

## يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع «وربة» يؤسس مركز اتصال متخصصاً لخدمة عملائه

وأشاد السالم بالجهود المبذولة من قبل فريق العمل في مركز الاتصال، وأكد أن بنك وربة حريص على تقديم مفهوم خدمات جديدة يفوق التوقعات، ومركز الاتصال ما هو إلا نموذج لجودة خدمات البنك الهاتفية والتي أثبتت كفاءتها وبجدارة وخلال فترة قصيرة جداً. هذا ويمكن للعملاء الاتصال على رقم مركز الاتصال 1825555 للاستفسار عن خدمات ومنتجات بنك وربة والحصول على معلومات عن الرصيد وتقديم طلب فتح حساب أو بطاقات ائتمانية والمرحابة والاستفسار عن الودائع، إلى جانب التسجيل في خدمة الرسائل القصيرة، كما أن المركز يستقبل أيضاً استفسارات المساهمين في بنك وربة.

وأضاف قائلاً: «يرتكز منهجنا في العمل على فهم احتياجات المتغير لدى شرائح عملائنا المختلفة، إذ إن البنك يوفر خبراء متخصصين في مجال خدمة العملاء يقومون على تلبية احتياجات العملاء بسرية تامة، كما أن دور الخدمة يضيف إلى بناء جسور الثقة بين البنك والعميل عن طريق تقديم أعلى جودة متمثلة في الخدمة السريعة والمنتجات المتغيرة». وأشار إلى أن جميع مسؤولي خدمة العملاء في مركز الاتصال مديرون تدريباً جيداً، إذ أنهم حاصلون على الشهادة الدولية للبرامج المتخصصة في مجال مركز الاتصال من شركة «CarizMa» المعتمدة من شريكها الاستراتيجي في الولايات المتحدة الأمريكية USA Call Center School Center وبالتالي يطبق مركز الاتصال في بنك وربة أعلى معايير الجودة العالية من حيث سرعة الاستجابة لاصلاات العملاء وتلبية احتياجاتهم المختلفة».



موظفو خدمة العملاء في مركز الاتصال بالبنك

## المدير التنفيذي لإدارة المخاطر بالمجموعة «الإمياز الاستثمارية»: محمد السبع يحصل على شهادة مصرفي إسلامي معتمد

مجال عملهم لتمكينهم من فهم المبادئ التي تنظم تطبيقات المعاملات المالية الإسلامية المتنوعة، حيث تشمل شرحاً حول المدخل العام للمعاملات المالية الإسلامية، بالإضافة لعمليات الاستثمار والتمويل فيها، والخدمات المصرفية الإسلامية. ويأتي حصول السبع على هذه الشهادة المتميزة متوازياً مع اهتمام مجموعة الإمتياز الاستثمارية المستمر بالعناصر البشرية لديها، وحققا اللذان لهم على المزيد من العمل والإنجاز، وهو ما يتوافق مع تنامي اعتماد المجموعة على الكفاءات الشابة المتميزة فيها، والذي سيعكس - بإذن الله - على الأداء التشغيلي للشركة بما يتوافق مع خطتها الاستراتيجية.

أعلن المركز الإعلامي لمجموعة الإمتياز الاستثمارية عن حصول المدير التنفيذي لإدارة المخاطر محمد فاضل السبع، على شهادة مصرفي إسلامي معتمد (Certified Banker Islamic) المعتمدة من قبل المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية، حيث يمثل المجلس المظلة الرسمية لجمع المؤسسات المالية التي تتوافق خدماتها ومنتجاتها مع مبادئ الشريعة الإسلامية، كما يهدف إلى تطوير الصناعة المالية الإسلامية في مختلف المجالات. وتساهم شهادة مصرفي إسلامي معتمد (CIB) في الارتقاء بمسؤوليات وإمكانات موظفي المؤسسات المالية الإسلامية من خلال تزويدهم بالأسس والمهارات المهنية السليمة في

