

بنك عوده... يتبّوا المرتبة الأولى في عالم البطاقات المصرفية رنده بدّير

أكثر من ٥٠ بطاقة مميّزة تستهدف كل الفئات



لدى شبكة من التجار والمؤسسات تتلاءم مع حياة اللبناني المشهور بالضيافة والكرم، وحبّه للجمال والصحة وشغفه بالسياحة والترفيه وتقديره للحضارة والتاريخ وعشقه للثقافة والفن، فيستفيد حامل بطاقة "ليناني" من حسومات لدى أهم المطاعم والمcafés ومحالات الألبسة والنواحي الرياضية والمهرجانات السياحية ودور السينما والمعارض الفنية ومراكز تعليم اللغات.

بطاقة الأميال مع Middle East التي تأخذك بعيداً إنّ برنامج بطاقات سيدر مايلز (Cedar Miles) الائتمانية المعدّة للأفراد أصبح برنامج البطاقات الطليعية في السوق اللبناني بحيث يتمكّن حامل بطاقة MEA Cedar Miles (بلاتينيوم أو كلاسيك) من زيادة أميال إضافية على حسابه كلما قام بمشترياته مستخدماً بطاقة فـ"ليناني". كما يُمكنك كسب الأميال واستبدالها ببطاقات سفر للشراء بدلاً عن استعمال النقود. وهكذا يمكنك كسب الأميال واستبدالها ببطاقات سفر مجانية أو ترفيع درجة السفر أو زيادة وزن الأمتعة.

- مكافأة ترحيب: ٣٠٠٠ مайл إضافي.

- حامل البطاقة البلاتينية يحصل على ١ مайл مقابل كل ١ د.أ.

- حامل البطاقة الكلاسيكية يحصل على ١ مайл مقابل كل ١.٥ د.أ.

أماماً بالنسبة إلى الميزات، فيستفيد حامل البطاقة من التالي:

- برنامج التأمين: مع بطاقة بنك عوده - سيدر مايلز، تستفيد أيضاً من برنامج تأمين يمنحك راحة البال عند السفر وعند القيام بالمشتريات.

بوليصة تأمين ضدّ الحوادث الطبية: عند شرائك تذكرة السفر بواسطة البطاقة، تستفيد مباشرةً من هذه البوليصة التي تقدّم تغطية تصلّ قيمتها إلى ١٠٠٠٠ د.أ.

- بوليصة تأمين على المشتريات لغاية ١٥٠٠ د.أ.: تقدّم تغطية كافة مشترياتك عبر

البطاقات في بنك عوده عن مجموعة البطاقات المصرفية التي يصدرها بنك عوده في إطار توفير تجربة مميّزة واستثنائية للعملاء وتمكّنهم من الاستفادة من كافة العروض والتسهيلات المميّزة التي تتفّرق بها هذه البطاقات. كما تشير السيدة بدّير إلى آلية العمل الجديدة الذي يعتمدّها المصرف في ما يتعلق بتطوير منتجات تلبّي حاجات ومتطلبات الزبائن وتناسب مع ظروفهم المادية.

■ يقدم مصرفكم باقة متنوعة من بطاقات الائتمان تلبي طموحات كلّ الزبائن وتؤمن حاجاتهم. هل لكم أن تقدّموا لنا صورة متكاملة عن أبرز البطاقات التي تقدّمونها؟ مع مزاياها؟

- يقوم المصرف بإصدار أكثر من ٥٠ بطاقة تتوجّه إلى كلّ فئات المجتمع وتلبي كلّ منها حاجات المستهلك على أنواعها. نذكر منها ما يلي:

بطاقة الائتمان لمتحبي المركز التجاري ABC: إنّ بطاقة الائتمان ABC فريدة من نوعها إذ أنها البطاقة العصرية والحديثة الأولى في السوق التي تجمع بين:

- مرونة بطاقة الائتمان المالية.

- نظام مكافأة بطاقة الولاء.

