رندة بدير، مديرة حلول الدفع الإلكترونية وخدمات البطاقات في بنك عودة:

بطاقات الدفع المصرفية تسهم في تنشيط السياحة والتسوّق

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 أوغيرها.

«المال والعالم» طرحت مجموعة من الأسئلة على السيدة رندة بدير، مديرة خدمات الدفع الإلكترونية 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:

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

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

رندة بدير: من المعروف، أنّ البطاقات المصرفيّة مرتبطة ارتباطاً مباشراً بعالم السياحة والتسوّق، وأنّ مفهوم بطاقات الدفع نشأ لتلبية الحاجة إلى تأمين وسائل للدفع خلال السفر، فالمستهلك يفضّل ألاّ يحمل الكثير من الأموال النقديّة خوفاً من السرقة أوالضياع.

وهكذا باتت بطاقات الائتمان من ضرورات السفر، ولا تجد شخصاً دائم السفر إلاّ ولديه بطاقة ائتمان. بل أكثر من ذلك، فقد أزالت 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 ضمانة ماليّة لدى أيّ من هؤلاء جميعاً.

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

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

«المال والعالم»: أيّ نوع من البطاقات هي الأكثر رواجاً خلال مواسم السياحة والاصطياف في لبنان، للإقامة الفندقيّة، والمطاعم، وتأجير السيّارات، والمنتجعات البحريّة، والأسواق التجاريّة، وغيرها؟

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

«المال والعالم»: هل تطوّرت ثقافة الدفع بالبطاقات المصرفيّة، لبنانيّاً وعربيّاً، خلال السنوات الأخيرة، وما هي الدوافع التي تشجّع المستهلك على اعتماد البطاقات في تعاملاته اليوميّة؟

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

«المال والعالم»: إلى أيّ حدّ نجحت البطاقات المصرفيّة في زيادة الاستهلاك وجمع المزيد من النقاط للحصول على تذاكر السفر، وغيرها من المزايا التي تقدّمها البطاقات المصرفية؟

رندة بدير: ممّا لا شكّ فيه أنّ برامج الولاء على اختلافها، شجّعت على زيادة استعمال البطاقات، لما تقدّمه من هدايا قيّمة لحامليها. ونحن في بنك عوده ندرك أهميّة تقديم برامج ولاء مختلفة تلبّي احتياجات جميع شرائح الزبائن، ومن هذا المنطلق يقدّم بنك عوده عدّة برامج للزبائن، ومنها:

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

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

– برنامج Cash Back الذي يخوّل حامل البطاقة استرجاع قيمة معيّنة من المشتريات التي أجراها بواسطة بطاقته.

– برنامج Airtime وهو برنامج «إحك لبناني» المتوافر على بطاقة «لبناني» الائتمانيّة التي تخوّل حاملها تجميع «دقائق كلام» مجانيّة على الهاتف الجوّال لدى شركتَي Alfa وTouch كلّما تمّ استعمال البطاقة لدفع المشتريات.

«المال والعالم»: ما هي برأيكم ملامح المستقبل في سوق البطاقات المصرفيّة اللبنانيّة والعربيّة، وحجم الإقبال على استخدامها كبديل للدفع بالأوراق النقديّة في الأسواق؟

رندة بدير: تشهد الأسواق في لبنان والعالم توسّعاً كبيراً في التكنولوجيا المصرفيّة، ومن أبرز مظاهره انتشار خدمات الدفع بالبطاقات، ولكن أصبح من الواضح أنّ مستقبل الدفع متّجه حاليّاً نحو تقنيّات الدفع غير المباشر Contactless Payment، وأهمّها الدفع عبر الهاتف الجوّال أو الخليوي Mobile Payment.

ومن خلال سلسلة خدمات Tap2Pay للدفع بدون لمس، التي هي أحدث ابتكارات بنك عوده، يهدف بنك عوده إلى ترويج وتعزيز عادة الدفع المجرّد من النقود في لبنان والمنطقة، وذلك عبر أدوات عدّة وقد أطلقت هذه الخدمة عام ٢٠١٣، عبر الهواتف الذكيّة المجهّزة بتقنيّة الاتّصال القريب المدى NFC، والملصقات للهواتف غير المجهّزة بهذه التقنيّة، والساعات والأساور للشباب ومحبّي الموضة. وفي الوقت عينه، يبذل بنك عوده جهوداً جبّارة لتحديث البنى التحتيّة لتقنيّات الدفع الجديدة من خلال توزيع «أجهزة قارئة» بدون لمس على التجّار في كل أرجاء لبنان.