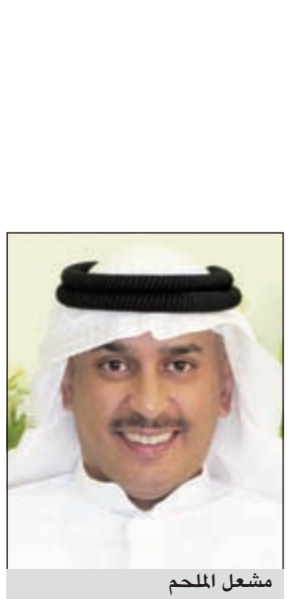
المكائن في منطقة رأس السالمية. ويكرس الوطني شبكة فروعه الدولية لتقسيم أفضل الفرص الاستثمارية والخدمات المتكاملة لعملائه. وأكد ان «الوطني» يكرس شبكة فروع الخارجية الأكبر والتي تغطي أهم عواصم المال والأعمال الإقليمية والعالمية ليوافق احتياجاته مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والحلول الاستثمارية والتمويلية المعدة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

## الملحم: مشروع التيراس الإسباني يضمن تحقيق عوائد مالية فورية للملاك

وبين أنه بفضل التسهيلات الضريبية التي أقرتها الدول الأوروبية وخصوصاً للمستثمرين الأجانب الذين يتوجهون للملك مع إعادة تأجير الوحدة العقارية، فقد أصبح بالإمكان الاستفادة من ضريبة الشراء والتي تتراوح بين 18% و20% وأكد أن جميع عقارات شركة «بي أند في» تتمتع بالإعفاء الضريبي الكامل للمستثمر أو الممتلك للوحدات العقارية، وقد حقق هذا الاستثمار الضريبي ربحاً فورياً للمتلكن بهذا النظام وتحقيق إيرادات فورية.

إطلالة خلابة على مضيق جبل طارق والساحل الغربي والبحر الأبيض المتوسط، وهي منطقة اشتهرت بأنها من أجمل المصايف الأوروبية لما تتمتع بها من مراسي يحوط وشواطئ رملية ذهبية يقصدها السياح من مختلف الجهات. وأكد الملحم أن ملك الوحدات في مشروع التيراس الإسباني لهم ميزة التخلل المجاني بين منتجعاتها الأخرى المنتشرة في أوروبا فيما يسمى بنظام التبادل وهو نظام مجاني ومقصود على الملأ في جميع المنتجعات التي تعود لشركة «بي أند في» ويمكن هذا المفهوم الرائع مالك العقار بنظام إعادة الاستثمار من قضاء العطلات طوال حياته في أرقى وأشهر الدول السياحية في أوروبا ويصنفه مالك عقار بنظام إعادة التأجير، بحق له الاستفادة من البرنامج المجاني لزيارة أكثر من 300 وجهة والإقامة في سكن عائلتي المنتجعات الموجودة داخل ثماني دول في أوروبا. وأشار إلى أن الاستثمار العقاري في دول أوروبا الغربية له مزاي عديدة، أولها أن تلك الدول تتمتع بمناخ اقتصادي متماسك في ظل المعايير السياسية والاقتصادية العالمية، إذ إن الاقتصاد الأوروبي يتمتع بدعم مجموعة من الدول التي تسعف الكثير منها الضعيف في حالة تدهوره الاقتصادي.

دشنت شركة «بي أند في» المتخصصة في مجال التطوير العقاري السياحي الأوروبي حملتها الإعلامية الخاصة بالتعريف بانشطتها ومشاريعها المتعددة في منطقة الخليج العربي بالتعاون مع شركة بلويرت للاستشارات المالية، وذلك بإطلاق الحملة الخاصة بـ «مشروع التيراس الإسباني» الواقع في مدينة ملقا الإسبانية والذي يمثل أحدث مشاريع الشركة في الفترة الأوروبية. وفي هذا الإطار، قال العضو المنتدب لشركة بلويرت للاستشارات المالية مشعل الملحم أن مشروع «التيراس الإسباني» عبارة عن مشروع فريد من نوعه ينتج من خلاله للمستثمرين من كل الشرائح الفرصة لشراء وحدات عقارية مختلفة الأحجام والمساحات بنظام الشقق الفندقية من فئة 5 نجوم ضمن منتج متكامل الخدمات يتوافر فيه الأمن والحماية على مدار الساعة بالإضافة إلى الخدمات الفندقية المختلفة، ناهيك عن المرافق المصاحبة للمنتجعات الرياضية وسباحة وملعب رياضة ولعب ضخم للغولف، وغيرها من المرافق الرياضية والترفيهية. وأضاف أن المشروع يقع في منطقة الكوستا ديل سول ويطل على هضبة تتيح له