- والابتكار التوري لبطاقة الدفع غير المباشر.

وهكذا تتيح البطاقة لحامليها الاستفادة من عروض وامتيازات لا مثيل لها، بالتعاون مع مركز تجاري طليعي. وهي تضع بتصّرف هؤلاء الزبائن (MasterCard PayPass™) المعتمدة لدى ماستركارد، والتي توفر لهم إمكانية تمرين البطاقة من دون إدخالها ("Tap to Pay") لتسديد ثمن مشتريات بسيطة والاستفادة من مرونة الدفع الموجّل بدون فائدة لدى شراء التشكيلات الجديدة المعروضة في محلات ABC. يضاف إلى ذلك أنه بإمكان حاملي البطاقة الحصول على عدد من الامتيازات المحلية والدولية والتّمتع بالتقديمات السخية لبرنامج الوفاء لدى ABC وتنقّي دعوات ABC إلى حملات التّنزيلات الخاصة والتخفيضات والأحداث الحصرية وهدايا المناسبات والأعياد والاستفادة من مجانية موقف السيارات وغيرها من المنافع، علاوةً على حسم بنسبة ١٠٪ لدى غاليري لافاييت (Galeries Lafayette) في فرنسا وأمكانية حضور بعض معارض الأزياء الدوليّة.

والجدير بالذكر أنّه قمنا بإطلاق تقنية الدفع اللاسلكية الذكية Contactless Payment على مستوى البلد، وذلك من خلال إنشاء بنية تحتية مع أكثر من ثلاثة آلاف تاجر عبر تزويدهم بأجهزة لاسلكية Reader.

بطاقة "ليناني" الأولى من نوعها والتي تفوح منها رائحة الأرز يأتي إطلاق هذه البطاقة ضمن إطار تلبية حاجات السوق في مجال البطاقات الائتمانية. وتُعتبر هذه البطاقة أكثر من بطاقات عاديّة بحيث إنّها صُمّمت خصيصاً لتجذب كلّ لبناني إلى حملها واستعمالها لأنّها تذكر برائحة بلده وحمله. فهي تجمع بين الماضي العريق من حيث الشكل والحاضر الحديث من حيث المضمون.

فمن حيث الشكل وللمرة الأولى في لبنان، قام بنك عوده باستعمال تقنية جديدة بحيث أنّ بطاقة "ليناني" مصنوعة من مادة يفوح منها شذا الأرز اللبناني، ما يتيح لحامل البطاقة أن يتذكّر رائحة رمز بلده الجميل كلما استعمل بطاقة. كما أنّ البطاقة متوافرة بخمسة تصاميم مستوحاة من صور مناطق لبنانية مختلفة.

أما من حيث المضمون، فتقدّم هذه البطاقة مزايا ومنافع استثنائية تتماشى مع نمط حياتها كليناني وتنبيه له الاشتراك في برنامج ولاء إحكى ليناني" الذي يسمح لحامليها عند استخدامها لدى أي تاجر في لبنان والعالم بتحويل مجموع مصاريفه على البطاقة إلى دقائق مجانية موازية على هاتفه الخلوي الثابت من شركة MTC Touch وAlfa. كما يحصل حامل البطاقة على مكافأة ترحيب هي عبارة عن ٦٠ دقيقة كلام مجاني. هذا بالإضافة إلى برنامج "ميزات ليناني" الذي يمكن حامل البطاقة من الحصول على حسومات ومنافع خاصة

التعامل مع البطاقات الإلكترونية أصبحت واردة ومتدولة أكثر من قبل اللبنانيين. لذلك، نلاحظ إقبالاً شديداً من المصارف على تسويق بطاقات الائتمان وتشجع الناس على اقتناها واستخدامها.

