



## «بيتك»: خدمة العملاء خلال العطلة عبر القنوات البديلة والمنصات الرقمية

المصرفية الجديدة، والتبليغ عن بطاقة مفقودة سواء كانت اثمانيّة أو سحب آلي، ومعرفة الإنترنات التمولية وعدد الأقساط، والإطلاع على الخطط الاستثمارية، وأرصدة الحسابات والودائع وإدارة حسابات الأبناء من خلال خدمة «بيتي أونلاين» وغيرها الكثير من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وأطلق «بيتك» مؤخرا خدمة استكمال معاملات التمويل الشخصي والتوقيع عليها إلكترونيا سواء عبر تطبيق «بيتك» على الجوال أو من خلال Desktop من أي مكان دون الحاجة لزيارة الفروع، وكذلك أطلق خدمة «الأسعار المباشرة للمعاملات» Live FX Pricing، وخدمة التحويل الفوري إلى «بيتك» تركيا، باستخدام شبكة RippleNet، وخدمة «الحفاظ الرقمية» عبر أجهزة الهاتف النقال والساعات الذكية التي توفر أحدث أساليب الدفع الرقمية الذكية بأعلى معايير الأمان المتطورة بالتعاون مع Samsung و Fitbit و Garmin. كما يتم «بيتك» بتقديم خدمة الطباعة الفورية للبطاقة المصرفية من دون طلب مسبق في غضون 3 دقائق.

ويواصل مركز الاتصال تقديم الخدمات على مدار الساعة لتلقي الاتصالات العملاء، والاستماع لمطالبهم والتجاوب معها، من خلال طاقم عمل مؤهل وتقنية متطورة، كما تعمل الخدمة الهاتفية الآلية 1803333، بذات الكفاءة والسرعة للتعامل مع عمليات التحويل بين الحسابات والاستفسار عن العمليات المالية ودفع الفواتير وغيرها. ويواصل فريق «بيتك» على قنوات التواصل الاجتماعي الرد على استفسارات العملاء وخدمتهم.



خدماتنا المتطورة من خلال KFHOnline

المصرفية الإلكترونية التي ينفذها عملاء «بيتك»، عبر KFHonline على الموقع الإلكتروني أو عبر تطبيق الجوال. وشملت العمليات المصرفية الإلكترونية: فتح حساب مصرفي أونلاين للمواطنين والمقيمين وللانضمام لعملاء «بيتك»، دون زيارة الفرع، والتحويلات المالية المحلية والخارجية، وإنشاء ودائع، وإضافة مستفيدين، واستلام عن رصيد، وطلب دفتر شيكات، وفتح حساب الذهب، وأجراء عمليات بيع وشراء وتداول الذهب، وطلب التمويل، وفتح حساب، وطلب بطاقة الخير، وعرض الرقم السري الخاص بالبطاقات الائتمانية وبطاقات السحب الآلي، وتفعيل البطاقات

المصرفية، وفتح الودائع والحسابات، وطباعة دفتر الشيكات الفوري، والطباعة الفورية للبطاقات المصرفية دون طلب مسبق، وتسلم سبائك الذهب (10 غرامات) وفتح حساب (الذهب، التوفير، الراجح، الخدمة الآلية)، وكذلك بيع وشراء الذهب، والسحب النقدي من دون بطاقة من طريق الجوال QR code أو من خلال البطاقة المدنية أرقام الهاتف، وغير ذلك الكثير من الخدمات التمويلية والمصرفية بسهولة وسرعة وأمان.

كما تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية في «بيتك» بكفاءتها العالية، بالإضافة إلى السهولة والأمان، حيث يتجسد ذلك جليا بعدد العمليات



تجربة مصرفية سهلة اكتشف جيلًا جديداً من الخدمات المصرفية

يستمر بيتك التحويل الكويتي (بيتك) خلال العطلة بتقديم خدماته المصرفية على مدار الساعة عبر القنوات البديلة والمنصات الرقمية. وتتوافر معظم الخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني kfh.com عبر تطبيق الجوال KFHOnline أو عبر فروع KFH الإلكترونية المنتشرة في العديد من المناطق والمواقع المهمة، بالإضافة إلى قنوات «بيتك» على وسائل التواصل الاجتماعي، إلى جانب العديد من قنوات الخدمة الإلكترونية بالاعتماد على أحدث أدوات التكنولوجيا المالية والمنصات الرقمية.

