رندة بدير (مديرة دائرة البطاقات ووسائل الدفع الالكتروني لمجموعة عوده ـ سرادار):

حصة بنك عوده أكثر من 50% من بطاقات الاعتماد المتداولة وحجم الانفاق بواسطتها وعدد نقاط البيع POS

كيف دخلت عالم الأعمال؟ ومَن لقيت التشجيع؟

بدأت مسيرتي المهنيّة منذ أيّام الجامعة عندما قمت بمناقشة موضوع الماجستير في اختصاص إدارة المصارف وكان عنوانها في ذلك الوقت «دين الدولة العام». وقد جذب هذا العنوان عدداً من رجال المصارف والاقتصاد، شاءت الصدفة أنّ أحدهم كان ينوي إجراء بحث ودراسة حول قانون بطاقة الائتمان التي لم يكن لها وجود في لبنان، فطلب منّي التعاون معه والتنسيق في هذا المشروع. بدأت مراجعة الأبحاث المختصّة بهذا الموضوع والدراسات المختلفة ورحت أبحر في هذا العالم الواسع وكنت أتعمّق أكثر فأكثر كلّما اكتشفت نقطة مهمّة.

تسلّمت أحد المراكز الإداريّة في مصرف «فرنسبنك» بعدما أنهيت أبحاثي حول بطاقة الائتمان وكنت قد اطّلعت على جميع القوانين والأنظمة المتعلّقة بها. وهنا بدأت رحلتي الطويلة والممتعة مع بطاقة الائتمان التي أصبحت أعتبرها انطلاقة لي في عالم المصارف، وفي الوقت نفسه أماناً لي مع مرور الزمن والأيّام. ولكن المصاعب كانت كثيرة وكبيرة، إنّما الإصرار والتحدّي كانا أكبر منها. وعندما بدأت بطرح بطاقات الائتمان في السوق، كنت أتلقّى ردود الأفعال بنفسي لأنّني كنت أقصد الأسواق والمحلّات التجاريّة، وللأسف كانت معظم هذه الردود غير مشجّعة. ولكنّي لم أصب باليأس لأنّني كنت مصمّمة على تحقيق الهدف الذي وضعته أمام عينيّ ، وبدأ التجّار تباعاً يتقبلّون الفكرة الجديدة. وقمنا في القسم المختصّ ببطاقات الائتمان الذي تولّيت رئاسته في المصرف، بتوزيع الماكينات الآليّة على التجّار والأفراد والفنادق والمطاعم، كما بتأسيس شركة تختصّ فقط بتوزيع هذه الماكينات والصرّافات الآليّة في مختلف الأراضي اللبنانيّة، وذلك بعد الحصول على ترخيص من شركتَي MasterCard Visa International و Worldwide.

ومن ثمّ، انتقلت إلى التفكير بإصدار أنواع جديدة من بطاقات الائتمان تتوجّه لكافّة فئات المجتمع من مختلف الأعمار ومن الجنسَين، وركّزت على تقديم خدمات جديدة ومنوّعة تتلاءم مع تطلّعات وطموحات كلّ فرد من أفراد المجتمع، بالإضافة إلى إصدار بطاقة ائتمان خاصّة بالإنترنت وكانت الأولى في العالم وقد حصلت وقتها على تكريم وجائزة من قبل شركة ماستركارد العالميّة.

وهكذا تحوّلت هذه البطاقة التي كان يعتبرها الناس في البداية مجرّد قطعة من البلاستيك لا قيمة لها ولا منافع إلى عامل مهم وضروري. فأصبحت البطاقة تلازم كلّ الأفراد أينما كانوا، في داخل البلاد أو خارجها لأنّها تشكّل لهم ضمانة ماديّة، سواء في مجال السفر أو التعليم أو التسوق أو العمل.

ومع نجاح بطاقة الائتمان وانتشارها بين الناس، أصبحتُ معروفة بخبرتي في هذا المجال. فكنت كلّما أقوم بإطلاق بطاقة ائتمان جديدة، يدفعني الحماس والطموح إلى إصدار أخرى جديدة وبمواصفات مختلفة.

كنت أتلقّى طوال الوقت عروض عمل كثيرة من عدّة جهات مصرفيّة واقتصاديّة، ومن ضمنها بنك عوده الذي كان يرسم خطّة توسّعيّة تشمل الأردن، سورية، مصر، السودان، العراق وقطر.