Horizon Plus التي تعتبر الأولى من نوعها في لبنان لأنها بمثابة قرض استهلاكي. تتطوّر هذه البطاقات على أهم ميزات القرض الاستهلاكي، أي على فوائد مخفضة مقارنة مع البطاقات الائتمانية العادية ودفعات شهرية متباينة ومرتبطة بجدول زمني محدد. وهي تشهي في الوقت نفسه البطاقات الائتمانية العادية من حيث سهولة تقديم الطلب وسرعة الحصول عليها دون تعبئة أوراق وتقديم مستندات. فتسمح هذه البطاقات للزيارات بأن يستخدموها كقرض استهلاكي لشراء الحاجات الاستهلاكية والكماليات وتستدعيها عبر دفعات شهرية متباينة مرتبطة بجدول زمني محدد مسبقاً، يراوح بين ٦ أشهر و٣٦ شهراً، وذلك من غير دفع أي فوائد أو بفوائد مخفضة (حسب نوع البطاقة المستعملة). توافر هذه البطاقات على نوعين: الزرقاء والبرتقالية. وتحدهما صفة القرض الاستهلاكي، غير أنّ البطاقة الزرقاء تختلف عن البطاقة البرتقالية من حيث كيفية استعمال خيارات القرض الاستهلاكي ومكان استعماله.

من أهم خصائص البطاقة الزرقاء **Horizon Plus Blue** لأنّها موجهة إلى الأشخاص الذين يرغبون في الاستفادة من العروض الخاصة التي تقدمها شبكة التجار المعتمدين HOT MERCHANTS وشراء حاجاتهم الاستهلاكية من مؤسسات هذه الشبكة وتقسيطها من دون فوائد، على فترة تراوح بين ٦ أشهر و١٢ شهراً. كما تشمل شبكة التجار المعتمدين الفئات التالية: فرش المنزل، أكسسوارات للمطبخ والمنازل، سجاد وفرشات للنوم، أدوات صحية، مجوهرات وأكسسوارات، أدوات كهربائية، ثياب، أحذية، حقائب جلدية ونظارات، وكلاء سفن، وغيرها.

أما البطاقة البرتقالية **Horizon Plus Orange** فتتوّجه إلى الأشخاص الذين يريدون قرضًا شخصياً متقدماً يستعملونه متى وأينما شاءوا، إذ أن كل المشتريات التي تفوق قيمتها إلى ١٠٠٠ دولار تُعامل أوتوماتيكياً كقرض استهلاكي، ويقوم حامل البطاقة بتسديد رصيدها عبر دفعات شهرية متباينة، بفائدة شهرية مخفضة ولمدة زمنية محددة مسبقاً تراوح بين ١٢ و٣٦ شهراً. أما العمليات التي لا تصل قيمتها إلى ١٠٠٠ دولار، فتنتمي معالجتها وفق آلية بطاقة الائتمان الدوارة (revolving credit).

تمنح هذه البطاقة حاملها إمكانية تحويل أرصدة بطاقاته الائتمانية الأخرى ذات الفوائد العالية، وأضافتها إلى هذه البطاقة لتسديدها تبعاً لجدول التقسيط الخاص بالبطاقة البرتقالية.

■ أقدم عدد من المصارف المركزية في دول خليجية على وضع سقوف عليا للرسوم والفوائد التي تتضمنها المصارف عبر بطاقات الائتمان، وذلك للحد من "الإنفلات" الحاصل في هذا المجال، والذي يدفع ثمنه المستهلك. ما هورأيك؟ وهل تؤيدون اتخاذ المصرف المركزي اللبناني إجراءات في هذا الصدد؟

