

فوزها بالجائزة للمرة التاسعة يعكس تقدّمها الكبير على مستوى التحول الرقمي وتحقيقها أعلى معدلات رضا العملاء

"سيرفيس هيرو" : "زين" أفضل مشغل اتصالات في الكويت للعام 2020

"الشايح" : "تشيبيك فاكترور" و"أميركان إيجل" تفوزان بالتميز

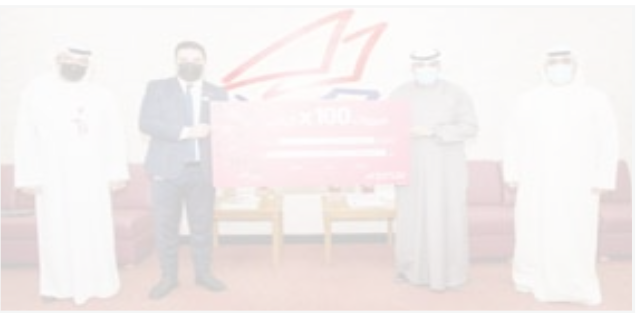
فإننا نحرص على تقديم تجربة رائعة لهم في كل مرة. هذه هي المرة الثانية التي يفوز فيها مطعم ذي تشيبيك فاكترور بجوائز "سيرفيس هيرو" من جهته، قال ستيف باركينسون، نائب رئيس إدارة الأزياء، "إنجاز رائع جديد لفريق أميركان إيجل، فالعلامة التجارية تشتهر بتقديم الأزياء العصرية والأنيقة وذات القيمة العالية، غير أن الجهود الكبيرة التي يقوم بها موظفونا لتقديم أعلى معايير الخدمة لزيائنا سمحت لنا بالتفوق في بيئة تنافسية. نشعر بالفخر اليوم بفوزنا بمثل هذه الجوائز بناءً على تصويت زبائننا من مؤسسة "سيرفيس هيرو" للمرة السابعة خلال 11 عاماً".

وعلمت فاطن أبوغزالة، رئيسة مؤسسة "سيرفيس هيرو"، "تمتعي هذه الجوائز بالشركات التي نجحت في فهم متطلبات الزبائن وتمكنت من عكس هذا الفهم من خلال تقديم خدمة متميزة وفريدة من نوعها تركز على الزبائن".

الكويت شهدت أكبر انخفاض بمؤشر رضا العملاء بنسبة 6%

وفخل حفل جوائز فاز مطعم تشيبيك فاكترور بالمركز الأول من بين العلامات التجارية الثلاث التي سجلت أعلى مستويات رضا العملاء بشكل عام في الكويت، في حين احتل كل من بنك بوبيان والخطوط الجوية القطرية المركزين الثاني والثالث على التوالي. وعلى مدار العام الماضي، شهدت الكويت انخفاضاً ملموساً بنسبة 6% على المستوى الوطني من حيث رضا العملاء، لتسجل أكبر انخفاض منذ العام 2010، من 75,1 في عام 2019 إلى 70,6 في عام 2020 على مقياس من 100 نقطة. ويؤدي انخفاض مستوى الرضا بطبيعة الحال إلى انخفاض جاذبية العلامة التجارية والولاء لها ما يؤدي بدوره إلى انخفاض الاستهلاك بشكل عام، علماً أن قطاعات الخدمات المدرجة في مؤشر رضا العملاء تمثل 35% من الناتج المحلي الإجمالي للدولة بقيمة تبلغ 3,2 مليار دينار كويتي.

"الخليج" يستقبل سعود العتيبي الفائز بالسحب السنوي الكبير لحساب الراتب



بنك الخليج يستقبل الفائز سعود عتيبي

السنية من حساب الراتب. وتذكر العملاء بأن الفرصة ما زالت سانحة للمشاركة في سحب الراتب الشهرية للفوز بـ 12 ضعف الراتب، وللمشاركة في السحب السنوي العام القادم. ومن الجدير بالذكر أن حساب الراتب من بنك الخليج يقدم عروضاً خاصة للعمالين في الصفوف الأولى تقديراً لجهودهم المستمرة في مواجهة فيروس كورونا.

