

# 4 Spécial Produits bancaires Creditbank : une expérience bancaire à la pointe du progrès

Creditbank sal a été la première banque au Liban à lancer la carte prépayée Multidevises par MasterCard. Pouvant contenir jusqu'à quatre devises interchangeables, la carte prépayée Multidevises est une solution de paiement innovante spécialement conçue pour les voyageurs fréquents.

L'établissement propose des solutions bancaires à la pointe de l'innovation et continue de diversifier et de moderniser ses produits et services pour répondre aux besoins de ses clients, grâce à un savoir-faire et des produits sur mesure. Hanadi Saad, directeur général adjoint et responsable de la division de banque de détail à la Creditbank sal, nous en parle.

Pouvez-vous détailler les principaux produits et services proposés actuellement par votre banque ? Quelles en sont les caractéristiques ?

Le champ d'expertise de Creditbank sal couvre l'ensemble des opérations bancaires, de la banque de détail à la banque d'affaires et de PME (petites et moyennes entreprises), en passant par la

finance spécialisée et les marchés de capitaux.

À la pointe de l'innovation et proposant les solutions bancaires les plus modernes, notre établissement continue de diversifier et d'améliorer ses produits et services dans le but de répondre à la demande constamment en évolution de sa clientèle. Nous avons la ferme conviction que le succès sous-jacent de sa stratégie repose sur le fait de proposer le bon produit au bon client, au bon moment, par le biais du bon canal de distribution, tout en offrant en parallèle une expérience clientèle extrêmement positive.

Quelles sont vos principales innovations ?

Creditbank sal a été la première banque au Liban et l'une des toutes premières dans la région Mena à lancer

la carte prépayée Multidevises (Multi-Currency Prepaid Card) par MasterCard, conçue à l'intention des voyageurs réguliers.

Présentant l'avantage de pouvoir contenir jusqu'à quatre devises interchangeables sur une seule carte, la carte Multidevises évite à son utilisateur de devoir se rendre dans des bureaux de change et de payer les frais de commission générés à cette occasion.

Plus important encore, le taux de change est bloqué à partir du moment où le détenteur de la carte recharge cette dernière, ce qui le met à l'abri de toute fluctuation éventuelle sur le marché.

Il convient de souligner que cette carte se décline en deux versions, proposant chacune un bouquet : dollar américain, euro, livre sterling

et dollar canadien, ou dollar américain, dirham émirati, dinar koweïtien et riyal saoudien.

La nouvelle carte prépayée Multidevises reflète l'effort constant de notre banque d'offrir à sa clientèle une expérience bancaire personnalisée et professionnelle s'appuyant sur des technologies de dernier cri.

Que pensez-vous du marché local ? Est-il toujours aussi aisé, selon vous, de lancer de nouveaux produits ?

Le marché libanais est aligné sur les marchés internationaux, où les produits bancaires standard et conventionnels sont devenus des produits de base, la norme.

De nos jours, le consommateur recherche plutôt ce qui se fait de mieux en termes de services, de professionnalisme, d'innovation et de solutions financières de pointe.

Cette transition dans l'attitude et dans le goût du consommateur doit être prise en compte par les banques pour être traduite concrètement par le biais du développement de produits novateurs, proposés via une multitude de canaux de distribution, afin d'atteindre le consommateur au moment de son choix.

Qu'en est-il de l'appétit des clients pour ces produits et services ? La demande est-elle toujours soutenue ?

La demande des consommateurs pour les produits traditionnels ne fléchira pas avec le temps. Néanmoins, ils attendent plus de leur banque qu'une excellente gamme de produits. Ils recherchent également une expérience clien-

tièle supérieure correspondant à leurs attentes de base, avec une valeur ajoutée.

Comment Creditbank sal compte-t-elle gagner de nouvelles parts de marché avec ses produits ?

Traditionnellement, les banques de détail interagissent avec leurs clients par le biais de leurs branches, de leurs distributeurs automatiques de billets (DAB) et de leurs centres de service clientèle. Mais de nouveaux canaux permettant une interaction directe sont récemment apparus, tels Internet et les médias mobiles et sociaux.

Leur émergence est due à l'évolution des besoins et des préférences des clients (soit, à titre d'exemple, la demande visant à plus de commodité ainsi qu'à un accès à toute heure de la journée aux services bancaires), à laquelle vient s'ajouter le développement croissant des innovations technologiques.