ويعتبر فرع KFH Go، قناة مصرفية ذكية تساعد على نقل تعاملات العملاء الاعتيادية إلى فرع آلي مبتكر يوفر إمكانيات تتيج للعملاء الاستفادة من خدمات مصرفية ذات كفاءة عالية، بما يزيد على 80٪ من الخدمات والأعمال التي تقدمها الفروع بفهمها التقليدي، الأمر الذي يجعل من الخيارات المفضل أمام شرائح كثيرة من العملاء خاصة الشباب.

وتضم فروع KFH GO جهاز XTM الذي يتيح التواصل المباشر بالصوت والصورة مع موظفي الخدمة، إلى جانب أجهزة للصراف الآلي والإيداع النقدي، حيث تستقبل أجهزة الإيداع النقدي 300 ورقة نقدية في العملية الواحدة.

ويستطيع العملاء من خلال فروع KFH Go المنتشرة بأماكن مختلفة في الكويت بما فيها مطار الكويت الدولي، إجراء باقة متنوعة من الخدمات المصرفية التفاعلية، ومنها: إنشاء المعاملات التجارية «المراحة»، وطلب البطاقات الائتمانية والمسبقة الدفع، وتحديث البيانات ورقم الهاتف، وتفعيل البطاقات

## «التجاري» يرعى المهرجان الرياضي الأول للمكفوفين



فريق البنك مع إدارة جمعية المكفوفين

عن تقدير إدارة الجمعية للبنك على رعايته لهذه الفاعلية الإنسانية، متمنين لإدارة البنك التجاري الكويتي التوفيق والنجاح في مساعيها النبيلة، وعملها الدؤوب لخدمة كل فئات المجتمع.

التجاري على هذه المبادرة الطيبة وعلى تواصله ودعمه لمختلف الفعاليات والأنشطة التي تخدم جمعية المكفوفين وذوي الإعاقة البصرية، وذلك بتقديم درع تذكارية للبنك التجاري تعبيراً



جانب من تكريم الفائزين

قام البنك التجاري الكويتي برعاية المهرجان الرياضي الرياضي الأول للمكفوفين والذي تم استضافته وتنظيمه من قبل جمعية المكفوفين الكويتية ونادي البصيرة الرياضي للمكفوفين تحت رعاية الهيئة العامة للرياضة. وتأتي هذه الرعاية ترجمة لمسؤولية البنك الاجتماعية تجاه مختلف فئات وقطاعات المجتمع، واستكمالاً لدوره المميز في دعم مختلف الأنشطة الموجة لذوي الهمم ومتحدي الإعاقة.

وفي هذا السياق، قالت نائب المدير العام - قطاع التواصل المؤسسي أمانى الورد: يحرض البنك التجاري الكويتي على تأصيل النظرة الإيجابية تجاه فئات المجتمع كافة وذوي الإعاقة البصرية بصفتها خاصة بتوفير كل سبل الدعم والرعاية الكفيلة بمنح هذه الفئة فرص الانخراط ضمن نسج المجتمع وتأهيلهم للتغلب على الإعاقة.

وتابعت مبيبة أن الشراكة بين البنك التجاري ومؤسسات المجتمع المدني تهدف إلى تعزيز برامج المسؤولية المجتمعية للبنك بما يخدم جهود التنمية المستدامة للمجتمع، كاشفة أن البنك التجاري لاطما قام برعاية العديد من الفعاليات والأنشطة التي تنظمها جمعية المكفوفين الكويتية. وفي الختام، تقدمت إدارة جمعية المكفوفين بالشكر الجزيل من البنك

