

• ماذا تعرف عن الصراف الآلي؟ [4]

• أرقام ودلالات [6]

• بنوك اليوم... أشكال ألوان [8]

• اللبنانيون والـATM... علاقة ملتبسة [10]

ملحق
الصرّاف الآلي
والفروع

الثلاثاء 12 نيسان 2016

العدد 2860 السنة العاشرة

mardi 12 avril 2016 n° 2860 10ème année

إعداد: رضا صوايا، إيفون صعيبي للإعلان: القسم التجاري: 01759500 rdawalibi@al-akhbar.com

المصارف... تتغيّر



من داخل احد البنوك في مدينة ميلان الإيطالية

النقدية، إيداع الشيكات، الإيداعات المتعددة العملات، الحصول على كشف حساب، تحويل بين الحسابات الخاصة بهم، تسديد الدفعات، تعبئة رصيد الهاتف المحمول، إضافة إلى خدمات أخرى. ونجدد الإشارة إلى أننا، قبل إطلاق مجموعة الخدمات الجديدة عبر الصراف الآلي (Smart ATM)، قمنا بدراسة شاملة كان الهدف منها إعطاء زبائننا الفرصة للاستفادة من وسيلة مصرفية متعددة الوظائف تخولهم الحصول على الخدمات المصرفية التي كانوا يجدونها داخل الفرع، من خلال الصراف الآلي (Smart ATM) أيضاً، وفي الوقت والمكان المناسبين لهم.

6- كيف توصفون التقدم والتطور الذي شهدته خدماتكم عبر أجهزة الصراف الآلي منذ اعتمادكم على هذه الأجهزة؟

لقد تحولت أجهزة الصراف الآلي من آلات لسحب الأموال إلى وحدات متطورة قادرة على تأمين خدمة عملية، ترتكز على تقديم خدمات مصرفية عدة في وقت واحد (One stop approach)، وتلبي متطلبات الزبائن المصرفية الأساسية. وقد أدخلت على أجهزة الصراف الآلي (Smart ATM) الحالية التابعة لمصرفنا تقنية متطورة تقدم للزبائن تجربة التواصل المباشر المرئي والمسومع، ما ساهم في زيادة فعاليتها.

7- أية إضافات ترونها ذات دلالة ومناسبة للذكر مع الموضوع؟

إن تقديم الخدمات المصرفية من خلال فروعنا ومن خلال الصراف الآلي (Smart ATM) يشكلان جزءاً واحداً لا يتجزأ من استراتيجية الاعتماد المصرفي. Creditbank المرتكزة على تعدد أقدية تقديم الخدمات المصرفية، إلى جانب وسائل أخرى تُعتبر بالأهمية ذاتها ويسجل استخدامها نسبة ارتفاع سريعة، ومنها الموقع الإلكتروني، الخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال. وهدفنا أن نؤمن لزبائننا تجربة فريدة وخدمة نوعية موحدة ومتشابهة عبر كل الوسائل والأقنية المتوفرة لدينا. وبالتالي، نعطي زبائننا الفرصة ليستفيدوا من قاعدة أقنية خدماتنا المصرفية، ويختاروا الوسيلة التي يريدونها في الوقت الذي يناسبهم



هندى سعد

العلم أن أكثر استعماله هو للسحوبات النقدية، تليها الخدمات الأخرى التي تزداد تدريجياً، مثل إيداعات الأموال النقدية والشيكات، تسديد دفعات القروض، وغيرها. ولا شك أن التحديات التقنية التي ستشدها هذه الوسيلة ستشجع الزبائن أكثر للاعتماد عليها. لكن استراتيجيتنا تقضي بإرشاد زبائننا كأولوية، لذلك نعمل على توجيههم من جهة إلى استعمال كافة الوسائل التكنولوجية، بما فيها الصراف الآلي (Smart ATM) لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، ومن جهة أخرى من خلال فروعنا عندما يحتاجون إلى القيام بما هو أكثر تعقيداً كالاستثمارات وغيرها. فلا غنى عن التواصل المباشر الفعال خصوصاً مع زبائننا الجدد، في الأوقات التي تستلزم المقابلة الشخصية، ومع عملائنا الأوفياء الذين يفضلون دائماً زيارة الفرع. في جميع الأحوال، إن هذا التطور يعطي موظفينا الفرصة للتركيز على دورهم الاستشاري تجاه زبائننا، وبالتالي الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم.

5- ما هي الخدمات والمميزات التي تطع أجهزة الصراف الآلي التابعة لمصرفكم؟

كما أشرنا سابقاً، إن الخدمات المصرفية التي تقدمها أجهزة Creditbank المتطورة والحديثة للصراف الآلي (Smart ATM) تؤمن لزبائننا السحوبات والإيداعات

ومعالجة مطالبهم.

3- من خلال خبرتكم في هذا المجال، كيف توصفون العلاقة بين عملائكم والصراف الآلي لناحية إتمام المهام المصرفية التقليدية والعم بخصائص الصراف والتعامل معها؟ وكيف تنتشرون ثقافة الصراف الآلي إلى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي قد لا يكون لها باع طويل مع التكنولوجيا؟

شهدنا مؤخرًا قبولاً وإقبالاً متزايدين من قبل عملائنا على الوسائل المصرفية الرقمية. يتصدر الصراف الآلي أعلى نسبة استعمال، تليه الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، ثم عبر الهاتف المحمول. لقد وجد عملائنا في إطلاق ونشر الصراف الآلي (Smart ATM) الفرصة لإتمام 75% من المهام المصرفية الأساسية، كإجراء الإيداعات والسحوبات النقدية، إيداع الشيكات، الحصول على كشف حساب، تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بهم، وذلك في الوقت الأنسب لهم على مدار الساعة.

حتى الفئات العمرية الأكبر سناً والتي تفضل عادة دخول الفرع لإتمام الخدمات المصرفية التقليدية، سجلت إقبالاً على هذه الوسيلة التكنولوجية بنسبة 40%، وهي نسبة على ارتفاع مستمر وذلك لأننا حرصنا على إطلاق الزبائن على خصائص خدماتنا المصرفية الرقمية، بالإضافة إلى توجيه والإرشاد لطريقة الاستعمال ومرافقتهم خطوة بخطوة لإتمام الخدمة المرادة.

4- هل ترون أن أجهزة الصراف الآلي ساهمت في التخفيف من المهام التي كان يقوم بها المصرف التقليدي؟ يرى الكثيرون أن أجهزة الصراف الآلي باتت تقلل من الحاجة إلى الفروع، وخاصة في المناطق النائية والبعيدة. ما هي نظرتكم إلى هذا الموضوع، وهل تفكرون في الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي، وبالتالي توفير تكلفة افتتاح فروع جديدة؟ هل باتت الغالبية العظمى من عملائكم تعتمد على هذه الأجهزة في الخدمات التي تقدمها بدل الاتكال على موظفي المصرف؟

كما سبق وذكرنا، يساهم الصراف الآلي (Smart ATM) في التخفيف من المهام الإدارية داخل الفرع بفضل الأداء العملي، والفعالية الناتجة عن إجراء الخدمات المصرفية من خلاله، والسرعة بسبب عدم وجود توقف بين إجراء خدمة وأخرى، مع

Creditbank

المحاور الأساسية لرؤية الاعتماد المصرفي

استراتيجية إدارة الاعتماد المصرفي ش.م.ل. التوسعية، رؤية النمو والتطور، وأهداف إدخال التكنولوجيا المتطورة، وغيرها. عناوين الحوار التالي الذي أجريناه مع رئيسة قسم التسليقات بالتجزئة - مساعدة المدير العام هنادي سعد:

1- ما هي الفلسفة التي تنتهجها إدارة المصرف في اختيار مواقع الفروع الخاصة به وانتشارها الجغرافي على كامل الأراضي اللبنانية؟ ما هي الاستراتيجية التي تتبعونها والتي تحدد توجهاتكم؛ سواء عند افتتاح فرع جديد أو نشر أجهزة صراف آلي؟

تستمر إدارة الاعتماد المصرفي ش.م.ل. Creditbank s.a.l باستراتيجيتها التوسعية التي تعكس رؤية التطور والنمو للمصرف وتفعيل دوره على كامل الأراضي اللبنانية، وذلك بهدف وضع مجموعة الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها في

متناول جميع زبائننا، وخاصة أن الفرع يمثل الخط الأمامي للتفاعل مع الزبائن.

ولا شك أن الانتشار الجغرافي مرتبط بنمو المصرف، وافتتاح فروع جديدة هو بمثابة

خطوة استثمار ودليل على هدف توطيد

علاقة المصرف بزبائنه، أينما وجدوا، وإطلاعهم على خدماته ومنتجاته. أما

تحقيق هذه الخطوة فيرتكز على دراسة

نقاط عدة، أهمها تقييم الخيارات المتاحة

لاختيار الموقع الأنسب، وتحديد المعايير

التي ستؤخذ بعين الاعتبار، منها مثلاً:

إجمالي عدد السكان، معدل النمو السكاني،

مستويات الدخل والإنفاق، متوسط حجم

الأسرة، عدد المصارف الأخرى والمؤسسات

الناشطة في المنطقة ذاتها، إمكانيات النمو

وغیرها.

