

«زين»: 5 فروع متواجدة 24/7 لخدمة عملائها

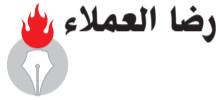
وأضافت الشركة أنها تبحث دائماً عن أبرز متطلبات واحتياجات عملائها لتحقيقها لهم، وفي مقدمتها راحة العميل وإنجاز معاملاته على مدار الساعة وبالسعة المطلوبة والتواجد في أقرب نقطة منه لضمان راحته وتحقيق متطلباته على أكمل وجه، هذا بالإضافة إلى تمكن العملاء من التعرف على خدمات وعروض الشركة والتنافسية بكل سهولة ويسر وفي أي وقت.

وأكدت «زين» أنها لن تتوانى في تقديم الخدمات وفق أعلى المعايير العالمية بهدف خدمة عملائها بما يتناسب مع رباتها في السوق الكويتي، مبيّنة أنها تفخر بأنها تمتلك أكبر شبكة فروع في البلاد لتؤكد بذلك التزامها قريبة منهم باستمرار، وأن ترحبهم على أن تنقلهم إلى المراحل الجديدة في صناعة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالشكل الذي يرضي طموحاتهم و رغباتهم.



توافر أحدث أنواع الأجهزة الذكية والعروض التنافسية وخدمات الاتصالات والشاشات الإلكترونية الحديثة التي تعرض عليها خدماتها، إلى جانب توفير أحدث أنواع الأكسسوارات الخاصة بالأجهزة الذكية من أفضل العلامات التجارية في عالم التكنولوجيا.

توفر آخر الحلول والخدمات على مدار اليوم لتحقيق رضا العملاء



أعلنت زين الشركة الرائدة في تقديم خدمات الاتصالات المتنقلة في الكويت عن تواجدها خمسة من فروعها على مدار الساعة 24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع لخدمة عملائها، والتي توفر من خلالها آخر الحلول التكنولوجية والخدمات العالية الجودة لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء لأكثر عائلة مشتركين في الكويت، وأوضحت الشركة في بيان صحفي أن فروعها في مركز سلطان السالمية ومركز سلطان المنقف وفرع الفروانية (شارع علي فهد الدولية بجانب مركز الإطفاء) وفرعي مطار الكويت الدولي في قاعة المغادرين وقاعة القادمين مستعدة لخدمة عملائها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وذلك لتوفر تجربة مريحة وانسيابية لقاعدة عملائها التي تعتبر الأكبر في الكويت، وبعبارة «زين» أنها تقدم من خلال أفرعها مفهوماً جديداً لتجربة العميل، وذلك من خلال نوعية الخدمات التي تطرحها، بالإضافة إلى

«بيتك» يستكمل تنفيذ متطلبات «دليل حماية العملاء» الصادر عن «المركزي»

وتعارض المصالح وحماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي. وعن دور وحدة شكاوى العملاء، أكد الفضلي أن توجيهات بنك الكويت المركزي اقتضت بأن تقع على عاتق وحدة شكاوى العملاء مسؤولية التحقق من مدى التزام البنك بلدي لحماية العملاء والتعليمات المرتبطة به، وأن الوحدة تعمل بشكل مستقل وتختص ببحث الشكاوى المقدمة من العملاء الأفراد الذين يتعامل معهم البنك بطريقة مهنية وسريعة، مما يضيف الطابع المؤسسي على علاقة «بيتك» بعملائه حيث اعتاد على التواصل الفعال معهم واتاحة الفرصة لإيصال شكاوهم وتقديم مقترحاتهم عبر العديد من القنوات وتعريفهم بتلك القنوات، سواء من خلال استخدام نموذج الشكاوى المعتمد، أو من خلال التواصل المباشر بزيارة المقر الرئيسي والفروع، وأبعد القنوات الإلكترونية المتعددة ومن بينها موقع «بيتك» الإلكتروني، وبحث هذه الشكاوى وإعداد الرد الكتابي، وتلتزم الوحدة بالآلية المعتمدة من قبل البنك المركزي للتعامل مع شكاوى العملاء حسب الإرشادات والتوجيهات، والتنسيق مع الإدارات المختصة وتوفير نماذج الشكاوى المعتمدة وعنوان مراسلات الوحدة في مكان ظاهر من القاعة المصرفية للمركز الرئيسي لـ «بيتك»، وكذلك جميع الفروع التي تتعامل مع الجمهور.