Creditbank sal est aujourd'hui en train d'identifier les canaux les plus importants pour sa base clientèle, afin d'offrir à cette dernière à travers eux une expérience positive.

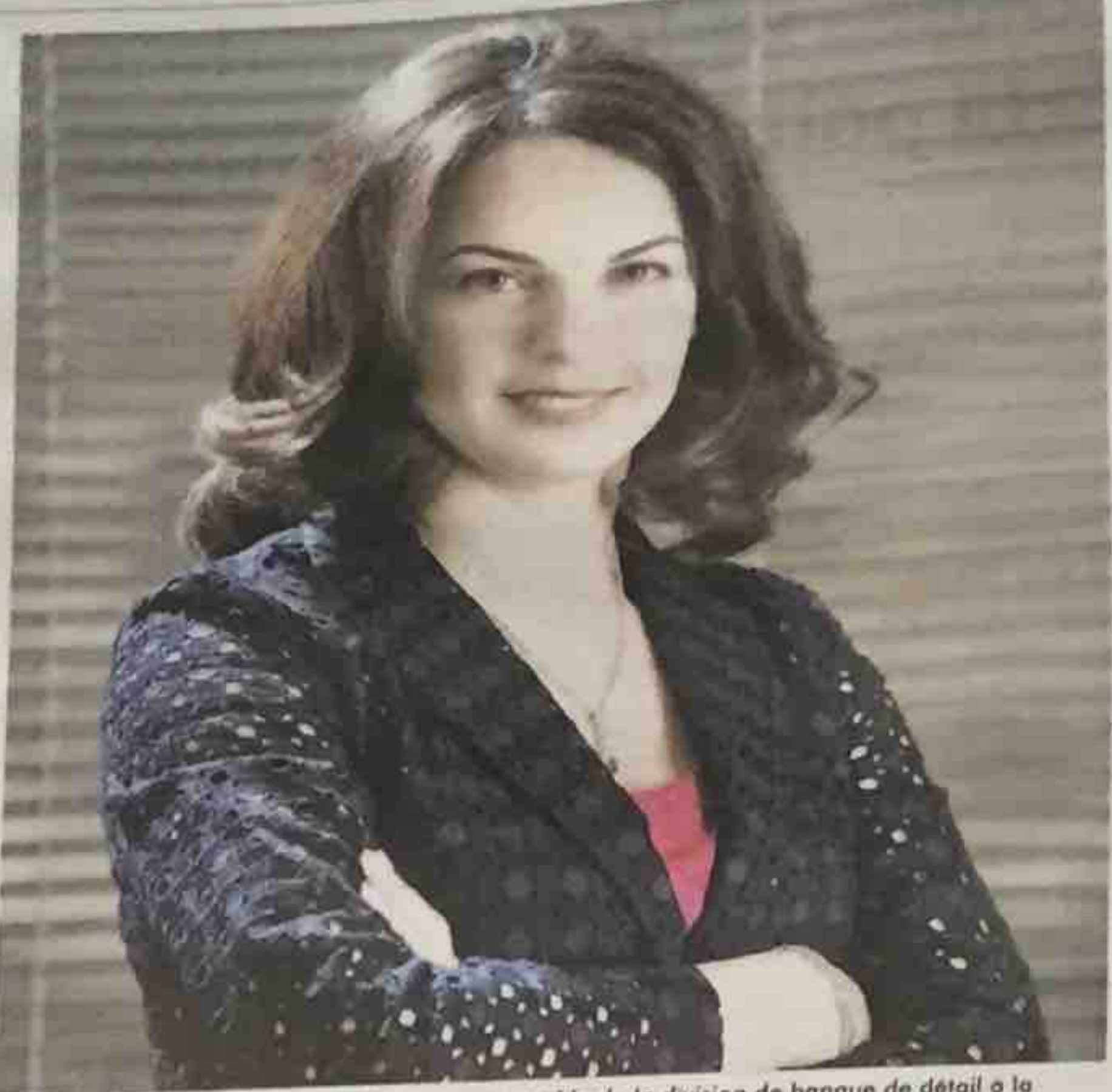
Dans un marché saturé, où les produits et les prix ne constituent plus les facteurs-clés de différenciation, les innovations privilégiant une meilleure et plus rapide livraison du bon produit aux clients aideront notre établissement à offrir une expérience clientèle faisant toute la différence.