نعتبر في بنك عوده أنّ أسعارنا ورسومنا متدينة، وذلك ليس الحال في الخليج الذي وصلت الفوائد فيه إلى ٣٠٪ سنوياً، وهي نسبة تعتبرها عالية، والأهم بالموضوع هو حرص بنك عوده على عدم زيادة التكاليف والرسوم والفوائد على الزبائن. وخير دليل على ذلك تبوء المصرف المركزي الثاني لأفضل بطاقات التأمين المقدمة في منطقة الشرق الأوسط، وذلك بحسب مجلة فوربس التي قامت ببحث متواضع ناتج عن اهتمام فريق قسم البحث لديها بتوجه العالم نحو الاقتصاد غير التقديري وبوتيرة سريعة. فقام الفريق المذكور أعلى بإعداد قائمة استثنلت على تقييم البطاقات الائتمانية الرئيسية، وهي الكلاسيكية والذهبية وبطاقة بلاينوم. فاستندت منهجهية البحث إلى إعداد تصنيف شامل لبعض بطاقات الائتمان المتوفّرة في الأسواق حالياً وقاموا بقراءة الشروط والأحكام ٧٣-١ بطاقة صاربة عن ٢٥ مصرفًا تعتبر من أكبر جهات إصدار البطاقات في المنطقة وفق مجلة نيلسون العالمية. كما قاموا بمقارنة رسوم البطاقات ومعدلات الفائدة على التعاملات التقديري وغير التقديري والحد الأدنى للسداد ولرسوم المتأخرة ورسوم الإلغاء. كما شملت الاختراضات التأخر عن السداد لمدة واحدة في السنة، إضافة إلى رسوم الإلغاء عن نهاية سداد المستحقات على البطاقات التي تتضمن رسوماً من هذا القبيل.

فيبناء على هذه المعطيات، احتلت بطاقات بلاينوم التي يقّيمها بنك عوده المركزي الثاني كأفضل بطاقة من أصل ٧٣ في الشرق الأوسط. كما احتلت البطاقات الذهبية المركز الثالث، والبطاقات الكلاسيكية المركز الخامس.

■ أين موقعكم من سوق بطاقات الدفع في لبنان؟ وما هو ترتيبكم بين المصارف المصدرة لهذه البطاقات؟

ـ يتبوأ بنك عوده المرتبة الأولى في عالم البطاقات عند كلّ من ماستركارد وفيزا بحيث أنه يشكل ٣٥٪ من حجم الصرف في لبنان و٤٧٪ من سوق التجار.

- برنامج المساعدة: Audi Assist يقدم خدمات عديدة (داخل لبنان) على مدار الساعة، مثل خدمة المساعدة على الطريق وحوادث الطريق وحسومات خاصة وخدمة المعلومات كتأمين معلومات عن الطعام وأماكن الترفيه. أما بالنسبة إلى الميزات الحصرية لحاملي البطاقة البلاتينية، فيستفيد هذا الأخير المسافر بدرجة إقتصادية يحصل على:

- دخول مجاني إلى صالة كبار الشخصيات في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط. - خدمة الحارس الشخصي لحاملي البطاقة البلاتينية، بفضل هذه الخدمة يحصل حامل البطاقة على "مساعد شخصي" متعدد اللغات يزوره بالمعلومات ويوفر له خدمات استثنائية على مدار الساعة ومن أي مكان في العالم، على سبيل المثال تنظيم رحلات السفر والعمل، إجراء حجوزات في الفنادق والمطاعم والمسارح، شراء هدية وإرسالها إلى الشخص المطلوب واستئجار سيارات فاخرة أو طائرات خاصة.

بطاقة الأميال للشركات مع Middle East

بعد التسويق الناجح لبرنامج بطاقات سيدر مайлز اجتمع بنك عوده وCedar Miles مجدداً لتحقيق الأفضل من عالمي السفر والصناعة المصرفية، وأطلقوا بطاقة للمستهلكين الأفراد والشركات، تسمح بالحصول على مайл واحد مقابل كلّ دولار يُصرف بواسطة البطاقة.

البطاقة المرأة Shine للسيدات

إنّ بطاقه Shine من ماستركارد هي الأولى من نوعها في لبنان، ويعود ذلك إلى كونها بطاقه مرآة تتناسب كلّاً مع النساء وتتيح لهنّ فرصه التميّز بالرقابة والتصميم الفتني.