من بعدها إنتقلت إلى العمل في بنك عوده الذي كان لديه خطّة تتوافق مع طموحاتي المستقبليّة لأنّي لم أكن مكتفية باصدار بطاقات الائتمان في لبنان فقط، بل كنت أنوي تحقيق وتنفيذ خطوات عمليّة متعدّدة.

لم يقتصر عملي على المجال المصرفي فحسب، بل شغلت أيضاً مركزاً استشاريّاً ضمن لجنة الاستشاريّين لشركة Visa International في آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط. وفي عام 2000، انتُخبت عضواً في مجلس إدارة شركة ماستر كارد ولا أزال حتّى الآن.

وطوال هذه الرحلة «ا»، كان زوجي وأهلي يشجّعوني على متابعة علمي والمثابرة بعملي، وكانوا مسرورين جدّاً بنجاحي وإصراري على تحقيق مركز مهني واجتماعي وبتفاؤلي ومثابرتي الدائمة.

ما هي القاعدة الثقافيّة وللانطلاقة؟

عندما بدأت مسيرتي العلميّة، كانت المحطّة الأولى الجامعة الأميركيّة حيث أنهيت دراسة إدارة الأعمال بامتياز. وبعد تخرّجي، عزّزت هذه الشهادة بماجستير في العلوم الاجتماعيّة وماجستير في إدارة المصارف، وكانت أطروحتي كما ذكرت حول «دين الدولة العام». ومنذ ذلك الحين، انفتحت على عالم البطاقات وحلول الدفع الإلكترونيّة، وعندها بدأت مسيرتي المهنيّة.

ما أبرز النجاحات التي حقّقتها في مجال عملك؟

تمكّنت خلال مسيرتي في بنك عوده من إدخال مفهوم بطاقات الائتمان في لبنان وتعزيز انتشارها. بالإضافة إلى ذلك، بادرنا إلى إدخال طرق تسويقيّة جديدة مرتكزة على تجزئة السوق (Market Segmentation) حيث نقوم بتطوير منتجات تلبّي حاجات ورغبات الزبائن. نلاحظ أنّ رغبات الأفراد لا تكون أحياناً متناسبة مع دخلهم الشهري، فنقوم بإطلاق بطاقات مميّزة تتوجّه إلى عدّة فئات من المجتمع من رجال أعمال، و سيّدات وغيرهما...

أمّا الاستراتيجيّة التي انتهجتها في عملي من أجل تمهيد الطريق لتحقيق النجاح في صناعة البطاقات، فقد ارتكزت على ثلاثة مبادئ:

إدخال مفهوم تجزئة (تصنيف) المنتج بهدف تلبية كافّة متطلّبات الزبائن وأسلوب حياتهم. لذلك، أطلقنا مئات المنتجات في السوق اللبنانيّة بعد أن جزّأناها (أو صنّفناها) لتلائم كافّة الفئات

المجتمعيّة. ولاقت هذه الاستراتيجيّة نجاحاً استثنائيّاً في السوق المحليّة والإقليميّة على السواء.

إدخال مفهوم المسؤوليّة الاجتماعيّة للشركة (CSR) من خلال جعل هذا المفهوم جزءاً لا يتجزّأ من البطاقة الائتمانيّة. على سبيل المثال، إنّ بطاقة «لبناني» التي أطلقناها عبر حملة وطنيّة واسعة حملت عنوان «خلّي الليرة ترجع تحكي»، حصدت سبع جوائز على أساس المفهوم والشكل والتسويق وغيرها.

المفهوم القائم على أنّ «التكنولوجيا تحقّق نجاح الأعمال». وعليه، تمكّنت من إدخال تقنيّة الاتّصال غير المباشر التجديديّة (MasterCard PayPass™) المعتمدة لدى ماستركارد، والدفع عبر الهاتف الجوّال Mobile Payment بتقنيّة الاتّصال القريب المدى (NFC).