الانترنت kfh.com ليسهل على من يريد من العملاء الاطلاع عليه والتعرف على محتواه المتضمن مسئوليات والتزامات العميل، كما يتم التحضير لحملة توعوية تستخدم فيها وسائل التواصل الاجتماعي والإعلام لتعريف العملاء بمواد الدليل وبنوده والهدف منه، ويجري التنسيق والتحضير لإطلاق حملة تدرجية وتوعوية وورش عمل تشمل غالبية الموظفين في اطار وضع الدليل موضع التنفيذ من خلال تعريف الموظفين وحثهم على الالتزام بما جاء فيه من تعليمات.

وأشاد الفضلي بمحتوى الدليل، داعياً العملاء إلى قراءته عند اجراء اي معاملة مع اي بنك حيث يتضمن عشرة مبادئ رئيسية هي: «المعاملة بعدل ومساواة» حيث يعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، مراعاة ان تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة دونما تمييز، و«الإفصاح والشفافية» التي تعين على البنوك بموجبها أن توفر للعملاء المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها، بوضوح وبساطة ودقة، ومن المبادئ الأخرى، التوعية والتثقيف المالي والالتزام بالسلوك المهني وحماية العملاء ضد الاحتيال المالي وحماية خصوصية وسرية المعلومات وتوفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الإلكترونية ومعالجة شكاوى العملاء، ومراعاة التنافسية



عبد اللطيف الفضلي

الدليل أداة تثقيفية وتوعوية لعملاء البنوك وإطار عام لحمايتهم

الفضلي: استحداث وتحديث إجراءات وحملات توعية للموظفين والعملاء

يضع بيت التمويل الكويتي (بيتك) الأخيرة للانجاز النهائي لكل المتطلبات المتعلقة بـ «دليل حماية عملاء البنوك» الصادر عن بنك الكويت المركزي، والمتضمن مجموعة من المبادئ العامة الهادفة لتعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي وتوفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العميل وذلك ضمن الاهتمام والحرص الدائمين من «بيتك» على مصلحة عملائه والتزامه التام بالتعليمات والضوابط من الجهات الرقابية وفي مقدمتها البنك المركزي الذي لا يدخر جهداً في سبيل تحقيق مصالح البنوك وعمالئها وتوفير سبل الحماية من خلال اطر تنظيمية وقانونية رشيدة ومتقدمة.

وقال رئيس وحدة شكاوى العملاء في «بيتك» عبداللطيف سعد الفضلي في تصريح صحفي أن «دليل حماية عملاء البنوك» يتضمن مجموعة مهمة من التعليمات والضوابط التي جاءت مكملة لاضوابط وتوجيهات سبق ان اصدرها بنك الكويت المركزي، ما استوجب من «بيتك» العمل على تحديث او استحداث سياسات واجراءات عمل جديدة وضوابط وتعليمات داخلية تتوافق مع المتطلبات الواردة في الدليل وتفعيلها ووضعها موضع التنفيذ لدى الموظفين والتعريف والتوعية لدى العملاء.

