البنك رفع مبكراً شعار «سلامة موظفينا وعملائنا أولاً»

الموارد البشرية لمجموعة «الوطني» .. نموذج يحتذى به في إدارة أزمة كورونا

■ الحفاظ على دوره التاريخي ومسؤوليته المجتمعية بتوظيف واستقطاب الكفاءات الوطنية

انفوغرافيك توضيحي

جانب من الاجراءات الاحترازية

■ البنك نظم 71 برنامجاً تدريبياً وورشة عمل بحضور نحو 1137 متدرباً ومتدربة بمستويات غير مسبوقة

■ 2625 موظفاً أكملوا برنامج التدريب الإلزامي عن بُعد على منصة التطوير الوظيفي وبنسبة 86 % من إجمالي موظفي البنك

■ ارتفاع كبير في مستوى الوعي حول إجراءات الصحة والسلامة التي اتخذها تم اتخاذها ضد الوباء

البنك الوطني

■ منح الموظفين ساعات عمل مرنة مع بداية العام الدراسي لمساعدة أبنائهم الطلبة على التأقلم مع التعليم عن بُعد

■ تكثيف الدورات والبرامج التدريبية إلكترونيا لرفع كفاءة العاملين

شكل العام 2020 اختباراً حقيقياً لمدى جاهزية المؤسسات القيادية في التعامل مع أزمة كبيرة بحجم جائحة كوفيد-19، بنك الكويت الوطني ضرب مثالاً يحتذى به في كيفية إدارة الأزمة وأخذ زمام المبادرة لمساندة الاقتصاد الوطني والمجتمع ككل في التعافي من تبعات الجائحة وذلك انطلاقاً من مكانة البنك الرائدة وتاريخه الحافل في تخطي الأزمات على مدى 68 عاماً.

الموارد البشرية للمجموعة شكلت أبرز محاور قصة نجاح البنك في تعاطيه المميز مع تطورات أزمة كورونا خلال العام 2020، حيث وجهت كامل طاقاتها وانصب تركيزها على 4 محاور أساسية شملت أولا: الحفاظ على سلامة موظفي وعملاء البنك وثانياً: تقديم الدعم اللوجيستي لباقي إدارات البنك لضمان استمرارية العمل وتقديم الخدمات بجودتها المعهودة، وثالثاً مساندة الجهود الحكومية والمجتمع ككل في مكافحة تفشي الوباء ورابعاً: تكثيف الدورات والبرامج التدريبية عن بُعد وذلك لرفع كفاءة الموظفين.

ونفذت المجموعة تدابير استباقية وفعّلت خطط الطوارئ مبكراً كما تم اتخاذ أعلى مستوى من التدابير الصحية والوقائية لضمان بيئة عمل آمنة واعتماد نظام تعقيم دقيق لجميع مرافق البنك.

وعي وثقة الموظفين

قام فريق الموارد البشرية للمجموعة وبالتنسيق مع كافة قطاعات الأعمال في البنك بتشكيل فريق للطوارئ منذ بداية شهر فبراير أخذ على عاتقه وضع الخطط الاحترازية والتدابير للتعامل الفعّال مع هذه الوباء في جميع قطاعات البنك وفروعه واتخاذ جميع الإجراءات المسؤولة للمساعدة في وقف انتشار الفيروس.

كما تم وضع دليل وخطة متكاملة لعودة الموظفين للعمل وبروتوكول مفصّل تم اعتمادهما من قبل الإدارة التنفيذية حيث شملت هذه الخطة كافة المعلومات والإجراءات والتدابير الاحترازية التي من شأنها ضمان انسياب مراحل عودة تدريجية مع تجنب أي مظاهر اختلاط أو ازدحام.

وخلال تلك المراحل تم اتخاذ أعلى مستوى من التدابير الصحية والوقائية وضمان بيئة عمل آمنة واعتماد نظام تعقيم دقيق لمختلف المرافق وفرض الرقابة الصحية عند مداخل البنك وكافة فروعه، فيما سيمثل التباعد الاجتماعي شرطاً أساسياً في العودة إلى العمل مع الالتزام التام بضرورة ارتداء الكمام الواقي طوال فترة الدوام الرسمي.