ما أبرز إنجازاتك؟ والجوائز التي حصلت عليها؟

لقد حصلت على عدد من الجوائز خلال مسيرتي، منها:

- ماستركارد Champion من شركة ماستركارد العالميّة تقديراً للإنجازات الاستثنائيّة والابتكار ودعم عمليّة الشراكة بين ماستركارد وبنك عوده.
- جائزة "الإنجاز الابتكاري" لإنجازاتي المهمّة في قطاع المصارف العربي.
- أفضل إمرأة بين 70 سيّدة أعمال عربيّة.
- أوّل إمرأة عربيّة عضو في مجلس إدارة بطاقات الاعتماد حول العالم (منطقة جنوب آسيا، الشرق الاوسط، وأفريقيا).
- جائزة تقدير مميز من ماستركارد عن استحداث أوّل بطاقة إنترنت في العام 1996 وإطلاق أفضل برنامج بلاتينوم في المنطقة في العام 1997.

كيف تقرأين مستقبل المرأة اللبنانيّة؟

من دون شكّ أنّ المرأة تلعب دوراً أساسيّاً في لبنان. فهي أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيّدة أعمال... كذلك تُعتبر المرأة عامل إقتصاديّاً هامّاً ومحرّكاً للنمو، ووجودها في المجتمع أساسي، لا بل ضروري. ومن دون شكّ أيضاً أنّ البلد يواجه تحدّياً ألا وهو تمكين المرأة women empowerment خاصّة في عالمَي الاقتصاد والسياسة حيث يعتبر دورها مهمّاً، إذ أنّ نمو القطاع الخاص يحتاج إلى تضامن جميع اللاعبين الفاعلين. لذا، وبما أنّ المرأة تعتبر عاملاً إقتصاديّاً هامّاً، من ناحيتَي الاستهلاك والاستثمار، فإنّ تمكينها يشكّل مفتاحاً هامّاً لتفعيل الاقتصاد وتطويره. واليوم نلاحظ أنّ ثمّة عدداً أكبر من الإناث يتخرّجن من المدارس والجامعات. فنرى أنّ عدد الطالبات يوازي في بعض المناطق عدد الطلاّب، لا بل يتعدّاه أحياناً. كما نلاحظ أنّ القطاعَين العام والخاص بالإجمال باتا يستقطبان عدداً أكبر من الموظّفات. ويدلّ ذلك على التقدّم الذي يشهده لبنان ومستقبل المرأة الذي يتحسّن مع الوقت، آملين أن تتمركز أكثر في المجتمع وتتمكّن من أن تتولّى المناصب القياديّة العليا، إن كان في المجال المهني أو المجال السياسي.

كيف تحافظين على موقعك المهني المتميّز رغم المنافسة المهنيّة التي تلاقينها؟

ممّا لا شكّ فيه أنّ العديد من المصارف أصبحت الآن متنبهة أكثر لعالم بطاقات الدفع وما يقدّمه هذا العالم من حلول إلكترونيّة، وقد دخلت المنافسة إلى سوق عملتُ شخصيّاً على تنميته منذ أكثر من 10 سنوات. ولذلك، نرى اليوم أنّ حصّة بنك عوده من سوق البطاقات تزيد عن 50% من حيث عدد البطاقات المتداولة، وحجم الإنفاق بواسطة البطاقات، وحتّى عدد التجّار المعتمدين كنقاط بيع POS.

والجدير بالذكر أنّه من خلال المثابرة والجهد، كما من خلال سفري والمؤتمرات التي أشارك فيها بحكم عضويّتي في مجلس إدارة شركة "ماستر كارد"، تُتاح لي فرصة الاطّلاع على أحدث تقنيّات الدفع في العالم ومعرفة جديد بطاقات الدفع وحلول الدفع الإلكترونيّة. وأنا حريصة على مواكبة تطوّر التكنولوجيا الذي يشهده العالم الخارجي وعلى تطبيق آخر مبتكراته في لبنان من أجل وضع بلدنا على الخارطة، وهذه إحدى مزايانا التفاضليّة في مضمار المنافسة.

لطالما كانت المرأة اللبنانيّة رائدة بتطورها وثقافتها وأناقتها مقارنةً مع المرأة الغربيّة الأوروبيّة، وما هي مقترحاتك لمستقبل أفضل لها؟

من أجل تأمين مستقبل باهر للمرأة، يتعيّن على المجتمع أن يسلّحها بفرص التعلّم والسفر التي من خلالها تتمكّن من الانفتاح على العالم والتقدّم. فمن دون شكّ، إنّ توفير فرص العلم للمرأة يساعد بشكل إيجابي وملحوظ على انفتاحها على العالم ونمو شخصيّتها وتوسيع آفاق تفكيرها ورفع مستوى أدائها التربوي داخل الأسرة والاجتماعي وسط المجتمع والمهني في عالم العمل.. ثم إنّ السفر واكتشاف العالم يتيحان للمرأة أن تطلّع على أحدث التطوّرات والابتكارات في العالم.

