من خلال تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم

«بوبيان» يواصل تثقيف عملائه بكيفية التعامل مع القطاع المصرفي

محمد العوضي

يواصل بنك بوبيان دعم حملة «لنكن على دراية» التوعوية التي أطلقها بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت وذلك في إطار حرص البنك على رفع مستوى الوعي المصرفي لدى العملاء ونشر الثقافة المالية لدى أوسع شريحة من المجتمع.

وقال المدير التنفيذي لإدارة الشكاوى وحماية العملاء في بنك بوبيان محمد أحمد العوضي «أحد أهم أهداف الحملة هو نشر وتعزيز الثقافة المالية والمصرفية في المجتمع وضرورة توعية العملاء بحقوقهم وحمايتها كذلك التعريف بواجباتهم تجاه المعاملات المصرفية و منها آلية تقديم الشكوى ومعالجتها في مؤسسات القطاع المصرفي.

وأضاف أن بنك بوبيان يحرص على حماية عملائه وحقوقهم المصرفية، فمنذ إصدار تعليمات خاصة من بنك الكويت المركزي حول آلية تعامل مؤسسات القطاع المصرفي الكويتي مع العملاء وضمان حقوقهم من خلال تقديم الشكاوى كانت البداية الفعلية من خلال إنشاء وحدة خاصة في كل بنك تتعامل مع الشكاوى المقدمة من عملائه لحل أي نزاع أو أخطاء وإيجاد حلول تصحيحية تضمن عدم تكرار موضوع الشكوى لدى عملاء آخرين الأمر الذي يعزز ثقة العملاء في تعاملاتهم مع البنوك.

وأوضح العوضي أن تطبيق تعليمات دليل حماية العملاء في البنوك وهي تعليمات مكملة لتعليمات سابقة جاءت لتعزيز مفهوم الشفافية والافصاح بشكل عام عن التعاملات المالية و المصرفية و العمل على ترسيخ المقومات اللازمة لتوفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء مضيفاً أن وحدة الشكاوى مسؤولة عن التأكد من تطبيق المحاور والمواضيع ذات الصلة بالدليل و قد تم تعزيز مهام الوحدة لتكون مسؤولة عن التحقق من مدى التزام البنك بدليل حماية العملاء و التعليمات و الضوابط الأخرى الأمر الذي تطلب تعديل اسم الوحدة في جميع البنوك إلى «وحدة الشكاوى وحماية العملاء» لتتناسب مع المهام الموكلة لها.

وحول المبادئ العامة للتعامل مع العملاء، أشار إلى أن دليل حماية العملاء يتضمن مبادئ أساسية من ضمنها المعاملة بعدل وشفافية ما بين العملاء والأفصاح في الخدمات والمنتجات التي يطرحها البنك للعملاء والتوعية والتثقيف المالي، وهنا يأتي دورنا في حملة «لنكن على دراية» للتوعيه والتثقيف المالي لعملائنا وحمايتهم ضد الإحتيال المالي بجانب السلوك المهني للموظفين وحماية خصوصية وسرية المعلومات ومعالجة شكاوى العملاء والتنافسية وهي ما نراه بشكل واضح في الفترة الأخيرة من خلال تنافس البنوك في تقديم الخدمات و المنتجات المتطورة.

وأوضح أنه كجزء من اهتمام بوبيان بالجانب التوعوي والتثقيف المالي لموظفيه، فقد قام بعقد مجموعة من الدورات التدريبية والاختبارات السنوية لتقييم معلوماتهم وفقاً لبرامج محددة، كذلك تم تطبيق عدة متطلبات ضمن الإفصاح والشفافية قبل حصول العميل على أي خدمة أو منتج فيمكن للعميل الحصول على التفاصيل المطلوبة عند زيارة الموقع الإلكتروني، مؤكداً على استمرارية البنك في التواصل مع العملاء لقياس مستوى رضائهم عن الخدمات والمنتجات المصرفية المقدمة لهم وتحديد احتياجاتهم المصرفية.

واستكمل العوضي «كما تم إضافة قنوات جديدة يمكن من خلالها تواصل العملاء مع البنك مباشرة لإتمام إجراءات تقديم الشكاوى، حيث تم إنشاء خط موحد لوحدة الشكاوى وحماية العملاء في بنك بوبيان ليسهل التواصل المباشر مع الوحدة سواء من خلال موظفي البنك أو عملائه بالإضافة إلى إمكانية تقديم الشكاوى والرد عليها إلكترونيا من خلال تطبيق بوبيان».