كما قام البنك بتركيب أجهزة لتعقيم اليدين وتوزيع الكمامات والمعقمات بشكل مستمر وقياس حرارة الموظفين وإبقاء أبواب مداخل الطوابق مفتوحة خلال ساعات العمل في جميع الفروع والمرافق الخاصة به، إضافة إلى تعقيم جميع الطوابق بشكل يومي وأسبوعي ووضع علامات أرضية ارشادية واستخدام النماذج الالكترونية والخدمات الرقمية لمنع أي احتمالات لانتشار العدوى، كما تعمل مجموعة الموارد البشرية على اطلاع الموظفين بجميع الإجراءات عبر كافة وسائل التواصل الخاصة بالبنك.

وأجرى البنك العديد من المسوحات خلال العام حول وعي وثقة موظفيه بإجراءات الصحة والسلامة، حيث أظهرت ارتفاعاً كبيراً في مستوى وعي الموظفين حول إجراءات الصحة والسلامة التي اتخذها البنك خلال العام 2020 بلغت نحو 95 في المئة، كما كشفت تلك المسوحات عن ارتفاع مستوى ثقة الموظفين بالإجراءات والتدابير التي تم اتخاذها مع عودة العمل إلى طبيعته لتبلغ نحو 85 في المئة.

توظيف العمالة الوطنية

لم يغفل البنك خلال جائحة كورونا دوره التاريخي ومسئوليته المجتمعية في توظيف واستقطاب الكفاءات الوطنية، حيث تم توظيف نحو 188 من الكفاءات الشابة الكويتية خلال العام 2020، حيث يعد الوطني أكبر مؤسسات القطاع الخاص الكويتي توظيفاً للعمالة الوطنية بنسبة تبلغ 71.5%، وذلك تماشياً مع استراتيجية البنك الخاصة بجذب واستقطاب الكفاءات الوطنية المؤهلة وتطوير مهارتهم من أجل إعداد قادة مؤهلين للمستقبل على أعلى مستوى».

وفي هذا الإطار يتمتع بنك الكويت الوطني بأعلى معدلات الاحتفاظ بالموظفين الكويتيين وهو ما يعكس نجاح البنك في خططه نحو إدارة رأس المال البشري ومدى تقدير الوطني لكوادره البشرية كما يفخر البنك باستحواذ الموظفات على 45% من القوى العاملة، فيما يعد إنجازاً مشهوداً على مستوى القطاع المصرفي وسوق العمل الإقليمي كما يلتزم البنك بتمكين المزيد من السيدات من خلال التوجيه وتوفير فرص أمام تطورهن الوظيفي.

دورات تدريبية

قامت الموارد البشرية للمجموعة خلال السنوات الماضية بعمل وجهد دؤوب يهدف تطوير البنية التحتية لمنصات تدريب الموظفين من خلال إدخال أحدث الأساليب التقنية والأدوات الرقمية التفاعلية وهو ما أثبت نجاحه وفاعليته خلال جائحة فيروس كورونا، إذ لم يتوقف البنك خلال الأشهر الماضية عن رفع كفاءة موظفيه وتزويدهم بالعديد من البرامج والدورات التدريبية والتي وضعت بالتعاون مع أكبر المؤسسات والجامعات حول العالم.

وخلال العام 2020 نظم البنك نحو 71 برنامجاً تدريبياً وورشة عمل بحضور نحو 1137 متدرب ومتدربة، وهي مستويات غير مسبوقة في ظل هذه الجائحة الأمر الذي يعكس التزام البنك نحو الاستثمار بقوة في تعزيز كفاءة موظفيه خاصة وأن تطوير البرامج وورش العمل التي تم تنظيمها شمل أيضاً المحتوى التدريبي وبما يتلاءم مع متطلبات بنك الكويت المركزي بالإضافة إلى الاستعانة بأكبر المؤسسات التعليمية حول العالم لتنفيذ برامج ودورات تدريبية تواكب مستجدات ومتطلبات سوق العمل بالتعاون مع أعرق الجامعات ومن بينها جامعة هارفارد وكلية إنسياد لإدارة الأعمال.

