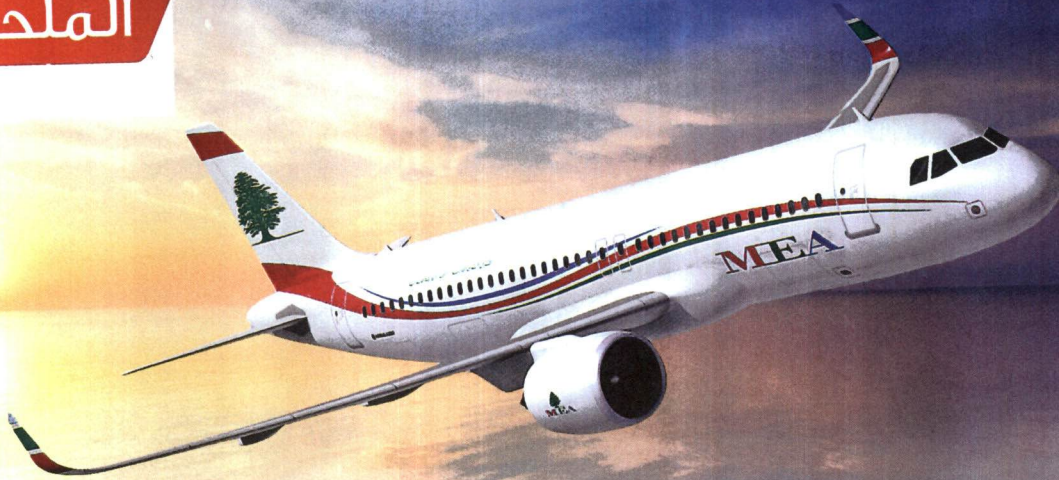


الملحق



رندة بدير

المتابع للإعلانات هذه الأيام، إن على شاشات التلفزة أم على لوحات الطرق الإعلانية، سيفاجأ بهذا الكم الكبير من الإعلانات المصرفية التي تصب جميعها في هدف واحد، وهو حث اللبنانيين على إقتناء بطاقات مصرفية تمنح مستخدميها خدمات مصرفية، إلى جانب خدمات النقل الجوي عبر إحدى أشهر شركات الطيران في لبنان والعالم. وللمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة الجديدة بالنسبة لبعض المصارف، كان هذا التحقيق الذي أجرته "عيون لبنان" مع عدد من المسؤولين عن هذا النوع من البطاقات المصرفية، بغية الحصول على كل ما يجب أن يعرفه القارئ، لأجل السفر حول العالم، دون أن يتكلف شيئاً من جيبه، إضافة إلى العديد من الخدمات الأخرى التي توفرها تلك البطاقات، ثم كيفية الحصول على بطاقات السفر المجانية، تلك الخدمات التي باتت موضع منافسة بين المصارف. فماذا حملت أجوبة المصارف المعنية بهذه البطاقات على ما وجهناه لها من أسئلة؟

رندة بدير - بنك عوده: بطاقتنا خارج أي منافسة حقيقية

بنك عوده كان السباق في إصدار بطاقات المايلز عام ٢٠٠٥

ولمزيد من التفاصيل حول بطاقة Master card ceders miles التي أصدرها بنك عوده طرحت "عيون لبنان" مجموعة من الأسئلة على مديرة دائرة البطاقات وحلول الدفع الإلكترونية لمجموعة عوده - سرادار السيدة رندة بدير التي ردت على أسئلتنا وفقاً للآتي:

هل لمستهم إقبالاً من قبل الزبائن على البطاقات التي تجمع بين الخدمات المصرفية وخدمات النقل الجوي؟