وأشار إلى انه مع تزايد عمليات الإحتيال الإلكتروني والدور المفروض على البنوك للحد من تلك العمليات، فقد تم إنشاء غرفة افتراضية للتعامل مع عمليات الاحتيال المالي على مدار الساعة وذلك بالتعاون بين البنوك المحلية والجهات الرسمية للدولة بهدف اتخاذ إجراءات وقائية وتدابير احترازية للتصدي لعمليات الاحتيال.

وأكد العوضي أن بنك بوبيان دائماً يسخر كافة وسائل للتواصل مع العملاء عبر جميع قنواته الرقمية لدعم جهود حملة «لنكن على دراية» في حماية العملاء ونشر الثقافة المالية وتعزيز الوعي لدى عملاء البنوك بأفضل السبل لتفادي التعرض لعمليات الاحتيال من خلال تكثيف حملات التوعية في ما يخص التعامل المالي الإلكتروني وتوصية العملاء بعدم مشاركة البيانات المصرفية والشخصية واتباع القنوات الآمنة للمحافظة عليها.

«الزياني» تطلق سيارة فيراري «روما سبايدر» في الكويت

سيارة فيراري «روما سبايدر»

أعلنت شركة الزياني، الوكيل والمستورد الحصري لسيارات فيراري في دولة الكويت، عن وصول سيارة فيراري روما سبايدر إلى دولة الكويت. يُعتبر هذا الإصدار الجديد إضافة فريدة إلى مجموعة سيارات فيراري المتميزة، التي تحمل علامة الحصان الجامح. كما يجسد هذا الطراز الجديد التزام الشركة بتقديم تجربة قيادة فريدة وراقية، تعكس معايير التراث الإيطالي الأصيل والأداء عالي الجودة بتصميمات فريدة وابتكارات تقنية متقدمة.

وتم إزاحة الستار عن السيارة الجديدة خلال فعالية مميزة أقيمت في معرض فيراري في منطقه الري، بحضور كبار الشخصيات من عملاء فيراري ليستمتعوا بفرصة حصرية لمشاهدة السيارة الفاخرة والتعرف على أبرز مواصفاتها. وسلطت الفعالية الضوء على التزام شركة فيراري بمواصلة تميزها في الارتقاء بتجربة العملاء، مع التركيز على تقديم تجربة متخصصة وتلبي متطلباتهم الفردية عبر جميع نقاط الاتصال ورحلتهم مع فيراري.

وتعتبر فيراري روما سبايدر، السيارة ذات الأناقة الكلاسيكية والأداء الرفيع نسخة عصرية تعكس أسلوب الحياة في إيطاليا في حقبة الخمسينيات والستينيات، والتي اتسمت بالرقيّ والبهجة، لتحمل ملامح شبيهة بطراز V8 2+ الذي لاقى رواجًا كبيرًا من سيارات فيراري روما. إلا أن ما يميّز الطراز الجديد هو اعتماد سقف قابل للطيّ – وهو حل يعيد إلى الأذهان مجموعة سيارات فيراري ذات المحرك الامامي بعد مرور 54 عامًا على انطلاق طراز 365 GTS4 عام 1969.

يمتاز السقف القابل للسحب والطيّ بمزايا عصرية ومتجددة تبرز الشخصية الفارهة لسيارة فيراري روما سبايدر، وتمنح مالك السيارة خيارات واسعة لإضفاء الطابع الشخصي إليها، ومنها الأقمشة الخاصة والخيوط ذات الألوان البارزة. أما من الناحية العملية فإن السقف قابل للطيّ بالكامل خلال 13.5 ثانية، ويمكن فتحه وإغلاقه أثناء السير على سرعات تصل إلى 60 كيلومترًا في الساعة – كما إن حجمه الصغير يعزز من إمكانات التنوع في السيارة الأنيقة. ولضمان راحة ركاب السيارة بشكل استثنائي، فإنها تحتوي على حاجب جديد للرياح حاصل على براءة اختراع، وهو مدمج في ظهر المقعد الخلفي ويمكن رفعه بواسطة زر في اللوحة المتوسطة بحيث يحظى الركاب براحة استثنائية.

