



## يسهل تسجيل المطالبات ويوفر الوقت والجهد على العميل والموظف «بيتك»: نظام آلي جديد لضبط ومتابعة استخدامات أجهزة السحب الآلي

المركزية والعمل في وقت واحد، حيث يبحث ويرشح تمرير حركات تصحيحية من قبل التعرف على حالات معينة في أجهزة السحب الآلي ومطابقتها مع أرقام الصناعات بأنظمة البنك أو توماتيكيا لتسهيل وتسريع خدمة العميل.

وأضاف: في مجال مزايا النظام وفوائده التشغيلية «اختصر هذا النظام أكثر من 8 خطوات طويلة كانت تمر من قبل الموظفين والعميل، إلى خطوة واحدة فقط، أثناء تقديم المطالبات من العملاء، متماشيا بذلك مع سياسة «بيتك» في ترشيد استخدام الموارد والاستثمار بأنظمة الدعم الخاصة بالتقنيات البديلة، والتركيز على خدمة العميل بأفضل وأرقى مستوى ممكن».

وتعاون بين إدارتي العمليات ونظم المعلومات في «بيتك» لابتكار نظام آلي جديد يتعلق بتسوية مطالبات العملاء آليا بعد قراءة ومتابعة معاملات أجهزة السحب الآلي بشكل دائم ومتواصل وتسجيلها، وتحديد التوظيف الصحيح والسريع لكل حالة، بما يسهل ويوفر الوقت والجهد على العميل والموظف، مشيرا إلى أن النظام الجديد هو الأول من نوعه على مستوى الكويت وتم استحداثه بقدرات ذاتية لموظفي «بيتك».

وأوضح أبو الهوس أن النظام فريد من نوعه ويختص بالبحث وتمرير عمليات خاصة بأجهزة السحب والإيداع التقني بأسلوب ذكي ومتطور، ما يختصر على موظفي الفروع والخدمة الهاتفية والعمليات



عبدالله أبو الهوس

بدأ بيت التمويل الكويتي (بيتك) تطبيق نظام آلي جديد يتعلق بضبط تعاملات العملاء مع أجهزة السحب الآلي، وما ينتج عنها من أخطاء نادرة من قبل العميل أو الجهاز، فيما يتعلق بعمليات الإيداع أو السحب النقدي، بما يسرع في إنهاء المطالبات ويستبعد الأخطاء من خلال العمل آليا بشكل كامل، ما يحقق أفضل مستوى من الخدمة الجيدة والسريعة للعملاء.

وفي هذا السياق، قال رئيس العمليات في مجموعة «بيتك» عبدالله أبو الهوس إنه على الرغم من أن أجهزة «بيتك» هي الأقل من حيث نسبة الأخطاء التي حجم العمليات، إلا أن الرغبة في تحقيق المعدل الصفر، دفعت إلى قيام تنسيق

## بمناسبة انتهاء دورتهم التدريبية «الوطني» نظم زيارة ميدانية لـ «المركزي» لطلبة برنامج التدريب الصيفي



مسؤولو العلاقات العامة في البنك الوطني و«المركزي» يتوسطون الطلبة المتدربين خلال الزيارة

عليها خلال زيارتهم حيث تمكنوا من التعرف على هذا المعلم المصرفي ودوره الاقتصادي الفعال والأساسي. وتجدر الإشارة إلى أن لطلبة المدارس والكليات مستمري في إطلاق دوراته خلال الصيف الحالي، وهي عبارة عن أربع دورات تتضمن حلقات تدريب نظري وميداني يواقع 5 ساعات يوميا لمدة أسبوعين، ومن المقرر أن تبدأ الدورة الرابعة والأخيرة من برنامج التدريب الصيفي يوم الأحد المقبل في 26 أغسطس.

السياسة النقدية في البلاد والمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية. وتأتي الزيارة في إطار الأنشطة التي يقدمها البنك الوطني للطلبة مع انتهاء كل دورة تدريبية من دورات برنامج التدريب الصيفي. ويهدف هذا النوع من الفعاليات إلى توسيع آفاق ما يكتسبه الطلبة خلال فترة أسبوعين مكثفين من التدريب النظري والميداني في البنك وإضافة خبرة عمل لديهم في قطاع جديد.