مشعل الملحم

## الوطني: 3,1% معدل التضخم في يوليو.. وسبقه تحت السيطرة

وزن المؤشر	تضخم أسعار المستهلك - 2012 شهر يوليو			نسبة التغير السنوي
	يوليو	يونيو	مايو	
مواد غذائية	18,3	1,3	0,6	6,6
المشروبات والتبغ	0,7	1,3	0,9	7,7
الملابس والأحذية	8,9	0,0	0,8	4,1
خدمات المسكن	26,8	0,0	0,0	1,5
سلع وخدمات منزلية	14,7	0,1	0,0	1,3
النقل والاتصالات	16,1	0,1	0,2	1,9
تعليم ورعاية صحية	4,7	0,1	0,7	2,7
سلع وخدمات أخرى	9,9	0,6	0,1	2,5
المؤشر الأساس 1	81,0	0,1	0,1	2,1
المؤشر العام	100,0	0,1	0,2	2,1

المصدر: الإدارة المركزية للإحصاء - بنك الكويت الوطني - يستثنى المواد الغذائية والمشروبات والتبغ

عند 1,5% فقط مقارنة بالفترة ذاتها من العام الماضي. وتراجع التضخم في كل القطاعات الأخرى، فيما عدا مكون أنظمة مراكز الأبحاث، فضلاً عن وضع إستراتيجية خاصة في تطوير مهارات وخبرات الموظفين في مجال خدمة العملاء وجودة الخدمة بهدف تعزيز التواصل مع العملاء وتقديم أفضل الخدمات المصرفية لهم.

وفي سياق إطلاق مركز الاتصال والذي يعد إنجازاً إضافياً للإنجازات التي حققها البنك، قال رئيس المجموعة المصرفية في بنك وربة عدنان سلمان السالم: «لقد تم إطلاق خدمة مركز الاتصال بينك وربة باستخدام أحدث النظم التكنولوجية العالمية في مجال مراكز الاتصال وخدمة العملاء، ما يسمح لنا بتقديم أعلى مستويات الخدمة لعملائنا، حيث يقوم مركز الاتصال بتلقي اتصالات العملاء والرد على استفساراتهم حول المنتجات والخدمات المصرفية المختلفة، وأيضاً تلقي اقتراحات وشكاوى العملاء والتعامل معها بسرعة وباحترافية».

شهدتها أسعار المنتجات الزراعية العالمية جراء الجفاف، لأنه من المبكر أن تكون تلك الارتفاعات قد أثرت في الأسعار المحلية، مرجحاً الفرضية أن يكون تسارع التضخم في أسعار الأغذية قد جاء نتيجة عوامل موسمية تتعلق بشهر رمضان الكريم، حيث يزيد الطلب على بعض السلع خلاله، ولذلك فإن التوقعات المستقبلية حول الأسعار ستكون متباينة، ففي حين قد تتراجع الارتفاعات التي شهدتها شهر رمضان، فمن المرجح أن تتأثر أسعار الأغذية بالزيادات التي شهدتها الأسعار العالمية في الفترة القادمة.

