

114 مليون دولار صافي أرباح «الوطني - البحرين» بنمو 24٪

وشمال أفريقيا بإجماع مؤسسات التصنيف العالمية موديز وفيتش وستاندارد آند بورن، وذلك بفضل مئاة مؤشراته المالية وجودة أصوله المرتفعة ورسمته القوية ونوافر قاعدة تمويل مستقرة، وخبرة جهازه الإداري ووضوح رؤيته الاستراتيجية، فضلا عن السمعة الممتازة التي يتميز بها. كما حافظ البنك الوطني على موقعه بين أكثر 50 بنكا أماتا في العالم للمرة الثامنة على التوالي. وتمتلك مجموعة بنك الكويت الوطني اليوم أكبر شبكة فروع محلية ودولية تصل إلى 170 فرع حول العالم، تغطي أهم عواصم المال والأعمال الإقليمية والعالمية وتنتشر في لندن وباريس وجنيف ونيويورك والصين وسنغافورة إلى جانب البحرين ولبنان وقطر والسعودية والإمارات والأردن والعراق ومصر وتركيا.

دبدوب: النتائج دليل نجاح إستراتيجية التوسع الرامية إلى تنويع مصادر الدخل فردان: نمو الأرباح يؤكد قدرة البنك على مواجهة التحديات المحلية والإقليمية



علي بن فهد، مدير عام بنك الكويت الوطني، أكد فردان ان دعم بنك الكويت الوطني من خلال شبكة فروعه الإقليمية والعالمية وشبكة علاقاته الواسعة وسمعته الرائدة كالبانك الأعلى تصنيفا في الشرق الأوسط وأحد أكثر البنوك أمانا في العالم، جميعها عوامل ساهمت في تعزيز أداء البنك وموقعه في السوق البحرينية، مشيدا بالدعم والمساندة التي يتلقاها البنك من قبل مصرف البحرين المركزي بشكل خاص والجهات الحكومية بشكل عام. ويوجد بنك الكويت الوطني في مملكة البحرين منذ العام 1977 ويتمتع بعلاقات تاريخية مع كبرى الشركات المحلية والأجنبية العاملة في المملكة. كما يحتفظ بنك الكويت الوطني بتصنيفاته الائتمانية الأعلى في الشرق الأوسط.



علي فردان

والمؤسسات على السواء. من ناحيته، قال مدير عام بنك الكويت الوطني في البحرين علي فردان ان الأرباح القوية التي حققها البنك خلال العام 2013 تؤكد قدرة البنك على مواجهة التحديات ونجاحه في التعامل مع الأزمة المالية والاقتصادية والأحداث المحلية والإقليمية بمهنية وكفاءة.



من التحديات المحلية والإقليمية التي نشهدها، فقد استطاع بنك الكويت الوطني تحقيق نتائج ممتازة بكل المقاييس، خاصة ان جميع الأرباح جاءت نتيجة تصاعد النشاط التشغيلي الحقيقي للبنك، مشيرا إلى ان البنك مستمر في تقديم أفضل الخدمات المصرفية داخل مملكة البحرين لعملائه من الأفراد.

إبراهيم دبذوب ان النتائج القوية التي حققها بنك الكويت الوطني في البحرين تشكل لبلا واضحا على نجاح إستراتيجية التوسع الإقليمي لمجموعة بنك الكويت الوطني الرامية إلى تنويع مصادر الدخل وزيادة مساهمة الفروع الخارجية في إجمالي أرباح المجموعة. وأكد دبذوب أنه على الرغم



إبراهيم دبذوب

أعلن بنك الكويت الوطني في البحرين عن تحقيق 114 مليون دولار (42,9 مليون دينار بحريني) أرباحا صافية في العام 2013، مقارنة مع 92 مليون دولار (34,6 مليون دينار بحريني) في العام 2012، بزيادة بواقع 24٪. كما ارتفعت الموجودات الإجمالية للبنك الكويت الوطني في البحرين بواقع 41٪ إلى 7,75 مليارات دولار بنهاية ديسمبر 2013، مقارنة مع 5,5 مليارات دولار بنهاية ديسمبر 2012. كما ارتفعت ودائع العملاء بواقع 114٪ إلى 4,5 مليارات دولار، مقارنة مع 2,1 مليار دولار. وحقق المساهمين بواقع 17٪ إلى 746 مليون دولار بنهاية العام 2013، مقارنة مع 636 مليون دولار بنهاية العام 2012. وقال الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني

خلال توزيع جوائز «سيرفس هيرو» لأعلى الشركات لرضا المستهلكين في الكويت «الوطني» أفضل البنوك التجارية و«VIVA» بصدارة شركات الاتصالات



آمين سالم المطيري مدير أول العلاقات العامة يتسلم جائزة VIVA



التويجري وحيدر يتسلمان جائزة بنك بوبيان

«بيتك - السعودية» مستشار مالي لـ «العمران للتجارة»



العمران والرخيمي يوقعان الاتفاقية

وقعت شركة «العمران للصناعة والتجارة»، اتفاقا مع «بيت التمويل السعودي الكويتي» يقضي بتعيينه مستشارا ماليا للقيام بأعمال الهيكلية المالية للمجموعة، في خطوة تؤكد المكانة المتميزة لـ «بيت التمويل السعودي الكويتي» وما يتوافر به من قدرات وإمكانات وخبرات بشرية وتنظيمية.