وتم تغيير أغلب منهجية عمل البرامج التدريبية التي يقدمها البنك لموظفيه وكذلك للجهات الحكومية التي يزودها البنك بالبرامج التدريبية مثل وزارة العدل - إدارة الخبراء لتشمل التدريب عن بُعد باستخدام أحدث البرامج التفاعلية.

كما يقدم الوطني لموظفيه التدريب المستمر وفرص التطوير المهني المصممة لتعزيز كفاءاتهم بهدف إعداد الأفراد الموهوبين لأدوار رئيسية وذلك لضمان استمرار تطور جودة خدمات البنك وتلبية احتياجات عملائه.

اختتمت الموارد البشرية للمجموعة برنامج أكاديمية الوطني الدفعة - 23 في منتصف شهر يوليو لعام 2020 بالإضافة إلى تكريم المتميزين منهم ومباشرتهم للعمل في الإدارات المعنية.

وكجزء لا يتجزأ من التزام الموارد البشرية للمجموعة المستمر بالاهتمام في التطوير الوظيفي للموظفين، بدأت في منصة الوطني للتطوير الوظيفي التي أطلقت مؤخراً في الربع الثاني لهذا العام عبر المنصة الالكترونية WATANI Personal Development Platform. حيث يتعيّن على جميع موظفي البنك بالخضوع لاستكمال برامج التدريب الالزامي عن بُعد؛ وذلك التزاما منا بتنفيذ ومواكبة قرارات بنك الكويت المركزي بهذا الشأن، حيث تنقسم خطة التعلم للتدريب الإلزامي إلى عدة مواضيع، بالإضافة إلى وحدات التعلم واستبيانات حول الدورات.

ويتكون البرنامج من الدورات التدريبية التالية: مكافحة غسل الأموال - التّوعية ضدّ عمليّات الاحتيال - التدريب على مكافحة الرّشوة والفساد - مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات العمل - دليل حماية عملاء البنوك - تدريب حماية البيانات و الوعي بأمن المعلومات حيث ينبغي على كل موظف إكمال جميع الدورات التدريبية من أجل الحصول على الاختبارات النهائية والحصول على نسبة النجاح، المطلوبة لاجتياز الدورات التدريبية وهي70 %، والجدير بالذكر بأن نسبه استكمال ونجاح موظفي بنك الكويت الوطني هي 86% الذين اكملوا جميع البرامج وحصلوا على شهادات لتلك الدورات الإلزامية وبمتوسط 2625 موظفا لكل من الدورات السابقة.

كما تمت إضافة عدة مواد تدريبية غنية بالمعلومات حول كيفية العمل عن بُعد من خلال الأزمة لتطوير وتكييف الموظفين للعمل في ظل جائحة كورونا وعدة دورات تدريبية أخرى للمديرين لكيفية قيادة فرقهم بفعالية عن بعد أخيرا وليس آخرا تم إضافة سياسات العودة إلى العمل.

ساعات عمل مرنة للموظفين

وانطلاقاً من مساعي البنك نحو توفير أكبر قدر من الدعم لموظفيه منح البنك موظفيه ساعات عمل مرنة تشمل ساعتين استئذان لمدة 3 أيام في الأسبوع مع بداية العام الدراسي 2020-2021 لمساعدة أبنائهم الطلبة على التأقلم مع التعليم عن بُعد، كما قام البنك بتوفير برنامجا خاصاً للرعاية الصحية شارك فيه نخبة من الأطباء والمتخصصين وركز على محاور رئيسية، تشمل الصحة النفسية والعامة والتغذية إضافة إلى اللياقة البدنية، بهدف دعم موظفي البنك خلال هذه الفترة الاستثنائية.

تكريم الصفوف الأمامية

وتقديراً للجهود الكبيرة التي بذلها موظفو البنك خلال جائحة كورونا قامت الإدارة التنفيذية بتكريم موظفي الصفوف الأمامية على ما أبدوه من تفان والتزام خلال فترة الإغلاق الكلي في سبيل خدمة العملاء خلال هذه الظروف الاستثنائية، ومنحت الإدارة الموظفين درع تكريمية تقديرا للجهود المبذولة، مؤكدة على أن موظفي الوطني هم ثروته الحقيقة وأساس لكل نجاحاته خلال العقود الماضية لذلك لن يتوانى البنك عن تقديم كافة أشكال الدعم والتقدير لموظفيه.