وقد تفاعل الطلبة مع مختلف المحطات التي تعرفوا

نظم بنك الكويت الوطني زيارة ميدانية للطلبة المتدربين في برنامج الوطني للتدريب الصيفي لطلبة المدارس والكليات إلى بنك الكويت المركزي وذلك بمناسبة انتهاء دورتهم التدريبية. وقد رافق الطلبة في هذه الزيارة فريق العلاقات العامة في البنك الوطني. واستقبل مسؤولون من بنك الكويت المركزي الطلبة المتدربين، حيث قدموا لهم شرحا حول تاريخ المركز وتأسيسه وطبيعة عمل هذه المؤسسة المصرفية التي تأخذ على عاتقها إدارة

الزيارة ضمن الأنشطة التي يقدمها «الوطني» للطلبة مع انتهاء كل دورة تدريبية

## «برقان» يحتفل باليوم الدولي للشباب مع المتدربين بالبرنامج الصيفي



ممثلو «برقان» يحتفلون باليوم الدولي للشباب مع المتدربين بالبرنامج الصيفي

يحتفل بنك برقان باليوم الدولي للشباب الذي يصادف اليوم 12 أغسطس، حيث تم اختيار هذا اليوم ليكون يوما دوليا للشباب من قبل الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة. ويعتبر هذا اليوم مناسبة عالمية تهدف لجذب انتباه المجتمع الدولي وزيادة الوعي إلى مجموعة من قضايا الشباب والعمل على الحد منها، بالإضافة إلى الاحتفاء بإمكانيات الشباب بوصفهم شركاء قادرين على إحداث تغيير في المجتمع العالمي اليوم، وانطلاقا من إيمان بنك برقان الراسخ بأن التعليم هو حجر أساسي لتمكين الشباب وتطويرهم، فيعيد المناسبة احتفال البنك من 20 متدربا موهوبا في برنامج التدريب الصيفي لهذا العام، حيث أن التعليم يساعد الشباب على الانخراط في عملية صنع القرار وإحداث تغيير إيجابي في المجتمع.

ويدور نطاق برنامج التدريب الصيفي لعام 2018 الذي تنظمه إدارة التعليم والتطوير في بنك برقان في كل عام، حول دورات تعليمية مكثفة لمدة أسبوعين مخصصة للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و19 عاما، فيما يتضمن أيضا البرنامج ورش عمل لمجموعة من التدرّيبات العملية والنظرية بهدف منها تثقيف الشباب بالقطاع المصرفي، إعداد وصنع قادة المستقبل بكفاءة مهنية عالية.

وتزويدهم بمهارات القيادة والعمل الجماعي والتفكير الإبداعي وفن الإلقاء والخطابة بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الحديثة. ويسعى بنك برقان

نوي مهنية وكفاءة عالية ترضى عملاءنا، وتحافظ على مكانتنا الرائدة محليا وإقليميا. وسيستمر بنك برقان بوضع خطط للتدريب متكاملة وفق معايير منهجية وعلمية لتلبي احتياجات الشباب وقادة المستقبل بالتعاون مع أفضل وأهم الخبراء في مجال التدريب والمجال المصرفي.

ويندرج دعم بنك برقان لهذه المبادرات ضمن برنامج بنك برقان الاجتماعي تحت عنوان «ENGAGE» «معا لتكون التغيير»، الذي يهدف إلى تسليط الضوء على الجوانب المهمة والمؤثرة على المجتمع عبر تعزيز الرقابة الاجتماعية من خلال المبادرات الاجتماعية والتعليمية والثقافية والصحية.

ويأتي نهج حملة «ENGAGE» متماشيا مع مبادئ البنك، كمؤسسة مالية كويتية رائدة، حيث ينسجم أسلوب سياساته مع احتياجات ومصالح المجتمع.

من خلال برنامج التدريب الصيفي إلى إعطاء الشباب فرصة لخوض تجربة واقعية للعمل في القطاع المصرفي، والتفكير بشكل جدي للتخطيط لمستقبلهم المهني والوظيفي بعد التخرج. كما أن البنك يسعى دائما إلى استقطاب أكبر شريحة ممكنة من الشباب بعد التخرج لخوض المعترك المصرفي. وبمناسبة اليوم الدولي للشباب قام ممثلو العلاقات العامة في البنك بالتنسيق مع إدارة التعليم والتطوير بتوزيع الهدايا على شباب المستقبل لتشجيعهم على أبحاثهم وطموحهم وانتسابهم لبنك برقان واستثمارهم لوقتهم خلال فترة الصيف في برنامج يعود بالفائدة والنجاح عليهم. ويحرص بنك برقان دائما على انتقاء الشباب الطموحين القادرين على العطاء ولديهم دافع للجد والنجاح بما يتوافق مع ثقافة وسياسة البنك، كما يهتم البنك باختيار موظفين