ومن المعروف أنّه لم يعد الهاتف الخليوي يستعمل لإجراء الاتّصالات، وإرسال الرسائل القصيرة فحسب، بل أصبح اليوم جزءاً أساسيّاً من حياة الناس. لذلك رأت المصارف، أنّ الوقت حان لتأمين وسيلة دفع مبتكرة، تتيح للمستهلك التسوّق والدّفع بواسطة هاتفه الخليوي.

كما أنّ العدد المتزايد من المشتركين في خدمة الهاتف الخليوي في لبنان والعالم (٤،٢ مليار مشترك حول العالم، منهم ٣،٨ مليون مستخدم في لبنان) شكّل عنصراً هامّاً أتاح لبنك عوده و«ماستركارد» انتهاز فرصة يمكن الإفادة منها.

ومن هذا المنطلق، أطلقنا تقنيّة Tap2Pay من بنك عوده التي تتوجّه إلى كلّ المشتركين في خدمة الهاتف الخليوي من Alfa وTouch.

فهي تسمح لحاملي بطاقة ائتمان «ماستركارد» من بنك عوده ربط بطاقتهم مباشرة بهاتفهم الخليوي من خلال بطاقة SIM من Alfa أو Touch عن طريق هاتفهم الخليوي، وذلك بفضل تقنيّة NFC.

وبفضل هذه الخدمة، سيتمكّن حامل البطاقة من استعمال هاتفه الخليوي، ليسدّد ثمن مشترياته الصغيرة والسريعة في عدد من المتاجر في لبنان والخارج، بما فيها المحالّ التجاريّة الكبرى، ومطاعم المأكولات السريعة، والسوبرماركت، والصيدليّات، والمقاهي، وغيرها. وهذه الخدمة السريعة والسهلة سوف تتيح للمستهلك استبدال الأموال النقديّة ببطاقات الدفع، بواسطة الموبايل لكلّ أنواع المشتريات.

ارتفاع موجودات مصرف لبنان ذهباً وعملات إلى ٤٧،٦ مليار دولار منتصف حزيران

أظهر البيان الموجز الذي أعده مصرف لبنان عن وضعه منتصف حزيران، مقارناً بما كان في نهاية ايار ارتفاعاً في بند «الذهب» مقداره ٢٦٦،٦٥ مليار ليرة (ما يوازي ١٧٧ مليون دولار) نتيجة ارتفاع سعر اونصة الذهب من ١٢٥٠،٠٠ دولار الى ١٢٧٨،٠٠ عالمياً في ظل استقرار الدولار محلياً على ١٥٠٧،٥٠ ليرات في النصف الاول من حزيران، بحيث بلغ احتياط الذهب لديه نحو ١١،٧٥ مليار دولار في مقابل ١١،٥٧ مليار دولار في نهاية ايار.

كما ارتفعت موجوداته من العملات الاجنبية بما مقداره ٧١٣،١١ مليار ليرة (ما يوازي ٤٧٣،٠٥ مليون دولار) منتصف حزيران ليصل مجموعها الى نحو ٣٦،٨٥ مليار دولار من نحو ٣٦،٣٥ ملياراً منتصف ايار، وذلك نتيجة زيادة ودائع القطاع المالي لديه نحو ١٠٧٠،٧٦ مليار ليرة (ما يوازي ٧١٠،٢٨ ملايين دولار) نتيجة استمرار تدفق الرساميل الخارجية باتجاه مؤسسات هذا القطاع في لبنان في النصف الاول من حزيران بوتيرة اعلى من تدخله في سوق القطع بائعاً للدولار حفاظاً على علاقة الصرف بينه وبين الليرة. وهكذا يكون مجموع موجودات مصرف لبنان من ذهب وعملات اجنبية قد بلغ منتصف حزيران، نحو ٤٨،٦٠ مليار دولار.

الا ان محفظة الاوراق المالية العائدة اليه لم ترتفع اكثر من ٤٥،٧٩ مليار ليرة (ما يوازي ٣٠،٣٧ مليون دولار) لعدم اضطراره الى تغطية عجوز اكتتابات المصارف في اصدارات الخزينة اللبنانية الّا في بعض الاصدارات.

هذا وبلغت ودائع القطاع العام لدى مصرف لبنان منتصف حزيران نحو ٧،٢٥ مليارات دولارات بتراجع مقداره ٥٠ مليون دولار نتيجة زيادة الانفاق الحكومي بما فاق ايرادات الخزينة في النصف الاول من حزيران.

مصرف لبنان: ضمانة اقتصادية