انواع البطاقات والدفع
3D save
51

Interview Future TV with Bassel Al Khatib

هل بدأ عصر التحول من الدفع عبر البطاقات المصرفية الى الدفع عبر الهواتف الذكية؟

يتطورّ سوق المدفوعات بسرعةٍ فائقة، في ضوء الاتّجاهات الجديدة التي تبرزُ كلّ يومٍ. ورغم أنّ البطاقات البلاستيكيّة لا تزال وسيلة الدفع الأكثر استعمالاً حول العالم، يبدو واضحًا أنّ العالم يتحوّل أكثر فأكثر نحو وسائل الدفع اللاّسلكية أو تلك التي تعتمد على الهاتف الذكيّ (الموبايل). ووفقًا لدراسة استقصائية جديدة أجراها لويدز بنك في بريطانيا حول مستقبل وسائل الدّفع، تبيّن أنّ "الأشخاص يتوقّعون استخدام التقنيّات الحديثة بشكلٍ متزايدٍ سواء كانت هذه التقنيّات لاسلكيّة، ملبوسة، أو تعتمد على بصمة اليد"لتسديد مدفوعاتهم، عودا عن استخدام العملة النقديّة،

وفي ضوء ذلك، أدرك بنك عوده فوائد هذه التطوّرات الجديدة وتبنّاها. وبالتالي، قدّم حلولاً مبتكرة لتعزيز تجربة التسوّق لدى المستخدمين، من خلال توفير مجموعة واسعة من وسائل الدفع البديلة، التي تعتمد بشكلٍ أساسيّ على السرعة والمرونة والأمان والراحة.

إطلاق خدمة الدفع اللاسلكي بتقنية الاتصال القريب المدى في الأسواق (NFC Contactless Payment)

في عالمٍ يرى أربعة أشخاصٍ من أصل عشرة أشخاص أنهم لن يحتاجوا إلى العملة النقدية في المستقبل القريب، كان إطلاق سلسلة وسائل الدفع اللاسلكيّة بتقنية الاتصال القريب المدى في لبنان في العام 2013 المثال الأفضل لإظهار قدرة بنك عوده على مواكبة الاتجاهات العالمية للدفع، التي تتّجه نحو خالٍ/ متحرّر من النقود. وتبنّى البنك بذلك أسلوب حياة المستهلكين من أجل جعل تجربتهم التسوّقية أكثر راحةً، بدون المساس بأمنهم، ولبّى بالتالي طلبهم الرامي إلى مزيد من الابتكار في مجال وسائل الدّفع. فالأشخاص لا ينفكّون يدفعون؛ ثمن القهوة والغذاء، وبعدها مشروبٍ ما وهلمّ جرا. هم بحاجة إلى دفع ثمن مشترياتهم في طريقهم إلى أعمالهم.

الدفع بواسطة جهاز الموبايل

أصبحت اليوم الاتجاهات العالميّة المتعلقة بالدفع بواسطة جهاز الموبايل واضحة جدًا، حيث أنّ نموّ السوق مرتبطٌ مباشرة بالاعتماد السريع على الهواتف الذكيّة. في الواقع، يشكّل العدد المتزايد لمستخدمي الهواتف الذكية على الصعيدين المحليّ والدولي (4,2 مليار مستخدم حول العالم ومن بينهم 3,8 مليون في لبنان) دليلاً واضحًا على أهميّة استفادة المصارف من هذه الفرصة لتوسيع نطاق عمليّاتها من خلال تطوير خدماتها المصرفيّة التي تعتمد على جهاز الموبايل.

فالموبايل لم يعد يستخدم لإجراء المكالمات الهاتفية الأساسية وإرسال الرسائل النصيّة القصيرة فحسب، بل أصبح جزءًا أساسيًا في حياة كلّ فردٍ.

