

رندا بدير - مديرة الصيرفة الإلكترونية وخدمات البطاقات في بنك عوده

المرأة خبيرة في تولي مهام متعددة في وقت واحد



حققت السيدة رندا بدير نجاحات عديدة منذ أصبحت مديرة الصيرفة الإلكترونية وخدمات البطاقات في بنك عوده، لتثبت بذلك ان قوة المرأة تكمن في خلق توازن ما بين واجبات العمل وواجبات الأولاد بحيث لا يؤثر أي عمل سلباً على العمل الآخر. السيدة بدير، التي حازت على العديد من الجوائز، أسهمت في ادخال مفهوم جديد في مجال الصيرفة الالكترونية وخدمات البطاقات الى ان اصبح بنك عوده من المصارف الرائدة في اعتماد أحدث الابتكارات التكنولوجية.

اراب وومن اند بيزنس التقت السيدة بدير، وكان الحوار التالي:

من البطاقة الائتمانية. على سبيل المثال، إن بطاقة «لبناني» التي أطلقناها عبر حملة وطنية واسعة حملت عنوان «خلي الليرة ترجع تحكي» حصدت سبع جوائز على أساس المفهوم والشكل والتسويق وغيرها.

● المفهوم القائم على أن «التكنولوجيا تحقق نجاح الأعمال»، وعليه تمكنت من إدخال تقنية الاتصال غير المباشر التجديدية (MasterCard TmpayPass) المعتمدة لدى ماستركارد، والدفع عبر الهاتف الجوال Mobile Payment بتقنية الاتصال القريب المدى (NFC).

لقد حققت نجاحات عديدة منذ أصبحت مديرة هذا القسم، ما يثبت دور المرأة الفعّال في القطاع المصرفي. كيف لتطرين إلى دور المرأة في هذا القطاع؟

تهتم المرأة بمنزلها وأولادها وزوجها ومظهرها

في عالم الصيرفة الإلكترونية إطلاق وتطوير مفهوم «إصدار البطاقات الائتمانية والتعاقد مع الشركات التجارية لقبول هذه البطاقات» في لبنان وسورية، إضافة إلى إطلاق مشروع التجارة الإلكترونية في كلتا السوقين. أما الاستراتيجية التي انتهجتها في عملي من أجل تمهيد الطريق لتحقيق النجاح في صناعة البطاقات، فقد ارتكزت على ثلاثة مبادئ:

● إدخال مفهوم تجزئة (تصنيف) المنتج بهدف تلبية كل متطلبات الزبائن وأسلوب حياتهم. لذلك، أطلقنا مئات المنتجات في السوق اللبنانية بعد أن جرأناها (أو صنفناها) لتلائم كافة الفئات المجتمعية. ولاقت هذه الاستراتيجية نجاحاً استثنائياً في السوق المحلية والإقليمية على السواء.

● إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة (CSR) من خلال جعل هذا المفهوم جزءاً لا يتجزأ

يتميز بنك عوده عن غيره من المصارف بخدماته المصرفية الإلكترونية. ما هو الدور الذي تلعبه في هذا المجال كونك مديرة هذا القسم؟

بذلت جهداً كبيراً لتأسيس قسم الصيرفة الإلكترونية وخدمات البطاقات، وهو قسم رائد يقدم خدماته لشبكة إقليمية واسعة. واليوم، يقدم بنك عوده، بفضل جهوده المستمرة، مجموعة من البطاقات الأكثر ابتكاراً وتنوعاً (السحب، الائتمان، المسبقة الدفع، التعبئة، التسديد على دفعات، والبطاقات الائتمانية المشتركة). وقد صممت هذه البطاقات التي يمكن استخدامها في نقاط البيع في المحال التجارية وللشراء عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونية) لكي تلبي حاجات الزبائن كافة من أفراد ومنظمات وشركات وهيئات حكومية وغيرها. ولكن قبل هذه المرحلة، كانت الخطوة الأكبر والأهم التي حققتها

طموحك في عملك لا حدود له، وهذا واضح من خلال الخدمات الإلكترونية العديدة التي أطلقها بنك عوده. ما هي الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكننا أن نتوقعها في المستقبل؟ وما هي استراتيجية البنك في تقديم منتجات وخدمات مبتكرة ومتنوعة؟

يشهد عالم البطاقات الإلكترونية تطوراً دائماً بهدف توفير مزيد من السهولة والمرونة في الدفع لأصحاب البطاقات. وشكلت تقنية الدفع اللاسلكية الذكية الأخيرة Contactless Payment التي أطلقناها في العام الماضي، أحدث ابتكار في هذا المجال. والهدف من ذلك تقديم آخر الابتكارات لزبائننا لكي يبقوا على تواصل دائم مع آخر المستجدات في العالم.

وبفضل البنية التحتية التي قام بإنشائها المصرف، يكون بنك عوده قد أنشأ نظاماً لاسلكياً للدفع يمكن تطبيقه على وسائل إلكترونية مختلفة مثل حاملات المفاتيح، والساعات، واللاصقات، والهواتف الجوّالة.

ما هي أهم الجوائز التي حصلت عليها خلال سنوات عملك؟

في 2012، قامت «أكاديمية تنويج» بتكريمي من خلال تقديم جائزة «الإنجاز الابتكاري» لإنجازاتي المهمة في قطاع المصارف العربية.

