El Nashra Finance Interview
Dec. 10, 2013

معلومات شخصيّة:
1- من هي رندة بدير (سيرة ذاتيّة مختصرة) - الوظيفة - الدراسة - الموقع المهني؟
- الانطلاقة: أين كانت البداية ومتى؟
- لماذا قرّرت العمل في هذا المجال؟
- ما هو الحافز الرئيسي الذي دفعك إلى التقدّم؟ وما هي برأيك مقوّمات النجاح؟

أنا امرأة بدأت مسيرتها الأموميّة والدراسيّة في سنّ مبكرة، لكنّي تمكّنت من التأقلم واستطعت أن أوفق بين أمومتي وعائلتي ودروسي الجامعيّة بالرغم من العقبات والتحديّات والصعوبات. اليوم، خبزي اليومي هو المواظبة على بثّ روح التقدّم وسط مجتمعي البيتي ومجتمعي الوظيفي، وتكمن قوّتي في إيجاد 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.

تزوّجت وأنا في السابعة عشرة من عمري بعدما أنهيت المرحلة الثانويّة وكان شرطي الأساسي للموافقة على الزواج من شاب طموح، قد أنهى دراساته الجامعية في أميركا وقرّر العودة إلى بلده الأم للزواج والاستقرار وبناء أسرة أنّه عليه أن يتقبّل ويدعم متابعة تحصيلي العلمي في الجامعة، خاصّة وأنّني كنت طالبة مجتهدة جدّاً ومتفوّقة. ~~في هذا لا سدد~~ وهكذا، التحقت ببرنامج إدارة الأعمال في الجامعة الأميركيّة في بيروت. وعندما تخرّجت من الجامعة، كان لدي ابنتان وبعدما كبرتا قليلاً ودخلتا المدرسة، قرّرت العودة لمتابعة علمي، فاقترح عليّ زوجي الحصول على شهادة الماجستير في مجال علم الاجتماع كون هذا الاختصاص قريب من تربية الأولاد ويتناول الأمور الاجتماعيّة كافة، ولكنّني لم أنجذب إلى هذا النوع من الاختصاص لأنّني كنت أميل نحو العلوم الحسابيّة أكثر.
من هنا بدأت مسيرتي المهنيّة منذ أيّام الجامعة عندما قمت بمناقشة موضوع الماجستير الثاني في اختصاص إدارة البنوك وكان عنوانها في ذلك الوقت "دين الدولة العام". وقد جذب هذا العنوان عدداً من رجال المصارف والاقتصاد، وشاءت 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 ورفع التحدّي كانا أكبر منها. وعندما بدأت بطرح بطاقات الائتمان في السوق، كنت أتلقى ردود الأفعال بنفسي لأنّي كنت أقصد الأسواق والمحلاّت التجاريّة، وللأسف كانت معظم هذه الردود غير مشجّعة. لكنّي 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 Worldwide و Visa International.

ومن ثمّ، انتقلت إلى التفكير في إصدار 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 ضمانة ماديّة لهم، 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 لاحقة وبمواصفات مختلفة.

من بعدها انطلقت إلى العمل في بنك عوده الذي كان لديه استراتيجيّة تتوافق مع طموحاتي المستقبليّة وتشمل خطّة توسّعيّة إلى الأردن، سورية، مصر، السودان، العراق وقطر لأنّي لم أكن مكتفية بإصدار بطاقات الائتمان في لبنان فقط، بل كنت أنوي تحقيق وتنفيذ خطوات عمليّة متعدّدة.
لم يقتصر نشاطي على المجال المصرفي فحسب، بل شغلت أيضاً مركزاً استشاريّاً ضمن لجنة الاستشاريّين لشركة Visa International في آسيا وأفريقيا والشرق الأوسط. وفي عام 2000، وضعت خطّة إصدار بطاقات الائتمان في سورية وعملت على تنفيذها بنجاح تام، كما انتُخبت في العام نفسه عضواً في مجلس إدارة شركة ماستر كارد ولا أزال حتّى الآن.
وطوال هذه الرحلة، كان زوجي وأهلي يشجّعوني على متابعة علمي والمثابرة بعملي، وكانوا مسرورين جدّاً بنجاحي وإصراري على تحقيق مركز مهني واجتماعي وبتفاؤلي ومثابرتي الدائمة.