وبحسب اعتقادي، في غضون سنواتٍ ستتمّ جميع عمليّاتنا المصرفية بواسطة الهواتف الذكيّة. بالطّبع ستبقى البطاقة المصرفيّة، وستبقى النقود (بشكلٍ قليل)، ولكنّ ستتمحور عمليّاتنا كلّها حول الهواتف الذكيّة ووسائل الدفع اللاسلكيّة، ولاسيّما في ضوء التقنيّات الحديثة مثل نظام الدفع الإلكتروني "آبل باي" (Apple Pay)، الذي اعتُبر بمثابة وثبة كبيرة في هذا القطاع. وفجأةً، انضمّ نظام التشغيل "أندرويد" إلى هذا السباق، فأعلنت شركة سامسونغ عن بعض التقنيّات الجديدة التي تتضمن حلولًا وفقًا لوسائل الدفع اللاسلكية بتقنية الاتصال القريب NFC الخاصة بالهواتف الذكية.

وللتأكيد على أهميّة الهواتف الذكية، أطلقنا إحدى حملاتنا المتعلقة بخدمة الدفع اللاسلكي "Tap2Pay" تحت شعار "حوّل هاتفك الذكيّ إلى بطاقة ائتمان".

وبالنسبة لحَمَلة البطاقات الذين يريدون أن يجرّبوا طريقة الدفع هذه التي تعتمد على تقنية الاتصال القريب المدى NFC، فنقوم بدمج شريحة بطاقة الائتمان داخل بطاقة SIM في هاتفهم الذكي المجهّز بتقنيّة NFC، لكي يتمكّنوا من الدّفع بواسطة الموبايل بكلّ أمان من خلال التلويح بالهاتف أو نقره على الجهاز القارئ اللاسلكيّ المتوفر في العديد من المتاجر، لإتمام عمليات الشراء البسيطة بسرعة فائقة.

هذا الأمر يعزّز إيماني بمجتمع غير نقديّ (خالٍ/ متحرّر من النقود). وعلى سبيل المثال، تفوّقت المدفوعات الالكترونية، من حيث الحجم، على المدفوعات النقديّة في المملكة المتحدة في العام 2014، واعتبر هذا الأمر تقدمًا بارزًا باتّجاه تحوّل المملكة المتحدة إلى مجتمع غير نقدي. وأرى أنّ العملة النقديّة ستنقرض في أوروبا بعد خمس سنوات، وستصبح في خبر كان بعد 30 سنة. أن نعيش في عالم بدون نقود أمرٌ جيّد. فحيث يرتفع مستوى التداول بالعملة النقدية، ترتفع بالمقابل مستويات الفقر والجريمة، ويصبح الاستثمار والأعمال التجارية أكثر تعقيدًا بسبب تفشّي الفساد والرشاوى، وينخفض معدّل جباية الضرائب.

ما عدد حاملي البطاقات المصرفية في لبنان؟

	MC	Visa	Total
Credit	505,000	301,000	**806,000**
Debit	390,000	985,000	**1,375,000**
Total	**895,000**	**1,286,000**	**2,181,000**

نسبة نمو البطاقات في السنوات الاخيرة؟

لا تزال البطاقات البلاستيكيّة وسيلة الدفع الأكثر استعمالاً حول العالم، ويبدو واضحًا أنّ العالم يتحوّل أكثر فأكثر نحو وسائل الدفع اللاّسلكية أو تلك التي تعتمد على الهاتف الذكيّ (الموبايل).

مع ظهور وسائل الدفع الملبوسة، ركب بنك عوده موجة التكنولوجيا الجديدة، وأعطاها أبعادًا جديدة من خلال إطلاق اوسائل الدفع الملبوسة NFC-Tap2Pay، وكانت الأولى من نوعها على صعيد الشرق الأوسط في العام 2015. فلم يعد المستهلك بحاجة ليطال النقود من جيبه أو محفظته، لأنّه أصبح يلبس وسيلة دفع على شكل ساعة أو سوار.

