

Bank Audi

# Innover pour fidéliser

■ Bank Audi s'est toujours placée à l'avant-garde en matière de services bancaires sur Internet et de cartes de crédit. Le point avec Randa Bdeir, directrice des services de cartes de crédit à Bank Audi s.a.l. - Audi Saradar Group.



**Quelle est la politique de votre banque en matière d'Internet Banking? Quelles innovations avez-vous mis en place?**

Bank Audi a toujours été à l'avant-garde de l'Internet Banking au Liban avec des solutions en ligne à la pointe de l'innovation. C'est en effet dans l'optique de toujours innover et pousser plus loin les limites des services en ligne que la Banque a lancé les services suivants: Audi CardArtist permet de créer le design de sa carte prépayée ou de sa carte de crédit, de la personnaliser et de l'acheter en ligne. Si l'utilisateur ne veut pas créer son propre modèle, il peut simplement choisir parmi les visuels proposés dans la galerie photos du site, où tout a été conçu de manière à simplifier la vie de l'utilisateur. Avec le site Audi Cards Online, les détenteurs de cartes Bank Audi ont accès à leurs comptes de cartes de crédit 24h/24h grâce à un mot de passe sécurisé. Le site leur permet de consulter les transactions faites sur leurs cartes, les limites de ces dernières, les dates de paiement... La Banque a également développé, en collaboration avec Bankers, une e-solution pour faciliter les paiements en pharmacie, Pharmacists Online Collection Solution. Les médicaments achetés par les détenteurs de cartes Bankers sont ainsi payés par la compagnie en un délai de 48 heures via le portail électronique de Bank Audi. Plusieurs services, comme le Bill Payment et le Ticketing sont par ailleurs disponibles pour permettre aux détenteurs de cartes de faire leurs achats en ligne, de réserver leurs voyages et leurs billets de cinéma, ou encore de régler leurs factures en toute tranquillité.

**Quelle clientèle ciblez-vous?**

Les services en ligne proposés par Bank Audi étant assez diversifiés, la banque cible toutes les personnes, sans tenir compte du sexe, de l'âge, de la profession, de la région... Le nombre d'internautes étant en croissance continue et les besoins variant d'une personne à une autre, la banque propose une série de services diversifiés qui permettent de faire ses courses, de payer ses factures, de réserver ses billets d'avion...

**Cette stratégie vous permet-elle de fidéliser davantage votre clientèle?**

Le fait de permettre à tout un chacun de pouvoir faire ses paiements en ligne, de planifier ses vacances, d'acheter ses billets de cinéma... facilite la vie et fait gagner du temps. Ces services ne peuvent que constituer un plus pour le client, ce qui contribue à le fidéliser.

**Envisagez-vous une généralisation du paiement mobile?**

Malgré le potentiel élevé de ce mode de paiement, le paiement mobile n'a pas encore atteint son apogée au Liban. Le taux de pénétration de la téléphonie mobile étant très élevé, le terrain est propice au paiement mobile. Bank Audi a aujourd'hui l'intention de lancer le paiement NFC, l'expérience la plus innovatrice et la plus simple qui soit. Avec ce mode de paiement, les utilisateurs peuvent désormais incorporer leur carte de paiement dans leur téléphone mobile, de manière à payer plus rapidement et beaucoup plus facilement.

**Quels outils avez-vous mis en place pour lutter efficacement contre les fraudes sur Internet et pour les cartes de crédit?**

Bank Audi offre une protection maximale à ses détenteurs de cartes, de manière à éviter autant que possible la fraude à la carte de crédit.

Le «SMS Alerts Service» est un moyen de contrôler les achats effectués sur la carte dans les points de vente, en ligne ou sur les DAB. En effet, dès que la carte est utilisée, son détenteur reçoit instantanément un message sur son portable, le notifiant de l'achat. En cas de fraude, le détenteur de la carte contacte la Banque pour arrêter sa carte immédiatement. Par ailleurs, Bank Audi est la première banque au Liban à avoir mis en place une infrastructure complète qui permet de faire des achats en ligne de manière sécurisée, aussi bien pour les clients que pour les marchands. Le «paymentgateway» de la Banque est en effet conforme aux standards internationaux des systèmes de sécurité «Verified by Visa & MasterCard Secure Code».

**Concernant les cartes de crédit, quelles innovations et nouvelles offres pour 2012?**

Plus les années passent, plus Bank Audi innove dans ses offres. Les principaux produits à retenir cette année sont: la carte Cedar Miles Platinum qui donne un accès gratuit aux salons VIP de plusieurs aéroports internationaux; et la carte Horizon Blue qui est la seule carte de crédit sur le marché libanais qui permet de rembourser ses frais par mensualités fixes et à 0% d'intérêt. ■ PROPOS RECUEILLIS PAR J.S.