

وفقاً لمؤشر "سيرفيس هيرو لرضا العملاء"

«الوطني» يحصد جائزة «أفضل بنك في جودة خدمة العملاء بالكويت 2021»

العثمان: تفوقنا الرقمي عزز رضا العملاء عن خدماتنا وساهم في إثراء تجربتهم المصرفية

تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متميزة تناسب تطلعاتهم وتلبية احتياجاتهم. وأشار العثمان إلى أنه وقبل أن يطلق بنك الكويت الوطني أي منتج أو خدمة جديدة يقوم بعمل العديد من الدراسات التي تعتمد على الطرق العلمية وتحليل البيانات للتأكد من تلبية احتياجات العملاء وتطبيقها لأكثر المعايير العالمية تقدماً. وأضاف العثمان: "عززت استراتيجيتنا للنمو الرقمي وتفوقنا في تقديم الخدمات والحلول المصرفية الرقمية الرائدة مستوى رضا عملائنا عما تقدمه من خدمات وساهمت في إثراء التجربة المصرفية التي يحصلون عليها". وأوضح العثمان أنه وخلال العام 2021، قد أطلق بنك الكويت الوطني



صلاح الفليج ومحمد العثمان وهشام النصف أثناء استلام الجائزة

محمد العثمان: "نسعى دائماً إلى الوصول لأعلى مستوى من رضا عملائنا الذين نتواصل معهم باستمرار لضمان

مستوى الرضا بصفة عامة. وبهذه المناسبة قال مدير عام مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية

السعر مقابل القيمة، موقع الشركة، سلوك الموظفين، مركز الاتصال والموقع الإلكتروني. كما يقوم المؤشر بقياس

مجموعة من المعايير الفرعية التي يتم التقييم على أساسها ومن بينها: الثقة بالمنتج، سرعة الخدمة، جودة المنتج،

"إيزومار" ومبادئ وإرشادات المنظمة العالمية للتنظيم الذاتي والممارسة الأخلاقية كما يشرف مجلس استشاري مستقل على المؤشر لضمان الوصول لنتائج محايدة وموضوعية تعكس بدقة تفضيلات المستهلكين. ويضم المجلس الاستشاري أكاديميين ومتخصصين في الأعمال التجارية يمثلون الشركات المصرفية الشخصية محمد خالد العثمان وبحضور قيادات مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في بنك الكويت الوطني. ويعد مؤشر سيرفيس هيرو الوحيد على مستوى منطقة الشرق الأوسط الذي يقيس رضا العملاء ويتبع بروتوكولات المنظمة الأوروبية للأبحاث والتسويق

أرباح «عقارات الكويت» تقفز 75.2 في المئة خلال 2021

الذي انعقد، أمس الأول الثلاثاء، بتوزيع أرباح نقدية عن العام الماضي بنسبة 3% من القيمة الاسمية للسهم بواقع 3 فلوس للسهم، بقيمة إجمالية تقدر بنحو 2.842 مليون دينار. كما أوصى مجلس الإدارة بتوزيع أسهم منحة مجانية على مساهمي الشركة عن العام الماضي بنسبة 3% من رأس المال بواقع 3 أسهم لكل 100 سهم من أسهم الخبزينة. كانت أرباح الشركة ارتفعت 85.4% بالتسعة أشهر الأولى من العام الماضي؛ لتصل إلى 5.59 مليون دينار، مقابل أرباح بنحو 3.02 مليون دينار بالفترة نفسها من عام 2020.