لإرساء أسس شركة رائدة في مجال النفط والغاز والخدمات البحرية

عمومية «الجرافات البحرية الوطنية» تقبل عرض «توحيد الأعمال»

صوّت مساهمي «شركة الجرافات البحرية الوطنية» في اجتماع الجمعية العمومية بالموافقة على الصفقة الموصى بها من «صناعات» التابعة لـ«القابضة» (ADQ) ومساهمي الأقلية في «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية»، بتوحيد أعمال «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية» و«شركة الجرافات البحرية الوطنية». وتعدّ «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية»، شركة رائدة على مستوى العالم في مجال الهندسة والمشتريات والتشييد وتوفير الحلول المتكاملة في مجال أعمالها في قطاع النفط والغاز البحري والبري.

وينتظر أن تسفر صفقة توحيد أعمال «شركة الجرافات البحرية الوطنية» و«شركة الإنشاءات البترولية الوطنية» عن تأسيس شركة موحدة رائدة ومتكاملة في مجال الهندسة والمشتريات والتشييد بما تمتلكه «المجموعة الموحدة» من حضور واسع في الأسواق الرئيسية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجنوب آسيا. وتعدّ أعمال الشركتين مكملة لبعضهما البعض، وستوفر لهما الصفقة تنويعاً واسع النطاق للإيرادات. ومن خلال إنشاء هذه الشركة، ستتمتع المجموعة الموحدة بالمؤهلات اللازمة للاستفادة من فرص النمو في دولة الإمارات والأسواق الإقليمية الرئيسية، بما تمتلكه من قدرات قوية عبر سلسلة القيمة لدعم خطط التوسع المستقبلية.

وستبقى «شركة الجرافات البحرية الوطنية» مدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX) بعد إتمام الصفقة المتوقع بحلول نهاية الربع الأول من عام 2021. لتصبح «المجموعة الموحدة» واحدة من بين أكبر الشركات المدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية ADX من حيث رأس المال، والتي من المتوقع أن يكون لها تأثيرها الإيجابي على إجمالي الطلب والسيولة لأسهم المجموعة الموحدة.

جانب من اجتماع العمومية

هيكليّة الصفقة

خلال اجتماع الجمعية العمومية لشركة الجرافات البحرية الوطنية، وافق المساهمون الذين يمتلكون 88 في المئة من الأسهم والممثلون في الاجتماع على عرض مساهمي «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية» المقدم في 15 أغسطس 2020. وتنص البنود الرئيسية للعرض على نقل «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية» إلى «شركة الجرافات البحرية الوطنية» مقابل قيام «شركة الجرافات البحرية الوطنية» بإصدار أدوات مالية لصالح مساهمي «شركة الإنشاءات البترولية الوطنية» قابلة للتحول إلى 575 مليون سهم عادي بقيمة اسمية تبلغ 1 درهم إماراتي في رأس مال «شركة الجرافات البحرية الوطنية»، ويمثل ذلك 69.70 بالمئة من أسهم رأس مال «شركة الجرافات البحرية الوطنية» المصدّر بعد التحويل. ويبلغ سعر تحويل هذه الأدوات المالية إلى أسهم في «شركة الجرافات البحرية الوطنية» 4.40 درهماً إماراتياً لكل سهم وسيجري فور إتمام الصفقة. وتخضع الصفقة للموافقات التنظيمية وغيرها من الموافقات بما في ذلك موافقة الهيئة العامة للمنافسة في المملكة العربية السعودية وهيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة. ويتوقع اكتمال الصفقة وإصدار الأدوات المالية القابلة للتحول وإدراج الأسهم الجديدة لشركة «شركة الجرافات البحرية الوطنية» بحلول نهاية الربع الأول من عام 2021، مع مراعاة موافاة كافة شروط الصفقة.

