بزنس جورنال
Business Journal
تصدر في طبعة موحدة مع مجلة "عالم المصارف" و "مجلة الخليج"

أسئلة لسيدات الأعمال

*** كيف دخلت عالم الأعمال وأصبحت رمزاً من رموزه؟ * ممن لقيت التشجيع؟**

بدأت مسيرتي المهنية منذ أيام الجامعة عندما قمت بمناقشة موضوع الماجستير في اختصاص إدارة البنوك وكان عنوانها في ذلك الوقت "دين الدولة العام" وقد جذب هذا العنوان عدد من رجال المصارف والاقتصاد وقد شاءت الصدفة أن احدهم كان ينوي إجراء بحث ودراسة حول قانون بطاقة الائتمان والتي لم يكن لها وجود في لبنان، فطلب مني التعاون معه والتنسيق في هذا المشروع. بدأت مراجعة الأبحاث المختصة بهذا الموضوع والدراسات المختلفة وبدأت أغطس في البحر العميق وكنت أتعمق أكثر فأكثر كلما كنت أكتشف نقطة مهمة.

تسلمت إحدى المراكز الإدارية في مصرف "فرنسبنك" بعدما أنهيت ابحاثي حول بطاقة الائتمان وكنت قد اطلعت على جميع القوانين والأنظمة المتعلقة بها. وهنا بدأت رحلتي الطويلة والممتعة مع بطاقة الائتمان التي أصبحت أعتبرها انطلاقة لي في عالم المصارف وفي الوقت نفسه أماناً لي مع مرور الزمن والأيام. ولكن المصاعب كانت كثيرة وكبيرة وإنما الإصرار والتحدي كانا أكبر منها. وعندما بدأت بطرح بطاقات الائتمان في السوق، كنت أتلقى ردود الأفعال بنفسي لأني كنت أقصد الأسواق والمحلات التجارية وللأسف كانت معظم هذه الردود غير مشجعة. ولكني لم أصب باليأس لأن الهدف الذي وضعته أمام أعيني كان عليه أن يتحقق، وبدأ التجار تباعاً يتقبلون الفكرة الجديدة. وقمنا في القسم المختص ببطاقات الائتمان الذي توليت رئاسته في المصرف، بتوزيع الماكينات الآلية على التجار والأفراد والفنادق والمطاعم وقمنا بتأسيس شركة تختصّ فقط بتوزيع هذه الماكينات والصرافات الآلية في مختلف الأراضي اللبنانية وذلك بعد الحصول على ترخيص من شركتي MasterCard Worldwide و Visa International.

ومن ثمّ، انتقلت إلى التفكير بإصدار أنواع جديدة من بطاقات الائتمان تتوجه لكافة طبقات المجتمع وفق الأعمار والأجناس والفئات وركزت على تقديم خدمات جديدة ومنوعة تتلاءم مع تطلعات وطموحات كل فرد من أفراد المجتمع بالإضافة إلى إصدار بطاقة ائتمان خاصة بالإنترنت وكانت الأولى في العالم وقد حصلت وقتها على تكريم وجائزة من قبل شركة ماستركارد العالمية.

وهكذا تحولت هذه البطاقة التي اعتبرها الناس في البداية أنها قطعة من البلاستيك لا قيمة لها ولا منافع إلى عامل مهم وضروري. فأصبحت البطاقة تلازم كل الأفراد أينما كانوا، في داخل البلاد أو خارجها لأن تشكل لهم ضمانة مادية، إن كان في مجال السفر أو التعليم أو التسوق أو العمل...

ومع نجاح بطاقة الائتمان وانتشارها بين الناس، أصبحت معروفة بخبرتي في هذا المجال. فكنت كلما أقوم بإطلاق بطاقة ائتمان جديدة ينتابني الحماس والطموح لإصدار أخرى جديدة وبمواصفات مختلفة.