وتحتفظ سيارة فيراري روما سبايدر بالخصائص الديناميكية الهوائية المتفوقة التي تعرف بها روما سبايدر – فهي تتمتع بأفضل معدّل تناسب بين الوزن والقوة في فئتها بفضل السقف القابل للطي إلى جانب الهيكل المصنوع بكامله من الألمنيوم، ومحركها من 8 أسطوانات سعة 620 سي سي من عائلة المحركات التي حظيت بلقب أفضل محرك في العالم على مدى أربعة سنوات. ويرافق المحرك ناقل الحركة الثنائي الشهير بثماني سرعات من فيراري، والذي يعرف بسرعته المذهلة في الانتقال بين السرعات وبما يحققه من معايير فريدة في الراحة والكفاءة الميكانيكية.

ولا تقتصر مزايا سيارة فيراري روما سبايدر على السهولة الممتعة في قيادتها، فهي تتمتع بديناميكية فائقة واستجابة مدهشة تجعل منها الرفيق المثالي للطرق الطويلة والرحلات في نهاية الأسبوع. وبالطبع فإن صوت محركها القوي ذي الأسطوانات الثمانية يرافقك كما لو كان معزوفة موسيقية. تتمتع السيارة بعدد من الخصائص المتميزة التي تعزز من مرونتها الفائقة، بما فيها حجم الصندوق المتفوق في فئتها وإمكانية طيّ ظهر المقاعد الخلفية لإفساح المجال لوضع الأشياء ذات الحجم الكبير، بالإضافة إلى الاتصال اللاسلكي كميزة قياسية، ولا يمكن أن ننسى بالطبع المقاعد ذات التصميم المناسب للجسم والتي يمكن تدفئتها وتعديلها بـ18 طريقة مختلفة، فضلاً عن توافر خيار تدفئة العنق للأيام الباردة.

ومن جانبها، تقدم الزياني معياراً عالياً للجودة والموثوقية مع كل سيارة فيراري جديدة، مدعومة بضمان استثنائي لمدة خمس سنوات يعكس الثقة الراسخة في التميز في الخدمات والالتزام برضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يسعى الوكيل الرسمي لتعزيز تجربة عملاء فيراري، مما يوفر لهم راحة لا مثيل لها. تأتي هذه الراحة من وعيهم بأن فيراري تقف بقوة خلف كل سيارة، مما يضمن دعمًا استثنائيًا ويعزز الثقة في الموثوقية.

صيانة لمدة 7 سنوات

من أجل ضمان راحة البال، فإن معايير الجودة التي لا تضاهى من فيراري والتركيز الهائل على خدمة العملاء تقدم الدعم اللازم لبرنامج الصيانة المجاني الممتد لمدة سبع سنوات والذي تقدمه الشركة مع سيارة فيراري روما سبايدر.

يتوفر الضمان عبر الفئة بأكملها، ويغطي جميع أعمال الصيانة الدورية طوال السنوات السبع الأولى من عمر السيارة. ويعد برنامج الصيانة المنتظم لسيارات فيراري بمثابة خدمة حصرية تمنح العملاء الطمأنينة إلى أن سياراتهم ستبقى في أعلى مستويات الأداء والسلامة على مر السنين. كما تتوفر هذه الخدمة المميزة أيضاً لمالكي سيارات فيراري المستعملة إذا كان عمر السيارة لازال في السبع سنوات الأولى من تسجيل السيارة في نظام فيراري.

«التجاري» يوفر خدماته المصرفية خلال عطلة رأس السنة

أعلن البنك التجاري الكويتي عن استمرار تقديم خدماته المصرفية للعملاء خلال عطلة رأس السنة الميلادية، وذلك في فرع مطار الكويت الدولي T1 (قاعة الوصول) على مدار الساعة، وفرع الخيران من الساعة 10:00 صباحاً إلى الساعة 11:00 مساءً من الخميس إلى السبت، بالإضافة إلى فرع الأفنيوز من الساعة 10:00 صباحاً إلى الساعة 10:00 مساءً طوال فترة العطلة، عدا الجمعة من الساعة 4:00 عصراً إلى الساعة 10:00 مساءً.