وأوضح الفضلي انه تاكيدا لهذا التوجه من «بيتك» فقد تم وضع الدليل على موقع «بيتك» على

لتفعيل خدمة التوقيع الإلكتروني «الدولي» يوقع مذكرة تفاهم مع الهيئة العامة للمعلومات المدنية

الهيئة العامة للمعلومات المدنية مساعد العسوسى على أن الهيئة العامة للمعلومات المدنية بما تملكه من إمكانات حريصة على التعاون مع كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية الراغبة في الاستفادة من خدماتها، وذلك في إطار توسيع استخدام التوقيع الإلكتروني وتسهيل وتنفيذ المعاملات الإلكترونية في القطاعين العام الخاص في إطار يضمن سلامة وسرية تبادلها، وذلك في إطار القانون رقم 20 لسنة 2014 في شأن المعاملات الإلكترونية والذي نص في المادة 23 منه على «تتولى



الشيخ محمد الجراح مصافحا مساعد العسوسى عقب توقيع الاتفاقية

من عملاء البنك، حيث أن البروتوكول يتيح لهم القيام بجميع معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت بمنتهى السرعة والسهولة، دون أن يضطروا لمراجعة أو زيارة البنك بأنفسهم، الأمر الذي من شأنه توفير الكثير من الوقت والجهد، مع ضمان أمن وسرية البيانات على صعيد مختلف الخدمات المصرفية من جهة، ويضمن إنجاز الخدمات بأسرع وقت ممكن من جهة أخرى. وأضاف الجراح قائلاً أن خدمة التوقيع الإلكتروني تعتبر خطوة مهمة لمواكبة التطور التقني ومكملة في مجال الربط الإلكتروني بين المؤسسات في الكويت، وبهذا فإنها تساهم في نقل الكويت إلى عصر الهوية الإلكترونية لتقوم بدور رائد في توفير التقنية الآمنة والمعتمدة في التحقق من الهوية الإلكترونية لضمان أمن وسرية البيانات في مختلف الخدمات والمعاملات الإلكترونية، مما يمكن الحكومة من خدمة المواطنين والمقيمين في الكويت، داعياً مختلف الجهات إلى ضرورة الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وخاصة التوقيع الإلكتروني.

الجراح: البنك يحرص دائما على تقديم أحدث المنتجات والخدمات المبتكرة لعملائه



حرصا على منح عملائه أحدث الخدمات التي تسهل معاملاتهم المصرفية، أعلن بنك الكويت الدولي مؤخرا عن توقيع مذكرة تفاهم بالتعاون مع الهيئة العامة للمعلومات المدنية، بهدف تفعيل خدمة التوقيع الإلكتروني. وتعتبر هذه الخدمة بمنزلة هوية إلكترونية على شكل شهادة رقمية، تتيح للفرد إثبات هويته خلال المعاملات الإلكترونية بمنتهى السهولة والأمان.

وبناء عليه، فإن الدولي بصدد إطلاق هذه الخدمة الرائدة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما من شأنه توفير الكثير من الوقت والجهد في إتمام الإجراءات والمعاملات المصرفية بالنسبة للعملاء والموظفين في آن واحد. وتعليقا على الموضوع، صرح رئيس مجلس الإدارة لبنك الكويت الدولي الشيخ محمد الجراح: «أن الدولي يحرص دائما على تقديم أحدث المنتجات والخدمات المبتكرة لعملائه، ومن هنا جاء توقيع هذه المذكرة بالتعاون مع الهيئة العامة للمعلومات المدنية بهدف تسهيل إجراءات المعاملات المصرفية لعملاء البنك من خلال الاعتماد على استخدام خدمة التوقيع الإلكتروني». وأوضح الجراح أن استخدامات هذه الخدمة تكمن في إثبات هوية الفرد إلكترونياً عند الدخول على بيئاته الخاصة، بالإضافة إلى إمكانية إنجاز المعاملات المصرفية عبر الإنترنت مع توفير حماية للبيانات الشخصية لصاحب المعاملة دون حضوره الشخصي. مشيراً إلى أن العميل يمكنه أيضاً استخدام هذه الخدمة في توقيع المستندات الإلكترونية، مثل العقود والاتفاقيات والمعاملات مع إمكانية تشفيرها، وذلك باستخدام برنامج «Fluid Structure Interaction» (FSI) بين مقاربات اختيار الديناميكيات الهوائية من أجل رفع مستويات الأداء في شراع القارب، الذي يعتبر المصدر الرئيسي للطاقة، من خلال التحليل الجينوي لتغير شكل الشراع.