"المتحد" : "لنكن على دراية" تكافح الجرائم الإلكترونية



جهاد الحميضي

أكد البنك الأهلي المتحد على أهمية إلقاء الضوء على مكافحة الجرائم الإلكترونية باعتبارها من أهم الموضوعات الحيوية التي تهتم بها الحملة، والتي تمثل أهمية قصوى للقطاع المصرفي في ظل تزايد مخاطر القرصنة والجرائم الإلكترونية على مستوى العالم. وقالت جهاد الحميضي الرئيس التنفيذي بالبنك الأهلي المتحد أن توفير تجربة مصرفية آمنة ومرحة للعملاء يأتي على رأس أولويات القطاع المصرفي في جهود لضمان الحماية من الجرائم المالية والتصدي لهذا النوع من المخاطر بشكل شامل وفعال. وأوضحت أن أهم نصيحة لحماية العملاء من مخاطر الجرائم الإلكترونية هي عدم مشاركة بياناتهم ومعلوماتهم الشخصية مع أي جهة، وأن يكونوا على ثقة من أن البنوك لا تطلب من العملاء بياناتهم الشخصية أو المصرفية أو الكشف عن حساباتهم، عبر الهاتف أو الرسائل القصيرة، أو تطبيقات التواصل الاجتماعي، أو المواقع الإلكترونية، أو البريد الإلكتروني، أو عبر رسائل تطلب تحديث المعلومات البنكية من خلال الدخول إلى أحد الروابط الإلكترونية. مع أهمية عدم الانقياد وراء أية مكالمات هاتفية أو رسائل مشبوهة قد تصلهم على رسائل SMS أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما طالبت الحميضي العملاء بالاعتناء بالكلمات السرية الخاصة بهم في مكان آمن وآلا يتكفون عنها لأي طرف أجنبي. ويقوموا بتحديث فواتيرهم وحساباتهم البنكية وغيرها من الوثائق التي تحتوي على بياناتهم الشخصية قبل التخلص منها. ودعت الحميضي العملاء إلى التحقق من حساباتهم بشكل منتظم وتحري أي معاملات غير عادية وإبلاغ بنكهم عنها فوراً، مؤكدة أن حفاظ العملاء على سرية بياناتهم هو الضمانة الأولى للاعتناء بتجربة مصرفية آمنة.

حصلت علامتان تجاريتان عالميتان تديرهما مجموعة الشايح على جوائز تميز في خدمة العملاء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من مؤسسة "سيرفيس هيرو" لعام 2021، وذلك تقديراً لتميزهما وجودة أدائهما ورقي مستوى خدمة العملاء لديهما. وبحسب نتائج التصويت التي أعلنت عنها مؤسسة "سيرفيس هيرو" خلال الحفل الافتراضي لتوزيع الجوائز، فاز مطعم ذي تشيبيك فاكترور بالمركز الأول بين العلامات الأخرى التي سجلت أعلى مستويات رضا العملاء بشكل عام في الكويت، كما حصل على جائزة أفضل مزود خدمة في كل من الإمارات والكويت، عن فئة المطاعم غير الرسمية، وفازت علامة أميركان إيجل أوتفترز عن فئة الملابس والاكسسوارات في الكويت. وقال جيف كيلين، نائب رئيس قسم المطاعم المتخصصة في مجموعة الشايح، "ندرك أن الزبائن يتوقعون الحصول على خدمة راقية ومميزة لدى زيارتهم لمطعم ذي تشيبيك فاكترور، لذلك

أطلقت سيرفيس هيرو، المؤشر الوحيد في المنطقة لقياس رضا العملاء، أمس قائمة مزودي الخدمات الأفضل أداءً في البلاد، خلال حفل الجوائز السنوي لعام 2020 الذي أقيم افتراضياً. وإلى جانب الفائزين على مستوى الدول، تم ترشيح أفضل ثلاث علامات تجارية للجوائز عبر القطاعات الستة عشر على مؤشر رضا العملاء الخاص بسيرفيس هيرو، وذلك في إطار جهودها لتعزيز ثقافة التميز في الخدمة حيث تزهدهم العلامات التجارية والعلاء. واستعرضت رئيسة سيرفيس هيرو فاطن أبوغزالة، التحولات التي شهدتها العديد من جوانب الحياة خلال العام 2020 في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد - 19)، مشيرة إلى أن قدرة المنشآت والعلامات التجارية على تقديم أفضل تجربة للعملاء رغم التحديات الراهنة هي ما سيمكنها من الصمود خلال فترة عدم اليقين الحالية غير المسبوقة.