## «وربة» يواصل تقديم خدماته في إجازة العيد

وغيرها، ويمتلك عملاء وربة هذه الإجازة، وتوفير جميع الخدمات لعملاء البنك بما فيها EBM بديلاً جزءاً من عمل الفروع، حيث تقدم هذه الأجهزة حلولاً مصرفية متنوعة بأفضل تقنية، من بينها خدمات إيداع الأموال والشيكات، وتتيح لعملاء بنك وربة إدراج أموال الشيكات ضمن حساباتهم فور إيداعها، وتلعب أجهزة EBM دوراً مهماً في تقديم عدد من الخدمات منها السحب والإيداع والاستعلام عن الرصيد وتغيير كلمة السر

جميع خدماته المصرفية خلال هذه الإجازة، وتوفير جميع الخدمات لعملاء البنك بما فيها EBM بديلاً جزءاً من عمل الفروع، حيث تقدم هذه الأجهزة حلولاً مصرفية متنوعة بأفضل تقنية، من بينها خدمات إيداع الأموال والشيكات، وتتيح لعملاء بنك وربة إدراج أموال الشيكات ضمن حساباتهم فور إيداعها، وتلعب أجهزة EBM دوراً مهماً في تقديم عدد من الخدمات منها السحب والإيداع والاستعلام عن الرصيد وتغيير كلمة السر



عبدالله الشعيل

والخدمات المصرفية الخاصة في بنك وربة بأن البنك مستعد لخدمة عملائه بتقديم

تزامناً مع حلول عيد الفطر السعيد، يواصل بنك وربة تقديم الخدمات لعملائه الكرام في الإجازة الرسمية، من يوم الأحد 1 مايو حتى يوم الأربعاء 4 مايو، عبر أجهزة EBM في أفرع الأفيون والشهداء والمطار T4، وذلك لتسهيل تقديم الخدمات، بالإضافة إلى خدمة الاتصال الهاتفي عبر مركز الاتصال 1825555 أو عبر الأونلاين عبر منصات مواقع التواصل وتطبيق بنك وربة. وأفاد عبدالله الشعيل - مدير إدارة أول الفروع



من منطلق اهتمامها برصد الواقع الاقتصادي في الكويت، تصدر شركة «أراء للبحوث والاستشارات» مؤشراً شهرياً لثقة المستهلك بالتعاون مع جريدة «الأنباء» وبرعاية شركة «لكزس». حيث يعتبر مؤشر «ثقة المستهلك» المؤشر الوحيد الذي يقيس العوامل النفسية للمستهلك، متركزاً على آراء الناس وتصوراتهم عن الوضع الاقتصادي الحالي والمستقبلي، وتوقعاتهم لوضعهم المالي. ويرتكز المؤشر على بحث أجري على عينة مؤلفة من 500 شخص، موزعة على المواطنين والمقيمين العرب في مختلف المحافظات، حيث يتم إجراؤه بواسطة الهاتف من خلال اتصالات عشوائية، وتمت مراعاة أن تكون العينة ممثلة للنزعة السكانية في الكويت. وتستخلص نتائج كل مؤشر من المؤشرات الست بالاعتماد على إجابات أفراد العينة التي يحددها الاستبيان بـ «إيجابي» أو «سلبى» أو «حيادي». ويتم تحديد نتائج المؤشرات في الشهر الأساس كمقياس للحالة النفسية للمستهلكين في الكويت، وهي تساوي 100 نقطة، وتكون هذه النقطة (الرقم 100) الحد الفاصل بين التفاؤل والتشاؤم لدى المستهلكين.



## مؤشر «أراء» بالتعاون مع «الأنباء».. وبرعاية «لكزس»

# الكويت تسجل أدنى معدلات للتضخم.. عالمياً

مكونات البحث بإبداه بأهم السلبى في مؤشر الدخل الفردي المتوقع مستقبلًا. هذا المنحى يعكس حالة مستجيبة فرضت بين المتعلمين موقفاً سلبياً من مسألة المداخيل الفردية الحالية والمتوقعة مستقبلًا. من الوضع أن الأسباب لا ترتبط مباشرة بالوضع الداخلي الكويتي، بل بالعكس الأوضاع المالية والنقدية ومكاسب البورصة وانعاش القطاع العقاري وغيرها من الواقع ترفع من القدرات الاقتصادية الكويتية بشكل عام، لذا لا بد من البحث عن أسباب انكفاء ثقة المستهلك بالأسباب الخارجية التي تصدرها:

