«المركز»: تخفيف القيود عامل مهم لإعادة تنشيط الاقتصاد بالكويت

تأكيداً على اهتمامه بتحليل ودراسة أداء مختلف القطاعات المحورية وتحقيق النمو المستدام على كافة الأصعدة والمستويات، أطلق المركز المالي الكويتي «المركز» تقريرا خاصا يسلط الضوء على «تأثير انتشار جائحة فيروس كوفيد19- على الحركة في دولة الكويت» ويطرح مجموعة من التوصيات التي يمكن تنفيذها من قبل مختلف القطاعات. ويشمل التقرير تقديم آلية عمل استباقية لمواجهة التحديات الناجمة عن الإجراءات المتخذة على الحركة في الفترة الماضية. ويأتي ذلك استكمالاً لجهود «المركز» المستمرة بمتابعة أحدث مستجدات السوق تماشيا مع الجهود الوطنية المبذولة في تنشيط الاقتصاد تدريجياً وعودته إلى سابق عهده.

الإجراءات المتخذة للحد من انتشار فيروس كوفيد19-

في ظل تخفيف القيود على الحركة في معظم دول العالم بما فيها دولة الكويت، وبعد انتشار جائحة كورونا التي عصفت باستقرار الاقتصادات العالمية على مدى الأشهر الماضية، اتخذت كافة الحكومات حزمة من التدابير والقرارات التي شملت قيود صارمة على حركة السفر والتنقل داخل وخارج دولها. وقامت دولة الكويت بعدة إجراءات للحد من انتشار فيروس كوفيد19-، كان من بينها فرض حظر كلي من 10-30 مايو. وكان آخرها الإعلان عن خمس مراحل لإعادة الفتح التدريجي بدءا بإعلان الحظر الجزئي من 31 مايو (من الساعة 6 مساءً وحتى 6 صباحاً) والحظر الكلي المناطقي لمناطق إضافية (الفروانية وخيطان وحولي وميدان حولي). وتسببت الإجراءات المتخذة بالكثير من التداعيات والتأثيرات التي طالت مختلف القطاعات التنموية في هذه الدول.

تخفيف القيود عامل مهم لإعادة تنشيط الاقتصاد

ركز التقرير على أهمية إعادة الحركة لمواجهة الآثار التي خلفتها إجراءات احتواء تفشي جائحة كورونا على الاقتصاد الوطني، وما رافقها من ارتفاع في مستويات الطلب على السلع الأساسية والخدمات، مما يمثل ضغطاً على سلاسل الإمداد. ولقد ارتفعت الحركة إلى الأسواق والتجزئة والترفيه، ومحطات التنقل، والمكاتب. ويشير تقرير «المركز» أن الحركة هي حلقة الوصل بين مختلف الأطراف ذات العلاقة للسلع والخدمات، وتعمل بمثابة رابط يؤثر في كل جانب من جوانب الحياة. ولذلك، كان من الضروري تقليل القيود على الحركة والسماح لمختلف القطاعات بالعودة إلى العمل بشروط محددة وإجراءات احترازية.

تأثير تقييد الحركة على القطاعات المختلفة

وتأثرت بعض القطاعات بتقييد الحركة وفرض الحظر الشامل. وكان من بينها قطاع النقل والمواصلات الذي تأثرت فيه سيارات الأجرة والنقل العام سلباً لتوقف الأعمال، إلى جانب التحديات التي واجهها من لا يملكون سيارات خاصة للوصول إلى مراكز التسوق المصرح بها. ولقد تم إغلاق جميع منافذ البيع بالتجزئة باستثناء الجمعيات التعاونية والأسواق المركزية، مما أدى إلى هلع السكان نحو الشراء. كما أن هناك عبء كبير على سلسلة التوريد، حيث يواجه تجار قطاع التجزئة العديد من التحديات مع المخزونات التي ستصبح غير صالحة للاستعمال قريبا، إلى جانب عدم حصولهم على أي إيرادات في مقابل النفقات المطلوبة. وتأثر القطاع الطبي ايضا بتقييد الحركة ، حيث سيؤدي تأجيل المرضى للعلاج إلى زيادة الضغط على قائمة الانتظار، وقد تفقد المستشفيات عائداتها بسبب العلاجات المؤجلة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الذهاب إلى المستشفيات يتطلب إصدار تصاريح، وعلى الرغم من أن الصيدليات مفتوحة على مدار 24 ساعة، إلا أن التوصيل إلى المنازل مقيد بالتصاريح.