Cela contribuera positivement en termes d'élargissement de la base clientèle, des ventes croisées et de la fidélisation des clients.

Notre modèle de banque en ligne a évolué, de purement tactique, il est devenu un outil stratégique par le biais duquel nous sommes en mesure de fournir une meilleure interaction avec nos clients et un meilleur service.

La banalisation des Smartphones, les avancées technologiques et une sécurisation accrue ont contribué à augmenter l'adoption des services bancaires de Creditbank sal.

Nos distributeurs de billets évoluent. Ils sont de plus en plus automatisés ; ils intègrent



Hanadi Saad, directeur général adjoint et responsable de la division de banque de détail à la Creditbank sal.

Quelle importance Creditbank sal apporte-t-elle à ses produits en ligne et pourquoi ?

Creditbank sal se focalise de plus en plus sur la dynamisation des ventes via les canaux numériques, en raison de la croissance constante du nombre d'utilisateurs des services de banque en ligne.

Notre modèle de banque en ligne a évolué, de purement tactique, il est devenu un outil stratégique par le biais duquel nous sommes en mesure de fournir une meilleure interaction avec nos clients et un meilleur service.

La banalisation des Smartphones, les avancées technologiques et une sécurisation accrue ont contribué à augmenter l'adoption des services bancaires de Creditbank sal.

Nos distributeurs de billets évoluent. Ils sont de plus en plus automatisés ; ils intègrent

des canaux directs, mobiles et en ligne par exemple, et ils fournissent des services à valeur ajoutée à nos clients habituels et nouveaux.

La carte prépayée Multidevises, une première au Liban

Le lancement de la carte prépayée Multidevises Creditbank sal, conçue en partenariat avec MasterCard à l'intention des voyageurs fréquents, a pris place le 11 février 2015 à l'hôtel Phoenicia InterContinental, Beyrouth. Il s'est déroulé en présence des dirigeants de Creditbank, des représentants de MasterCard au Levant, des responsables de la banque CSC ainsi que d'un grand nombre de membres de la presse.

À cette occasion, le directeur général de Creditbank sal, Freddy Zraick, a dévoilé les caractéristiques tech-

niques de la carte Multidevises, qui se décline en deux versions pouvant chacune contenir jusqu'à quatre devises interchangeables (dollar américain, euro, livre sterling et dollar canadien, ou dollar américain, dirham émirati, dinar koweïtien et riyal saoudien).

Il a ainsi évoqué les avantages proposés par cette solution de paiement innovante. Outre la possibilité d'y loger jusqu'à quatre devises, il a mis l'accent sur la protection contre les fluctuations des taux de change, la sécurité et la sûreté assurées par la puce électronique et le système PayPass, la gestion en ligne des devises et la facilité du suivi grâce au système d'alerte par SMS. Des avantages auxquels s'ajoute évidemment la possibilité de recharger sa carte dans n'importe quelle branche de Creditbank sal.