أظهرت البيانات المالية لشركة عقارات الكويت ارتفاع أرباح الشركة في العام الماضي بنسبة 75.2% على أساس سنوي. بحسب نتائج الشركة للورصة الكويتية، أمس الأربعاء، بلغت أرباح العام الماضي 6.25 مليون دينار (20.62 مليون دولار)، مقابل أرباح العام 2020 البالغة 3.57 مليون دينار (11.78 مليون دولار). وقالت الشركة إن ارتفاع الأرباح خلال سنوات المقارنة يعود بشكل أساسي إلى 3 عوامل وهي: ارتفاع إيرادات المرفعة، والتحويلات الجيوسياسية العالمية. عن عزم عدد كبير من المؤسسين والشركات المملوكة للدولة إدراج أسهمها للتداول العام، وأن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتابع: كان نشاط صفقات الاكتتاب مشجعاً بشكل عام، لا سيما خلال الربع الأخير من العام، عندما نفذت شركة أكواباور السعودية أكبر اكتتاب في المنطقة خلال العام بأكمله، متبوعاً باكتتاب شركة أدنوك للحفر. هذا وسجلت صفقات الاكتتاب التي نفذتها شركات ذات أغراض خاصة حول العالم، نشاطاً غير مسبوق خلال عام 2021، وعلى الرغم من أن تلك الصفقات قد بلغت ذروتها في الربع الأول من العام، إلا أنها عادت وتراجعت بشكل كبير خلال الربع الثاني خلفية التدقيق التنظيمي المتزايد. وفي حين أنه من غير المتوقع أن يعود نشاط الاكتتاب للشركات ذات الأغراض الخاصة إلى المشهد في الربع الأول من

«ارنست يونغ»: السعودية تستحوذ على 40 في المئة من الاكتتابات بالشرق الأوسط بالربع الرابع



شركة ارنست يونغ

عام 2021، إلا أن اكتتابات هذه الشركات ستستمر في لعب دور مهم كبديل عملي للشركات التي ترغب في الوصول إلى أسواق رأس المال بدون اتباع مسار الاكتتاب التقليدي. وقال غريغوري هيوز، رئيس خدمات الاكتتابات في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لدى EY: "شهدت أسواق رأس المال في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا انتعاشاً ملحوظاً. وتوقع أنه لا تزال غير مؤكدة إلى حد ما، لا سيما في ظل ارتفاع أسعار الفائدة، ومدلات التضخم المرتفعة، والتحويلات الجيوسياسية العالمية. عن عزم عدد كبير من المؤسسين والشركات المملوكة للدولة إدراج أسهمها للتداول العام، وأن منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتابع: كان نشاط صفقات الاكتتاب مشجعاً بشكل عام، لا سيما خلال الربع الأخير من العام، عندما نفذت شركة أكواباور السعودية أكبر اكتتاب في المنطقة خلال العام بأكمله، متبوعاً باكتتاب شركة أدنوك للحفر. هذا وسجلت صفقات الاكتتاب التي نفذتها شركات ذات أغراض خاصة حول العالم، نشاطاً غير مسبوق خلال عام 2021، وعلى الرغم من أن تلك الصفقات قد بلغت ذروتها في الربع الأول من العام، إلا أنها عادت وتراجعت بشكل كبير خلال الربع الثاني خلفية التدقيق التنظيمي المتزايد. وفي حين أنه من غير المتوقع أن يعود نشاط الاكتتاب للشركات ذات الأغراض الخاصة إلى المشهد في الربع الأول من

ارتفعت صفقات الاكتتاب العامة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال الربع الأخير من عام 2021 بنسبة 132% في العدد الإجمالي للاكتتابات، و325% في إجمالي العائدات التي جمعتها مقارنة بعام 2020 من خلال تسجيل 21 صفقة اكتتاب عامة جمعت 7.9 مليار دولار خلال عام 2021.

وذكر تقرير متخصص لشركة "ارنست يونغ" أن المملكة العربية السعودية سجلت خلال الربع الأخير من عام 2021 أكبر اكتتاب في العام بأكمله في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، لتستحوذ على 40% من إجمالي الاكتتابات بقيمة تتجاوز 3.2 مليار دولار؛ إذ شهد سوق تداول الرئيسي 5 اكتتابات عامة في الربع الرابع لوهده، واثنان آخرين في "نمو" السوق الموازية.