هذه المعايير والأسس مهمة جداً لاختيار

الموقع الأنسب لكل فرع. وتحرص الإدارة

على توظيف مساحة الفرع لضمان راحة

زبائنه لإجراء كافة المعاملات المصرفية،

ورفع درجة المعرفة المتعلقة بالمصرف

ومنتجاته المتوفرة لتطوير نسبة الجدوى

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

على نهج المحطة الواحدة لمقاربة الزبائن

الاعتماد المصرفي

الصراف الآلي - "Smart ATM" قدرات أكثر بوقت أوفر

- إيداعات وسحوبات نقدية بعملات مختلفة
- إيداع حتى 25 شيكاً في وقت واحد
- تحويل الأموال بين الحسابات الخاصة بالعمل
- تسديد مستحقات القروض والبطاقات الائتمانية
- تعبئة رصيد الهاتف المحمول
- الإطلاع على حركة الحسابات

+961 4 727 555
www.creditbank.com



عوده

نحو «مجتمع خالٍ من النقد»

قبل نحو عاقين، وضع بنك «عوده» استراتيجية تهدف إلى خلق مجتمع خالٍ من النقود، ما يسهم في خفض التكاليف الناجمة عن التعامل بالسيولة، ودفع العجلة الاقتصادية

بنك عوده

افتتح بنك عوده صالة العرض الإلكتروني e-gallery، وهي أول صالة عرض مصرفية من نوعها في لبنان

معرفة بطول الدفع الإلكتروني، وأخر وسائل وتكنولوجيا الدفع المتوافرة.

مجتمع إلكتروني

يرى «عوده» أن مجتمعاً خالياً من النقود هو المجتمع الأمثل، لأنّ التداول بالنقد مكلف جداً من حيث الطباعة والنقل والتخزين. لذلك، فإنّ بناء مجتمع إلكتروني أسهل وأقلّ كلفة.

وكلّ الخدمات والمنتجات التي أطلقها «عوده» تحت شعار Tap2Pay (البطاقة، الهاتف النقال، الملصقات، الساعة والسوار) ستساعد على رسم تصوّر جديد لوسائل الدفع في لبنان، ومن شأنها أن توصلنا إلى خلق «مجتمع خالٍ من النقود». ومن أهمّ الفوائد التي ستنتج من تخليّ الناس عن الدفع نقداً تحفيز عجلة الاقتصاد والتخفيف من كلفة النقد.

اتجاهات مستقبلية

إلى ذلك، افتتح بنك عوده صالة العرض الإلكتروني e-gallery، وهي أول صالة عرض مصرفية من نوعها في لبنان تعرّف الجمهور الواسع، ولا سيما جيل الشباب، إلى اتجاهات الدفع المستقبلية. وتُطلع صالة e-gallery زوّارها على الطريقة التي يعمل بها نظام الدفع، وتكيفها لتلبية حاجات العملاء وملاءمة نمط عيشهم بنحو أفضل. وتقدّم للزائر أحدث وسائل وتكنولوجيا وأنظمة الدفع المتوافرة حول العالم، وإمكانية تطبيقها لتلبية حاجات المستهلك اللبناني وأسلوب عيشه.

أخيراً، نظّم المصرف مؤتمراً وورش عمل بعنوان «تقنيات الدفع: حاضر ومستقبل» موجهة إلى طلاب الجامعات، وتهدف إلى تثقيف الأجيال الصاعدة وزيادة

التي جرت بها عملية الدفع، بشكل شيفرة يستحيل فكّها، من دون الحاجة إلى تخزين رقم البطاقة. من جهة أخرى، يقدم «عوده» حلول دفع إلكترونية للوزارات، وهي وسيلة آمنة ومضمونة للمواطن،

قدم بنك عوده أجهزة POS وتقنيات اتصال لاكثر من 3500 تاجر في لبنان

لتسديد الفواتير والرسوم المترتبة عليه للدولة، مباشرة من مكتبه أو من منزله. كذلك تسهم هذه الوسيلة في خفض التكاليف التشغيلية، وتمنح موظفي القطاع العام مزيداً من الوقت للتركيز على مهمات أخرى.

توزيع أجهزة قارئه من دون لمس على التجار في مختلف المناطق اللبنانية، بما فيها المحال التجارية الكبرى، ومطاعم المأكولات السريعة، والسوبرماركت، والصيدليات، والمقاهي، وغيرها. وعمل على تطوير البنية التحتية للدفع من خلال تقديم أجهزة POS وتقنيات اتصال لاكثر من 3500 تاجر في لبنان من أجل بناء شبكة قبول الدفع وتعزيزها.

التجارة الإلكترونية

ويوفّر المصرف الدعم لمنصة التجارة الإلكترونية (Audi e-Payment) وهي بوابة دفع إلكترونية تقدّم للتجار خدمات قبول عمليات الدفع بطريقة آمنة وفعالة،

بفضل أحدث التقنيات المتوافرة حالياً لمكافحة التزوير، فضلاً عن تخزين البيانات الخاصة بالبطاقات

أطلق المصرف عدداً من حلول الدفع الإلكترونية لتلبية الحاجات المتغيرة للعملاء، واهتمامهم المتزايد بالتكنولوجيا الجديدة. تشمل الحلول التي أطلقها «عوده» في السنوات الأخيرة وسائل الدفع من دون لمس Tap2Pay التي تستهدف العملاء من فئات مختلفة، وتتضمن بطاقات دفع وإئتمان من دون لمس، وخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال التي تعتمد على ربط بطاقة ائتمان ببطاقة الـ SIM، وملصقات NFC لأجهزة الموبايل غير المجهزة بتقنية الدفع عن قرب، وساعة وسوار الدفع للشباب.

تحديث البنية التحتية

ويبذل «عوده» جهوداً حثيثة لتحديث البنية التحتية الخاصة بتقنيات الدفع الجديدة من خلال



NOVO ITM يباخذ وييعطي، صوت وصورة

اختبر معنا تجربة مصرفية مريحة وآمنة يومياً لغاية الساعة الـ 7:00 مساءً، حتى أيام الأعياد والعطل الرسمية.

يمكنك الآن بسهولة ومن خلال أجهزة الصراف التفاعلية الأولى من نوعها في لبنان NOVO ITM (Interactive Teller Machine)، التواصل مباشرة مع موظف من البنك لـ:

- تحويل الأموال
- إيداع وسحب النقود*
- تسديد الدفعات (الأقساط الجامعية، هدايا مالية في حساب الزواج، تبرعات...)
- إيداع الشيكات*

* بلا عمولة

لمعرفة أماكن تواجد NOVO ITM وتفاصيل أوقات العمل يرجى الاتصال بنا أو زيارة موقعنا الإلكتروني.

لماذا فشلت أول ماكينة صراف آلي؟

تعود أول محاولة لبناء جهاز صرف آلي إلى عام 1939 على يد لوثر جورج سيميجيان. بعد حوالي 6 أشهر من الاستخدام، سحب مصرف «سي تي بنك» الجهاز لعدم اعتياد الناس على استخدامه، ولأن الغالبية العظمى من المستخدمين كانوا من بائعات الهوى والمقامررين الذين كانوا يفضلون تجنب التعاطي المباشر مع موظفي المصرف.



ولد في الحمام

وُلدت فكرة اختراع صراف آلي، بشكله الحديث، في الحمام! فبعدما تأخر الاسكتلندي جون شيفرد بارون دقائق معدودات في الوصول إلى المصرف لسحب المال وجده مقفلاً. حينها، راح يفكر وهو مستلق في المغطس عن طريقة تمكنه من الوصول إلى ماله في أي وقت وفي أي مكان. واستلهم الفكرة من الماكينات التي «تبيع» الشوكولا: إن كان في إمكان الماكينات «إخراج» الشوكولا، يمكنها إذاً أن تخرج الأموال. ولدى لقائه، صدفة، المدير العام لمصرف باركليز في أحد المطاعم عام 1965، عرض عليه فكرته... وهكذا كان.



الرمز السري 4 أرقام... بسبب امرأة

في البداية حدّد مخترع جهاز الصرف الآلي الرمز السري بـ 6 أرقام، وذلك لقدرته على تذكر رقمه العسكري الذي يتألف من 6 أرقام. لكنه حين طرح الموضوع على زوجته، لم تتمكن من تذكر إلا 4 من الأرقام الستة... فقرر حينها اعتماد الأرقام الأربعة.



ATM حتى... في القطب المتجمد

رغم درجات الحرارة المتجمدة وأشهر الظلام الدامس في القطب المتجمد الجنوبي، أنشأت شركة «ويلز فارغو» الأميركية المتخصصة في الخدمات المصرفية والبنكية عام 1998 أول ATM في محطة مكموردو، أكبر قاعدة للأبحاث العلمية في القارة. ويتغير عدد سكان مكموردو بحسب الفصول، حيث يتراوح بين 250 و1000 نسمة. وكأي مجتمع صغير، هناك حاجة إلى التعاملات التجارية في المقاهي والمتاجر العامة والمكاتب في ظل وجود مقهى وحانوتين ومطعم هامبورغر ومتجر تلبي حاجات السكان.