كنت أتلقى طوال الوقت عروض عمل كثيرة من عدة جهات مصرفية واقتصادية ومن ضمنها بنك عوده الذي كان يرسم خطة توسعية تشمل الأردن، سورية، مصر، السودان، العراق وقطر.

من بعدها إنتلقت إلى العمل مع بنك عوده الذي كان لديه خطّة تتوافق مع طموحاتي المستقبلية لأني لم أكف عند اصدار بطاقات الإئتمان في لبنان فقط، بل كنت أنوي تحقيق وتنفيذ خطوات عملية متعددة.

لم يقتصر عملي بالمجال المصرفي فقد، ولكن شغرت أيضاً مركز استشاري من ضمن لجنة الاستشاريين لشركة Visa International في أسيا وأفريقية والشرق الأوسط. وفي عام 2000، إنتخبت لأكون عضو مجلس إدارة شركة ماستر كارد ولا أزال حتّى الان.

وخلال الرحلة بأكملها، كان زوجي وأهلي هم من يشجعوني على متابعة علمي والمثابرة بعملي، وكانوا مسرورين جداً بنجاحي وإصراري على تحقيق مركز علمي وإجتماعي وتفاؤلي ومثابرتي الدائمة.

* ما هي خلفيتك الثقافية؟

عندما بدأت مسيرتي العلمية، كانت المحطة الأولى الجامعة الأمريكية حيث أنهيت دراسة اختصاص إدارة الأعمال ببراعة وامتياز. ومن ثمّ من بعد تخرّجي، عززت هذه الشهادة بماجستير علوم اجتماعية وماجستير إدارة المصارف، فعدت وناقشت موضوع الماجستير في اختصاص إدارة البنوك وكان عنوانها في ذلك الوقت "دين الدولة العام" ومنذ ذلك الحين انفتحت على عالم البطاقات وحلول الدفع الالكترونية وعندها بدأت مسيرتي المهنية.

* ما أبرز النجاحات التي حققتها في مجال عملك؟

لقد تمكّنت خلال مسيرتي في بنك عوده على إدخال مفهوم بطاقات الائتمان في لبنان وتعزيز انتشارها، وبالإضافة على ذلك، قد بادرنا إلى إدخال طرق تسويقيّة جديدة مرتكزة على تجزئة السوق (Market Segmentation) حيث نقوم بتطوير منتجات تلبّي حاجات ورغبات الزبائن. فنرى أنّ رغبات الأفراد أحياناً لا تتناسب مع دخلهم الشهري فنقوم بإطلاق بطاقات مميزة تتوجّه إلى عدة فئات من المجتمع من رجال الأعمال، والسيدات وغيرها...

أما الاستراتيجية التي انتهجتها في عملي من أجل تمهيد الطريق لتحقيق النجاح في صناعة البطاقات، فقد ارتكزت على ثلاث مبادئ:

إدخال مفهوم تجزئة (تصنيف) المنتج بهدف تلبية كافة متطلبات العملاء وأسلوب حياتهم. لذلك، أطلقنا مئات المنتجات في السوق اللبنانية بعد أن جزأناها (أو صنّفناها) لتلائم كافة الفئات المجتمعية. ولقت هذه الاستراتيجية نجاحًا استثنائيًا في السوق المحلية والإقليمية على السواء.

إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركة (CSR) من خلال جعل هذا المفهوم جزءًا لا يتجزأ من البطاقة الائتمانية. على سبيل المثال، إن بطاقة "لبناني" التي أطلقناها عبر حملة وطنية واسعة حملت عنوان "خلّي الليرة ترجع تحكي" حصدت سبع جوائز على أساس المفهوم والشكل والتسويق وغيرها.

المفهوم القائم على أن "التكنولوجيا تحقق نجاح الأعمال"، وعليه تمكّنت من إدخال تقنية الاتّصال غير المباشر التجديديّة (MasterCard PayPass™) المعتمدة لدى ماستركارد، و الدفع عبر الهاتف الجوالMobile Payment بتقنية الاتصال القريب المدى (NFC)

* ما أبرز انجازاتك؟ والجوائز التي حصلت عليها؟

لقد حصلت على عدداً من الجوائز خلال مسيرتي، منها:

1. ماستركارد Champion من شركة ماستركارد العالمية تقديرًا للإنجازات الاستثنائية والابتكار ودعم عملية الشراكة بين ماستركارد وبنك عوده.