الدروس المستفادة... آلية عمل استباقية ومتكاملة

يعد تفعيل آلية عمل متكاملة لتخفيف الآثار السلبية لآثار الحظر على السوق الكويتي ضرورة حتمية، وذلك من خلال تشكيل فرق متعددة لتلبية الاحتياجات المتزايدة لسكان المناطق المعزولة، والاستفادة من التكنولوجيا بالطريقة الأمثل، وتقييم المناطق التي تشهد نسبة طلب عالية وعدد موظفي التوصيل في المنطقة وحركتهم وعدد الموردين، فضلاً عن تفعيل خدمة التوصيل أثناء فترة حظر التجول، ومنح المتطوعين المزيد من التصاريح للمساعدة في حالة نقص القوى العاملة. وفيما يتعلق بالتحديات التي تواجهها الأطراف ذات العلاقة المختلفة، فيمكن عقد مشاورات جماعية مع الأطراف من القطاعات المختلفة، للوصول إلى حلول متكاملة والتنسيق بشكل أفضل لضمان خدمة جميع فئات المجتمع قدر المستطاع. أما على مستوى القطاع الطبي، فيمكن تشكيل فرق خاصة للتوصيل متطلبات المرضى والتعامل مع هذه الحاجة على أنها أولوية، للتخفيف من الضغط على القطاع.

واقترح تقرير «المركز» صياغة خطة وطنية للتعافي من الكوارث شاملة ودروسة تشمل تسهيل عمل قطاع الخدمات المالية كضرورة حتمية في أوقات الأزمات، وتشكيل هيكل إداري محدد للحوكمة بهدف تنسيق ودعم الموارد الوطنية، وتطوير نهج قائم على مشاركة فئات مختلفة من المجتمع المحلي لخلق إطار عمل متكامل، وصياغة خطة لرصد ومتابعة سلسلة الإمداد من خلال تطوير نظام حديث قائم على مشاركة المعلومات.

المركز المالي الكويتي

القطاع المالي وتأثره بإجراءات القيود على حركة التنقل

شهد القطاع المالي حالة من الاضطراب كونه مرتبط بشكل مباشر بالقطاعات التنموية الأخرى. واستمرت بورصة الكويت في العمل. ولم يتم السماح للأطراف ذات العلاقة مثل مدراء الأصول والوسطاء بالعمل في مكاتبهم، مما حد من قدرتهم على تلبية متطلبات عملائهم. كما كان توقف أعمال جميع شركات الإستثمار أحد آثار الحظر الكلي، حيث لم يُسمح للموظفين الرئيسيين بالتواجد في مكاتبهم، مما شكل أيضاً ضغطاً على أعمال وسيولة الشركات. وأثر تقييد الحركة أيضاً على الشركات التي تعتمد على تحصيل الشيكات كوسيلة لتسوية الحسابات، ولم تتمكن من إيداع الشيكات في البنوك على مدى الأسابيع الماضية. وساهم عدم إمكانية الحصول على كشوفات حسابات وإيصالات التحويلات من البنوك في خلق فروقات بين كشوفات الشركات والبنوك. وشكل الحظر الكلي ضغطاً على إدارات الخزينة في شركات الإستثمار من حيث العمل عن بعد فيما يتعلق بتحويل الأموال عبر سويفت. وقد تتعرض شركات الإستثمار لبعض المخاطر التي تؤثر على أعمالها في ظل تقييد الحركة مثل عدم إمكانية الوصول لمركز البيانات والسيرفرات في حال حدوث أي عطل كهربائي أو في البرامج المستخدمة، مما سيصعب إمكانية دخول الموظفين إلى أجهزة الكمبيوتر عن بعد.

