الجمعية العامة الغير العادية :

1. اتخاذ قرار بشأن العرض المقدم من شركة المشروعات التنموية القابضة للاستحواذ على أسهم شركة عارف للطاقة القابضة وذلك بعد أخذ موافقة الجهة المختصة.

لذا يرجى من السادة المساهمين مراجعة الشركة الكويتية للمقاصة - برج أحمد - الطابق الخامس - هاتف رقم: 22464565، وذلك قبل الموعد المحدد للاجتماع ومعهم شهادات الأسهم لاستلام بطاقة حضور الاجتماع وجدول الأعمال.

مجلس الإدارة

www.arefenergy.com