2. جائزة "الإنجاز الابتكاري" لإنجازاتي المهمّة في قطاع المصارف العربي.

3. أفضل إمرأة بين 70 سيّدة أعمال عربية.

4. أول إمرأة عربية عضو في مجلس إدارة بطاقات الاعتماد حول العالم (منطقة جنوب آسيا، الشرق الاوسط، وأفريقيا).

5. جائزة تقدير مميــّز من ماستركارد عن إستحداث أوّل بطاقة إنترنت في العام 1996 و إطلاق أفضل برنامج بلاتينوم في المنطقة في العام 1997 .

* كيف تقرأين مستقبل المرأة اللبنانية؟

من دون شك أن المرأة تلعب عامل أساسي في لبنان. فهي أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيدة أعمال... فتعتبر المرأة عاملاً اقتصادياً هاماً ومحركاً للنمو، ووجودها في المجتمع أساسي، لا بل ضروري. ومن دون شك أيضاً أنّ البلد يواجه تحدياً ألا وهو تمكين المرأة women empowerment خاصة في عالمي الاقتصاد و السياسة والذي يعتبر دورها مهماً في هذين المجالين، إذ أن نمو القطاع الخاص يحتاج إلى تضامن جميع اللاعبين الفاعلين، لذا، وبما أنّ المرأة تعتبر عاملاً اقتصادياً هاماً، فإنّ تمكينها واعتبارها عاملاً رئيساً هو المفتاح الهام لتفعيل الاقتصاد و تطويره. ولذلك نلاحظ عدد أكبر من النساء يتخرجن من المدارس وجامعات. فنرى أن عدد الطالبات يوازي في بعد المناطق عدد الطالبين لا بل يتعداها في بعد المدارس والجامعات. كما نلاحظ أن القطاع العام والخاص بالإجمال يستقبل عدد أكثر من الموظفات. ويدل ذلك على التقدم الذي يشهده لبنان ومستقبل المرأة الذي يتحسن مع الوقت، آملين بأن تتمركز أكثر في المجتمع وتتمكن من أن تتنصب أعلى القيادات إن كان في مجال العمل أو المجال السياسي.

* كيف تحافظين على موقعك المهني المتميز رغم المنافسة المهنية التي تلاقينها؟

مما لا شك به هو أن العديد من المصارف أصبحت الآن متنبهة أكثر لعالم بطاقات الدفع وما يقدمه هذا العالم من حلول إلكترونية، وقد دخلت المنافسة إلى سوق قد عملت على تنميته منذ أكثر من 10 سنين. ولذلك، نرى اليوم أن حصة بنك عوده من سوق البطاقات يتعدى 50% من حيث عدد البطاقات المتداولة، حجم الصرف وحتى عدد التجار.
كما الجدير بالذكر هو أن من خلال المثابرة والجهد، كما من خلال سفري والمؤتمرات التي أشارك فيها بحكم موقعي كعضو في مجلس إدارة شركة "ماستر كارد"، أتمكّن من الاطّلاع على أحدث تقنيّات الدفع في العالم ومعرفة جديد بطاقات الدفع والحلول الدفع الإلكترونية. وأنا حريصة على أن اتمكن من أن أواكب موجة التكنولوجيا الذي يشهده العالم الخارجي وأطبقه في لبنان من أجل وضع بلدنا على الخارطة وهذا ما يميزنا عن المنافسة.