للذهب... ماكينات أيضاً

قبل حوالي 6 سنوات، أصبح فندق «قصر الإمارات» في أبو ظبي أول فندق في العالم يتيح إمكانية شراء السبائك الذهبية من ماكينات شبيهة بماكينات الصراف الآلي. وفي إمكان العميل أن يختار بداية وزن الذهب الذي يريد شراءه، ثم طرازه عبر الصور التي تعرضها الماكينة، ثم يضغط على زر محدد على الشاشة لإدخال القيمة المالية المطلوبة. والماكينة مصممة لتعمل على تحديث أسعار الذهب بشكل مستمر وفقاً للأسعار في السوق المحلية.



أسوأ 20 رمزا سريا

27% من حاملي البطاقات المصرفية يستخدمون 20 رمزاً سرياً هي من الأكثر شيوعاً والأكثر سهولة للسرقة. نيك بيرى، عالم الصواريخ السابق ورئيس شركة Data genetics ، 3,4، فحص مليون رمز سري وتوصل إلى النتيجة التالية:

الجدول المرفق

المرتبة	الرمز	نسبة الاستخدام
#1	1234	10.713%
#2	1111	6.016%
#3	0000	1.881%
#4	1212	1.197%
#5	7777	0.745%
#6	1004	0.616%
#7	2000	0.613%
#8	4444	0.526%
#9	2222	0.516%
#10	6969	0.512%

«لبنان والمهجر» الاستثمار في المستقبل... اليوم

إيجابية من العملاء الذين يثنون على هذه الخدمة المميزة، ونلاحظ ارتفاعاً في نسبة مستخدميها مع الوقت. كما تجدر الإشارة إلى أن خدمة eCash تلقى أيضاً رواجاً مرتفعاً ونسبة استخدام عالية من قبل عملاء مصرفنا.

■ ما هي الخطط المستقبلية لدى المصرف في موضوع الصراف الآلي؟

يحرص المصرف على الاستثمار في مجال التكنولوجيا المصرفية نسبة إلى ميل اللبنانيين إلى كل ما هو جديد وخالق، ويسعى إلى تطوير جهاز الصراف الآلي لتزويده بإمكانية تقديم العديد من الخدمات المميزة. هذه الخدمات تسهل على عملائنا القيام بالمعاملات المصرفية، فهي لا تقتدهم بوقت محدد لزيارة الفرع في خلال دوام العمل. إذ إن خدمات جهاز الصراف الآلي تؤمن للعملاء كل ما يحتاجون إليه من دون الحاجة إلى الحضور إلى الفرع شخصياً. وتتجه أجهزة الصراف الآلي إلى خدمة التخصيص Personalization بحيث تتعرف الشاشة المصرفية إلى العملاء وتقدم حلولاً مصرفية مخصصة لهم تلائم حاجاتهم.

■ هل من إمكانية لخرق حساب عميل ما من خلال جهاز الصراف الآلي؟ وما هي التدابير التي يطبقها مصرفكم لضمان أعلى درجات الأمان بموضوع الصيرفة الآلية؟

لا شك في أن التطورات التقنية والتكنولوجية المعاصرة التي ساهمت إلى حد كبير في تحديث القطاع المصرفي أتاحت المجال أمام العابثين لمحاولة خرق بعض الأنظمة المصرفية. وهذه هي الحال مع أي تطور جديد تستفيد منه شريحة من المجتمع وتحاول شريحة أخرى خرقه. إنما نلاحظ أن القطاع المصرفي واع لمحاولات الخرق والعبث، وقد وضع تدابير احتياطية ووقائية. ويحرص مصرفنا من خلال مركز خدمة الزبائن على العمل على مدار الساعة لتأمين أقصى درجات الراحة والأمان لعملائه ومراقبة العمليات التي تجري على حساباته ونفاذي أي عملية احتيال محتملة. إضافة إلى ذلك، يتخذ المصرف تدابير احتياطية عدة وأعلى وأحدث مستويات الأمان في الأنظمة التكنولوجية المستعملة على أجهزة الصراف الآلي للحد من محاولات العبث بهذه الأجهزة.



مبنى BLOM الرئيسي

مصرفنا إمكانية تحويل المال لأي شخص، من دون الحاجة إلى أن يكون المستلم عميلاً لدى مصرفنا أو أن يكون لديه حساب أو بطاقة مصرفية. فقد يكون العميل مثلاً بحاجة إلى دفع مبلغ لشخص ما، ولكنه لا يستطيع مقابله، ومن خلال خدمة eCash، يستطيع تسديد المبلغ عبر حساب الـ eBLOM من خلال استخدام جهاز كمبيوتر أو جوال ذكي موصول بالإنترنت وإعطاء الرمز السري إلى صديقه لسحب الدفعة عبر أي صراف آلي تابع لبنك لبنان والمهجر.

■ على أي أساس يتم توزيع ماكينات الصراف الآلي؟ يعمل بنك لبنان والمهجر على توسيع شبكة ماكينات الصراف الآلي، وهي منتشرة في كل أنحاء لبنان لتكون قريبة من جميع عملائنا. توجد ماكينات الصراف الآلي بالقرب من فروع بنك لبنان والمهجر في معظم الأماكن السكنية، وكل فرع يحتوي على الأقل على صراف آلي واحد. علاوة على ذلك، يتم أيضاً توزيع بعض أجهزة الصراف الآلي في المجمعات التجارية التي تستقطب الكثير من الزبائن مثل Beirut City Centre، وفي الفنادق الكبيرة مثل Four Seasons Hotel وغيرها...

■ ما هو تقييمكم لتجربة خدمة صرف الشيكات الفوري وغيرها من التجارب الأخرى المبتكرة؟ خدمة صرف الشيكات الفورية تلقى ردود فعل

- خدمة صرف الشيكات الفوري (Instant Check Cash-ing): يستطيع من خلالها أي عميل لدى المصرف أن يقبض الشيك الصادر عن بنك لبنان والمهجر عبر الصراف الآلي بشكل فوري.

- خدمة إيداع النقود: يستطيع العميل إيداع مبالغ نقدية بالليرة اللبنانية أو بالدولار الأميركي عبر أي صراف آلي من دون الحاجة إلى زيارة الفرع.

- خدمة إيداع الشيكات المصرفية: يستطيع العميل إيداع شيكات مصرفية صادرة عن أي مصرف لبناني بالليرة اللبنانية أو بالدولار الأميركي عبر أي صراف آلي تابع لبنك لبنان والمهجر من دون الحاجة إلى زيارة الفرع.

- تسديد أقساط بطاقات الائتمان أو قروض التجزئة: يستطيع العميل تسديد أقساط بطاقته الائتمانية في أقرب صراف آلي عوضاً عن الذهاب إلى الفرع بشكل شخصي. فإذا أراد تسديد أقساط بطاقته الائتمانية في وقت متأخر من الليل والمصرف مغلق، يمكنه استخدام أي صراف آلي تابع لبنك لبنان والمهجر.

- خدمة إعادة تعبئة الخطوط المسبقة الدفع من Alfa و touch في أي وقت كان، من دون أي كلفة إضافية عبر أي صراف آلي تابع لبنك لبنان والمهجر. كل ما على العميل فعله هو إدخال أي من بطاقات بنك لبنان والمهجر والاختيار بين تعبئة خط Alfa أو touch، وسيحصل على إيصال يحتوي على رمز إعادة تعبئة الخط المؤلف من 14 رقماً، بالإضافة إلى الخطوات التي يجب عليه اتباعها لإعادة تعبئة خطه.

- خدمة إعادة تعبئة البطاقات المدفوعة سلفاً. ويمكن العميل طلب كشف حساب مختصر يظهر العمليات العشر الأخيرة التي تمت على حسابه.

■ ما هي أوجه استخدام الصراف الآلي الأكثر انتشاراً بين عملائكم؟ تعتبر خدمة الـ eCash، وخدمة سحب النقود، وخدمة إيداع النقود من الأكثر استخداماً بين عملائنا. ويمكن العميل إيداع أو سحب مبالغ نقدية بالليرة اللبنانية أو بالدولار الأميركي، شرط أن تكون العملة المختارة وعملة الحساب الجاري ذاتها، في أي صراف آلي من دون الحاجة إلى الذهاب إلى المصرف شخصياً. أما بالنسبة إلى خدمة الدفع الفردية eCASH، فقد لاقت رواجاً كبيراً كونها خدمة متطورة وأولى من نوعها في لبنان والشرق الأوسط. فهي تتيح لعملاء

يسير بنك «لبنان والمهجر» جنباً إلى جنب مع التكنولوجيا المصرفية، مواكباً أحدث ما تقدمه في مجال الصناعات المصرفية الحديثة. خطوات سريعة لكنها ثابتة، ومحورها الأساسي خدمة العملاء وتوفير أفضل الخدمات لهم في إطار من الراحة والأمان. استثمار المصرف في «المستقبل» يثمر في «الحاضر» إقبالاً متزايداً من العملاء الذين بدأوا يميلون إلى الخدمات الإلكترونية بشكل... إلى

■ كيف تطور عمل المصرف منذ اعتماد جهاز الصراف الآلي حتى اليوم؟ وما هي أبرز الخدمات التي تقدمونها في هذا المجال؟ نجح بنك لبنان والمهجر في مواكبة التطور في قطاع الخدمات المصرفية إلى جانب تقديم الخدمات المصرفية التقليدية التي تلقى إقبالاً كبيراً من قبل اللبنانيين الذين يسعون دائماً إلى تبني كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا. فمنذ اعتماد جهاز الصراف الآلي في بنك لبنان والمهجر، بدأ العملاء باستخدام هذه الأجهزة لسحب الأموال، أو لتفقد رصيد حساباتهم، من دون الدخول إلى الفرع. اليوم، تقدمت التكنولوجيا، وقدمت لحاملي البطاقات القدرة على إيداع الأموال، أو حتى الشيكات، بطريقة سريعة، آمنة، وعملية.