يوم الشباب مناسبة عالمية تهدف لزيادة الوعي بقضايا الشباب والحد منها

البنك يؤكد التزامه بتمكين الشباب ليمهد الطريق لقيادة المستقبل

## «إيكويت» و«إعادة الهيكلة» يوصلان شراكتها بالتدريب الميداني للطلبة



لقطة جماعية للمتدربين مع مسؤولي «إيكويت» و«إعادة الهيكلة»

مشاريع وبرامج أكثر فاعلية مستقبلا، ومن جانبها، قالت مديرة التدريب والتطوير الوظيفي في الموارد البشرية بإيكويت غادة دشتي: «يمثل التعاون مع برنامج إعادة الهيكلة محورا استراتيجيا لإيكويت خصوصا فيما يتعلق بتطوير وتدريب الأجيال المستقبلية التي تلعب دورا هاما في تحقيق التنمية المستدامة لمختلف القطاعات. ومن هذا المنطلق، فإن هذه الدورة بمنزلة فرصة لهيئة الطلبة لمسيرتهم المهنية، وذلك كجزء من التزام إيكويت ودعمها لمختلف برامج التطوير».

تضمن التدريب الميداني للطلبة مجموعة من المحاور المهنية ذات العلاقة خلال تواجدهم لمدة شهر في المجمع الصناعي والمقر الرئيسي لإيكويت في الكويت.

قامت شركة إيكويت للبترول وكيمويات بمواصلة الشراكة مع برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة والجهاز التنفيذي للدولة عبر استضافة 27 طالبا وطالبة في دورة التدريب الميداني الصيفي. وخلال احتفال تكريم الطلبة، أشاد مراقب تدريب الطلبة في برنامج إعادة الهيكلة طارق الكندري بالتعاون المشترك مع إيكويت في تدريب الطلبة من هم على مقاعد الدراسة، مشيرا إلى أنها شراكة استراتيجية هدفها الاستثمار في العنصر البشري وتمكينه للمستقبل. وأوضح الكندري: «هذا التعاون هدفه تمكين الشباب الكويتي وإكسابه المهارات والخبرات اللازمة في المجتمع الوظيفي التي إن يدخل سوق العمل وهو ملم بكافة الخبرات المطلوبة واختتم الكندري تصريحه بالشكر الجزيل لإيكويت على هذا التعاون الثمر الذي سيفسر

الكندي: التعاون يهدف لتمكين الشباب الكويتي وإكسابه المهارات والخبرات اللازمة

## تتيح للعملاء وغير العملاء التواصل مع موظفي البنك «KIB» يطلق أحدث خدماته للمحادثة الكتابية «LIVE CHAT»

البيانات الشخصية على النظام، إلى جانب تقييم المحادثة بعد الانتهاء من الاتصال. وأفاد بأنه بإمكان عملاء البنك وغيرهم استخدام خدمة المحادثة الكتابية LIVE CHAT بمجرد الاتصال على 1866866، ومن ثم الدخول إلى خدمة VIVR من خلال الرابط المرسل إليهم عبر رسالة نصية قصيرة، ومن بعدها اختيار المحادثة الكتابية من القائمة الرئيسية أو القائمة الخاصة بغير عملاء «KIB» أو بعد الدخول معرّفا بالرقم الخاص بالخدمة الهاتفية لعملاء «KIB».



هذه الخدمة تقدم للعملاء الحاليين والجدد والمستهدفين الكثير من المزايا، حيث تمكنهم من إتمام العديد من المعاملات المصرفية والرد على استفساراتهم بمنتهى السرعة، بالإضافة إلى تفعيل أو إيقاف البطاقات والخدمات المصرفية، تقديم العديد من الطلبات المختلفة، تحديث

في إطار حرصه على تقديم أحدث الخدمات وأكثرها تطوراً، أعلن «KIB» عن إطلاقه أحدث خدمة من خدماته للتحدث المباشر وهي خدمة المحادثة الكتابية «LIVE CHAT»، والتي تتيح للعملاء وغير العملاء التواصل مع موظفي خدمة العملاء في البنك من خلال خدمة الاتصال المرئي VIVR.