كما يمكن للعملاء الحصول على الخدمات المصرفية من خلال فروع الخدمات الذاتية المتوفرة على مدار الساعة في عدد من الفروع منها: الفرع الرئيسي بمدينة الكويت، فرع حولي شارع بيروت، فرع الجهراء، فرع السالمية، فرع الدائري السادس، فرع الفحيحيل مجمع أجيال، فرع شارع فهد السالم، وفرع الفروانية، وكذلك أجهزة السحب والإيداع الآلي التابعة للبنك والتي توجد في مختلف مناطق الكويت.

ويعلن البنك أيضاً عن استمرار تقديم خدماته على مدار الساعة عبر القنوات الإلكترونية والرقمية وهي خدمة الفيديو المباشر عبر تطبيق البنك على الهواتف الذكية CBK mobile والموقع الإلكتروني ، إضافة إلى مركز خدمة العملاء والتواصل عبر خدمة رقم الواتساب الذي يستقبل اتصالات العملاء على مدار الساعة، ويقوم بالرد على استفساراتهم وتقديم الخدمات لهم في أسرع وقت من خلال فريق عمل مؤهل. هذا، وسوف يباشر أنشطة أعماله المعتادة يوم الثلاثاء الموافق 2 يناير 2024.

محطتا «أكسيونا» تصلان إلى الطاقة الإنتاجية الكاملة في السعودية

أكسيونا تواصل نجاحتها في المملكة

نجحت شركة أكسيونا في تحقيق إنجاز بارز من خلال إكمال بناء اثنين من مشروعاتها الكبرى في المملكة العربية السعودية، وهما محطة تحلية المياه جبيل 3B ومحطة الشقيق 4. تمكنت المحطتان من الوصول إلى طاقتهما الإنتاجية القصوى خلال الاختبارات النهائية، بمعدلات تصل إلى 575،000 متر مكعب و400،000 متر مكعب يوميًا من مياه الشرب على التوالي. هذا الإنجاز يمكّن المحطتين من تلبية احتياجات المياه لأكثر من 5.5 مليون شخص.

من المتوقع أن تلعب محطة الشقيق 4 دورًا حاسمًا في تعزيز توفير مياه الشرب والتقليل من مشكلة شح المياه لنحو 3.5 مليون مواطن في منطقة جنوب غرب المملكة العربية السعودية، من خلال إضافة مصدر جديد للمياه الصالحة للشرب. في الوقت نفسه، ستسهم محطة جبيل 3B لتحلية المياه، التي من المنتظر أن تبدأ عملياتها التجارية في عام 2024، في توفير المياه لأكثر من مليوني شخص في مدينتي الرياض والقصيم.

تم تزويد كل من المحطتين بتقنية تحلية مياه البحر المتطورة باستخدام التناضح العكسي (SWRO)، وهي تقنية فعالة في توفير الطاقة. هاتان المحطتان تشكلان جزءًا أساسيًا من المشروعات الرئيسية ضمن خطة المملكة العربية السعودية لتحديث قطاع المياه.

تعتبر محطتا التحلية هاتان، بالإضافة إلى مشروعات أخرى تقوم شركة أكسيونا بإنشائها في المملكة، عناصر رئيسية في زيادة السعة الإجمالية لإنتاج المياه المحلاة إلى 2،300،000 متر مكعب يوميًا. هذا الإنتاج الضخم يسهم في تأمين مياه الشرب لحوالي تسعة ملايين شخص، ما يعادل 25٪ من إجمالي عدد سكان البلاد.

قال خافيير نييتو، المدير التنفيذي لقطاع المياه في المملكة العربية السعودية: «تحقق هذا الإنجاز بفضل العمل بروح الفريق بين العميل ومهندسينا وفرق الإنشاءات. وبعد أن دخلنا المراحل النهائية للاختبارات والتشغيل التجاري سنجري العديد من الاختبارات للتأكد من أن كلا المشروعين يعمل بشكل مثالي. إننا فخورون جدا بوصولنا إلى هذا الإنجاز في الشقيق 4 والجبيل 3ب، فهو يثبت التزام أكسيونا بتقديم أعمال عالية الجودة لعملائنا في الوقت المحدد وقدرتنا على تحقيق أهداف عملائنا والسلطات المحلية».