وتنتمي البطاقه بسطح مكون من رقاقة معدنية تعمل كمرآة، تعكس الضوء وتحبيده، كي تؤمن مستوى من العمق والبعد. وقد صُممّت خصيصاً لتقديم للمرأة كافة المزايا التي تستحقها والتي تؤهلها لأن تتمتع بالرفاهية والأناقة كلّ يوم من حياتها.

تستفيد كلّ حاملة بطاقه Shine من:

- Shine Club الذي يقدم حسومات وامتيازات حصرية على المنتجات النسائية لدى مجموعة من المؤسسات المختارة من الدرجة الأولى.

- رحلة إلى منتجع صحي في منتجع الحمامات - تونس.

- خدمات شخصية مجانية مع Audi Assist Program الذي يخفّف من جدول أعمالهنّ المليء، وتتضمن هذه الخدمات الحجوزات في المطاعم والمساعدة على الطريق والمساعدة في صيانة المنازل وتنظيم الأحداث وحفلات الاستقبال.

- برنامج مكافآت Shine: فضلاً عن الآثار التي تؤمنه مزاياد بطاقه Shine لحاملة البطاقه أن تستفيد من برنامج مكافآت مميّز يتيح لها أن تستبدل النقاط المجمعه بمجموعة من سندات الهدايا التي يوفرها فهرس مكافآت Shine إلى برنامج مكافآت بنك عوده واختيار هديتها من فهرس مكافآت بنك عوده.

- برنامج الخدمات الإلكترونية، وهو عبارة عن طريقة سريعة وآمنة للبقاء على اتصال بحركة البطاقه بواسطة إرسال كشف حسابات البطاقه عبر البريد الإلكتروني وإرسال تنبية بواسطة الرسائل القصيرة عبر الهاتف الخلوي.

- برامج تأمينية منها بوليصة تأمين ضدّ حوادث السفر والحوادث الطبية لغاية ١٠٠.٠٠ د.أ.، وبوليصة تأمين ضدّ فقدان المشتريات لغاية ١٥٠ د.أ.

■ هل من شروط معينة تطلبونها من زبائنك؟ وعلى أي أساس تقدمون البطاقات لهم؟

ـ يتبع بنك عوده منهجاً يصبّ في مصلحة الزبائن أولاً وأخيراً. فلا يقلّ المصرف كاهم الزبائن بالديون، بل يحرص على أن لا يحفله عمولات فوق طاقته. لذلك، يقوم المصرف بدراسة راتب الزبون وديونه والتزاماته، وعادة لا يفرض عليه فوائد عالية. ويجب ألا تتعذر الدفعه الشهرية ٣٪ من مدخول الزبون الشهري. أما بالنسبة إلى السؤال على أي أساس يقام بنك عوده البطاقات، فالجدير بالذكر أنّ المصرف بادر إلى إدخال طرق تسويقية جديدة مركزة على تحزنة السوق (Market Segmentation) بحيث يقوم بتطوير منتجات تلبي حاجات ورغبات الزبائن. فإذا يقام بنك عوده بالشكل الشهري. إذا يقام بنك عوده بطلاق بطاقات مميزة تتوّجه إلى فئات عدة من المجتمع من رجال أعمال، وسيدات... فعلى سبيل المثال، فئة سيدات ذوات دخل متوسط ولكن اهتمامهنّ يتركز على المظاهر واللباس. لذلك، قام بنك عوده بإطلاق بطاقه Shine التي هي البطاقه الأولى من نوعها من حيث غلافها الخارجي الذي هو مرآة والمضمون المكون من المزايا الخاصة بالسيدات فقط.

■ هل يمكن القول أنّ بطاقات الائتمان قد بدأت تحل محل القروض الصغيرة، لا سيما في ظلّ "تساهل" بعض المصارف في هذا المجال؟

ـ من الأكيد أنّ بطاقات الائتمان بدأت تحل محل القروض الصغيرة، ظاهرة