وقال رئيس مجلس إدارة شركة العمران للصناعة والتجارة محمد العمران عقب توقيع الاتفاقية، ان اختيار بيت التمويل السعودي الكويتي كمستشار مالي للشركة، خضع لمجموعة من المعايير الفنية والإحترافية، التي تم على أساسها اختيار بيت التمويل ليقوم بهذا الدور، وذلك لعلاقة مجموعة بيت التمويل الكويتي (بيتك)، ولما يتمتع به فريق العمل لدى بيت التمويل السعودي الكويتي من خبرات وكفاءات على درجة عالية من الاحترافية، وخصوصا في مجال أعمال تمويل الشركات. من جهته، بين الرئيس التنفيذي لبيت التمويل السعودي الكويتي م. طارق الرخيمي ان الاتفاقية تعتبر بمنزلة تعزيز مكانة بيت التمويل السعودي الكويتي في مجال تقديم الخدمات الاستشارية والمالية ليس في المملكة فحسب، بل وفي منطقة الخليج بشكل عام. وأضاف الرخيمي أن بيت التمويل سيقيم بموجب هذه الاتفاقية بدراسة الأوضاع الحالية للشركة وخططها المستقبلية وإعداد التوصيات اللازمة لتمويل برامجها التسويقية سواء كان ذلك عن طريق الاستحواذ على شركات قائمة أو الطرح الخاص للمجموعة على مستثمرين إستراتيجيين، ومن ثم إعداد المجموعة للطرح العام.

وتتملك شركة العمران للصناعة والتجارة مجموعة من المصانع وهي مصنع مكيفات الريف ومصنع برادات الريف ومصنع روف العمران ومصنع ثلاجات زاوية الريف ومصنع الراحة للبلابستيك. ومنذ افتتاح هذه المصانع عام 1398هـ وحتى الآن تعمل شركة العمران على مواصلة جهودها لتطوير منتجاتها لواجهة الطلب المتزايد وتلبية احتياجات الأسواق المحلية والإقليمية.

«المدير الكويتي»: بناء قتل بالبحرين بـ 32 مليون دولار



م.محمد الشلفان وجاسم الجور أثناء توقيع الاتفاقية

قال المدير العام لشركة المدير الكويتي القابضة م. محمد حامد الشلفان ان الشركة تسعى جاهدة لتوسيع أنشطتها في دول الخليج العربي وأنها أنجزت العديد من المشاريع مما أتاح لها الفرصة لاقتناص وتنفيذ مجموعة من المشاريع التي أكسبتها سمعة وريادة في مجال المقاولات مؤكدا ان حرص الشركة على توسيع أنشطتها التجارية يأتي ضمن إستراتيجية عمل الشركة وربعتها في تأكيد تميزها لتنفيذ مشاريع عملاقة داخل وخارج الكويت وقدراتها وكفاءتها للتصدي للمشاريع الكبرى مع الحكومات أو كبريات الشركات العالمية. جاء ذلك بعد ان وقعت شركة المدير الكويتي القابضة عقدا لبناء 80 فيلا سكنية بجزيرة الفيروز 4 بمملكة البحرين وذلك ضمن مشروع الفيروز 800 والذي دشنته شركة درة البحرين بتكلفة إجمالية قدرها 32 مليون دولار ومن المتوقع تسليمها لمالكها في الربع الثاني من عام 2016.

وقال: «لقد أنجزت شركة المدير الكويتي القابضة ومارزالت تنجز العديد من المشاريع الجبوية بمملكة البحرين، الأمر الذي أكسبها سمعة كجمعية طيبة في مجال البناء والتطوير وإدارة المشاريع، كمجمع وادي السيل التجاري وسوق مدينة عيسى الشعبي وغيرها، ولكن مشروع الفيروز 800 يعتبر تحديا كبيرا للشركة وذلك لما يتمتع به من كفاءة هندسية عالية، وذوق معماري فريد، لذا ستكثف الشركة طاقاتها لإنجاز المشروع على أكمل وجه وفي الوقت المحدد.»

الجودة الشاملة بالبنك ودبع حيدر. VIVA

كما حصدت شركة الاتصالات الكويتية VIVA، جائزة أفضل مشغل للاتصالات لنجاحها في تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء.

وحازت VIVA المرتبة الأولى من بين شركات الاتصالات في تحقيق أعلى درجات رضا العملاء من خلال توفير أفضل معايير الجودة وتقديرا لدورها في طرح منتجات وخدمات جديدة المتطورة بالشكل الذي يرضي طموحات ورغبات العملاء.

وفي معرض تعليقه على هذا الإنجاز، قال آمين المطيري، مدير أول العلاقات العامة في VIVA: «من دواعي فخرا واعتزازنا ان نتسلم هذه الجائزة، كما أنه يشرفنا أن تحظى جهودنا بتقدير مؤسسة رائدة بهذا الصفا، وستواصل VIVA في طرح منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة والتي تعزز تجربة عملائنا».