ويعمل بنك عوده من خلال نظام وسائل الدفع اللاسلكية بتقنية الاتصال القريب المدى (Tap2Pay NFC)، على تعزيز الدفع غير النقدي، عبر مجموعة من الأجهزة المختلفة بما فيها البطاقات، وأجهزة الموبايل (للهواتف الذكية التي تعمل بتقنية NFC)، والملصقات (للهواتف التي لا تعمل بتقنية NFC)، والساعات والأساور (للشباب وللمتتبعي الموضة)، وغيرها.

وتعتبر وسائل الدفع الملبوسة بتقنية Tap2Pay NFC من بنك عوده ثورية حقًا، وذلك لقدرتها على تغيير سلوك المستهلك.

I - Credit Cards

	2013	2014	Growth (2013-2014)	2015	Growth (2014-2015)
Number of cards	773,718	790,123	2%	806,000	2%
Total volume	$3,793,587,518	$4,179,020,332	10%	$3,874,576,477	-7%

I - Debit Cards

	2013	2014	Growth (2013-2014)	2015	Growth (2014-2015)
Number of cards	1,188,967	1,290,424	9%	1,375,000	7%
Total volume	$7,422,956,070	$8,108,909,028	9%	$8,491,532,236	5%

I - Total Cards

	2013	2014	Growth (2013-2014)	2015	Growth (2014-2015)
Number of cards	1,962,685	2,080,547	6%	2,181,000	5%
Total volume	$11,216,543,588	$12,287,929,360	10%	$12,366,108,713	1%

اكثر مكان او قطاع يستخدم فيه اللبنانيون البطاقات المصرفية هل في السحب أم مشتريات المطاعم أم الملابس ام الحجوزات أم الاونلاين؟

وفقًا لفئة المستهلك، يختلف السلوك المرتبط بالإنفاق بناءً على نمط حياة حامل البطاقة واحتياجاته. والجدير بالذكر أنه يمكن استخدام كافة بطاقات بنك عوده إما على أجهزة الصراف الآلي، أو في نقاط البيع POS، أو على شبكة الإنترنت.

فمثلاً، يستخدم الشباب بطاقاتهم للدفع في دور السينما أو في مطاعم الوجبات السريعة.

أمّا حامل البطاقة التي تخوّله جمع الأميال، فيستخدمها للنفقات المتعلقة بالسفر، أو استئجار السيارات أو لحجز الفنادق.

أما النساء، فيستخدمن البطاقة للتسوق، وللمنتجعات الصحية مراكز التجميل و"السبا"، إلخ.

يقدم بنك عوده بطاقات تتناسب مع جميع الأذواق و الأعمار التي تتراوح من 13 إلى 70 سنة.

فنقدم مثلاً للمراهقين (13–18 سنة) الذين بلغت قوّتهم الشرائيّة مستويات مدهشة عالمياً بطاقة الدفع المسبق Prepaid المراهقين الصفراء من ماستركارد (Yellow – Teen MasterCard Card) التي صُمّمت خصّيصاً لمساعدتهم على إدارة نفقاتهم والاستفادة من ميزات أخرى خاصّة بالمراهقين. كما توفّر هذه البطاقة للأهل أداة تربويّة وماليّة فعّالة تسمح لأولادهم بوضع ميزانيّة لنفقاتهم وبإدارة مالهم وهم في طليعة عمرهم. من أهم ميزات هذه البطاقة هي سرعة الحصول عليها وسهولة استعمالها، ويمكن إعادة تزويدها بالمال بطريقة فورية ومتكرّرة بالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه البطاقة مراقبة المبالغ التي أنفقت والأماكن التي أنفقت فيها وكيفية إنفاقها، عبر خدمات بنك عوده الخاصّة بالإنترنت/الهاتف، وذلك على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