يجدر التنويه أنّ بنك عوده كان أول مصرف لبناني يجمع بين الخدمات المصرفية وخدمات النقل الجوي وكانت ثمرة هذا التعاون إطلاق بطاقة ائتمان جديدة، هي الأولى من نوعها في القطاع المصرفي اللبناني: MasterCard Cedar Miles من بنك عوده عام ٢٠٠٥. ومعلوم أنّه تم تطوير نظام تراكم الأميال منذ سنوات في جميع أنحاء العالم، وقد بدأ أصلاً مع شركات الطيران ثمّ اتّسع ليشمل قطاعات أخرى، لا سيّما التجار والفنادق إلخ. وهكذا جاء إصدار بطاقة MasterCard Cedar Miles تجسيدا لانضمام المصرف إلى هذا النهج العالمي وإطلاق أول بطاقة ائتمان ذات علامة تجارية مشتركة في لبنان مع شركة طيران الشرق الأوسط. وعليه، اتّفق بنك عوده وشركة طيران الشرق الأوسط، وهي شركة الطيران الوطنية الوحيدة، على تقديم بطاقة ذات علامة تجارية مشتركة، تمنح حاملها مايلاً واحداً مجّاناً مقابل كل ١ دولار أميركي يصرف على بطاقة سيدر مايلز من بنك عوده. وفي إمكان حامل البطاقة استبدال المايلز مقابل تذاكر طيران مجانية، أو تسديد بدل الأمثلة الزائدة أو رفع درجة تذكرة السفر. وهكذا، فإنّ بطاقة الائتمان سيدر مايلز (Cedar Miles) من بنك عوده جمعت مؤسّستين عريقتين ووحدت جهودهما لتقديم أفضل ما في هذين العالمين - أي النقل الجوي والخدمات المصرفية - من خدمات ومنافع للزبائن. وثبتت أنّ هذه الإطلاقة لاقت إقبالا شديداً من قبل الزبائن بحيث تصدرت هذه البطاقة لأتحة أكبر عدد بطاقات مُصدرة ولأتحة البطاقات الأكثر استخداماً لدى بنك عوده.

كيف تطوّر عدد هذه البطاقات وكيف ترون مستقبلها في لبنان؟ وهل تتوقعون اشتداد المنافسة بين المصارف في إصدار هذا النوع من البطاقات؟

بما أن بنك عوده كان أول من أطلق بطاقة الائتمان بالشاركة مع شركة طيران الشرق الأوسط، وكان أول من عرف الزبون على هذا المفهوم، فقد تمكّن المصرف من اكتساب أكبر حصّة من السوق المحلية وزيادة عدد برامج الوفاء والمنافع المصمّمة خصيصاً لنمط حياة حاملي هذه البطاقة.

مثل خدمة المساعدة على الطريق وعند وقوع حوادث الطرق، وحسومات خاصة وخدمة الاستعلام كتأمين معلومات عن المطاعم وأماكن الترفيه...

أما بالنسبة إلى الميزات الحصريّة لحاملي البطاقة البلاتينية، فإنّ هذا الزبون 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 يزوده بالمعلومات ويؤمن 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 المعني، واستئجار سيارات فخمة أو طائرات خاصة.

هل مكنكم هذا النوع من البطاقات من اكتساب زبائن جدد للمصرف؟

من المؤكد أنّ الإقبال على هذه البطاقة كان وما يزال شديداً. ويجدر التنويه بأنّ حصّة بنك عوده من مجموع عدد البطاقات ومجموع الإنفاق بواسطتها توازي ٥٠٪. كما أنّ عدد بطاقات MasterCard Cedar Miles من بنك عوده والإنفاق بواسطتها يشكّلان نسبة مثوية كبيرة تدلّ على مدى نجاح هذه البطاقة ومدى جاذبيتها بالنسبة إلى زبائننا، وإلى الناس عموماً، لا سيّما محبي السفر.

ثمّ أنّ انضمام شركة طيران الأوسط إلى شبكة "سكاي تيم" قد جلب العديد من الزبائن الجدد الذين يؤدّون أن يضيفوا إلى الأميال المكتسبة مع شركة الطيران الأميال التي يحصلون عليها بمجرد استخدام بطاقاتهم والتي بإمكانهم استبدالها بتذاكر سفر على أيّ من شركات الطيران المنتسبة إلى شبكة "SkyTeam"، والتي يبلغ عددها ١٩ شركة.

أخيراً، ما هي خصائص الزبائن التي أجندتها المصارف من خلال هذا النوع من البطاقات (رجال/نساء، طلاب، فئات عمرية شابة، رجال أعمال...)? هل تتوجّهون إلى فئات معينة من الزبائن من خلال هذه البطاقات؟