أما بالنسبة للبنوك، فقد توقفت الأعمال المصرفية نتيجة للحظر الكلي، باستثناء الخدمات الإلكترونية. وعلى الرغم من توجه الكثير من الشركات إلى الخدمات الإلكترونية بصورة سريعة، إلا أن ذلك يعرضها لبعض الهجمات الإلكترونية. كما أن الكثير من العمالة الهامشية ليس بإمكانها الاستفادة من الخدمات الإلكترونية. ونتيجة لعمل البنوك وفق أنظمة وقيود صارمة تتعلق بالسرية، لم يتمكن الكثير من موظفي البنوك من العمل عن بعد خلال الحظر الكلي، مما أدى إلى توقف العديد من الأنشطة المصرفية المتعلقة بالائتمان وإيداع الشيكات والتحويلات التي تتطلب حضور العميل. ومع ذلك، وفي ظل تخفيف المزيد من القيود، من المتوقع أن تنتعش الأسواق وتستعيد توازنها.

ووفقا لخطة العودة التدريجية المؤلفة من 5 مراحل، سيتم السماح لشركات الاستثمار بالعمل في المرحلة الثانية. وسيشكل ذلك تقييد لدور القطاع المالي في دعم انشطة الإقتصاد الوطني. ولن يتم تفعيل المرحلة الثانية إلا في حالة نجاح المرحلة الأولى، الأمر الذي يعني إمكانية تمديد التعطيل لهذا القطاع، وسيمثل أزمة لاستمرارية الأعمال في الدولة. وهناك تحد يواجه القطاع المالي ككل يتمثل في ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، ففي حال تعرضها لأي مشكلة بشأن الوصول إلى قاعدة البيانات عن بعد، ستتوقف إمكانية العمل عن بعد للشركات والبنوك.

بنك الخليج يختتم أول برنامج تعريفي يعقد عن بعد للموظفين

سلمى الحجاج

اختتمت إدارة الموارد البشرية في بنك الخليج أول برنامج تدريبي للموظفين يتم عقده عن بعد عبر تطبيق زوم. فخلال الظروف الاستثنائية التي فرضها فيروس كورونا على العالم، حرص بنك الخليج على استمرار جميع أعماله بما فيها تدريب الموظفين.

وتم عقد هذا البرنامج، الذي امتد على أربعة أسابيع، لمجموعة من 25 موظفا وموظفة من موظفين بنك الخليج. وتضمن البرنامج شرحًا مفصلا حول المنتجات والخدمات التي تقدمها الأقسام المختلفة في البنك، وخدمات العملاء، والمبيعات. وفي نهاية البرنامج، خضع الموظفون إلى اختبارات للتأكد من جاهزيتهم للعمل في الفروع و مركز خدمة العملاء.

وقالت مدير عام الموارد البشرية في بنك الخليج، سلمى الحجاج:"في هذه الأوقات الاستثنائية الصعبة نجني قيمة استثمارنا السابق في الابتكار والتقدم التكنولوجي. حرصنا دائمًا على أن تكون فرقنا مطلعة على كل جديد في عام التقنيات وعلى استخدام التكنولوجيا في شتى عمليات إدارة الموارد البشرية، واليوم نحن أول بنك في الكويت يعقد برامجًا تدريبية متكاملة لموظفيه عبر الإنترنت. وستواصل وضع خطط مبتكرة للتعامل مع أي ظرف طارئ بكل احترافية وإيجابية."