وأوضح التقرير إن من أكبر اكتتابات العام بأكمله كانت من نصيب شركة أكواباور، حيث جمع 1.2 مليار دولار، يليه اكتتاب مجموعة تداول القابضة السعودية والذي جمع 1 مليار دولار، فيما جمعت صفقات أخرى في سوق تداول خلال هذه الفترة، مثل اكتتاب الشركة العربية للتعبئة والتغليف، وشركة النايفات للتعبئة، وشركة المنجم للأغذية، وشركة الحاسوب التجارية، وشركة جروب فايف السعودية للأنابيب، عائدات إجمالية بلغت 1 مليار دولار وأصبحت مجموعة تداول القابضة السعودية خلال العام السابق، ثالث بورصة إقليمية يتم إدراجها من خلال اكتتاب عام تمت تغطيته بـ121 مرة، وجمع

سوق أبوظبي للأوراق المالية في الربع الأخير من العام. كما عاد النشاط من جديد إلى سوق الاكتتابات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في الربع الأخير من عام 2021، والذي شهد تسجيل 13 اكتتاباً بعائدات بلغت 5.6 مليار دولار أمريكي. أما على الصعيد العالمي، فقد كان عام 2021 العام الأكثر نشاطاً بالنسبة لسوق الاكتتابات العامة منذ أكثر من 20 عاماً، حيث بلغ إجمالي عدد الصفقات 2,388 صفقة جمعت ما قيمته 453.3 مليار دولار أمريكي، بزيادة قدرها 64% في عدد الصفقات و67% في عائداتها مقارنة بالعام السابق. وسجلت بورصات أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا أعلى معدل نمو، مع زيادة بنسبة 158% في عدد الصفقات (724 صفقة)، وبنسبة 214% في عائداتها (109.4 مليار دولار أمريكي). وقال براد واتسون، رئيس قطاع الصفقات والاستراتيجية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في EY: "شهد سوق الاكتتابات العامة في منطقة الشرق

مليار دولار أمريكي. ولفت تقرير ارنست يونغ أنه لا يزال الأفق يعج بصفقات الاكتتاب، حيث أعلن الرئيس التنفيذي لمجموعة تداول عن استلام 50 طلب إدراج في عام 2022، منها 20-25% لصفقات إدراج في السوق الرئيسية. وأعلن وزير المالية السعودي بأنه من المتوقع أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي للمملكة بنسبة 7.4% في عام 2022 ليصل إلى تريليون دولار أمريكي. وأوضح التقرير أن أكبر الاكتتابات الأولية لهذا العام من حيث القيمة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا كانت في قطاعات المرافق والطاقة والخدمات المالية، حيث تصدر إدراج شركة أعمال المياه والطاقة الدولية (أكوا باور) في سوق تداول. صفقات الاكتتابات العامة من حيث القيمة، بعائدات بلغت 1.211 مليار دولار. بينما شهد قطاع الطاقة ثاني أكبر اكتتاب عام في المنطقة من حيث القيمة خلال عام 2021، حيث تمكنت شركة أدنوك للحفر من جمع 1.1 مليار دولار أمريكي من اكتتابها في

للعام الـ 12 على التوالي

«بوبيان» الأفضل في خدمة العملاء على مستوى القطاع المصرفي بالكويت

الفعاليات التي تؤكد قوة البنك واستمرار العمل بأعلى مستوى. وأشار المحم إلى أنه وخلال العامين الماضيين أقيمت البنك قوة ونجاح الاستراتيجية التي انتهجها منذ سنوات في الاستثمار والتوسع في الخدمات الرقمية والتي أكدت نجاحها وأهميتها في ظل الظروف التي مرت على المنطقة والعالم من خلال تزايد الاعتماد على الخدمات المصرفية التي تقدمها قنوات البنك الرقمية. وأكد أن أكثر ما ميز بوبيان أنه على الرغم من ارتفاع عدد عملاء المستمرة إلا أن مستويات الخدمة لديه لم تتخض أو تتأثر نتيجة هذه الزيادة التي دائماً ما يقابلها تحدي جديد للموظفين للحفاظ على نفس مستويات الخدمة.