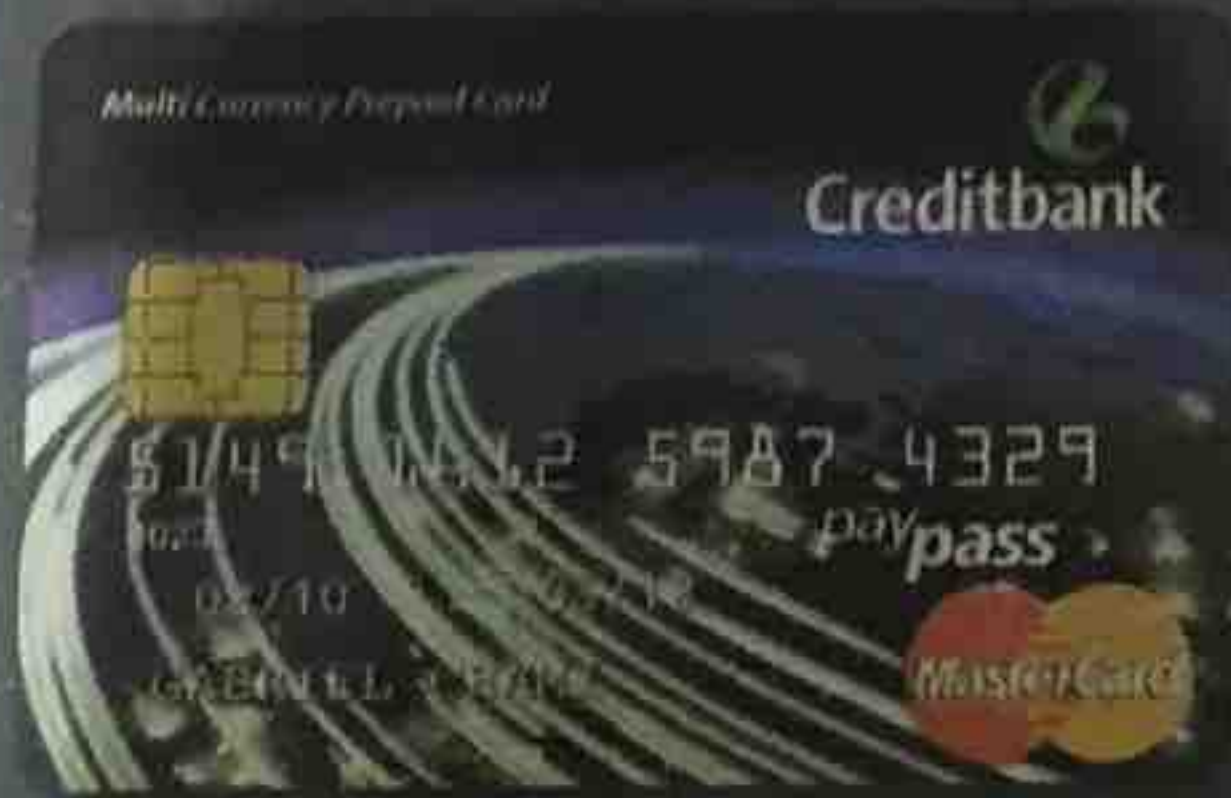
**Creditbank**  
People you can bank on

**Around the world with 1 card**  
The Multi Currency Prepaid Card

The need for various currencies is always on the mind of the frequent traveler. Creditbank is proud to introduce its exclusive **Mastercard Multi Currency Prepaid Card**, the first of its kind in Lebanon. An innovative product available in two versions, offering the convenience of carrying up to 4 currencies simultaneously: USD, EURO, GBP and CAD or USD, AED, KWD and SAR. The card offers a secure and rechargeable way to always keep the right currency on hand. **Buy it, load it and use it!**

*\*No bank account required!*

+961 4 727555  
www.creditbank.com



- USD \$
- AED
- KWD
- SAR
- EURO €
- GBP £
- CAD \$





## رؤية كبيرة وإنجازات أكبر للاعتماد المصرفي سعد: بطاقة للمسافرين تحرّره من عبء الصرافة وتقلّبات الأسعار

مع إصراره على دفع عجلة خدماته المصرفية وتطويرها، برهن بنك "الاعتماد المصرفي" نموّه وخبرته في السوق اللبنانية، إذ نجح في الربيعين الأولين من السنة الجارية في تكريس استراتيجيته التقدمية لتحقيق نمو متين ومستدام، على الرغم من الظروف غير المؤاتية السائدة. وقد حقق نموّاً مماثلاً على الصعيد الدولي، خصوصاً في كل من أرمينيا وروسيا.