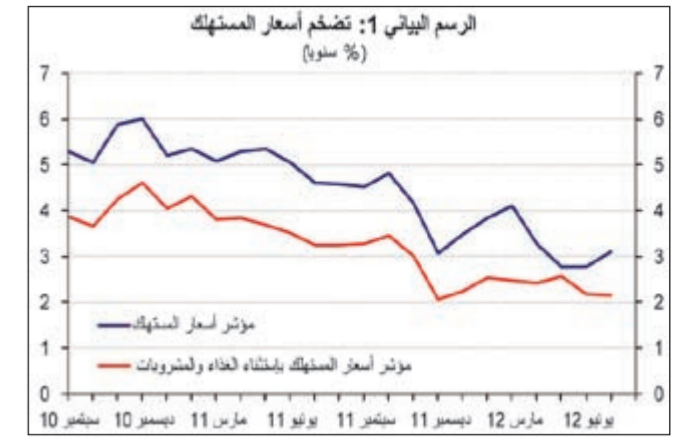
من جهة أخرى، لاحظ «الوطني» ان الضغوط التضخمية خارج نطاق المواد الغذائية لا تزال تحت السيطرة إلى حد كبير، مشيراً إلى أن الكون الفرعي لخدمات المسكن (غالباً الإيجارات السكنية) لم يحقق أي زيادة تذكر للشهر السابع على التوالي، ليستقر

14,8% مقارنة بالشهر الماضي، وقد أضاف الارتفاع في إجمالي أسعار الأغذية ما نسبته 0,3% إلى المعدل الرئيسي للتضخم، أي قد أسهم في كل الزيادة التي شهدتها تضخم سعر المستهلك في شهر يوليو.

وقال «الوطني» انه على الرغم من امكانية ربط أسعار الأغذية المرتفعة بالارتفاعات الأخيرة التي

شهدتها أسعار المنتجات الزراعية العالمية جراء الجفاف، لأنه من المبكر أن تكون تلك الارتفاعات قد أثرت في الأسعار المحلية، مرجحاً الفرضية أن يكون تسارع التضخم في أسعار الأغذية قد جاء نتيجة عوامل موسمية تتعلق بشهر رمضان الكريم، حيث يزيد الطلب على بعض السلع خلاله، ولذلك فإن التوقعات المستقبلية حول الأسعار ستكون متباينة، ففي حين قد تتراجع الارتفاعات التي شهدتها شهر رمضان، فمن المرجح أن تتأثر أسعار الأغذية بالزيادات التي شهدتها الأسعار العالمية في الفترة القادمة.

من جهة أخرى، لاحظ «الوطني» ان الضغوط التضخمية خارج نطاق المواد الغذائية لا تزال تحت السيطرة إلى حد كبير، مشيراً إلى أن الكون الفرعي لخدمات المسكن (غالباً الإيجارات السكنية) لم يحقق أي زيادة تذكر للشهر السابع على التوالي، ليستقر



ذكر بنك الكويت الوطني في موجزه الاقتصادي حول تضخم أسعار المستهلك ان معدل التضخم في مؤشر أسعار المستهلك في الكويت ارتفع بشكل طفيف إلى 3,1% على أساس سنوي في شهر يوليو من 2,8% في شهر يونيو.

وعزى «الوطني» ذلك بشكل حصري لارتفاع الذي شهدته أسعار الأغذية، مشيراً إلى انه رغم ذلك، مازال معدل التضخم دون معدله قبل عام مضى، أما التضخم الأساسي لمؤشر أسعار المستهلك (أي باستثناء أسعار الأغذية والمشروبات) فبقي دون تغير يذكر عند نسبة متواضعة بلغت 2,1%.