وأصل بنك بوبيان تربيته على خدمة العملاء على مستوى القطاع المصرفي في الكويت من خلال حصوله على جائزة مؤسسة "سيفرس هيرو" كأفضل بنك إسلامي في خدمة العملاء في الكويت للعام الثاني عشر على التوالي منذ عام 2010. وقال رئيس الخدمات المصرفية الخاصة والخدمات المصرفية الشخصية بالوكالة في بنك بوبيان عبدالله المحم تعقيباً على استمرار البنك على قمة خدمة العملاء "لم يكن العام الماضي عاماً عادياً نتيجة استمرار الأزمة التي سببها فيروس كوفيد 19 وهو ما رفع سقف التحديات أمامنا لتقديم مستويات مميزة من الخدمة تفوق توقعات العملاء". وأضاف "رغم ذلك فإن بوبيان استطاع الاستمرار بتقديم أعلى مستويات الخدمة لجميع العملاء في الوقت الذي وصل فيه تنفيذ العديد من مشروعاته وخطته والتي كان أبرزها إطلاق خدمات ومنتجات جديدة ووضع حجر الأساس لبناء الجديد وغيرها من

«بيتك تكافل» توفر باقة تأمين لتأجير عقارات شركة «ريم»

الممنوحة وحسب الشروط والاستثناءات الموضحة في وثيقة التأمين، والتي تشمل الجوانب التالية مثل الحريق والصواعق، انفجار أوتفجخ خزانات المياه أو الأجهزة أو المواسير وغيرها. كذلك تضمنت وثيقة التأمين الجديدة تغطيات تأمينية أخرى شملت السرعة، المسؤولية تجاه الغير، المسؤولية تجاه خدم المنازل، محتويات الخلاجة (الديب فيزر)، الزجاج والأدوات الصحية، الإيجار والمصاريف الإضافية للسكن البديل.

وعلاء شركة ريم، حيث توفر عليهم وقت البحث والمقارنة مع العروض الأخرى، وتمكنهم من الاطلاع والتوقيع على الوثيقة عند رغبتهم في شأنها، مع بيان مزاياها حيث تشمل تغطية متنوعة لموجودات المسكن ضد المخاطر المتنوعة، والتي تقدم تعويضات تصل إلى 10 الاف دينار. وتضمن اتفاقيات التأمين توفير حماية لمحتويات المسكن ضد أي حوادث تؤدي إلى تلف أضرار، طبقاً للتغطيات التأمينية

وشهدت ورشة العمل وما تلاها من لقاءات مناقشة شروط ومزايا وثائق التأمين وآلية طلب التعويضات والمتطلبات الفنية والقانونية والإدارية التي تنص عليها الوثائق، وجوانب التميز في الخدمات التأمينية التي تقدمها "بيتك تكافل" للمستأجرين في العقارات الاستثمارية والتجارية المختلفة التي تديرها شركة ريم العقارية لمصلحة عدد من العملاء. وتقدم "بيتك تكافل" بهذه المبادرة باقة من العروض التأمينية المناسبة للمستأجرين

نظمت شركة بيتك للتأمين التكافلي "بيتك تكافل" ورشة عمل لمجموعة من مسؤولي وموظفي شركة ريم العقارية للتدريب على نظام الكفون الخاص بالشركة وعمالها بحضور فريق متخصص من "بيتك تكافل" حيث تم تقديم عروض خاصة إلى مستأجري عقارات شركة ريم العقارية في مبادرة لتعزيز العلاقات مع العملاء من الشركات والأفراد وتعزيز الحصة السوقية ونشر الثقافة التأمينية على مستوى السوق.