رندة بدير: المرأة تلعب دورا اساسيا في لبنان

أيّ اقتراحات قد تقدّمينها للمساهمة في إصلاح الوضع السياسي الاقتصادي الداخلي اللبناني؟

يشهد لبنان منذ بداية الألفيّة الثالثة نموّاً متسارعاً في المعطيات المعرفيّة والثقافيّة والمعلوماتيّة وانتشار شبكة الإنترنت ومواقع الويب ونموّها على نحو واسع. وقد جاءت هذه التجارب في إطار عالمي أوسع وأنشط ومن خلال إقامة وبناء المنظومات المعلوماتيّة المتطوّرة وتهيئة كلّ مستلزماتها الماديّة والبشريّة. من هنا يجدر تبنّي مفهوم إنشاء وتطوير الحكومة الإلكترونيّة وإنشاء مراكز لتعليم الجيل الجديد على تلك التقنيّات. وتهدف الحكومة الإلكترونيّة إلى:

* تطوير الخدمات الحكوميّة للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكوميّة الأكثر كفاءة وفاعليّة والأسهل منالاً للجميع.

بنك عوده: خدمات جديدة عصرية ومتطورة

* زيادة الكفاءة الداخليّة للمؤسّسات الحكوميّة من خلال تبسيط الإجراءات الحكوميّة والتنسيق بين الوزارات.
* تعزيز الحوكمة والشفافيّة عن طريق توضيح مختلف الإجراءات ومساعدة المستخدمين في اتّخاذ القرارات.

ان لبنان يحتاج إلى بناء حكومة إلكترونيّة تقوم على توفير الخدمات العامّة الفعّالة لجميع المواطنين، وتسريع عمليّة النهوض الاقتصادي والاجتماعي، والتخلّص من الفائض في إدارات الدولة وإيقاف الهدر، ومحاربة الفساد وإدخال أحدث الوسائل التكنولوجيّة وأساليب العمل، ما يؤدّي إلى خلق فرص استثماريّة للمستثمرين المحليّين والأجانب، وتسهيل النشاطات والأعمال التجاريّة المحليّة وتحسين مستوى المعيشة في لبنان.

هل من عروض خاصّة لجذب السوّاح والمغتربين اللبنانيّين بهذا الصيف؟

للأسف، إنّ الحالة الراهنة في لبنان لا تشجّع العديد من السوّاح على زيارتنا، وهذا يؤثّر على المجتمع والإقتصاد ككلّ. ولذلك، قمنا بمبادرة فريدة من حيث الفكرة والوسيلة، تتيح لنا إحياء السياحة عبر الإنترنت، وذلك من خلال إطلاق email.

فيهدف موقع email الجديد إلى تنشيط حركة الاقتصاد اللبناني باعتباره منصّة موحّدة أو سوقاً مشتركة لتجّار التجزئة اللبنانيّين، تجمع المؤسّسات التجّارية، والشركات الصغيرة والمتوسّطة الحجم، والتجّار المنفردين، مع حاملي بطاقات الدفع في لبنان والعالم الذين سيتمكّنون من إجراء عمليّات البيع والشراء من خلال هذا الموقع التفاعلي الفريد.

إنّ إطلاق هذا الموقع يضع الأسس اللازمة لتشجيع التجارة الإلكترونيّة في لبنان، إذ يساهم في توسيع آفاق التجّار اللبنانيّين ومساعدتهم على النفاذ إلى العالم. كما يساهم email إلى حدٍّ كبير في زيادة الاعتماد على الإنترنت كأداة للتداول والتجارة الإلكترونيّة من قبل الشركات والأفراد على حدٍّ سواء. ويوفّر الموقع للزبائن الراحة التامّة والطمأنينة الكاملة من خلال عمليّات الشراء والتسليم المريحة والآمنة، بدون جهد ودونما حاجة إلى التنقّل من مكان إلى آخر.

