

سيدة البطاقات الأولى

10% نسبة الحد الأدنى لتسديد أقساط بطاقات الائتمان الصادرة عن (بنك عوده)، وهي النسبة الأمثل كما تصفها رندا بدير، رئيسة مجموعة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وخدمات البطاقات في البنك. إلى ماذا تطمح هذه السيدة؟ بقلم: واحة ليلى

إدارة (ماستر كارد)، وهي توضح قرار (بنك عوده) في جعل نسبة 10% الحد الأدنى لتسديد أقساط بطاقات الائتمان الصادرة عن البنك، هذه النسبة التي تعد الأعلى في قائمة تصنيف بطاقات الائتمان التي أجرتها "فوربس - الشرق الأوسط"، فتقول بدير: "إن هذا القرار يصب في مصلحة العميل أولاً وأخيراً، فلا يثقل كاهله بالديون"، مشيرة إلى أن بطاقات الائتمان أصبحت بالنسبة للعميل بمثابة بطاقة التقسيط؛ تقسيط ما عليه للبنك بنسبة 10% لمدة قصيرة مسددًا بذلك نسبة كبيرة من أصل الدين في كل دفعه للبنك، وبهذا ينتهي من الدين في زمن قصير، حيث أن البطاقة خط ائتمان مدورة يسمح للعميل حين الالتزام بسداد الحد الأدنى أن يستفيد من بطاقة للشأن الذي خصصت له. وحسب التصنيف احتلت بطاقة البلاستيك المرکز الثاني كأفضل بطاقة فتبيين أن مبلغ 5000 دولار، المبلغ الذي اعتمد عليه التصنيف لبطاقات البلاستيك، بنسبة 10% يحتاج إلى سنة لسداد الدين وهي أقل مدة في كافة التصنيفات. وتضيف بدير: "عندما تكون نسبة الحد الأدنى للدفع منخفضةً يقضي العميل وقتاً طويلاً في سداد الدين".

وسعيًا من بدير لنيل رضا العملاء وتقديم الأفضل، قدمت لهم 45 نوعاً من البطاقات، وحرصت على أن تُصمم بابداع في الشكل الخارجي، يعكس نوّق مختلف العملاء، وهذه البطاقات مخصصة لكل الشرائح والفئات كبطاقة (ماستركارد تايتانيوم بالجنيه الاسترليني)، التي تناسب رجال الأعمال وبطاقة (شайн-Shine) وبطاقة لبناني، فمنها بطاقات الائتمان، ومنها بطاقات المسبيقة الدفع، وبطاقات الدفع عبر الإنترنت. "منتجات البنك تأتي وفقاً لأسلوب حياة الأفراد واحتياجاتهم"



رندا بدير امرأة تهتم بالتفاصيل،
وتسعى للتحديث والتغيير

بسرعةٍ وثقةٍ بالغةٍ تتحدث رندا بدير، رئيسة مجموعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وخدمات البطاقات في (بنك عوده) اللبناني، عن تميز المنتجات التي تقدمها لعملائها وتسويق لها، وتصفتُ بأنها تحمل من الإبداع

لنا حساب تسهيلاتٍ مميزةً، وهو بحقٍ من أحد البنوك المتميزة في التعامل مع الشركات"، يقول محمد حلوي، المدير المالي في شركة (بيت الاستثمار العالمي - جلوبال إنفيستمنت هاوس) في الأردن التي تتعامل مع (بنك عوده) في كل حساباتها منذ 5 سنواتٍ واصفاً احترافية (بنك عوده) في العمل، ولكنه في الوقت نفسه لديه بعض المأخذ على البنك، حيث تستدعي الحاجة، كما يقول للعودة إلى الفرع الرئيسي في لبنان عند الكثير من الأمور، ما يستغرق وقتاً، لا يكون في كثيرٍ من الأحيان متوفراً، حسب قوله.

لا تنتهي طموحات بدير عند هذا الحد، فقط بل تسعى إلى ازدياد استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي "الشيء الذي سيدفع عجلة القطاع المصرفي إلى الأمام هو استخدامنا التكنولوجيا المنظورة ومتابعتها"، يقول بدير التي تشدد على مدى السهولة التي توفره التكنولوجيا في هذا المجال (الرقاقة-chip card)، التي تكون في البطاقة المصرفية، وتخزن الملفات الكثيرة؛ كالملفات الشخصية والمصرفية، فمثل هذه البطاقات تسهم، كما تقول بدير في "سرية المعلومات الفردية والأمان"، موفرة بذلك حماية أكثر من استخدام الأوراق، أو الأموال النقدية لسهولة سرقة أو ضياع الأخيرة.