وارتفعت أسعار المواد الغذائية بنسبة 1,8% خلال الشهر ليصل معدل التضخم فيها إلى 6,6% على أساس سنوي، من 4,9% في شهر يونيو، وكان السبب الرئيسي وراء ذلك هو ارتفاع أسعار الخضراوات بنسبة

## .. وإقبال متزايد على خدمات «الوطني» العقارية في لندن

المعمل وتوفير خدمة التأجير. وأضاف الدجاني ان خدمات الوطني العقارية تتميز بأنها متكاملة وسهلة وسريعة، كما يحرص البنك على تعزيز علاقاته مع كبرى الشركات العقارية في المملكة المتحدة مثل «سافلز» و«نايت فرانك» و«سترويت أند باركر» ليقدم للعملاء أفضل الخدمات والفرص الاستثمارية، وهو ما يوفر عليهم عناء البحث. وقد خصص بنك الكويت الوطني وحدة خاصة للخدمات المصرفية الخارجية في فرع البنك الوطني

الوطني لعملائه خدمات متكاملة تبدأ بتقديم الاستشارات العقارية وتنتهي بتسليم مفتاح العقار. كما تقدم للعملاء تويلا يصل إلى نسبة 70% من قيمة العقار بضمان العقار نفسه مهما كانت قيمته، كما تقوم بتوكيل محامين نيابة عن العميل وتوفر التقييمات اللازمة إلى حين الانتهاء من عملية تسجيل العقار بالكامل، أضف إلى ذلك خدمة ما بعد الشراء إذا رغب العميل ببيع العقار لاحقاً إلى جانب قيامنا بعملية التسديد المترتبة على العقار نيابة عن

الوطني لعملائه خدمات متكاملة تبدأ بتقديم الاستشارات العقارية وتنتهي بتسليم مفتاح العقار. كما تقدم للعملاء تويلا يصل إلى نسبة 70% من قيمة العقار بضمان العقار نفسه مهما كانت قيمته، كما تقوم بتوكيل محامين نيابة عن العميل وتوفر التقييمات اللازمة إلى حين الانتهاء من عملية تسجيل العقار بالكامل، أضف إلى ذلك خدمة ما بعد الشراء إذا رغب العميل ببيع العقار لاحقاً إلى جانب قيامنا بعملية التسديد المترتبة على العقار نيابة عن



فوزي الدجاني

## «HRD International» اختتمت الدورة التوعوية لإدارة الجودة

المقدمة في أستراليا وذلك بالتعاون مع منظمات التدريب المعتمدة. وتعد الأكاديمية الوحيدة من نوعها من خلال إتفاقيات تدريب وتوظيف الكويتيين في الكويت تقوم بتقديم الموظفين في أماكن عملهم وذلك اعتماداً على مهارات التقييم العالمية، إضافة إلى كونها جزءاً من المعهد البريطاني للتدريب والتعليم وكلية ماسترخت - الكويت لإدارة الأعمال.

وتتميز الريتل أكاديمي بقاعة المحاكاة التي تساعد المدربين على القيام بالتدريب الفعال وتمكينهم من مزاولة عملهم بكل ثقة ونجاح حيث يقوم المدربون بالتطبيق العملي في بيئة عمل واقعية وذلك بإشراف مرربي الأكاديمية. كما تضم الأكاديمية 16 قاعة تدريبية ومختبرات الحاسب الآلي، والصغيرة، وبالإضافة لذلك تعمل الريتل أكاديمي على تعزيز المستوى المهني بقطاع البيع بالتجزئة عن طريق التدريب النظري والتطبيقي في البيع والبحث عن الوظائف المحتملة بقطاع البيع بالتجزئة في دولة الكويت ومن ثم تكوّن الشباب من السعي للمهنة في هذا المجال.



لقطة جماعية للمشاركين في الدورة التوعوية

الجودة بسيط ومن السهل تطبيقه والحصول على شهادة بهذا المجال، وذلك عندما تخبث الشركة أنها تتوافق مع معايير نظام إدارة الجودة ISO، مع شريطة الى انه يحصل الشركة على هذا النوع من الشهادات تكون قد ضمننت لعملائها الحصول على منتجات ذات

الجودة بسيط ومن السهل تطبيقه والحصول على شهادة بهذا المجال، وذلك عندما تخبث الشركة أنها تتوافق مع معايير نظام إدارة الجودة ISO، مع شريطة الى انه يحصل الشركة على هذا النوع من الشهادات تكون قد ضمننت لعملائها الحصول على منتجات ذات