وفي إطار سعيه الدائم لتقديم أفضل الخدمات لعملائه، أطلق بنك لبنان والمهجر العديد من هذه الخدمات الجديدة والعملية على جهاز الصراف الآلي، متوفرة على مدار الساعة لتأمين راحة البال.

- خدمة الـ eCash: هي خدمة متطورة وأولى من نوعها في لبنان والشرق الأوسط تتيح لعملاء مصرفنا تحويل المال لأي شخص، من دون الحاجة إلى أن يكون لدى المستلم حساب أو بطاقة مصرفية. هذه الخدمة تمكن العميل من تنفيذ دفعات نقدية وفورية من أي مكان في العالم من خلال استخدام جهاز كمبيوتر أو جوال ذكي موصول بالإنترنت عبر حساب الـ eBLOM وتحويلها إلى الشخص الذي يريده لسحب الدفعة من خلال أي صراف آلي تابع لبنك لبنان والمهجر.

blomgoldenpoints.com
+961 1 753000
BLOMRetail



تسوق عبر الإنترنت بنقاط وأميال بلوم الذهبية

هل أنت من محبي التسوق عبر الإنترنت؟ هل أنت من حاملي بطاقات بلوم وتجمع نقاط وأميال بلوم الذهبية؟ أصبح بإمكانك الآن تسديد ثمن مشترياتك من أي موقع إلكتروني حول العالم من خلال نقاطك/أميالك الذهبية.

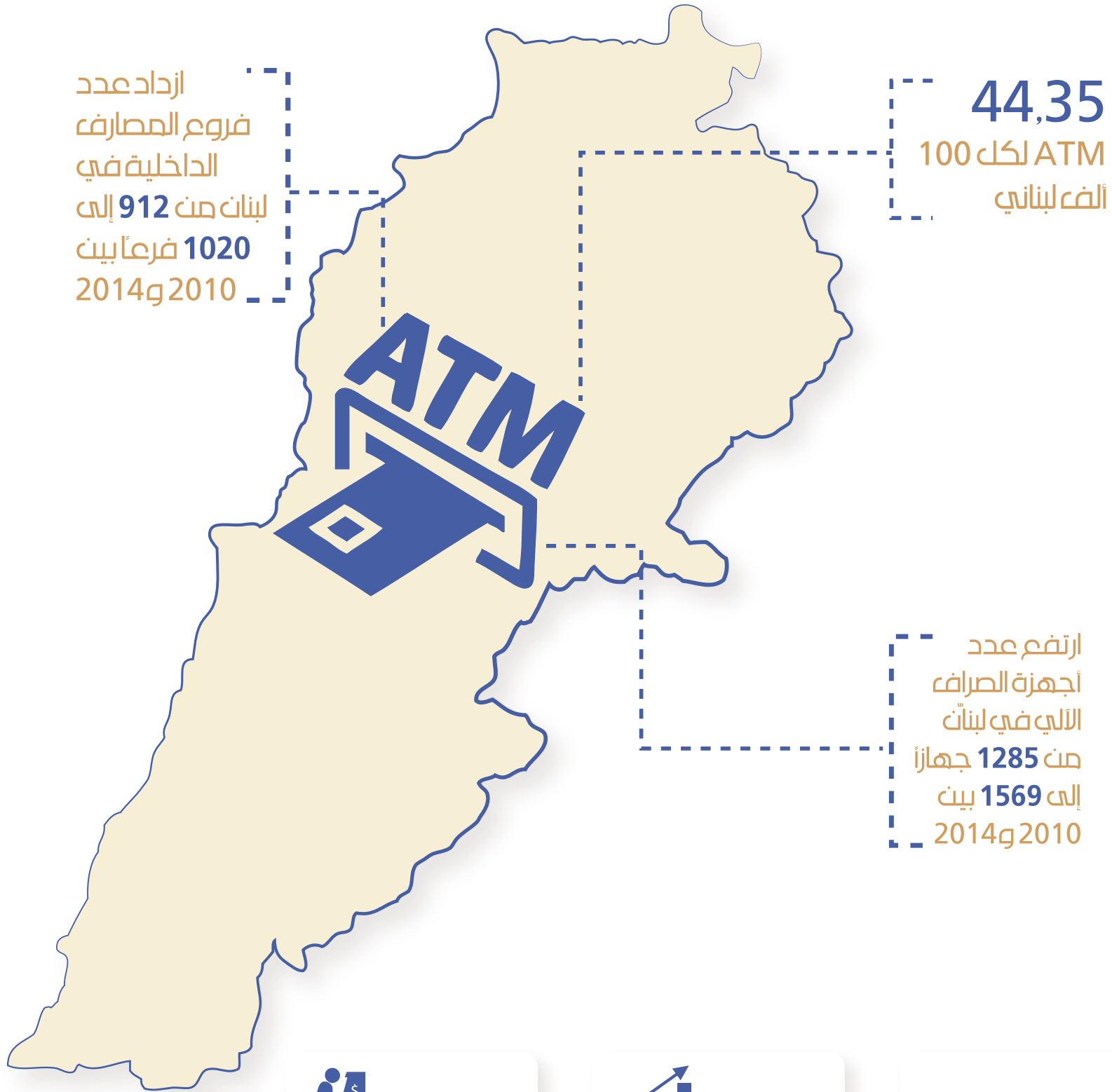
حمل تطبيق eBLOM و Golden Points



بنك لبنان
والمهجر
راحة البال

النقاط
الذهبية
بلوم

أرقام ودلالات



50% نسبة زيادة السحوبات عبر الـ ATM لترتفع من 92 مليار دولار عام 2014 إلى 128 مليار عام 2020

37% نسبة النمو في أعداد المصارف الآلي بين 2014 و2020

3 ملايين هو عدد أجهزة المصارف الآلي (ATM) على مستوى العالم عام 2014



أكبر الهجمات على بطاقات الدفع المستخدمة في الـ ATM في السنوات الـ 20 الأخيرة سجلت بين كانون الأول ونيسان 2015

أكثر من 4 ملايين سيكون عدد الـ ATM عالمياً عام 2020

2 مليار دولار حجم خسائر ATM على مستوى العالم نتيجة التزوير والاحتياك



فرنسبنك... توسع في كل الاتجاهات لتلبية حاجات العملاء

المستقبل القريب مستوعبات خاصة لفرز النفايات، بهدف نشر التوعية البيئية بين الزبائن وتوسيع دائرة الثقافة والوعي بالمضامين البيئية.

تطوير الصراف الآلي

الصراف الآلي جزء من هذا التوسع العامودي والأفقي، فقد بات هذا الجهاز مألوفاً لدى الزبائن، وما عادت الخدمات التي يقدمها حديثة العهد بالنسبة إليهم. فهم يعتمدون عليه لأنه يسهل لهم إتمام بعض معاملاتهم المصرفية خارج ساعات عمل المصرف أو لتفادي الانتظار في أوقات الـ high peak. «وفيما حرص فرنسبنك على تطوير ونشر ثقافة خدمة الصراف الآلي، أبدى العملاء الاستعداد لتقبل تلك التقنية وأقبلوا على استخدامها. في عصر التكنولوجيا، يسعى المصرف إلى تطوير جهاز الـ ATM كي يشمل عدداً لا يستهان به من العمليات المصرفية، إذ يصبح في إمكان العميل الاختيار بين إتمام عملياته عبر الصراف الآلي أو عبر الدخول إلى المصرف وإتمامها مع الموظفين (over the counter)».

ويمكن القول إن الصراف الآلي لا يغني عن الفرع سواء في المناطق النائية أو غير النائية، «فالتواصل البشري مهم واستعمال التكنولوجيا مهم أيضاً. كلاهما مهمان ومتكاملان لبعضهما البعض. الصراف الآلي مثلاً لا يفتح للزبون حساباً جديداً ولا يقدم له قرضاً أو بطاقة مصرفية ولا يتيح له شراء أي منتج مصرفي».

رغم ذلك، لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي أو الفئة العمرية وبين صعوبة استخدام الصراف الآلي، إذ إن استخدام الصراف الآلي سهل وبنطوي على خطوات واضحة فضلاً عن أنه صار مألوفاً لدى كافة الفئات العمرية ولدى كافة الذين يألّفون التكنولوجيا ويستعملونها في حياتهم اليومية، ولا سيما المسنين الذين يجدون في خطوات الصراف الآلي الكثير من السهولة والمرونة والسلاسة في الانتقال من خطوة إلى أخرى. وإن لم نقل الغالبية العظمى، فلا شك أن عدداً لا يستهان به من العملاء يستفيدون من الـ ATM.



