

## Bank Audi

# Toujours à l'avant-garde

■ Bank Audi a été la première banque au Liban à proposer le paiement sans contact. Explications avec Randa Bdeir, directrice du Département des cartes et des solutions de paiement électroniques.

### Quelles sont les nouveautés en matière de cartes de crédit?

Pour maintenir notre positionnement sur les marchés locaux et régionaux, être branché en matière de technologie est une priorité absolue. C'est dans ce contexte que la banque a introduit une série de services «Tap2Pay» sans contact au Liban et dans la région par l'intermédiaire de différents dispositifs: les cartes (lancées en 2013), les téléphones mobiles (pour les smartphones dotés de la technologie NFC), les autocollants ou «stickers» (pour les téléphones mobiles non dotés de la technologie NFC), les montres et bracelets (pour les jeunes et les personnes branchées)... En même temps, Bank Audi déploie des efforts considérables pour moderniser l'infrastructure de paiement en distribuant des lecteurs sans contact aux commerçants partout au Liban. La nouvelle technologie «Contactless» est aujourd'hui en tête des paiements sans contact dans le monde: elle simplifie et accélère le processus de paiement puisqu'elle permet aux détenteurs de cartes d'effectuer leurs paiements en pointant leurs cartes ou leurs téléphones mobiles devant un lecteur sécurisé. Par ailleurs, en mai, la banque a lancé la première carte Visa payWave au Liban, qui permet aux détenteurs de cartes de débit Visa d'effectuer leurs paiements simplement en pointant leurs cartes devant un lecteur. Cette initiative vise à augmenter le taux d'utilisation des cartes de débit non seulement sur les ATM, mais également sur les machines POS. Bank Audi a également lancé en décembre 2013 la nouvelle carte de crédit The Ultimate Cedar Miles World Elite, qui ne peut être accordée aux clients que par invitation. Cette nouvelle carte offre

à son détenteur la possibilité d'accumuler des miles avec la compagnie Middle East: chaque 1 dollar = 1,5 mile. Cette carte donne aussi un accès à de nombreux salons d'aéroports dans le monde et propose un programme d'assurance élaboré, ainsi que le service concierge, pour un mode de vie privilégié.

### La clientèle est-elle séduite par le paiement sans contact?

Aujourd'hui, Bank Audi compte plus de 230 000 détenteurs de cartes «contactless». C'est pour cela que la banque a distribué plus de 1 500 lecteurs sans contact dans les points de vente, et espère atteindre les 3 000 dans le futur proche. Il faut savoir que plus de 300 membres sont actuellement souscrits au service Tap2Pay NFC Mobile Payment au Liban. Nous avons par ailleurs remarqué un grand intérêt de la part des personnes qui se renseignent sur ce genre de paiement, mais il est encore tôt pour fixer un chiffre d'affaires qui traduirait le succès de ce service.

### Avez-vous accru la sécurité des cartes de crédit pour lutter contre les fraudes?

Actuellement, nous sommes en période de transition pour passer des cartes magnétiques à celles équipées d'une micro-puce contenant toutes les données stockées de manière sûre et accessibles à l'aide d'un code PIN. Comme la carte à bande magnétique, la carte à puce peut être utilisée pour les retraits d'espèces ou des transactions. Toutefois, la carte à puce offre davantage de sécurité: elle empêche les fraudeurs d'avoir accès aux détails de la carte, car elle utilise une technologie de chiffrement complexe qui protège toutes les données.



Randa Bdeir.

### Qu'en est-il des services Internet dispensés à la clientèle?

Les études révèlent que les services bancaires par Internet et téléphones mobiles sont en croissance puisqu'ils permettent aux clients d'effectuer des opérations simples et rapides sans avoir à se déplacer pour aller à la banque. La disponibilité des services bancaires par Internet et par téléphones portables ne ramènera donc pas nécessairement de nouveaux clients, mais apportera certainement une valeur ajoutée aux services proposés aux clients, ce qui contribuera à consolider leur loyauté envers la banque. Aujourd'hui, nous investissons nos efforts pour développer des programmes et applications qui facilitent les opérations bancaires des clients. Pour cela, Bank Audi met à la disposition de sa clientèle des services bancaires par Internet qui lui permettent de surveiller ses dépenses et d'accéder à ses comptes bancaires où qu'elle se trouve. Nous comptons parmi ces services: Audi Online, Cards Online, Audi Card Artist et Audi Event Club. La banque offre également à ses clients la possibilité d'acheter des cartes prépayées par Internet et d'échanger leurs points par l'intermédiaire du programme Audi Rewards. Elle encourage en parallèle le commerce électronique (e-commerce) grâce à Audi Payment Gateway, une plateforme de paiement qui incite les marchands à développer leurs sites Web et à travers laquelle ils donnent à leurs clients la possibilité de faire leurs achats sur Internet. ■ J.S.