"التجاري" يطلق حملة ترويجية لعملاء حساب "YOU" للشباب

أعلن البنك التجاري الكويتي عن إطلاق حملة ترويجية جديدة موجهة للعملاء الجدد الذين يقومون بفتح حساب YOU للشباب عبر تطبيق التجاري CBK Mobile ويقومون بتحويل المكافأة الاجتماعية الشهرية على الحساب، حيث يتأهل هؤلاء العملاء - بعد استيفائهم لشروط الحملة - للحصول على ساعة Fitbit charge 4 الرياضية، بالإضافة إلى مبلغ 50 ديناراً يتم إيداعها بالحساب، علماً بأن الحملة تمتد من 15 فبراير الجاري وحتى 31 مارس 2021. وعن آلية الانضمام للحملة والحصول على الهدايا المرتبطة بها، أوضح البنك أنه يمكن لعملاء البنك من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 24 عاماً فتح الحساب وتحويل المكافأة الاجتماعية على الحساب، علماً بأن البنك سوف يمنح العملاء الجدد الذين يقومون بفتح الحساب قبل تاريخ 31 مارس 2021 ويتقدمون بطلب تحويل مكافأتهم الاجتماعية على البنك مهلة من الوقت حتى أول مايو 2021 للاستفادة من مزايا الحملة والحصول على ساعة Fitbit charge 4، بالإضافة إلى 50 ديناراً هدية تودع في الحساب.

أبرزها "سايبو" و"هارتفلت" و"ان تمبو" و"نيت اكس" لكزس "تكشف عن قائمة المتأهلين النهائيين لـ "جائزة التصميم" 2021

6- "تيراكوتا فالي ويند" لشركة التصميم الصحية "إنتسوي ديزاين" ومقرها اليابان، نظام تبريد تيجيري مصنوع من الطين النضيج (الفخار الأحمر أو الـ "تيراكوتا") مصمم لمطبخ مترو الأنفاق ويعمل باستخدام الرياح الناتجة عن حركة القطارات. وعلق غريغ لين أحد أعضاء لجنة تحكيم "جائزة لكزس للتصميم" لعام 2020، قائلاً، "في ظل الظروف المناخية المتغيرة والجائحة العالمية، كان من الطبيعي أن يبادر المصممون لمعالجة المشاكل التي هم بصددها. وقد لمسنا جوانب إنسانية وخصوصية من خلال جميع العروض المقدمة التي قمنا بمراجعتها". من جهته، قال كي فوجيتا الممثل الرئيس للمكتب التصميمي لشركة تويوتا في منطقة الشرق الأوسط وأسيا الوسطى، "انطلق المتأهلون الستة للتصفيات النهائية في رحلة ملهمة يسخرّون عبرها إبداعاتهم لتطوير حلول ذكية طموحة سيكون من شأنها صياغة مستقبل أفضل للجميع. وكان المتأهلون الستة للتصفيات النهائية قد شاركوا في منتصف شهر يناير الماضي بورشة عمل استمرت لمدة خمسة أيام تمت إشراف أربعة مشرفين من "جائزة لكزس للتصميم" 2021، وهم "جو دوسيه"، و"سابين مارسيليس"، و"مريم كامارا"، و"سويتنوكوا". 5- نافذة سقفية لتحلية المياه بالطاقة الشمسية للمصمم "هنري غلواغو" النيوزيلندي النمساوي ومقره الدنمارك، جهاز يستخدم مياه البحر لإنتاج الضوء الطبيعي المنتشر ومياه الشرب ويقلل الأبعاد المنسوجات الإلكترونية وطيفية لتفاعل المواد بشكل بصري وسهومي ولمسي متعدد الوسائط. 4- "نيت اكس" للمصمم "إرماندي ويتشاكسونو" من إندونيسيا ومقره أميركا، حياكة رقمية ثلاثية الأبعاد لمنسوجات



اعتماداً على أصوات العملاء والمستهلكين - يعكس مدى حرصها على تعزيز ريادةتها في السوق الكويتي، وخصوصاً أنه قد تم تقييمها على أساس ما تقدمه من جودة الخدمات وما تتمتع به من الريادة والامتياز في خدمة العملاء، وبناءً على ثقة عملائها بجودة خدماتها، وذلك اعتماداً على نتائج تصويت المستهلكين في الكويت. وفي أواخر العام الماضي، حصلت زين جائزة "أسرع" إنترنت منزلي في الكويت عن الربعين الأول والثاني من العام 2020 من Ookla، الشركة الرائدة عالمياً والأكثر شفافية في

"الأهلي" يُعزز من أهمية حملة "التثقيف المالي" لنكن على دراية"