«ديليفرو» تواصل نموها القوي بالسوق الكويتي

خلال ما يقارب العامين الذين عملت خلالهما ديليفرو في الكويت لتوصيل الطعام والمواد الغذائية، تمكنت الشركة من تمييز نفسها سريعًا من خلال خدمة العملاء التي لا تضاهى في القطاع، والتي توفر للعملاء تجربة مريحة وسهلة من لحظة دخولهم للتطبيق إلى اللحظة التي يستمتعون فيها بأشهى الأطباق من المطاعم العديدة الشريكة لديليفرو.

وقالت الرئيس التنفيذي لديليفرو الكويت، سهام الحسيني: «خدمة العملاء من أولوياتنا دائمًا في ديليفرو الكويت. ونسعد عندما نتلقى رسائل العملاء الذين يعبرون عن إعجابهم بدقة مواعيدنا بعد أن تصل طلباتهم في الوقت المحدد. وهذا بدوره يجعلنا نفخر بنجاح العمليات والأنظمة التي نستخدمها. من جلسات التدريب المستمرة التي يتلاقها أعضاء فريقنا، إلى أسلوبنا الاستباقي في تعويض العميل، نطلق دائمًا حلولًا مبتكرة لعملائنا لضمان استمتاعهم بتجربتهم مع ديليفرو من قبل حتى أن يصل طعامهم إليهم.»

في أوائل العام الماضي، أطلقت ديليفرو حملة تعويضات استباقية، ووعدت العملاء برد 5 دنانير كويتية في حالة وصول الطلب متأخرًا أكثر من 15 دقيقة. وعرضنا رسالتنا هذه للعملاء في عدة مواقع في جميع أنحاء البلاد، بعنوان «إذا ... إذا ... إذا تأخرنا، لك 5 دنانير منا، حسب الشروط والأحكام!»

وأضافت الحسيني: «نحن فخورون جدًا بقدرتنا على تقديم وعود كبيرة لعملائنا والوفاء بها، ونتابع باستمرار مع جمهورنا لضمان سماع أصواتهم. واليوم، يسعدنا أن نكتسب صيتًا ليس لسرعة التوصيل فقط، إنما لسرعة الرد على العملاء أيضا، حيث تم الرد على أكثر من 80٪ من تفاعلات عملائنا مع فريق خدمة العملاء لدينا في غضون 30 ثانية!»

ومن الأمور الأخرى التي تميز ديليفرو أيضا هي الرعاية الخاصة المقدمة للسائقين، مع فرص التدريب المستمرة على مدار العام. في وقت سابق من هذا العام، حصل السائقون على تدريب حول الوقاية من فيروس كورونا، حيث أطلقت الشركة ميزة التوصيل بدون تلامس لمنح العملاء والسائقين والمطاعم الثقة الكافية لممارسة حياتهم بأمان. وقد تدرب السائقون على فتح الأكياس الحرارية التي تحمل الطعام على الأرض خارج أبواب العملاء، والرجوع مترًا واحدًا على الأقل، والانتظار حتى يتمكن العملاء من استلام الطعام قبل إتمام الطلب.

وإلى جانب الدورات التدريبية، تقدم ديليفرو التعيين الذاتي للسائقين بحيث يمكن للسائق تعيين نفسه لتوصيل طلب ما عند الحاجة للمزيد من السائقين في مكان معين. يمكن لنظام ديليفرو الجديد أن يتنبأ بدقة بطلبات العملاء وعدد السائقين المطلوبين في أي مكان وفي أي وقت، حتى لا يكون هناك قصور في عدد السائقين المطلوب لتقديم أفضل خدمة ممكنة للعملاء.

انطلقت ديليفرو في السوق الكويتي في فبراير 2019، وواصلت تكبير فريقها بشكل مطرد، وإضافة المزيد من العلامات التجارية إلى قائمة شركائها منذ إطلاقها. ومع المطاعم المشاركة في ديليفرو حصريًا (مثل Five Guys و Starbucks و AZ Kitchen لأحمد الزامل وغير ذلك الكثير)، والخصومات الخاصة وعروض الوجبات، يمكن للعملاء أن يثقوا باختيارهم لديليفرو الكويت.