* لطالما كانت المرأة اللبنانية رائدة بتطورها وثقافتها واناقتها مقارنة مع المرأة الغربية الأوروبية، وما هي مقترحاتك لمستقبل أفضل لها؟

من أجل تأمين مستقبل بحر للإمرأة، على المجتمع أن يسلحها بفرص للعلم والسفر التي من خلالها تتمكن المرأة من التفتح على العالم والتقدم. فمن دون شك ان توفير فرص العلم للمرأة يساعد بشكل إيجابي وملحوظ على انفتاحها إلى العالم وازدهارها ويقدّم لها باقة من المعلومات التي بامكانها أن ترتكز عليها من أجل التمركز في المجتمع. وذلك بالإضافة إلى السفر واكتشاف العالم الذي يسمح لها أن تطلّع على أحدث التطورات والابتكارات في العالم، بذلك تتمكّن من البقاء في المقدمة. كما الجدير بالذكر هو من أجل تقديم الأفضل لمستقبل المرأة على المجتمع أكمله وخاصة رجال الأعمال، والسياسيين أن يعترف بمكانة وأهمية المرأة في المجتمع والعمل على دمجها أكثر من ضمن أركان هذا المجتمع وحمايتها وتوفير كل ما يساهم في تقدمها ويبدأ ذلك من خلال خطوة أساسية ألا وهي تمكين المرأة women empowerment خاصة في عالمي الاقتصاد و السياسة والذي يعتبر دورها مهماً في هذين المجالين، إذ أن نمو القطاع الخاص يحتاج إلى تضامن جميع اللاعبين الفاعلين، لذا، وبما أنّ المرأة تعتبر عاملاً أقتصادياً هاماً ومحركاً للنمو، فإنّ تمكينها واعتبارها عاملاً رئيساً هو المفتاح الهام لتفعيل الاقتصاد و تطويره.

* هل تؤيدين تسلم المرأة لأعلى مقاليد السلطة السياسية؟

من الجدير بالذكر هو أن المرأة لديها قدرة تعدد المهام التي هي غير موجودة عند الرجال، فتلك القدرة تعطي المرأة مجال لتكون دائما في المقدمة وأن تبرز في كلّ المجالات. فبالتأكيد انني أؤيّد تسلم المرأة لأعلى مقاليد السلطة السياسية. فان المشكلة الأساسية في المجتمع العربي هو الاعتقاد بان قدرات المرأة أقل من قدرات الرجل من الناحية الاجتماعية والسياسية والثقافية والذهنية وهو الاعتقاد الذي كان سبباً في أن تكون مكانة المرأة الاجتماعية أدنى من مكانة الرجل. و لكن الجدير بالذكر هو أنّه برز مؤخراً التركيز على دعم وتفعيل دور المرأة في الاقتصاد وإدماجها في مسيرة التنمية والنهضة في مجتمعها، والمناداة بمشاركتها في جميع أشكاله المتعددة ولا سيّما السياسية من حيث أنه بإمكان المرأة العربية أن تقدم نظرة جديدة وأفكار نيّرة تناشد الأوضاع السياسية والمشاكل التي نواجهها في بلادنا.

* أي اقتراحات قد تقدمينها لاصلاح الوضع السياسي الاقتصادي الداخلي اللبناني؟

يشهد لبنان ومنذ بداية الألفية الثالثة نمواً متسارعاً في المعطيات المعرفية والثقافية والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت ومواقع الويب ونموها على نحو واسع. وقد جاءت هذه التجارب في إطار عالمي أوسع وأنشط ومن خلال إقامة وبناء المنظومات المعلوماتية المتطورة وتهيئة كل مستلزماتها المادية والبشرية فيأتي مفهوم إنشاء وتعزيز الحكومة الالكترونية وإنشاء مراكز لتعليم الجيل الجديد على تلك التقنيّات ويكون ذلك بمثابة كحجر أساس تمكننا من إصلاح الوضع السياسي الإقتصادي الداخلي اللبناني.