ولفت العسوسى الى أن التوقيع الإلكتروني أضحي ضرورة لا غنى عنها لإثبات الهوية للحصول على الخدمات الإلكترونية، مثنياً على مبادرة بنك الكويت الدولي للاستفادة من خدمات الهيئة مما يعزز الشراكة المستمرة بين القطاعين العام والخاص في خدمة المواطنين والمقيمين في الكويت، داعياً مختلف الجهات إلى ضرورة الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، وخاصة التوقيع الإلكتروني.



لقطة جماعية

انطلاق فعاليات ملتقى «الأسبوع الكويتي» التاسع في مصر



أحمد أبو الغيط وم. طارق قابيل والسفير محمد الدويخ وأحمد بيهباني خلال الافتتاح



مدحت عادل

مصر تتميز بخصائصها وقوتها وتنوعها، ونشكر القيادة الكويتية الحكيمة على مواقفها القوية والداعمة لحرص في كل الأوقات وعلى مر السنين». وأضاف: «تتمتع جمهورية مصر العربية بفرص استثمارية ضخمة تعمل الجهات الرسمية على التعريف بها وتسويقها تماشياً مع توجهات القيادة المصرية لجذب رؤوس الأموال وتشجيع المستثمرين العرب والخليجيين بشكل خاص على الدخول في السوق المصري وتقديم تسهيلات مغرية لهم». وقال: «ولخصوصية العلاقات التي تجمع بين الكويت وجمهورية مصر العربية، ويكتسب أهمية خاصة في ظل التعاون الاستراتيجي الذي يربط بين البلدين حكومة وشعباً». وتابع: «تعتبر الكويت من أكبر داعمي الاقتصاد المصري والاستثمارات الكويتية في

وأضاف مدحت: «تشارك في هذا الملتقى أكثر من 60 جهة كويتية ومصرية تمثل القطاعين العام والخاص وعددا من الشركات الكويتية المصرية المشتركة، ويأتي الملتقى في اطار تنمية العلاقات الاقتصادية والتجارية بين البلدين ويعد حدثاً اقتصادياً ضخماً يجمع بين كبار المستثمرين في كلا البلدين». واستطرد قائلاً: «ننظر لهذا الملتقى على أنه تأكيد حقيقي على عمق العلاقات التاريخية المتطورة التي تجمع بين الكويت وجمهورية مصر العربية، ويكتسب أهمية خاصة في ظل التعاون الاستراتيجي الذي يربط بين البلدين حكومة وشعباً». وتابع: «تعتبر الكويت من أكبر داعمي الاقتصاد المصري والاستثمارات الكويتية في

عادل: «الكويت في مصر» ترجمة حقيقية لمتانة العلاقات بين البلدين



أشاد الوزير المفوض التجاري رئيس المكتب التجاري بسفارة جمهورية مصر العربية لدى الكويت مدحت عادل بقوة ومتانة العلاقات الثنائية التي تربط بين الكويت وجمهورية مصر العربية. وقال مدحت في تصريح صحفي بمناسبة انطلاق فعاليات الأسبوع الكويتي التاسع في مصر: «انطلقت أمس الأول في القاهرة فعاليات الأسبوع الكويتي التاسع في مصر تحت شعار (الكويت في مصر) تحت رعاية رئيس مجلس الوزراء المصري المهندس شريف اسماعيل ووزارة التجارة والصناعة وبحضور الأمين العام لجامعة الدول العربية أحمد أبو الغيط وسفير الكويت لدى جمهورية مصر العربية محمد صالح الدويخ».