أهم جائزة حصلت عليها كانت جائزة «بطل ماستركارد» من شركة ماستركارد العالمية. تقديراً للإنجازات الاستثنائية والابتكار ودعم عملية الشراكة بين ماستركارد وبنك عوده. كما حصلت على جائزة «تحقيق أفضل نمو في الشرق» من ماستركارد في العام 2008. على أساس النتائج الاستثنائية التي حققتها ومستوى المهنية العالية التي أظهرتها في توفير مجموعة واسعة من المنتجات لزبائن المصرف. وخلال السنة ذاتها، اختارني مجلة «سيدتي» في المملكة العربية السعودية من بين أفضل 70 سيدة أعمال عربية. وفي العام 2000 أصبحت أول امرأة عربية عضو في مجلس إدارة شركة ماستركارد (منطقة جنوب آسيا، الشرق الأوسط، وأفريقيا) بطاقات الاعتماد حول العالم. كما حصلت على جائزة تقدير مميز من ماستركارد عن استحداث أول بطاقة إنترنت في العام 1996 وإطلاق أفضل برنامج بلاتينيوم في المنطقة في العام 1997.

حاملي البطاقة الحصول على عدد من الامتيازات المحلية والدولية، والتمتع بالتقدمات السخية لبرنامج الوفاء لدى آبي سي. وتلقّي دعوات آبي سي. إلى حملات التنزيلات الخاصة والتخفيضات والأحداث الحصرية وهدايا المناسبات والأعياد، والاستفادة من مجانية موقف السيارات، وغيرها من المنافع. علاوة على حسم بنسبة 10% لدى غاليري لافاييت في فرنسا، وإمكانية حضور بعض معارض الأزياء الدولية.

والجدير بالذكر أنه 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 Contactless Reader.

أصبحت الخدمات المصرفية التي تقدّمها المصارف عبر الإنترنت شائعة أكثر فأكثر. برأيك، ما هي التسهيلات التي يمكن أن توفرها هذه الخدمات؟

بنك عوده مصرف رائد في اعتماد وإدخال أحدث الابتكارات التكنولوجية، بهدف تطوير الخدمات الذي يقّمها لزبائنه من حملة البطاقات وتوفير أعلى مستويات الأمان وراحة البال.

وعلى هذا الأساس، أطلقنا خدمات عديدة مثل الصيرفة عبر الإنترنت، والتجارة الإلكترونية وتقنية PayPass. كما نقدم:

- Audi Card Artist: وهو موقع إلكتروني يقدم للزبون إمكانية تصميم بطاقته الخاصة (بطاقة مسبقة الدفع أو بطاقة ائتمان) وإضافة اللمسات الشخصية عليها وشراؤها مباشرة عبر الإنترنت.
- Audi Cards Online: وهو موقع يخوّل حملة البطاقات الدخول إلى حسابات بطاقاتهم على مدار الساعة بفضل كلمة مرور آمنة.
- Pharmacists Online Collection Solution: وهو حلّ إلكتروني يسهل تسديد قيمة الدواء لحملة بطاقة Bankers. بحيث يمكنهم شراء الدواء من الصيدلية واستخدام بطاقة بانكرز، فتدفع شركة بانكرز مباشرة ثمن الدواء عبر بوابة بنك عوده الإلكترونية.

- Bill Payment and Ticketing: خدمة تسديد الفواتير وشراء بطاقات السفر وطاقات السينما وحجز الرحلات والتسوّق عبر موقع بنك عوده الخاص.

وأشياء أخرى. وبالتالي فهي خبيرة في تولي المهام المتعددة في الوقت عينه، ما ينعكس على قدرتها على تولي مهامها في عملها بكل جدارة وكفاءة. وبما أن المرأة مسؤولة عن مهام مختلفة ومتنوعة، فذلك يتطلب مستوى كبيراً من الدقة والانتباه إلى التفاصيل. تشكّل المرأة التي تعمل في القطاع المصرفي قيمة مضافة لهذا القطاع، لأنها حساسة أكثر من الرجل وتشعر أكثر بحاجات المجتمع المختلفة وتعني أكثر متطلبات الفئات المجتمعية المختلفة. ويمكنها بالتالي أن تحقق أهدافها في هذا المجال بشكل أفضل لأنها قادرة على التوفيق بين ما يمليه عليها قلبها وما يأمرها به عقلها.

انطلاقاً من خبرتك ونجاحاتك المتواصلة، كيف يمكن للمرأة أن توفّق بين عملها كمديرة قسم ودورها كأم؟

تكن قوّة المرأة في خلق توازن ما بين واجبات العمل وواجبات الأولاد بحيث لا يؤثر أي عمل سلباً على العمل الآخر. ليس من السهل أن نجتمع ما بين المفيد والمتعب، ولا سيّما عندما تواجهنا عقبات وتحديات وصعوبات يستدعي التغلب عليها جهداً كبيراً. فكوني قد بدأت مسيرتي الأمومية والدراسية في سن مبكرة، تمكّنت من التأقلم واستطعت أن أوفّق بين أمومي وعائلي ودروسي الجامعية. اليوم، خبزي اليومي هو المواظبة على بث روح التقدم وسط مجتمعي البيتي ومجتمعي الوظيفي.

لقد أطلقت مؤخراً بطاقة ABC الائتمانية. ما الذي يميز هذه البطاقة؟ وماذا تقدّم لحاملها؟

إن بطاقة الائتمان ABC تتيح لحاملها الاستفادة من عروض وامتيازات لا مثيل لها، بالتعاون مع مركز تجاري طبيعي. وهي تضع بتصرف هؤلاء الزبائن تكنولوجيا الاتصال غير المباشر التجديدية (MasterCard PayPass™) المعتمدة لدى ماستركارد، والتي توفر لهم إمكانية تمرير البطاقة من دون إدخالها ("Tap to Pay") لتسديد ثمن مشتريات بسيطة والاستفادة من مرونة الدفع المؤجل بدون فائدة لدى شراء التشكيلات الجديدة المعروضة في محلات آبي سي. يضاف إلى ذلك أنه بإمكان