فيسم التسليمات بالجزء، مساعدة المدير العام هنادي سعد

تؤكّد رئيسة قسم التسليمات بالجزء، مساعدة المدير العام منادي سعد، أنّ المصرف يحرص على تلبية تطلّعات عملائه عبر توسيع مجموعة منتجاته المصرفية وخدماته وتطويرها بوتيرة مستمرة، مضيئة أنّه "ثبت، وبمهمّة عالية، كفايته وخبرته حيال إتعام كل النشاطات المصرفية التقليدية والمتغيرة والمتفاوتة بين قطاع التجزئة، الشركات الكبرى والأعمال المصرفية المتعلقة بالشركات الصغيرة والمتوسطة، الاستثمارات المالية المتخصصة والأعمال المصرفية الخاصة". واستناداً إلى مسيرته الطويلة، يؤمن المصرف بأن مصدر النجاح هو في تأمين المنتج المناسب للزبون المناسب في الوقت المناسب، مع الحرص الدائم على توفير أفضل تجربة مصرفية. إنطلاقاً من هنا، يعمل "الاعتماد المصرفي" على ابتكار أفضل الحلول المصرفية التي تلبي تطلّعات الزبائن وكل حاجاتهم، وتطوير منتجاته الحالية لتتناسب ومتطلبات السوق. أما بالنسبة إلى منتجاته الحديثة، فتشير سعادة إلى أنّ المصرف سجّل ابتكاراً جديداً بالتعاون مع "ماستر كارد"، يتمثل في إطلاق، وللمرة الأولى في لبنان وبصفته من الأوائل في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، منتج "The Multi Currency Prepaid card" للمسافرين، وهو بطاقة مسبقة الدفع ومتعددة العملات، صمّمت

لتحرير حاملها من عبء الصرافة وتقلّبات أسعار الصرف. ومن مميزات، إمكان تعبئتها بأربع عملات مختلفة، منها مخصصة للدول الغربية (الدولار الأمريكي، الأورو، الجنيه الاسترليني والدولار الكندي) وأخرى لدول المنطقة (الدولار الأمريكي، درهم إماراتي، دينار كويتي وريال سعودي). وتزوّد هذه

البطاقة حاملها أحدث معايير الأمان والسلامة، كما يمكنكم تعبئتها وإعادة تعبئتها في أي فرع من فروع المصرف. توارياً، تؤكّد سعادة أنّ ابتكار هذه البطاقة الستاقية يأتي في سياق استراتيجية الاعتماد المصرفي المتجددة في السعي إلى تزويد عملائنا تجربة مصرفية شخصية ورائدة من خلال مواكبة

أحدث التقنيات المصرفية العالمية، لافتة إلى أنّ المصرف عزّز استراتيجيته بهدف إرساء نمو راسخ وتوسيع مستقر، ما ساهم في تطوير مركزه، زيادة حصّته السوقية وتفعيل الخدمات التي يقدمها إلى العملاء". وشدّدت على أنّ المصرف "سيعمل على دعم مركزه المصرفي، باعتباره واحداً من

أسرع المصارف المحلية نموّاً، ورائداً في ابتكار أحدث الخدمات وأفضل التجارب المصرفية العملية". أخيراً، رأت سعادة أنّه "منذ ثلاثين عاماً، أي تاريخ إنشائه، الاعتماد المصرفي، أمن المصرف بأهميّة مواكبة تطلّعات عملائه والعمل بشكل مستمر على ابتكار منتجات مصرفية حديثة

تتفق توقعاتكم، بالإضافة إلى تزويدهم سلسلة من الخدمات المحترفة، في إطار شبكة فروع متطورة يحظى فيها العميل بأرقى تجربة مصرفية شخصية، فغاز بتقنم "الغالية". ونحن بدورنا كانت وستبقى رسالتنا الجومرته هي المحافظة على هذه الأمانة. الاعتماد المصرفي أهل للاعتماد".



### الاعتماد المصرفي أهل للاعتماد

#### حول العالم ببطاقة واحدة بطاقة مسبقة الدفع متعددة العملات

تبقى الحاجة إلى امتلاك عملات مختلفة من أولويات المسافرين الدائمين. لذلك ابتكر الاعتماد المصرفي أول منتج من نوعه في لبنان وهو **البطاقة المسبقة الدفع المتعددة العملات**. تتوفر هذه البطاقة بإصدارين الأول محض لأربع عملات أجنبية: الدولار الأمريكي، الليرة، الجنيه الاسترليني، والدولار الكندي. أما الثاني، فمحض للعملات التالية: الدولار الأمريكي، الدرهم الإماراتي، الدينار الكويتي، الريال السعودي. هذا وتميز هذه البطاقة بمعايير عالية من الأمان والقدرة على إعادة تعبئتها عند الحاجة، منبى العملة الصعبة في متناول يدك **اشتر البطاقة، إملاها واستخدمها!**

\* البطاقة غير مشروطة بحساب مصرفي  
+961 4 727555  
www.creditbank.com