إنّنا نعتزّ بإطلاق هذه المنصّة الخاصّة بالتجارة الإلكترونيّة. فنحن، في بنك عوده، نؤمن بدورنا الأساسي في دعم الاقتصاد المحلّي، ونسعى باستمرار إلى القيام بمبادرات مختلفة تهدف إلى تعزيز النظام المالي، لا سيّما في ظلّ الظروف الراهنة. فاعترافاً بالدور الذي تلعبه الشركات الصغيرة والمتوسّطة الحجم في التنمية الاقتصاديّة في مجال البيع بالتجزئة، سوف يساهم موقع email في تحريك أعمال هذه المؤسّسات، وبخاصّة مع تزايد اعتماد مفهوم التسوّق الإلكتروني من قبل المستهلكين اللبنانيّين والعرب. وبإطلاقه هذه المنصّة، يوجّه بنك عوده رسالتَين في آن: واحدة إلى التجّار اللبنانيّين الذين نقول لهم «إنّنا نأخذ منتجاتكم إلى العالم»، والثانية إلى زبائننا الذين نقول لهم «إننا نضع العالم بين أيديكم».

فبالنسبة إلى التجّار اللبنانيّين، سيساعدهم موقع email على تطوير أعمالهم من خلال فتح متاجرهم الخاصّة وعرض بضائعهم بطريقة سهلة وبسيطة عبر صفحتهم الخاصّة وتحت مظلّة email. كما يؤمّن لهم بنك عوده منصّة دفع إلكتروني تقبل جميع أنواع البطاقات، من فيزا وماستركارد وأميركان إكسبرس، وتعتمد أهمّ وسائل الحماية الحديثة على المشتريات (verified by Visa & MasterCard Secure Code). هذا بالإضافة إلى تأمين الحلول اللوجيستيّة الخاصّة بتوصيل البضائع داخل وخارج لبنان من خلال اتّفاقيّة موقّعة مع شركات بريد تتكفّل بنقل البضائع من المتجر إلى المشتري.

أمّا بالنسبة إلى حاملي البطاقات، فيقدّم لهم موقع email منصّة للتسوّق في غاية السهولة وفي متناول الجميع، تضمّ أقساماً مختلفة وتفاعليّة، وتقدّم تجربة جديدة ومميّزة للمشتري عبر الإنترنت.

وهكذا يتيح email للمستخدم إمكانيّات عديدة، أهمّها التسوّق لدى العديد من محلّات التجزئة، والتسوّق وشحن المشتريات من مواقع إنترنت أميركيّة لا تقبل عادةً الدفع بواسطة بطاقات صادرة عن منطقتنا وغالباً ما لا توصل المشتريات إلى لبنان، والاستفادة من «صفقة اليوم» ("Great Deal") أي العرض اليومي الذي يقدّم حسومات تصل إلى 80% على بعض السلع. كما أعدّ المصرف تطبيقاً خاصّاً بـ«صفقة اليوم» ("Great Deal Mobile Application") يستطيع الزبائن تنزيله على هواتفهم النقّالة للاطّلاع باستمرار على آخر الحسومات المتوافرة. هذا بالإضافة إلى الاستفادة من عروض خاصّة لمشاهدة المباريات الرياضيّة والحفلات الموسيقيّة وعروض الأزياء حول العالم، وشراء بطاقات الدفع المسبق، والتعرّف إلى المؤسّسات الخيريّة التي يمكن مساعدتها من خلال هبات عبر الإنترنت.

من أنت؟

أنا امرأة بدأت مسيرتها الأمومية والدراسيّة في سنّ مبكرة، لكنّي تمكّنت من التأقلم واستطعت أن أوفّق بين أمومتي وعائلتي ودروسي الجامعيّة بالرغم من العقبات والتحدّيات والصعوبات. اليوم، خبزي اليومي هو المواظبة على بثّ روح التقدّم وسط مجتمعي البيتي ومجتمعي الوظيفي، وتكمن قوّتي في خلق توازن ما بين واجبات العمل وواجبات الأولاد بحيث لا يؤثّر أي عمل سلباً على العمل الآخر. أنا أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيّدة أعمال... وأساساً وآخراً، أنا امرأة عربيّة.

سلام خيزران