وصرح خافيير نييتو، المدير التنفيذي لقطاع المياه في أكسيونا بالمملكة العربية السعودية، قائلًا: «لقد ساهمت روح العمل الجماعي بين فريقنا والعميل وفرق الإنشاءات في تحقيق هذا الإنجاز البارز. والآن، مع اقترابنا من المراحل الأخيرة للتجارب والتشغيل التجاري، نعمل على إجراء العديد من الاختبارات لضمان الأداء المثالي لكلا المشروعين. نحن فخورون جدًا بتحقيق هذا الإنجاز الكبير في محطتي الشقيق 4 وجبيل 3B، مما يعكس التزام أكسيونا بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا في الوقت المحدد وتحقيق أهداف عملائنا والسلطات المحلية بكفاءة عالية».

منحت المؤسسة العامة لتحلية المياه المالحة (SWCC) –وهي مؤسسة حكومية سعودية– شركة أكسيونا وشركائها عقود إنشاء محطتي تحلية المياه الشقيق 4 والجبيل 3 ب في عام 2021.

وفي منطقة تشهد ندرة في الموارد المائية، يتزايد الطلب على المياه المحلاة بشكل ملحوظ، مدفوعًا بتأثيرات تغير المناخ والزيادة المستمرة في عدد السكان. في هذا السياق، تبرز المملكة العربية السعودية، التي عدد سكانها 37 مليون نسمة، كثالث أكبر دولة في معدلات استهلاك المياه للفرد على مستوى العالم، بعد الولايات المتحدة وكندا. ردًا على هذا التحدي، وضعت المملكة برنامجًا وطنيًا لترشيد استهلاك المياه، مع أهداف طموحة تتضمن خفض الاستخدام بنسبة تقارب 43٪ بحلول عام 2030. هذه الخطوات تعد جزءًا رئيسيًا من خطة التنمية الاجتماعية والاقتصادية التي تسعى السعودية إلى تحقيقها ضمن رؤيتها الطموحة لعام 2030.

من خلال مبادرة الاستدامة في مجال المشتريات وسلسلة التوريد

«أكسنتشر» توقع اتفاقية تعاون مشترك مع «إي آند»

أعلنت شركة أكسنتشر (المدرجة في بورصة نيويورك بالرمز ACN) عن اختيارها من قِبل «إي آند» المجموعة الرائدة عالمياً في مجالالاتصالات والتكنولوجيا، لتكون الشريك الإستراتيجي لمبادرة الاستدامة في مجال المشتريات وسلسلة التوريد والرامية إلى دمج الاستدامة في مسار المشتريات الخاص بالمجموعة، والمواءمة مع أهدافها نحو تحقيق الحياد المناخي في عملياتها والتزاماتها ضمن إطار الاستدامة.

وبموجب التعاون، ستلعب أكسنتشر دوراً محورياً في تعزيزاستراتيجية المشتريات وسلسلة التوريد لدى إي آند، من خلال استحداث خارطة طريق لثلاث سنوات وإطار عمل محكم للتفاعل مع الموردين بهدف دمج مبادئ الاستدامة في كامل سلسلة التوريدللمجموعة. وسينتج عن ذلك تسريع رحلة إي آند لتحقيق خططها في الاستدامة، ومواكبة أهداف الاستدامة لدولة الإمارات. كما ستعمل أكسنتشر بالتعاون مع إي آند لتحديد القيمة المكتسبة فيما يتعلقبالاستثمار في المشتريات وسلسلة التوريد، وتشكيل البنية التحتية التكنولوجية المستقبلية المستدامة للمجموعة.

وبهذه المناسبة قال سعيد الزرعوني، الرئيس التنفيذي للمشتريات في إي آند: «تمثل شراكتنا مع أكسنتشر تقدماً نوعياً في التزامنا بالاستدامة. وتلعب هذه العلاقة الاستراتيجية دورًا محورياً في إعادة تشكيل مسار المشتريات وقيادة التغيير الإيجابي عبر سلسلة التوريد في المجموعة».

وأضاف الزرعوني: « نسعى لوضع معايير جديدة في قطاعي الاتصالات والتكنولوجيا من خلال تعزيز الابتكار والمرونة والاستدامة، وإلهام الآخرين للانضمام إلينا في هذه الرحلة التقدمية نحو مستقبل صديق للبيئة يحقق الاستدامة في صناعة الاتصالات والتكنولوجيا في المنطقة».