بنك عوده... يحتلّ المركز الأوّل بين المصارف المحليّة

رندة بدير

تحديث البنية التحتيّة لتقنيّات الدفع الجديدة

تعتبر السيدة رندة بدير، مديرة حلول الدفع الإلكترونيّة وخدمات البطاقات في بنك عوده، ان بطاقات الدفع المتداولة في لبنان أصبحت خلال الأعوام السابقة تشكّل عاملاً مهمّاً وضرورياً في حياة المستهلك بشكل خاص والاقتصاد الوطني بشكل عام حيث لم تتأثّر حركة تداول البطاقات بالأوضاع الاقتصادية العامة.

وتسلّط الضوء على حرص البنك على تقديم بطاقات موجّهة إلى كافة الشرائح الاجتماعية والمهنية، منوّهةً بظاهرة التعامل بالبطاقات الإلكترونية التي أصبحت أكثر تداولاً وشيوعاً بين اللبنانيين. وفي ختام حديثها، تعرض السيدة بدير أهّم مشاريع بنك عوده التي تهدف إلى ترويج وتعزيز عادة الدفع المجرّد من النقود في لبنان والمنطقة.

■ كيف تنظرون الى تطوّر ونمو سوق بطاقات الدفع المتداولة في لبنان خلال الأعوام السابقة؟

- خلال الأعوام السابقة تحوّلت بطاقات الدفع المتداولة في لبنان والتي كان يعتبرها الناس في البداية مجرّد قطعة من البلاستيك الى عامل مهمّ وضروري في حياة المستهلك بشكل خاصّ وللاقتصاد الوطني بشكل عام. فأصبحت بطاقات الدفع تلازم كلّ الأفراد أينما كانوا، داخل البلاد أو خارجها، لأنّها تشكّل ضمانة ماديّة، سواء في مجال السفر أو التعليم أو التسوق أو العمل... ومن هذا المنطلق، يمكننا القول إنّ نمو هذا السوق في تطوّر مستمرّ في لبنان، خاصّةً وأنّ نسبة مستخدمي البطاقات تزيد من سنة إلى أخرى. كما أنّنا نلاحظ إقبالاً شديداً من المصارف على تسويق بطاقات الائتمان وتشجيع المواطنين على اقتنائها واستخدامها.

من المعروف أنّ الوضع الاقتصادي العام في لبنان كان صعباً وغير مستقرّ خلال الأعوام الماضية، حيث شهد القطاع السياحي تراجعاً ملحوظاً بنسبة كبيرة، كما أنّ عمليّات البيع بالتجزئة شهدت جموداً حيناً وتراجعاً في أحيان أخرى.

■ كيف أثّر ذلك على حركة بطاقات الدفع المتداولة في لبنان؟ ما هو تأثير استعمال بطاقات الدفع المتداولة على تنمية العجلة الاقتصاديّة؟

- بالرغم من الوضع الاقتصادي العام ومن تراجع حركة السياحة في السنوات الماضية، فإنّ حركة تداول البطاقات لم تتأثّر كثيراً. فقد اعتاد الكثير من المواطنين على استخدام بطاقاتهم يوميّاً بدلاً من الدفع نقداً، وذلك للقيام بمشترياتهم، أو الدفع في المطاعم وتغطية مصاريف السفر، أو حتى للتسوق عبر الإنترنت... وبإمكاننا التأكيد أنّ ظاهرة التعامل بالبطاقات الإلكترونيّة أصبحت أكثر تداولاً وشيوعاً بين اللبنانيين، ما ساعد على عدم تأثّر نمو البطاقات من حيث العدد أو حجم الإنفاق بالوضع العام. وهذا يدلّ على أهميّة بطاقات الدفع في تنشيط الحركة الاقتصادية.

■ على رغم استحداث برامج جديدة وتقنيّات لحماية المعلومات ومنع حدوث أي اختراقات، فإنّ أعمال الاحتيال والنصب والخرق تزداد أكثر وأكثر. ما هو تعليقكم؟

- تسعى كل المصارف في لبنان الى اعتماد أعلى مستويات الأمان لمنع أعمال القرصنة والاحتيال الإلكتروني، وذلك من أجل حماية زبائنها. ولهذا الغرض، تقوم المصارف بالاستثمار في قطاع التكنولوجيا واعتماد أحدث معايير الأمان والأمن. لذلك اتّجهت المصارف الى بطاقات الشريحة الذكيّة (chip card) التي يصعب نسخها. كما تعتمد على إرسال رسائل نصيّة قصيرة وفوريّة للعملاء على رقم الهاتف النقّال (الموبايل) المسجّل لدى المصرف عند القيام بأي عمليّة بواسطة البطاقات المصدرة بإسمهم.

■ ماذا عن مصير التسهيلات الممنوحة عبر البطاقات، لا سيّما تلك التي لا يسدّد أصحابها سوى نسبة قليلة منها شهريّاً؟

- من أهمّ ميزات البطاقات الائتمانية أنها تمنح المستهلك قدرة مالية تساعده على تحسين نمط حياته ومعيشته ورفع مستوى رفاهيّته، بحيث يمكنه استعمال خطّ الائتمان الممنوح له لتسديد ثمن مشترياته اليوميّة أو السفر... وفي الوقت نفسه، تكسبه مرونة في الدفع بحيث يمكنه تسديد القيمة المترتّبة عليه ضمن خطّ الائتمان عبر تقسيط مصاريفه بدفع ٥٪ أو ١٠٪ من المستحقات شهريّاً.