شدد البنك الأهلي الكويتي على دعمه وتأييده لحملة "لنكن على دراية" التي تم إطلاقها أخيراً من قبل بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت بالتعاون مع البنوك المحلية، بهدف تعزيز الوعي المالي بين كافة شرائح المجتمع. وتوجه هذه الحملة المؤسسات المالية لتعزيز جهود مسؤولياتها الاجتماعية نحو توعية العملاء بحقوقهم في كل العمليات المصرفية. وتتضمن الحملة معلومات أساسية عن الخدمات والممارسات المصرفية ذات الصلة، مثل آلية تقديم الشكاوى، والبطاقات المصرفية، ومكافحة عمليات الغش والاحتيال، وتقديم المشورة بشأن بروتوكولات الأمن السيبراني، بالإضافة إلى إرشادات مهمة بشأن القروض وعمليات الاقتراض. وأكد الرئيس التنفيذي للبنك الأهلي الكويتي لوي مقامس، دعم البنك لروية ومبادرات بنك الكويت المركزي، بالإضافة إلى



لوي مقامس

التثقيف للمعاملات الشخصية ستؤدي إلى مناخ مالي أفضل بشكل. وأضاف، "إن التطور في نمط وأسلوب الحياة الرقمي يأت واضحاً في كافة مناحي الحياة وأضحى يؤثر على الجميع، ولا سيما قطاع التمويل. وعلى قدر سرعة عملاء البنوك في اعتماد وتبني أساليب جديدة ومتقدمة للخدمات المصرفية، فإننا نرغب أيضاً في التأكد من تزويدهم بالمعلومات الصحيحة والموثوقة لزيادة خبراتهم وحماية مواردهم.

أبرزها "سايبو" و"هارتفلت" و"ان تمبو" و"نيت اكس" لكزس "تكشف عن قائمة المتأهلين النهائيين لـ "جائزة التصميم" 2021

أعلنت شركة لكزس إنترناشيونال، أخيراً، عن أسماء المتأهلين الستة لنهائيات "جائزة لكزس للتصميم" للعام 2021، والذين سيتلقون التوجيه والإرشاد من قبل نخبة من المصممين العالميين لتطوير النماذج الأولية لمشاريعهم إلى جانب تمويل لكل مشروع بقيمة 3 ملايين ين ياباني (حوالي 28 ألف دولار)، فيما قامت لجنة التحكيم المتميزة باختيار المتأهلين للتصفيات النهائية من ضمن عدد قياسي للمشاركة وصل إلى 2,079 مشاركة من 66 دولة. ويصادف هذا العام النسخة التاسعة من "جائزة لكزس للتصميم"، والتي تستهدف اكتشاف وصقل قدرات جيل جديد من المواهب الواعدة من المبدعين والمصممين، واستعراض ابتكاراتهم على منصة دولية معروفة. ولدى اختيار المتأهلين الستة النهائيين لهذا العام، بحث أعضاء لجنة التحكيم عن الأفكار الإبداعية التي تجسد المفاهيم الجوهرية الثلاثة لعلامة لكزس الفاخرة، وهي "التوقع"، و"الابتكار"، و"التأثير"، مع التركيز على شعار "التصميم من أجل غد أفضل".

التصاميم المختارة في "جائزة لكزس للتصميم" لعام 2021: 1- "سايبو" للمصمم "كنجي آبي" من اليابان، مواد تعبئة مستدامة وقابلة لإعادة الاستخدام يمكن تجميعها مثل الخلايا. 2- "هارتفلت" للمصممتين "غايل لي" و"جيسكا فيا" من نيوزيلندا وتونغا ومقرهما نيوزيلندا، جهاز للاعتناء الافتراضي. 3- "ان تمبو" للمصممة "ألينا هولواقيوك" من أوكرانيا، قفازات قد تساعد في صرف الانتباه عن الضغوط والتوترات عبر الاستخدام الجديد للإيقاع والموسيقى. 4- "نيت اكس" للمصمم "إرماندي ويتشاكسونو" من إندونيسيا ومقره أميركا، حياكة رقمية ثلاثية الأبعاد لمنسوجات



إلكترونية وطيفية لتفاعل المواد بشكل بصري وسهومي ولمسي متعدد الوسائط. 5- نافذة سقفية لتحلية المياه بالطاقة الشمسية للمصمم "هنري غلواغو" النيوزيلندي النمساوي ومقره الدنمارك، جهاز يستخدم مياه البحر لإنتاج الضوء الطبيعي المنتشر ومياه الشرب ويقلل الأبعاد المنسوجات