2- ما هي الصعوبات المهنيّة التي واجهتك؟ هل واجهت تمييزاً لمجرّد كونك امرأة؟
لا شك إنّني وجهت مشاكل وصعوبات مهنيّة خلال مسيرتي منها إدخال عالم بطاقات الائتمان إلى السوق في مراحله الاولى، صعوبة ترويج هذه البطاقات وإقناع العالم بتقبّل هذه التكنولوجيا، المحافظة على مكانتي في هذا الحقل لمدّة 15 سنة، ومواجهة المنافسة القويّة المحتدمة في سوق البطاقات.

مجال عملي يضعني دائماً في منصب أكون فيه مسؤولة عن عدد من الأشخاص وضمنهم رجال، وهذا يشكّل عندي بعض المخاوف والارتباكات لأنّني امرأة. من هنا يأتي الجهد المضاعف لرسم وتطبيق علاقة سليمة مع الزملاء وتثبيت موقعي وكفاءتي لتنفيذ مسؤوليّاتي الكاملة.

3- أخبرينا عن تجربتك خلال جائزة "Loyalty Leader of the Year".
أعرب عن امتناني واعتزازي باختياري "**رائدة برامج الولاء لهذا العام في منطقة الشرق الأوسط**" (**Loyalty Leader of the Year**) خلال مؤتمر "Marketing Show – Middle East" الذي أقيم في مجمّع "مدينة جميرة" في دبي يومَي 28 و29 تشرين الأوّل 2013.
وقد هدف هذا الحدث إلى تقديم جوائز لعدد من المؤسّسات والشركات والشخصيّات في منطقة الشرق الأوسط ممّن حققوا إنجازات ومبادرات في مجالات التسويق وبرامج الولاء. ومن الجوائز التي تمّ توزيعها خلال هذا الحفل:
- أفضل استراتيجيّة إعلاميّة لعمليّات التجزئة عبر شبكات التواصل الاجتماعي
- أفضل استراتيجيّة للتواصل عبر موقع Twitter
- أفضل استراتيجيّة للتواصل عبر موقع Facebook

ويأتي هذا الاختيار تقديراً لجهودي في ابتكار، ودعم وتطوير برامج وفاء جديدة في القطاع المصرفي والمالي في منطقة الشرق الأوسط. بالفعل كنت سبّاقة إلى إدخال مفهوم برامج الولاء إلى القطاع المصرفي منذ العام 1993، حيث أنني أرسيت فكرة مكافأة الزبون الوفي من خلال تصميم برامج ولاء متعدّدة، تعدّ من الأكثر ابتكاراً وفعاليّة في القطاع المصرفي. وقد أطلقت أكثر من خمسة برامج ولاء ترتكز على سلوك الزبون وأسلوب عيشه واهتماماته. كما أسّست قسم خدمة الزبائن إيماناً بأنّ تقديم الخدمة الممتازة للزبون كفيلة بنيل رضاه والحفاظ على وفائه، وبالتالي تعزيز الأعمال ومضاعفة الأرباح.

بالفعل، أصبح لدينا سجلّ حافل في ابتكار منتجات جديدة وبرامج وفاء رائدة في منطقة الشرق الأوسط، من خلال استراتيجيّة تجزئة السوق بهدف التمييز بين زبائن بنك عوده وتقديم المنتجات والخدمات التي تتناسب مع أسلوب حياة واهتمامات كلّ فئة. وقد أطلقت ستّة برامج وفاء، نوجزها في ما يلي:

1- **مكافآت عوده Audi Rewards** وهو كناية عن نظام يتيح للزبون تجميع نقاط عند استعماله بطاقات الدفع أو الاعتماد الصادرة عن البنك واستبدالها بهدايا قيّمة.

2- **برنامج المايلز Mileage Program** الذي يتيح لحملة بطاقات بنك عوده ربح مايلات واستبدالها ببطاقات سفر من شركة طيران الشرق الأوسط.

3- **برنامج كلام Airtime Talk** الذي يتيح لحامل البطاقة تجميع دقائق مجانية تخوّله التحدّث بها عبر هاتفه النقال.

4- **برنامج كاش باك Cash Back** حيث يسترجع حامل البطاقة 10% ممّا أنفقه في أكثر من 100 مطعم ومحلّ تجاري في لبنان والعالم.