فيليب الحاج

عصرنة الفروع

تمتاز الفروع بمساحتها الواسعة إجمالاً، وتصميم داخلي وخارجي أنيق وفق أحدث المواصفات العصرية المنسجمة والتصميم الموحّد لكافة فروع البنك، مع اللون الأزرق الذي يُكسبه هويته الخاصة والتي تميزه عن سواه من المصارف، مع عرض الخدمات والمنتجات المصرفية بطريقة مدرّوسة، كي يدخل الزبون إلى مكان مريح يتيح له التواصل مع الموظفين بطريقة سهلة ومريحة وعملية وكذلك الوصول إلى إدارة الفرع، وبالتالي منحه تجربة مصرفية متكاملة تلبي احتياجاته المتنوعة.

أما ما يميز فرنسبنك في المعايير التي يتبعها في تصميم الفروع «فهي استراتيجية الرامية إلى إيلاء الاهتمام بالبيئة، وبالتالي تنفيذ ممارسات صديقة للبيئة، بما ينسجم والتزامه بالمسؤولية الاجتماعية للشركات، وما تنطوي عليه من محاور حول إدارة الطاقة وتوفير الاستدامة المستقبلية» على ما يقول الحاج.

بناء على ذلك، يتقيد فرنسبنك بهذه الممارسات الصديقة للبيئة سواء في الإنارة (LED)، أو في التقنيات الحديثة للتكييف، أو في تقنيات عزل الجدران والأسقف. ويضع فرنسبنك في فروعها في

باتت اليوم تغطي غالبية المدن الرئيسية والمناطق السكنية على امتداد لبنان.

وضمن الخطة الاستراتيجية للانتشار لتلبية احتياجات زبائنه وتسهيل وصولهم إلى الخدمات المتنوعة، «يعرّز فرنسبنك على الدوام شبكة فروعها بأجهزة الصراف الآلي. ويخصص لكل فرع جهازاً أو جهازين خارج مبنى الفرع وليس داخله، ليكون استخدامه متاحاً على مدى 24 ساعة» وفق الحاج.

أبرز المواقع

تتواجد صرافات فرنسبنك الآلية في أبرز المواقع التجارية والحيوية في لبنان، والتي يزداد فيها الطلب على إجراء السحوبات النقدية وسواها من المعاملات المصرفية الأخرى، أو في المناطق النائية التي لا فروع فيها، حيث يتيح الصراف الآلي للعميل إجراء معاملاته المصرفية بسرعة وسهولة وأمان. هذا بالإضافة إلى عدد من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في الأسواق التجارية malls ومحطات البنزين وبعض التكن العسكرية وبعض المؤسسات الرسمية كالامن العام ووزارة الدفاع وفي بيال وغيرها.

يذكر أن فرنسبنك يمتلك 104 أجهزة صراف آلي تعمل بأسلوب حديث، وهي مرتبطة بشبكة إقليمية تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في مختلف مناطق لبنان. وافتتاح أكثر من صراف آلي في أكثر من مكان حيوي في لبنان يشكل استراتيجية يتبعها المصرف، ويرغب في توسعتها لتسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات المتنوعة التي يقدمها المصرف.

ويشير الحاج إلى أن فروع فرنسبنك تتسم بهوية معينة تنطوي على قدر كبير من البساطة الراقية في كل ما يحتويه، ويتقيد بها المصرف في أعمال التحديث والديكور والتأثيث. «هناك مراعاة في تصميم وتنفيذ ديكورات الفروع لترك أكبر مساحة ممكنة لصالاة العملاء وتوزيع نقاط الخدمة بالداخل بشكل يسهل عملية التواصل مع العميل في جو من الراحة وضمان السرية» يقول الحاج.

لدى فرنسبنك استراتيجية توسعية تتميز بمرونتها وديناميتها وقدرتها على تحقيق أهداف تخدم سلّة من المنتجات المالية والخدمات التي يقدها المصرف لعملائه. التوسّع ليس عامودياً فحسب، بل أفقي أيضاً. فإلى جانب النطاق الجغرافي، هناك اهتمام بأدق التفاصيل التي يحتاجها العميل

تتميز استراتيجية فرنسبنك التوسعية ببعدين: داخلي وخارجي. وهي قائمة على المرونة والدينامية والقدرة على تحقيق الأهداف المتوخاة بفاعلية. فقد تمكنت المجموعة من توسيع سلّة خدماتها وشبكة فروعها على امتداد مساحة لبنان، من أقصى الشمال إلى أقصى الجنوب، ومن عكار إلى الناقورة. والنتائج واضحة في هذا المجال. فبحسب فيليب الحاج، المدير العام المساعد ورئيس دائرة الصيرفة بالتجزئة وشبكة الفروع في فرنسبنك، يصل عدد فروع المجموعة حالياً إلى 124 فرعاً، بعد إتمام عملية الاستحواذ على البنك الأهلي الدولي ش.م.ل. ودمجه في عملية مبرمجة وسلسة.

توسيع قاعدة العملاء

يشير الحاج إلى أن فرنسبنك يهدف من اختيار مواقع شبكة فروعها أن تكون فاعلة ومفيدة في توسيع قاعدة العملاء وتلبية احتياجاتهم. ولذا فالتواجد في أماكن لم يسبق أن كان فيها أصلاً يصب ضمن هذا الهدف. فضلاً عن البحث عن مناطق قابلة للنمو والتطور وفيها سوق وإعادة حركة اقتصادية نشطة. وهذا من شأنه أن يزيد حصّة المصرف في السوق، لا سيما أن شبكة فروع مجموعة «فرنسبنك»

خّلي حسابك بايدك!

والآن أصبح بإمكانك تتبّع مسار عملياتك المالية بشكل آمن وفوري، بمجرد نظرة واحدة على ساعة أبل في يدك! إنه التطبيق الجديد الذي يطلقه فرنسبنك للخدمة المصرفية عبر ساعة أبل الذكية، وهو الأول من نوعه تقنياً في لبنان.

يقدم لك التطبيق خدمة الاستعلام عن أرصدة حساباتك بطريقة آمنة وسهلة الاستخدام وسريعة، عبر إدخال رمز سريّ مؤلف من 4 أرقام، من دون الحاجة إلى تسجيل دخولك إلى الحساب في كل مرة.

لمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة موقعنا على الإنترنت.

فرنسبنك
الغد يبدأ الآن

1552
FRANSABANK.COM

مصارف اليوم... أشكال جديدة

فإن الاهتمام بتطوير الشكل الخارجي والهندسة الداخلية للمصرف لا يلقى الاهتمام عينه، رغم أهمية الفروع المصرفية، كما بينت الأرقام وإمكانية خسارة العملاء الذين يبحثون دوماً عن الأفضل. ولأن التجربة أساسية في كسب العملاء، باتت الكثير من المؤسسات المصرفية عبر العالم تعتمد إلى تجديد فروعها أو بناء فروع جديدة تقدم "تجربة" لا تنسى للعملاء، أكان من حيث الشكل أو الخدمات، بما يجعل من المصرف مكاناً أكثر مرحاً. ووفقاً لتقرير صادر عن Codigo، جدت 51% من المصارف فروعها عام 2015، مقارنة بنحو 26% عام 2014. وتشير هذه البيانات إلى أن المزيد من المؤسسات المصرفية تعتمد إلى تجديد مواقع الفروع القديمة لتحسين الاستجابة للاحتياجات المتغيرة للمستهلك.

بناء الفرع أو تجديده يبدأ من سؤال محوري عما يبحث عنه العملاء في الفروع تحديداً. الكثير من التجديدات ارتكزت على تطوير النواحي التكنولوجية والتقنية في الفروع لتسهيل تعاملات العملاء، وهو من البديهيات. إلا أن الالفت يكمن في ميل مصارف عدة إلى جعل الفرع "ملتقى"، تماماً كمقهى أو مطعم يقصده الناس للاستمتاع. من الهندسة الداخلية الإبداعية والخلاقة التي تزيل الرتابة والجمود، إلى إنشاء مقاهٍ صغيرة في الفروع، وتقديم الإنترنت مجاناً، إضافة إلى أماكن مخصصة للقراءة، وإمكانية جلب الحيوانات الأليفة، والاستماع إلى الموسيقى من خلال سماعات، والكراسي المصممة خصيصاً للاسترخاء...

صحيح أن الثورة الرقمية أثرت على نحو لافت بفروع المصارف، مقلصة أعداد العملاء الذين يقصدونها، لكن بعض الابتكار قادر على دفع الكثير من العملاء إلى زيارة الفروع للاستمتاع بتجربتهم المصرفية التي لا يمكن الخدمات عبر الإنترنت توفيرها لهم، دون أن نغفل عن مدى تأثير مثل هذه التجديدات في إنتاجية الموظفين، وخلق أجواء أكثر سلاسة في مركز العمل، وطبعاً رفع المبيعات.

