

من يملك نقاط الولاء (Loyalty Points)؟

منقول عبر مجموعة "رجال الأعمال": afaqb.co



في مواجهة قضائية، تتنازع كل من خطوط الطيران الأميركية American Airlines وشركة تملك تطبيق يسمى The Points Guy. ويدور النزاع بين الطرفين حول الخصوصية على وجه التحديد.

التفاصيل:

أُطلق تطبيق The Points Guy رسمياً في أمريكا قبل أشهر، وتتخلص فكرة التطبيق في تجميع كل نقاط الولاء Loyalty Points التي يحصل عليها الزبون من مختلف الشركات والمواقع في مكان مركزي واحد.

ومن خلال التطبيق، يمكن للزبون الاطلاع على كل أرصده من نقاط الولاء التي جمعها عبر الشهور والسنوات الماضية من مختلف الخدمات، بحيث يستطيع إدارتها ومتابعتها عن طريق التطبيق، وكذلك اختيار الصفقات المجانية الأوفر والأنسب لحاجته.

يشجع التطبيق المستخدمين على منح اسم المستخدم (User ID) وكلمة السر الخاصة به على المواقع المختلفة، ومن ثم يستغل التطبيق هذه المعلومات لتجميع رصيده من نقاط الولاء، وعرضها على الشاشة. ولهذا فإن التطبيق متصل بمئات الفنادق وخطوط الطيران والمواقع الإلكترونية وبرامج السفر وغيرها.

تتركز وجهة نظر مبتكري التطبيق في أن للمستخدم الحق في متابعة رصيد نقاط ولاءه، كما هو الحال مع أرصده المالية؛ فهذه النقاط في نهاية المطاف لها قيمة مادية ومعنوية، ولا بد للمستخدم من طرق تساعد على مراقبتها وتتبعها. وبالتالي فإن التطبيق يحقق هذه الغاية للمستخدمين، ويعرض كل أرصدة نقاط الولاء من مختلف الشركات في مكان واحد، لكي يتمكن المستخدم من استغلال هذه النقاط بشكل أفضل.

وفي المقابل، ترى خطوط الطيران الأميركية الأمر بطريقة مختلفة. فبرنامج الولاء تسميه الشركة باسم (AAAdvantage Program)، والشركة تقدر قيمته بعشرة مليارات دولار. ويعد هذا البرنامج من أكبر مصادر الربح لها؛ لذا فهي تتعامل معه بحساسية وحرص عاليين. والذي يحدث حاليا هو أن التطبيق The Points Guy له صلاحية على بيانات وأصول الشركة السرية، وهي بالنهاية طرف خارجي ثالث لا يحق له امتلاك مثل هذه الصلاحيات، ويخالف سياسات الشركة المعمول بها.

الجدير بالذكر أن شركة التطبيق كانت قد تواصلت مع خطوط الطيران الأميركية سابقا للحصول على هذه الصلاحيات عبر تقنية API، فرفضت خطوط الطيران هذا التعاون. ثم وجدت شركة التطبيق حلا آخر، وهو عبر تحصيل بيانات الدخول من المستخدم نفسه. وبذلك، تجاوزت خطوط الطيران الأميركية، واعتمدت على المستخدم نفسه.

وعلى ذلك رفعت خطوط الطيران قضية على شركة التطبيق في المحكمة العليا في ديلاوير لحجب الصلاحيات. أما شركة التطبيق فسجلت هي الأخرى قضية جديدة على خطوط الطيران الأميركية في المحكمة الفيدرالية في تكساس

مطالبة باستمرار السماح لها بالوصول إلى أرصدة ولاء الزبائن،
والقضيتان ما زالتا في أروقة المحاكم.

يطرح هذا النزاع القضائي أسئلة شائكة مهمة؛ من يملك
بيانات الزبائن؟ من يملك اسم المستخدم وكلمة السر؟ بل
من يملك نقاط الولاء التي من الوارد أن تستبدل لاحقاً بآلاف
الدولارات على هيئة مكافآت عينية؟

إن كانت من حق المستخدم، فهو بالتالي يملك حق منح
الوصول إليها لأطراف خارجية بهدف إدارتها ومتابعتها، وأما إن
كانت من حق خطوط الطيران الأميركية، فالمستخدم لا يملك
حق منحها لغيره كونه ليس المالك لها بالأساس.

ولعل الأسئلة السابقة تتقاطع مع خصوصية الزبائن،
وسياسات الخصوصية المتبعة، لكن ليس هناك إجابات
حاسمة، وكل طرف يراها من منظوره الخاص ربحاً أو خسارة،
وهي بالنهاية خاضعة لقوانين المنطقة الجغرافية التي تتبع
لها الشركات.

منقول بتصريف عن: حسام خطاب