5- **مكافأة شاين Shine Reward** وهو برنامج يستهدف المرأة التي تهتمّ بجمالها وبالتسوّق، حيث تستطيع الإفادة من حسومات خاصة وقسائم شرائيّة من مجموعة واسعة من المحال التجاريّة في لبنان. وآخر هذه الابتكارات كان برنامج **مكافآت الأولاد Kids Rewards** وهو برنامج الوفاء الأوّل الذي يستهدف الأولاد في لبنان والعالم العربي، والذي يقدّم هدايا وألعاباً ترفيهيّة وتعليميّة للأولاد. والجدير بالذكر أنّ هذا البرنامج فريد من نوعه ليس فقط من حيث جدّته، بل أيضاً لأنّه مجسّد من خلال 5 شخصيّات تمّ ابتكارها لتمثّله وتهدف إلى بناء علاقة تواصليّة وتفاعليّة بين بنك عوده والأطفال، إذ يشعر هؤلاء أنّ المصرف يقدّم لهم الهدايا عن طريق هذه الشخصيّات الظريفة بطريقة إيجابيّة، وأنّه المصرف الوحيد الذي يأخذ حاجاتهم بعين الاعتبار.

4- ما الذي برأيك ساعدك على الوصول؟ وما هي الصفات التي تتمتّعين بها وساهمت في تقدّمك؟

واجهت المشاكل والصعوبات التي لاقيتها في مجال تقدّمي بالاستثمار في المزيد من العلم والمعرفة. 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 والإجتماعي والمهني داخل الأسرة ووسط المجتمع وفي عالم العمل. بالإضافة إلى ذلك، قناعتي العميقة بعملي وإصراري على الوصول إلى هدفي كانا من العناصر الأساسيّة التي مكّنتني من تحقيق العديد من الإنجازات. في هذا الصدد، ولمدّة 10 سنوات، كنت ألتحق ببرنامج تعليمي (executive program) في جامعة ستانفورد في الولايات المتّحدة كلّ سنتَين بهدف تطوير تحصيلي علمي والمثابرة على الدراسة والتقدّم. لكن، في رأيي أنّ العامل الأكثر فعاليّة لجهة التحفيز الشخصي هو العائلة. فقد لقيت التشجيع من زوجي وأطفالي وأهلي، وكانوا أهمّ مصدر ثقة وتشجيع على المزيد من الجهد والسعي الدؤوب في سبيل المزيد من كسب المعرفة والترقي والنجاح.

5- ما هي مشاريعك المستقبليّة؟ ما الذي تطمحين إلى تحقيقه؟

لغاية اليوم أنا سعيدة بما أنجزته، ولكنّي أعتبر أنّ هناك المزيد من الأهداف التي أطمح لإنجازها والافتخار بها. على الصعيد المهني، أطمح إلى أن أكون عنصراً فعّالاً في الوصول إلى تحقيق الدولة الإلكترونيّة. وعلى الصعيد العائلي ، سوف أكون فخورة أكثر عندما أرى بناتي يحققن أحلامهنّ المهنيّة والعلميّة ويتبوّأن أعلى المراكز.

6- على صعيد حقوق المرأة، ما هي المعوقات برأيك التي تقف في طريق تقدّم المرأة اللبنانيّة؟

من دون شكّ إنّ المرأة تلعب دوراً أساسيّاً في الحياة العامّة والخاصّة. فهي أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيّدة أعمال... ومن هنا تأتي مسؤوليّتها المضاعفة بالمقارنة مع الرجل. فالمرأة تسعى إلى تحقيق النجاح في مجال العمل، وهي أيضاً أم، وسيّدة منزل ومجتمع، إذ تستطيع الاضطلاع بالعديد من المسؤوليّات والنجاح فيها كلّها بالمقارنة مع الرجل الذي لديه فقط مسؤوليّة عمله خلال النهار ولا يساعد في تولّي أعمال المنزل الشاقة. كذلك تُعتبر المرأة عاملاً 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.

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 تطّلع على أحدث التطوّرات والابتكارات في العالم، وبذلك تتمكّن من البقاء في المقدّمة. يبقى القول إنّه من أجل تأمين الأفضل لمستقبل المرأة، على المجتمع بأكمله وخاصّة رجال الأعمال والسياسيين أن يعترف بمكانة وأهميّة المرأة في المجتمع، والعمل على دمجها أكثر في حياة هذا المجتمع بمختلف جوانبها وحمايتها وتوفير كلّ ما يساهم في تقدّمها. ويبدأ ذلك في عالمَي الاقتصاد والسياسة من خلال اعتماد مفهوم تمكين المرأة بجميع مندرجاته الثقافيّة والاجتماعيّة والاقتصاديّة والقانونيّة.