## «ديوان العمارة» يفوز بجائزة تصميم قصر الثقافة في البصرة

ان سلسلة متدرجة من العناصر الهندسية المعمارية تأتي عند المدخل الرئيسي على هيئة منحني أضلاع، لتشكل مايشبه الكتاب المفتوح. وأضاف الأعمم بالقول: «عملاً على عدد من المشاريع الناجحة جدا في العراق، وبتطلع إلى تسخير خبرتنا الكبيرة للمساهمة في النهوض بالعراق إلى أرقى المعايير الدولية، وتعتبر المشاريع الثقافية ومشاريع البنى التحتية من هذا القبيل ذات أهمية قصوى في التنمية المستقبلية للبلاد. ونحرص تحديداً من خلال هذا المشروع على تقديم دعم متواضع للبصرة لاستعادة دورها الريادي كمدينة تجارية وتاريخية هامة».

الاعتبار، للخروج بتصاميم حديثة ومعاصرة تحافظ على الملامح التراثية للبصرة، وتجدس إرثها الثقافي والتجاري، بما يعكس الصورة المشرفة للمدينة لسنوات قادمة». وأوضح ان ترجمة النهج العام للتصميم على واجهات المبنى تتم من خلال ابتكار فتحات عشوائية على هيئة مربعات مائلة تشبه النقاط في الخط العربي، تتضاءل تدريجياً من حيث الحجم كلما اقتربنا من الفسحة المركزية التي تشكل بهو المدخل الرئيسي، الذي يعتبر النقطة المحورية في التكوين المعماري والهندسي للمشروع، ويمثل قلب المشروع الذي يشهد التفاعل الاجتماعي للزوار، مبيناً

أساسية للتصميم. ويشمل المركز المكونات الرئيسية التالية: صالات عرض الفنون التشكيلية، غرف اجتماعات، قاعات مؤتمرات، متحفا للتراث، دور السينما، مسارح، قسم البث الإذاعي والتلفزيوني، مكتبة عامة، كافيتريا، إضافة إلى المناطق الخضراء والحدائق الخارجية. وفي تعليق له بهذه المناسبة، صرح مؤسس ورئيس مجلس الإدارة لمكتب ديوان للاستشارات الهندسية، محمد الأعمم قائلاً: «يسرنا الحصول على عقد تصميم المركز الثقافي - هذا المشروع البارز الذي سيمثل منبراً ثقافياً للمدينة - وقد وضعنا عند التصميم أهمية المدينة في

والمدينة الرائد في المنطقة. ويشغل قصر الثقافة في البصرة مساحة تبلغ نحو 275,15 متراً مربعاً، تقع على قطعة أرض بالقرب من شط البصرة، ويشكل جزءاً من المجمع الإداري الجديد في البصرة، الذي يحتوي على مكاتب المقر الرئيسي لمحافظة البصرة، ومن المزمع أن يتحول المكان إلى منبر ثقافي للمدينة يستضيف مختلف الفعاليات والمهرجانات الثقافية ضمن بيئة وظيفية معاصرة مدهة لهذا الغرض، تتضمن أحدث نظم الصوت، والتقنيات السمعية، وأنظمة الإضاءة، مع التركيز على عناصر الاستدامة، والمتانة، والأمن والسلامة، وفعالية الأداء كركائز

أعلن مكتب «ديوان العمارة» للاستشارات الهندسية، إحدى شركات الهندسة المعمارية والاستشارات الهندسية الرائدة في المنطقة، عن حصوله على الجائزة الأولى في المسابقة العالمية لإعداد تصاميم مبنى قصر الثقافة الجديد في مدينة البصرة بالعراق. وتأتي ترسية العقد من قبل محافظة البصرة كإنجاز نوعي آخر يحققه فرع مكتب ديوان في البصرة الذي تم افتتاحه مؤخراً، وذلك في أعقاب حصوله على عقد تصميم مبنى محافظة البصرة، وقدم شط العرب ذي الخمس نجوم، ولبرسخ من تواجده ديوان البصرة كمركز للهندسة المعمارية