26.8% أنفسهم أوفياء جزئياً، و 20.6% قالوا إنهم على الحافة ما بين الحياد وانعدام الوفاء. وفي مؤشر لافيت، أشار 42.2% من العملاء إلى أن نوعية الخدمة

”

**51% من المصارف
جددت فروعها عام
2015، مقارنة
بنحو 26% عام 2014**

“

المقدمة تحتل الأولوية في ما يتعلق بالعوامل التي تدفعهم إلى اختيار المصرف، فيما حل موقع المصرف الجغرافي في المرتبة الثانية بالنسبة إلى 24.3% من العملاء، وفعالية الخدمات عبر الإنترنت 22%. وفيما تركز المصارف على تطوير خدماتها، خصوصاً تلك التي تقدمها عبر الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي،

فُتحت من خلال الإنترنت، و40%... في فروع المصارف. ومع توافر الكثير من الخيارات أمام العملاء، بات من الأسهل عليهم تبديل المصرف، ما قد يجعلهم أقل ولاءً للمؤسسة المصرفية التي يتعاملون معها. وتبين الدراسة أن نحو نصف العملاء عدّوا أنفسهم غير أوفياء لمصرفهم، فيما عدّ

أن 94% من عملاء المصارف الذين يقلّ عمرهم عن 35 سنة يجرون معاملاتهم المصرفية عبر الإنترنت. إلا أن الحاجة للفروع المصرفية. وإن تناقصت. لم تنتفِ إطلاقاً، خصوصاً أن الكثير من العملاء، ولا سيما الفئات الأكبر سناً، لا خبرات عميقة لهم في التقنيات الحديثة، وذلك لتفضيلهم الإبقاء على العلاقة الشخصية مع موظفي المصرف.

وفي هذا السياق، أظهر تقرير على موقع The Finan Brand، أن نحو نصف (49.4%) تفاعلات العملاء مع البنوك وشركات الخدمات المالية الآن تحدث من خلال الإنترنت. ومع ذلك، لا يزال 37.9% من الأعمال والتفاعلات يجري في فروع المصارف. وكشفت الإحصاءات أن 37% من الحسابات المصرفية الجديدة

في كتاب شهير بعنوان The experience economy: work is theater & every business a stage جوزيف بين وجيمس غيلمور، نظرية تقوم على أن المنتجات والخدمات لم تعد تكفي وحدها لتحقيق النمو الاقتصادي، وأن المحفز الأساس للنمو هو "التجربة"، وأننا في عصر يفرض على الشركات توفير ذكريات وأجواء لا تُنسى لزيائنها وعملائها.

كلما تطورت الابتكارات التكنولوجية، باتت مسألة "مستقبل الفروع المصرفية" موضع بحث ونقاشات. توسع الخدمات التي تقدمها المصارف، عبر الإنترنت أو عبر ماكينات الصراف الآلي، جعل الحاجة إلى بقاء الفروع موضع شك وتساؤلات جديدة. فقد بينت دراسة لشركة First Data



تعرف على... صرافك الآلي

الشاشة:

تعرض كافة المعلومات ونظائيرها
البنك والبنائات الخاصة ببنك وتوم الخدمات
الموفرة. بعض الطوائف لصلح من
طريف التمس والنص الآخر يوجد بجوارها

أزرار التحكم:

له جد جوار الطائفة وكله صفائح بجوار
الوظيفة أو الخدمة الموضوعة على
الطائفة (سحب أو إيداع الاموال أو
إتمام من البريد).

منفذ استلام الاموال:

يتم من خلاله استلام المبلغ
التي قدت بهجبه

لوحة المفاتيح:

تستخدم لإحالة البنائات إلى الآلة
كإرفم السوي رقم الحساب البنك
المتو.

كاميرا:

تستخدم للمراقب الآلية
ولصور الشخص الذي يقوم
بإستخدام البطائفة

طابعة إيصال:

تستخدم لطباعة الإصلح الخاص بالعمولة التي تم
إجرائها وتضمن تاريخ العمولة وتضمن المبلغ
الطيفي وغيره من المعلومات...

قارئ البطاقات:

جرب أن تحط البطائفة سواء كانت بطائفة
التمن أو بطائفة ديمر وبنائط معلومات
الحساب الخاصة المخرجة منه الفربط
المع تطبيع الموجه دمله ظهر البطائفة
من أجل التأكد من صحتها كالت حالحة (إستخدام
أو غير صائفة).

منفذ إيداع الاموال:

يستخدم من أجل إيداع التملات القديمة وخطه
الطوائف من المصلح إلى داخل الآلة
ويلاقي صائفة إلى الحساب



مصرف لبنان
BANQUE DU LIBAN

www.bdl.gov.lb

البنانيون والصراف الآلي... علاقة حب ملتبسة!

في الظاهر، تبدو طريقة عمل أجهزة الصراف الآلي (ATM) بسيطة وسهلة نظراً إلى السرعة التي تنسم بها في إنجاز العمليات العالية وغيرها. عملياً، تعد هذه الأجهزة محطة لنقل وتلقي البيانات بين البطاقة والمصرف. من هنا فهي تعمل كبوابة تتيح لشبكات الصرف الآلي منح حاملي البطاقات المال المطلوب. تنتقل البيانات عند إدخال البطاقة

ريان درغام (مهندس معماري)
يقول انه «قبل اختيار المصرف الذي أتعامل معه تأكدت ان له فروعاً في المنطقة التي اقضي فيها معظم اوقاتي لتوفير مشقة التنقل وهدر الوقت. ورغم تطور الصيرفة الالكترونية بشكل لافت في لبنان، أظن أنه لا يزال ينقصنا بعض التثقيف في هذا المجال، إذ ان غالبية الاشخاص لا يستخدمون اجهزة الصيرفة الآلية الا بقصد السحب النقدي». ويضيف: «شخصياً، نادراً ما اسحب الاموال من خلال هذه الاجهزة لانني استخدم بطاقتي المصرفية لأدفع، لكني استعمل هذه الاجهزة بهدف تسديد فواتيري اضافة الى تحويل الاموال لانها اسهل طريقة لانجاز عدد كبير من المعاملات في دقائق معدودة».



الان ايوب (مهندس اتصالات)

يؤكد ان «اهمية اجهزة الصيرفة الآلية تكمن في كونها تعمل على مدار الساعة لتمكين العميل من إنجاز مجموعة واسعة من المعاملات مثل السحب النقدي، الاستفسار عن الرصيد والحصول على نسخ من كشف الحساب وطلب دفتر شيكات وتغيير الرقم السري وتحويل الاموال. ولكن، رغم الخدمات التي تقدمها هذه الاجهزة، الا انه يجري في بعض الحالات حسم مبالغ مالية من الحساب من دون أن يكون العميل قد استلمها نتيجة عطل فني، فيما قد يودع البعض مبالغ مالية لا تدخل في حساباتهم المصرفية، أو تحسم قيمة مشترياتهم مرتين في منافذ بيع. ويواجه هؤلاء صعوبة كبيرة في استرداد هذه المبالغ من المصارف، رغم وجود إيصال سحب أو إيداع من اجهزة الصراف الآلي. لذلك لا استخدم هذه الاجهزة الا لتسديد الفواتير والسحب النقدي، وأفضل عدم تحويل المال من خلالها».



عساف كرم (مدير مبيعات)

«بات اليوم بإمكان أي من الوصول إلى أي من أجهزة الصراف الآلي المنتشرة في كل المناطق، في الشوارع والأسواق والمحلات الكبيرة والمطاعم والمتاجر والفنادق. من هنا لم يعد لموقع المصرف الجغرافي أهمية كبيرة لتحديد أطر العلاقة بين المصرف وعملائه، بل ان الاتكال الأكبر أصبح على هذه الاجهزة التي تلبي مختلف حاجات العملاء حتى ان احد المصارف بات يمكن عملاءه من التواصل مع الموظفين من خلال الجهاز الذكي او سحب وإيداع الشيكات من خلال هذه الاجهزة».



طارق زرق (مدرب رياضي)

إن «اصدقاء كثيراً لي واجهوا مشكلات مع اجهزة الصراف الآلي أو اجهزة دفع مصرفية في نقاط بيع لدى إجرائهم عمليات سحب وإيداع أو شراء مستلزمات، ما سبب تأخيراً لهم أو إرباكاً وضعهم في مواقف حرجة. لذلك، ألغيت كل بطاقتي تفادياً للوقوع في مثل هذه المواقف، ولا سيما ان الاجراءات التي تتبعها المصارف للبنائية معقدة وتتطلب وقتاً طويلاً لحلها. من هنا أفضل اتباع الطريقة التقليدية لاجراء معاملاتتي المالية، وقد اخترت مصرفاً يملك فروعاً قريبة من مكان عملي وسكني».

لمى فليفل (علاقات عامة)

تؤكد «أن حمل بطاقات الدفع الخاصة بماكينات الصرافة أفضل بكثير من حشو جيوبنا بالاوراق النقدية وفواتير الدفع. وأجهزة الصراف الآلي هي اهم ما توصلت اليه التكنولوجيا في مجال الصيرفة. من خلال هذه الاجهزة لم تعد غالبية المعاملات المصرفية تستغرق سوى بضع دقائق. لكن في بعض الاوقات، قد تتحول مسألة البحث عن اجهزة الصراف الآلي مُهمة شاقّة، لذلك فإن اهم ما يحكم علاقة العميل بمصرفه هو الموقع الجغرافي لفروع المصرف ولاجهزة الصراف الآلي، وخاصة مع أزمة السير في لبنان وما نتكبده من عناء وتعب في التنقل ولا سيما في بيروت وضواحيها».