7- كيف تقيّمين دور الرجل في حياتك؟

لقد تحدّيت المصاعب والعقبات بفضل العزيمة قبل كلّ شيء، وخاصّة بفضل تشجيع زوجي الذي كان مؤمناً بتفكيري. وقد كان زوجي من أكبر الداعمين لي حيث أنّه شجّعني على متابعة تحصيلي العلمي في الجامعة وخوضي مجال الأعمال.

8- ما رأيك بالتقدّم الذي حقّقته المرأة في لبنان على صعيد الحقوق؟

حتّى اليوم، نلاحظ أنّ المرأة اللبنانيّة، رغم كلّ تطوّراتها وسعيها على جميع الأصعدة ما زالت حقوقها ناقصة ولا تتناسق مع منصبها في عالم الأعمال والمجتمع والعائلة. من المحزن القول أنّ المرأة اللبنانيّة المتزوّجة من أجنبي لا تستطيع أن تعطي أولادها الجنسيّة اللبنانيّة، بالإضافة إلى ذلك، نلاحظ أنّ بعض المناصب العليا لا تزال حكراً على الرجل ، مثل مركز مدير تنفيذي في المصارف ، وكذلك الأمر بالنسبة إلى معظم الوظائف والمراكز السياسيّة.

9- هل أنت مع إقرار الكوتا النسائيّة في المجلس النيابي؟ ولماذا؟ وهل لديك أي طموح سياسي؟

إنّ لدى المرأة قدرة على القيام بمهام متعدّدة، وهي تضاهي بذلك الرجل بل تفوقه أحياناً، وتلك القدرة تمنح المرأة الفرصة لتكون دائما في المقدّمة ولأن تبرز في كلّ المجالات. بالتأكيد لديّ طموح سياسي وأؤيّد تسلّم المرأة أعلى مقاليد السلطة السياسيّة وليس إقرار الكوتا النسائيّة. تسلّم المنصب السياسي لا يقتصر فقط على جنس الشخص، ولكن على كفاءاته. فكلّ شخص قادر وله الصفات الفريدة، والكفاءات اللازمة لتنفيذ مسؤوليّات هذا المنصب عليه أن يحتلّه. وبالشكل، يمكنني التأكيد أنّ النجاح يحقق على قدر الكفاءات والعلم والمثابرة. ومن أهمّ مشاكل المجتمع العربي الاعتقاد الخاطئ بأنّ قدرات المرأة أقلّ من قدرات الرجل من الناحية الاجتماعيّة والسياسيّة والثقافيّة والذهنيّة، وهذا الاعتقاد كان سبباً في جعل مكانة المرأة الاجتماعيّة أدنى من مكانة الرجل العربي. مع ذلك، طرأت مؤخّراً بعض التطوّرات الإيجابيّة في هذا الصدد من خلال التركيز على دعم وتفعيل دور المرأة في الاقتصاد وإدماجها في مسيرة التنمية والنهضة في مجتمعها، والمناداة بمشاركتها في الحياة العامّة بجميع أشكالها، ولا سيّما السياسيّة، وأنا على يقين من أنّه بإمكان المرأة العربيّة أن تقدّم نظرة جديدة وأفكاراً نيّرة لمعالجة الأوضاع السياسيّة والمشاكل الاجتماعيّة والاقتصاديّة التي نواجهها في بلداننا.

10- نصيحة إلى المرأة؟

إنّني أنصح المرأة بأن تسعى دائماً إلى تحقيق المعادلة بين العائلة والعمل، بين تثقيف ذاتها والمحافظة على حسن مظهرها. كما أنصحها بأن تتحصّن بالعلم والمعرفة وأن لا تقف عند حدّ معيّن، بحيث تكون طموحة ومقتنعة بأن المعارف والخبرات والجهد هي التي تثبّت مركزها في المجتمع وليس كونها زوجة فلان أو إبنة فلان. والأهمّ من ذلك أن تكون مقتنعة بذاتها كي تقنع الآخرين بشخصها، وتستطيع أن تتألّق في مختلف المجالات.