ساهمت أعمال المهندسين في ابتكار برنامج قادر على تحقيق أداء استثنائي وقدره أكبر على المناورة

الفوز في السباق في برمودا». وقد عمل مهندسو لاند روفر على ابتكار برنامج متطور يقوم بتحليل حركة الشراع المصنوع من ألياف الكربون لجعل القارب أكثر سرعة. ويعتبر الأمر بنفس أهمية التقدم بثوان معدودة في سيارة سباقات الفورمولا ون. ويجمع برنامج «Fluid Structure Interaction» (FSI) بين مقاربات اختيار الديناميكيات الهوائية من أجل رفع مستويات الأداء في شراع القارب، الذي يعتبر المصدر الرئيسي للطاقة، من خلال التحليل الجينوي لتغير شكل الشراع. وقد تم تطوير البرنامج لأن ألياف الكربون عادة ما تكون مصممة من بنية خفيفة قادرة على تحمل قوة الرياح، وأيضاً يجب أن تكون قادرة على تغيير حركتها من أجل توليد التسارع والسرعة - وليس الجر.

«لاند روفر» تقود بن أينسلي للفوز بكأس أميركا

لاند روفر طوني هاربر: «إن هذه العملية الهندسية تشبه العملية التي نستخدمها في جاكوار لاند روفر من أجل قياس استجابة سياراتنا للسرعات العالية. ويتمثل هدفنا الرئيسي في تقليل أثر القوى الهوائية الديناميكية، التي تعمل على تغيير أداء بعض أجزاء السيارة، وفي جعل هذه السيارات أكثر كفاءة من حيث استهلاك الوقود». وأضاف هاربر: «نحن نعمل بشكل وثيق مع فريق التصميم في القاعدة في بورتسموث، على تطوير القارب الذي سيشارك في سباق كأس أميركا، والمعروف باسم R1، والذي سيكون جاهزاً مطلع العام المقبل. لقد بدأ المهندسون برؤية جهودهم تثمر على الأبر، ونظراً لكون الفوز في السباق يعتمد على ثوان معدودة حاسمة فقط، فإننا نتوقع رؤية مكاسب هامة على مستوى الأداء ستساعد بدورها فريقنا على

الأداء الديناميكي الدقيق للشراع، وقاموا بتحليل 80 مليون خلية حاسوبية في كل اختبار، وهو ما سيساهم في تحقيق نتائج مؤكدة تساعد في الحصول على مكاسب إضافية على مستوى الأداء. ووجد مهندسو لاند روفر حلاً جديداً لتحصين الديناميكيات الهوائية خلال عملهم مع الفريق لجعل قارب السير بين أيسلبي الأسرع في سباق كأس أميركا. وساهمت أعمال المهندسين المتميزة في ابتكار برنامج قادر على تحقيق أداء إضافي استثنائي وقدرة أكبر على المناورة للوصول بالفريق إلى خط النهاية أولاً. كما يسعى فريق لاند روفر BAR إلى إعادة أقدم كأس في التاريخ إلى بريطانيا للمرة الأولى بعد مرور 165 عاماً على إطلاق البطولة.

وقال رئيس قسم الأبحاث في جاكوار يستعد فريق لاند روفر BAR للكشف عن قاربه الشراعي الأحدث الذي سيشارك في كأس أميركا للقوارب الشراعية، والذي سيقوم باختبار تقنية ديناميكية هوائية هي الأولى من نوعها في القطاع من تطوير مهندسي لاند روفر، لاستكشاف والاستفادة من مجالات جديدة تسهم في تحقيق أداء أفضل وتجعل القارب أكثر سرعة عند الخوض عبر المياه والهواء.

وقد عمل مهندسو لاند روفر على تصميم شراع عملاق يرتفع 77 قدماً بالاستفادة من خبراتهم العميقة في مجال الديناميكيات الهوائية والتقنيات الحاسوبية التي اكتسبوها من العمل في صناعة السيارات، بما في ذلك سيارة ديسكفري الجديدة لكيا. وقام الفريق بتصميم برنامج متطور لاستكشاف