كما نوه قسم تطوير المواهب في بنك الخليج على أن هذا البرنامج هو الأول من نوعه في تقديم التدريب العملي والنظري للموظفين عن بُعد، حيث تضمن مواضيع مختصة تصقل مهارات الموظفين، إضافة إلى تهيئتهم للعمل في الفترة القادمة في ظل هذه الظروف من خلال توضيح الاشتراطات الصحية ومساهمة الموظفين المحاضرين لتجربتهم في العمل خلال هذه الأزمة مما زاد من حماس الموظفين في الدورة واستعدادهم التام للعمل في الفترة القادمة.

من الجدير بالذكر أن بنك الخليج يستقبل العملاء حاليًا في مجموعة من فروعه، ويحرص على تطبيق جميع الإجراءات الاحترازية في مختلف الفروع، حيث يتم تعقيم الفروع بشكل منتظم، وقياس حرارة العملاء قبل الدخول، والحرص على التباعد الجسدي، إضافة إلى الالتزام بارتداء القفازات والكمام. كما ينوه للعملاء الأعزاء على أخذ الاحتياطات الصحية عند زيارة أي من فروع البنك حماية للموظفين والعملاء على حد سواء.

الاستثمار في التقنيات الناشئة والحلول التي تعيد تشكيل القطاع المصرفي

«برقان» يعزز تجربة عملائه من خلال المساعد الافتراضي الإلكتروني «بنكي»

فينكات ميثون

مسعود حيات

تأكيداً على ريادته بتقديم خدمات بنكية فريدة من نوعها، أطلق بنك برقان مؤخرًا خدمة المحادثة المصرفية الرقمية التي تحمل اسم "بنكي"، والتي تعتمد على استخدام "المساعد الإفتراضي الإلكتروني" الأحدث في مجال الذكاء الاصطناعي، حيث تم تصميمه لخدمة العملاء بأسلوب آمن ومولوق وبمنتهى السرعة.

وتعتمد خدمة "بنكي" على أحدث ما توصل إليه الذكاء الاصطناعي و تقنية معالجة اللغات Natural Language Processing لفهم استعلامات المستخدم وتقديم المعلومات ذات الصلة، يمكن للعملاء الحصول على المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية على الفور من خلال إجراء محادثات مع "بنكي" عن طريق الرسائل الصوتية والنصية، باللغتين العربية والإنجليزية بدلاً من البحث والتصفح بواسطة الضغط على الأزرار أو الانتظار على الهاتف. تتوفر خدمة "بنكي" على مدار الساعة لمساعدة وتلبية احتياجات العملاء المصرفية.

وقد صرح نائب رئيس مجلس الإدارة ورئيس الجهاز التنفيذي لمجموعة بنك برقان، مسعود حيات: "أثبت بنك برقان تبنّيه للخدمات والتقنيات الحديثة والرائدة، كما أكد أن اتجاهات السوق الحالية تؤدي إلى تحوّل في أسلوب عمل المصارف وأدائها. و مع تطور توقعات العملاء باستمرار يستثمر البنك في الذكاء الاصطناعي للمحادثة كجزء من استراتيجيته لتمكين العملاء وتزويدهم بالحلول والرؤية التي تساعدهم على اتخاذ قراراتهم المالية".

كما ذكر فينكات ميثون، رئيس مدراء العمليات والتكنولوجيا لمجموعة بنك برقان: " إننا نضع أساساً قوياً جداً للانتقال إلى الخطوة التالية من المحادثات الصوتية والنصية القائمة على الذكاء الاصطناعي "الخدمات المصرفية للمحادثة". الهدف من ذلك هو جعل تجربة الخدمة باكملها أكثر فعالية وفورية، بحيث يمكن أن يتطور روبوت المحادثة ويعمل مساعدًا مصرفيًا في المستقبل."

وبإمكان عملاء بنك برقان بدء التعامل مع "بنكي" عبر الموقع الالكتروني وفي المستقبل سيكون متاحًا على قنوات التواصل الاجتماعي للبنك بلغات متعددة.