- 1 - تداعيات الصدام الروسي-الأوكراني
- 2 - نسب التضخم النقدي العالمية في معظم الدول التي تتراوح بين 4,3٪ في الكويت، و5,5٪ في دول الاتحاد الأوروبي ومتجاوزة 7,5٪ في الولايات المتحدة الأمريكية لتصل إلى مستويات عالية وغير مسبوقة في عدة بلدان.
- 3 - الارتفاع غير المتوقع لأسعار النفط والغاز الذي دفع مستوى كلفة إنتاج السلع ومختلف المنتجات والسلع الغذائية إلى مستويات عالية ارتدت سلباً على حركة الأسواق ومستويات الاستهلاك في العالم، هذا فضلاً عن التأثير السلبى لعودة انتشار الوباء في بعض البلدان وبعض المدن الصينية.
- 4 - إن تدني القيمة الشرائية نتيجة التضخم النقدي العالمي والغاز مرتبطاً بمدى وسرعة إيجاد الحلول اللازمة للالتزامات الإقليمية والدولية بما يعيد الاستقرار إلى العالم.

في إطار هذه الأجواء، سجل مؤشر الوضع الاقتصادي الحالي معدلاً بلغ 98 نقطة بخسارة 6 نقاط خلال شهر، كذلك استقر مؤشر الوضع الاقتصادي المتوقع مستقبلًا عند 105 نقاط بتراجع خمس نقاط على التوالي خلال شهر مع إضافة 16 نقطة على رصيده السنوي السابق. رفعت العاصمة معدل مؤشر الثقة بالوضع الاقتصادي الحالي إلى 112 نقطة متجاوزة الصعوبات وممطرة رصيدها السابق 12 نقطة، كما عززت رصيدها لمؤشر الوضع الاقتصادي المتوقع مستقبلًا بـ 6 نقاط. إن ارتفاع مستوى الثقة في العاصمة بالأحوال الاقتصادية تضمن مدلولاً إيجابياً نظراً للعاصمة من دور ممين على كافة المستويات والصعد.

تشير هذه الواقع والمؤشرات المالية والنقدية الكويتية إلى توجه وكالات التصنيف العالمية لرفع مستوى تصنيفها المالي والنقدي للكويت. سجل مؤشر الدخل الفردي الحالي معدل بلغ 100 نقطة خلال شهر مارس متراجعا 14 نقطة، ورغم ذلك بقي هذا المعدل متقدماً 26 نقطة على أساس سنوي، كما اكتفى مؤشر الدخل الفردي المتوقع مستقبلًا بمعدل بلغ 104 نقاط بانخفاض رصيده الشهري 7 نقاط، محافظاً على تقدمه على أساس سنوي بأربع نقاط. الملاحظ ما تشير إليه مطعيات البحث من تراجع معدل مؤشر الدخل الحالي من قبل 22 مكوّنات البحث الـ 26، أي شبه اجماع في أوساط المستطلعين ويؤكد ذلك الاتجاه السلبى بين مختلف



## توقعات بتوجه وكالات التصنيف العالمية لرفع مستوى تصنيفها المالي والنقدي للكويت

الدولية، وسداد مبلغ 3,5 مليارات دولار لتغطية السندات الخارجية وقد تأمنت المبالغ كحصيله منطقياً لارتفاع أسعار النفط.

علم أن الكويت لم تلجأ إلى أسلوب رفع مستوى الفوائد لامتناع التضخم النقدي، واكتفت ببعض الإجراءات لكبح الارتفاع المتزايد للتضخم الذي أصاب ويصيب معظم دول العالم، ولا تزال الكويت تسجل معدلات الأدنى للتضخم مقارنة بما يحصل في مختلف القارات والدول منها: ارتفاع مردود السندات الكويتية

النفط بعد تقليص انتشار الوباء ومحاصرة تداعياته وتخفيضها، أدى إلى ارتفاع نمو الإنتاج العالمي وزيادة على الطلب مع تحرك قطاعات اقتصادية واسعة من إجراءات كورونا.