أما للشريحة التي **تتراوح اعمارها ما بين ١٨ – ٢٢ سنة**، فنقدم بطاقة **Spring** :وهي أول بطاقة ائتمان contactless مصممة خصيصا لتلبية احتياجات الشباب،فهي تتيح لهم إدارة مصرفهم وتقودهم بأمان نحو الاستقلال المالي .فيمكن لحمل البطاقة استخدامها لدفع ثمن السلع أو الخدمات ودفعها على مدى فترة من الزمن. فالدفع بواسطة هذه البطاقة يعفي من الانزعاج من حمل المبالغ النقدية ، ويمنح الأمن وراحة البال.

أما بالنسبة للعملاء البالغين من العمر ما فوق 23 سنة، فلا يعود العمر هو العامل الذي يلعب في تحديد نوع البطاقة وإنما يقتني المرء البطاقة التي تتناسب مع ذوقه ومتطلّباته واحتياجاته، إضافةً إلى كونها تترافق مع ما يفضّله، وتتماشى مع طريقة عيشه و نمط حياته.

فلمحبي السفر، نقدم بطاقة Cedar Miles: حيث يتمكّن حامل بطاقة MEA Cedar Miles (The Ultimate, Platinum, Classic & The Corporate) من زيادة أميال إضافيّة على حسابه كلّما قام بمشترياته مستخدماً بطاقته .

أما للنساء فلدينا بطاقة الائتمان Shine وهي الأولى من نوعها في لبنان، وذلك لكونها بطاقة مرآة تتناسب كلّياً مع النساء وتتيح لهنّ فرصة التميّز بالرقّة والتصميم الفنّي. وتتمتّع Shine بسطح مكوّن من رقاقة معدنيّة تعمل كمرآة، تعكس الضوء وتحيّده، كي تؤمّن مستوى من العمق والبعد. وقد صمّمت هذه البطاقة خصّيصاً لتقدّم للمرأة كافّة المزايا التي تستحقّها والتي تؤهّلها لأن تتمتّع بالرفاهية والأناقة كل يوم من حياتها.

أما للعملاء الذين غالباً ما يسافرون إلى المملكة المتّحدة، نقدم **بطاقة Titanium GBP** التي تعطي حامليها فرصة القيام بمشترياتهم المتعلّقة بالعمل أو السفر، أو مشترياتهم عبر الإنترنت، بالجينيه الاسترليني، وإمكانيّة فوترتها بالعملة نفسها، من غير أن يتحمّلوا عمولة الصرف.
أما للذين غالباً ما يسافرون إلى اوروبا نقدم بطاقة **ماستركارد Eurozone** التي تسهل عمليات الشراء والدفع لدى وجودهم في تلك البلاد.

القراصنة يطوِّرون طرقهم الاحتيالية ماذا عن أمان المستهلك او زبون المصرف

لطالما كان بنك عوده حريصًا على تطوير وسائل دفع مبتكرة ليضمن لجميع عملائه من حملة البطاقات، تجربة تسوّق آمنة، سواء كانت في المتاجر أو من خلال شبكة الإنترنت. وكنّا، في بنك عوده، أوّل من انتقل من الشريط المغناطيسيّ إلى الشريحة الذكيّة في بطاقاتنا كافةً، ممّا سمح لحملة البطاقات إتمام عمليات الشراء بشكلٍ آمن، لأنّه من شبه المستحيل نسخ بيانات البطاقة، حيث أنّ جميع العمليات محميّة بفضل رمز أو رقم تعريف شخصي PIN. وقد اعتمدنا التقنية اللاسلكية التي تعتبر بغاية الأمان، لأنها تعتمد على التقنية الآمنة عينها المستخدمة في الرقاقة ورقم التعريف الشخصي (Chip & PIN)، فالبيانات الفعليّة لحامل البطاقة مشفّرة، وتُستبدل بـــ"رمز" يستخدم على مختلف أجهزة وسائل الدفع اللاسلكيّة بتقنية الاتصال القريب المدى.