بدير، الأمر لأربع فتيات، استطاعت تحقيق التوازن بين النجاح في العمل والأمومة، حيث قاتمت، في قطاع، تصفه بالصعب أن تتولى المرأة فيه مناصب إدارية مهمة؛ كمدیرة بنك أو مسؤولة فرع، باستحداث وتطوير تجارة إصدار البطاقات المصرفية في لبنان وسوريا عام 1993، وإدخال التجارة الإلكترونية إلى لبنان، واستحداث بطاقة ماستر كارد للإنترنت، وهي لا تغفل اليوم عن تطبيق مبادئها واهتمامها المتعلقة بنشر ثقافة الدفع الإلكتروني على نفسها، فابنة بدير الصغرى، التي لا تزال تدرس في الجامعة الأمريكية في بيروت تعيش أسلوب والدتها عبر البطاقة مسبقة الدفع، لثبتت بدير بذلك أنها لا تعمل فقط بهذا المجال، وإنما تؤمن بما تقول به. ولكن هل تنجح خطط بدير بذلك أنها لا تعمل فقط بهذا المجال، وإنما تؤمن بما تقول به. ولكن هل تنجح خطط بدير التسويقية لمنتجاتها (بنك عوده) المتنوعة في جذب الفئات الشابة في عمر ابنتهما، وإقناعها في جدوى الـ10%؟!

الشيء الذي سيدفع عجلة القطاع المصرفي إلى الأمام استخدامنا التكنولوجيا المتطورة ومتابعتها

تصف بدير الأساس الذي تعتمد عليه في اختراع فكرة كل منتج بطاقة، فتعتمد إلى دراسة أسلوب معيشة العملاء، أين ينفقون، وإلى أين تتجه تطلعاتهم، وعلى أساسها تخترع منتجاتٍ تلبي رغباتهم، فالطريقة القديمة، كما تقول بدير، تعتمد على طرح المنتجات وفقاً لمدخل الأفراد، فتحدد منتجاتٍ خاصةً لذوي الدخل المرتفع والمتوسط والمنخفض. ولكن بدير كأمرأة تهتم بالتفاصيل، وتسعى للتحديث، تجد أن هذه المنهجية لا تصلح، "رغبات الأفراد لا تتناسب دوماً مع دخلهم المادي"، تقول بدير التي تفهم وجود سيدات ذوات دخلٍ متوسطٍ مثلاً يحببن الاهتمام بمظهرهن ولباسهن، وعلى هذا الأساس جاءت بدير بفكرة بطاقة (شاین)، التي تعد أول بطاقة من نوعها في العالم، فغلافها الخارجي هو مرآة، وتحمل الكثير من المزايا للسيدات اللواتي يتبعن الجمال والأنوثة، وتقول بدير: "إن هذه البطاقة قد لا تلقى اهتماماً لبعض السيدات ذوات الدخل المرتفع لأن الموضة ليست من نطاق اهتمامهن".

وانطلاقاً من شجرة الأرز التي تمثل روح لبنان، كما تصفها بدير، ومن مبدأ شعورها بالمسؤولية الاجتماعية، عملت على تصميم بطاقة اللبناني بالليرة اللبنانية، هذه البطاقة التي تأتي بخمسة تصاميم تفوح منها رائحة الأرز عند استعمالها، "أتبني هذه الفكرة من خلال بنائي المقربات وغيرهن من الشباب الكبير عندما يأتون إلى لبنان، ولا يرون إلا الأشياء السلبية التي أنسنهم لبنان؛ بلد الحضارة والجمال"، تقول بدير، التي عملت على أن تحمل تصاميم بطاقة اللبناني صور أشهر الأماكن السياحية في لبنان، وتضيف قائلة: "بطاقة (البناني) تأتي لتحث اللبنانيين على استعمال الليرة اللبنانية مرة أخرى التي تحمل تاريخ لبنان". ومن أجل تسويق هذه البطاقة، التي باع她 منها 6000 بطاقة خلال شهرين فقط منذ إطلاقها في سبتمبر/أيلول، وأكتوبر/تشرين الأول 2010، عمدت بدير من خلال (بنك عوده) على القيام بحملاتٍ إعلانيةٍ ضخمةٍ تركز على تشجيع الشباب اللبناني على استخدام الليرة اللبنانية مجدداً.

ولكن ما يشغل اهتمام بدير، الحاصلة على شهادة ماجستير في المال والخدمات