يتبع بنك عوده طريقة تسويقية مرتكزة على تجزئة السوق (Market Segmentation) حيث تقوم بتطوير منتجات تلبي حاجات الزبائن ورغباتهم. فالطريقة القديمة المتبعة كانت تعتمد على طرح المنتجات وفقاً لدخل الأفراد، فتتحدّد منتجات خاصة لكل من ذوي الدخل المرتفع والمتوسط والمنخفض. لكننا نهتمّ بالتفاصيل ونسعى للتحديث، وقد بتنا نرى أنّ هذه المنهجية لم تعد تنفع لأنّ رغبات الأفراد لا تكون متناسبة أحياناً مع دخلهم الشهري. لذلك، عندما قمنا بإطلاق بطاقة MasterCard Cedar Miles توجّهنا إلى محبي السفر بغضّ النظر عمّا إذا كانوا رجالاً/نساء، طلاباً، صغاراً/كباراً، رجال أعمال، إلخ... فهذه البطاقة تتوجّه إلى كل من يحبّ السفر واكتشاف بلدان جديدة. فبإمكان حامل البطاقة أن يكون امرأة تحبّ السفر إلى عواصم الموضة في العالم، أو رجل أعمال يسافر بصورة متكررة في إطار عمله، أو طالباً يكمل دراسته في الخارج ويستفيد من الأميال للرجوع إلى بلده أثناء العطل. فأياً تكن السمات الشخصية لحاملي البطاقة، فإنّ ما يجمع بينهم هو حبّ السفر، وهذا ما ارتكز عليه المصرف عندما أطلق هذه البطاقة.

ولا شك أنّ المنافسة اشتدّت في السنتين الأخيرتين، غير أنّ ما تقدّمه المصارف الأخرى يختلف عمّا تقدّمه بطاقة MasterCard Cedar Miles حيث أنّها البطاقة الوحيدة التي تتيح إمكانية جمع الأميال من حساب طيران الشرق الأوسط ومن خلال الإنفاق بالبطاقة. إنّ هذه البطاقة تتيح لحاملها كسب الأميال لدى استعمال البطاقة لشراء مشترياته اليومية وإضافة هذه الأميال إلى تلك التي يكسبها من خلال السفر مع طيران الشرق الأوسط. ولذلك، نحن غير قلقين من المنافسة لأنّ ما تقدّمه بطاقتنا من منافع محبي السفر وللزبائن الذين يقدّرون مزايا هذه البطاقة، وفي مقدّمها راحة البال، يجعلنا بطاقتنا هذه خارج أية منافسة حقيقية.

فمع بطاقة بنك عوده - سيدر مايلز، تضيف السيدة بدير، يأتي كسب الأميال تلقائياً، وما على حامل البطاقة إلا استعمال بطاقته للشراء بدلاً من استعمال النقود. وهكذا يمكنه تجميع الأميال واستبدالها ببطاقات سفر مجانية، أو ترفيع درجة سفره، أو زيادة وزن الأمتعة. ومع انضمام شركة طيران الشرق الأوسط إلى شبكة "سكاي تيم"، أصبح بإمكان حامل البطاقة أيضاً استرداد أمياله المتراكمة لدى شركات طيران أخرى والتمتع بالتسهيلات والفرص التالية:

- السفر مع ١٩ شركة طيران مختلفة
- السفر إلى ١٠٠٠ وجهة جديدة
- اكتشاف ١٨٧ بلداً
- الدخول إلى ٥٢٥ صالة شرف عالمية
- × تطبيق الشروط والأحكام

علماً أنّ هذه البطاقة تقدّم:

- مكافأة ترحيب: ٣٠٠٠ مايل إضافي.
- حامل البطاقة البلاتينية يحصل على ١ مايل مقابل كل ١ د.أ. أميركي ينفقه.
- حامل البطاقة الكلاسيكية يحصل على ١ مايل مقابل كل ١٠ د.أ. أميركي ينفقه.

وحول الميزات التي يتمتع بها حامل البطاقة فتوجزها السيدة بدير وفقاً لما يلي:

- برنامج التأمين: مع بطاقة بنك عوده - سيدر مايلز، يستفيد أيضاً من برنامج تأمين يمنحه راحة البال عند السفر وعند القيام بالمشتريات.
- بوليصة تأمين ضدّ الحوادث الطبية: عند شرائه تذكرة السفر بواسطة البطاقة، يستفيد مباشرة من هذه البوليصة التي تقدّم تغطية تصل قيمتها إلى ١٠٠,٠٠٠ د.أ.
- بوليصة تأمين على المشتريات لغاية ١,٥٠٠ د.أ.: تتمّ تغطية كافّة المشتريات عبر البطاقة ضدّ السرقة والضياع والأضرار.
- برنامج المساعدة: "Audi Assist" يقدّم خدمات عديدة (داخل لبنان) على مدار الساعة،