نتيجة لذلك، يشعر حامل البطاقة بالأمان والثقة عندما يستخدم بطاقته أو جهازه للدفع لاسلكيًّا (بدون تلامس). وفي حين نعتبر أن العالم بأسره يتّجه نحو "الفضاء الإلكتروني"، يبقى هدفنا الأساسيّ تعزيز التجارة الإلكترونية والتسوّق عبر الإنترنت. ولإضافة المزيد من الأمان على العمليات المصرفية على شبكة الإنترنت، أطلق بنك عوده في العام 2016 خدمتي "3D Secure" و"Tokenization"، لزيادة مستويات الأمان الأمن وتعزيز مختلف أنواع التجارة الإلكترونية؛ على شبكة الإنترنت، والهواتف المحمولة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والألعاب عبر شبكة الإنترنت.

إنّ خدمة 3D Secure مصمّمة لرفع درجة أمان العمليّات عند التسوّق عبر الإنترنت، وهي تحمي حامل البطاقة والتاجر في الوقت نفسه. فمع ازدياد مخاطر الإنترنت، تشكّل خدمة 3D Secure أداةً أساسيّة لرفع مستوى ثقة المستهلك والحدّ من النزاعات والأعمال الاحتياليّة. فهي تساعد على التحقّق من هويّة حامل البطاقة والتاجر (طرفَي العمليّة) وحمايتهما سويّاً من خطر سلب البطاقة واستعمالها على الإنترنت. ذاك أنّ حامل البطاقة يقوم باستعمال 3D Secure Password للقيام بأيّ عمليّة شرائيّة online، أي على غرار استعمال الرقم السرّي PIN على جهاز الصرّاف الآلي.

أمّا بالنسبة إلى الخدمة الثانية، فهي خدمة Tokenization التي تعمل على طريقة ترميز عمليّة الدفع عبر استبدال رقم حساب البطاقة المؤلّف من 16 عدداً برمز Token الذي يُستخدَم للعمليّات التي تتمّ على الإنترنت أو عبر الموبايل أو عبر وسائل الدفع اللاسلكيّة. تُستعمَل هذه التقنيّة لحماية حاملي البطاقات بحيث يتمّ تحويل رقم بطاقاتهم إلى رمز Token كلّما قاموا بعمليّة دفع لاسلكيّة عبر خدمات Tap2Pay

(الموبايل، اللاصق، الساعة والسوار). كما تُستعمل خدمة Tokenization كحلّ للتجّار عند وصل موقعهم ببوّابة الدفع الإلكتروني Audi e-payment بحيث تساعدهم على تبسيط عمليّة الشراء بالنسبة إلى المستهلكين (easy check out) وتتيح لهم القيام بعمليّات متكرّرة (recurrent payments) بحيث لا يحتاج التاجر إلى تخزين رقم البطاقة على موقعه، بل يستعمل رمزاً يساعد زبائنه على عدم إعادة إدخال رقم حساب بطاقتهم كلّما أرادوا القيام بعمليّة على الإنترنيت.

وفي وقت يدرك بنك عوده أنه لا يمكن تطوير قطاع التجارة الإلكترونية من دون توفير خدمات آمنة لحملة البطاقات وأصحاب المتاجر، وضع خارطة طريق خاصة بالأمن، بهدف تلبية الحاجات الحاليّة والمستقبليّة، وطوّر برامجه وتطبيقاته تماشيًا مع المعايير الأمنيّة الخاصة ببطاقتي فيزا وماستركارد، لتحقيق هدف واحد، ألا هو تعزيز مستويات الأمن لعمليات الدفع الإلكتروني.

ويبقى هدفنا الأول والأخير في بنك عوده تلبية توقّعات عملائنا، لا بل تخطّيها، ومنحهم تجربة تسوّق آمنة وسهلة.