فيعدّ برنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة في لبنان مشروعًا حكوميًا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يهدف إلي تحقيق تكامل كافة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية في لبنان ضمن نظام موحد، بحيث يتم توفير جميع الخدمات والمعلومات والمعاملات الحكومية إلكترونياً عن طريق نقطة دخول واحدة لكافة المستخدمين من مواطنين ومقيمين وزائرين ورجال أعمال. وتهدف الحكومة الإلكترونية الى:

- **تطوير الخدمات الحكومية** للمستخدمين من خلال توفير الخدمات الحكومية الأكثر كفاءة وفاعلية والأسهل وصولاً للجميع
- **زيادة الكفاءة الداخلية** للمؤسسات الحكومية من خلال تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين الوزارات.
- **تعزيز الحوكمة والشفافية** عن طريق توضيح مختلف الإجراءات ومساعدة المستخدمين في اتخاذ القرارات

فيحتاج لبنان إلى بناء حكومة إلكترونية تقوم على توفير الخدمات العامة الفعالة لجميع المواطنين، تسريع عملية النهوض الاقتصادي والاجتماعي، التخلص من الفائض في إدارات الدولة وإيقاف الهدر، محاربة الفساد وإدخال أحدث الوسائل التكنولوجية وأساليب العمل مما يؤدي إلى خلق فرص استثمارية للمستثمرين المحليين والأجانب، تسهيل النشاطات والأعمال التجارية المحلية وتحسين مستوى المعيشة في لبنان.

أمّا بالنسبة الى **التجارة الالكترونية**، فالبلد بحاجة إلى نفخة دعم اقتصادي وسياحي نتمكن من الوصول اليه من خلال التجارة الإلكترونية التي تسمح للتجار اللبنانيين بالتركيز على عملهم والإنفتاح بشكل إيجلبي ومن الخروج وتقديم منتجاتهم إلى العالم مما يحرك عجلة الاقتصاد ويحسن الوضع عامة كما بالإضافة إلى تعزيز الاستثمار في البلد ووضع لبنان على خريطة التجارة الإلكترونية

* هل من عروض خاصة لجذب السواح والمغتربين اللبنانيين بهذا الصيف؟

من المؤكد هو أن للأسف الحالة في لبنان لا تدعي العديد من السواح إلى زيارتنا وذلك يؤثر على المجتمع والإقتصاد ككل. ولذلك قمنا بمبادرة فريدة من نوعها من حيث الفكرة والوسيلة تمكنا من خلالها إحياء السياحة عبر الإنترنت وذلك من خلال إطلاق emall.

فيهدف موقع emall الجديد إلى تنشيط حركة الاقتصاد اللبناني باعتباره سيشكّل منصّة موحّدة أو سوقاً مشتركة لتجّار التجزئة اللبنانيّين، تجمع المؤسّسات التجّارية، والشركات الصغيرة والمتوسّطة الحجم، والتجّار المنفردين، مع حاملي بطاقات الدفع في لبنان والعالم الذين سيتمكّنون من إجراء عمليّات البيع والشراء من خلال هذا الموقع التفاعلي الفريد.

إنّ إطلاق هذا الموقع يضع الأسس اللازمة لتشجيع التجارة الإلكترونيّة في لبنان، إذ يساهم في توسيع آفاق التجّار اللبنانيّين ومساعدتهم على النفاذ إلى العالم. كما يساهم emall إلى حدٍّ كبير في زيادة الاعتماد على الإنترنت كأداة للتداول والتجارة الإلكترونيّة من قبل الشركات والأفراد على حدٍّ سواء. ويوفّر الموقع للزبائن الراحة التامّة والطمأنينة الكاملة من خلال عمليّات الشراء والتسليم المريحة والآمنة، بدون جهد ودونما حاجة إلى التنقّل من مكان إلى آخر.