ولكن من جهة مقابلة، ارتفع التضخم النقدي بنسب عالية مع تأثير سلبى على الأسواق، حيث ارتفعت أسعار سائر المواد الغذائية والسلع الضرورية ما أدى إلى تراجع ثقة المستهلكين بشكل عام بالرغم من عدة عوامل إيجابية أنجزت في الكويت منها: ارتفاع مردود السندات الكويتية

المستهلكين أفضل في شهر أبريل الجاري.

## التطورات المالية والاقتصادية نهد تحسين تصنيف الكويت

1 - تطورت الأوضاع المالية والنقدية في الكويت خلال الربع الأول من العام وظهر ذلك بالمكاسب التي حققها البورصة الكويتية التي تحسنت نوعياً من حيث التنظيم والحجم والتسويق وارتفاع قيمتها السوقية منذ أوائل السنة الماضية.

2 - يعمل في القطاع المصرفي في الكويت مؤلفاً وموظفة كويتيين بحيث يحتل المركز الأكبر جذباً في القطاع الخاص، ومستعداً لاستيعاب المزيد من العمالة الوطنية.

## انخفاض في مستوى الاستهلاك

سجل مؤشر شراء المنتجات العمرة 107 نقاط بانخفاض ثمانية نقاط خلال شهر، مصفياً تقطين فقط على رصيده السنوي. ويبدو أن الارتفاع المفاجئ لأسعار المنتجات والسلع والمواد الغذائية، فضلاً عن الوجود في مختلف أنحاء العالم ولو بنسب متفاوتة ترتبط بخصائص ومستوى القدرة الشرائية لمعاملات مختلف البلدان، فإن هذا الارتفاع بالأسعار ضغط على المستهلكين في الكويت فتراجعت نسبة الإقبال على الشراء، بالرغم من ضخ وزارة التجارة الكويتية مبلغ 172 مليون دينار لدعم المواد التموينية. في هذا المناخ تراجع معدل المواطنين 12 نقطة والمقيمين العرب

## المصارف الأكثر جذباً للعمالة الوطنية في القطاع الخاص

المقبلة، علماً بأن بعض الأرقام فسي هذا الصدد مشجعة مثلاً:

- 1 - عرض القطاع النقدي على المواطنين والمواطنين 1888 وظيفة شاغرة تنتظر ذوي الكفاءات من العمالة الوطنية.
- 2 - يعمل في القطاع المصرفي في الكويت مؤلفاً وموظفة كويتيين بحيث يحتل المركز الأكبر جذباً في القطاع الخاص، ومستعداً لاستيعاب المزيد من العمالة الوطنية.

حصول تقلص بحركة سوق العمل الكويتية، يمكن أن تنخفض مستويات الطلب بين حين وآخر على عمال وموظفين مهنة ما أو من قطاع اقتصادي وهذه ظاهرة طبيعية تحصل حتى في مراحل النهوض الاقتصادي، ولكن كما تؤكد المؤشرات أن الاقتصاد الكويتي في حالة تطور، فإذا كان هذا الاستنتاج دقيقاً يعني ذلك أن نفسية المستطلعين مالت إلى السلبية وشملت سلبياتها مؤشر فرص العمل. ان الجواب عن هذا التساؤل يبرز في الأشهر

تراجع معدل مؤشر فرص العمل المتوافرة في السوق حالياً إلى 143 نقطة بانخفاض 12 نقطة خلال شهر، مع احتفاظه بمكاسبه السنوية التي بلغت 35 نقطة مقارنة بنتائج شهر مارس 2021.

هذا المعطى يطرح سؤالاً منطقياً: هل تراجع هذا المعدل مقارنة بشهر فبراير نتيجة تقلص فرص العمل خلال شهر مارس؟ أم أن المزاج السلبى العام الذي طغى على نفسية المستطلعين أدى لهذا التراجع؟ بالواقع ليست متوافرة أية مطعيات ميدانية تؤكد