جسيكا منصور (موظفة محاسبة)

تشير الى أن «إيجابيات كثيرة برزت مع بدء استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات، لعل اهمها سرعة إنجاز المعاملات والحصول على عدد اكبر من الخدمات المصرفية في أي زمان ومكان من خلال اجهزة الصراف الآلي. إلا أن هذا التطور ترتب عليه بروز مخاطر عدة، ففي إحدى المرات، مثلاً، سحبت مبلغاً من جهاز الصراف الآلي، لكن النقود لم تخرج نهائياً، وتمت إعادتها ألياً إلى الجهاز، على الرغم من أن إيصال الاستلام أظهر حسم المبلغ من حسابي المصرفي. منذ ذلك الوقت أفضل عدم استخدام هذه الاجهزة الا في حالات الضرورة الملحة، إذ ان خطأ من هذا النوع يتطلب اجراءات معقدة قبل ان يعيد المصرف المبلغ».



روبير عطية (موظف)

يرى انه «رغم التطور الذي الت اليه الصيرفة الالكترونية، الا انها لا تزال تعاني ثغراً في برامج حماية اجهزة الصرف الآلي، يستغلها المجرمون لسرقة مبالغ نقدية كبيرة». ويلفت الى أن «نسبة كبيرة من المستخدمين يعتمدون على البطاقات الإلكترونية لسحب الاموال أو لإنجاز العمليات الشرائية عبر الإنترنت، لما توفره من ميزات إيجابية وفوائد متنوعة. ولكن في خضم هذا الزخم التكنولوجي المتطور، تبقى قضية الأمن نقطة الارتكاز الأساسية التي تقلق الكثيرين بسبب ما يشهده العالم من قرصنة وعمليات تزوير، يقوم بها غالباً متخصصون. لذلك أفضل عدم استخدام هذه الاجهزة حتى وان اضطررت الى ان أقصد المصرف في كل مرة أحتاج فيها الى النقود».



الين حتنه (مصورة)

تعتبر «أن أجهزة الصراف الآلي سهلت على الكثيرين عناء الانتظار في المصرف لوقت طويل لانجاز معاملاتهم المالية، إذ بات بالإمكان سحب النقود او تحويلها بسهولة كبيرة، فضلاً عن دفع الفواتير في أي وقت على مدى 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع. لكن هذه الخدمات تترافق أحياناً مع بعض المخاطر ربما بسبب أخطاء تقنية او بسبب سوء استخدام الأشخاص للأجهزة. ومن هنا فإن الأمر يستلزم بعض الخطوات الأمنية الحمائية. أنا شخصياً استخدم الصراف الآلي لسحب المال، لكنني لا أحبذ استخدامه في تحويل مبالغ كبيرة الا في حال الضرورة القصوى».



تماماً كما هي حكاية البطاقات المصرفية التي بدأت تحل تدريجاً مكان المبالغ النقدية، كذلك هي اجهزة الصيرفة الآلية التي انتشرت بشكل لافت في السنوات الاخيرة، وباتت شيئاً فشيئاً تحظى بشعبية أكبر، لبساطة استخدامها ومرونتها، وتوافرها في غالبية المناطق، وتقديمها الخدمات 24 ساعة في اليوم طيلة أيام الأسبوع. لكن، رغم كل الامتيازات التي تزخر بها، لا يزال عدد كبير من اللبنانيين يتعاطى مع هذه الآلات على اساس انها شر لا بد منه، فيما يشكك آخرون في امنها ولا سيما مع موجات القرصنة التي تجتاح العالم الالكتروني...

IBL التكنولوجيا في خدمة الزبائن

الصراف الآلي بهدف سحب المال لا سيما لدى الفئة التي يتخطى عمرها الـ 50 عاماً والتي لا تزال تفضل التعامل مع موظف المصرف لأن ذلك يشعرها بالأطمئنان. أما بالنسبة إلى الجيل الجديد الذي اعتاد استخدام الآلات، فقد بات هذا الأمر سهلاً ولم يعد المصرف في حاجة لبذل الجهود بغية اقناعهم بضرورة استخدام أجهزة الصراف الآلي لما توفره من وقت إضافة إلى ما تقدمه من تسهيلات، فهم يستخدمون أجهزة الصراف الآلي لإتمام غالبية معاملاتهم المالية.



حبيب لحدود

■ ما هي التدابير التي يتخذها IBL في حال حدوث عطل تقني أثناء القيام بعملية مالية من خلال الصراف الآلي؟ في حال حدوث عطل تقني في الجهاز ولم يتم سحب المبلغ المطلوب بالكامل، في إمكان العميل مراجعة المصرف واسترداد المبلغ في غضون 24 ساعة كحد أقصى إذا كان الجهاز الذي استخدمه تابعاً لـ IBL.

■ كيف سهلت هذه الأجهزة عمل المصرف وكيف تصفون تجربتكم؟

بفضل أجهزة الصراف الآلي أصبحت الخدمات المصرفية الأخرى، مثل فتح الحساب المصرفي وإصدار بطاقة الصراف الآلي وبطاقة الائتمان، تقدم خلال دقائق معدودة في الفروع. والمتطلبات الأساسية التي يرغب العملاء بتوفيرها في الفروع هي حداثة الفرع، ووجود أشخاص يستطيعون المساعدة وتسهيل الخدمات وتقديم الاستشارات، إضافة إلى السرعة في إنجاز المعاملات. من هنا يمكن وصف تجربتنا كمؤسسة مصرفية في مجال الصيرفة الإلكترونية بأنها إيجابية وناجحة. فنحن نعمل وفق استراتيجية تهدف إلى تلبية تطلعات كافة العملاء واحتياجاتهم وذلك من خلال تطوير منتجاتنا الحالية لتناسب مع متطلبات السوق، إضافة إلى ابتكار منتجات جديدة تتلاءم مع تطلعات الأفراد ليكون «انتركونتينتال بنك» رفيقهم في جميع مراحل حياتهم.

والأمان للعميل، ومواكبة التطور في قطاع الخدمات المصرفية الحديثة. ويتجه المصرف الذي لطالما كان صاحب دور ريادي في إطلاق البرامج المصرفية لتلبية احتياجات عملائه، نحو الاستثمار في تطوير أفضل الخدمات وأسرعها وأكثرها أماناً. ولهذه الغاية، زود أجهزته بكاميرات مراقبة 24/24 لإضفاء معايير السلامة والأمان لعملائه.

■ ما هي المميزات والخدمات التي تقدمها أجهزة IBL الآلية؟ نجح IBL بالفعل في إحداث خرق في سوق التكنولوجيا، ووسخ مكانته من خلال طرح مجموعة من أجهزة الصراف الآلي الذكية والمتطورة التي تتيح إنجاز عدد أوسع من العمليات المالية، منها صرف الشيكات من دون الحاجة لزيارة الفرع. كما يعمل على دمج التكنولوجيا الرقمية في خدماته وتحسين تجربة المستخدم بهدف جذب الجيل القادم من العملاء. لذلك يتجنب المصرف ابتكار حلول معقدة غير ضرورية، وفي الوقت عينه يحاول توفير قناة موحدة للخدمات المصرفية المبسطة.

■ ما هي أوجه استخدام أجهزة الصراف الآلي الأكثر انتشاراً بين عملائكم؟ غالبية العملاء لا يزالون يستخدمون أجهزة

الخدمات والتسهيلات التي باتت تتيحها هذه الأجهزة، ازداد الطلب عليها وأصبح وجودها خارج حدود الفروع ضرورة أكثر من ملحة. هذا الأمر دفع بالمصرف إلى توزيع هذه الأجهزة في عدد من المناطق، إلى جانب عدد من المدارس والجامعات والشركات التي يتعامل معها IBL. فأجهزة الصراف الآلي أصبحت اليوم بمثابة فروع للمصرف، إذ أنها تمكن العملاء من إنجاز غالبية معاملاتهم المالية التي لم تعد تقتصر على سحب المال فحسب، بل أصبحت تشمل وضع مبلغ نقدي في الحساب، إضافة إلى تحويل المال ودفع الفواتير والأقساط المدرسية والجامعية وتعبئة الهواتف الخلوية وغيرها من الخدمات.

■ كم عدد الأجهزة التابعة لـ IBL؟ وما هي الاستراتيجية التي تتبعونها لتوزيع الأجهزة؟ لـ «انتركونتينتال بنك» 50 جهاز صراف آلي، منها 20 جهازاً ملاصقة لفروع المصرف، فيما يتوزع 30 جهازاً على المناطق. أما الاستراتيجية التي يتبعها المصرف في توزيع الأجهزة فتتبع نسبة الأكتظاظ السكاني ونسبة عملاء المصرف في المنطقة. غير أن IBL يتطلع إلى زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي خلال العام الجاري، إضافة إلى تطوير الخدمات التي تزخر بها هذه الأجهزة لنقدم الأفضل لعملائنا.