فإنّنا نعتزّ بإطلاق هذه المنصّة الخاصّة بالتجارة الإلكترونيّة. فنحن، في بنك عوده، نؤمن بدورنا الأساسي في دعم الاقتصاد المحلّي، ونسعى باستمرار إلى القيام بمبادرات مختلفة تهدف إلى تعزيز النظام المالي، لا سيّما في ظلّ الظروف الراهنة. فاعترافاً بالدور الذي تلعبه الشركات الصغيرة والمتوسّطة الحجم في التنمية الاقتصاديّة فى مجال البيع بالتجزئة، سوف يساهم موقع emall في تحريك أعمال هذه المؤسّسات، وبخاصّة مع تزايد اعتماد مفهوم التسوّق الإلكتروني من قبل المستهلكين اللبنانيّين والعرب. وبإطلاقه هذه المنصّة، يوجّه بنك عوده رسالتَين في آن: واحدة إلى التجّار اللبنانيّين الذين نقول لهم "إنّنا نأخذ منتجاتكم إلى العالم"، والثانية إلى زبائننا الذين نقول لهم "إننا نضع العالم بين أيديكم".

فالبنسبة إلى التجّار اللبنانيّين، سيساعدهم موقع emall على تطوير أعمالهم من خلال فتح متاجرهم الخاصّة وعرض بضائعهم بطريقة سهلة وبسيطة عبر صفحتهم الخاصّة وتحت مظلّة emall. كما يؤمّن لهم بنك عوده منصّة دفع إلكتروني تقبل جميع أنواع البطاقات، من فيزا وماستركارد وأميركان إكسبرس، وتعتمد أهمّ وسائل الحماية الحديثة على المشتريات (verified by Visa & MasterCard Secure Code). هذا بالإضافة إلى تأمين الحلول اللوجيستيّة الخاصّة بتوصيل البضائع داخل وخارج لبنان من خلال اتّفاقيّة موقعة مع شركات بريد تتكفل بنقل البضائع من المتجر إلى المشتري.
أمّا بالنسبة إلى حاملي البطاقات، فيقدّم لهم موقع emall منصّة للتسوّق في غاية السهولة وفي متناول الجميع، تضمّ أقساماً مختلفة وتفاعليّة، وتقدّم تجربة جديدة ومميّزة للمشتري عبر الإنترنت.
فيتيح emall للمستخدم إمكانيّات عديدة، أهمّها التسوّق لدى العديد من محلاّت التجزئة، والتسوّق وشحن المشتريات من مواقع إنترنت أميركيّة لا تقبل عادةً الدفع بواسطة بطاقات صادرة عن منطقتنا وغالباً ما لا توصل المشتريات إلى لبنان، والاستفادة من "صفقة اليوم" ("Great Deal") أي العرض اليومي الذي يقدّم حسومات تصل إلى 80% على بعض السلع. كما أعدّ المصرف تطبيقاً خاصّاً بـ"صفقة اليوم" ("Great Deal Mobile Application") يستطيع الزبائن تنزيله على هواتفهم النقالة للاطّلاع باستمرار على آخر الحسومات المتوافرة. هذا بالإضافة إلى الاستفادة من عروض خاصّة لمشاهدة المباريات الرياضيّة والحفلات الموسيقيّة وعروض الأزياء حول العالم، وشراء بطاقات الدفع المسبق، والتعرّف إلى المؤسّسات الخيريّة التي يمكن مساعدتها من خلال هبات عبر الإنترنت.

* من أنت؟

أنا امرأة قد بدأت مسيرتها الأمومية والدراسية على سنّ مبكر، ولكني تمكنت من التأقلم واستطعت أن أوفق بين أمومتي وعائلتي ودروسي الجامعيّة بالرغم من العقبات والتحدّيات والصعوبات. اليوم، خبزي اليوميّ هو المواظبة على بثّ روح التقدّم وسط مجتمعي البيتيّ ومجتمعي الوظيفيّ وتكمن قوتي في خلق توازن ما بين واجبات العمل

وواجبات الأولاد بطريقة أن لا يؤثر أي عمل سلباً على العمل الأخر. أنا أم، وأخت، وزوجة، وصديقة وسيدة أعمال... وأساساً وأخراً أنا امرأة عربية.