■ ماذا عن بطاقات الدفع عبر المواقع الإلكترونيّة لجهة: استعمالها، سرّيتها، معدّلات القرصنة...؟

- لقد شهد العالم في العقد الأخير فورة في قطاع التجارة الإلكترونية والتسوّق عبر الإنترنت. واليوم، أصبح الكثيرون يفضّلون شراء حاجاتهم وتسديد فواتيرهم مباشرةً عبر الإنترنت، عوضاً عن أن يذهبوا الى المحال التجارية أو المراكز الكبرى، أو حتى السوبرماركت، للتسوّق، فيوفّرون بذلك الوقت وعناء التنقّل. في هذا السياق، يقدّم بنك عوده بطاقة ماستركارد البرتقاليّة الخاصة بالإنترنت E-Orange Internet MasterCard، وهي الوسيلة الآمنة لتسديد المشتريات عبر الإنترنت. صمّمت هذه البطاقة للقيام بالعمليات عن بُعد، كالشراء عبر الإنترنت أو الهاتف أو بالمراسلة، وتقدّم لحامليها وسيلة آمنة وأكيدة للقيام بعملية الشراء أو تسديد المشتريات عبر الإنترنت.

كما قمنا بإطلاق بوّابة الدفع الإلكترونيّة Audi E-payment وهي عبارة عن نظام دفع عبر الإنترنت يعمل بمعايير عالميّة للأمان والحماية ضدّ الاحتيال. وهذا النظام مُعتمَد من قبل العديد من الشركات والمؤسّسات التي تستعمل التجارة الإلكترونيّة (e-commerce)، مثل شركات الاتصالات وشركات السفر ومحلاّت الإلكترونيات إلخ،

■ **يستأثر بنك عودة بنسبة ٤٠٪ من سوق بطاقات الدفع في لبنان**

■ **٦٠ نوعاً من البطاقات موجهة لكافة فئات المجتمع اللبناني**

وذلك من خلال قبول كلّ أنواع بطاقات الائتمان والدفع المصرفيّة من ماستركارد وفيزا، والصادرة عن المصارف اللبنانيّة والمصارف الدوليّة في لبنان أو في الخارج. والجدير بالذكر أنّ بوّابةَ الدفعِ الإلكترونيّة من بنك عوده تستخدم أحدث نظام عالمي في مجال خدمات الدفع الإلكترونيّة، MasterCard MIGS Payment Gateway، وهو ذو أداء عالي المستوى يراعي أقصى معايير الحماية والأمان.

■ ماذا عن بطاقات الدفع الصادرة عن مصرفكم لجهة مميّزات كلّ منها؟ والفئات المستهدفة؟ وما هو موقعكم في سوق البطاقات في لبنان؟

- تجدر الإشارة الى أنّ لدى بنك عوده بطاقات موجّهة الى كافّة الشرائح الاجتماعيّة - المهنيّة لأنّ المصرف يحرص على إصدار أوسع مجموعة من البطاقات التي تلبّي مختلف الحاجات، علاوةً على أنّها تقدّم ميزات مخصّصة تتلاءم مع نمط حياة الزبائن. حتّى الآن، لدينا ٦٠ نوعاً من البطاقات الموجّهة لفئات المجتمع كلّها. فهناك بطاقات للأولاد دون سنّ الثالثة عشرة وبطاقات مخصّصة لمن هم في الثامنة عشرة، وبطاقات للسيّدات ولمن يدخّنون السيجار ولمن يحبّون السفر في الطائرات ولدينا بطاقات لمن يريد الاستفادة من جمع النقاط للحصول على أجهزة منزلية مثل الثلاّجات والغسّالات وغيرها.

أمّا بالنسبة الى موقع بنك عوده في لبنان وعلى الرغم من المنافسة، فلا يزال بنك عوده طليعيّاً في هذا المجال كونه يحتلّ المركز الأوّل بين المصارف ويستأثر وحده على نسبة ٤٠٪ من السوق.

■ مشاريعكم المستقبليّة في هذا المجال؟

- من خلال سلسلة خدمات Tap2Pay للدفع بدون لمس، والتي تشكّل أحدث ابتكارات بنك عوده، يهدف مصرفنا الى ترويج وتعزيز عادة الدفع المجرّد من النقود في لبنان والمنطقة عبر أدوات عدّة: البطاقات (أطلقت الخدمة عام ٢٠١٣) والهواتف الخليويّة (للهواتف الذكيّة المجهّزة بتقنيّة الاتّصال القريب المدى NFC عام ٢٠١٤) والملصقات (للهواتف غير المجهّزة بتقنيّة NFC) والساعات والأساور (للشباب ومحبّي الموضة).

ومنذ إطلاق أوّل بطاقة دفع بدون لمس من قبل بنك عوده عام ٢٠١٢ حتّى اليوم، تجاوز عدد العمليّات ٨٤.٢٤٩ عمليّة وتخطّى عددها الإجمالي ٢٣٠.٠٠٠ بطاقة في السوق اللبنانيّة.

وفي المستقبل، نتوقّع أن تتزايد هذه الأرقام مع اتّساع نطاق توافر Tap2Pay المصدرة لدى بنك عوده بحيث تحلّ هذه العمليّات تدريجيّاً محلّ الدفع النقدي. لذلك، يبذل بنك عوده جهوداً كبيرة لتحديث البنية التحتيّة لتقنيّات الدفع الجديدة من خلال توزيع أجهزة قارئة بدون لمس على التجّار في جميع أرجاء لبنان والتي سيصل عددها الى ٣٠٠٠ جهاز قبل نهاية العام الحالي. كما أنّنا سنطرح في السوق استعمال هذه الخدمة عن طريق الملصقات (contactless stickers) للهواتف غير المجهّزة بتقنيّة NFC والأكسسوارات الملبوسة (wearable devices) مثل الساعات والأساور (bracelets) الموجّهة الى الشباب ومحبّي الموضة...