

## رندة بدير، مديرة حلول الدفع الإلكترونية وخدمات البطاقات في بنك عودة: بطاقات الدفع المصرفية تسهم في تنشيط السياحة والتسوق



رندة بدير: ٤,٢ مليار مشترك حول العالم منهم ٣,٨ مليون مستخدم في لبنان

النقاط للحصول على تذاكر السفر، وغيرها من المزايا التي تقدمها البطاقات المصرفية؟ رندة بدير: ممّا لا شكّ فيه أنّ برامج الولاء على اختلافها، شجّعت على زيادة استعمال البطاقات، لما تقدّمه من هدايا قيّمة لحاملها. ونحن في بنك عودة ندرّك أهمية تقديم برامج ولاء مختلفة تلبي احتياجات جميع شرائح الزبائن، ومن هذا المنطلق يقدم بنك عودة عدّة برامج للزبائن، ومنها:

- برنامج Cedar Miles الذي يخوّل حامل البطاقة تجميع «مايل» واحد مقابل كل دولار ينفقه. ويكون كسب الأميال تلقائياً عند استعمال البطاقة للشراء بدلاً من النقود. وهكذا، يمكن لحامل البطاقة كسب الأميال واستبدالها ببطاقات سفر مجانيّة، أو ترفيع درجة السفر، أو زيادة وزن الأمتعة مع طيران الشرق الأوسط، أو مع كل أعضاء شبكة Skyteam، التي تضمّ أكثر من ١٩ شركة طيران حول العالم.

- برنامج Points الذي يخوّل حامل البطاقة تجميع نقطة واحدة مقابل كل ١٠ دولارات يصرّفها. ويمكن لحامل البطاقة استبدال هذه النقاط المجمّعة بمجموعة أغراض تناسب احتياجاته وأسلوب حياته. كما يمكنه استبدال النقاط مقابل تذاكر سفر مع الخطوط الجوية التي يفضّلها.

تحمل التكنولوجيا الحديثة هذه الأيام، الكثير من الأساليب الذكية في عمليات الدفع الإلكتروني التي تنتشر في أسواق لبنان والعالم، عبر البطاقات التي تصدرها المصارف التجارية لعملائها، والتي تغنيهم عن حمل الأوراق النقدية في جيوبهم وحقائبهم، لما فيها من مخاطر الضياع أو السرقة أو غيرها.

«المال والعالم» طرحت مجموعة من الأسئلة على السيدة رندة بدير، مديرة خدمات الدفع الإلكتروني في بنك عودة، حول التطورات المتسارعة والمذهلة التي تشهدها سوق بطاقات الدفع المصرفية، محلياً وعالمياً، والمزايا المختلفة التي يوفرها بنك عودة لحاملي هذه البطاقات بأنواعها، لتسهيل الشراء والاستهلاك من جهة، وزيادة وتنشيط الحركة التجارية في الأسواق من جهة ثانية. وفيما يلي نص الحوار:

«المال والعالم»: أي نوع من البطاقات هي الأكثر رواجاً خلال مواسم السياحة والأصطياف في لبنان، للإقامة الفندقية، والمطاعم، وتأجير السيّارات، والمنتجات البحرية، والأسواق التجارية، وغيرها؟

رندة بدير: إنّ معظم السوّاح العرب والأجانب، عندما يزورون لبنان، يحملون معهم بطاقات صادرة من بلدهم الأم، وهي في معظم الأحيان إما بطاقات «ماستركارد» أو بطاقات «فيزا» أو بطاقات «أميركان إكسبرس». وتقبل معظم الفنادق والمطاعم والمنتجات السياحية والأسواق التجارية كل هذه الأنواع من البطاقات. وهنا يأتي دور المصرف المصدر للبطاقة، فالسائح سوف يستعمل البطاقة التي تقدّم له أفضل الميزات وبرامج الوفاء.

«المال والعالم»: هل تطوّرت ثقافة الدفع بالبطاقات المصرفية، لبنانياً وعربياً، خلال السنوات الأخيرة، وما هي الدوافع التي تشجّع المستهلك على اعتماد البطاقات في تعاملاته اليومية؟

رندة بدير: بإمكاننا التأكيد من أنّ ظاهرة التعامل بالبطاقات الإلكترونية أصبحت شائعة وأكثر تداولاً في لبنان بوجه خاص، والبلدان العربية عموماً. لذلك نلاحظ حماساً شديداً من المصارف لتسويق بطاقات الائتمان وتشجيع الزبائن على اقتنائها واستخدامها. ومن أهم ما يحفز المستهلك على استعمالها هي التسهيلات الماديّة، وكذلك برامج الولاء التي تحثّ العميل على عدم استخدام النقود، بل على استعمال البطاقة لدفع ثمن المشتريات أو معطلها، بهدف الحصول على هدايا متنوعة مثل تذاكر السفر، أو الأجهزة الإلكترونيّة وغيرها.

«المال والعالم»: إلى أي حدّ نجحت البطاقات المصرفية في زيادة الاستهلاك وجمع المزيد من

«المال والعالم»: ما مدى العلاقة العضوية بين البطاقات المصرفية على أنواعها، وبين عالم السياحة والتسوق، مع بداية الموسم السياحي لهذا العام في لبنان؟

رندة بدير: من المعروف، أنّ البطاقات المصرفية مرتبطة ارتباطاً مباشراً بعالم السياحة والتسوق، وأنّ مفهوم بطاقات الدفع نشأ لتلبية الحاجة إلى تأمين وسائل للدفع خلال السفر، فالمستهلك يفضّل ألاّ يحمل الكثير من الأموال النقدية خوفاً من السرقة أو الضياع.

وهكذا باتت بطاقات الائتمان من ضرورات السفر، ولا تجد شخصاً دائم السفر الأولديه بطاقة ائتمان. بل أكثر من ذلك، فقد أزلت بطاقات الائتمان العديد من متاعب السفر، بحيث يستطيع المرء الآن أن يحجز تذاكر الطيران والإقامة بالفندق عن طريق الإنترنت باستخدام بطاقة الائتمان التي وفّرت وسيلة دفع آمنة ومضمونة، تثق فيها شركات الطيران، والفنادق، ومكاتب تأجير السيّارات، ولا يحتاج حاملها لرهن جواز سفره، أو لإيداع ضمانته مالياً لدى أيّ من هؤلاء جميعاً.

كما أنّها طريقة سهلة وآمنة. فلو ضاعت أو سُرقت النقود، فمن الصعب استردادها، أمّا لو ضاعت بطاقة الائتمان، فتستطيع أولاً أن تحمي رصيدك المصرفي بتجميد مفعولها، وثانياً أن تصدر بطاقة بديلة بسرعة فائقة لقاء رسم بسيط.

ومن هنا، فإنّ بطاقات الدفع مرتبطة بحركة السياحة. وكلّما زادت السياحة وسافر حاملو البطاقات اللبنانيّة إلى أنحاء العالم، يمكنهم استعمالها لمشترياتهم. وبالمقابل، فإنّ أيّ سائح أجنبي يمكنه استعمال بطاقات دفع صادرة من مصرف عالمي على ماكينات الدفع اللبنانيّة المتوافرة في جميع المطاعم والمحلات التجارية.