■ كيف يضمن IBL الأمان في ما يخص العمليات المصرفية التي تتم عبر هذه الأجهزة؟

يضع IBL ثقلًا كبيراً في الاستثمار في مجال التكنولوجيا وذلك بهدف تأمين أعلى مستويات الراحة والملاءمة والأمان لعملائه. فمصلحة العملاء تترتب على قمة هرم أولويات المصرف. واستطاع IBL، بعراقلته وثقافته وقيمه المؤسسية، أن يثبت مكانته كمؤسسة مالية جديرة بثقة عملائه من خلال ما تقدمه للأفراد والشركات من خدمات ومنتجات مبتكرة ومطورة لتناسب مع نمط حياة الزبائن العصرية. وقد نفذ IBL عملية تطوير جوهرية بهدف تأمين أعلى مستويات الراحة

يرتبط اسم انتركونتينتال بنك «IBL» بالتطور المستمر في السوق المصرفية، لا سيما أنه من المصارف السابغة في مجال الصيرفة الإلكترونية وعمل على تطويرها منذ سنوات. وهو يحرص على تلبية احتياجات عملائه وتوقعاتهم من خلال حلول مصرفية متميزة. ويبدد جهوداً مكثفة لتحديث أجهزة صرافه الآلي وتوصله أخيراً إلى تقديم أجهزة ذكية تزخر بأخر التقنيات في هذا المجال. كذلك، يقوم «انتركونتينتال بنك» بدراسات معمقة لمعرفة حاجات السوق المالية ومواكبة تطورها. ويحاول التوفيق بين احتياجات العميل وتطوير المنتج المناسب له

عن هذا الموضوع كان الحديث التالي مع مدير خدمات التجزئة للأفراد في IBL حبيب لحدود:

■ كيف تطور عمل أجهزة الصراف الآلي مع الوقت وما التسهيلات التي تقدمها هذه الأجهزة؟

غيرت التكنولوجيا الحديثة من دور فروع البنوك التي كانت توفر خدمات الإيداع والتحويلات المالية والسحب النقدي، وغيرها من العمليات المصرفية، ليتخذ دور موظفي المصرف منحى استشارياً لمناقشة قضايا العملاء واحتياجاتهم المالية. أواخر القرن الماضي كانت أجهزة الصراف الآلي التابعة لـ IBL متمركزة في فروع المصرف فقط، لكن مع تطور

برامج الادخار للتقاعد



نرى أحلامك قبل أرقامك

خُطِّط اليوم لغد أفضل! يقدم IBL BANK برنامج الادخار للتقاعد وهو في غاية السهولة والوضوح.

يزودك البرنامج بدفتر توفير لتتبع كل حساباتك! يمكنك التوقف عن تسديد الدفعات بعد أربع سنوات من دون دفع غرامة. بالإضافة، يمكنك الاستفادة مجاناً من أفضل بوليصة للتأمين على الحياة.

التحق الآن واحصل على فوائد غير مشروطة!

لمزيد من المعلومات، زوروا أي فرع من فروع بنك انتركونتينتال لبنان او اتصلوا بنا على 04 72 72 44

بنك بيبلوس: العملاء والراحة أولويتان

نصر إلى أن ما ساعد في الوصول إلى هذا المستوى المرتفع من استخدام أجهزة الصراف الآلي بدل الائتال على موظفي المصرف وفي غضون فترة وجيزة نسبياً (من عام 2011 إلى اليوم) كانت استراتيجية المصرف التي هدفت إلى زيادة الوعي لدى الزبائن بالنسبة إلى أهمية أجهزة الصراف الآلي الذكية وتعريفهم بالمرابا التي توفرها، إضافة إلى توفير المصرف للبطاقات المصرفية مجاناً.

الفوائد من استعمال أجهزة الصراف الآلي كانت كبيرة، لأن ذلك أفسح المجال أمام كوادر المصرف للتركيز على تقديم خدمات استشارية عالية الجودة، بما يساعد على تحسين تجربة الزبائن وتعريفهم بالمنتجات التي تناسبهم.

ورغم أن أجهزة الصراف الآلي أصبحت ضرورة للكثير من العملاء الذين يتطلعون إلى توفير الوقت والحصول على خدمة مصرفية سريعة، إلا أن هذا لا يلغي، بحسب نصر، وجود فروع مصرفية، وخصوصاً عندما يتعلق الأمر بالأشخاص الذين يفضلون التفاعل الشخصي وأولئك المعتادين التحدث وتلقي المساعدة من موظف الخدمات المصرفية، ولا سيما أن الحصول على الخدمات الاستشارية يتطلب وجود فريق متخصص ومتفرغ لتألبية حاجات الزبائن والرد على أسئلتهم وتزويدهم بالمعلومات ونصحهم بطرق الحصول على الخدمة أو المنتج الأفضل لهم.



جوزيف نصر

الإنترنت تمكن الزبون من الاطلاع على حساباته أو إجراء التحويلات الداخلية والتحويلات إلى حسابات أخرى والقطع. والفرع مجهز كذلك بهاتف يؤمن اتصالاً مباشراً بمركز خدمة الزبائن الذي يجند مجموعة أشخاص لمساعدة أي زبون على إجراء أي عملية مصرفية. وبنك بيبلوس في طور إنشاء فروع إلكترونية أخرى بهدف تلبية الحاجات المستجدة.

وتمرة جهود بنك بيبلوس في هذا المجال تبينها أعداد العملاء الذين باتوا يستخدمون أجهزة الصراف الآلي لأهداف شتى. وتظهر الإحصاءات أن الغالبية العظمى من عملاء البنك تستخدم أجهزة الصراف الآلي. إذ إن 90% منهم يستخدمونها للسحب النقدي و60% للإيداع النقدي أو إيداع الشيكات. ويلفت

ويشدد المدير العام المساعد، مدير المديرية الإقليمية والفروع وتطوير قنوات التوزيع في بنك بيبلوس، على أن المصرف طور الشبكة الخاصة بأجهزة الصراف الآلي الذكي منذ عام 2011 حين كان السباق في اعتمادها في لبنان لتتلاءم مع مقاربتة العامة في ما يتعلق بالخدمات المصرفية الذكية التي تعطي للزبائن قدرة تحكم أكبر من أي وقت مضى بحساباتهم، لأنها تضع بين أيديهم مجموعة من الأدوات المصرفية الحديثة التي تتضمن بالإضافة إلى شبكة أجهزة الصراف الآلي الذكية، تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف الخليوي، ومنصة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والفروع الإلكترونية.

وبالإشارة إلى الفرع الإلكتروني يوضح نصر أنه فرع خاص يحتضن أجهزة صراف آلي، ويمنح الزبون الخدمات المذكورة من سحب وإيداع وتحويل ضمن الحسابات الخاصة، بالإضافة إلى تسهيلات أخرى مثل سحب الأموال باليورو. وخدمة

بنك بيبلوس أقصى درجات الأمان الكفيلة بطمأنة العملاء.

في هذا الإطار يشير المدير العام المساعد، مدير المديرية الإقليمية والفروع وتطوير قنوات التوزيع في بنك بيبلوس جوزف نصر، إلى أنه على صعيد خدمات الصراف الآلي، فلبنك انتشار كبير على الأراضي اللبنانية عبر 80 فرعاً مجهزة بـ 171 صرافاً آلياً، 66 منها آلات ذكية، توفر القدرة على سحب الأموال، وتسمح أيضاً بإيداع النقد والشيكات على مدار الساعة وكافة أيام الأسبوع، والاستفادة من مزايا فعلية مثل عدم تحمل أي عمولة، تواريخ استحقاق تفضيلية لقيم العمليات (استحقاق القيمة بعد يوم واحد) على الإيداعات النقدية، وإمكانية إيداع حتى ثلاثين شيكاً في كل عملية، وعدم وجود أي سقف لعدد الشيكات التي يمكن إيداعها في اليوم الواحد.

ويلفت نصر إلى أن زبائن بنك بيبلوس يختبرون تجربة مصرفية مميزة تخولهم بالإضافة إلى إجراء إيداعات نقدية وإيداع الشيكات، استعمال هذه الأجهزة لإجراء أي من العمليات الآتية: - الدخول إلى حساباتهم الخاصة و/أو المشتركة وتفقدتها

- تحويل الأموال بين حساباتهم الخاصة في بنك بيبلوس - إجراء كشف حساب

ويمكن الشركات أيضاً استخدام بطاقات بنك بيبلوس لإيداع النقد والشيكات عبر أجهزة الصراف الآلي الذكية مباشرة في الحساب الجاري للشركة.

موثداً أننا نعيش في عصر السرعة والملاءمة. تشير أحدث الدراسات إلى أن الإنسان يخصص 8 ساعات يومياً للنوم، و8 إلى 9 ساعات للعمل، 45 دقيقة للوصول إلى العمل، بين الساعة والساعتين لإعداد الطعام واستهلاكه، 45 دقيقة في الحمام لقضاء حاجته والاستحمام، ساعتين ونصف لمشاهدة التلفاز، وما بقي من وقت بين الدرس والصباية بالاولاد والحيوانات الأليفة في حال وجودها وممارسة بعض الهوايات

من هنا فإن بنك بيبلوس، في ضوء سعيه المتواصل إلى مواكبة العصر والتطور، يقدم لعملائه أحدث الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن ضمنها أجهزة الصراف الآلي، ما يوفر لهم الراحة والرفاهية في قالب ابتكاري دائم التجدد يجعل من تعاملهم المصرفي أكثر سلاسة. ولتجنب الوقوع في فخ المقولة الشهيرة، أن "في العجلة الندامة" يوفر

كان بنك بيبلوس السباق باعتماد الصراف الآلي الذكي في لبنان



Download the App now by scanning the above QR image

Mobile Banking App

With Byblos Bank's Mobile Banking application, manage your accounts easily and securely any time through your Smartphone, and conduct daily banking operations such as viewing your account balance, transferring money, applying for cards and loans, checking your Akram Program Points/Miles, and much more.



BYBLOS BANK