وبهذه المناسبة، قال المدير العام للإدارة المصرفية للأفراد، جيمس يوجين جاليجان: «يسعى «KIB» دائما لتقديم أحدث الخدمات التي تركز على منح العملاء أفضل مستوى خدمة على الإطلاق بمنتهى الراحة والسهولة، وتستهدف خدمة المحادثة الكتابية LIVE CHAT عملاء «KIB» وغير العملاء، حيث تمكنهم من التحدث المباشر مع أحد موظفي خدمة العملاء طوال أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحا وحتى 8 مساء».

وأوضح جاليجان أن

جاليجان: «KIB» يسعى لتقديم أحدث الخدمات لعملائه

## حصلت على جوائز لإنجازاتها بالقطاع النفطي «أرابيان بزنس» تختار «يورتك» ضمن أفضل 50 شركة بالمنطقة

في المنطقة ما يعزز موقفها تحتاج لخطط تدريبية تشمل جميع الإدارات، منوها إلى أن الشركة تطمح إلى إعادة تأهيل عمليات التدريب في القطاع النفطي.

وأشار إلى أن «يورتك» نفذت عددا من الدورات والاستشارات التدريبية الناجمة عن شركات القطاع النفطي الكويتي وأبرزها مع مؤسسة البترول وشركات «نفط الكويت» و«البترول الوطنية» و«كبيك»، لافتا إلى أن الشركة حققت العديد من الجوائز وشهادات التقدير لتفوقها وإنجازاتها في مجال التدريب والاستشارات.

وتمن الفريخ اختيار «يورتك» ضمن أفضل 50 شركة من قبل أهم مجلة اقتصادية في المنطقة، مؤكدا أن هذا الاختيار جاء نتيجة مسيرة عشرين عاما من العمل الدؤوب والمتابعة وبذل الجهود من فريق عمل متميز، مؤكدا أن «يورتك» تسعى دائما لتحديث صناعة التدريب

ويوفر 10 آلاف فرصة وظيفية في المنطقة ما يعزز موقفها تحتاج لخطط تدريبية تشمل جميع الإدارات، منوها إلى أن الشركة تطمح إلى إعادة تأهيل عمليات التدريب في القطاع النفطي.

وأشار إلى أن «يورتك» نفذت عددا من الدورات والاستشارات التدريبية الناجمة عن شركات القطاع النفطي الكويتي وأبرزها مع مؤسسة البترول وشركات «نفط الكويت» و«البترول الوطنية» و«كبيك»، لافتا إلى أن الشركة حققت العديد من الجوائز وشهادات التقدير لتفوقها وإنجازاتها في مجال التدريب والاستشارات.

وتمن الفريخ اختيار «يورتك» ضمن أفضل 50 شركة من قبل أهم مجلة اقتصادية في المنطقة، مؤكدا أن هذا الاختيار جاء نتيجة مسيرة عشرين عاما من العمل الدؤوب والمتابعة وبذل الجهود من فريق عمل متميز، مؤكدا أن «يورتك» تسعى دائما لتحديث صناعة التدريب



عادل الفريخ

قال رئيس مجلس إدارة شركة «يورتك» للتدريب والاستشارات عادل الفريخ إن «يورتك» تهدف إلى تطوير منظومة التدريب تلك من خلال أحداث ونقل نوعية من الأساليب التقليدية إلى الاعتماد على تقنيات حديثة لمواكبة الثورة التكنولوجية العالمية، مشيرا إلى أن إستراتيجية الشركة تسير وفق خطط وفريق عمل يضم كوادر بشرية ذات مؤهلات علمية وخبرات عملية عالية لرفع مستويات التأهيل والرقى بمستوى المتدرب.

وأضاف الفريخ في بيان صحافي بمناسبة اختيار «يورتك» ضمن قائمة أفضل 50 شركة مميزة في المنطقة من قبل مجلة «أرابيان بزنس» قائلا أن منطقة الخليج مقبلة على عدد من المشاريع التنموية العملاقة التي تقدر بالمليارات ومنها مشروع (مجمع الزور النفطي) الذي تصل تكلفته الإجمالية لنحو 14 مليار دينار

الفريخ: «يورتك» تعمل على تطوير منظومة التدريب الإقليمية لمواكبة الثورة التكنولوجية