وفي 2013، حصلت VIVA أيضا على جائزة «أفضل تطبيق لتقنية LTE»، خلال حفل توزيع جوائز عالم الاتصالات في الشرق الأوسط وجائزة «أفضل الصغيرة»، وجائزة «مدير مركز خدمة العملاء لعام 2013 وجائزة «أفضل عرض للصور الفوتوغرافية في مراكز خدمة العملاء من مركز «إنسايت ميد إيست»، المتخصص في خدمات مراكز الاتصال بالشرق الأوسط.

2013 والتي اعتمدت نتائجها على استطلاعات الرأي للمستهلكين وأشرفت عليها مؤسسة سيرفس هيرو. وقال نائب الرئيس التنفيذي في البنك عبدالله النجران التويجري «تمثل جائزة سيرفس هيرو أهمية خاصة للبنك كونها تتعلق بخدمة العملاء إلى جانب كونها تعتمد على استطلاع الرأي بصورة محايدة وقياس رضا المستهلكين بصورة علمية دقيقة».

وأضاف أنه وبالنظر إلى المنافسة التي شهدتها مراحل المسابقة بين البنوك الإسلامية يؤكد مدى الإنجاز الذي استطاع البنك أن يحققه، مشيرا إلى أن البنك ومنذ عام 2010 (إطلاق إستراتيجيته الجديدة) يركز على خدمة العملاء التي تعتبرها أساس النجاح بجانب تميزه في مستوى الخدمات والمنتجات والحلول المصرفية والتمويلية التي يطرحها بالتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية.

وأكد التويجري ان إتقان العمل وإتقان الخدمة يعتبر الركيزة الأساسية لخدمة العملاء لاسيما مع ما حققه خلال الأعوام الأخيرة من ارتفاع حصته السوقية وما يصبو إليه من تحقيق المزيد خلال الفترة المقبلة مؤكدا «اننا نضع العميل ضمن أولوياتنا من خلال الاستماع واستطلاع آراء العملاء وهو أهم ما نعتمد عليه في التقييم، لأن ردود أفعال العملاء دائما ما تكون المحرك الأساسي لأي عملية تطور تسعى إليها أي مؤسسة».

وكان التويجري قد تسلم الجائزة بحضور مدير إدارة

الشركات الرائدة في خدمة العملاء في كل قطاع	
عدد المررات	قطاع سيرفيس هيرو
1	المقاهي
2	خدمة السيارات ما بعد البيع وكلاء السيارات الجديدة
3	المطاعم غير الرسمية
4	التجزئة للملابس
5	الالكترونيات
6	مطاعم الوجبات السريعة
7	المطاعم الفاخرة
8	الأثاث
9	البنوك الإسلامية
10	مزدود خدمة الإنترنت
11	شركات الاتصالات
12	المستشفيات الخاصة
13	شركات الطيران العربية - الإقليمية
14	شركات الطيران العربية - الإقليمية
15	بنوك الكويت الوطني
16	محللات السوبر ماركات

الشركات الحائزة لجائزة سيرفيس هيرو لأفضل خدمة عملاء	
مركز الأول	مركز الثاني
الفائز الذهبي للمرة الثانية	الفائز الفضي للمرة الثانية
الفائز البرونزي للمرة الثانية	الفائز البرونزي للمرة الثانية

كفاءة الموظفين وسلوكهم، القيمة بالنسبة للمستهلك، جودة الخدمات المقدمة في مركز الاتصال الهاتفي والموقع الإلكتروني، ويتم تقييم تلك المقاييس وفقا لتجربة المستهلكين قبل وبعد استخدام المنتج أو الحصول على الخدمة لبيان توقعات العملاء ومدى رضاهم بعد التجربة العملية. وقد حضر حفل توزيع الجوائز مدير قطاع البحوث لدى المؤشر الأميركي لقياس رضا العملاء، د. فورست مورجيسون.

ميس الغانم والثالث أميركان أيجل. وقد رصد مؤشر «سيرفس هيرو» نحو 17 قطاعا في استفتاء هذا العام والقطاعات اشتمل على: المقاهي، المطاعم غير الرسمية، خدمات ما بعد البيع للسيارات، وملابس التجزئة، والإلكترونيات، ومطاعم الوجبات السريعة، والأثاث، والبنوك الإسلامية، ومزودي خدمات الإنترنت، ومزودي خدمات الاتصالات المتنقلة، ووكلاء السيارات الجديدة، والمستشفيات الخاصة، وشركات الطيران العربية الإقليمية، والبنوك التجارية ومحللات السوبر ماركات، ويعتمد التقييم على 8 معايير، وهي الثقة بالمنتج، السرعة، جودة المنتج،

المركز الأول لـ «ميس الغانم» والثاني لـ «كاريبو كوفي» والثالث لـ «أمريكان أيجل» في قائمة أفضل خدمة عملاء



لقطة جماعية للفائزين في جوائز مؤشر سيرفيس هيرو لـ 2013